

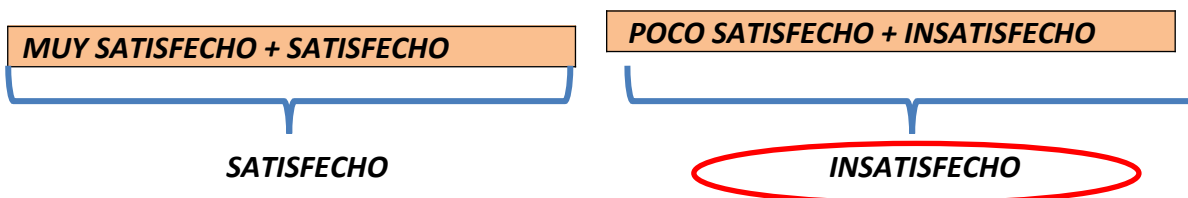


INFORME
MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SERVICIOS Y PRODUCTOS
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
VIGENCIA 2018

Para facilitar la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa a que hace mención el Documento CONPES 3785 de 2013; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPGV2) mediante el Decreto 1499 de 2017 y su Manual Operativo Sistema de Gestión, ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.

Con base en lo anterior, la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación (CGN), en cabeza del Proceso de Planeación Integral implementó un procedimiento, denominado Medición Satisfacción del Cliente, el cual consiste en la aplicación de una encuesta a los grupos de valor y/o usuarios estratégicos, por medio de correos electrónicos a través de Google Drive, para medir el nivel de satisfacción de la prestación de los Servicios y Productos que ofrece la CGN, esta medición se lleva a cabo en forma anual.

Nivel de satisfacción: Si al momento de tabular la información arroja como resultado:



En caso de que el resultado de la encuesta sea Insatisfecho se debe elaborar el Plan de Mejoramiento con las áreas misionales, de apoyo o estratégicas dependiendo de los responsables de la acción; el Proceso de Planeación Integral es el encargado de hacer seguimiento al cumplimiento de dicho plan.

Así mismo, la Entidad ha implementado varias herramientas que han ayudado al fortalecimiento de una mejor prestación del servicio a los grupos de valor, tales como: La Política de privacidad y protección de datos personales, la estrategia de servicio al ciudadano, los protocolos de servicio al ciudadano, la caracterización a los Usuarios o ciudadanos, la Carta de Trato Digno al Ciudadano la cual fue actualizada durante esta vigencia con el apoyo del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), entre otros.

Cuentas Claras, Estado Transparente



El Grupo Interno de trabajo (GIT) de Planeación es el encargado de liderar las acciones de mejora de Servicio de Atención al ciudadano.

A continuación, se da a conocer el procedimiento utilizado para la aplicación de la encuesta y sus respectivos resultados:

Entre el 30 de octubre y el 8 de noviembre de 2018 se hizo llegar a los grupos de valor o usuarios estratégicos de la CGN un cuestionario compuesto por seis (6) preguntas, de un total de 3700 usuarios estratégicos a quienes se les aplicó la encuesta, se recibió respuesta de 773 usuarios, lo cual corresponde al 21 % sobre el gran total de usuarios estratégicos. El resultado fue el siguiente:

