



**CONTADURÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN**

*Cuentas Claras, Estado Transparente*

Encuesta sobre  
**Información y  
Comunicación  
Externa**

Resultados comparativos  
año 2022 - 2023



1

## Suficiencia

Suficiencia de la información difundida por la **Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación** –CGN- sobre los siguientes aspectos (en la categoría de calificación esperada 5/5 Alto)



Divulgación de  
resultados de la  
CGN

Mejora  
6 Puntos



Mejoras en la gestión  
administrativa de la  
CGN

Mejora  
8 puntos

2

## Efectividad para mantenerse informado

Efectividad de los medios de comunicación para **mantenerse informado sobre lo que la CGN planea y ejecuta** (en la categoría de calificación esperada - 5/5 Alto)

 <b>Página web</b> <a href="http://www.contaduria.gov.co">www.contaduria.gov.co</a>	Mejora 3 puntos 
 <b>Redes Sociales</b> (Facebook: <a href="#">ContaduriaGeneraldeLaNacionCGN</a> , Twitter: <a href="#">Contaduria_CGN</a> , YouTube: <a href="#">CGNOficial</a> )	Mejora 2 puntos 
 <b>Correo electrónico</b>	Mejora 3 puntos 
 <b>Página web del Sistema CHIP</b> <a href="http://www.chip.gov">www.chip.gov</a>	Mejora 7 puntos 

\*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**.

3

## Efectividad para interactuar

Efectividad de los medios de comunicación para **interactuar con la CGN** (en la categoría de calificación esperada - 5/5 Alto)

 <b>Página Web</b> <a href="http://www.contaduria.gov.co">www.contaduria.gov.co</a>	Mejora 1 punto 
 <b>Redes Sociales</b> (Facebook: <a href="#">ContaduriaGeneraldeLaNacionCGN</a> , Twitter: <a href="#">Contaduria CGN</a> , YouTube: <a href="#">CGNOficial</a> )	Mejora 5 puntos 
 <b>Correo Electrónico</b>	Mejora 2 puntos 
 <b>Línea Telefónica</b>	Mejora 4 puntos 
 <b>Correspondencia</b>	Mejora 3 puntos 
 <b>Página web del Sistema CHIP</b> <a href="http://www.chip.gov.co">www.chip.gov.co</a>	Mejora 2 puntos 

\*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**.

4

## Requisitos [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)

Requisitos de la información publicada en la página web  
**www.contaduria.gov.co** (en la categoría de calificación esperada - 5/5 Alto)

**Calidad** ↑ Mejora 7 puntos

**Compleitud** ↑ Mejora 7 puntos

**Oportunidad** ↑ Mejora 7 puntos

**Presentación** ↑ Mejora 5 puntos

**Vigencia** ↑ Mejora 6 puntos

**Utilidad para la gestión del conocimiento en contabilidad pública** ↑ Mejora 5 puntos

**Accesibilidad** ↑ Mejora 6 puntos

**Relevancia** ↑ Mejora 5 puntos

5

## Requisitos [www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)

Requisitos de la información publicada en la página web **www.chip.gov.co**  
(en la categoría de calificación esperada - 5/5 Alto)

**Calidad** ↑ Mejora 8 puntos

**Completitud** ↑ Mejora 8 puntos

**Oportunidad** ↑ Mejora 9 puntos

**Presentación** ↑ Mejora 8 puntos

**Vigencia** ↑ Mejora 7 puntos

**Utilidad para la gestión  
del conocimiento en  
contabilidad pública** ↑ Mejora 7 puntos

**Accesibilidad** ↑ Mejora 6 puntos

**Relevancia** ↑ Mejora 6 puntos

6

## Utilidad de los productos y servicios desarrollados por la CGN

Grado de **utilidad de los productos y servicios desarrollados por la CGN**  
(en la categoría de calificación esperada - 5/5 Alto)

