

INFORME
MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
SERVICIOS Y PRODUCTOS
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
VIGENCIA 2017

Mediante el Documento CONPES 3785 del 2013, se adoptó la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, teniendo en cuenta esa premisa y la normatividad vigente sobre el tema, la Contaduría General de la Nación, ha implementado varias herramientas que han ayudan al fortalecimiento de una mejor prestación del servicio a nuestros ciudadanos y/o usuarios, tales como: La Política de privacidad y protección de datos personales, estrategia de servicio al ciudadano, protocolos de servicio al ciudadano, de igual forma se cuenta con un Comité activo de Servicio al Ciudadano, creado mediante Resolución N° 234 del 26 de mayo de 2016, Caracterización de Usuarios, Carta de Trato Digno al Ciudadano, entre otros instrumentos.

El GIT de Planeación es el encargado de liderar las acciones de mejora del Servicio de Atención al ciudadano.

Con el objetivo de dar cumplimiento a lo anterior el GIT de Planeación aplico una encuesta de satisfacción de servicios y productos a los ciudadanos que hacen uso de nuestros servicios y/o productos. (Clientes externos); dichas encuestas fueron formuladas por los subcontadores de la entidad para detectar el nivel de satisfacción de los mismos y por ende emprender las acciones que mejoren la calidad en la prestación de estos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 - Código Postal: 110221 - PBX (57 1) 492 6400 www.contaduria.gov.co

E-mail: contactenos@contaduria.gov.co

Bogotá D.C. – Colombia



	Time Sent	Campaign Name	Total Sent	Open Rate	Click Through Rate	Bounce Rate	Unsubscribe Rate
<input checked="" type="checkbox"/>	Wed, Oct 18, 2017 4:12 PM	Comunicado Encuesta productos y servicios de la CGN 1	1304	48.3% 521	25% 130	17.3% 226	0% 0
<input checked="" type="checkbox"/>	Wed, Oct 18, 2017 3:56 PM	Comunicado Encuesta productos y servicios de la CGN	4473	37.2% 1390	20.7% 288	16.5% 738	0.1% 2

En la gráfica anterior se puede observar como fue el comportamiento de la ciudadanía al recibir dicha encuesta, la cual se realizó mediante comunicado masivo efectuado el pasado 18 de Octubre de 2017, fue enviado a un total de 6295 destinatarios dividido en 2 envíos.

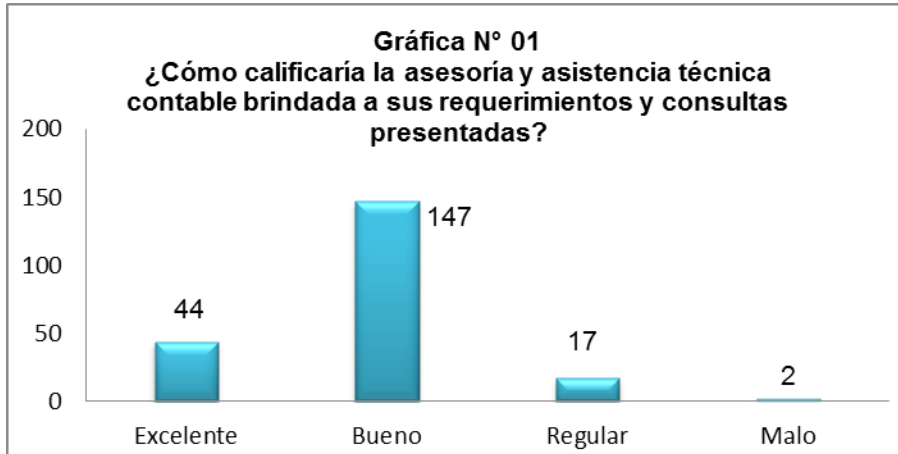
En el momento del cargue de las direcciones de correo, la aplicación filtra y envía únicamente a las direcciones válidas. Para este comunicado fue a un total de 5777 de las 6295.

El primer envío se realizó a un total de 4473 destinatarios, lo abrieron 1390, 37.2%, 288 dieron click al link del formulario de encuesta, 20.7% y 738 rebotaron, 16.5%.

El segundo envío se realizó a un total de 1304 destinatarios, lo abrieron 521, 48.3%, 130 dieron click al link del formulario de encuesta, 25% y 226 rebotaron, 17.3%.

De la gestión antes realizada por el GIT de Gestión TIC de la Contaduría General de la Nación, 210 ciudadanos diligenciaron el respectivo cuestionario.

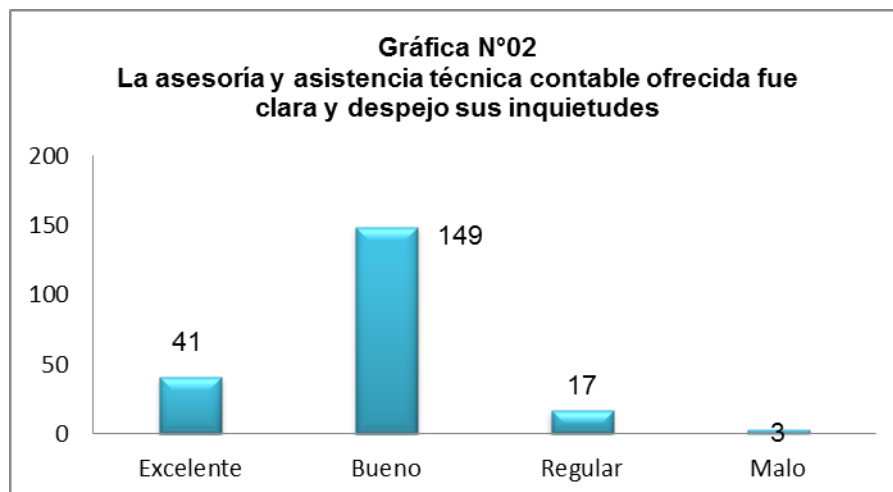
Primera pregunta



Análisis de los resultados:

Como se puede observar en la gráfica N°01 de los 210 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, 91%, se encuentran satisfechos con la asesoría y asistencia técnica contable, brindada a sus requerimientos, mientras el 9% no se encuentra satisfecho.