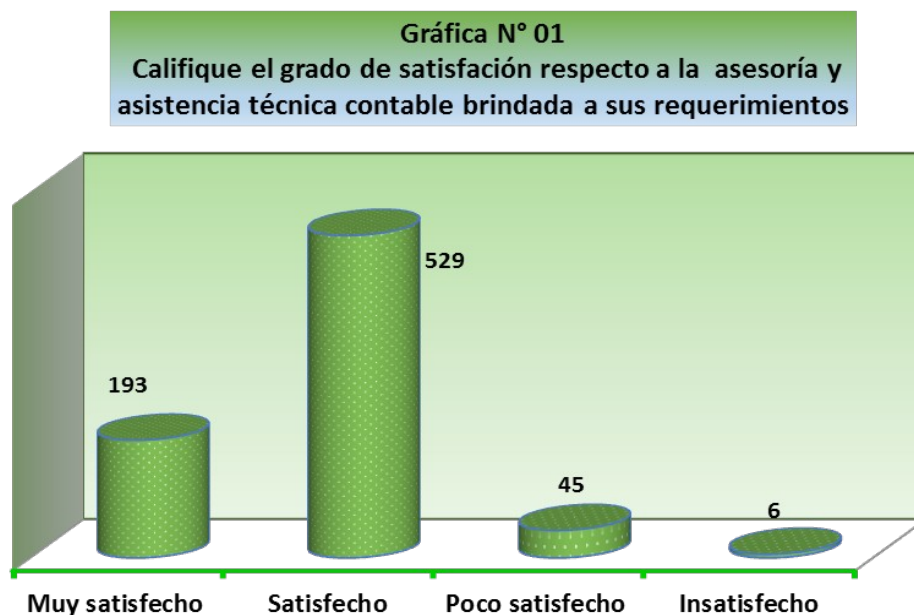


Como se observa en la gráfica anterior, en general, de las 773 encuestas diligenciadas por los grupos de valor el nivel de satisfacción fue del 92 % y de Insatisfacción del 8 %.

A continuación, se expone el análisis de los resultados de la clasificación del nivel de satisfacción por pregunta realizada en el cuestionario:

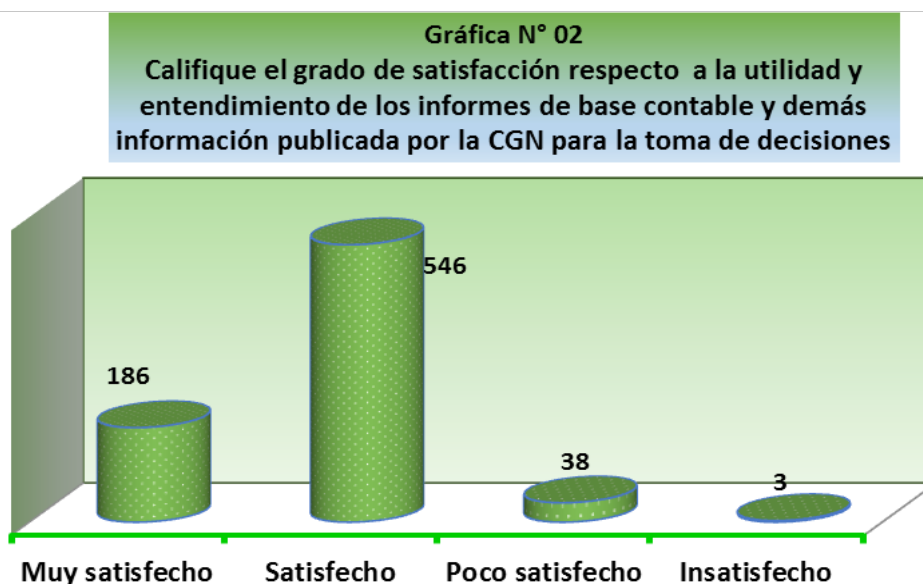
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Primera pregunta



De los 773 ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 93 % se encuentran satisfechos con la asesoría y asistencia técnica contable brindada por la Contaduría General de la Nación (CGN); y el 7 % restante se encuentra insatisfecho.

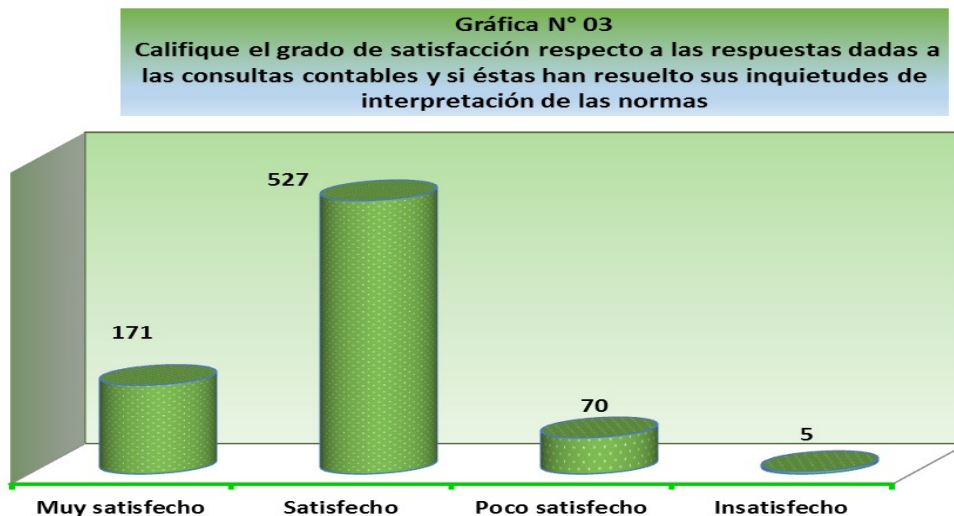
Segunda pregunta



"Cuentas Claras, Estado Transparente"

