

## PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA ENCUESTA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA AÑO 2023

### Nombre del Indicador

Percepción Información y Comunicación Externa

### Objetivo del indicador

Medir la percepción de la ciudadanía y demás partes interesadas sobre el grado en el que la información y comunicación externa de la Contaduría General de la Nación –CGN- cumple con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

### Fórmula del Indicador

Promedio obtenido en la calificación cuantitativa / valor máximo de calificación \* 100.

### Meta

100%

**Fuente de datos:** Encuesta de percepción

**Fecha de inicio:** 1 de septiembre de 2023

**Fecha de terminación:** 15 de septiembre de 2023

**Resultado de la medición 2023:** 85%

## Metodología

La encuesta se aplicó mediante un correo electrónico masivo remitido a todas las direcciones suministradas por las 3.963 entidades contables públicas registradas en el CHIP, en el periodo de aplicación de esta. De igual modo, se hizo uso de los correos electrónicos relacionados en las bases de datos elaboradas por la CGN para mantener comunicación con otras partes interesadas.

Adicionalmente, la encuesta se publicó en [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) y se promovió a través de las redes sociales de la entidad. En total se recibieron 557 encuestas diligenciadas.

Como resultado de lo anterior, se obtuvo respuesta a la encuesta en las siguientes categorías:

<b>Categoría</b>	<b>N° de respuestas</b>
------------------	-------------------------

A continuación, se presentan las categorías, correspondientes a los grupos de interés, seleccionadas por los encuestados.

Entidad contable pública	417
Organismos de control	52
Comunidad académica	18
Ciudadanía	18
Organismos multilaterales	1
Proveedores	0
*Otro	51

### \*¿Cuál?

1. Funcionario
2. Oficina Control Interno
3. Oficina de Control Interno
4. Instituto Financiero de Casanare, Empresa Industrial y Comercial del Estado del Nivel Departamental
5. Juan.K.1601@Hotmail.Com
6. Entidad Pública
7. Contratista
8. Prestación de Servicios de Salud

9. Empresa Filiales de la Industriales y Comerciales del Estado
10. Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila
11. Asesor Oficina de Control Interno
12. Funcionario de Firma que presta Servicios de Outsourcing Contables
13. Gerencia de Auditoría Interna Gobernación de Antioquia
14. Gobernación de Antioquia
15. Empresa de Servicios Públicos
16. Control Interno
17. Jefe de Control Interno
18. Alcaldía de Gachalá
19. Periodista
20. Alcaldía de Palestina
21. Entidad Pública
22. Alcaldía
23. Ambiental
24. Contadora
25. Otro
26. Fondo Parafiscal Agrícola
27. Empresa Social Del Estado
28. Empresa Social Del Estado
29. Claudia.gonzalez@merosalud.gov.co
30. Empresa Prestadora de Servicios de Salud
31. AIC EPS-I
32. Control.interno@imrdsoacha.gov.co
33. Hospital Público
34. Empresa de Servicios Públicos
35. Gobernación de Bolívar
36. Control Interno
37. ESE Isabu
38. Empresa Social del Estado
39. Alcaldía de Pasca
40. Control Interno
41. Sector Salud
42. Alcaldía de Palestina
43. Empresa Social del Estado
44. Empresa Asemajada a las Industriales y Comerciales del Estado
45. Empresa Social del Estado Hospital De Girardot
46. Si
47. Jefe de Control Interno
48. Alcaldía Municipal
49. Corporación Salun Un - Entidad Privada
50. Controlinterno@pastodeporte.gov.co
51. ESE Camilo Trujillo Silva



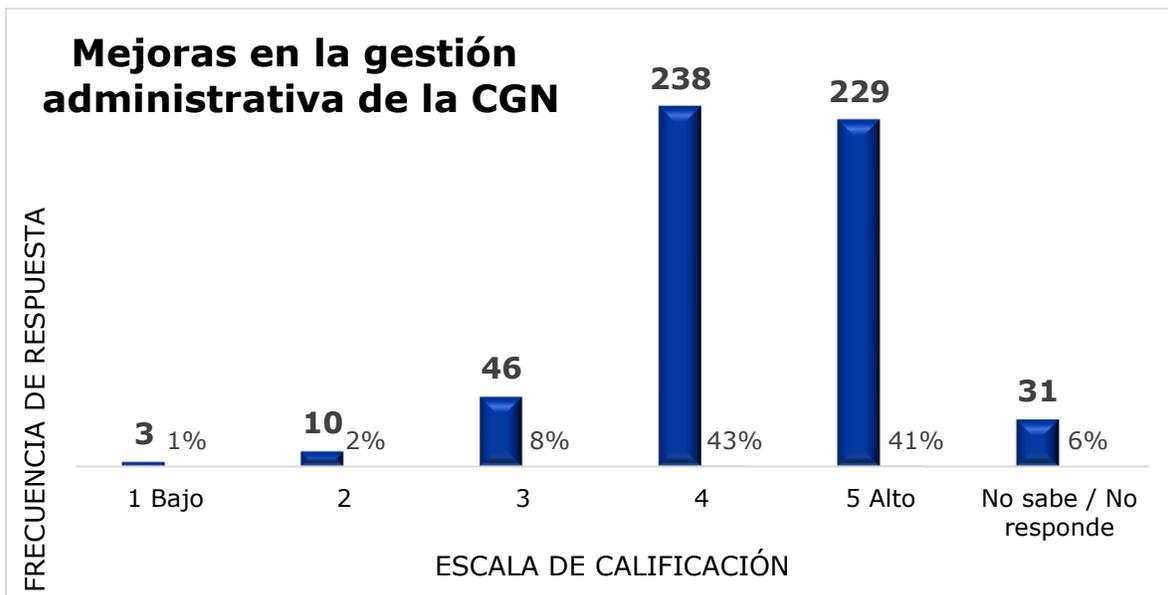
**1) Califique la suficiencia de la información difundida por la CGN sobre los siguientes aspectos:**



En 276 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **50%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el aspecto **suficiencia de la información**

difundida por la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación -CGN- sobre **Divulgación de resultados** de la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (44%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.

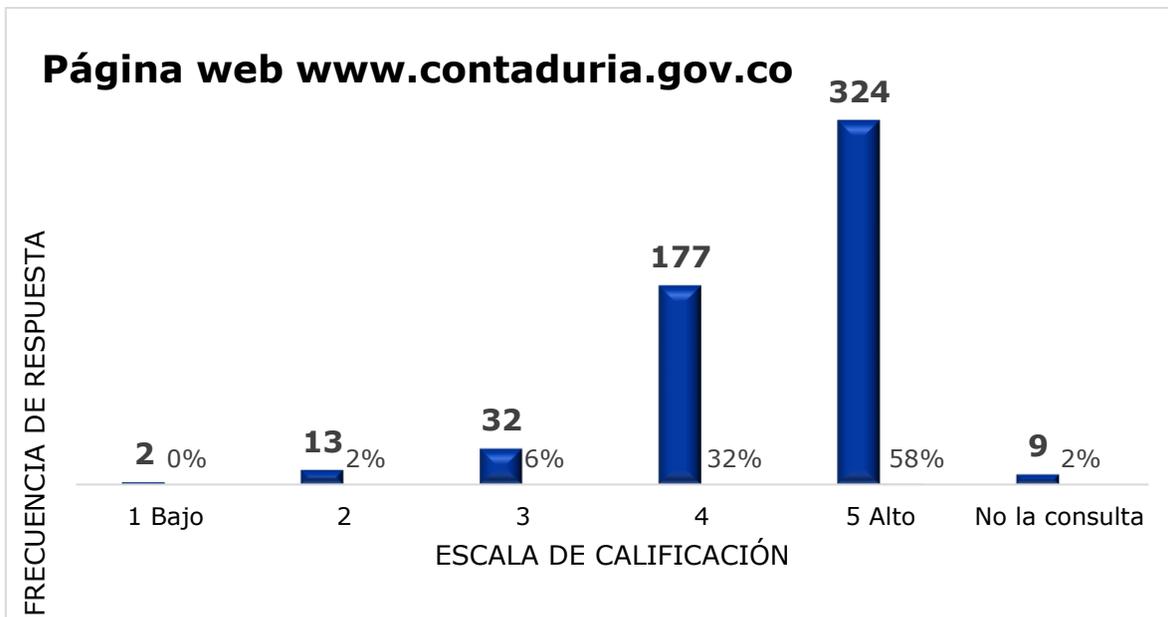
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (276 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**. Se observa una **variación positiva** en el resultado considerando que en el año 2022 el mayor número de respuestas se obtuvo en las categorías de calificación 4/5 y 5/5.



En 229 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **41%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el aspecto **suficiencia de la información** difundida por la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación -CGN sobre **Mejoras en la gestión administrativa de la CGN**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (33%), se evidencia una **mejora** de 8 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (238 de 557) se obtuvo en la calificación **4/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 5 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 48% mientras que en el 2023 se ubicó en el 43%.

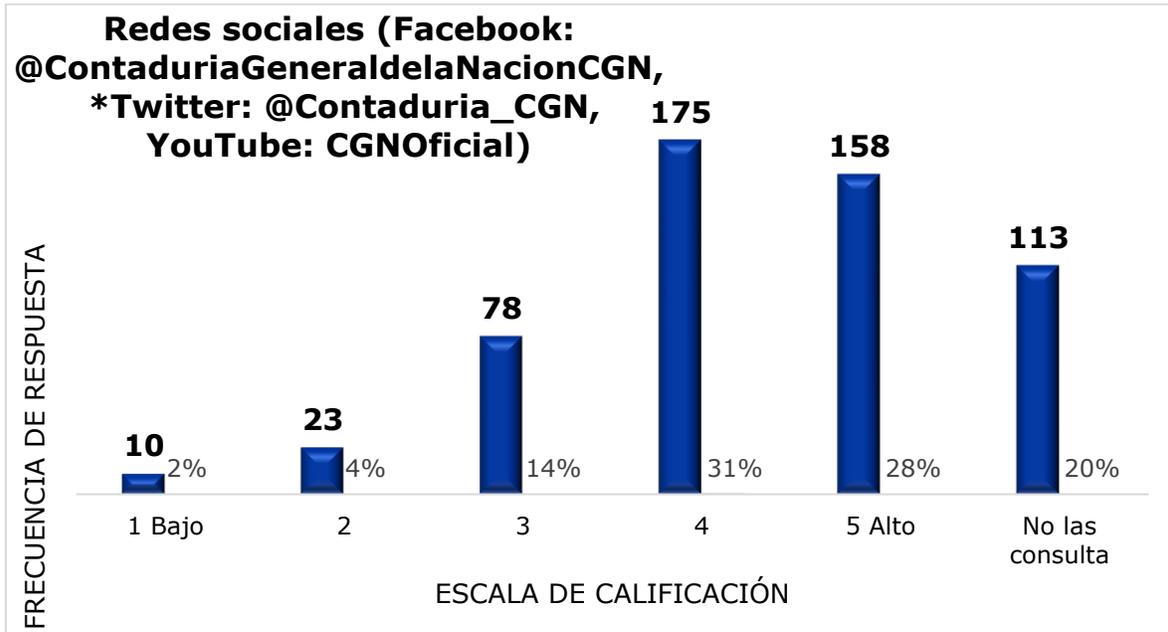
**2) Califique el grado de efectividad de los siguientes medios de comunicación para mantenerse informado sobre lo que la CGN planea y ejecuta:**



En 324 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **58%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad de la **Página web [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)** para **mantenerse informado** sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (55%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (324 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante,

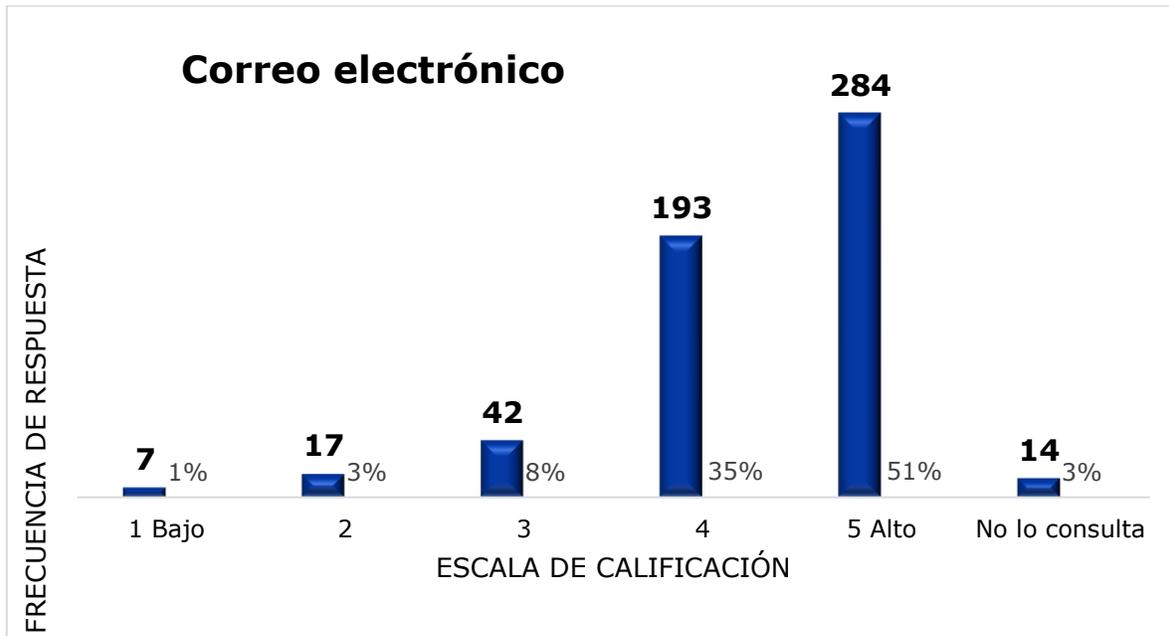
hubo un aumento de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 55% mientras que en el 2023 se ubicó en el 58%.



En 158 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **28%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad de las **Redes sociales** para **mantenerse informado** sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (26%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

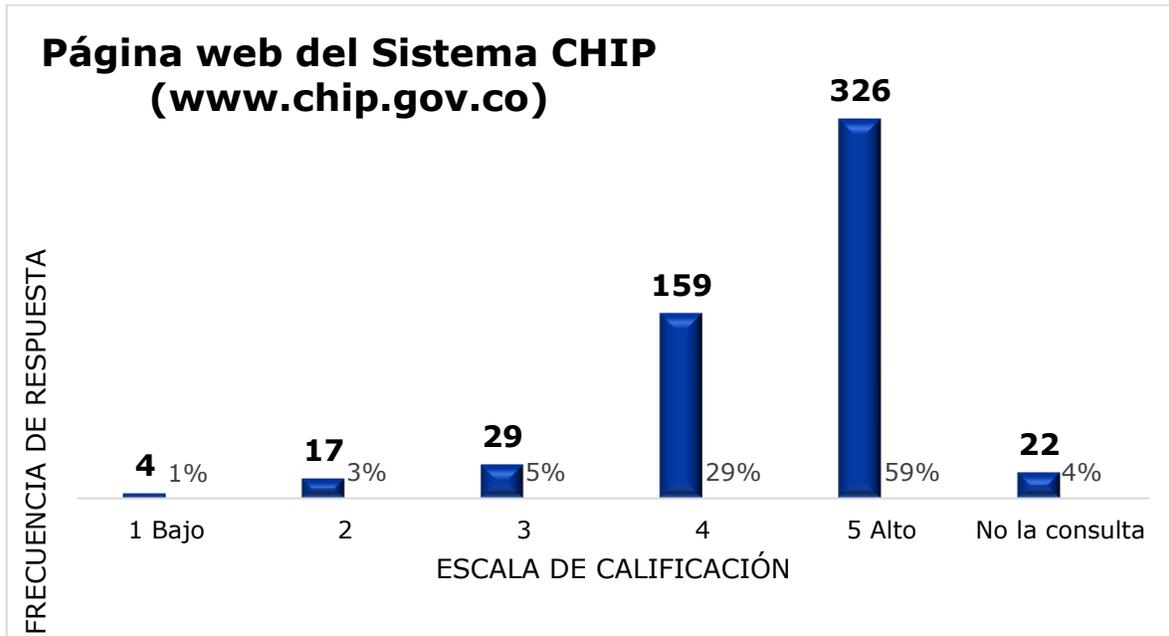
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (175 de 557) se obtuvo en la calificación **4/5**, igual que en la medición anterior. Tanto en 2022 como en 2023 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 31%.

*\*En el momento de la aplicación de la encuesta se mencionó la red social **Twitter**, sin embargo, esta plataforma modificó su nombre y logo a **X**.*



En 284 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **51%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad del **Correo electrónico** para **mantenerse informado** sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (48%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (284 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 48% mientras que en el 2023 se ubicó en el 51%.



En 326 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **59%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad de la **Página web del Sistema CHIP [www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)** para **mantenerse informado** sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (52%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (326 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una mejora de 7 puntos, porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 52% mientras que en el año 2023 se ubicó en el 59%.

### Resumen efectividad de los medios de comunicación para informar sobre lo que la CGN planea y ejecuta (con base en la calificación esperada 5/5)

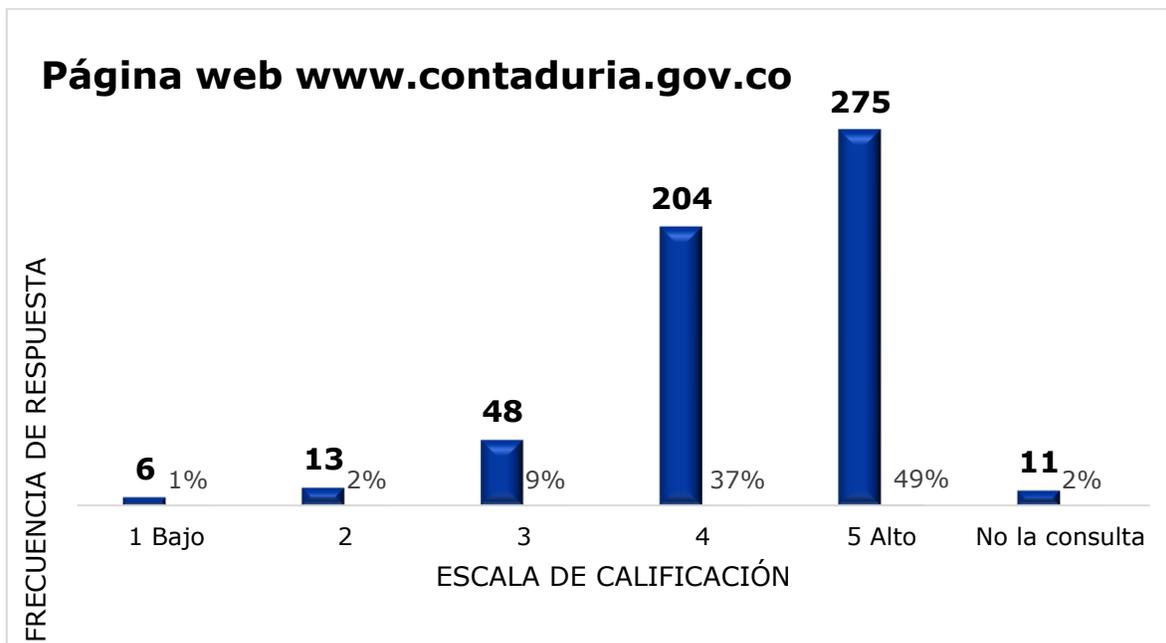
2022

2023

- 1) 55% Página web de la CGN
- 2) 52% Página web del Sistema CHIP
- 3) 48% Correo electrónico
- 4) 26% Redes sociales

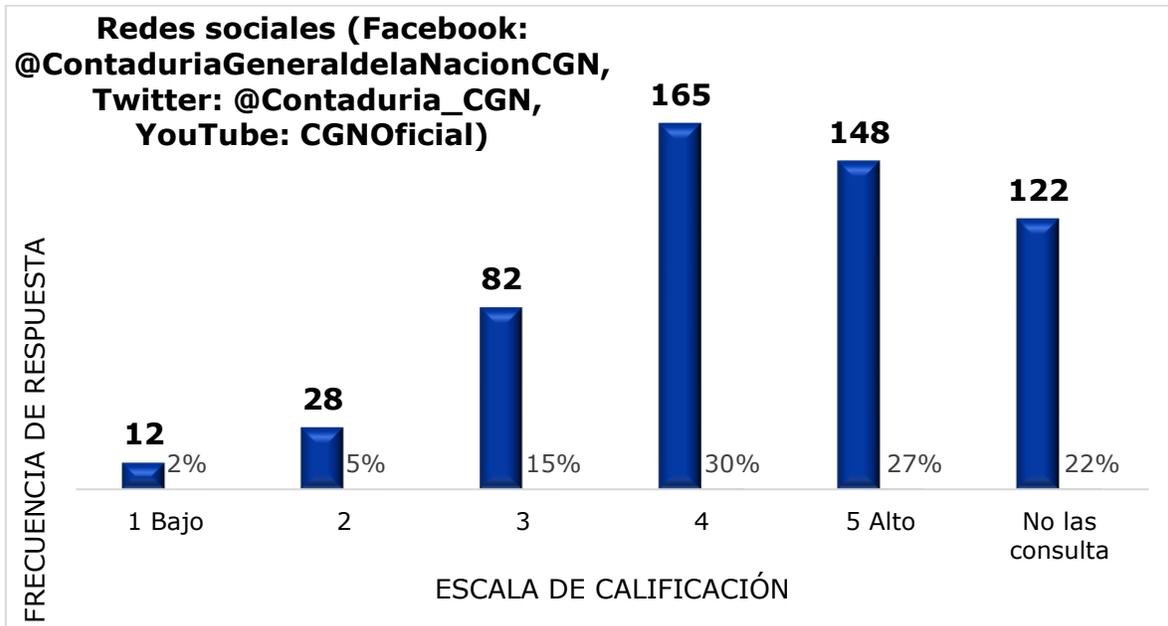
- 1) 59% Página web del Sistema CHIP
- 2) 58% Página web de la CGN
- 3) 51% Correo electrónico
- 4) 28% Redes sociales

### 3) Califique el grado de efectividad de los siguientes medios de comunicación para interactuar con la CGN:



En 275 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **49%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad de la **Página web [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)** para **interactuar** con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (48%), se evidencia una **mejora** de 1 punto.