Aplicación Móvil  Desmejora 1 punto

Informativo  
Contando en Breve  Mejora 4 puntos

Geoportal de  
Información  
Contable Pública  Mejora 2 puntos

Podcast CGN al  
Instante  Mejora 3 puntos

Geoportal BDME  Mejora 3 puntos

Calendario  
Contable CGN  Mejora 3 puntos


Tutoriales CHIP y otros  
videos relacionados  
con el quehacer  
misional de la CGN  Mejora 7 puntos



7

## Satisfacción PQRSD

**Satisfacción** con la respuesta suministrada por la CGN para las PQRSD (en la categoría de calificación esperada - 5/5 Alto)

**PQRSD**  
Mejora 3 puntos 

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.

PQRSD

**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.

PQRSD

**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.**

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.

PQRSD

**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.**

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.

PQRSD

**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.**

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

## Utilidad Operaciones Recíprocas

**Utilidad** de la funcionalidad **Operaciones Recíprocas**, disponible en la página web del Sistema CHIP para mejorar la calidad de la información  
(en la categoría de calificación esperada - 5/5 Alto)

**Operaciones  
Recíprocas**  
Mejora 5 puntos



9

## Informes

¿Con qué frecuencia consulta los siguientes **informes** de base contable elaborados por la **CGN**?  
(en la categoría de calificación esperada - Siempre 5/5 )

**2022**

Informe de control interno contable 27%

Boletín Deudores Morosos del Estado 26%

Situación financiera y de resultados nivel nacional 24%

**2023**

Informe de control interno contable 36%

Situación financiera y de resultados nivel nacional 30%

Boletín Deudores Morosos del Estado 30%

10

## Comentarios, aportes o preguntas

¿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?

(en la categoría de calificación esperada - Siempre 5/5 )



**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**

Mejora  
3 Puntos



11

## Opinión general

**Opinión general que le produce la CGN**  
(en la categoría de calificación esperada – 5 Positiva)

Mejora  
2 puntos



12

## Confianza

**Confianza que le genera la CGN**  
(en la categoría de calificación esperada – 5 Positiva)

Mejora  
5 puntos



13

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

	Información o servicio que quisiera recibir de la CGN	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
P1	Capacitación	108	108	32%	32%
P2	Normatividad contable pública y sus actualizaciones.	63	171	19%	51%
P3	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%
P4	Información actualizada vía correo electrónico, alertas vía correo electrónico de vencimientos y cambios en la normatividad.	27	232	8%	69%
P5	Operaciones Recíprocas.	20	252	6%	75%
P6	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%