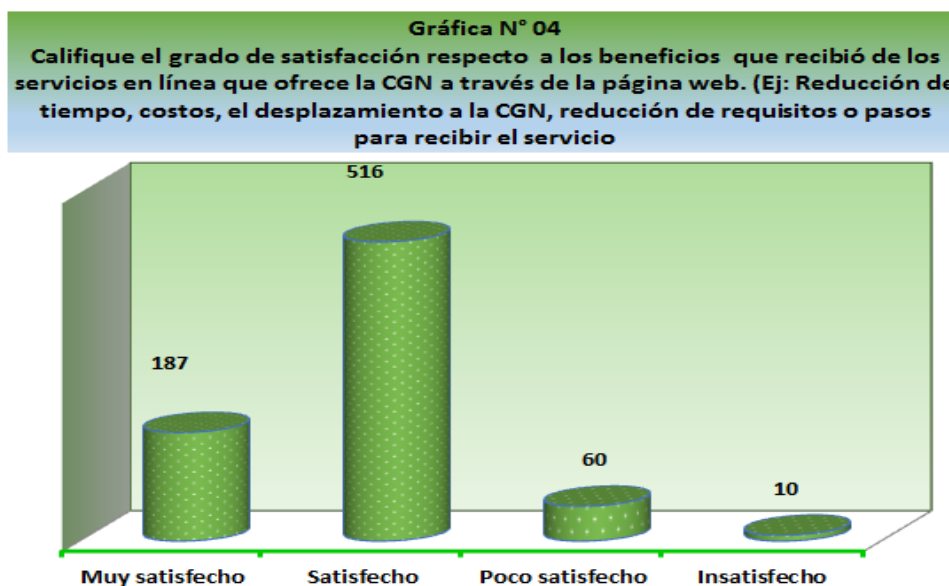
Como se evidencia en la gráfica N° 02 el nivel de satisfecho y Muy satisfecho corresponde a un total de 722 usuarios, lo cual equivale a un 95 % del total de las encuestas diligenciadas; por su parte, el insatisfecho llegó a un 5 %.

Tercera pregunta



El 90 % de los ciudadanos calificaron entre Satisfecho y Muy satisfecho las respuestas dadas a las consultas contables presentadas, ayudando a resolver sus inquietudes de interpretación de las normas; por su parte, el insatisfecho llegó a un 10 %.

