



**CONTADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN**
Cuentas Claras, Estado Transparente

Informe de Medición de Satisfacción del Ciudadano con respecto a los Servicios y Productos de la Contaduría General de la Nación

Contaduría General de la Nación
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

2026
Bogotá, D.C.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. Objetivos	4
2. Conformación y parametrización de la encuesta	4
3. Difusión de la encuesta	5
4. Resultado de la encuesta	8
4.1. Satisfacción del Ciudadano.....	10
4.2. Satisfacción de los productos y servicios	11
5. Conclusiones	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Grupos de valor que respondieron la encuesta	9
Gráfico 2. Tipo de usuario al que pertenece	9
Gráfico 3. Frecuencia de interacción con la entidad	10
Gráfico 4. Grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios y productos que ofrece la CGN 2026	10
Gráfico 5. Comparativo vigencias 2025 – 2026.....	11
Gráfico 6. Facilidad para consultar el RCP en la web.....	12
Gráfico 7. Oportunidad en la emisión de conceptos contables	13
Gráfico 8. Satisfacción del servicio de capacitación presencial con esfuerzos conjuntos	15
Gráfico 9. Satisfacción de la asesoría y la asistencia técnica	17
Gráfico 10. Uso del CHIP con relación a la Categoría de Información Contable Pública Convergencia	18
Gráfico 11. CHIP con relación a categorías diferentes a la de Información Contable Pública Convergencia	20
Gráfico 12. Atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los Macroprocesos contables de SIIF y de SPGR.....	21
Gráfico 13. Utilidad y claridad de los Informes Económicos de Base Contable y demás informes publicados	22

Gráfico 14. Utilidad y claridad de las reglas de eliminación de las operaciones recíprocas.....	24
Gráfico 15. Utilidad y claridad de los archivos en Excel que evidencian las diferencias presentadas en las operaciones recíprocas.....	25
Gráfico 16. Beneficios que ha percibido en cuanto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web.	26
Gráfico 17. Entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web	27
Gráfico 18. Audiencia de rendición de cuentas e informe de gestión de la entidad.....	29

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Banner de la web	5
Imagen 2. Correo electrónico interno	6
Imagen 3. Reportes correo electrónico externo	6
Imagen 4. Redes sociales: LinkedIn, X y Facebook.....	7

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Calificación por pregunta	30
--	----

INTRODUCCIÓN

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Contaduría General de la Nación (CGN) incluye, en su componente 4, "Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia, la actividad de "Aplicación de la encuesta medición satisfacción del ciudadano". Para dar cumplimiento a esta actividad, se llevaron a cabo las acciones definidas en el procedimiento denominado Medición de Satisfacción del Ciudadano – PI-PRC15. Este procedimiento tiene como objetivo "Establecer y mantener un instrumento con el cual se pueda evaluar y medir la percepción del ciudadano con respecto a los servicios y productos que presta la Contaduría General de la Nación".

En ese orden de ideas, el GIT de Planeación remitió a la alta dirección la propuesta para la "Encuesta de Satisfacción con respecto a los servicios y productos de la Contaduría General de la Nación", con el fin de su revisión y aportes. En ese sentido, la alta dirección realizó sus aportes y se consolidó la actualización de la encuesta de la vigencia 2026.

La encuesta, estructurada y aplicada de manera virtual a través de un formulario de Google Forms, invitó a los usuarios a calificar su nivel de satisfacción con respecto a la prestación de servicios y productos de la CGN), y la rendición de cuentas. Asimismo, a comunicar sus observaciones, comentarios y sugerencias.

Esta medición que se lleva a cabo anualmente, se difundió por los diferentes canales internos y externos de la CGN y con base en la tabulación de las respuestas, se elaboró el presente informe de resultados.

1. Objetivos

La Contaduría General de la Nación, comprometida con la mejora continua y la transparencia en su gestión, desarrolló la Encuesta de Satisfacción con el propósito de conocer la percepción de sus usuarios respecto a los servicios y productos que ofrece. Este instrumento busca asegurar que las necesidades y expectativas de los usuarios sean atendidas de manera eficaz, identificar oportunidades de optimización y fortalecer la calidad del servicio. A continuación, se exponen los principales objetivos que orientan la realización de la encuesta.

1. Medir el nivel de satisfacción general de los grupos de valor con los servicios y productos que ofrece la Contaduría General de la Nación - CGN.
2. Identificar los principales factores que influyen en la satisfacción o insatisfacción de los grupos de valor a través de las observaciones, comentarios y/o sugerencias recibidas.
3. Realizar seguimiento y análisis a la prestación de los servicios y productos que ofrece la CGN a los grupos de valor, con el fin de utilizar dicha información para la toma de decisiones y mejora continua de la calidad de los servicios y productos.
4. Conocer la percepción de los grupos de valor frente a los procesos de rendición de cuentas de la CGN, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión pública, la transparencia y la participación ciudadana.

2. Conformación y parametrización de la encuesta

Tras obtener la retroalimentación y los aportes de la alta dirección de la entidad, se realizaron los ajustes necesarios, quedando la encuesta conformada por un total de doce (13) preguntas.

La encuesta se parametrizó con los siguientes valores de calificación:

- Insatisfecho (1)
- Poco Satisfecho (2)
- Satisfecho (3)
- Muy Satisfecho (4)

Es importante mencionar que todas las preguntas cuentan con un parámetro adicional que corresponde a “No aplica”. Lo anterior, propende porque todas las preguntas sean analizadas por los encuestados y respondidas de acuerdo a su aplicabilidad.

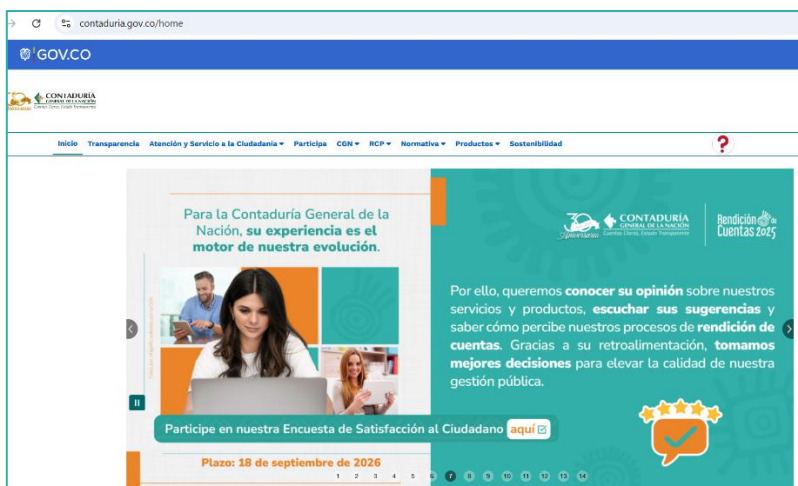
El nivel de satisfacción se calcula al momento de tabular la información, así:



3. Difusión de la encuesta

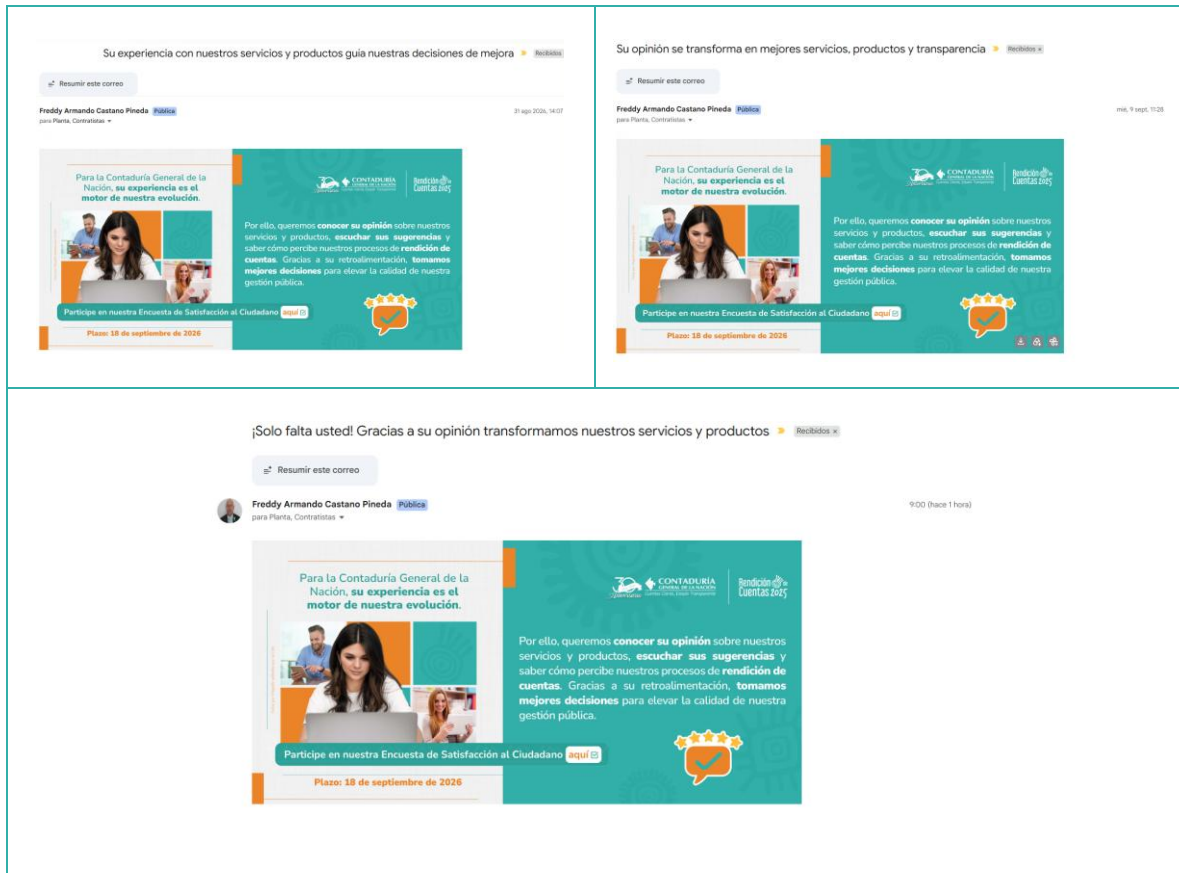
La encuesta fue difundida entre el 31 de agosto de 2026 y el 18 de septiembre de 2026 a los grupos de valor de la entidad a través de los canales internos y externos disponibles con la colaboración del GIT Logístico de Capacitación y Prensa y el GIT de Apoyo Informático, como se muestra a continuación:

Imagen 1. Banner de la web



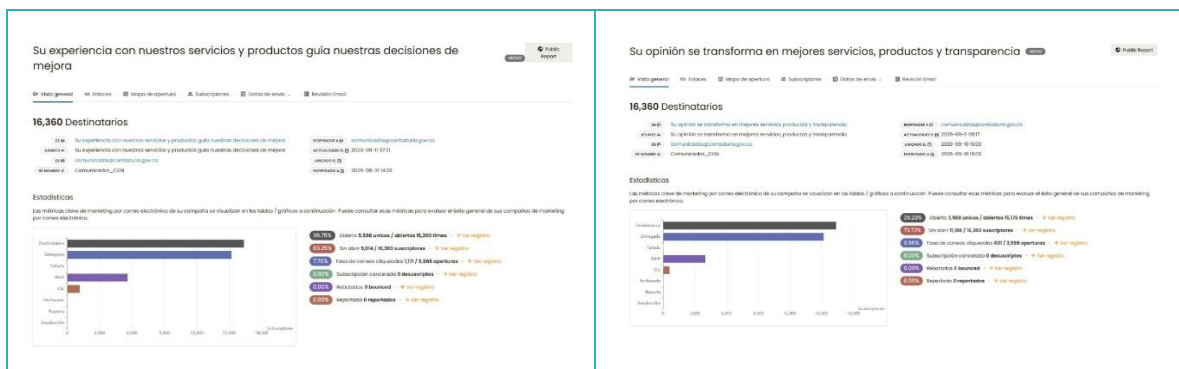
Fuente: Página web de la entidad

Imagen 2. Correo electrónico interno

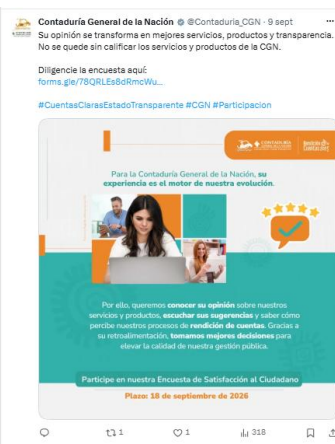
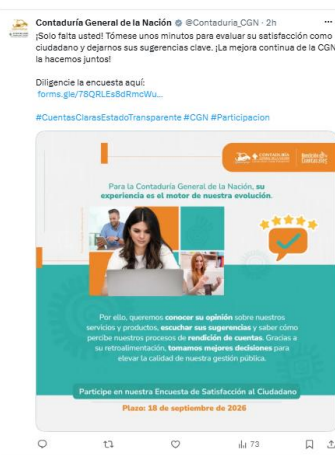


Fuente: Correo electrónico institucional

Imagen 3. Reportes correo electrónico externo



Página | 6

X			
Facebook			

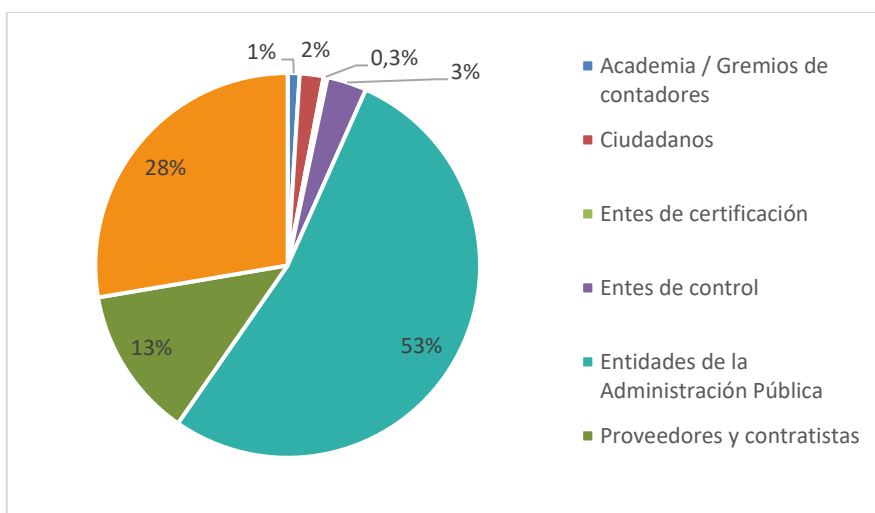
Fuente: Redes sociales CGN

4. Resultado de la encuesta

Durante la vigencia 2026, la Encuesta de Satisfacción sobre los servicios y productos de la Contaduría General de la Nación fue respondida por 300 usuarios, cuyos aportes constituyen una fuente fundamental para evaluar la calidad de la gestión institucional y orientar acciones de mejora continua.

A continuación, se muestra gráficamente los grupos de valor que participaron en la encuesta, el tipo de usuario y la frecuencia de su interacción con la entidad; es necesario indicar que la variación en el número de respuestas por pregunta obedece a aquellos usuarios que señalaron la opción "No aplica".