**P1, P2, P3, P4, P5, P6 y P7** Aspectos prioritarios que se deben tratar

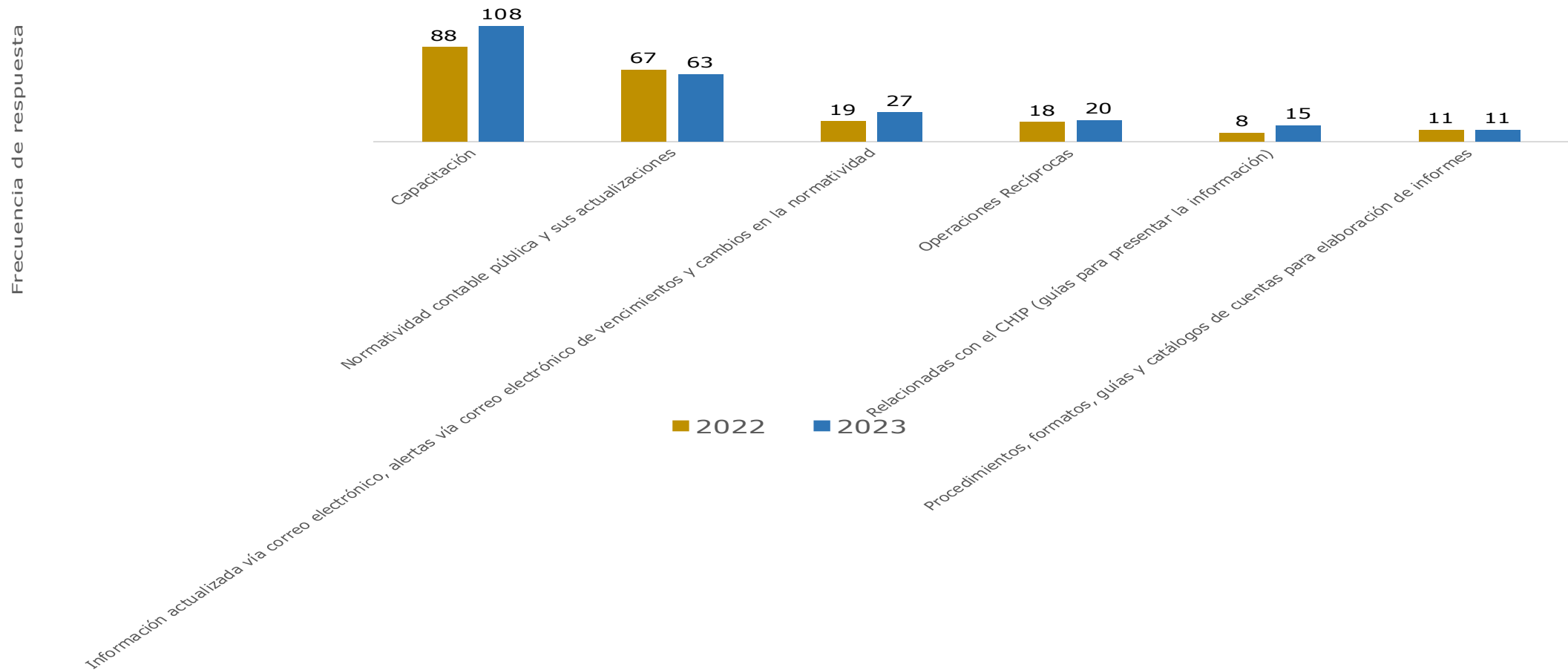
13

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

Información o servicio que quisiera recibir de la CGN	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>P14</b> 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%
<b>P15</b> Ofertas de empleo.	3	318	1%	94%
<b>P16</b> Relacionadas con CUIPO.	3	321	1%	95%
<b>P17</b> Calendario	3	324	1%	96%
<b>P18</b> Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	3	327	1%	97%
<b>P19</b> Asistencia y apoyo técnico.	2	329	1%	98%
<b>P20</b> Mejorar la atención vía telefónica.	2	331	1%	98%
<b>P21</b> Relacionado con FONPET.	2	333	1%	99%
<b>P22</b> Consultas por WhatsApp.	1	334	0%	99%
<b>P23</b> Principales observaciones realizadas por la CGR en los procesos de auditoría financiera.	1	335	0%	99%
<b>P24</b> Que los entes de control tomen como base solo la información que se envía a la CGN.	1	336	0%	100%
<b>P25</b> Información sobre inversiones en entidades controladas, pero en liquidación.	1	337	0%	100%

**P1, P2, P3, P4, P5, P6 y P7** Aspectos prioritarios que se deben tratar

## Información o servicio solicitado de manera recurrente



14

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

	Sugerencias para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
P1	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%
P2	Capacitación (virtual y presencial).	44	96	23%	49%
P3	Fortalecer la información y comunicación.	24	120	12%	62%
P4	Información al correo electrónico.	16	136	8%	70%
P5	Mejorar la atención vía telefónica.	13	149	7%	76%
P6	Operaciones Recíprocas.	12	161	6%	83%
P7	Relacionadas con el CHIP.	7	168	4%	86%
P8	Normatividad Contable Pública y sus actualizaciones.	6	174	3%	89%
P9	Mayor y mejor interacción con las entidades.	4	178	2%	91%