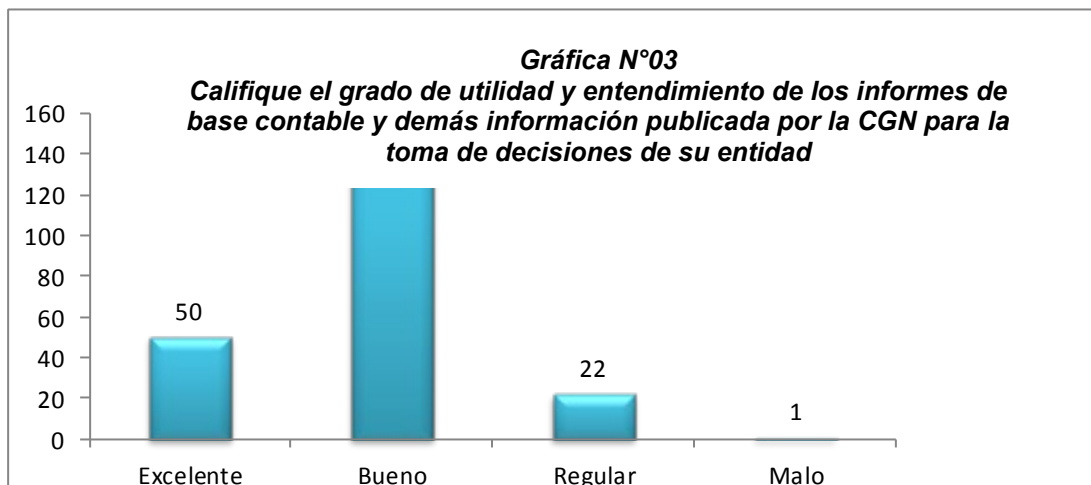
Segunda pregunta



Análisis de los resultados:

Como se evidencia en la gráfica N° 02, el 90,5% de los usuarios que tramitaron la encuesta, consideran que la asesoría y asistencia técnica contable ofrecida por de la CGN es clara y les despejó las inquietudes planteadas, el 9,5% no lo considera así.

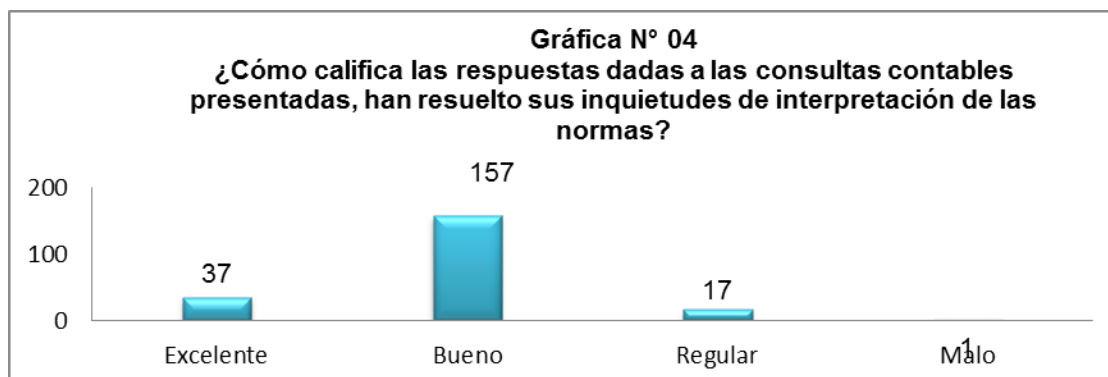
Tercera pregunta



Análisis de los resultados:

187 Ciudadanos consideran que el grado de utilidad y entendimientos de los informes de base contable y demás información publicada por la entidad para la toma de decisiones se encuentra entre buena y excelente, equivaliendo esto al 89% del gran total que dieron respuesta a la encuesta realizada el 18 de octubre del presente año, el 11% restante lo califican entre regular y bueno.

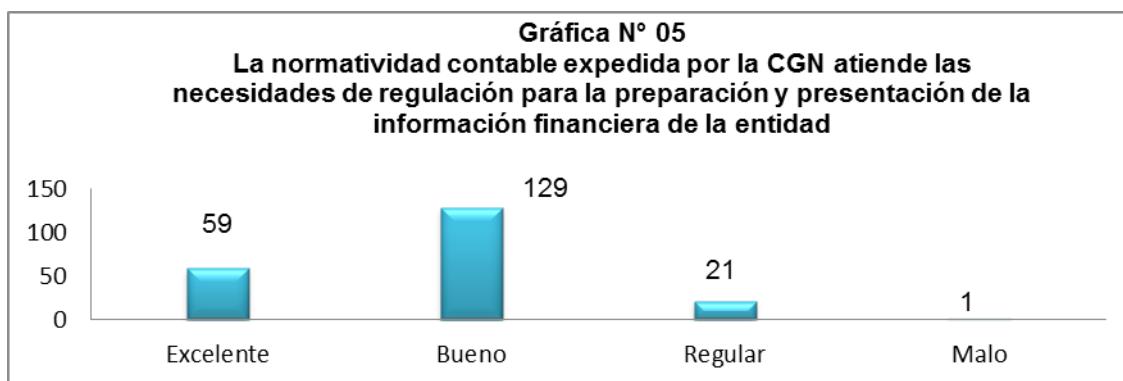
Cuarta pregunta



Análisis de los resultados:

El 91% de los ciudadanos califican entre bueno y excelente las respuestas dadas a las consultas contables presentadas, ayudando a resolver sus inquietudes de interpretación de las normas, el 9% restante lo consideran el servicio entre regular y malo.

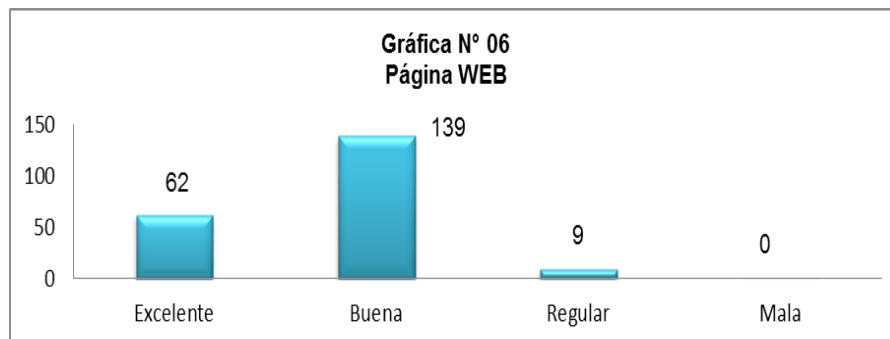
Quinta pregunta



Análisis de los resultados:

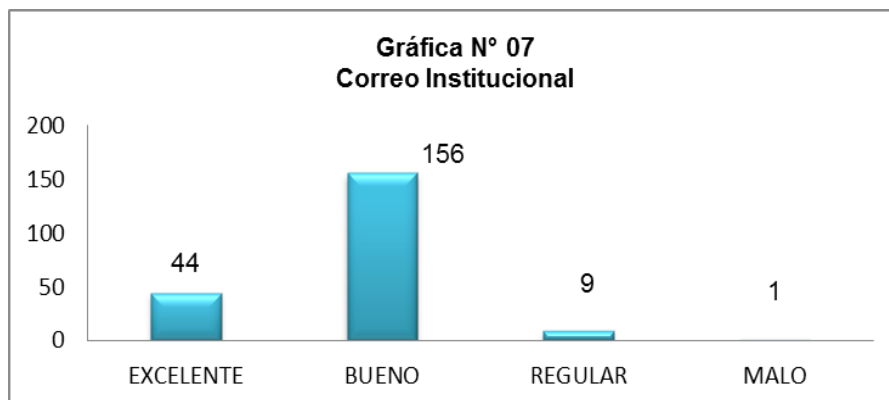
Frente a la pregunta de la gráfica N° 05, 188 ciudadanos y/o usuarios estiman que la normatividad contable expedida por la CGN atiende las necesidades de regulación para la preparación y presentación de la información financiera de la entidad, mientras que un 10% que equivale a 22 ciudadanos no lo creen así.