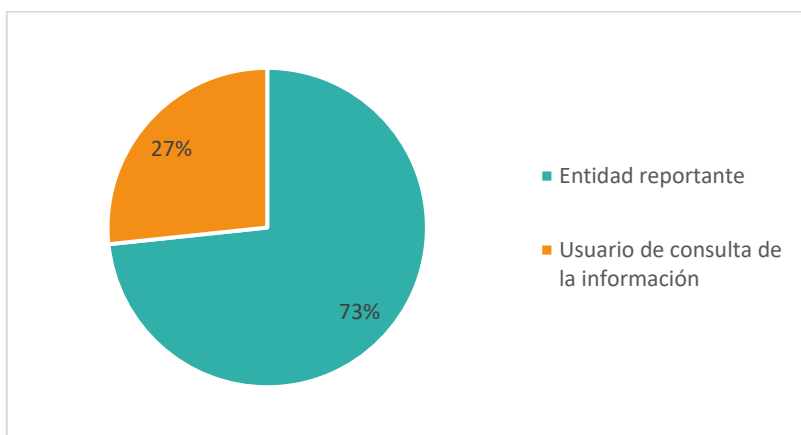
Gráfico 1. Grupos de valor que respondieron la encuesta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

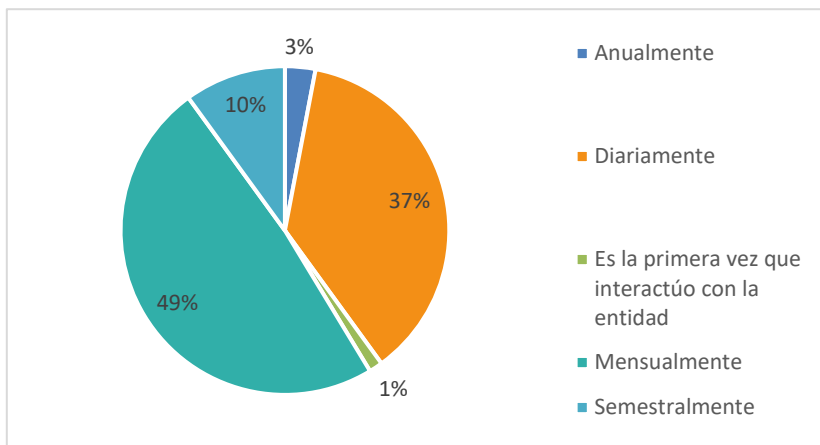
Las entidades de la administración pública, los servidores públicos y los proveedores y contratistas representan el 93% de los grupos de valor que dieron respuesta a la encuesta.

Gráfico 2. Tipo de usuario al que pertenece



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Gráfico 3. Frecuencia de interacción con la entidad

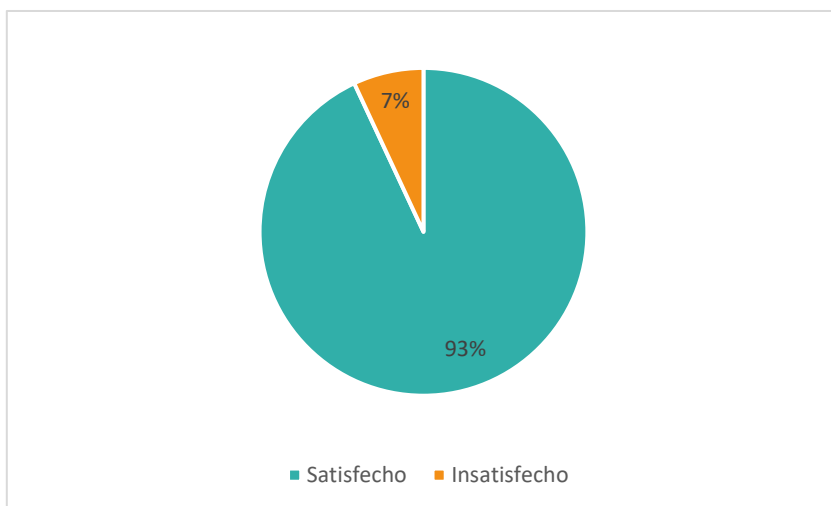


Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

4.1. Satisfacción del Ciudadano

El nivel de satisfacción de los grupos de valor de la CGN con respecto a los servicios y productos que ésta ofrece a sus usuarios fue del 93 % y el nivel de insatisfacción fue del 7%.

Gráfico 4. Grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios y productos que ofrece la CGN 2026

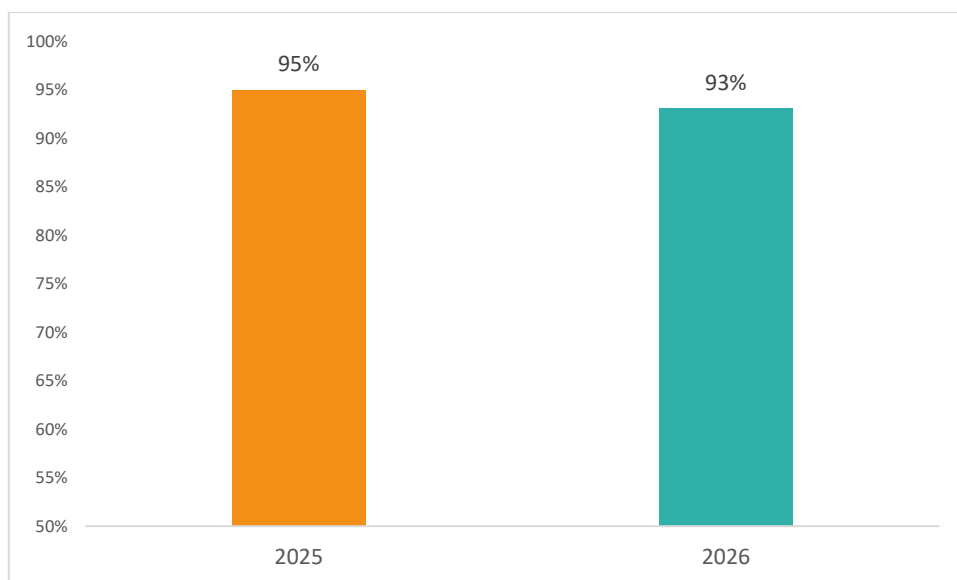


Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Comparativo general vigencias 2025/2026

En el siguiente gráfico se observa el nivel de satisfacción de los servicios y productos en las vigencias 2025 y 2026, el cual pasó del 95% en la vigencia pasada, al 93% en el presente año. Esto refleja una disminución del 2% en el nivel de satisfacción para el año 2025, variación que no es representativa.

Gráfico 5. Comparativo vigencias 2025 – 2026



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

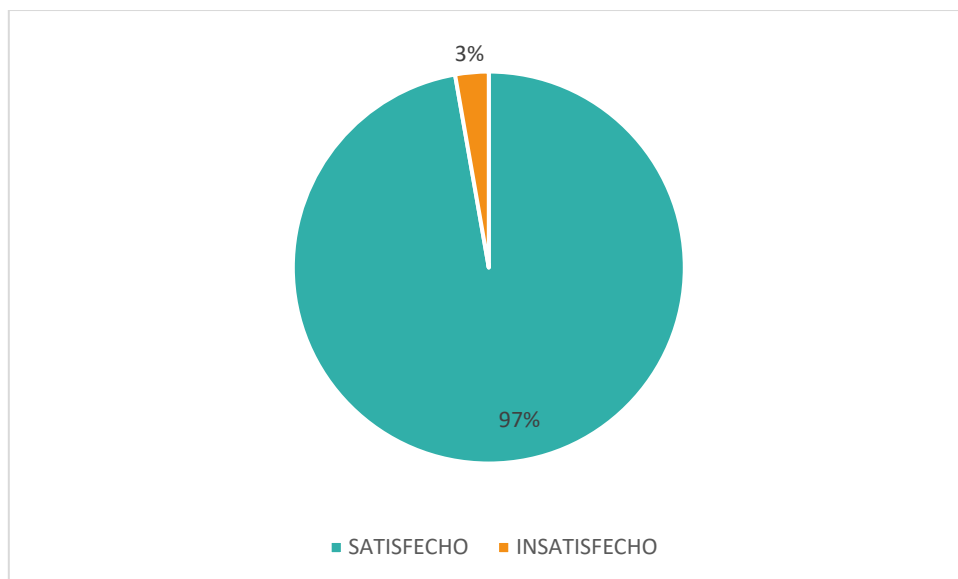
4.2. Satisfacción de los productos y servicios

A continuación, se presentan, para cada pregunta, los resultados de las calificaciones según la parametrización de los niveles de satisfacción previamente definidos. Posteriormente, se exponen las fortalezas y las oportunidades de mejora, derivadas de un ejercicio de agrupación y síntesis de las observaciones, comentarios y sugerencias recibidos de los grupos de valor.

Califique su grado de satisfacción en relación con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN.

El 97% de las 290 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública (RCP) en la página web de la CGN durante la presente vigencia, mientras que el 3% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 6. Facilidad para consultar el RCP en la web.