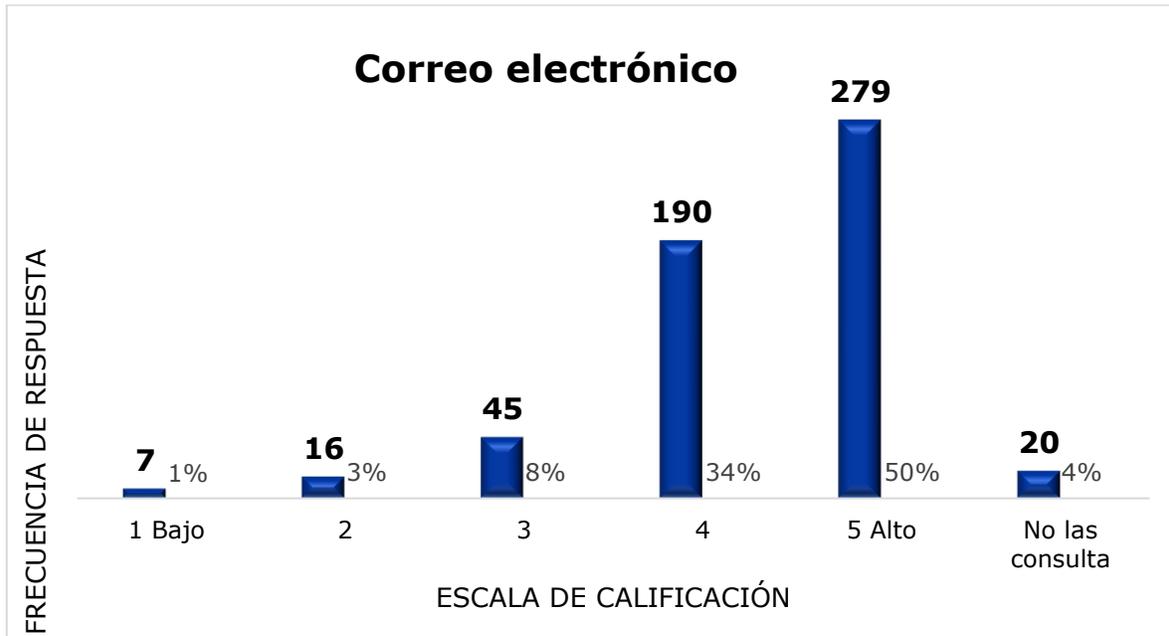
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (275 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 1 punto porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 48% mientras que en el año 2023 se ubicó en el 49%.



En 148 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **27%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad de las **Redes sociales** para **interactuar** con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (22%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

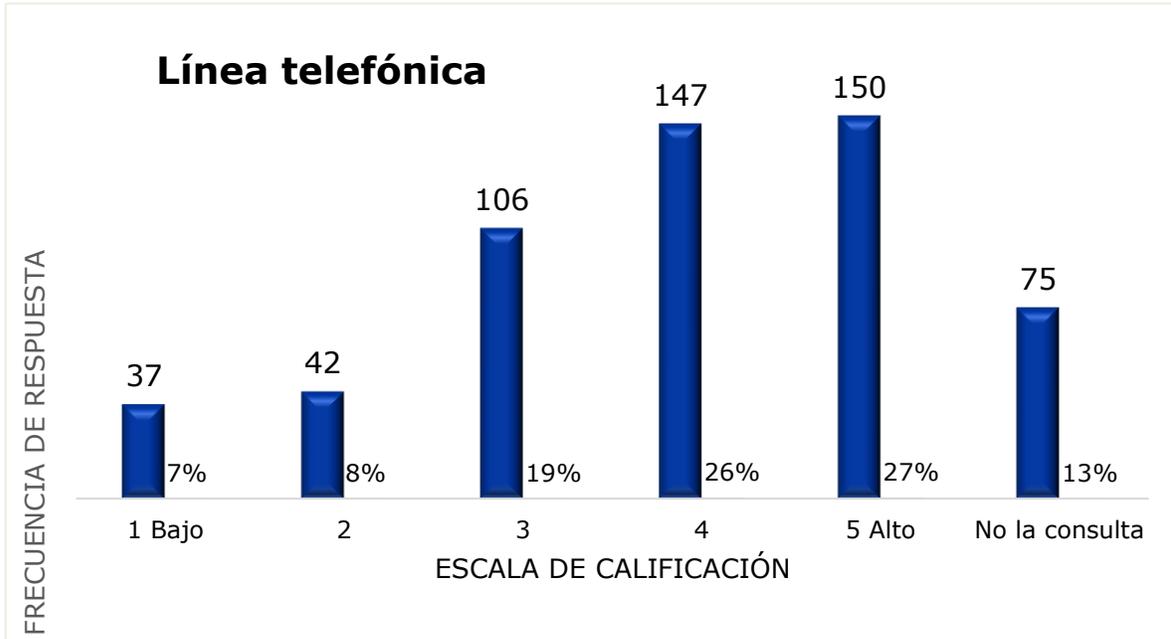
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (165 de 557) se obtuvo en la calificación **4/5**, igual que en la medición anterior. Tanto en 2022 como en 2023 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 30%.

*\*En el momento de la aplicación de la encuesta se mencionó la red social **Twitter**, sin embargo, esta plataforma modificó su nombre y logo a **X**.*



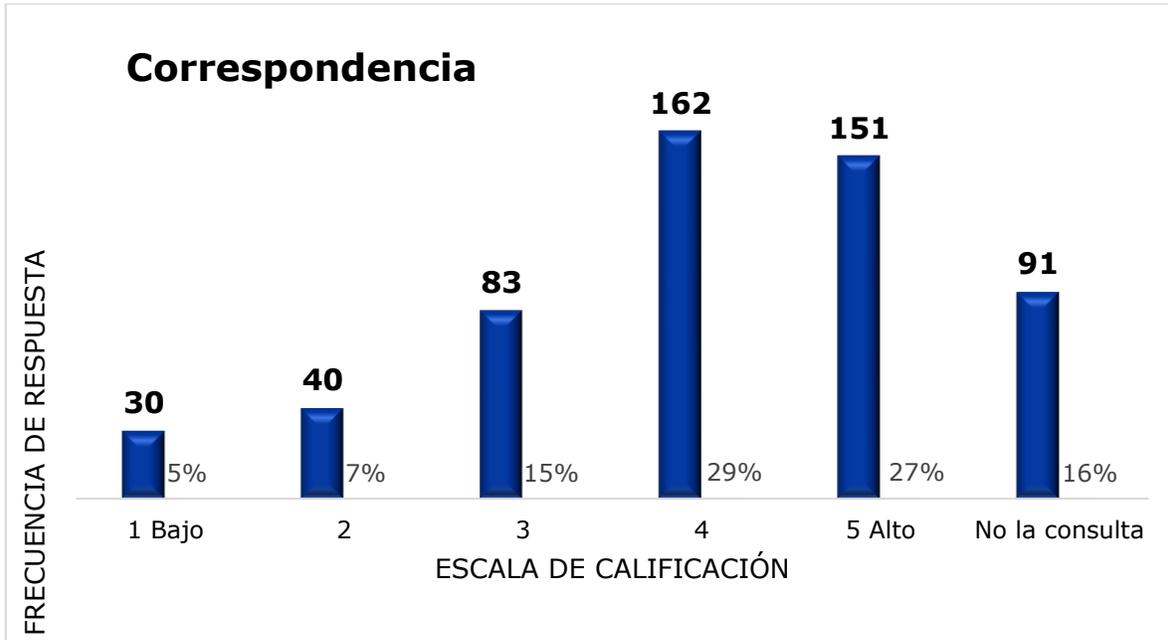
En 279 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **50%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad del **Correo electrónico** para **interactuar** con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (48%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (279 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 48% mientras que en el año 2023 se ubicó en el 50%.



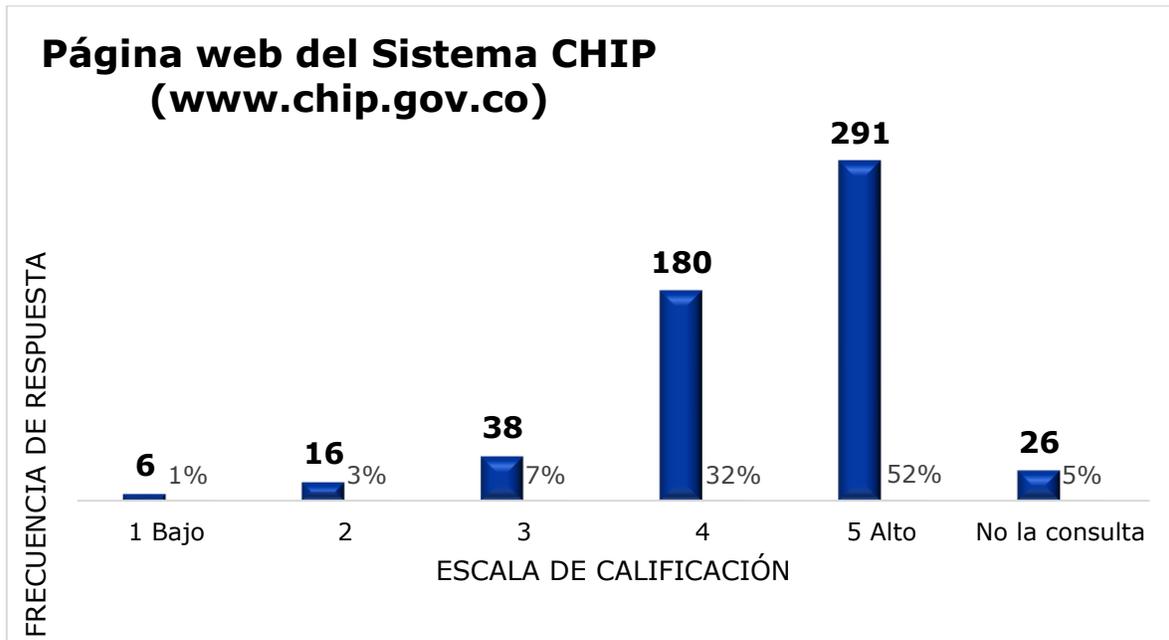
En 150 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **27%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad de la **Línea telefónica** para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (23%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (150 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**. Se observa una **variación positiva** en el resultado considerando que en el año 2022 el mayor número de respuestas se obtuvo en la categoría de calificación 4/5.



En 151 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **27%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad de la **Correspondencia** para **interactuar** con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (24%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (162 de 557) se obtuvo en la calificación **4/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 4 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 33% mientras que en el año 2023 se ubicó en el 29%.



En 291 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **52%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad de la **Página web del Sistema CHIP [www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)** para **interactuar** con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (50%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (291 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 50% mientras que en el año 2023 se ubicó en el 52%.

**Resumen efectividad de los medios externos para interactuar con la CGN (con base en la calificación esperada 5/5)**

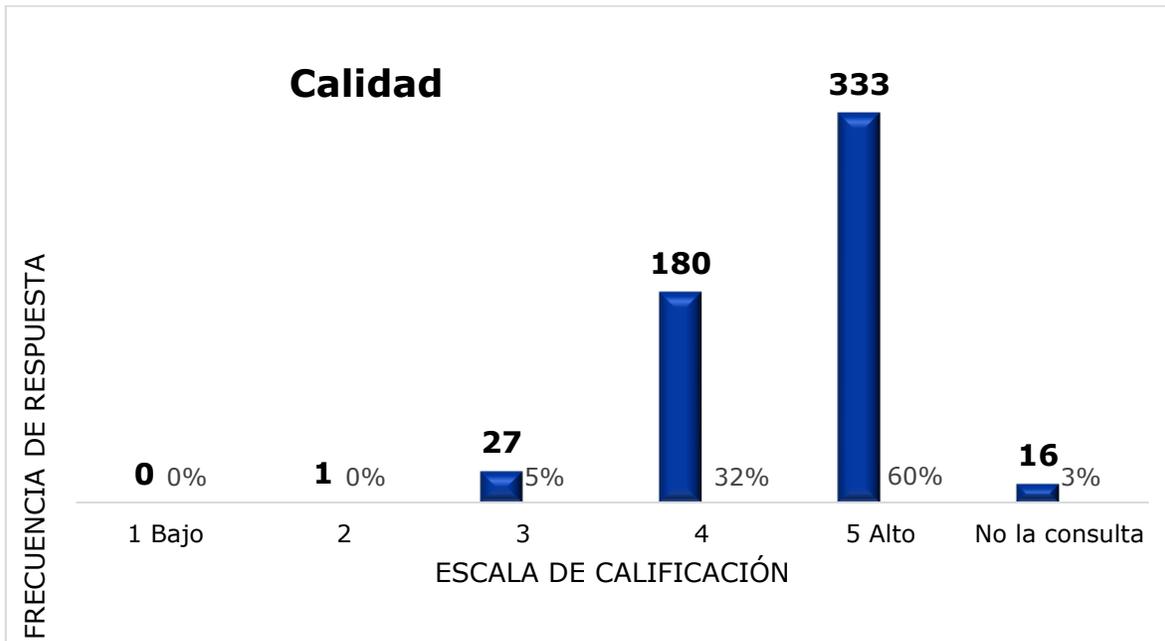
**2022**

- 1) 50% Página web del Sistema CHIP
- 2) 48% Página web de la CGN
- 3) 48% Correo electrónico
- 4) 24% Correspondencia
- 5) 23% Línea telefónica
- 6) 22% Redes sociales

**2023**

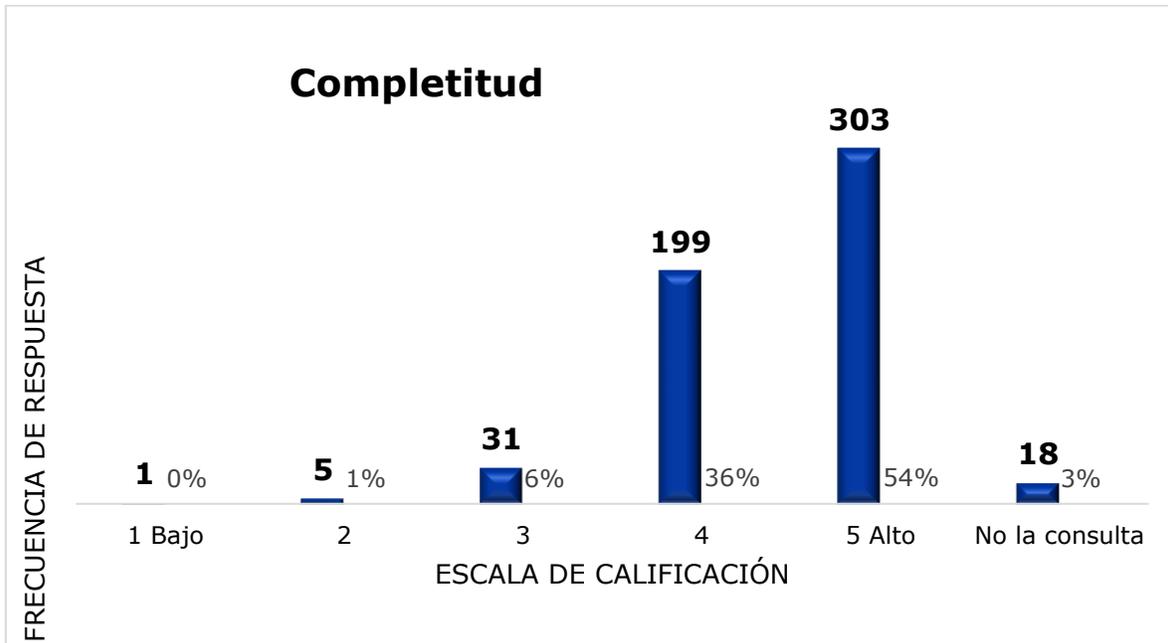
- 1) 52% Página web del Sistema CHIP
- 2) 50% Correo electrónico
- 3) 49% Página web de la CGN
- 4) 27% Correspondencia
- 5) 27% Línea telefónica
- 6) 27% Redes sociales

**4) Califique la información publicada en la página web [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) en relación con los siguientes requisitos:**



En 333 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **60%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web** ([www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)) en relación con el requisito de **Calidad**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (53%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

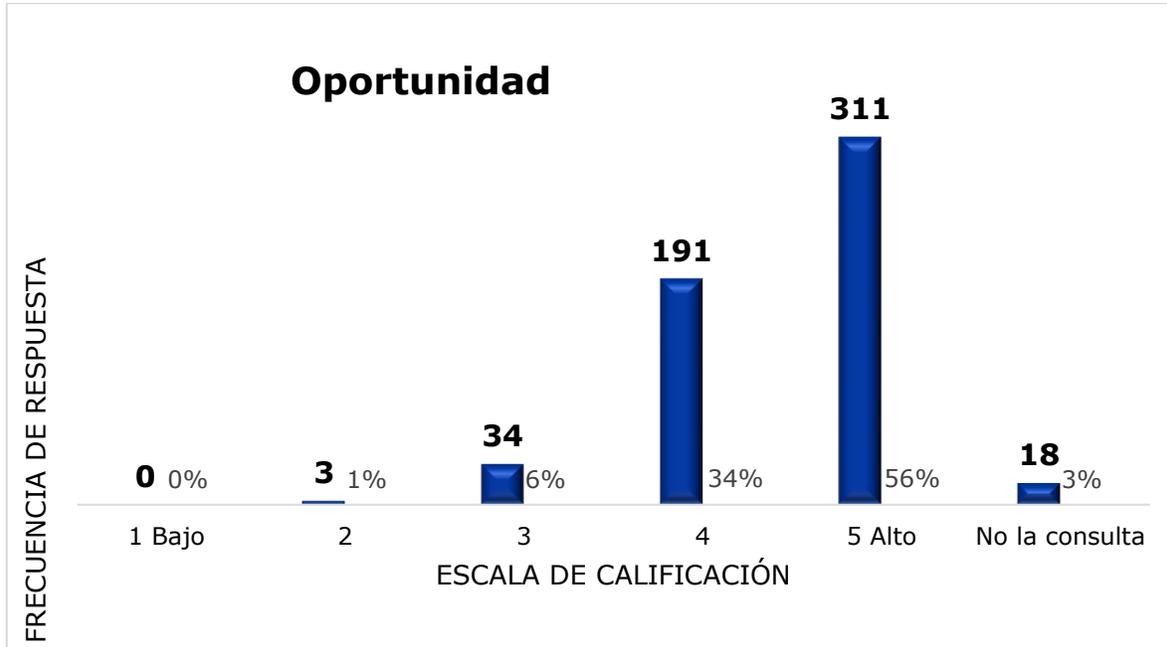
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (333 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 7 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 53% mientras que en el año 2023 se ubicó en el 60%.



En 303 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **54%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web** ([www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)) en relación con el requisito de **Completitud**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (47%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

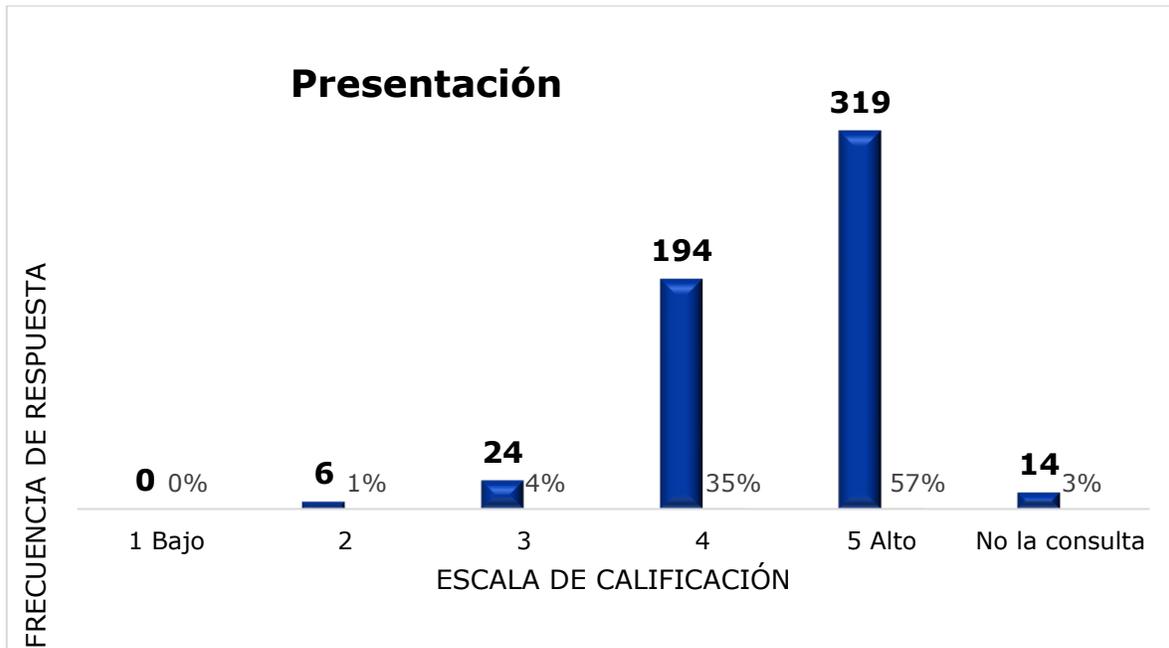
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (303 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 7 puntos porque para esta categoría de calificación el

porcentaje en el año 2022 fue de 47% mientras que en el año 2023 se ubicó en el 54%.