Sexta pregunta ¿Cómo califica los siguientes canales de comunicación a la hora de contactarse con la CGN?



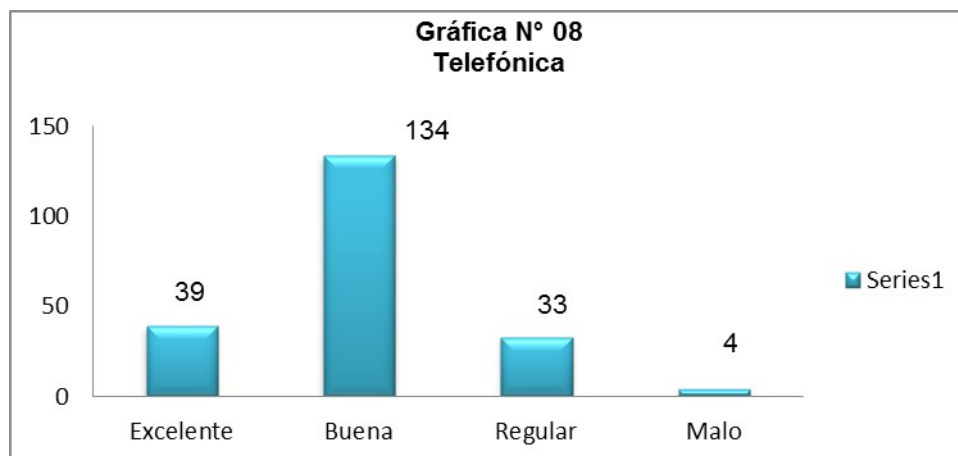
✓ Análisis de los resultados:

En la gráfica anterior se evidencia como los ciudadanos y/o usuarios califican con un 96% la página Web Institucional, entre Excelente y Buena, solo un 4% la califica entre regular y mala.



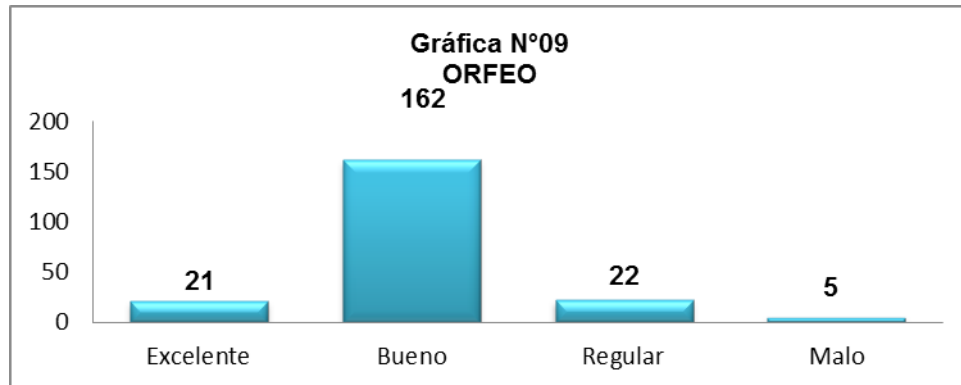
✓ **Análisis de los resultados:**

El 95% de las respuestas recibidas en el tema a que hace referencia la gráfica 07, 200 ciudadanos respondieron entre excelente y bueno, y entre regular y malo 10, equivaliendo a un 5%.



✓ **Análisis de los resultados:**

De las 210 personas que respondieron la encuesta un 82% lo consideran entre bueno y excelente el servicio telefónico y un 18% entre regular y malo, como lo puede confirmar la respectiva gráfica.



✓ **Análisis de los datos:**

Este sistema de comunicación como se puede observar cuenta con una calificación de percepción ciudadana, entre excelente y bueno del 87% y un 13% entre regular y malo.

CONCLUSIÓN

La satisfacción más alta se observa en el siguiente consolidado, de igual forma se evidencia el más bajo, se solicitara Plan de Mejoramiento donde se crea pertinente.

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO SERVICIOS Y PRODUCTOS VIGENCIA 2017					
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	N° Ciudadanos que respondieron entre bueno y excelente	% Sobre el total de los ciudadanos que respondieron la encuesta entre bueno y excelente	N° Ciudadanos que respondieron entre regular y malo	% Sobre el total de los ciudadanos que respondieron entre regular y malo	Total % Acumulado
¿Cómo califica la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos y consultas presentadas?	191	90,95	19	9,05	100
¿La asesoría y asistencia técnica contable ofrecida fue clara y despejo sus inquietudes?	190	90,48	20	9,52	100
Califique el grado de utilidad y entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones de sus Entidad	187	89,05	23	10,95	100
¿Cómo califica las respuestas dadas a las consultas contables presentadas, han resuelto sus inquietudes de interpretación de las normas?	194	92,38	16	7,62	100
La normatividad contable expedida por la CGN atiende las necesidades de regulación para la preparación y presentación de la información financiera de la entidad	188	89,52	22	10,48	100
Como califica los siguientes canales de comunicación?	189	90,00	21	10,00	100
Página Web	201	95,71	9	4,29	100
Correo Institucional	200	95,24	10	4,76	100
Telefonía	173	82,38	37	17,62	100
ORFEO	183	87,14	27	12,86	100



"Cuentas Claras, Estado Transparente"

Calle 95 No. 15 – 56 - Código Postal: 110221 - PBX (57 1) 492 6400 www.contaduria.gov.co