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- El acceso a la normativa contable, las consultas y los servicios prestados por la CGN han sido oportunos y claros. Los canales actuales cumplen con los estándares de calidad y transparencia requeridos.
- Se destacan las herramientas brindadas, conceptos y la doctrina contable emitida por la CGN para la consolidación y el reporte oportuno de la información financiera de las entidades públicas.
- Se valora positivamente las publicaciones, conceptos y actualizaciones del Régimen de Contabilidad Pública.

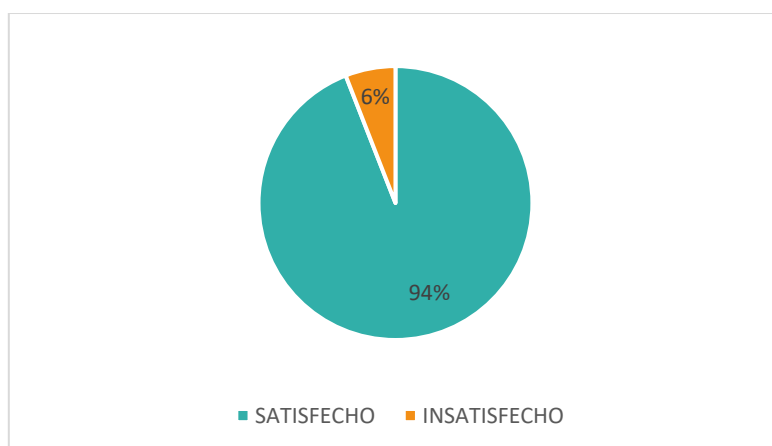
Oportunidades de mejora

- Expedir anualmente un documento compilatorio de las normas por vigencia fiscal.
- Incrementar la oferta de espacios virtuales de capacitación gratuita y certificada cada vez que se emita una nueva regulación o modificación importante.
- Mejorar los tiempos para respuesta a consultas.
- Incentivar más espacios de capacitación sobre el MNG.
- Fortalecer la doctrina contable en el sentido de resolver de fondo las problemáticas presentadas en las entidades públicas.
- Mejor consulta en la doctrina, por palabras claves.
- Publicación de documentos de acuerdo a las últimas actualizaciones que lleven a orientar las empresas intervenidas.

Califique su grado de satisfacción con relación a la oportunidad en la emisión de conceptos contables considerando los plazos legalmente establecidos.

El 94% de las 270 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la oportunidad en la emisión de conceptos contables, considerando los plazos legalmente establecidos durante la presente vigencia, mientras que el 6% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 7. Oportunidad en la emisión de conceptos contables



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- No se registró información.

Oportunidades de mejora

- Indicar el número de la versión y el año de actualización normativa en la página web.
- Fortalecer los conceptos de acuerdo al contexto y el ámbito de aplicación a la entidad consultante.
- Directrices más ágiles y específicas para la realidad de las sociedades de economía mixta que compiten en el mercado (como las E.S.P.).

Califique su grado de satisfacción con el servicio de capacitación presencial con esfuerzos conjuntos.

Con el fin de contextualizar este tema, es importante mencionar que el Plan Nacional de Capacitación Institucional 2026 se encuentra compuesto, entre otros, por el componente de capacitación a clientes externos, que se desarrolla mediante las siguientes líneas: i) capacitación presencial con esfuerzos conjuntos, ii) capacitación virtual con enfoque regional, iii) capacitación por demanda y iv) capacitación en el aula virtual de la CGN.

La línea de capacitación presencial con esfuerzos conjuntos consiste en que las entidades públicas anfitrionas apoyan con los espacios y recursos logísticos necesarios para la realización de los eventos, mientras la CGN asume los tiquetes y viáticos de los capacitadores, con el fin de fortalecer las capacidades de los servidores y colaboradores que preparan y presentan la información financiera de las entidades públicas de la respectiva región.

La selección de ciudades y entidades anfitrionas se realiza bajo los siguientes criterios: i) entidades que, en 2025, manifestaron interés en colaborar con la CGN para el desarrollo de esta línea de capacitación; ii) ciudades que se consideran estratégicas para ampliar la cobertura regional, según la información suministrada por la Subcontaduría de Centralización de la Información; y iii) entidades con las cuales se tienen alianzas estratégicas.

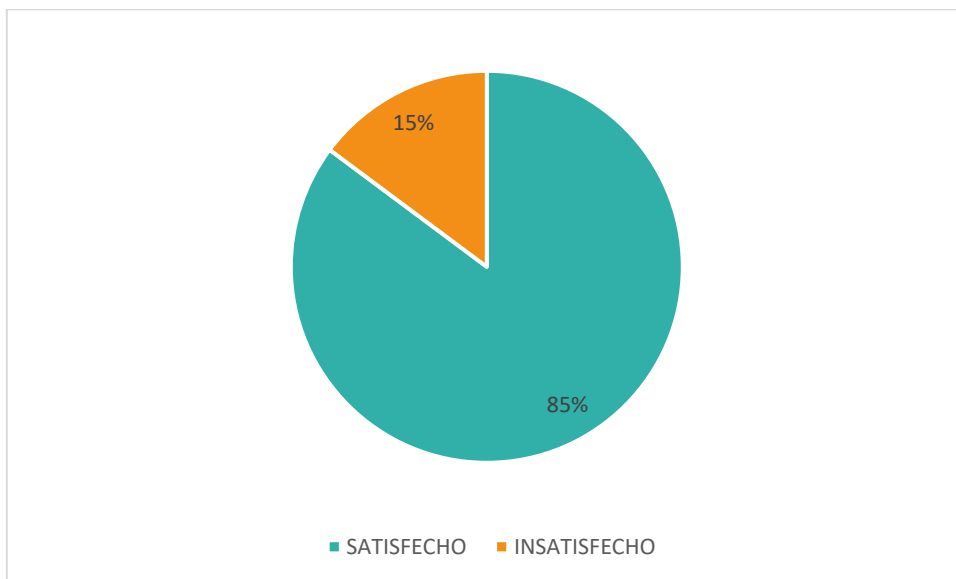
En el Plan Nacional de Capacitación Institucional 2026, se programaron seis eventos presenciales. A la fecha, se han realizado cuatro, con 773 participantes

y una calificación promedio de 4,5 sobre 5. Los dos eventos restantes se desarrollarán virtualmente, teniendo en cuenta la situación presentada en el Valle del Cauca y las restricciones presupuestales de la CGN para el desplazamiento de los capacitadores previstos para Medellín.

Adicionalmente, se dispone de un servicio en línea, a través del cual las entidades interesadas en participar como anfitrionas pueden postularse, dando un mayor alcance de la capacitación en regulación contable pública en las regiones.

En ese orden de ideas a continuación se presentan los resultados de la encuesta: el 85% de las 243 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con el servicio de capacitación presencial con esfuerzos conjuntos, mientras que el 15% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 8. Satisfacción del servicio de capacitación presencial con esfuerzos conjuntos



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- Destaca la importancia de las capacitaciones brindadas por la CGN, el aporte de información de calidad y la preparación del personal.

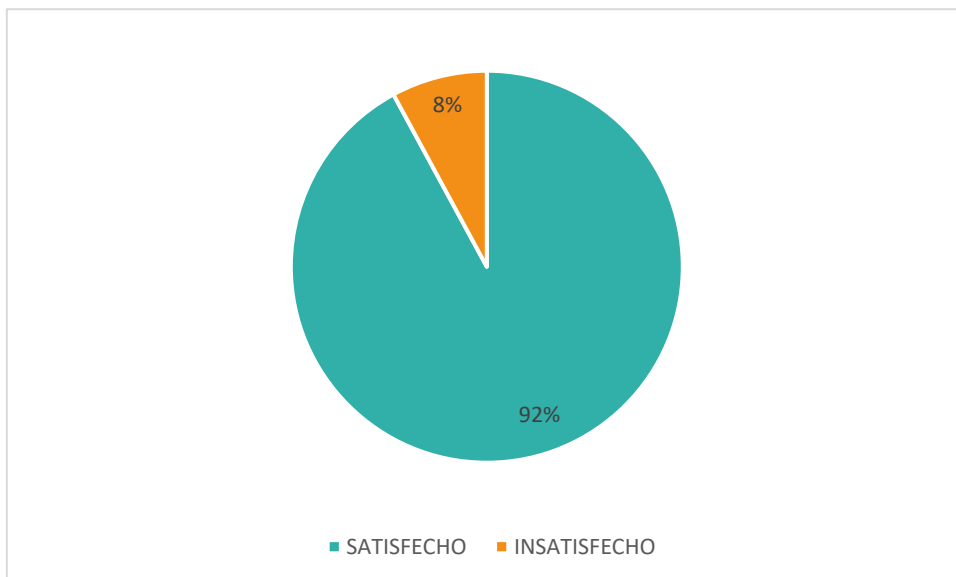
Oportunidades de mejora

- Habilitar modalidades híbridas (virtuales) para la participación de entidades y servidores públicos de regiones apartadas.
- Aumentar los espacios de capacitación y su frecuencia.
- Capacitaciones específicas para los jefes de control interno.
- Espacios presenciales en Territorio. Se destacan: Cauca, Santander, Magdalena, Meta y Nariño.
- Capacitaciones que incluyan análisis de caso o situaciones recurrentes.
- Fortalecer los espacios de capacitación virtual dirigidos a usuarios no especialistas sobre la interpretación de la información contable pública, utilizando un lenguaje más cotidiano que acerque la contabilidad pública a la ciudadanía en general.