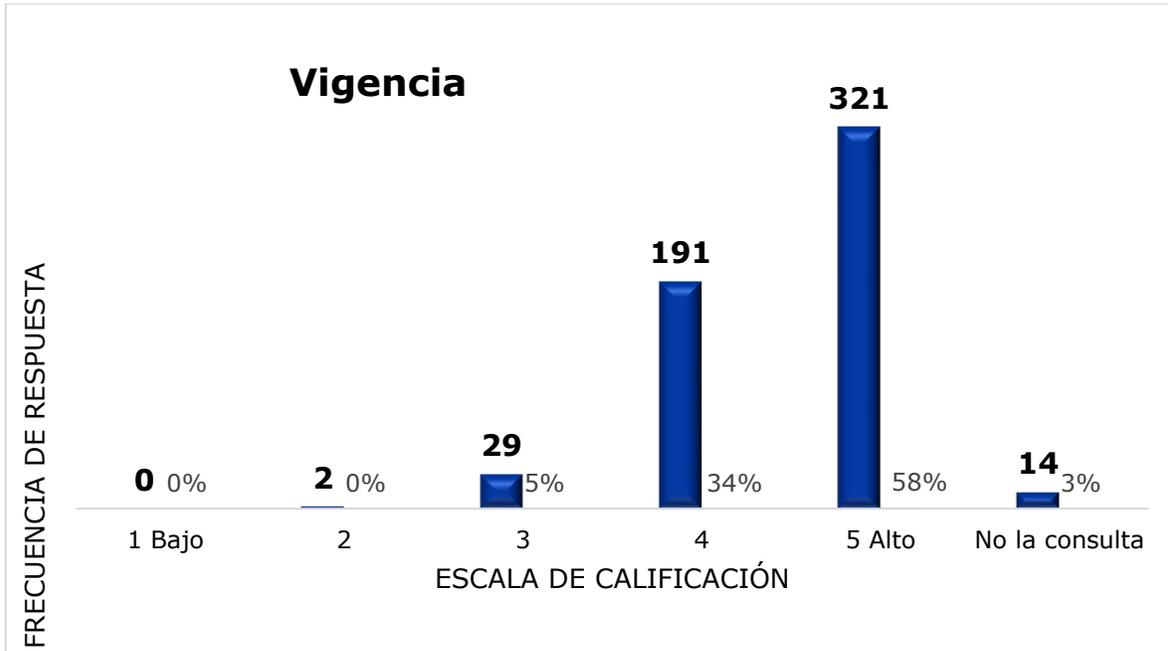
En 311 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **56%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web** ([www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)) en relación con el requisito de **Oportunidad**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (49%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (311 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**. No obstante, hubo un aumento 7 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 49% mientras que en el año 2023 se obtuvo el 56%.



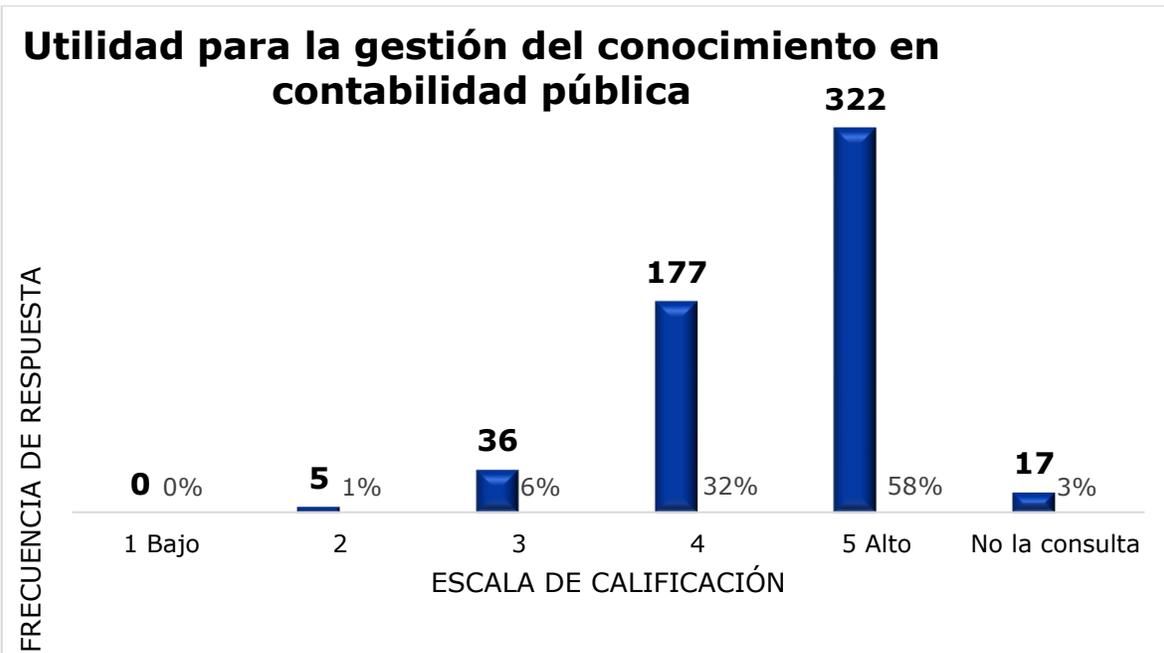
En 319 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **57%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web** ([www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)) en relación con el requisito **Presentación**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (52%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (319 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**. No obstante, hubo un aumento de 5 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue de 52% mientras que en el año 2023 se obtuvo el 57%.



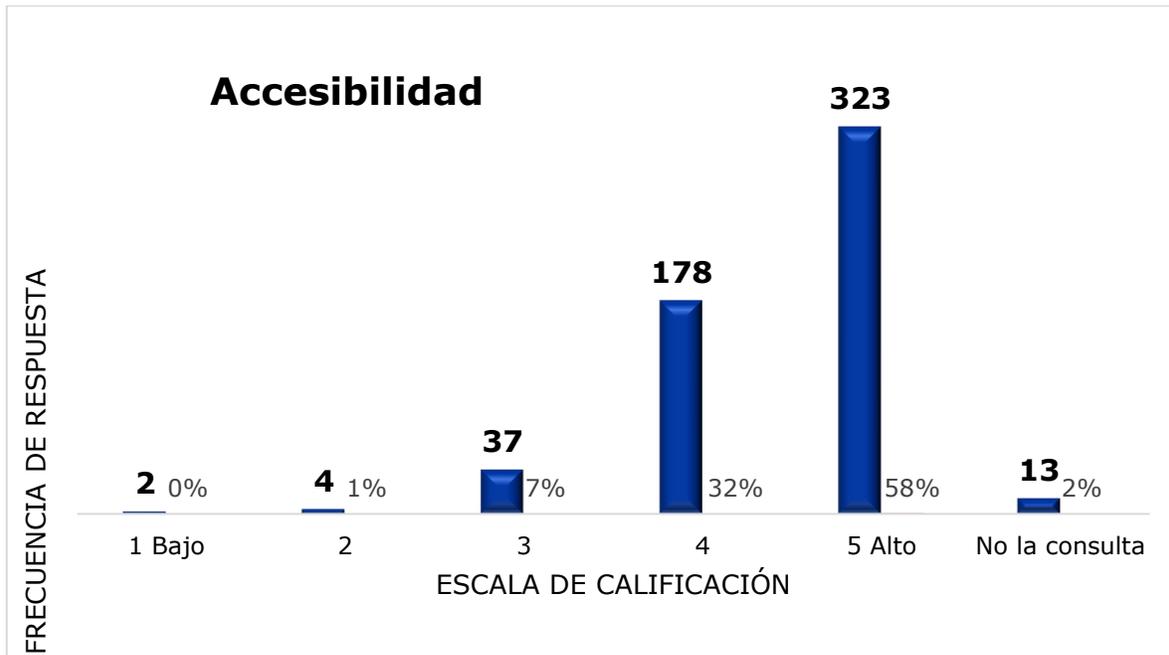
En 321 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **58%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web** ([www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)) en relación con el requisito de **Vigencia**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (52%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (321 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**. No obstante, hubo un aumento de 6 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 52% mientras que en el año 2023 se obtuvo el 58%.



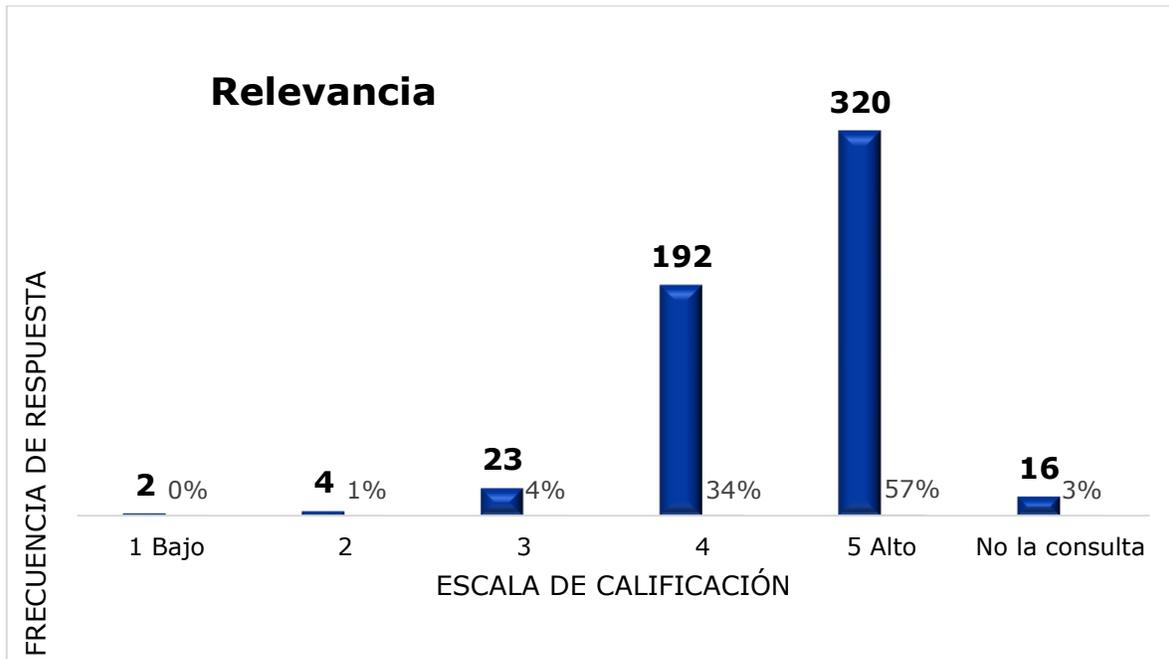
En 322 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **58%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web** ([www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)) en relación con el requisito de **Utilidad para la gestión del conocimiento en contabilidad pública**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (53%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (322 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 5 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue de 53% mientras que en el año 2023 se obtuvo el 58%.



En 323 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **58%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web** ([www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)) en relación con el requisito de **Accesibilidad**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (52%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.

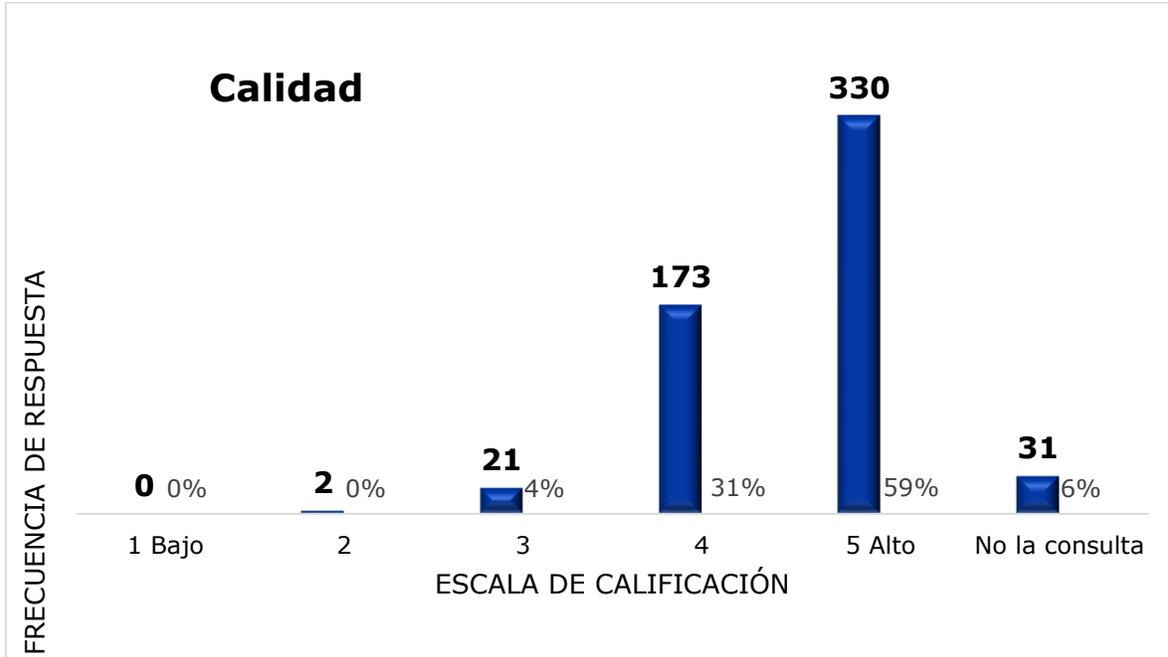
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (323 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 6 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 52% mientras que en el año 2023 se ubicó en el 58%.



En 320 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **57%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web ([www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)) en relación con el requisito de **Relevancia**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (52%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

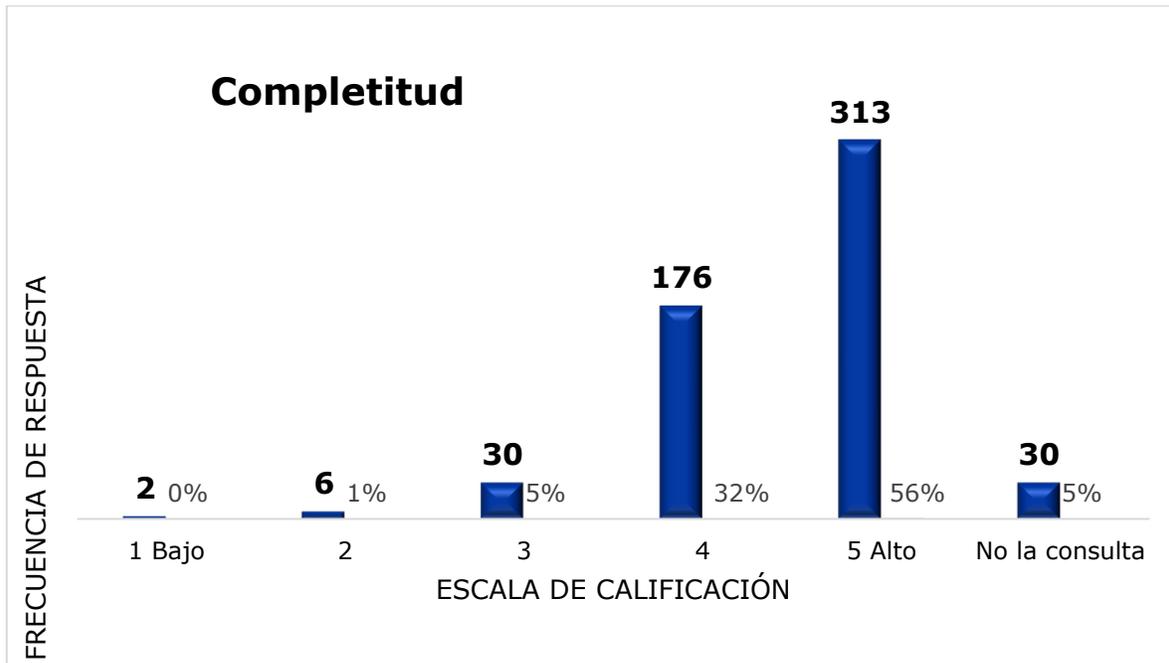
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (320 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 5 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 52% mientras que en el año 2023 se ubicó en el 57%.

**5) Califique la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con los siguientes requisitos:**



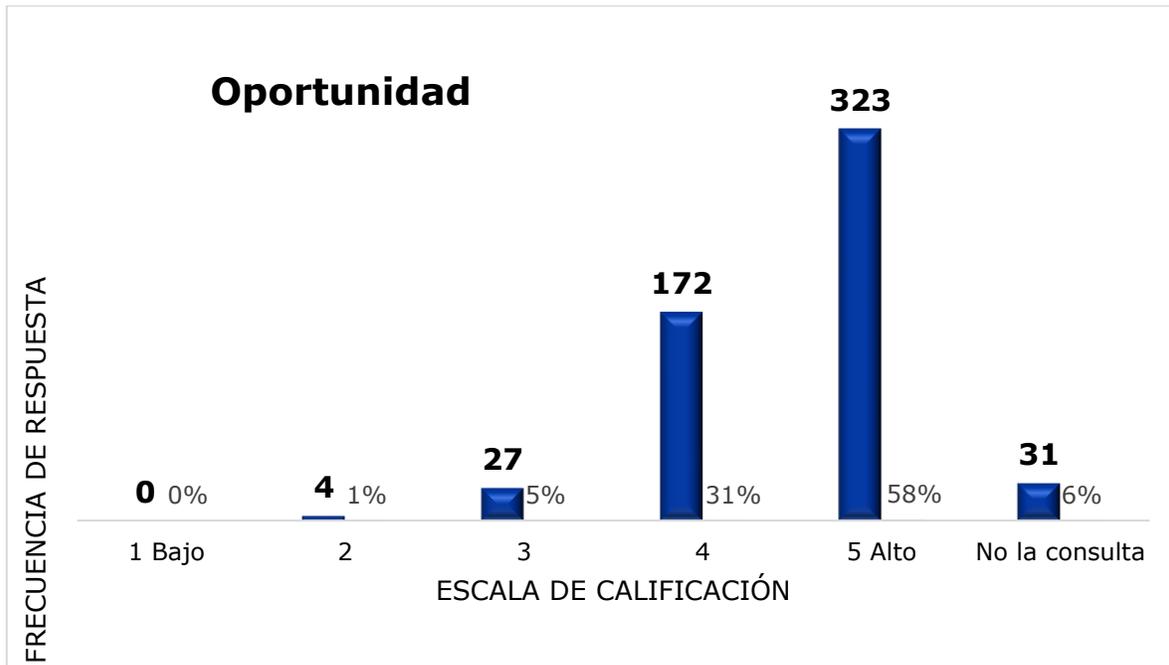
En 330 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **59%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web del Sistema CHIP** ([www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)) en relación con el requisito de **Calidad**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (51%), se evidencia una **mejora** de 8 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (330 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 8 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue de 51% mientras que en el año 2023 obtuvo el 59%.



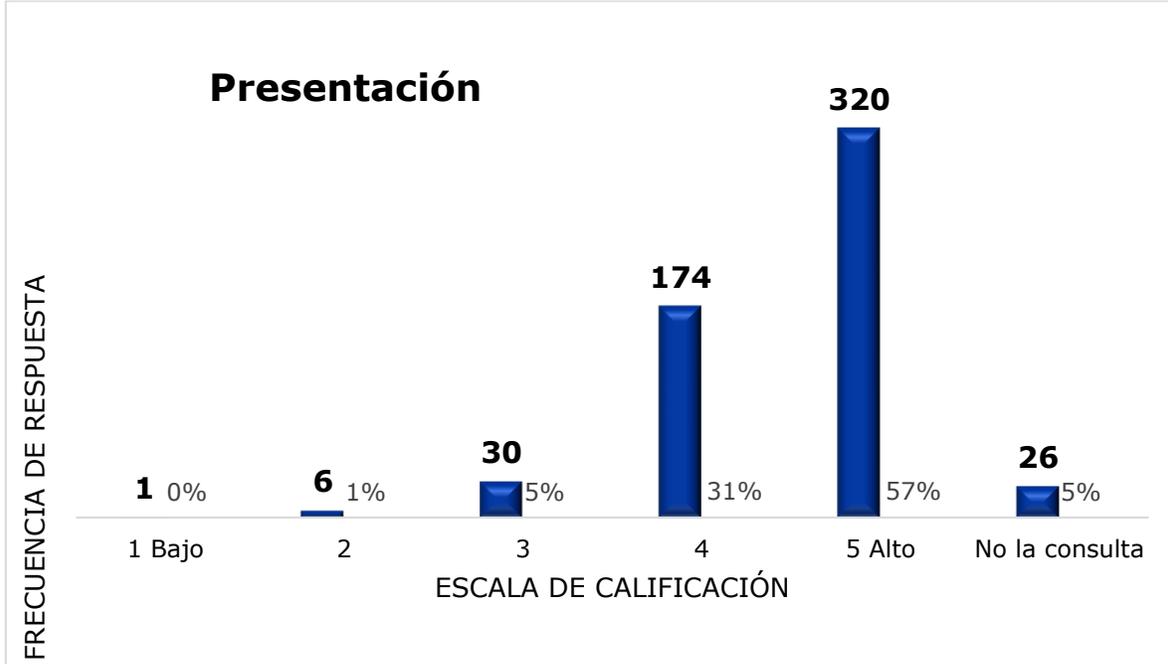
En 313 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **56%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web del Sistema CHIP** ([www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)) en relación con el requisito de **Completitud**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (48%), se evidencia una **mejora** de 8 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (313 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**. No obstante, hubo un aumento de 8 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 48% mientras que en el año 2023 obtuvo el 56%.



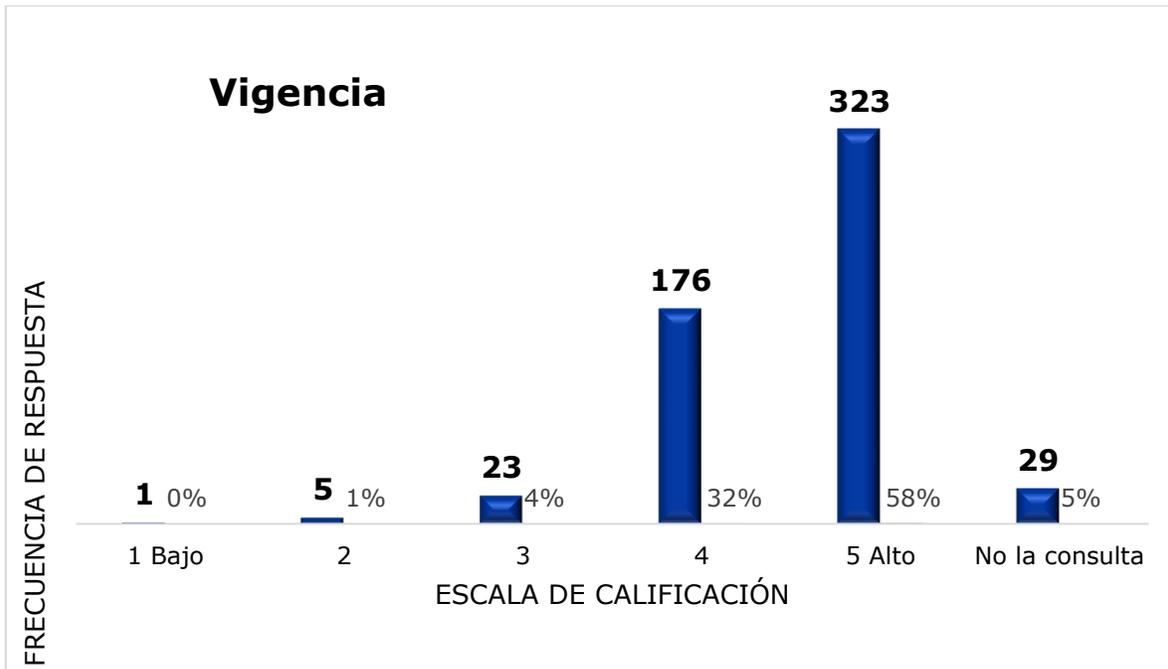
En 323 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **58%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web del Sistema CHIP** ([www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)) en relación con el requisito de **Oportunidad**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (49%), se evidencia una **mejora** de 9 puntos.