**P1, P2, P3, P4, P5 y P6** Aspectos prioritarios que se deben tratar

14

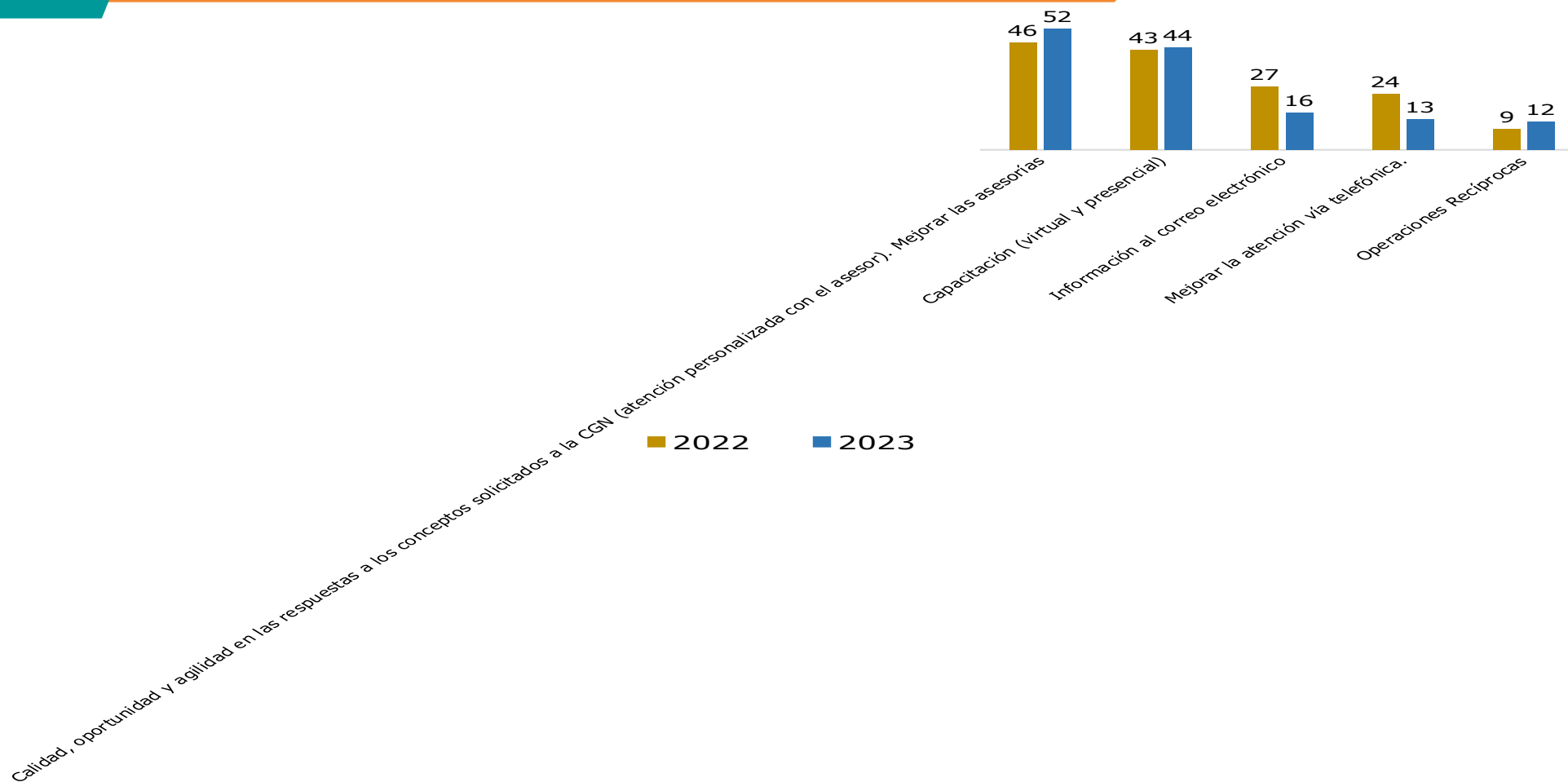
## ¿Qué sugerencia tiene para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN?