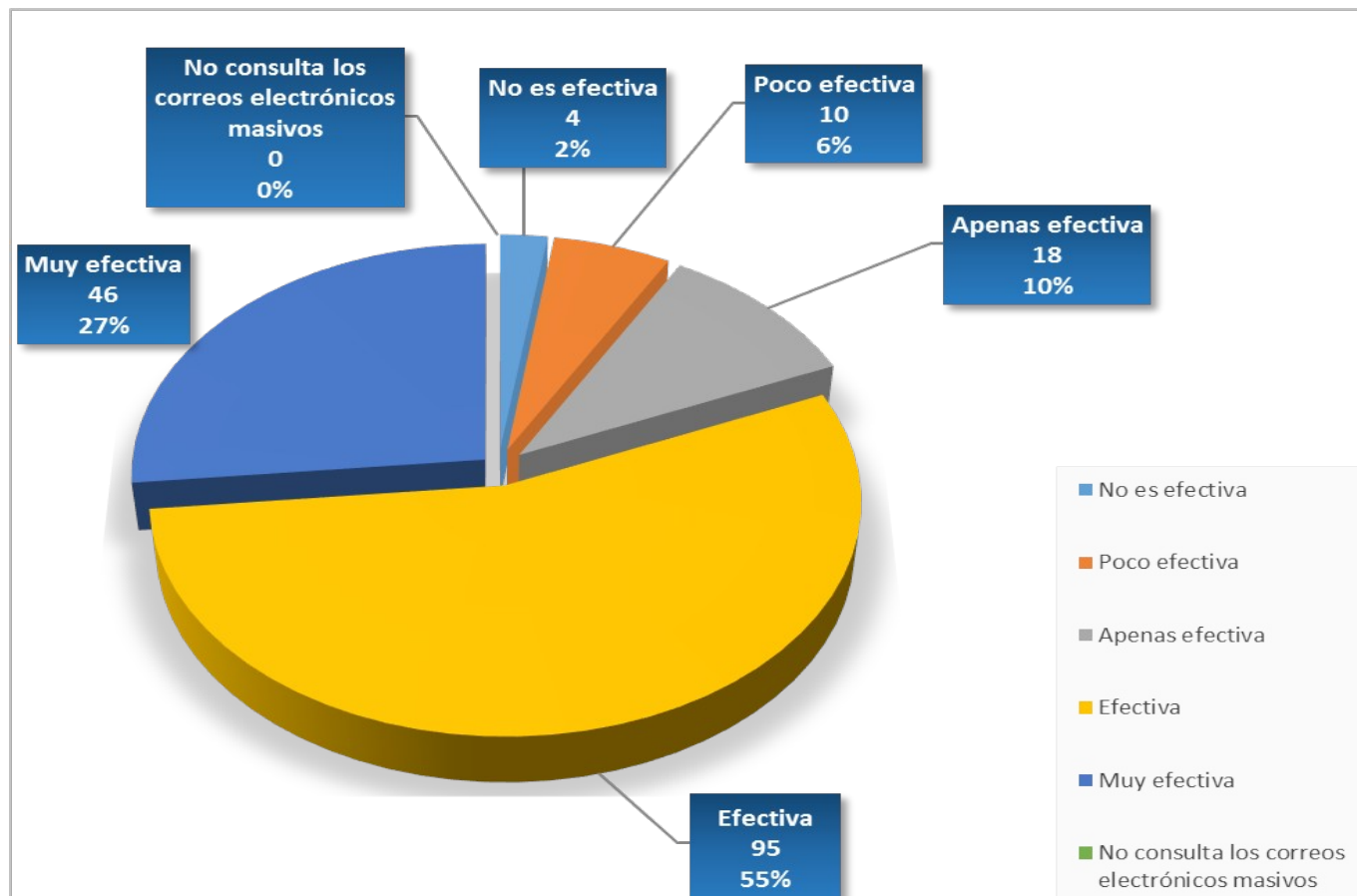
E-mail: contactenos@contaduria.gov.co

Bogotá D.C. – Colombia





5. Califique la efectividad de la información recibida a través de correos electrónicos masivos, para identificar objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos hacia los cuales se enfoca el quehacer de la CGN.



El **27%** de los funcionarios y colaboradores considera que la información recibida a través de correos electrónicos masivos es **muy efectiva** para identificar objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos hacia los cuales se enfoca el quehacer de la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el segundo semestre de 2016 (28%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

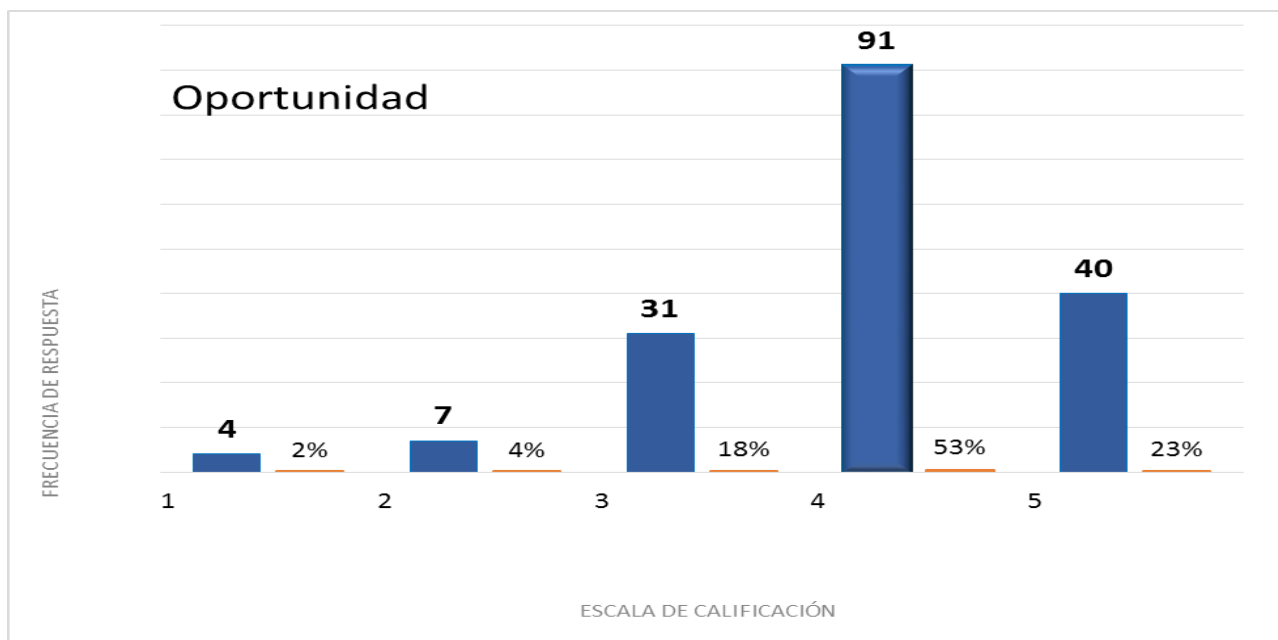
Por otra parte, para esta pregunta el mayor número de respuestas se obtuvo en la categoría **efectiva**, igual que en la medición anterior. No obstante, se evidenció una **mejora** de 6 puntos porque para esta categoría el porcentaje en el segundo semestre de 2016 fue del 49% mientras que en el primer semestre de 2017 se ubicó en el 55%.