Por otra parte, para este ítem **el mayor número de respuestas** (323 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 9 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 49% mientras que en el año 2023 obtuvo el 58%.



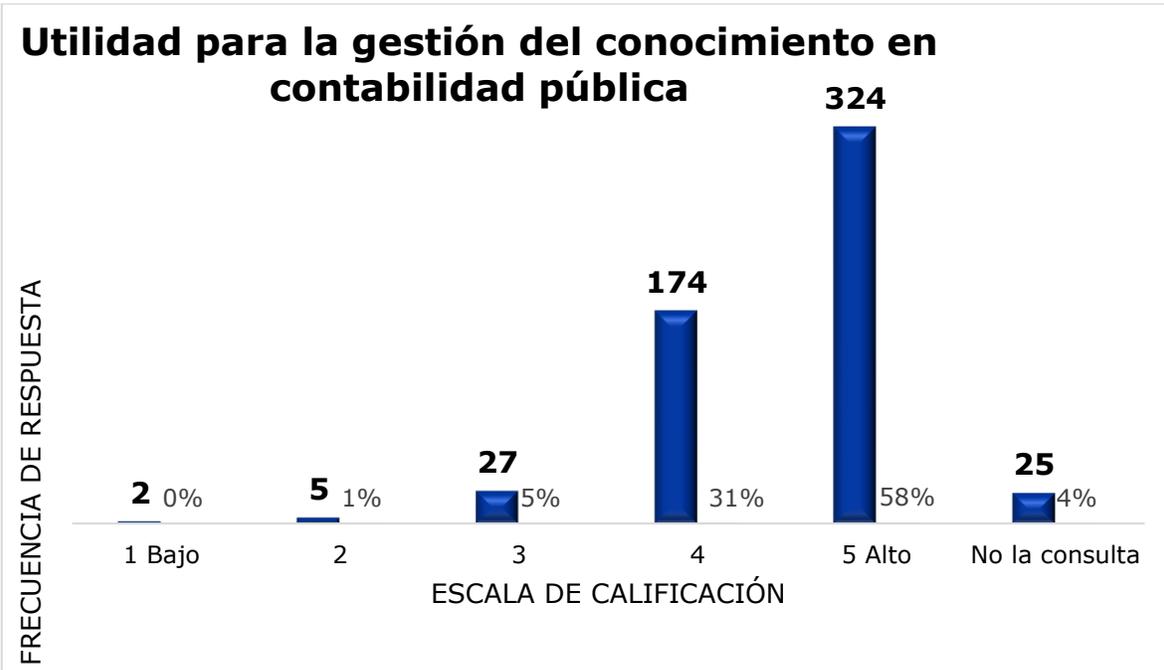
En 320 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **57%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web del Sistema CHIP** ([www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)) en relación con el requisito de **Presentación**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (49%), se evidencia una **mejora** de 8 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (320 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 8 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 49% mientras que en el año 2023 obtuvo el 57%.



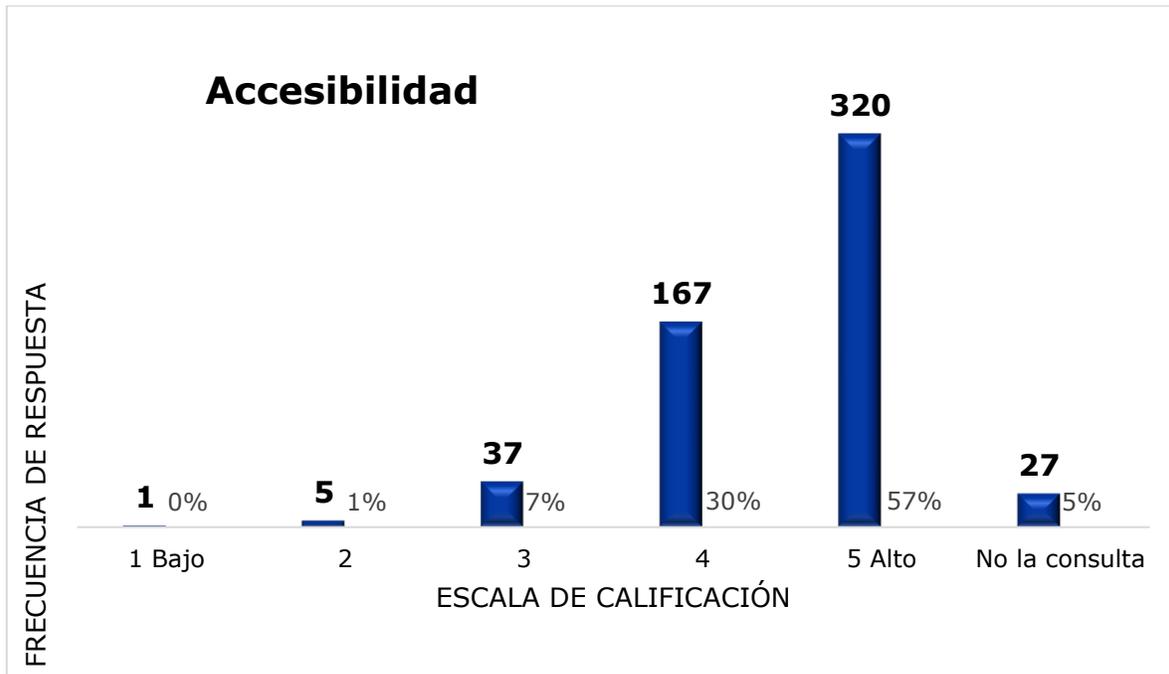
En 323 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **58%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web del Sistema CHIP** ([www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)) en relación con el requisito **Vigencia**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (51%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

Por otra parte, para este ítem **el mayor número de respuestas** (323 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 7 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 51% mientras que en el año 2023 obtuvo el 58%.



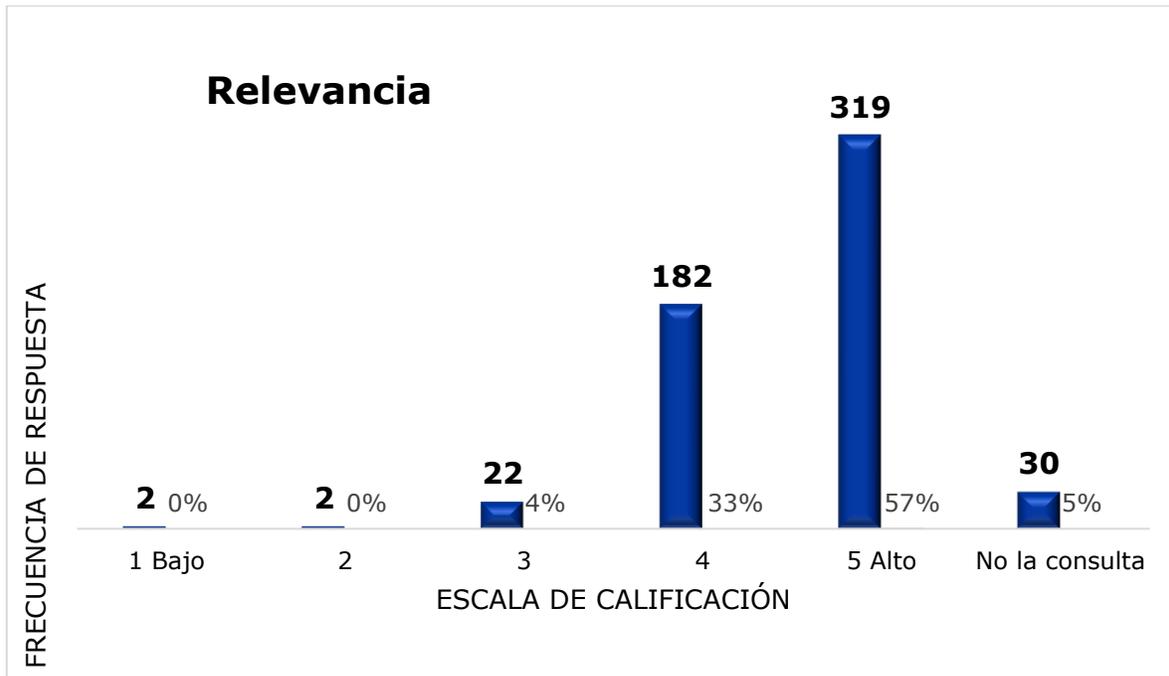
En 324 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **58%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web del Sistema CHIP** ([www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)) en relación con el requisito de **Utilidad para la gestión del conocimiento en contabilidad pública**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (51%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (324 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 7 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 51% mientras que en el año 2023 obtuvo el 58%.



En 320 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **57%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web del Sistema CHIP** ([www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)) en relación con el requisito de **Accesibilidad**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (51%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.

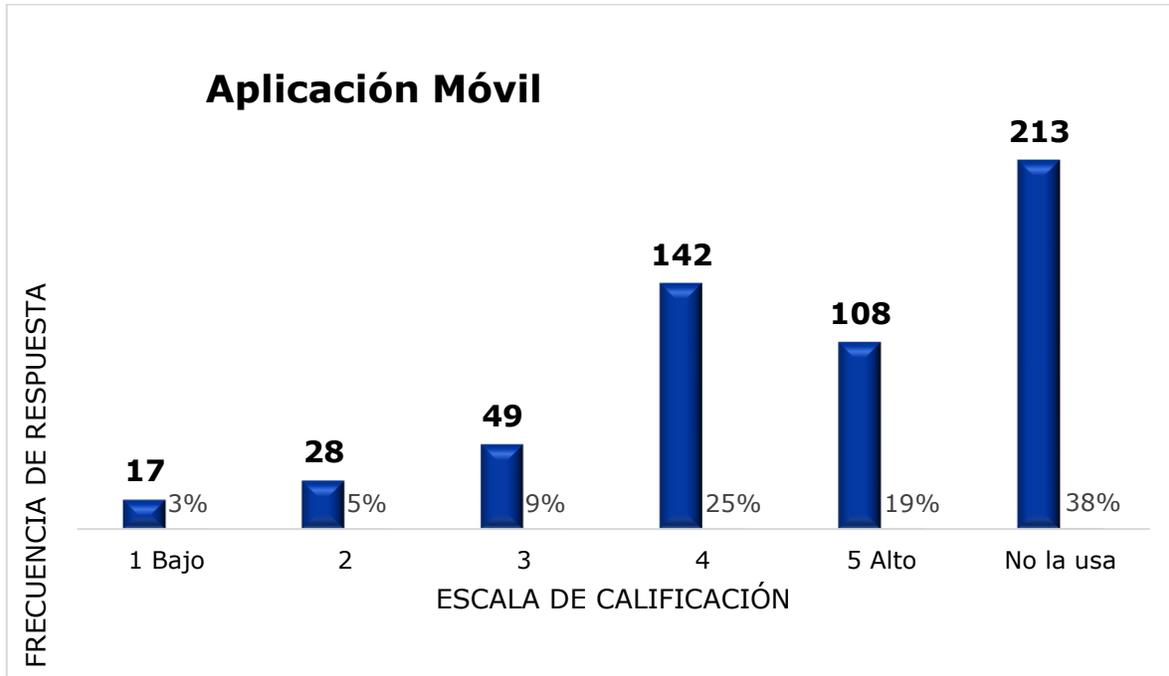
Por otra parte, para este ítem **el mayor número de respuestas** (320 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 6 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 51% mientras que en el año 2023 obtuvo el 57%.



En 319 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **57%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la **Página web del Sistema CHIP** ([www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)) en relación con el requisito de **Relevancia**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (51%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.

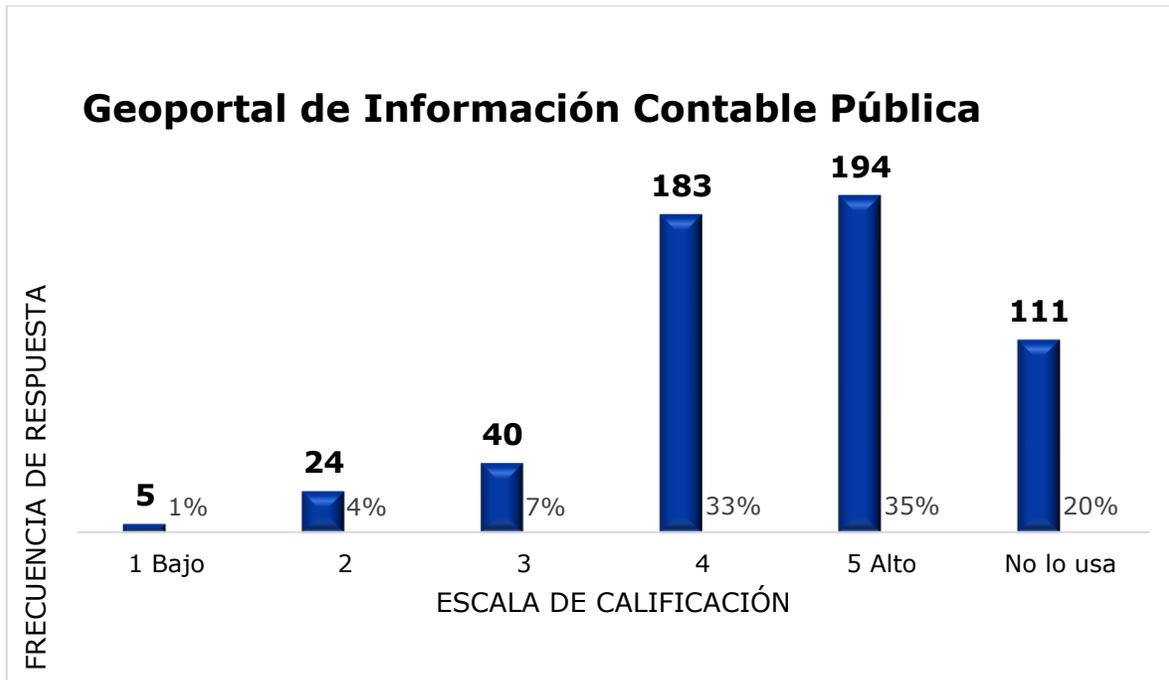
Por otra parte, para este ítem **el mayor número de respuestas** (319 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 6 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue de 51% mientras que en el año 2023 obtuvo el 57%.

**6) Califique el grado de utilidad de los siguientes productos y servicios de información y comunicación desarrollados por la CGN:**



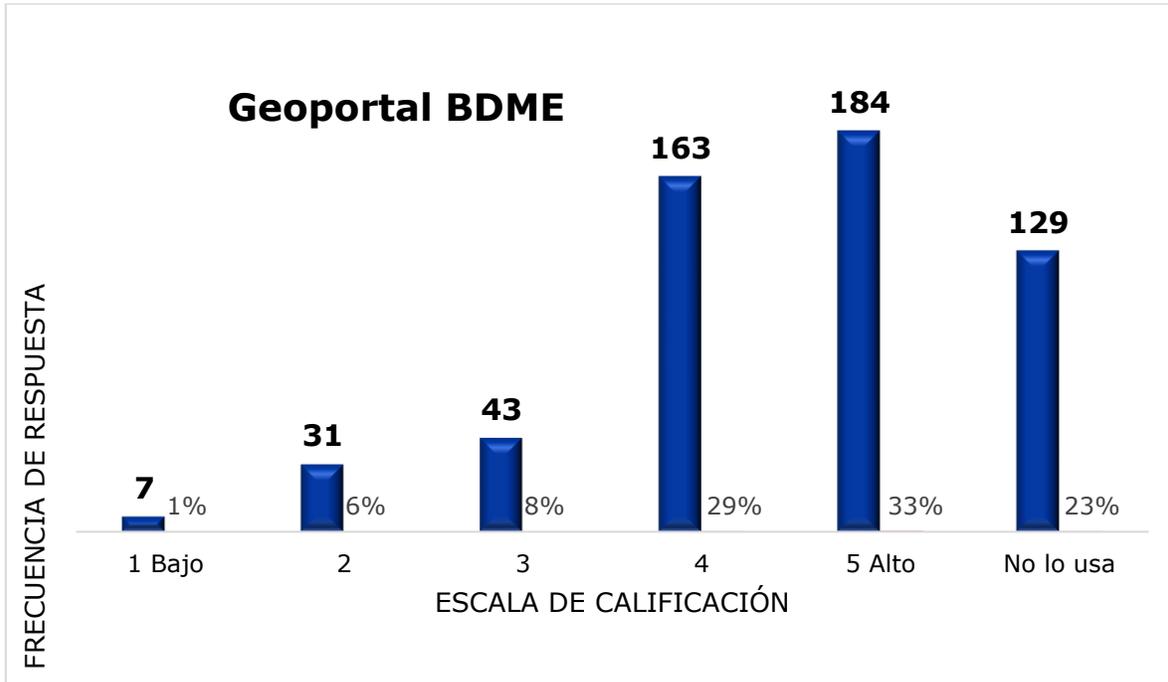
En 108 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **19%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la **Utilidad** de la **Aplicación móvil**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (20%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (213 de 557) corresponden a personas que **manifestaron no usar la aplicación**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 36% mientras que en el 2023 obtuvo el 38%.



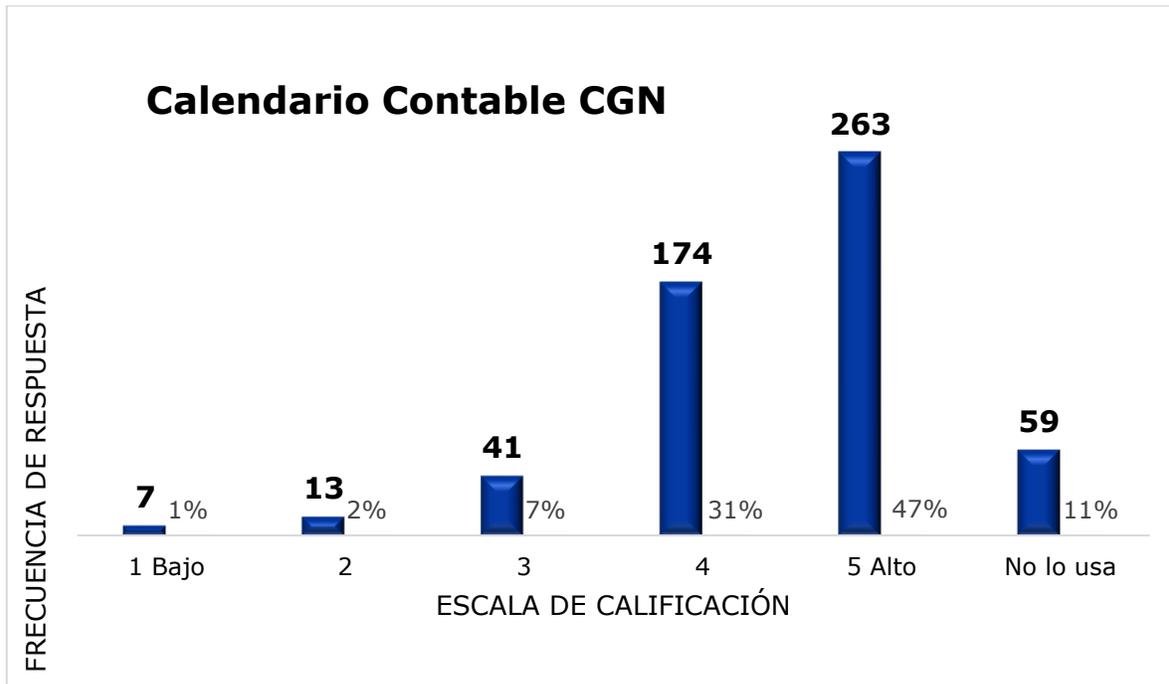
En 194 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **35%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la **Utilidad** del **Geoportal de Información Contable Pública**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (33%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (194 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**. Se observa una **variación positiva** en el resultado considerando que en el año 2022 el mayor número de respuestas se obtuvo en las categorías de calificación 4/5.



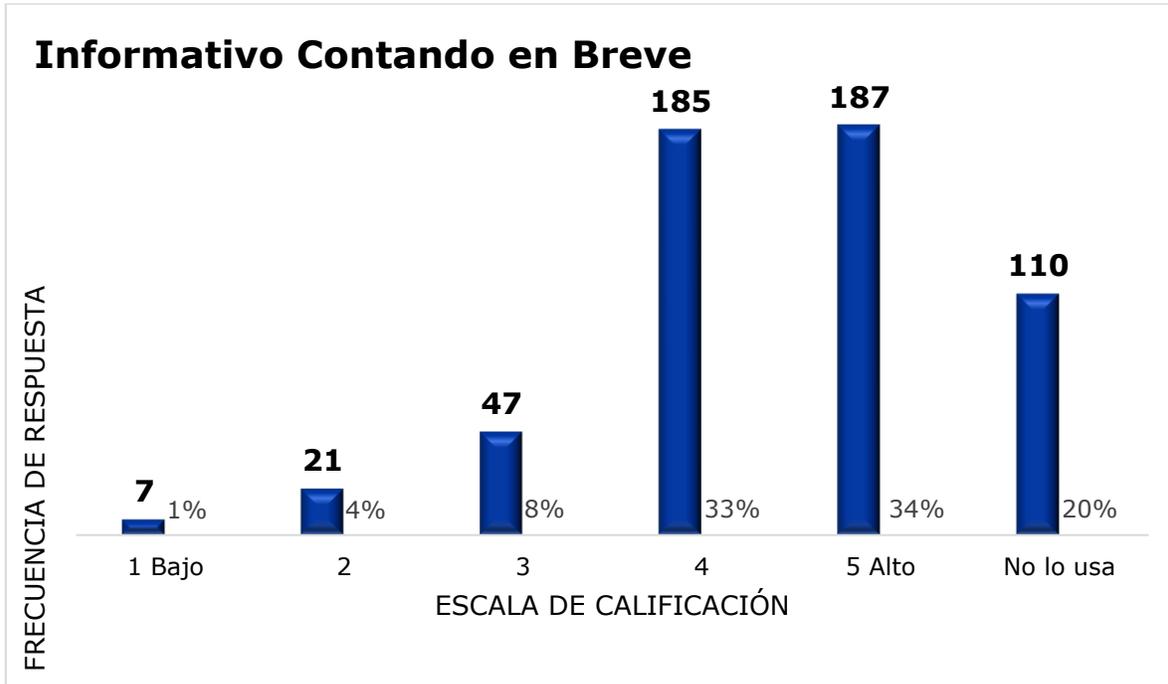
En 184 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **33%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la **Utilidad** del **Geoportal BDME**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (30%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (184 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**. Se observa una **variación positiva** en el resultado considerando que en el año 2022 el mayor número de respuestas se obtuvo en las categorías de calificación 4/5.