Califique su grado de satisfacción en relación con la asesoría y la asistencia técnica contable recibida.

El 92% de las 253 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la asesoría y la asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos durante la presente vigencia, mientras que el 8% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 9. Satisfacción de la asesoría y la asistencia técnica



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- Se valora positivamente la orientación y asistencia técnica brindada por la CGN.

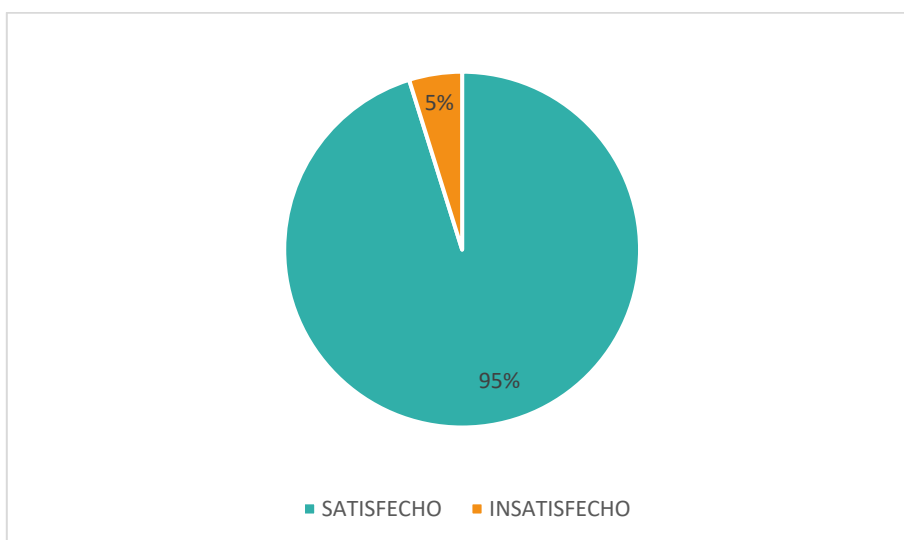
Oportunidades de mejora

- Acompañamiento y asesoría presencial en territorio, de tal manera que se den respuestas más ágiles y oportunas a las consultas de las entidades en esta ubicación.
- Actualización de contactos (teléfonos y correos electrónicos) de las asistencias técnicas y que estos generen respuestas inmediatas.

Califique el grado de satisfacción frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), en relación con el reporte de la Categoría de Información Contable Pública - Convergencia.

El 95% de las 270 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con el uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP) en relación con la categoría de Información Contable Pública Convergencia durante la presente vigencia, mientras que el 5% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 10. Uso del CHIP con relación a la Categoría de Información Contable Pública Convergencia



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- El CHIP y el acompañamiento técnico que brinda la CGN ha sido esencial para garantizar la calidad y oportunidad de la información contable pública.
- Se resalta la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página de la Web de la CGN para el reporte de la categoría de información contable pública-Convergencia.

- Se reconoce la importancia de la plataforma CHIP para presentar información consolidada y poder analizar la estructura, conformación de la información contable pública de Colombia para la tomar decisiones.
- Destaca el Reporte S-CHIP, permite de forma clara y ordenada reportar la información contable de la entidad

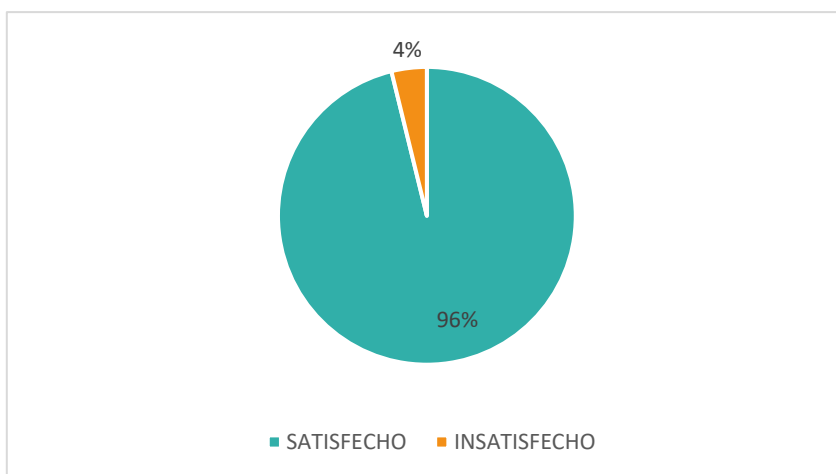
Oportunidades de mejora

- Fortalecer el conocimiento del proceso de preparación del archivo Información Contable Pública -Convergencia.
- Optimizar los tiempos de respuesta a consultas técnicas y desarrollar herramientas de consulta más prácticas e interactivas que faciliten el cumplimiento de las obligaciones de reporte por parte de las entidades públicas.
- Ampliar los formatos de reporte de acuerdo a los tipos de entidades.
- Fortalecer la comunicación de los cambios que se realicen en relación al reporte.

Califique el grado de satisfacción frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), en el reporte de categorías diferentes a la de Información Contable Pública - Convergencia, tales como: CUIPO, FUT, entre otras.

El 96% de las 235 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con el uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP) en relación con categorías distintas a la de Información Contable Pública Convergencia, tales como CUIPO, FUT, entre otras, durante la presente vigencia, mientras que el 4% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 11. CHIP con relación a categorías diferentes a la de Información Contable Pública Convergencia



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- Practicidad del aplicativo para el Informe de Control Interno Contable.

Oportunidades de mejora

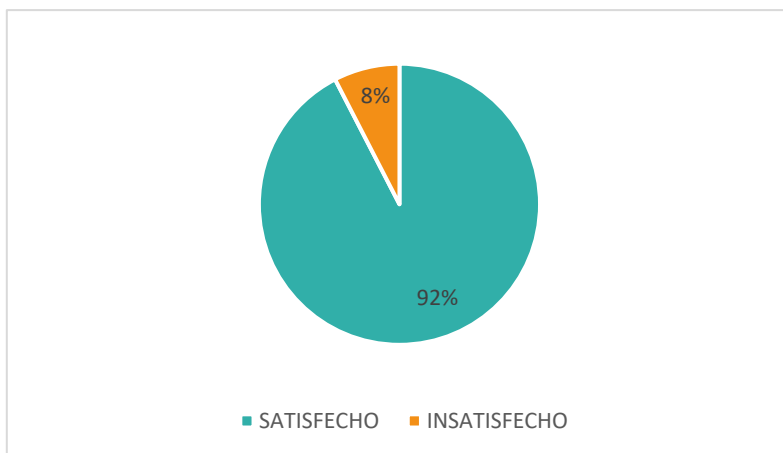
- Capacitación en temas como la información CUIPO (presencial y en territorio).
- Modernización tecnológica del sistema: conectar los sistemas corporativos de las entidades directamente con la CGN.
- Revisión de la cantidad de caracteres para la explicación de variaciones trimestrales y de las validaciones de la información presupuestal.

Califique el grado de satisfacción en relación con la atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los macroprocesos contables de SIIF y de SPGR.