En la medición correspondiente al I semestre de 2017 no se recibieron respuestas a la pregunta *¿Por qué?*, para la categoría de respuesta *No consulta los correos electrónicos masivos*.

Cabe señalar que en la medición correspondiente al II semestre de 2016 la falta de interés, los problemas de acceso y la falta de tiempo, fueron los argumentos recibidos la categoría de respuesta antes mencionada.

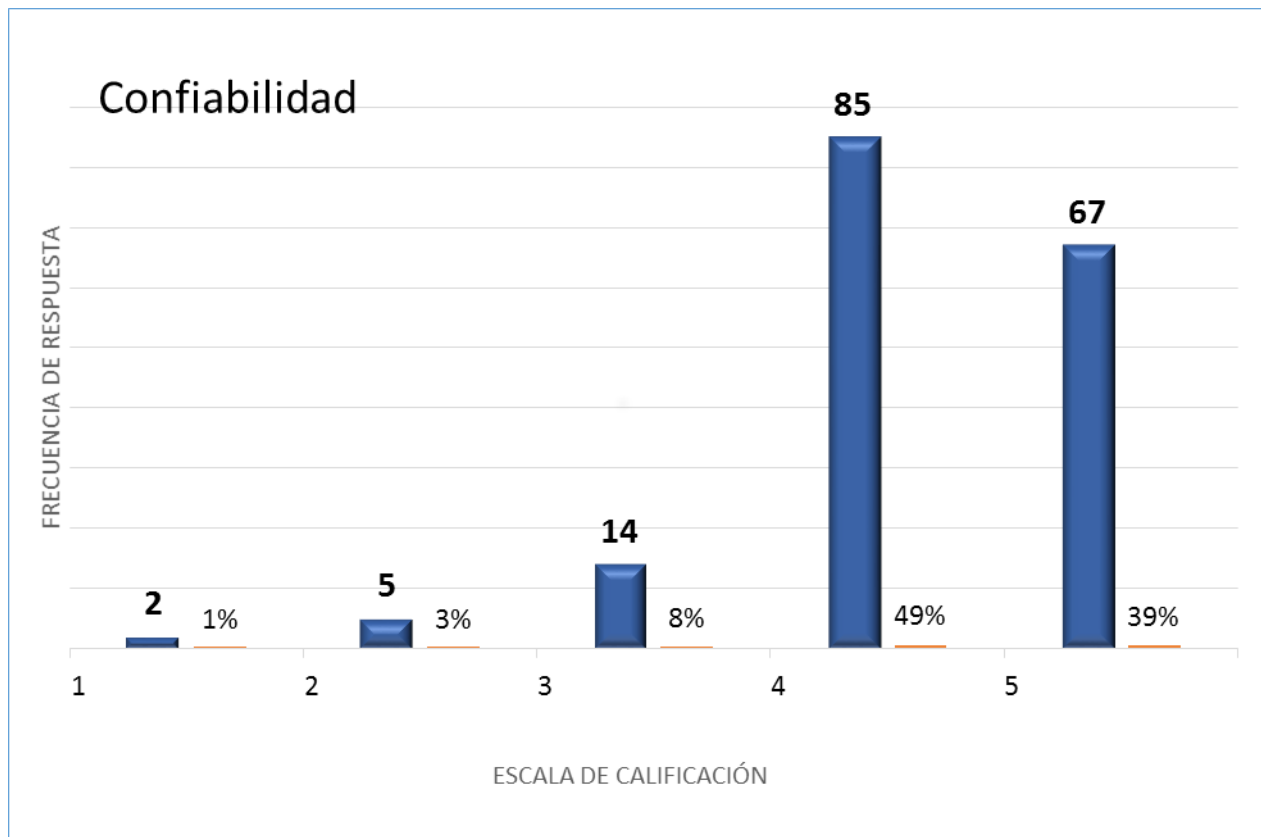
ARGUMENTOS	Frecuencia de respuesta	
	I y II semestre 2016	I semestre 2017
No me interesan	2	-
Problemas de acceso	1	-
Falta de tiempo	1	-

6. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos relacionados con la Información y Comunicación Interna en la CGN.



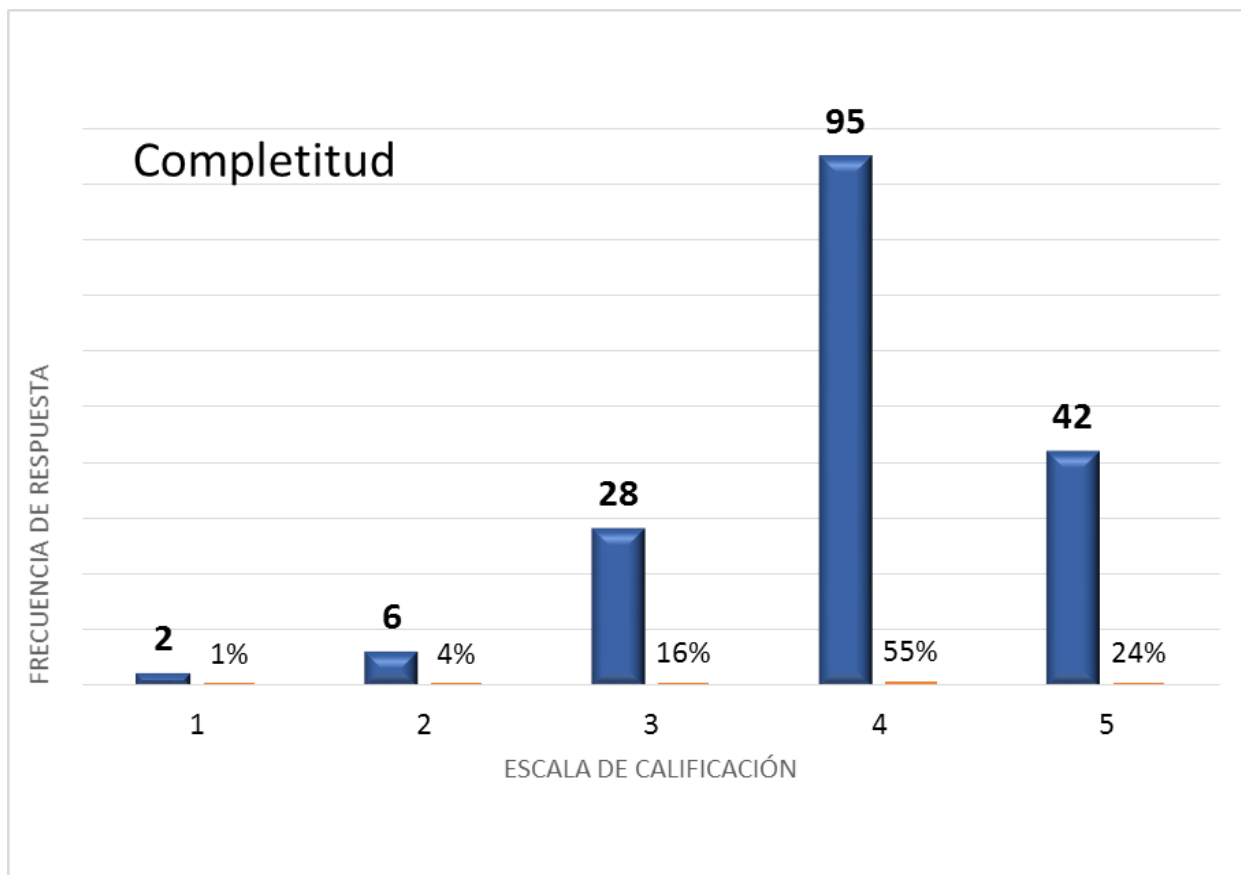
En 40 de las 173 respuestas recibidas, equivalente al 23%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el aspecto **oportunidad** de la información y comunicación interna. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el segundo semestre de 2016 (24%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (91 de 173) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. Tanto en el segundo semestre de 2016 como en el primer semestre de 2017 el porcentaje correspondiente a dicha calificación fue del 53%.