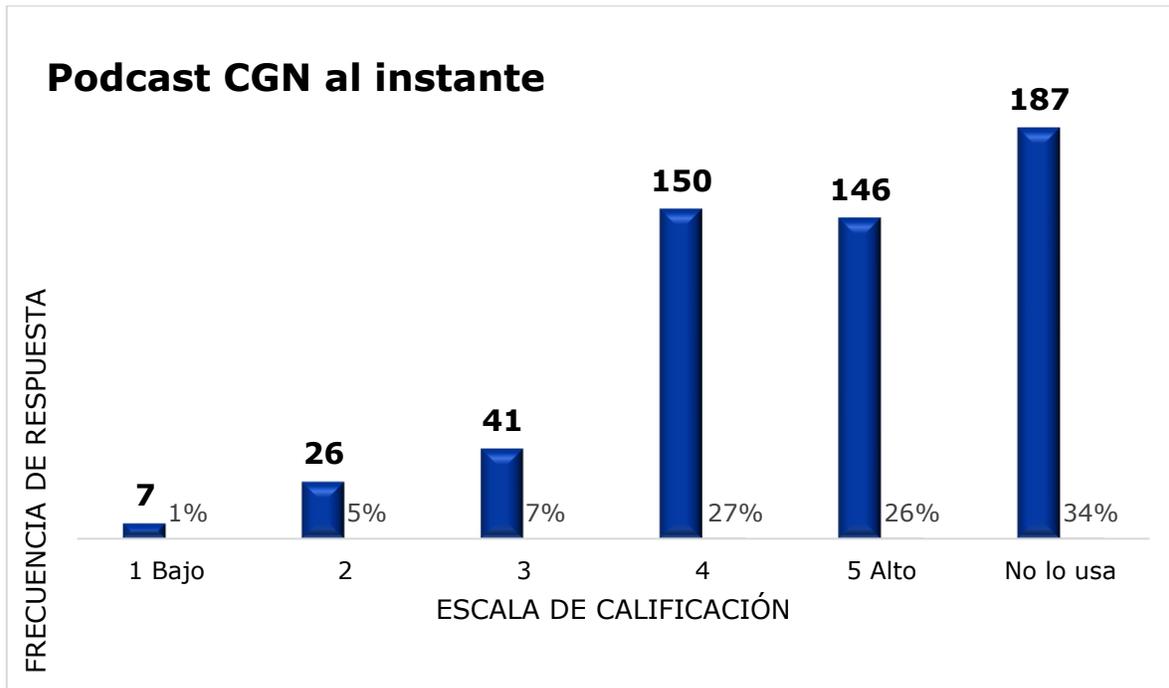
En 263 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **47%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para la **Utilidad** del **Calendario Contable CGN**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (44%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (263 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5** igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 44% mientras que en el 2023 se ubicó en el 47%.



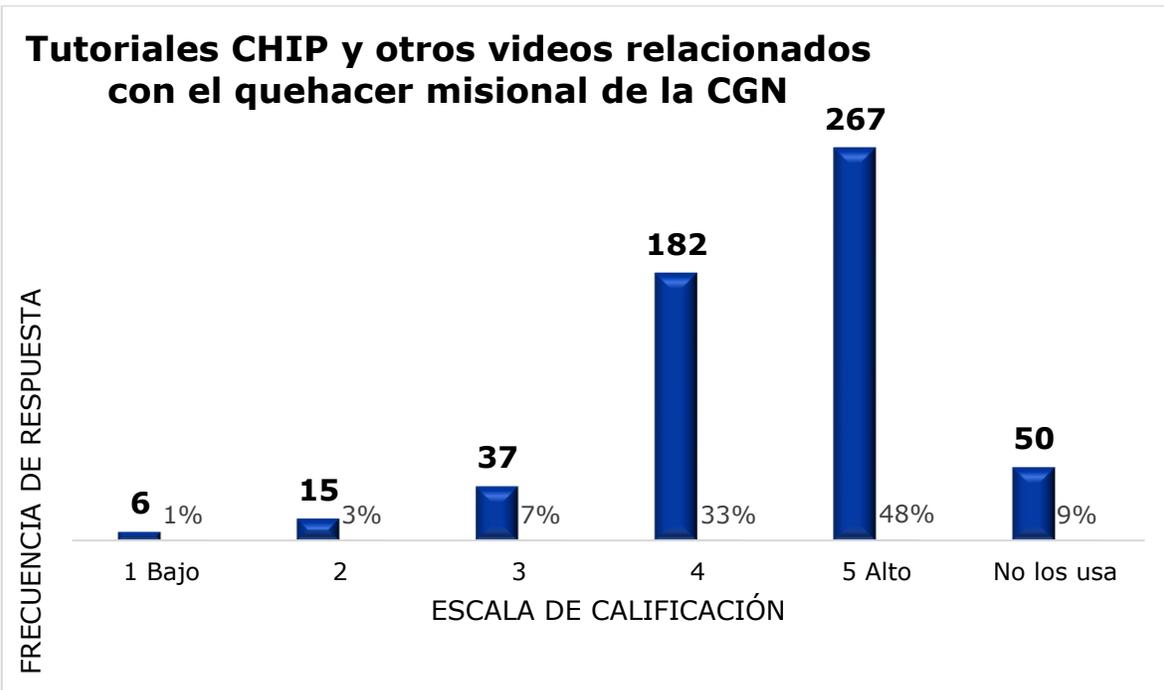
En 187 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **34%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la **Utilidad** del **Informativo Contando en Breve**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (30%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (187 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**. Se observa una **variación positiva** en el resultado considerando que en el año 2022 el mayor número de respuestas se obtuvo en las categorías de calificación 4/5.



En 146 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **26%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la **Utilidad** del **Podcast CGN al instante**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (23%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

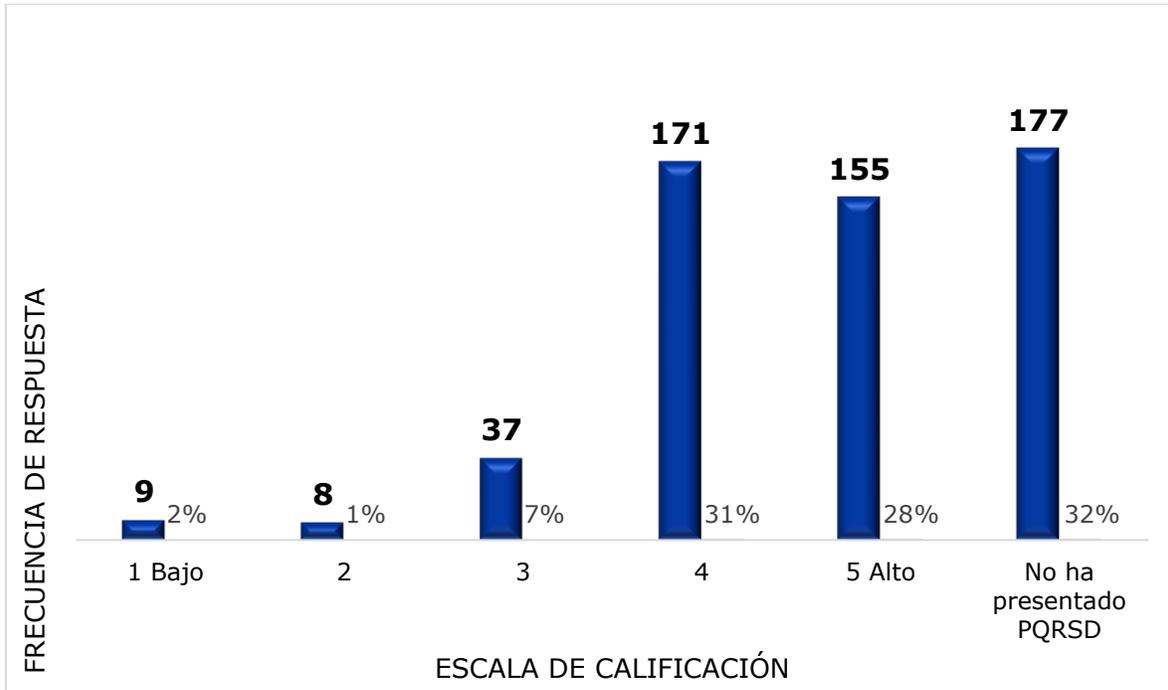
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (187 de 557) corresponden a personas que **manifestaron no escuchar el podcast**, igual que en la medición anterior. Tanto en 2022 como en 2023 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue de 34%.



En 267 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **48%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la **Utilidad** de los **Tutoriales CHIP y otros videos relacionados con el quehacer misional de la CGN**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (41%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (267 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 7 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 41% mientras que en el 2023 obtuvo el 48%.

**7) Califique el grado de satisfacción con la respuesta suministrada por la CGN para las PQRSD.**



En 155 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **28%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para el grado de **satisfacción** con la **respuesta** suministrada por la CGN para las **PQRSD**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (25%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (177 de 557) corresponden a personas que **manifestaron no haber presentado PQRSD**, igual que en la medición anterior. Tanto en 2022 como en 2023 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue de 32%.

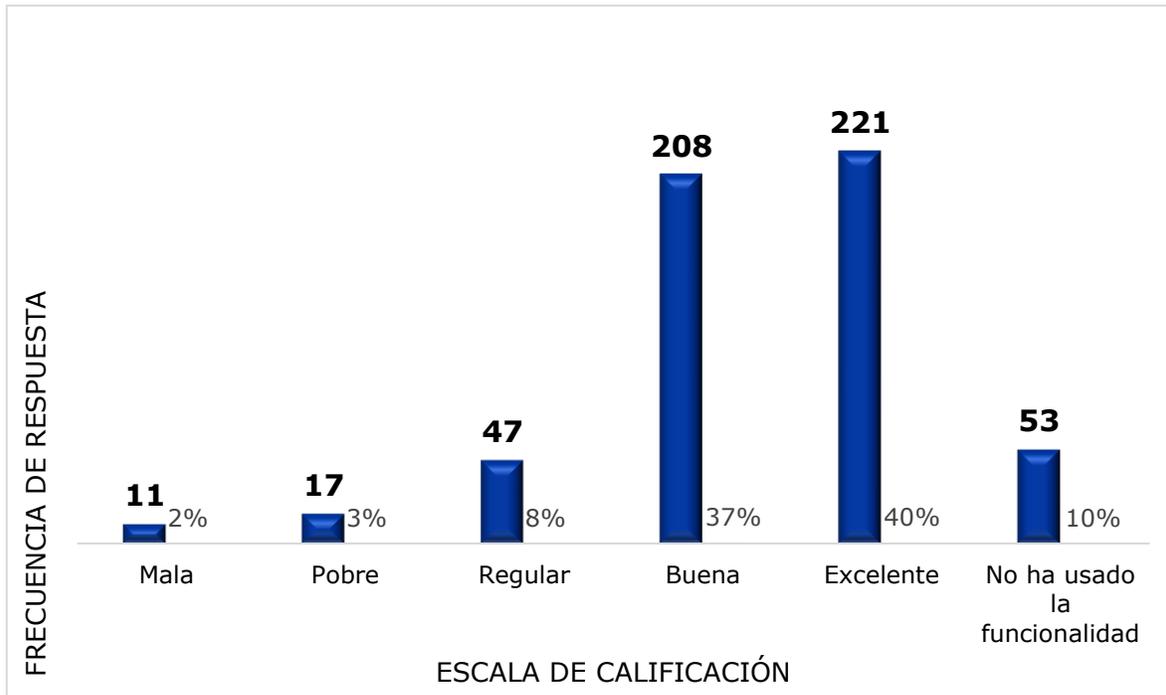
**Si calificó con 1, 2 o 3 la pregunta califique el grado de satisfacción con la respuesta suministrada por la CGN para las PQRSD, indique por qué.**

1. Realicé una pregunta al asesor, este nunca contestó.
2. Las respuestas son tardías.
3. He solicitado ayuda sobre información y la respuesta ha sido nula.
4. Porque para mí no todo ha sido bien ese cambio de analista casi todos los trimestres, o por menos así lo veo yo. Cuando ya he logrado entender lo que hago enseguida me cambian y hay algunos que solo quieren llenar requisitos....
5. Problemas de comunicación y calidad de los medios.
6. La atención en línea telefónica es muy grosera, lo tratan a uno mal, lo regañan y lo hacen sentir como un total ignorante, no hay respeto.
7. Algunos medios de comunicación no son claros ni suficientes para la información.
8. Respuestas tardías.
9. En algunas áreas sería bueno con información más detallada.
10. Porque he elevado varias consultas a mi asesora, pero los correos ni si quiera le llegan, y nunca contesta requerimientos.
11. La App y páginas anexas son lentas y no están actualizadas.
12. Las respuestas a las consultas no son contundentes y claras.
13. Las respuestas no son oportunas.
14. Se solicita un concepto para contabilizar un registro nuevo que se presentó en ese momento y no se obtuvo respuesta.
15. Falta más interacción con el usuario final.
16. Las respuestas son muy demoradas en llamadas; no hay una línea de atención donde se realice llamadas y contesten de forma ágil. Más capacitación virtual.
17. Se presenta demora en las respuestas a las consultas de oficio.

18. Porque casi no se utilizan las redes sociales para este tema, solo la página principal.
19. Demora en las respuestas.
20. No se entiende.
21. Mi consulta ha sido más que todo sobre qué códigos contables se deben usar para cierto registro contable, la cual uno espera que realmente sepan y lo sacan de duda, pero lo remiten a buscar ciertas resoluciones o normativas que al final queda uno casi en las mismas incógnitas.
22. Tengo una PQRSD muy importante que solicité hace ya un tiempo y nada que la contestan.
23. En algunas ocasiones no se tiene repuesta oportuna. Ejemplo: no se puede acceder al Boletín de deudores morosos de la entidad.
24. Los requerimientos se están demorando más de 60 días en dar respuesta.
25. Falta de profundidad en la información.
26. Tengo algunas consultas al correo electrónico sin respuesta.
27. La App no sirve para las consultas realizadas.
28. Alguna información, especialmente el CHIP y la consulta normativa, no es fácil de acceder.
29. Porque a veces llega información retrasada para la presentación de esta; cuando llega, la fecha está vencida.
30. No he podido cargar información en el CHIP y no sé en qué fallé.
31. Porque considero que les falta divulgación para utilizar las herramientas y las soluciones a las inquietudes algunas veces no han sido suficiente.
32. No ha sido fácil de hacer el desligamiento en el CHIP.
33. Porque las respuestas al correo o vía telefónica se demoran mucho.
34. Porque no puedo tener acompañamiento para el desligamiento en la plataforma.
35. No existen respuestas cien por ciento claras.
36. Capacitaciones no hay por parte de la CGN hace ya varios años.

37. Se hace necesario tener más contacto con las asesorías que brindan, ya que para los informes no se cuenta con disponibilidad de personal que pueda dar el apoyo para despejar las inquietudes o dudas que se presentan en el proceso; a veces las soluciones son muy escuetas.
38. La información de los portales no es tan común el conocimiento, se presenta mucha dificultad para acceder a la información.
39. La información y las doctrinas contables deben ser oportunas.
40. Siempre en estos sistemas no hay satisfacción completa.
41. Demora en la información.
42. Cuando se formulan preguntas tienen más dudas los funcionarios.
43. Por la oportunidad de la información, no es óptima.
44. La Contaduría no refleja una apuesta por formas de comunicación actuales o que permitan que todos entendamos el conocimiento que imparte; los contenidos no son amigables o fáciles de digerir.
45. Demoran mucho en las respuestas, dura aproximadamente 4 meses. Solicitamos el 10 de marzo y nos dieron respuesta en el mes de julio de 2023. En otras ocasiones hemos necesitado orientaciones y nunca dieron respuesta.
46. Falta mucho más acercamiento a las entidades. Los analistas no dan respuesta y asesorías oportunas; son muy generales y lo remiten a uno a que lea la norma.

**8) Califique el grado de utilidad de la funcionalidad Operaciones Recíprocas, disponible en el Web Entidad de la página web del Sistema CHIP, para mejorar la calidad de la información.**

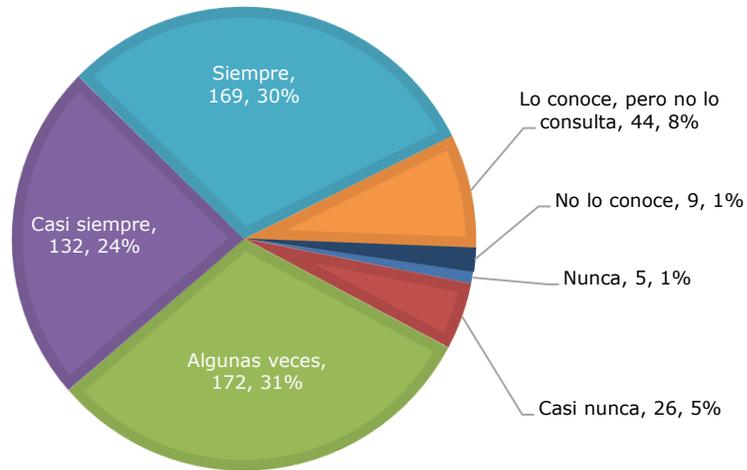


El **40%** de las personas que respondieron la encuesta considera **Excelente** la **utilidad** de la **funcionalidad "Operaciones Recíprocas"**, disponible en la página web del Sistema CHIP para mejorar la calidad de la información. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (35%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

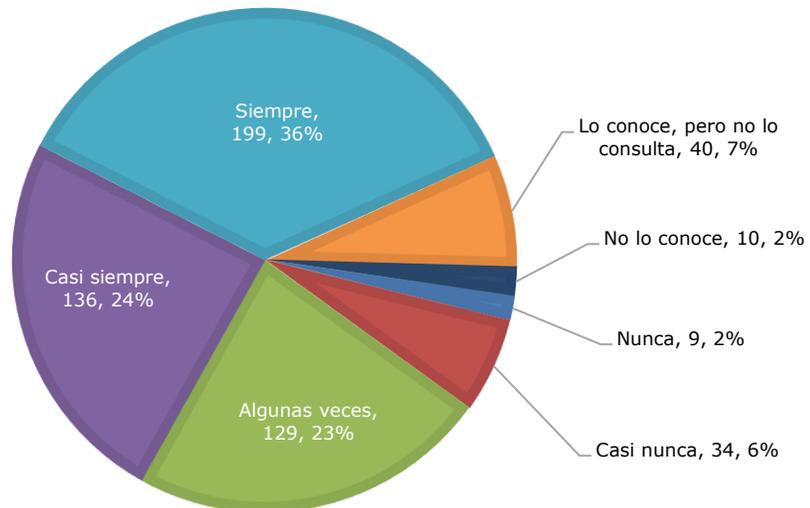
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (221 de 557) se obtuvo en la calificación **Excelente**. Se observa una **variación positiva** en el resultado considerando que en el año 2022 el mayor número de respuestas se obtuvo en la categoría de calificación *Buena*.