El 92% de las 198 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los macroprocesos contables de SIIF y SPGR (pregunta dirigida únicamente a entidades del ámbito del SIIF y del SPGR) durante la presente vigencia, mientras que el 8% restante indicó estar insatisfecho.

Página | 20

Gráfico 12. Atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los Macroprocesos contables de SIIF y de SPGR



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- Atención de los funcionarios para la solución de incidentes y explicación de los procesos.

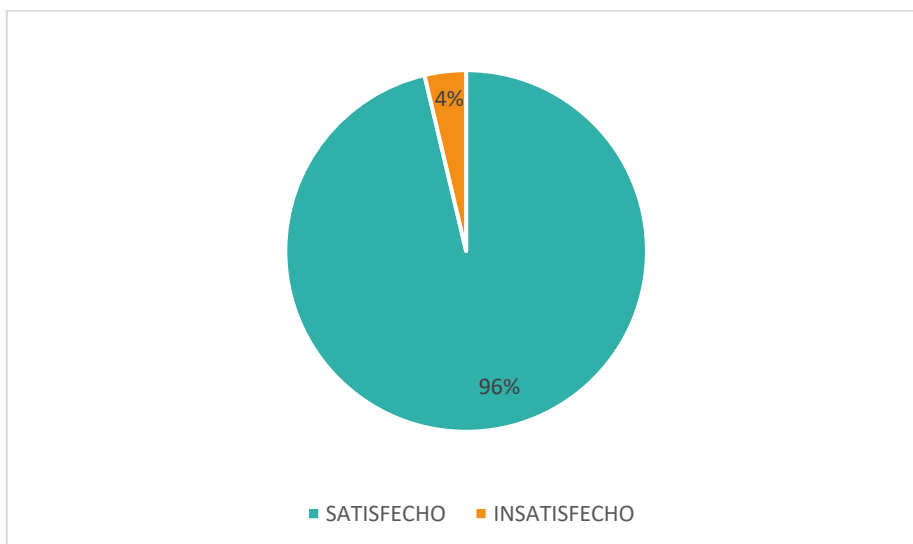
Oportunidades de mejora

- Fortalecer el conocimiento de los usuarios en los macroprocesos contables de SIIF.

Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los Informes Económicos de Base Contable y demás informes publicados por la CGN.

El 96% de las 270 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la utilidad y claridad de los Informes Económicos de Base Contable y demás informes publicados por la CGN durante la presente vigencia, mientras que el 4% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 13. Utilidad y claridad de los Informes Económicos de Base Contable y demás informes publicados



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- Se reconoce la importancia de los informes que emite la CGN.

Oportunidades de mejora

- Mejorar la claridad de la información en la página web respecto de los informes económicos.
- Mejorar la oportunidad en que son entregados los informes consolidados (general y sectorial).

Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de las reglas de eliminación de las operaciones recíprocas publicadas trimestralmente en la página web de la CGN.

Con el fin de contextualizar la temática de operaciones recíprocas que se desarrolla tanto en esta pregunta como en la siguiente, es importante indicar que, por una parte, con el propósito de mitigar el impacto de los saldos no

conciliados, se implementó una estrategia de reporte previo de las operaciones recíprocas a entidades claves en el Balance General de la Nación: el Ministerio de Salud, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Vivienda, el Sistema General de Regalías (SGR) y la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - Unidad Recursos Administrados (ADRES-URA). Esta iniciativa facilita la identificación anticipada de diferencias y la conciliación oportuna de operaciones antes del cierre definitivo, velando por la reciprocidad y consistencia de las cuentas y las cifras reportadas y reduciendo el impacto del alto volumen de saldos no conciliados.

Por otra parte, es de mencionar que dentro del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 de la Contaduría General de la Nación (CGN), se viene realizando el programa de asistencias técnicas con enfoque regional, las cuales consisten en brindar acompañamiento en temas técnico-contables identificados por la CGN debido a su relevancia y aporte a la calidad de la información en las entidades territoriales.

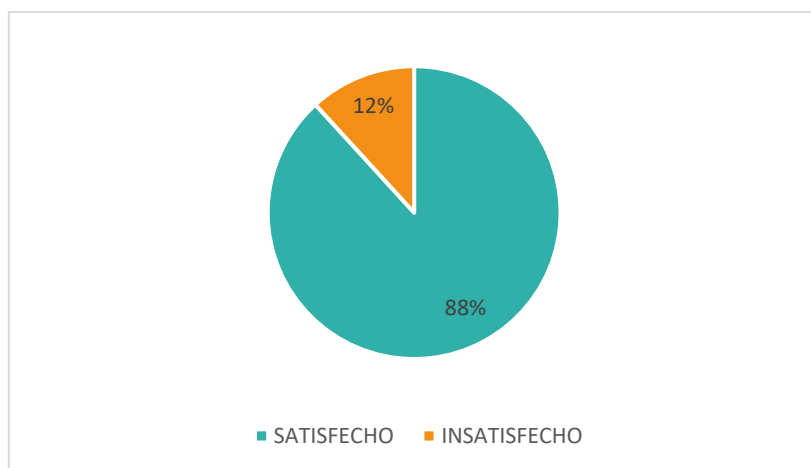
Uno de los principales ejes temáticos desarrollados en las asistencias técnicas con enfoque regional consiste en el acompañamiento y la apropiación de conceptos fundamentales, tales como las reglas de eliminación, la interpretación, consulta y revisión de los reportes de operaciones recíprocas, y la priorización de saldos para la conciliación efectiva de operaciones recíprocas. En ese sentido, la CGN invita a las entidades a interactuar con el micrositio de Operaciones Recíprocas en la página de la CGN.

De manera complementaria, trimestralmente la CGN desarrolla asistencias técnicas virtuales haciendo especial énfasis en aquellos hechos económicos sobre los cuales las entidades del nivel territorial presentan mayores dificultades en relación con el tratamiento contable de los recursos del Sistema General de Regalías (SGR), el reconocimiento de transferencias procedentes del Sistema General de Participaciones (SGP) y las transferencias procedentes de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - Unidad Recursos Administrados (ADRES-URA) para la financiación del sistema general de seguridad social en salud, entre otros. El propósito principal de las asistencias técnicas es fortalecer y fomentar la cultura contable en los territorios, así como la presencia de la CGN.

En ese orden de ideas a continuación se presentan los resultados de la encuesta: el 88% de las 263 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la utilidad y claridad de las reglas de eliminación de operaciones

recíprocas publicadas trimestralmente en la página web de la CGN durante la presente vigencia, mientras que el 12% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 14. Utilidad y claridad de las reglas de eliminación de las operaciones recíprocas



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- Utilidad de los tutoriales para la presentación de información.

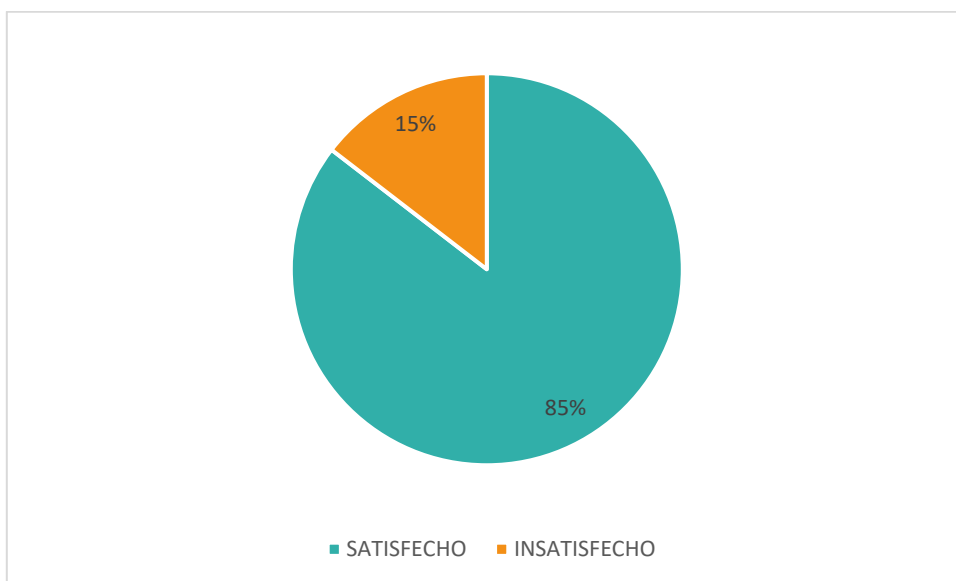
Oportunidades de mejora

- Mejorar la información de contactos de las Entidades para que el proceso de Conciliación se pueda realizar de manera oportuna.
- Fortalecer la capacitación y profundización con respecto a las operaciones recíprocas.
- Fortalecer las mesas de trabajo en el proceso de Conciliación de Operaciones Recíprocas y el método de reporte.
- Realizar acciones para disminuir casos de diferencias que no sean ciertas.
- Fortalecer la claridad y homogeneidad en las reglas para la presentación de las operaciones recíprocas.

Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los archivos en Excel que evidencian las diferencias presentadas (saldos por conciliar) en las operaciones recíprocas para su respectiva gestión.

El 85% de las 261 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la utilidad y claridad de los archivos en Excel que evidencian las diferencias presentadas (saldos por conciliar) en las operaciones recíprocas para su respectiva gestión durante la presente vigencia, mientras que el 15% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 15. Utilidad y claridad de los archivos en Excel que evidencian las diferencias presentadas en las operaciones recíprocas



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- La matriz de análisis descargable en Excel es una herramienta útil para identificar las diferencias.

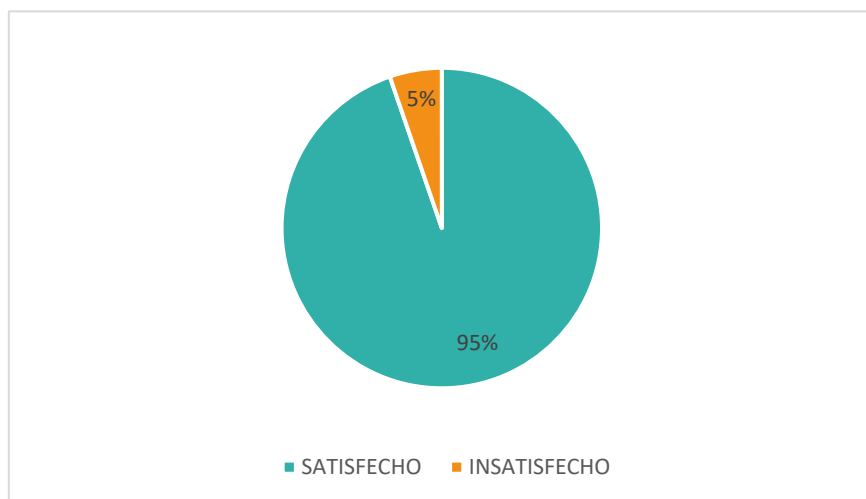
Oportunidades de mejora

- Automatizar el proceso mediante la implementación, dentro del sistema CHIP, de un módulo interactivo y transversal de conciliación en línea donde las entidades del Estado puedan visualizar, conciliar o rechazar los saldos de manera automática y en tiempo real.

Califique su grado de satisfacción con respecto a los beneficios que ha percibido en cuanto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web (por ejemplo: reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, reducción de requisitos o pasos para recibir el servicio entre otros).

El 95% de las 266 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con los beneficios percibidos respecto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web —como la reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la entidad y de requisitos o pasos para recibir el servicio, entre otros— durante la presente vigencia, mientras que el 5% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 16. Beneficios que ha percibido en cuanto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web.



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- Se percibe mejora general en la prestación de los servicios de la CGN.

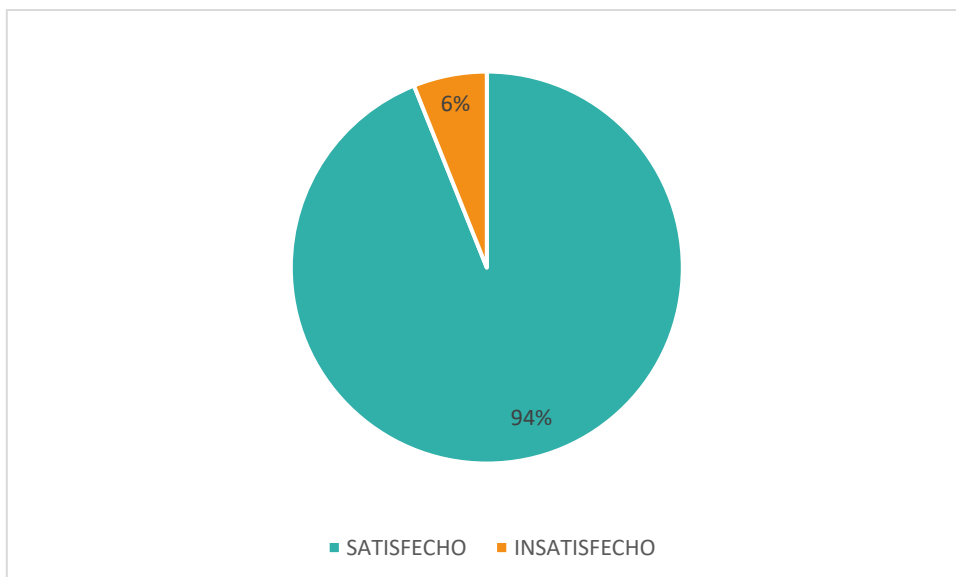
Oportunidades de mejora

- Revisar el servicio de consulta del BDME respecto al restablecimiento de la contraseña.

Califique su grado de satisfacción con respecto al entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web: www.contaduria.gov.co y www.chip.gov.co.

El 94% de las 297 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con respecto al entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web: www.contaduria.gov.co y www.chip.gov.co durante la presente vigencia, mientras que el 6% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 17. Entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- La entidad cuenta con información muy interesante, siempre está disponible y accesible.
- La web es de fácil acceso, actualizada y amigable.

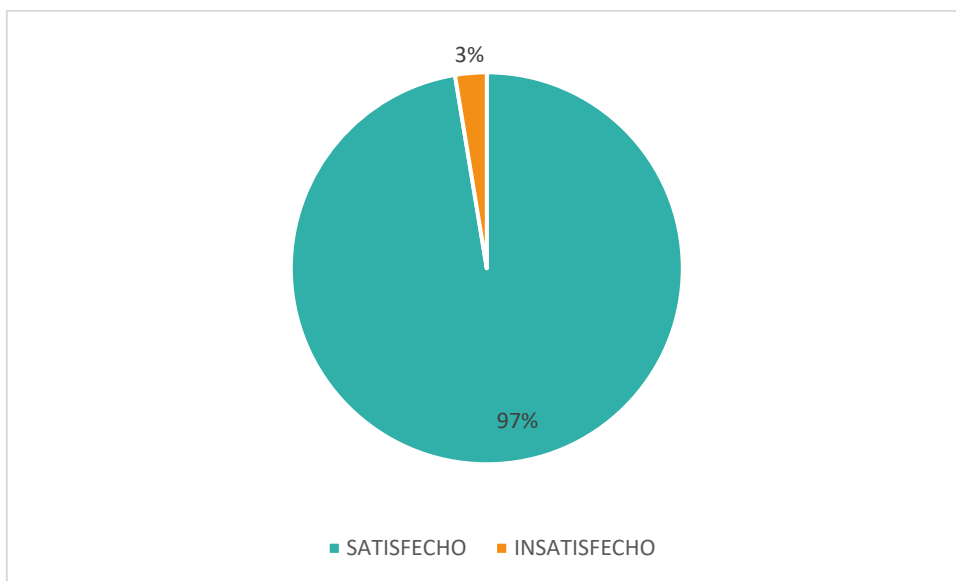
Oportunidades de mejora

- Activar separadores de miles en los valores de la Página de la CGN.
- Considerar la reorganización de la página web de la entidad para que sea más accesible.
- Mejorar la navegabilidad de la página web institucional. En algunas ocasiones ingresar a la página es demorado o presenta algunas intermitencias para el acceso a sus diferentes contenidos.
- Considerar la posibilidad de indicar las extensiones de los funcionarios en el directorio telefónico.
- Considerar la posibilidad de tener un único correo para las comunicaciones externas y evitar duplicidades.
- Mejorar el funcionamiento del aplicativo Cognos 12 para consulta fuera de la entidad.
- Mejorar el aplicativo CHIP para que no se presenten inconvenientes o demoras en las validaciones, el envío de la información y la visualización del cargue aceptado o no en la página web para validar el estado exitoso.

