

<b>CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO (OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS)</b>	
<b>Información General</b>	
Número registro en el <b>SUIT SISTEMA DE UNIFORMACIÓN ÚNICO DE TRÁMITES SUIT</b>	15752
Tipo:	Servicio en línea.
<b>Nombre del servicio:</b>	<b>ASISTENCIA Y APOYO TÉCNICO.</b>
<b>Proceso de la Entidad que ejecuta el servicio:</b>	Centralización de la Información.
<b>Propósito de cara al usuario:</b>	<p>Permite a la entidad publicar y formular las preguntas e inquietudes de tipo contable o solicitar apoyo técnico cuando se presenten errores de validación en los formularios de las categorías de la CGN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Información Contable Pública- Convergencia</li> <li>Reporte Final Entidades Liquidadas</li> </ul>
<b>Marco normativo regulatorio:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 298 de 1996.</li> <li>Decreto 1693 de 2023, Artículo 6 numeral 11.</li> <li>Resolución 671 de 2016, Artículo 13, numeral 7.</li> </ul>
<b>Está dirigido a:</b>	Persona Natural:
	Persona Jurídica: <span style="float: right;">x</span>
<b>¿Cuándo se puede solicitar?</b>	Disponibilidad abierta
<b>Requisitos exigidos al usuario para acceder al servicio:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuar como Servidor de una entidad pública</li> <li>Nombre de la entidad</li> <li>Código de la entidad asignado por la Contaduría General de la Nación</li> </ul>

<p><b>Pasos que debe seguir el usuario para acceder al servicio:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar a la página <a href="https://www.contaduria.gov.co/">https://www.contaduria.gov.co/</a></li> <li>• Seleccionar Atención y Servicio a la Ciudadanía</li> <li>• Seleccionar Servicios en línea y PQRSD</li> <li>• Elegir el servicio Asistencia y Apoyo Técnico y registrar el servicio.</li> <li>• <a href="https://orfeo.contaduria.gov.co/formularioWebEmiConsulta/">https://orfeo.contaduria.gov.co/formularioWebEmiConsulta/</a></li> <li>• Diligenciar el formulario con la información requerida y puntualizar la inquietud de tipo contable o asistencia técnica sobre los errores de validación que se le presenten en los formularios de las categorías CGN:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información Contable Pública- Convergencia</li> <li>✓ Reporte Final Entidades Liquidadas</li> </ul> </li> <li>• Además, puede solicitar el servicio a través del:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Correo electrónico <a href="mailto:contactenos@contaduria.gov.co">contactenos@contaduria.gov.co</a></li> <li>✓ Correo físico en la calle 26 N°69-76 Edificio Elemento Torre 1(Aire) piso 15 en Bogotá-Colombia</li> <li>✓ Llamada telefónica al + 57 (601) 492 64 00 o de manera presencial</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>Breve descripción de los pasos que sigue el servicio al interior de la entidad:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solicitud es direccionada a correspondencia a través del correo, <a href="mailto:contactenos@contaduria.gov.co">contactenos@contaduria.gov.co</a></li> <li>• Luego se radica en ORFEO para el Subcontador de Centralización de la Información, quien define el GIT (Grupo Interno de Trabajo), para que el analista encargado atienda la solicitud.</li> <li>• Por último, se remite la respuesta por el medio indicado de la Entidad Publica (EP). (Ver paso a paso del proceso anexo).</li> </ul>	
<p><b>Forma o Canal utilizado para la respuesta:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Presencial</li> <li>• Llamada telefónica</li> <li>• Asistencia virtual</li> <li>• Mesa de trabajo</li> </ul>	
	Virtual - electrónico:	10 días hábiles

<b>Tiempo para la respuesta al usuario:</b>	Plazos de respuestas Consultas Interpretación de Normas Documentos de información Todas las demás	30 días hábiles 10 días hábiles 15 días hábiles
	Presencial o llamadatelefónica: Asistencia técnica o mesa de trabajo	Inmediato  15 días hábiles
<b>¿Qué evidencia el resultado final del servicio?</b>	Registro en ORFEO, GLPI, ayuda de memoria y grabaciones	
<b>Cargo o rol de quien resuelve:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORFEO: Subcontador de Centralización de la Información</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICO: Servidores públicos y/o contratistas de los Grupos Internos de Trabajo (GITs) de Gestión.</li> </ul>	
<b>¿Puede el usuario hacer seguimiento?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• Vía telefónica</li> <li>• Personalmente</li> <li>• No. radicado</li> </ul>	
<b>¿El servicio está documentado en el Sistema de Gestión de la calidad SGC?</b>	Ficha de caracterización (Plataforma SUIT)	

### PASOS DEL SERVICIO EN LÍNEA ASISTENCIA Y APOYO TÉCNICO

ASISTENCIA Y APOYO TÉCNICO	Involucrados	Paso 1: Acceso	Paso 2: Solicitud	Paso 3: Resolución	Paso 4: Resultado
	Solicitante	1.1 Ingresar a la Pagina web <a href="http://www.contaduria.gov.co/">www.contaduria.gov.co/</a>	Ingresar en el link de Atención y Servicio a la Ciudadanía Seleccionar Servicios en Línea y PQRS Seleccionar Caracterización de los servicios Seleccionar el servicio Asistencia y Apoyo Técnico Registrar servicio: diligenciar el formulario con los datos y consulta de la entidad.	3.1 Se remite al Subcontador de Centralización de la Información y este analiza la solicitud. 3.2 Asigna al coordinador que le corresponde.	4.1 Analiza el tema 4.2 Elabora respuesta y envía a la entidad Nota: En los casos que amerite se remite para firma del Subcontador de Centralización de la Información y posterior envío