**9) ¿Con qué frecuencia consulta los siguientes informes de base contable elaborados por la CGN?**

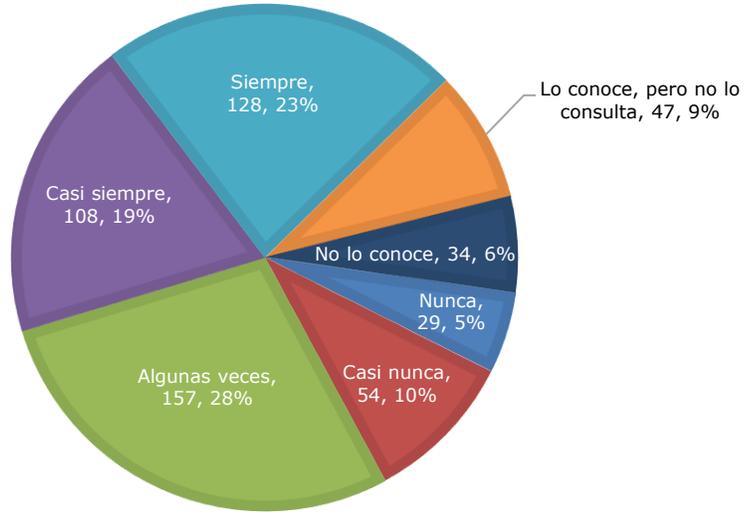
**SITUACIÓN FINANCIERA Y DE RESULTADOS  
NIVEL NACIONAL**



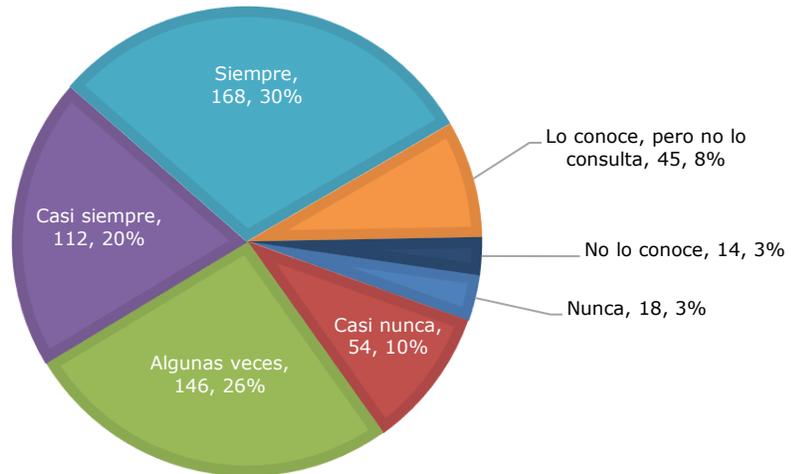
**INFORME DE CONTROL INTERNO CONTABLE**



### SERIES HISTÓRICAS



### BOLETÍN DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO (BDME)



**Resumen sobre la pregunta ¿Con qué frecuencia consulta los siguientes informes de base contable elaborados por la CGN?**

**Informes más consultados**

**2022**

Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje
Informe de Control Interno Contable	131	27%
Boletín Deudores Morosos del Estado	124	26%
Situación financiera y de resultados nivel nacional	114	24%

**2023**

Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje
Informe de Control Interno Contable	199	36%
Situación financiera y de resultados nivel nacional	169	30%
Boletín Deudores Morosos del Estado	168	30%

**Informe menos consultado**

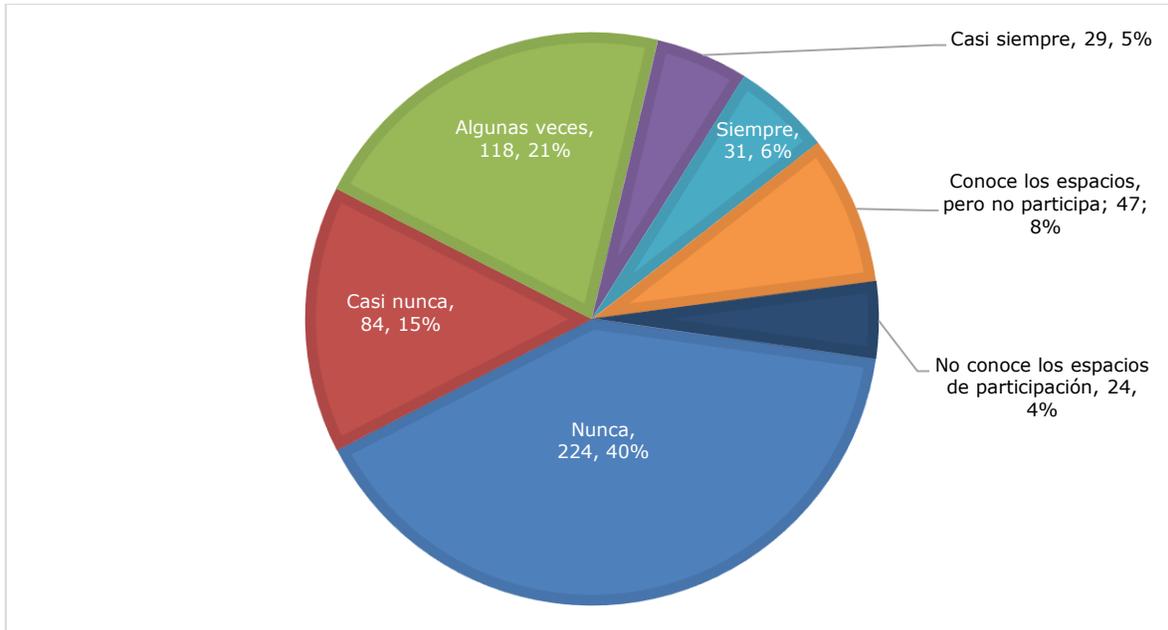
**2022**

Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje
Series históricas	92	19%

**2023**

Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje
Series históricas	128	23%

**10) ¿Ha hecho comentarios, aportes o preguntas sobre proyectos normativos, rendición de cuentas o propuestas de innovación, a través de los espacios habilitados para tal fin en la página web de la CGN?**



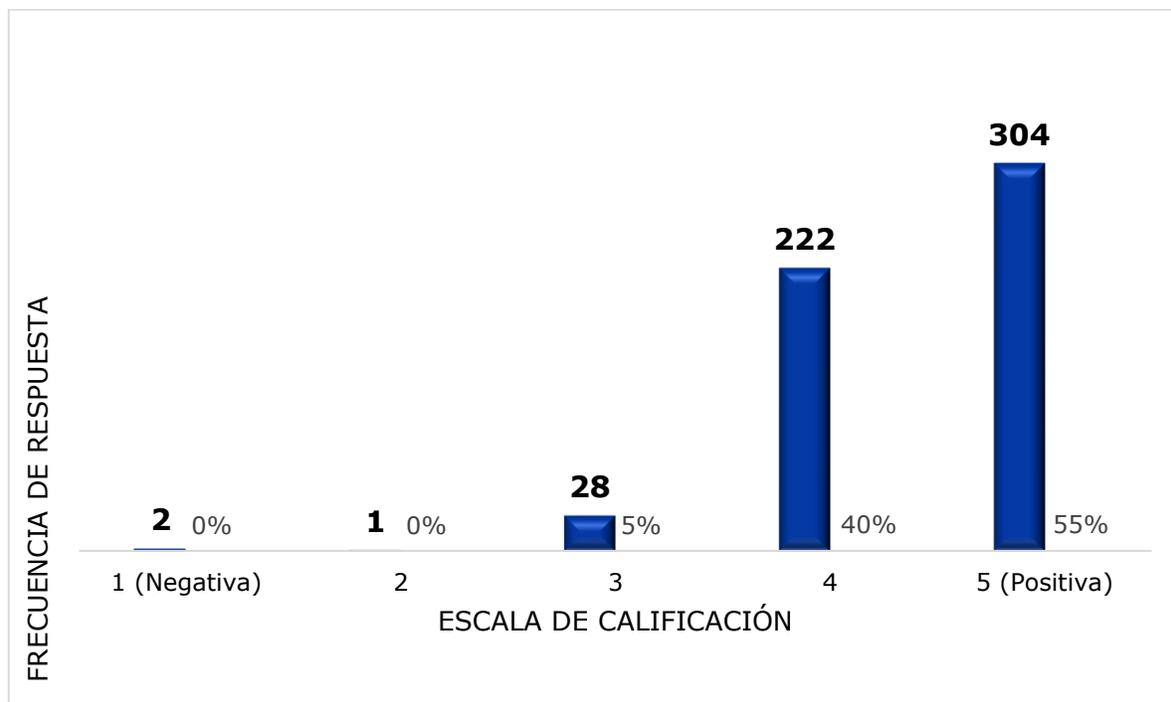
El **mayor número de respuestas** (224 de 557 equivalente al 40%) corresponden a personas que **manifestaron nunca haber hecho comentarios, aportes o preguntas** sobre proyectos normativos, rendición de cuentas o propuestas de innovación, a través de los espacios habilitados para tal fin en la página web de la CGN, igual que en la medición anterior. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (41%), se evidencia una **disminución** de 1 punto.

En la categoría de respuesta esperada (siempre, equivalente a **5/5**) el porcentaje correspondiente a la frecuencia fue del **6%**. Hubo un aumento de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue de 3% mientras que en el 2023 obtuvo el 6%.

Por otra parte, el 8% de las personas que respondieron la encuesta manifestó que conoce los espacios aludidos, pero no participa. Con relación a la medición anterior (5%), se evidencia un aumento de 3 puntos en el porcentaje de respuestas obtenidas en esta categoría.

Del mismo modo, el 4% manifestó que no conoce los espacios habilitados en la página web para hacer comentarios, aportes o preguntas. No obstante, hubo un aumento de 1 punto porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 3% mientras que en el 2023 obtuvo el 4%.

### 11) Califique la opinión general que le produce la CGN.



En 304 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **55%**, se obtuvo la calificación esperada 5 (Positiva) para la percepción que genera la CGN. Con

respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (53%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

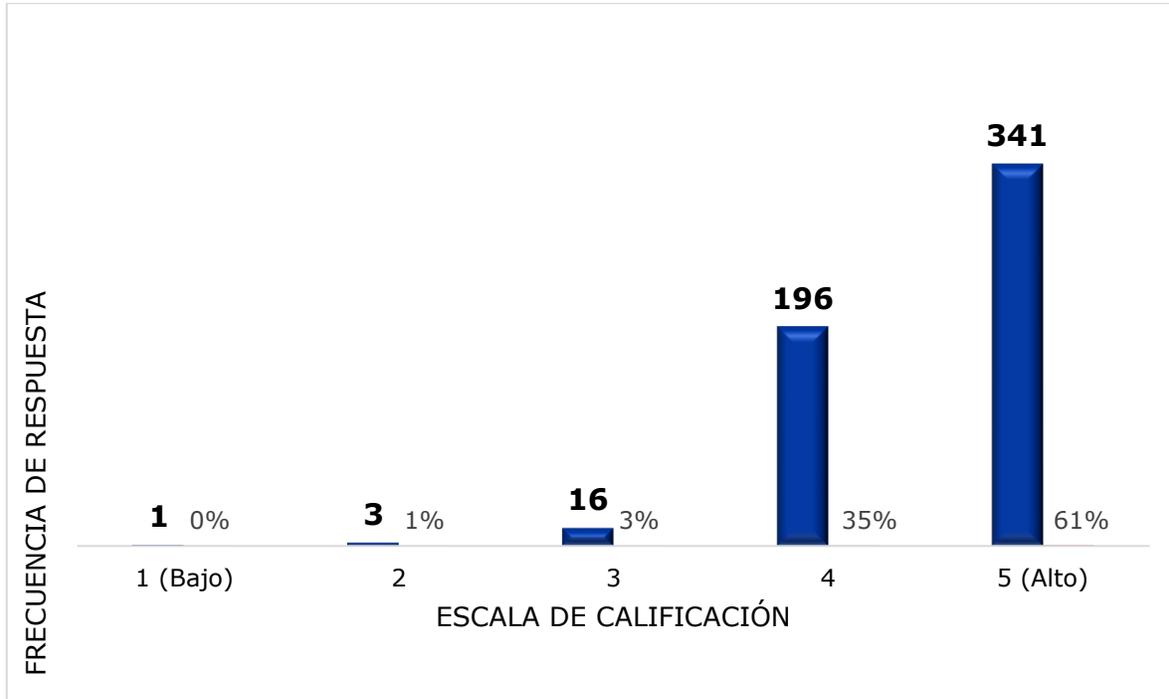
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (304 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 53% mientras que en el 2023 se ubicó en el 55%.

**Si calificó con 1, 2 o 3 a la pregunta *Califique la opinión general que le produce la CGN, indique por qué.***

- Creo que la Contaduría General de la Nación ha retrocedido en capacitaciones presenciales en las diferentes regiones del país y se venía en constante crecimiento hasta hace unos 8 años atrás.
- Poca utilización.
- No conozco personas que reporten a la Contaduría General, por tal motivo mi percepción es aceptable. Hasta ahora estoy aprendiendo de los reportes y normatividad de esta entidad a través de videos y manuales
- A que no soy contador.
- Confianza.
- Las operaciones recíprocas les falta utilidad, es un proceso que en la mayoría de las veces no surte el efecto esperado.
- Solo para reportar información.
- Poco conocimiento de los temas.
- El boletín de deudores morosos no se ha podido consultar.
- Más fiscalización a las entidades públicas.
- No consulto información de nacional.
- Creo que aún hay que mejorar.
- Porque es una escala en la que es un promedio no tan alto.

- No lo uso.
- Considero que deben mejorar los canales de comunicación con el fin de que la información sea más oportuna.
- Porque no puedo y no sé por dónde hacer mis aportes.
- Porque cuando he necesitado ayuda, no me la han proporcionado.
- Porque seguí las instrucciones y no puedo ver la información y dicen que no cargó la información.
- Conozco la organización como una unidad de control, pero siento que las noticias son más asociadas a la politización de sus nombramientos, más que el rol que cumple en la estructura del Estado.
- Se han disminuido las capacitaciones y divulgación de las normas y modificaciones que se han realizado.
- Falta más divulgación.
- Ha venido perdiendo su dinamismo.
- Falta más capacitación para la debida aplicación de la ley 1314, resoluciones 533.
- Considero que los asesores de la CGN no apoyan los procesos de las entidades.
- Casi no hago uso de dichos contenidos, no entiendo su utilidad.
- Dado que los instructivos no son claros, los cuales están disponibles para la elaboración de los informes que se debe presentar de forma trimestral. No dan ninguna capacitación donde se pueda realizar aclaraciones de las inquietudes.
- Falta más acompañamiento a las entidades.

## 12) Califique el grado de confianza que le genera la CGN.



En 341 de las 557 respuestas recibidas, equivalente al **61%**, se obtuvo la calificación esperada 5 (**Positiva**) para el grado de confianza que genera la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2022 (56%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (341 de 557) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 5 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2022 fue del 56% mientras que en el 2023 obtuvo el 61%.

**Si calificó con 1, 2 o 3 a la pregunta *Califique el grado de confianza que le genera la CGN*, indique por qué.**

- Poca utilización.
- Poco conocimiento.
- Creo que es aceptable, no muchos conocen sobre la entidad y los reportes que generan, excepto que esté obligado por trabajar en el sector salud en el área contable.
- Son confusas las respuestas y toca pedir mayor explicación.
- Es muy poco el uso que tengo.
- Falta de claridad en la utilidad de la información reportada, aparte de consolidar.
- Más fiscalización a las entidades públicas.
- Aún no se han depurado muchos tratamientos contables.
- Porque el uso de la información aquí presentada, la mayoría de las veces no la consulto.
- No se instruye de manera fácil para acceder a la plataforma cuando uno es nuevo en el manejo de esta y no se tiene acompañamiento interactuado y práctico.
- No conozco.
- No conozco en profundidad sus funciones; tienen un tinte más político como burocracia que no aporta al país, pero no sé el impacto que tiene en nuestra empresa.
- Grado de consolidación de la información contable.
- La CGN debería hacer más acompañamiento a las entidades, asesorías más rápidas.
- No son cálidos con las respuestas.

### 13) ¿Qué información o servicio quisiera recibir de la CGN?

Las respuestas recibidas a esta pregunta se presentan clasificadas según la parte interesada; el encuestado hizo la selección en el momento de iniciar el diligenciamiento del respectivo formulario creado por la CGN en Google.

#### CIUDADANÍA

- Folletos virtuales que dinamicen el quehacer de la entidad.
- Las leyes vigentes que deba conocer para el reporte de información ante esta entidad. Me gustaría saber cómo se hace o qué se hace si después de hacer un reporte de Boletín de Deudores Morosos esta persona o entidad ya no debe; ¿qué se debe hacer?, gracias.
- Una línea telefónica donde contesten de una forma oportuna.
- Asesorías personalizadas.
- La deuda del Estado y el patrimonio.
- Capacitación en normas y procedimientos de control interno contable.

#### COMUNIDAD ACADÉMICA

- Información en línea permanente.
- Normatividad vigente.
- Boletines con novedades.
- Alternativas de empleo.
- Las dificultades en la comprensión de alguna normatividad y las acciones para solucionar estas situaciones que llevan a disparidad de criterios.
- Conferencias sobre temas contables medioambientales.
- La relacionada con el CHIP.
- Financiera de deuda pública y masa monetaria en mercado.
- Ofertas de empleo para mayores.
- Capacitación en procedimientos norma internacional para el sector público, en las regionales.

- Conferencias sobre contabilidad pública para estudiantes de contaduría pública.
- Capacitaciones, cambios normativos.

## ENTIDAD CONTABLE PÚBLICA

- Normativa actualizada.
- Cambios normativos respecto a las NICSP.
- Respuesta rápida y precisa a las consultas que se realizan.
- Actualizaciones de base normativa y ajustes a planes contables.
- Todo lo relacionado de los aplicativos contables y los recordatorios de fechas de vencimiento de entrega o cargue de información.
- Un enfoque más práctico al control interno contable, necesitamos que se activen las líneas de defensa 1 y 2 (MIPG) aplicada a la contabilidad.
- Respuestas sobre las diferentes consultas que hacen las entidades públicas.
- Como presupuesto interactuar más con la información contable, porque es el resultado de una ejecución presupuestal. Invitar a capacitaciones y socializar al respecto los grupos que hacen parte de la cadena financiera.
- Nueva normatividad.
- Capacitación periódica en actualización y cambios normativos contables.
- Capacitaciones.
- Interacción CHIP – SIIF.
- Respuestas más rápidas.
- La actualización de Normas contables al correo personal.
- Capacitación constante.
- Actualización de la normatividad.
- Capacitaciones y Congresos.
- Más capacitaciones.
- Crear un manual específico para entidades territoriales para el manejo de cuentas recíprocas.

- Alerta de cambio normativo para Entidades de Gobierno.
- Instrucciones contables para el reconocimiento de hechos económicos en relación con el sector salud.
- Seminarios presenciales.
- Consultas por WhatsApp.
- Principales observaciones realizadas por la CGR en los procesos de auditoría financiera.
- Que los entes de control tomen como base solo la información que se envía a la CGN.
- La Contaduría General de Nación tiene unos manuales de Procedimientos pero que a veces le resulta a uno como contador identificar cuál aplicar en su entidad.
- Capacitación en actualización de las presentaciones de los informes.
- Que cuando uno llame a la Contaduría esté, el asesor que le corresponda al ente territorial y lo atienda. Nunca está o no responden la extensión.
- Capacitación de procedimiento de calificación en la designación de los recursos.
- Capacitación para funcionarios de Entidades (nuevos ingresos) respecto a la optimización de la herramienta CHIP.
- Capacitación para contadores novatos en el sector público para poder realizar bien lo relacionado con el mantenimiento del sistema contable de las entidades contables públicas.
- Más capacitaciones.
- Mejoramiento de los servicios en línea y asesorías para casos particulares.
- Capacitaciones y actualizaciones presenciales, como se realizaban hasta 2019.
- Rápido y simplificado.
- Actualización.
- Apoyo por parte de la analista asignada.

- Información sobre inversiones en entidades controladas, pero en liquidación.
- Capacitación.
- Realizar eventos de capacitación general.
- Conciliación de operaciones recíprocas.
- Las resoluciones que emiten.
- Capacitaciones.
- Información que sea más de apoyo para los contadores como plantillas, que ayuden a simplificar los procesos y de fácil implementación en las entidades.
- Cualquier tipo de capacitación que brinden siempre va a ser importante.
- Capacitaciones para contadores y funcionarios públicos.
- Catálogo de cuentas actualizado para entidades territoriales públicas.
- Capacitaciones sobre el RCP con ejemplos y casuísticas.
- Actualización de normatividad.
- Capacitaciones.
- La doctrina contable.
- Mas espacios de capacitación.
- Capacitación sobre operaciones recíprocas y su dinámica frente a las entidades que nos reportan.
- Cronograma de informes a rendir por una entidad pública e instructivo de control interno contable CHIP.
- Capacitaciones.
- Es importante que retomen las capacitaciones que realizaban tanto externas como internas.
- Capacitación en Marco Normativo de Entidades de gobierno.
- Videos de capacitación sobre temas contables.
- Fechas importantes.
- Cambios normativos a nivel general.
- Asistencia técnica procesos contables.

- Capacitación más intensiva sobre los diferentes informes, actualización en la información y ejemplos prácticos de prácticas contables.
- Una información más amigable y de fácil acceso.
- Manejo del FONPET.
- Talleres de aplicación para cambios de normatividad.
- Capacitaciones.
- Actualizaciones normativas continuas y reportes de cambios en los sistemas de información.
- Explicación coloquial de la normativa.
- Boletín de nueva normatividad.
- Breve análisis de la situación financiera de la entidad, realizada directamente por la CGN para garantizar independencia y conocimiento.
- Capacitaciones presenciales para las entidades del orden territorial.
- Capacitación virtual, sobre temas FONPET, regalías, convenio, acciones, avalúo de activos.
- Correo electrónico.
- Ejemplos de contabilización prácticos en video.
- Un servicio más personalizado.
- Información todos los cambios a nivel contable actualizados.
- Sobre el manejo de los recursos de SGR cuando la entidad es ejecutora.
- Capacitaciones contables continuas.
- Actualización sobre normas.
- Socialización de normatividad y capacitaciones.
- Que las circulares emitidas por la CGN alleguen copia a la Oficina de Control Interno.
- Las dinámicas contables de resolución 037, invitación a seminarios y charlas de actualización vía correo electrónico.
- Toda información que generen, pues esta es de importancia.
- Más apoyo en las operaciones recíprocas y capacitación continua a los contadores.

- Recibir capacitaciones.
- Operaciones recíprocas.
- Capacitación.
- Integrar a la página CHIP información de los marcos contables públicos.
- Aplicación con ejemplos prácticos sobre normas internacionales en activos y pasivos financieros.
- Capacitaciones frecuentes y actualizadas.
- Indicadores financieros.
- Mesa de trabajo para la conciliación de operaciones recíprocas.
- Más capacitación o talleres de información y más aplicativos.
- Cuando pase algo con algún informe se pueda conectar con el asesor para solucionarlo.
- Archivo con los cambios específicos realizados de una norma a otra.
- Boletines, en especial sobre cambios en la presentación de informes y fechas.
- Cómo llevarse los procedimientos contables.
- Manuales de procedimientos contables actualizados.
- Mejor información en recíprocas.
- Indicadores de gestión de la contabilidad.
- Boletines de control.
- Se tenga en cuenta entidades territoriales y descentralizadas del orden municipal para eventos y capacitaciones tanto sobre los reportes a la Contaduría como para realizar el seguimiento a su presentación.
- Los números de teléfono o correos donde se pueda realizar consultas según las inquietudes que se tenga.
- Más capacitaciones presenciales.
- Capacitaciones sobre casos particulares a nivel de universidades públicas.
- Continuar con el proceso de actualización de la normatividad vigente.
- Actualizaciones y cronogramas de presentación de informes.
- Recíprocas.

- Talleres de casos que se consultan con frecuencia, con sus respuestas.
- Capacitaciones para contadores municipales, son muy pocas.
- Respuesta más oportuna a los requerimientos planteados.
- Actualidad contable pública.
- Los informes que produce la CGN recibirlos más gerencial más sencillos y explicativos.
- Cambios en las cuentas contables.
- Actualización contable pública.
- Normatividad.
- Aplicación de impuestos por las entidades públicas.
- Capacitación presencial.
- Normativa en salud.
- Dado el alto nivel de actividades que genera la profesión contable, quiero recibir notificaciones oportunas de las normativas que se generen en mi correo.
- Actualización de la normatividad.
- Capacitación frecuente y localizada.
- Alertas sobre presentación de informes a la CGN.
- Capacitación sobre la manera correcta de presentación de informes.
- Las actualizaciones sean más eficaces.
- Revistas con información contable.
- Recibir correos semanales en los que se nos actualice con pequeños resúmenes sobre cambios normativos en general.
- Información pública contable.
- Capacitaciones.
- Mayor capacitación en el departamento de Nariño.
- Normatividad expedida vigente.
- Capacitaciones.
- Normatividad presupuestal y contable.
- El servicio de asesoría permanente.