En 67 de las 173 respuestas recibidas, equivalente al 39%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el aspecto **confiabilidad** de la información y comunicación interna. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el segundo semestre de 2016 (40%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

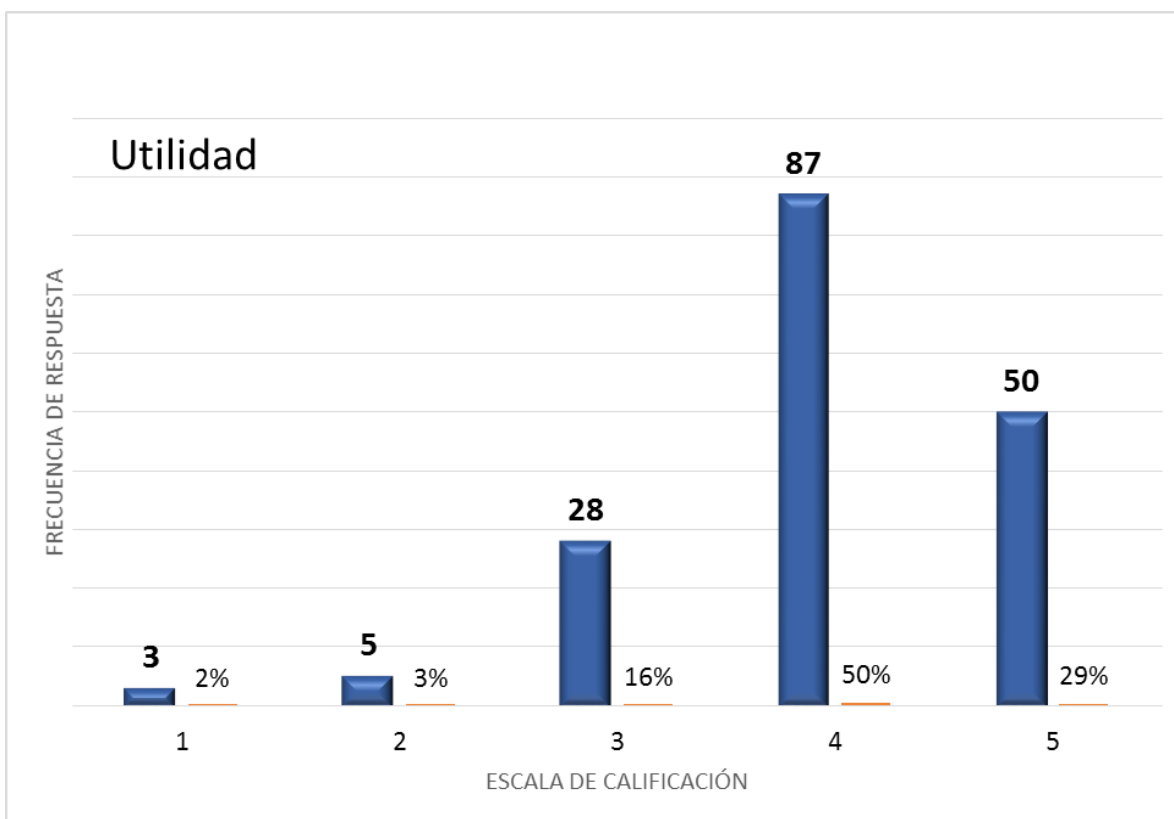
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (85 de 173) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una **mejora** de 4 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el segundo semestre de 2016 fue del 45% mientras que en el primer semestre de 2017 se ubicó en el 49%.



En
42

de las 173 respuestas recibidas, equivalente al 24%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el aspecto **completitud** de la información y comunicación interna. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el segundo semestre de 2016 (28%), se evidencia una **desmejora** de 4 puntos.

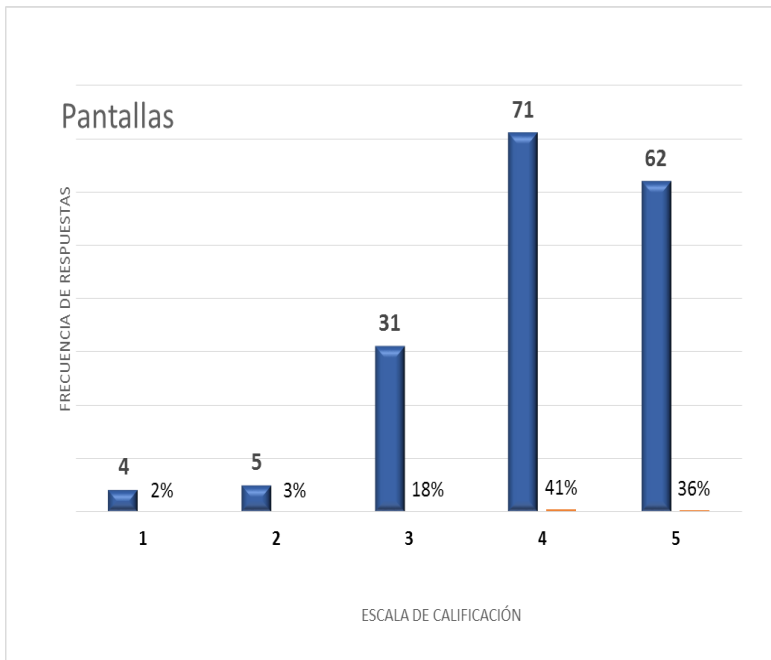
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (95 de 173) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una **mejora** de 6 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el segundo semestre de 2016 fue del 49% mientras que en el primer semestre de 2017 fue del 55%.