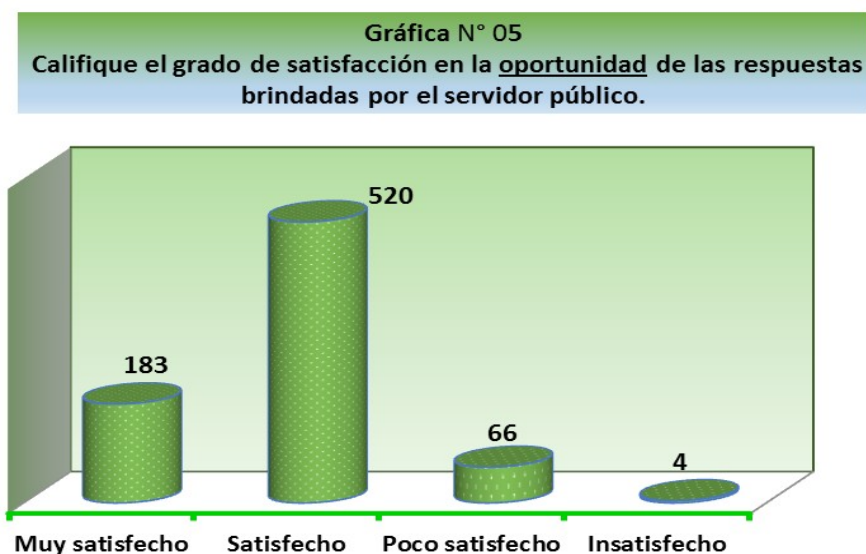
Cuarta pregunta



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

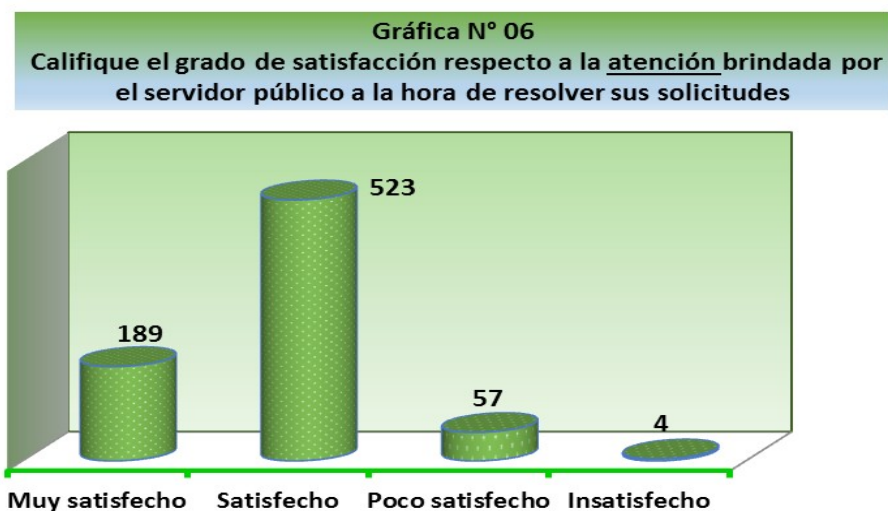
De las 773 encuestas diligenciadas el 91 % de los ciudadanos considera que los beneficios que recibió de los servicios en línea que ofrece la CGN a través de la página web, los califican entre Satisfecho y Muy satisfecho; y el 9 % restante lo consideró Insatisfecho.

Quinta pregunta



Sexta pregunta

La medición de satisfacción del cliente respecto a la oportunidad de las respuestas brindadas por el servidor público arrojó un resultado de Satisfecho del 91 %; y el 9 % restante lo consideró Insatisfecho.



"Cuentas Claras, Estado Transparente"

La medición de satisfacción del cliente, como se puede observar en la gráfica N°06, con respecto a la atención brindada por el servidor público arrojó un resultado de Satisfecho del 92 %; y el 8 % restante lo consideró Insatisfecho.

CONCLUSIONES

Se recibieron 773 encuestas diligenciadas cada una con seis (6) preguntas, para un total de 4.638 respuestas. El nivel de Satisfacción en relación con el servicio y producto prestado por la CGN a nuestros grupos de valor correspondió al 92% y el porcentaje restante se encuentra insatisfecho con un 8%.

La pregunta que mayor grado de Satisfacción obtuvo: “Califique el grado de satisfacción respecto a la Utilidad y entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones”, con 732; seguida de “Califique el grado de satisfacción en la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos”, con 722 y así sucesivamente como se puede observar en la gráfica N° 7 del informe.

De las 4638 respuestas que se recibieron, 368 expresaron Insatisfecho frente a los Servicios Productos con que cuenta la CGN para los grupos de valor, lo cual equivale a un 8 %, de las cuales la respuesta con mayor calificación de Insatisfecho de los productos y servicios que ofrece la CGN, se encuentra: “Califique el grado de satisfacción respecto a las respuestas dadas a las Consultas contables y si éstas han resuelto sus inquietudes de interpretación de las normas”, con 75, luego le sigue con 70, “Califique el grado de satisfacción respecto a los beneficios que recibió de los Servicios en Línea que ofrece la CGN a través de la página web. (ejemplo: Reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, reducción de requisitos o pasos para recibir el servicio)”, y el comportamiento de las otras preguntas se pueden evidenciar en la gráfica N° 08 del informe.

“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



Gráfica N° 07
CLIENTES SATISFECHOS CON PRODUCTOS Y SERVICIOS
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
VIGENCIA 2018



“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



Gráfica N° 08
CLIENTES INSATISFECHOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
VIGENCIA 2018

CALIFIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO A LA HORA DE RESOLVER SUS SOLICITUDES.

61

CALIFIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS BRINDADAS POR EL SERVIDOR PÚBLICO.

70

CALIFIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS BENEFICIOS QUE RECIBIÓ DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA QUE OFRECE LA CGN A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB. (EJEMPLO: REDUCCIÓN DE TIEMPO, COSTOS, DESPLAZAMIENTOS A LA CGN, REDUCCIÓN DE REQUISITOS O PASOS PARA RECIBIR E

70

CALIFIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS CONSULTAS CONTABLES Y SI ÉSTAS HAN RESUELTO SUS INQUIETUDES DE INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS.

75

CALIFIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA UTILIDAD Y ENTENDIMIENTO DE LOS INFORMES DE BASE CONTABLE Y DEMÁS INFORMACIÓN PUBLICADA POR LA CGN PARA LA TOMA DE DECISIONES

41

CALIFIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA CONTABLE BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS

51

“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