- Mayor claridad sobre operaciones recíprocas con entidades de gobierno nacional y entidades territoriales.
- Normativas.
- Más manuales de procedimientos en específico.
- Capacitaciones sobre errores del CHIP.
- Comunicarse con un asesor.
- Más capacitaciones.
- Capacitación en operaciones recíprocas.
- En cuanto CUIPO.
- Más espacios de capacitación, pero con invitación de áreas transversales a los procedimientos contables, ya que generalmente dirigen los espacios de capacitación solo a los contadores, jefes financieros y oficinas de control interno, dejando de lado dependencias que son de suma importancia y que sus datos pueden ser de carácter material para la elaboración y presentación de la información financiera.
- Más información con relación a deudores morosos.
- Apoyo en procesos como matrices como herramienta para calcular saldos.
- Actualizaciones y conceptos emitidos con situaciones prácticas recibir constantemente conceptos de la doctrina tributaria, para mi es la mejor herramienta, para atender o buscar soluciones al quehacer institucional.
- Utilidad de CUIPO para otra cosa que no sea ley 617 de 2000.
- El manejo de recíprocas.
- Aplicativo CHIP con una interfaz más sencilla.
- Que se pueda tener contacto directo cuando se tienen dudas sobre algún tema, que no haya que esperar varios días para respuesta.
- Actualización de la normatividad contable.
- Capacitaciones en general.
- Mesas de trabajo con entidades.
- Proceso de generación CGN, aplicativo CHIP ingreso.

- Operaciones recíprocas, cómo corregir una vez se presenta la información ya reportada.
- Todo lo relacionado a contabilidad y otros.
- Actualidad normativa.
- Asesoría en operaciones recíprocas.
- Capacitación en sus sistemas de información.
- Indicadores financieros de las entidades públicas por sector.
- Financiera y fiscal.
- Los cambios o mejoras que hagan sobre normatividad y capacitaciones.
- Un chat donde podamos recibir asesoría, capacitación sobre el FONPET.
- El manejar de la aplicación y conocer todos lo del desligamiento de los formatos.
- Control interno contable.
- Capacitación de actualización.
- Mesas de trabajo presencial con los asesores de la CGN.
- Capacitaciones.
- Me gustaría unas nuevas capacitaciones aquí en la ciudad de Valledupar.
- Las resoluciones.
- Reuniones semestrales para analizar el estado contable de la entidad.
- Operaciones recíprocas.
- Resoluciones actualizadas al correo.
- Que cada vez que se genera una doctrina contable nos la envíen por correo en forma inmediata.
- Apoyo con operaciones recíprocas.
- Las capacitaciones sean más continuas.
- Información sobre inversión social de los recursos públicos.
- Tutoriales sobre la presentación de informes.
- El catálogo.
- A nivel general todos los temas de más relevancia para las entidades públicas.

- Todas las categorías, sobre todo capacitaciones.
- Última normatividad y cambios.
- Capacitación.
- Actualización en contabilidad pública.
- Capacitaciones más frecuentes y en las regiones.
- información sobre la normatividad que aplica actualmente.
- Registro contable de las interventorías de proyectos de inversión.
- Poder descargar certificados necesarios productos de la información contable.
- Capacitaciones, actualizaciones sobre la plataforma CHIP.
- Manejo de la deuda pública.
- Notificaciones permanentes sobre el cambio de norma.
- Considero que en operaciones recíprocas debería haber más claridad en los cuadros, toda vez que uno tiende a confundirse, y no lo digo por mí misma porque le he consultado a otras personas y dicen que no entienden los cuadros.
- *Tips* sobre el marco normativo.
- Actualización en políticas contables.
- Jornadas de capacitación.
- Más capacitación sobre operaciones recíprocas.
- Resultados trimestrales.
- Doctrina contable.
- Conciliación de operaciones recíprocas.
- Envío de resoluciones vía correo electrónico, capacitaciones referentes a cambios en políticas contables.
- A mi correo las actualizaciones de normatividad que se hace.
- Capacitación en el manejo de los diferentes informes que se producen en la CGN.
- El que brinda es bueno, quisiera conocer las oportunidades laborales que pueda brindar la CGN a los profesionales del área contable del país.

- Capacitaciones y envío de las nuevas normas a los correos.
- Programación de capacitaciones para Boyacá.
- Doctrinas del sector salud.
- Transferencias municipales de convenios entre municipios y entidades descentralizadas.
- Capacitaciones y actualizaciones.
- Recíprocas virtuales para no generar tanto correo de las entidades.
- Capacitaciones de situaciones especiales.
- Sobre capacitaciones en el Régimen de Contabilidad Pública.
- Capacitaciones para los funcionarios que pertenecemos al sector público.
- Boletines Informativos.
- Capacitación.
- Depurar la lista de informes por tipo de entidad, facilita la búsqueda en CHIP.
- Actualización y capacitación.
- Actualización normativa.
- Mayor capacitación.
- Cambio en normatividad, procedimientos y guías al correo electrónico registrado.
- Herramienta que pueda validar las cuentas contables vigentes antes de efectuar el cargue de la información en la plataforma CHIP.
- Una alerta cuando se produzca nueva norma.
- Capacitación sobre temas específicos como almacén en entidades públicas.
- Las capacitaciones territoriales fue en su época una experiencia muy valiosa para las entidades públicas.
- Cronograma de capacitaciones.
- Capacitaciones sobre la modificación de las normas.
- Capacitaciones presenciales en Bogotá y virtuales.
- Actualización normativa.

- Capacitación, aplicación de la contabilidad en términos cualitativos, esencia sobre la forma.
- Actualizaciones normas.
- Seminarios de actualización.
- En ocasiones las respuestas a consultas son genéricas y normalmente cuando se realizan, se refieren a casos puntuales sobre una entidad en particular.
- Marco normativo, conceptos.
- Capacitaciones sobre actualidad normativa contable pública.
- Doctrina contable.
- Aplicación práctica de normas internacionales y explicación con ejemplos claros de las operaciones recíprocas.
- Calendario de informes clasificado por tipo de entidad.
- Acompañamiento en lo de las operaciones recíprocas con el fin de mejorar la conciliación de las diferencias.
- Capacitaciones.
- Normatividad.
- Doctrina contable.
- Mejor oportunidad en soporte CHIP.
- Convocatoria actualización contable vigencia 2023.
- Actualizaciones a nivel internacional.
- Normatividad sobre fondos de servicios ejecutivos.
- Las modificaciones.
- Actualizaciones para la evaluación de Control Interno Contable
- Información contable del municipio.
- Capacitaciones virtuales.
- Capacitación en operaciones recíprocas.
- Cronograma de actualización normativa y opciones de participación de esta.

- Asesoría contable, para saber qué espera la entidad de la contabilidad que se registra, de una manera no policiva sino de apoyo.
- Capacitaciones y cambios normativos.
- Procedimiento contable de gestión de activos para empresas distribuidoras y comercializadoras de activos - operatividad local CUIPO - tratamiento local de recursos de regalías.
- Fechas de vencimientos reportes.
- Capacitaciones in situ.
- Noticias, informes o artículos de avances en el tema contable de otros países y cómo estamos en nuestro desempeño respecto a países de la región.
- Información referente a la entidad y de actualización contable.
- Operaciones recíprocas.
- Normatividad vigente.
- Normatividad a través de correo electrónico.
- Más personalizado en el servicio de consulta y respuestas.
- Que se realice un manual para el registro de las diferentes transacciones en las entidades territoriales ya que la rotación de personal hace que no se interpreten correctamente las diferentes transacciones.
- Asesorías personalizadas a cada entidad.
- Capacitación resolución 0063 de 2023.
- Normatividad actualizada.

## ORGANISMO DE CONTROL

- Capacitación permanente en tema de control interno contable y estrategias para que la alta dirección coadyuve a esta labor en forma óptima.
- Normatividad al correo y capacitaciones CHIP.
- Boletines de actualizaciones.
- Rendición de cuentas.

- Actualización de normatividad.
- Información sobre estados financieros de la Nación.
- Capacitaciones sobre la rendición del control interno contable.
- Capacitación especializada, como diplomados.
- Capacitaciones CHIP.
- Mecanismo, foros, diplomados, y/ cursos para la gestión de los riesgos en materia contable.
- Capacitaciones.
- Realizar más talleres sobre la dinámica manejo de cálculo actuarial.
- Capacitación y actualización permanente.
- Capacitaciones en todo lo normativo para estar a la vanguardia con todas las entidades.
- Actualización del manual de procedimientos contables.
- App móvil.
- Capacitaciones respecto a temas específicos de interés para las regiones.
- Comparativos entre entidades del mismo nivel.
- Respuestas ágiles a los tratamientos contables en activos de las entidades de territorio.
- Normatividad vigente.
- Normatividad e información de control interno contable.
- Información Financiera Consolidada por sectores.
- Toda la normatividad vigente para entidades del estado.
- Capacitaciones sobre los formatos y seguimientos a los planes de mejoramiento.
- Calendario de los informes de ley para el seguimiento a los mismos de mi entidad.
- Sobre las publicaciones de los contratos y los tiempos.
- Ampliación de información actualización.
- Actualización de resultados y normatividad permanentemente.

## OTRO

- Resultado de los informes de control interno.
- Calendario de los informes a cargo del ente territorial para hacer el seguimiento de oportunidad.
- Asesoría en temas de contabilidad pública.
- Todas las actualizaciones tributarias.
- Capacitación cuando hay cambios normativos.
- Servicios de capacitaciones presenciales en temas CHIP.
- Listado de reportes según tipo y nivel de entidad para cada vigencia.
- Plan de actualización de los marcos normativos contables vigentes.
- Información actualizada y relevante.
- Información actualizada de cambios normativos y técnicos.
- Comparativos y mejoras entidades públicas en sistema de control interno.
- Informes más periódicos y capsulas formativas.
- Comunicados de prensa.
- Más capacitaciones.
- Datos estadísticos.
- La información relacionada con la rendición del CHIP. Especialmente las resoluciones, circulares y demás actos administrativos.
- Retroalimentación de la información presentada por las entidades.
- Toda la información que sea relevante a las oficinas de control interno.
- Actualización normativa y consolidado de informes relacionados con contabilidad
- Capacitación en temas relacionados con: inventarios propiedad planta y equipo.
- Conocer el desligamiento del ESE público nuevo.
- Capacitaciones por departamentos.
- Capacitaciones continuas enfocadas al área de la salud.
- Rendición de cuentas.

- Capacitaciones en auditoría interna - para jefes de control interno.
- Atención personalizada para resolver múltiples inquietudes.
- Capacitaciones.
- Actualización normativa.
- Capacitación contable pública y prestación de informes financieros y de control interno a la CGN.
- Capacitación personalizada.
- Mayor número de capacitaciones presenciales para las entidades territoriales.
- Diplomado.

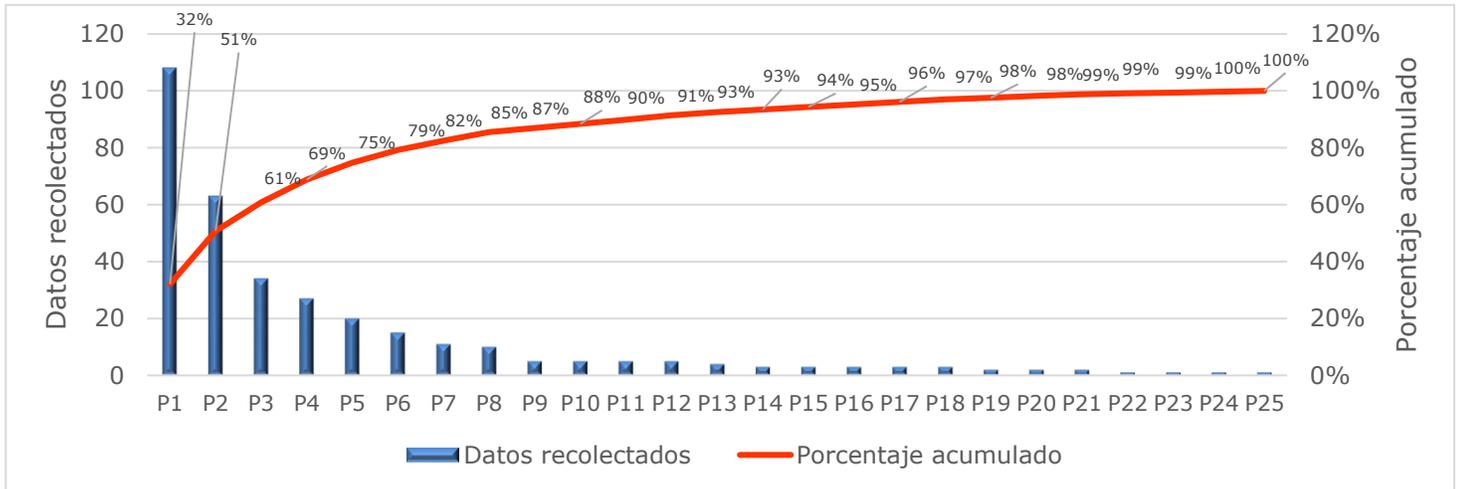
Para identificar cuáles son los **aspectos prioritarios que se deben tratar**, a continuación, se presenta una gráfica de los datos obtenidos con respecto a las principales solicitudes de información o servicio a la Contaduría General de la Nación, mencionados por los encuestados.

Información o servicio que quisiera recibir de la CGN		Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>P1</b>	Capacitación	108	108	32%	32%
<b>P2</b>	Normatividad contable pública y sus actualizaciones.	63	171	19%	51%
<b>P3</b>	Calidad, claridad, oportunidad y agilidad en las respuestas a los conceptos y solicitudes a la CGN (atención personalizada con el asesor).	34	205	10%	61%
<b>P4</b>	Información actualizada vía correo electrónico, alertas vía correo electrónico de vencimientos y cambios en la normatividad.	27	232	8%	69%
<b>P5</b>	Operaciones Recíprocas.	20	252	6%	75%
<b>P6</b>	Relacionadas con el CHIP (guías para presentar la información).	15	267	4%	79%

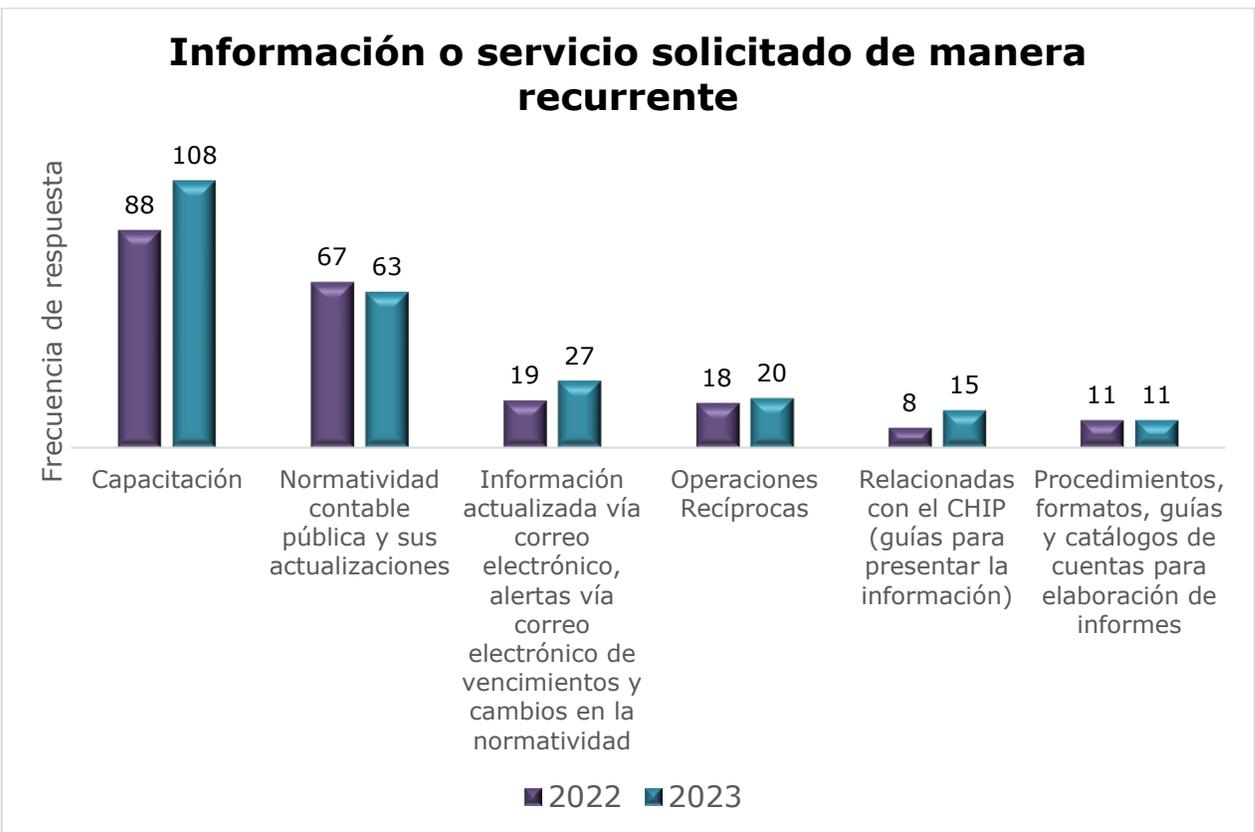
P7	Procedimientos, formatos, guías y catálogos de cuentas para elaboración de informes.	11	278	3%	82%
P8	Relacionadas con Control Interno.	10	288	3%	85%
P9	Conceptos y doctrina contable pública.	5	293	1%	87%
P10	Indicadores, licitaciones, diccionario contable, contabilidad pública, estados financieros y comparativos.	5	298	1%	88%
P11	Boletines de prensa, material audiovisual.	5	303	1%	90%
P12	Relacionadas con BDME.	5	308	1%	91%
P13	Normatividad internacional.	4	312	1%	93%
P14	Recordatorio sobre los vencimientos con más frecuencia, y más claridad. En los casos de las consultas efectuadas para dar claridad sobre diferencia de criterios al aplicar la norma.	3	315	1%	93%
P15	Ofertas de empleo.	3	318	1%	94%
P16	Relacionadas con CUIPO.	3	321	1%	95%
P17	Calendario	3	324	1%	96%
P18	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	3	327	1%	97%
P19	Asistencia y apoyo técnico.	2	329	1%	98%
P20	Mejorar la atención vía telefónica.	2	331	1%	98%
P21	Relacionado con FONPET.	2	333	1%	99%
P22	Consultas por WhatsApp.	1	334	0%	99%
P23	Principales observaciones realizadas por la CGR en los procesos de auditoría financiera.	1	335	0%	99%
P24	Que los entes de control tomen como base solo la información que se envía a la CGN.	1	336	0%	100%
P25	Información sobre inversiones en entidades controladas, pero en liquidación.	1	337	0%	100%

- P1** Capacitación
- P2** Normatividad contable pública y sus actualizaciones.
- P3** Calidad, claridad, oportunidad y agilidad en las respuestas a los conceptos y solicitudes a la CGN (atención personalizada con el asesor).
- P4** Información actualizada vía correo electrónico, alertas vía correo electrónico de vencimientos y cambios en la normatividad.
- P5** Operaciones Recíprocas.
- P6** Relacionadas con el CHIP (guías para presentar la información).
- P7** Procedimientos, formatos, guías y catálogos de cuentas para elaboración de informes.
- P8 Relacionadas con Control Interno.
- P9 Conceptos y doctrina contable pública.
- P10 Indicadores, licitaciones, diccionario contable, contabilidad pública, estados financieros y comparativos.
- P11 Boletines de prensa, material audiovisual.
- P12 Relacionadas con BDME.
- P13 Normatividad internacional.
- P14 Recordatorio sobre los vencimientos con más frecuencia, y más claridad. En los casos de las consultas efectuadas para dar claridad sobre diferencia de criterios al aplicar la norma.
- P15 Ofertas de empleo.
- P16 Relacionadas con CUIPO.
- P17 Calendario
- P18 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- P19 Asistencia y apoyo técnico.
- P20 Mejorar la atención vía telefónica.
- P21 Relacionado con FONPET.
- P22 Consultas por WhatsApp.
- P23 Principales observaciones realizadas por la CGR en los procesos de auditoría financiera.
- P24 Que los entes de control tomen como base solo la información que se envía a la CGN.
- P25 Información sobre inversiones en entidades controladas, pero en liquidación.

### ¿Qué información o servicio quisiera recibir de la CGN?



### Información o servicio solicitado de manera recurrente



## 14) ¿Qué sugerencia tiene para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN?

Las respuestas recibidas a esta pregunta se presentan clasificadas según la parte interesada; el encuestado hizo la selección en el momento de iniciar el diligenciamiento del respectivo formulario creado por la CGN en Google.

### CIUDADANÍA

- Estar dictando charlas en las entidades del estado para mejorar día a día.
- Mi calificación fue baja porque no utilizo ningunos de esos medios o redes sociales, crear *tips* sobre el tema de reportes de la información.
- Una línea telefónica donde contesten de una forma oportuna.
- Servicios de WhatsApp.

### COMUNIDAD ACADÉMICA

- Mayor interacción con universidades y con grupos de estudiantes de contaduría pública y afines.
- Mayor circularidad de la NIC.
- Vincular gente con experiencia.
- Que tenga más líneas de atención.
- Sancionar a los municipios que tienen su información desactualizada.
- Pedir información para base de datos.
- Mejorar el servicio en la respuesta telefónica.
- Seguir mejorando cada día.
- Ampliación para poder acceder a las mesas de ayuda.

### ENTIDAD CONTABLE PÚBLICA

- Grupo de WhatsApp o Telegram donde se compartan constantemente las actualizaciones contables.
- Los asesores que respondan con oportunidad por correo electrónico.