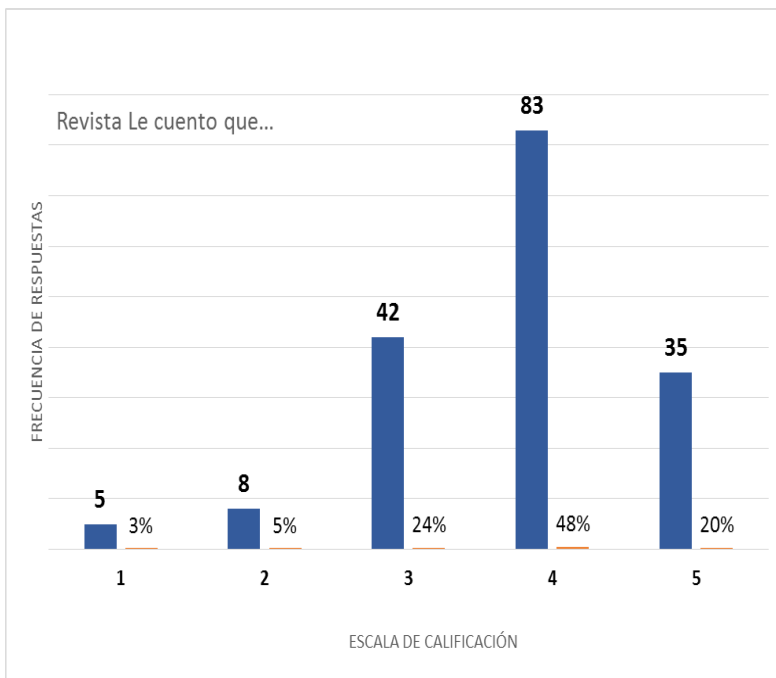
En 50 de las 173 respuestas recibidas, equivalente al 29%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el aspecto **utilidad** de la información y comunicación interna. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el segundo semestre de 2016 (35%), se evidencia una **desmejora** de 6 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (87 de 173) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una **mejora** de 6 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el segundo semestre de 2016 fue del 44% mientras que en el primer semestre de 2017 se ubicó en el 50%.

7. Califique de 1 a 5 las mejoras implementadas en las publicaciones realizadas en los siguientes canales de comunicación interna de la CGN: Pantallas - Revista Le cuento que.



El 36% califica en la frecuencia esperada (alto, equivalente a 5/5) las mejoras implementadas en las publicaciones realizadas en el canal de comunicación interna pantallas. El mayor número de respuestas (71 de 173 correspondientes al 41%) está en la calificación 4/5.



El 20% califica en la frecuencia esperada (alto, equivalente a 5/5) las mejoras implementadas en las publicaciones realizadas en el canal de comunicación interna revista digital. El mayor número de respuestas (83 de 173 correspondientes al 48%) está en la calificación 4/5.

8. ¿Qué observaciones o sugerencias tiene para mejorar la comunicación interna de la entidad?

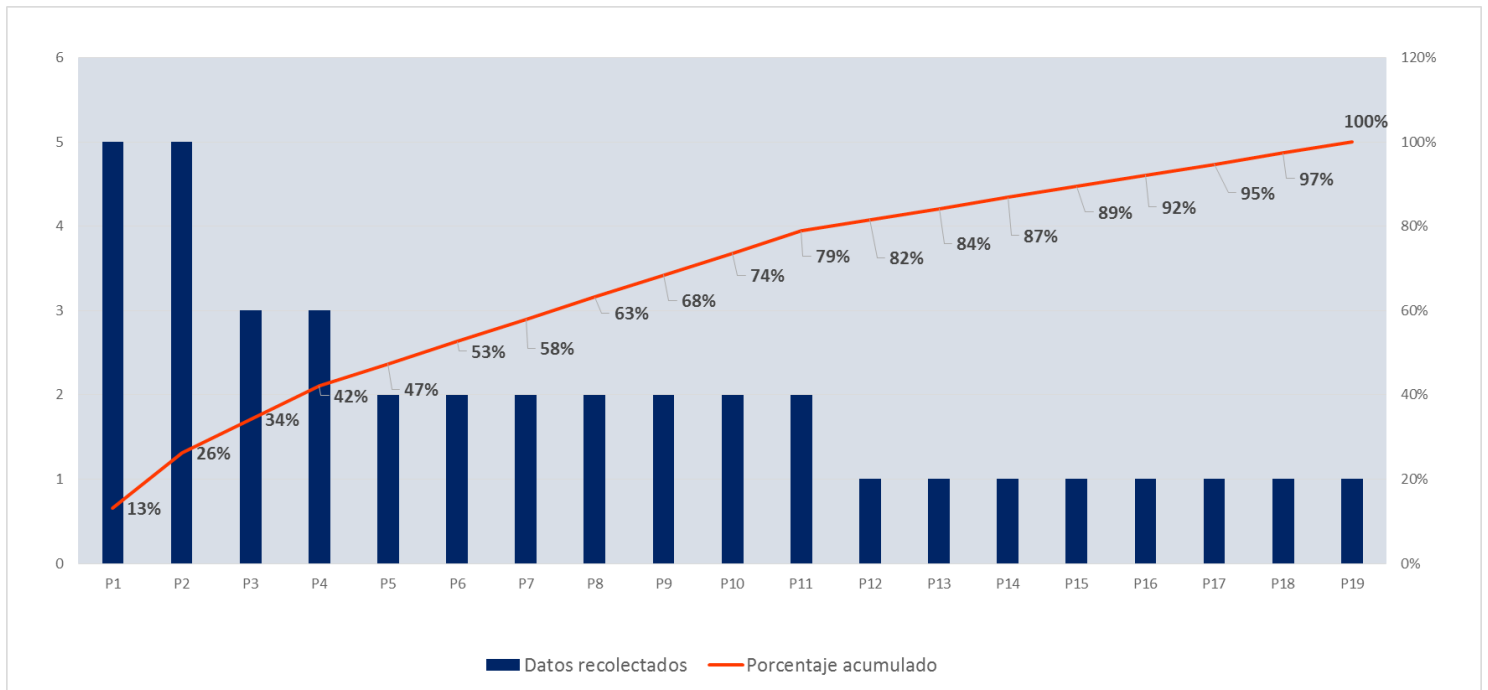
- Que sean más puntuales con las publicaciones.
- Considero que la clave es aprender a ser claros y concisos en los mensajes, lo anterior con una herramienta tecnológica que difunda la información puede traer buenos resultados.
- No tengo sugerencias, considero que se está haciendo un buen trabajo en las mejoras de la comunicación interna.
- Que continúe la implementación de la información a través del correo institucional y de los habladores.
- Ninguna, marcha bien tal cual y cómo está.
- Se requiere información real y oportuna.
- Buenos días, sugiero que se identifiquen los productos misionales de la entidad y los avances, logros y retos que se tienen programados sobre estos productos para adicionarlos a la información enviada y publicada en la intranet y en la revista *Le cuento que*.
- Los felicito por la información de las pantallas. Es más dinámica, llamativa y bonita.
- Las pantallas deberían contener información más relevante, como entrevistas y opiniones realizadas por el Contador General de la Nación, muchos de los funcionarios no podemos observar las entrevistas por restricciones del sistema. Considero que en algunos casos es importante que las pantallas cuenten con audio.
- Mas comunicaciones por los correos internos, veo que es el medio más leído.
- Todo me parece con un gran talento y mérito.
- Nuestro empeño por comunicar oportunamente - trabajo en equipo.
- En los correos masivos se envía información, la cual debe cotejarse en otro programa, sería más efectivo que de una llegara la información que quiere socializarse.
- Imágenes más dinámicas no tanto texto en la pantallas de TV.
- Informando en cada piso, la importancia de la información que aparecerá en los diferentes medios de comunicación de la entidad, pues en las pantallas y habladores del ascensor parecen información poco importante.
- Todo me parece bien, sin comentarios.
- Que nos permitan mejorar el ambiente con música ambiental.
- Mayor uso de espacios y herramientas virtuales.
- Mayor compromiso de las personas a quienes se les comunica la información para el cumplimiento de las estrategias, objetivos, metas y programas de la CGN.
- Que exista una mayor coordinación o colaboración entre procesos (entre subcontadurías).
- Que la intranet no tenga clave para poderla ver.