Califique su grado de satisfacción con respecto a la audiencia de rendición de cuentas e informe de gestión de la entidad (¿brindan información clara sobre su gestión y logros, permiten conocer el uso de los recursos públicos por la entidad, la audiencia y los informes generan transparencia?)

El 97 % de las 269 personas que respondieron esta pregunta manifestaron estar satisfechas con la audiencia de rendición de cuentas y el informe de gestión de la entidad —en cuanto a la claridad de la información sobre la gestión y los logros, la posibilidad de conocer el uso de los recursos públicos y el aporte de estos espacios a la transparencia— durante la presente vigencia. Por su parte, el 3 % restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 18. Audiencia de rendición de cuentas e informe de gestión de la entidad



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

Fortalezas

- La presentación de la rendición de cuentas de la Contaduría General de la Nación refleja la gestión realizada y el cumplimiento de los objetivos propuestos. Ya sea de manera presencial o a través de conexión en línea, este ejercicio permite que cualquier persona conozca los resultados de la entidad, fortaleciendo la transparencia y promoviendo la confianza en la entidad.

Oportunidades de mejora

- Considerar la posibilidad de incorporar formatos más dinámicos y accesibles para los diferentes grupos de interés.
- Se sugiere fortalecer la divulgación de la información, ampliar los espacios de capacitación y promover una mayor participación de los grupos de interés en los procesos de rendición de cuentas, con el fin de fortalecer la transparencia y el acceso a la información.

Resumen de resultados por pregunta

La siguiente tabla presenta la consolidación de las calificaciones para cada una de las preguntas de la encuesta:

Tabla 1. Calificación por pregunta

RESUMEN DE RESULTADOS POR PREGUNTA					
No.	PREGUNTA	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
1	Califique su grado de satisfacción en relación con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN.	129	153	5	3
		44,48%	52,76%	1,72%	1,03%
2	Califique su grado de satisfacción con relación a la oportunidad en la emisión de conceptos contables considerando los plazos legalmente establecidos.	97	157	14	2
		35,93%	58,15%	5,19%	0,74%
3	Califique su grado de satisfacción con el servicio de capacitación presencial con esfuerzos conjuntos	85	122	30	6
		34,98%	50,21%	12,35%	2,47%
4	Califique su grado de satisfacción en relación con la asesoría y la asistencia técnica contable recibida.	97	136	17	3
		38,34%	53,75%	6,72%	1,19%
5	Califique el grado de satisfacción frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), en relación con el reporte de la Categoría de Información Contable Pública - Convergencia.	119	138	10	3
		44,07%	51,11%	3,70%	1,11%
6	Califique el grado de satisfacción frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), en el reporte de categorías diferentes a la de Información Contable Pública -Convergencia, tales como: CUIPO, FUT, entre otras.	91	135	7	2
		38,72%	57,45%	2,98%	0,85%
7	Califique el grado de satisfacción en relación con la atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los macroprocesos contables de SIIF y de SPGR.	56	127	12	3
		28,28%	64,14%	6,06%	1,52%
8	Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los Informes Económicos de Base Contable y demás informes publicados por la CGN.	92	168	9	1
		34,07%	62,22%	3,33%	0,37%
9	Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de las reglas de eliminación de las operaciones recíprocas publicadas trimestralmente en la página web de la CGN.	91	141	27	4
		34,60%	53,61%	10,27%	1,52%
10	Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los archivos en Excel que evidencian las diferencias presentadas (saldos por conciliar) en las operaciones recíprocas para su respectiva gestión.	81	142	33	5
		31,03%	54,41%	12,64%	1,92%
11	Califique su grado de satisfacción con respecto a los beneficios que ha percibido en cuanto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web (por ejemplo: reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, reducción de requisitos o pasos para recibir el servicio entre otros).	91	161	12	2
		34,21%	60,53%	4,51%	0,75%
12	Califique su grado de satisfacción con respecto al entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web: www.contaduria.gov.co y www.chip.gov.co .	114	165	16	2
		38,38%	55,56%	5,39%	0,67%
13	Califique su grado de satisfacción con respecto a la audiencia de rendición de cuentas e informe de gestión de la entidad (¿brindan información clara sobre su gestión y logros, permiten conocer el uso de los recursos públicos por la entidad, la audiencia y los informes generan transparencia?)	92	170	4	3
		34,20%	63,20%	1,49%	1,12%

Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2026

5. Conclusiones

En cumplimiento de la Estrategia de Servicio al Ciudadano y de las disposiciones asociadas a la evaluación de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, la Contaduría General de la Nación llevó a cabo la medición de satisfacción correspondiente a la vigencia 2026. Este ejercicio, aplicado a través de un instrumento virtual y difundido mediante los canales internos y externos de la entidad, permitió recoger la percepción de los usuarios respecto a los servicios y productos institucionales.

La encuesta fue respondida por 300 usuarios pertenecientes principalmente a entidades de la administración pública, servidores públicos y contratistas, quienes constituyeron el 93 % de la participación total. Si bien la muestra no representa estadísticamente a la totalidad de la población usuaria, sus resultados ofrecen una aproximación válida y valiosa para identificar tendencias y orientar acciones de ajuste y fortalecimiento institucional.

Así las cosas, el análisis de los resultados evidencia que el nivel de satisfacción general de los grupos de valor frente a los servicios y productos ofrecidos por la Contaduría General de la Nación (CGN) alcanza el 93 %, mientras que el 7 % manifestó algún grado de insatisfacción. La totalidad de los servicios y productos evaluados fue calificada dentro del nivel de Satisfecho, lo cual refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre la gestión institucional.

En línea con lo anterior, se destaca la satisfacción obtenida frente a la facilidad de consulta en la página web del Régimen de Contabilidad Pública, el uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP) para las dos categorías de reporte, la utilidad y claridad de los Informes Económicos de Base Contable y la Audiencia de Rendición de Cuentas e informe de gestión de la entidad. Esta satisfacción, se refleja igualmente en los comentarios positivos frente a estos productos y servicios.

Asimismo, es de mencionar que los resultados muestran inquietud por parte de los usuarios frente a los temas de capacitación y operaciones recíprocas. En referencia al tema de capacitación, es importante tener en cuenta, que capacitaciones con esfuerzos conjuntos corresponden a las capacitaciones organizadas conjuntamente por la Contaduría General de la Nación y las entidades públicas, en donde las entidades públicas anfitrionas apoyan con los espacios y recursos logísticos necesarios para la realización de los eventos, mientras la CGN asume los tiquetes y viáticos de los capacitadores, con el fin de

fortalecer las capacidades de los servidores y colaboradores que preparan y presentan la información financiera de las entidades públicas de la respectiva región. Igualmente, las capacitaciones con esfuerzos conjuntos hacen parte de una de las líneas del componente de capacitación a clientes externos del Plan Nacional de Capacitación Institucional 2026.

En referencia a las operaciones recíprocas, es de anotar que la CGN ha desarrollado acciones tendientes a disminuir los saldos por operaciones recíprocas que se enfocan en: i) el reporte previo de las operaciones recíprocas a entidades claves en el Balance General de la Nación; y ii) las asistencias técnicas con enfoque regional, las cuales consisten en brindar acompañamiento en temas técnico-contables identificados por la CGN debido a su relevancia y aporte a la calidad de la información en las entidades territoriales.

Las observaciones, comentarios y sugerencias recibidas permitieron identificar factores que inciden directamente en la satisfacción o insatisfacción de los grupos de valor. Esta información constituye un insumo fundamental para la definición de acciones orientadas a la mejora continua de la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la entidad.

Las decisiones que se adopten con fundamento en este análisis estarán orientadas a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo la mejora continua de la gestión pública, la transparencia institucional y la participación ciudadana. La Contaduría General de la Nación ratifica así su compromiso con la excelencia en el servicio al ciudadano y con el fortalecimiento permanente de sus capacidades institucionales, en línea con los principios de integridad, eficiencia y transparencia que orientan su misión constitucional.

Septiembre de 2026