- Ser un poco flexible cargue de información cuando hay inconvenientes técnicos internet o comunicación.
- No rotar tanto a los asesores, garantizar que ellos realicen también un análisis de lo subjetivo e incuantificable. Más acercamiento con las entidades.
- Realizar capacitaciones en forma constante, realizar acompañamiento a las entidades, verificar las observaciones que se vienen realizando sobre presentación de información acorde al catálogo de cuentas emitido para cada tipo de entidad.
- Aprovechar el canal de YouTube para promover los cambios, actualizaciones normativas, y capacitación a los usuarios del CHIP y demás información financiera reportada a la CGN.
- Líneas telefónicas.
- Generar espacios de capacitación presencial.
- Que las personas que coloquen como analistas conozcan bien el tema de la trazabilidad de la información.
- El recibir información directa a nuestros correos, nos evita tener que buscar en la página cuando se requiere un tema específico, la cual contiene muchísima e importante información.
- Mas accesibilidad a las mesas de ayuda, líneas telefónicas.
- Capacitaciones presenciales.
- Realizar reuniones periódicas informativas.
- Más respeto, atención, colaboración, oportunidad en la respuesta.
- Mejorar los canales de comunicación externa.
- Grupos de WhatsApp de contadores de las entidades públicas.
- Que los entes de control tomen como base solo la información que se envía a la CGN.
- Más que sugerencia les solicito más capacitación presencial como antes que se aprendía más sobre todo para los nuevos funcionarios que llegan a las entidades públicas, hay muchos temas que requieren bastante

capacitación, por ejemplo, el tema de pensiones, el tema de salud, el tema de FONPET todo lo anterior para las alcaldías municipales.

- Que los asesores que tienen nos respondan y no nos dejen con la respuesta en veremos y que tengan conocimientos de contabilidad pública.
- Interactuar.
- De pronto mayor oportunidad en las respuestas a las consultas realizadas por la entidad.
- (Desde el ámbito contable) continuar en el proceso de homologación y mejoramiento continuo en aras de unificar la información global, por ejemplo, un sólo software contable a nivel nacional que permita el cruce de información en línea hacia el CHIP.
- Que haya soporte y capacitación continua a los funcionarios encargados de la creación, análisis y control de la información financiera al interior de las entidades contables públicas territoriales.
- Mantener actualizado el directorio de los responsables de la información de las diferentes entidades públicas.
- Acceso a consultas particulares y medios.
- Capacitaciones periódicas y presenciales.
- El tiempo corto.
- Ampliar capacitación.
- Que tenga un correo que si funcione.
- Mantener las estrategias de la página web, flashes informativos, correos electrónicos, etc.
- Calidad de información para conciliación de operaciones recíprocas.
- Siempre envían a los correos institucionales pero el día que ya no estamos en las entidades perdemos conexión con la Contaduría.
- Dar más relevancia y disposición en la comunicación a través de celular, directa con el asesor que se asigna.
- Por ahora la calidad de la comunicación es buena.

- Capacitaciones.
- No siempre funciona el aula virtual.
- Sugiero que haya una forma más efectiva de poder comunicarse con las otras entidades, para poder conciliar para la información recíproca.
- Mejorar los tiempos de respuesta.
- Tener un buen acompañamiento de los asesores que designan a los municipios.
- Mejorar la atención de los asesores.
- Que realicen dos capacitaciones en el año.
- El soporte en el manejo o incidencias en el CHIP local cuando se está transmitiendo información.
- Realizar más seguido los Podcast.
- Más agilidad en la respuesta a requerimientos.
- Los procesos de comunicación tienen que llegar de forma directa a contadores y financieros de las entidades estatales, por medio de capacitaciones presenciales o virtuales, involucrando al contador o financiera, dentro de los procesos que instala la CGN.
- Tener un contacto fácil y oportuno de mejor acompañamiento.
- Responder el 100% de las PQRSD en los términos de ley.
- Incrementar las capacitaciones.
- Mejorar el rendimiento de la página web, a veces es algo lenta.
- Usar canales de YouTube.
- Canales Feed RSS para la nueva normatividad y las noticias.
- Dar a conocer todos los medios que utilizan para la comunicación interna y externa de la CGN.
- Mejorar la comunicación con la Contaduría.
- *Call center* con un horario más extenso.
- Envío de fechas de presentación de información al correo.
- Información constante.

- Que la interacción con el usuario o reportante de la información sea más en línea.
- Celular personalizado de los analistas a cargo porque en los teléfonos fijos no contestan.
- Los tiempos de respuestas a los correos enviados.
- Mayor cantidad de capacitaciones contables.
- Reportes mensuales.
- Actualización y compartir directorios de entidades públicas (están muy desactualizados, insumo importante para la conciliación de Operaciones Recíprocas).
- Mejorar la comunicación con las oficinas de control interno.
- Replicar la información de novedades de la página web al correo electrónico.
- La atención de funcionarios o asesores en las fechas límites de presentación de los informes al CHIP, ya que estas están hasta ciertas horas, al igual cuando sea el día límite de presentación un sábado, domingo o día festivo este sea prorrogado al día hábil siguiente.
- Más capacitaciones en diferentes temas contables.
- Operaciones recíprocas, mejorar el proceso.
- Tener más capacitaciones.
- Que sea inmediata y no de tantas vueltas al interior de la entidad.
- Contacto directo con las entidades más frecuente.
- Lograr comunicación oportuna con los asesores de las entidades.
- Interactuar más con las entidades con el fin de facilitar la comunicación.
- Que los asesores sean más colaborativos en los sucesos que ocurren.
- Mayor colaboración y participación de las distintas entidades en el proceso de consolidación de la información.
- Respuesta más rápida en PQRS de BDME.
- Que se envíe información de actualización a tiempo.
- Canales de asistencia y apoyo.

- Más opciones de capacitación a los entes territoriales.
- Se difundan más los servicios de las aplicaciones que tiene dispuesta la CGN al igual que tutoriales sobre la utilización de estas.
- Que se debe tener un asesor o analista que interactúe con los funcionarios de las entidades que están a su cargo para analizar, solo hasta el mes pasado hemos tenido un analista que ha estado muy pendiente de cómo vamos con la información contable del ente territorial, en mi caso es el Caquetá. Por primera vez ha habido un seguimiento y ayuda que uno dice con gusto muchas gracias.
- Verificar la línea directa de llamadas, sus extensiones que poco contestan.
- Sugiero que el CHIP sea más dinámico, actualizado tanto la plataforma como la divulgación de la información.
- Ser más exigentes con la obligación de conciliación de los entes territoriales con las demás entidades.
- Sostener el nivel alto en capacitaciones, que permitan una mejor claridad y calidad de cada uno de los procesos.
- Capacitaciones a contadores.
- Se debe programar una capacitación con los jurídicos de las instituciones.
- Agilidad en las respuestas.
- Más cercano con los contadores. Además, los informes de la CGN hacerlos más resumidos, de forma gerencial y mirar la posibilidad de presentárselos al alcalde, gobernador y contadores, pudiendo ser por una videollamada global por depto.
- Aplicación sencilla para el usuario.
- Sugiero que además de la información de operaciones recíprocas, para las partidas que sean persistentes como diferencia, se tenga un apoyo para llegar a un acuerdo entre las entidades o que la CGN defina una exclusión.
- Normativa salud.
- Mostrar en la página alertas de nuevas publicaciones sobre normativa, procedimientos y otros.

- Más agilidad en las consultas realizadas.
- Mayor servicio de capacitación.
- Existen informes contables un poco extensos y la plataforma no permite subirlos. Más capacidad para esta situación o permitir su envío vía correo.
- Más boletines.
- Los tiempos de respuesta.
- Es buena la calidad de la información.
- Mayor capacitación en el departamento de Nariño.
- Hacer talleres y capacitaciones para aterrizar un poco más la información de las entidades.
- Oportuna.
- Que los canales de comunicación funcionen permanentemente porque por lo menos el telefónico para una asesoría directa casi nunca funciona.
- Unificación de criterios sobre operaciones recíprocas con entidades de gobierno nacional y entidades territoriales, pues se presentan inconsistencias que no se han podido aclarar por falta de estos criterios.
- Contar con un mayor apoyo de los asesores cuando se requieren conceptos por parte de las entidades.
- Respuestas en menor tiempo.
- Capacitaciones.
- Información de cambio normativos a los correos de los contadores.
- En operaciones recíprocas proporcionar más información de los usuarios.
- Conversatorios, punto de atención en otras ciudades.
- No se debería realizar lo de recíprocas ya que es un desgaste de tiempo.
- Un *chatbot* en la página del CHIP.
- Que se mejore la forma de bajar información de las transmisiones de operaciones recíprocas o BDME cuando estos tienen demasiadas líneas. Es muy demorado o la página se cae constantemente. Adicionalmente, que para responder estas encuestas no sea obligatorio tener un correo Gmail, debido a que nuestras entidades públicas no se trabajan con

Google y toca recurrir a correos externo o particulares para poder dar respuesta.

- Actualización de los datos de contacto de las entidades y uso de otros medios.
- Mejorar la interacción con las entidades.
- Hacer más comunicativos los cursos y apoyos en reportes y todos los temas contables de interés.
- Medios de comunicación.
- Nunca se recibe una respuesta oportuna al llamar a la CGN, hacer una llamada es inoficiosa, nadie contesta.
- A través de correo electrónico.
- Más eventos presenciales de capacitación.
- Descentralizar más los servicios de la CGN en las regiones.
- Información sobre *link* donde se publica resumen de los principales cambios.
- Mejorar las interfaces para que sean más amigables y eficientes.
- Capacitar a las entidades públicas.
- Un chat donde podamos recibir asesoría.
- Que ya haya mayor acompañamiento para las personas que son primíparas en el desligamiento y cargue de información a la plataforma para el buen desligamiento y no presentar una información errada o con inconsistencia.
- Priorizar el manejo de correos institucionales.
- Que la interacción de los funcionarios territoriales y los funcionarios de la CGN sea más específica para cada ente y que sea personalizada.
- Actualizar los tutoriales.
- Siempre he tenido buena comunicación con la CGN.
- Que respondan los teléfonos.
- Programas de capacitación.
- Contar con asesores.

- Me siento satisfecha con la comunicación de la CGN gracias.
- Que la base de información para todos los entes de control sea la registrada en la CGN.
- Mayor comunicación con usuarios para diligenciamiento de la plataforma.
- Oportunidad en las respuestas que se envían.
- De pronto más agilidad en la respuesta de los conceptos.
- Atención personalizada para entidades territoriales.
- Realizar más capacitaciones en las regiones.
- Que nos envíen al correo las modificaciones que realizan a las plataformas o a la normatividad.
- Mejorar la calidad de descarga de la información.
- Obtener líneas telefónicas o virtuales más amplias, que puedan recibir en tiempo real y dar respuesta.
- Notificaciones permanentes sobre el cambio de norma.
- Que se capacite a todos los integrantes de la información contable pública.
- Capacitaciones presenciales como antes.
- Poder acceder a los canales de información en las distintas redes sociales.
- Mejor estrategia de comunicación que resalte la funcionalidad y el aporte de la institución a la sociedad colombiana, no solo como un órgano técnico.
- Más contacto directo con las entidades del Estado.
- Mayor divulgación a las entidades.
- Suple las necesidades institucionales.
- Implementar más capacitaciones virtuales.
- Más divulgación.
- Continuar informado por todos los medios comunicación.
- Seguir comunicando por página web la información a los interesados.
- Una mayor difusión de los canales de comunicación que tiene establecidos la entidad.

- Mejorar el informe de operaciones recíprocas, estas en su mayoría no son reportadas a tiempo, no coincide la información y demora en los reportes de las entidades que no favorecen un reporte útil. También suele suceder que los valores reportados son diferentes en su cálculo para cada entidad.
- Que las respuestas sean oportunas.
- Más capacitaciones alrededor de la información que presentan las entidades.
- Tener un repositorio de videos de capacitación.
- Constante realización de capacitaciones a las entidades públicas.
- Que las capacitaciones sobre cambios normativos sean más oportunas.
- Más descentralización a través de los medios tecnológicos.
- Deben publicar el calendario de capacitaciones, o publicar de forma oportuna que capacitación van a realizar.
- Las capacitaciones presenciales deben ser retomadas.
- Capacitaciones.
- Envío de boletines quincenales al correo institucional con las novedades CGN.
- Desde la parte interna me gustaría contar con una intranet más amigable para la consulta, considero que se cuenta con toda la información, pero de manera dispersa y confunde.
- Trabajar más en sinergia con la Junta Central de Contadores, en articulación con las universidades y las alcaldías del país brindando una mayor divulgación de las leyes y resoluciones, instructivos de los distintos lineamientos de la contabilidad en medición, reconocimiento, presentación, revelación.
- Si bien, existen funcionarios o contratistas dedicados a una zona geográfica específica, hay consultas en tiempo real que requieren alguna recomendación o conocimiento orientador, la cual se debe redireccionar hacia el experto, pero una llamada telefónica por teléfono fijo es casi imposible. Sobre la mejora, es recomendable contar con números de

celular y personal autorizado que, por lo menos brinden algún tipo de orientación que, como es evidente, no compromete a la entidad, pero sí sirve de guía.

- Mejorar la disposición de la información de interés de la comunidad mediante boletines.
- Dar respuestas oportunas.
- Capacitación sobre los diferentes medios de información y qué información se puede consultar en cada uno de ellos.
- Manejar tiempos prudentes ante las solicitudes realizadas.
- Hacer capacitaciones.
- Comunidad de contadores entidades para consultas rápidas.
- Que las consultas se respondan con oportunidad.
- Seminarios de actualización contable, invitación a la entidad, copia Oficina de Control interno Gestión.
- Mas concretos, más comunicación interna.
- Replantear el tema de operaciones recíprocas ya que muchas veces se puede conciliar hasta después de enviada la información.
- Actualización de procedimientos y/o marco normativo de manera oportuna.
- Utilizar medios y formas más actuales para comunicarse, además de desagregar el conocimiento para hacerlo entendible hasta para quienes no sean contadores.
- Dar a conocer frecuentemente los medios y sus cambios.
- Últimamente, busqué por la página de la Contaduría los analistas y no los encontré con facilidad.
- Escuchar las inquietudes de los usuarios y orientarlos con sus respectivas respuestas.
- Operaciones recíprocas, asesores de la CGN.
- Enviar normatividad a través de los correos registrados.
- Interacción personalizada.

- Que el cruce de operaciones recíprocas sea un programa en línea para que sea más dinámico, donde se ingrese la información y los cruces se hagan antes del proceso de consolidación por parte de la CGN.
- Mayor frecuencia de capacitaciones a todos los que reportamos.

## OTRO

- Que den respuesta a los comunicados que son enviados al correo comunicados CGN.
- Grupos WhatsApp.

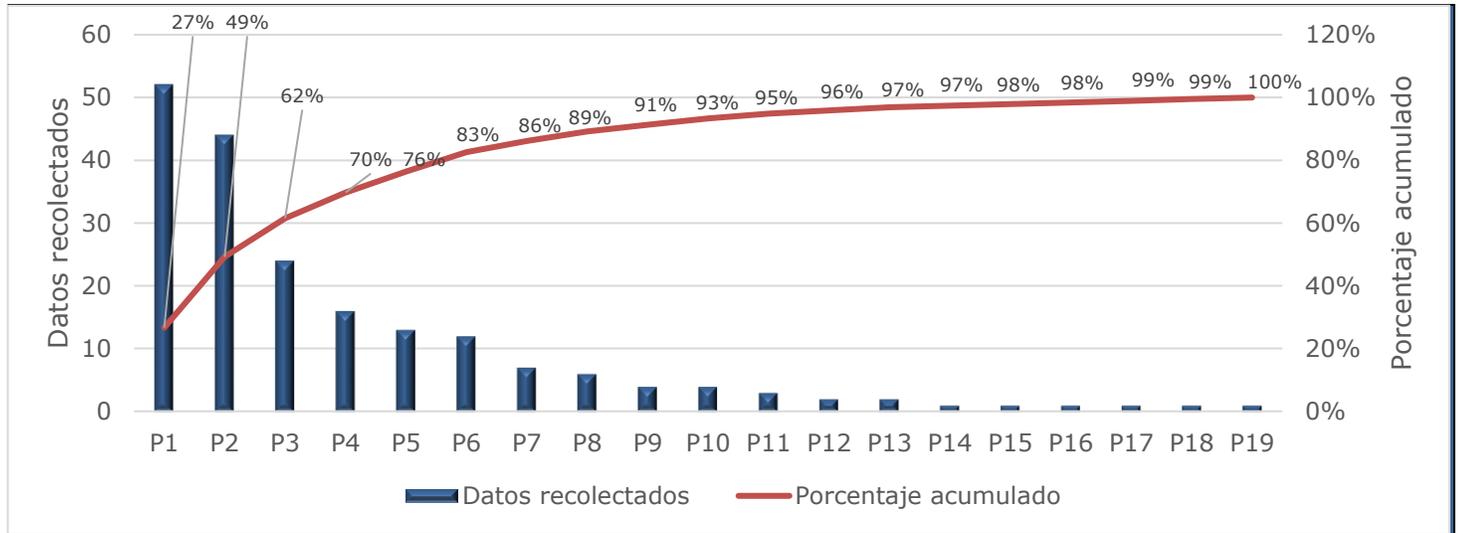
Para identificar cuáles son los **aspectos prioritarios que se deben tratar**, a continuación, se presenta una gráfica de los datos obtenidos con respecto a las sugerencias más relevantes para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN, mencionados por los encuestados.

Sugerencias para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN		Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>P1</b>	Calidad, oportunidad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN (atención personalizada con el asesor). Mejorar las asesorías.	52	52	27%	27%
<b>P2</b>	Capacitación (virtual y presencial).	44	96	23%	49%
<b>P3</b>	Fortalecer la información y comunicación.	24	120	12%	62%
<b>P4</b>	Información al correo electrónico.	16	136	8%	70%
<b>P5</b>	Mejorar la atención vía telefónica.	13	149	7%	76%
<b>P6</b>	Operaciones Recíprocas.	12	161	6%	83%
<b>P7</b>	Relacionadas con el CHIP.	7	168	4%	86%
<b>P8</b>	Normatividad Contable Pública y sus actualizaciones.	6	174	3%	89%
<b>P9</b>	Mayor y mejor interacción con las entidades.	4	178	2%	91%
<b>P10</b>	Página Web.	4	182	2%	93%

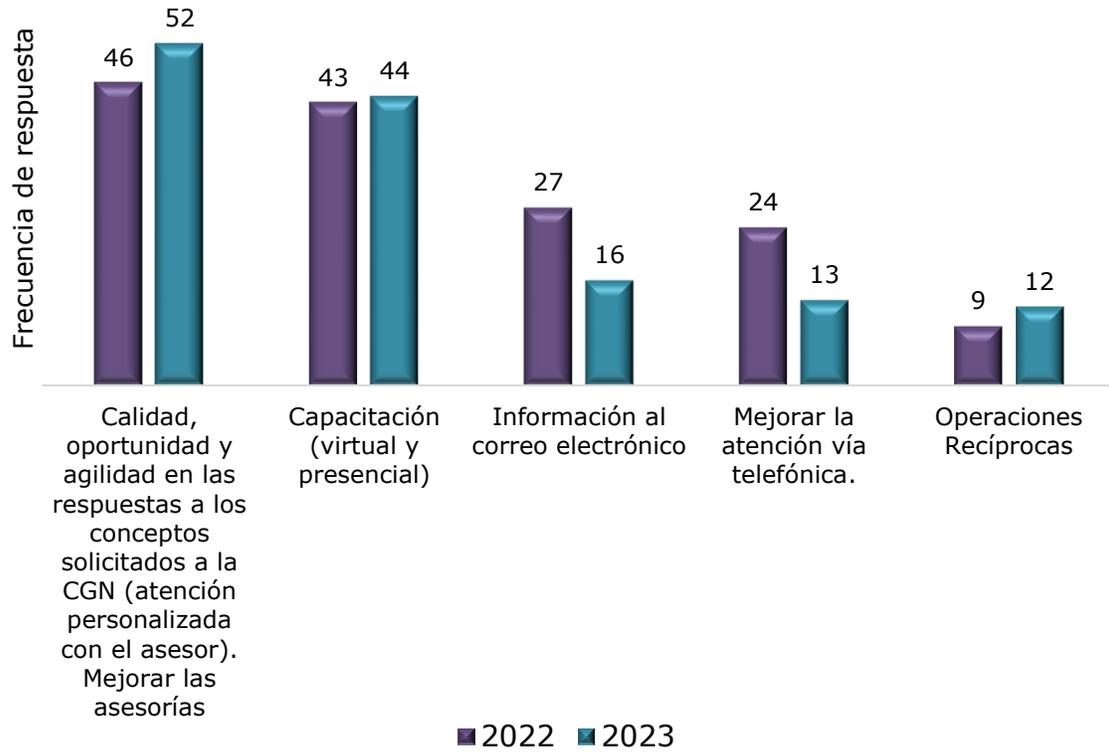
P11	WhatsApp	3	185	2%	95%
P12	Chat virtual.	2	187	1%	96%
P13	Relacionadas con la academia.	2	189	1%	97%
P14	Relacionadas con Control Interno.	1	190	1%	97%
P15	Vincular gente con experiencia.	1	191	1%	98%
P16	Sancionar a los municipios que tienen su información desactualizada.	1	192	1%	98%
P17	Que los entes de control tomen como base solo la información que se envía a la CGN.	1	193	1%	99%
P18	Reportes mensuales.	1	194	1%	99%
P19	Ser más exigentes con la obligación de conciliación de los entes territoriales con las demás entidades.	1	195	1%	100%

- P1** Calidad, oportunidad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN (atención personalizada con el asesor). Mejorar las asesorías.
- P2** Capacitación (virtual y presencial).
- P3** Fortalecer la información y comunicación.
- P4** Información al correo electrónico.
- P5** Mejorar la atención vía telefónica.
- P6** Operaciones Recíprocas.
- P7 Relacionadas con el CHIP.
- P8 Normatividad Contable Pública y sus actualizaciones.
- P9 Mayor y mejor interacción con las entidades.
- P10 Página Web.
- P11 WhatsApp.
- P12 Chat virtual.
- P13 Relacionadas con la academia.
- P14 Relacionadas con Control Interno.
- P15 Vincular gente con experiencia.
- P16 Sancionar a los municipios que tienen su información desactualizada.
- P17 Que los entes de control tomen como base solo la información que se envía a la CGN.
- P18 Reportes mensuales.

**P19 Ser más exigentes con la obligación de conciliación de los entes territoriales con las demás entidades.**



## SUGERENCIAS RECURRENTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN DE LA CGN



## HISTÓRICO

Consecutivo de los resultados del indicador sobre Información y Comunicación Externa desde el año 2015.