	Sugerencias para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
P10	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, P2, P3, P4, P5 y P6** Aspectos prioritarios que se deben tratar

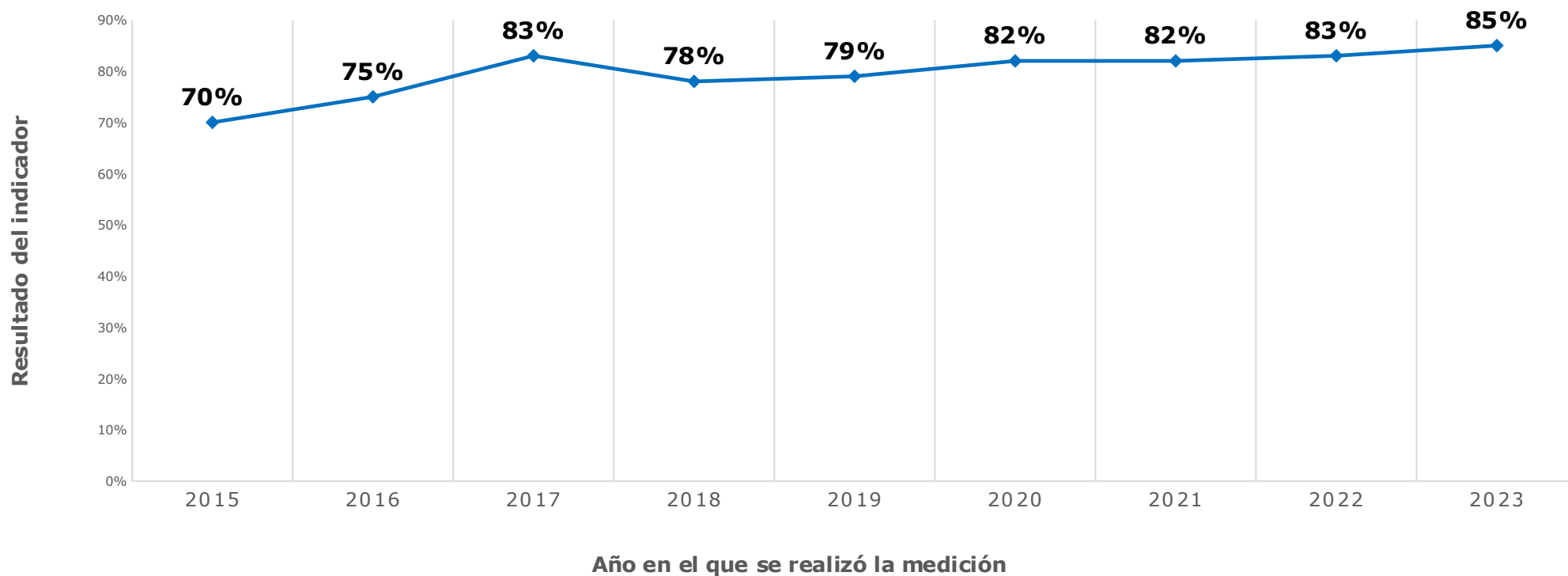
## Sugerencias recurrentes para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN

Frecuencia de respuesta



Histórico

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





# Nuestras certificaciones



SC-  
7328-1



SA-CER  
366516



OS – CER  
366518



OS-CER  
660642

# GRACIAS

*POR PERMITIRNOS HACER PÚBLICO LO PÚBLICO*

 @ContaduriaGeneraldeLaNacionCGN

 @Contaduria\_CGN  CGNOficial

 **Contáctenos** [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)

Coloque **aquí**  
el código QR