- Que fluya la información desde la alta dirección hacia las demás dependencias de la entidad por un canal oficial, cuando no se transmite la información oficialmente, no es efectiva y se vuelve "radio pasillo".
- Utilización de un sistema de audio o de llamado interno que sirva como mecanismo para comunicar algunas actividades, esto en caso de que se presente algún evento adverso en el daño de alguna de las redes.
- En este momento no se me ocurre alguna.
- Los habladores al lado de las puertas de cada piso, serian mejor visualizados.
- La veo muy bien.
- Es más efectivo el correo y la revista de la entidad "Le cuento que".
- Pasar por cada piso y recoger inquietudes personalmente.
- No conozco del tema.
- Mejorar las publicaciones por el correo institucional ya que en ocasiones al hacer clic no sale la información.
- Que en el horario del almuerzo se presente información con audio.
- Que la Intranet se pueda acceder sin usuario y contraseña.
- Ha mejorado mucho la información.
- La información y la forma de llegar es correcta, lo único es que hay pisos que no tiene tv o medio audiovisual y deben desplazarse a otros pisos.
- Mejorar la forma, presentación y sensibilización de la revista Le cuento que.
- La mayoría de las personas no se dan por enteradas de la información publicada en los diferentes medios. Es importante generar de alguna manera algún sentido de pertenencia.
- No sé si esta revista se publica a nivel externo - pero se debería para mostrar la gestión de la CGN.
- Por mi experiencia considero que el correo electrónico es lo más efectivo para la comunicación y cuando se quiere resaltar alguna información, me parece que es muy efectivo lo que se coloca en los computadores o pantallas, porque es una información que obligatoriamente se tiene que leer.
- Que el acceso sea más directo para la revista, intranet.

Para identificar cuáles son los **aspectos prioritarios que se deben tratar**, a continuación se presenta una representación gráfica de los datos obtenidos con respecto a las observaciones o sugerencias más relevantes para mejorar la comunicación interna en la entidad. Los datos sombreados en la siguiente tabla indican las recurrencias encontradas al comparar los resultados de la medición correspondiente al primer semestre de 2017, con los obtenidos en la medición realizada en el II semestre del año 2016.

Observaciones o sugerencias para mejorar la comunicación interna en la entidad		Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
P1	Que fluya más información a través del correo electrónico masivo	5	13%	13%
P2	Que la información cumpla con los requisitos: Puntual, clara, oportuna, concisa y real	5	13%	26%
P3	Sensibilización e información en cada piso sobre la importancia de los contenidos que se van a publicar	3	8%	34%
P4	Dificultad en el acceso a la intranet	3	8%	42%
P5	Más publicaciones en la revista Le cuento que	2	5%	47%
P6	Más publicaciones en la Intranet	2	5%	53%
P7	Entrevistas y opiniones del Contador General de la Nación proyectadas en pantallas *	2	5%	58%
P8	Mejorar la comunicación en equipos de trabajo	2	5%	63%
P9	Más herramientas tecnológicas	2	5%	68%
P10	Implementar sistema de audio para música ambiental y llamados internos	2	5%	74%
P11	Mejorar el sentido de pertenencia y el compromiso de quienes reciben la información	2	5%	79%
P12	Identificar productos misionales, avances, logros y retos y publicarlos	1	3%	82%
P13	Que la información oficial fluya directamente de la alta dirección	1	3%	84%
P14	Más publicaciones en los monitores	1	3%	87%
P15	Más publicaciones en habladores	1	3%	89%
P16	Mejorar presentación en la revista Le cuento que	1	3%	92%
p17	Publicar en canal externo la revista Le cuento que	1	3%	95%
P18	Menos texto, más imágenes en pantallas	1	3%	97%
P19	Instalar habladores en las puertas de cada piso	1	3%	100%

* En la asistencia técnica realizada por el área de comunicaciones de Compensar, a petición de la CGN, se recibió la recomendación de eliminar el audio de las pantallas de televisión que sirven como canal de comunicación. Lo anterior con fundamento en estudios técnicos contratados por Compensar.



A continuación se presentan las frecuencias de respuesta correspondientes a las observaciones o sugerencias recurrentes identificadas al comparar la medición del II semestre de 2016, con la del I semestre de 2017.

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS RECURRENTE	Frecuencia de respuesta		Consolidado frecuencia de respuesta
	II semestre 2016	I semestre 2017	
Que la información cumpla con los requisitos: II semestre 2017: Útil, oportuna, confiable, objetiva, continua, completa. I semestre 2016: Puntual, clara, oportuna, concisa y real.	7	5	12
Dificultad en el acceso a la intranet	7	3	10
Mejorar la comunicación en equipos de trabajo	5	2	7
Que fluya más información a través del correo electrónico masivo	2	5	7
Mejorar el sentido de pertenencia y el compromiso de quienes reciben la información	3	2	5
Menos texto, más imágenes en pantalla	2	1	3
Que la información oficial fluya directamente de la alta dirección	2	1	3



