

INFORME
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SERVICIOS Y PRODUCTOS
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
VIGENCIA 2019

Mediante el documento CONPES 3785 de 2013 se adopta la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, de igual forma en el Decreto 1499 de 2017 se encuentra el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPGV2) el cual ubica al ciudadano como eje principal de la Administración Pública y reúne los elementos esenciales a tener en cuenta para asegurar que todas las entidades públicas dispongan de un modelo eficiente de servicio al ciudadano con altos estándares de calidad que responda a sus necesidades y expectativas.

De acuerdo con 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 – PI-PRC15**, el cual consiste en la aplicación de una encuesta a los grupos de valor y/o usuarios estratégicos, por medio de correo electrónico masivo 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 anualmente, y por lo general, la encuesta se deja entre 15 o 20 días para ser diligenciada.

La encuesta se clasifica con los siguientes valores: **Insatisfecho** que equivale a un valor de uno (1); **Poco Satisfecho** con un valor de dos (2); **Satisfecho** con un valor de tres (3) y, por último, **Muy Satisfecho** con un valor de cuatro (4).

Donde el Nivel de satisfacción se calcula al momento de tabular la información, así:

MUY SATISFECHO (4) + SATISFECHO (3) POCO SATISFECHO (2) + INSATISFECHO (1)

SATISFECHO

INSATISFECHO

En caso de que el resultado de la encuesta sea **Insatisfecho** se debe plantear acciones de mejora a mediano, corto o largo plazo, dependiendo de las actividades a implementar por los responsables de los procesos misionales, de apoyo o estratégicos. El Proceso de Planeación Integral es el encargado de hacer seguimiento al cumplimiento de dichas acciones.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00





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, la estrategia de participación ciudadana, los protocolos de servicio al ciudadano, la caracterización a los Usuarios o ciudadanos y la Carta de Trato Digno al Ciudadano.

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

Entre el mes de junio y julio, de la presente vigencia, el proceso de Planeación Integral realizó dos (2) mesas de trabajo con los líderes que creían pertinente ajustar el cuestionario de la Medición Satisfacción del Cliente de los servicios y productos de la CGN que se realiza cada año.

El 20 de agosto se hizo llegar la encuesta a los usuarios estratégicos de la entidad, mediante correo electrónico, cerrándose el día 13 de septiembre del presente año. El cuestionario estaba conformado por seis (6) preguntas, de un total de 3.700 usuarios estratégicos a quienes se les aplicó la encuesta; se recibió respuesta de 814 usuarios, lo cual corresponde al 22 % sobre el gran total de usuarios estratégicos de la CGN. Arroja como resultado:



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS - CER-366518



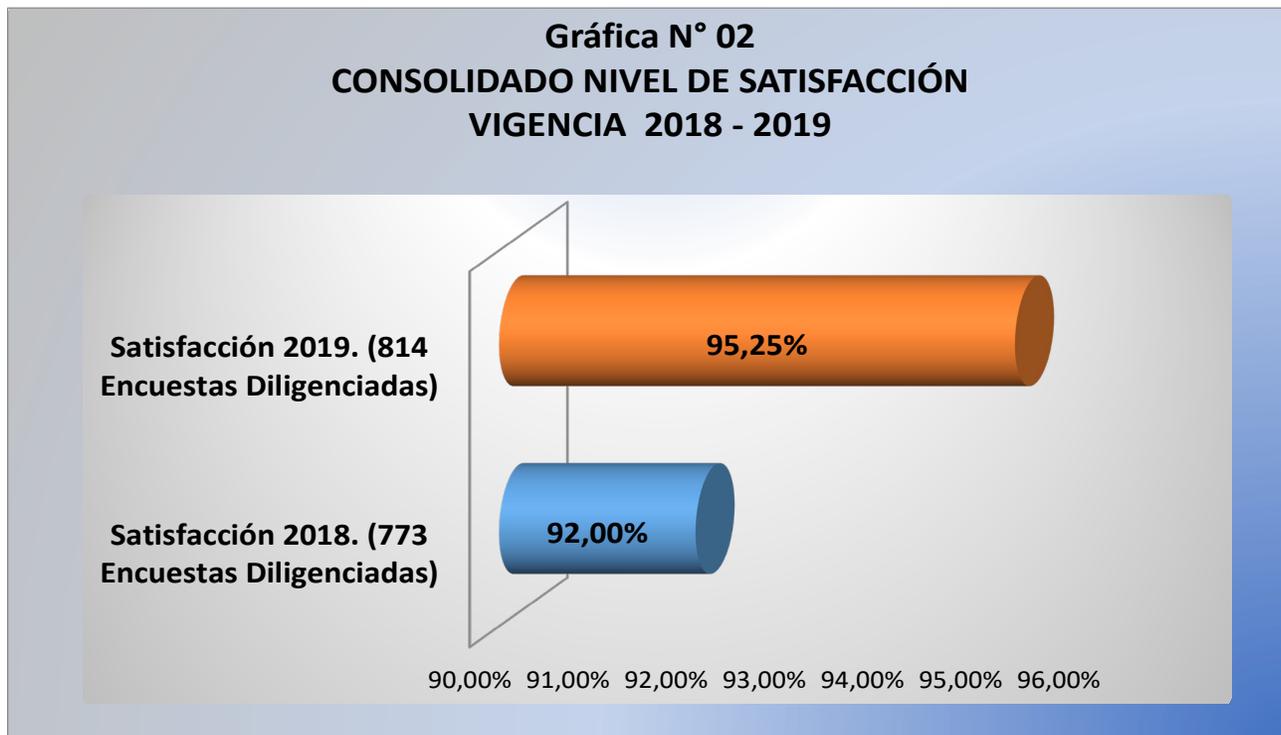
OS-CER-660642





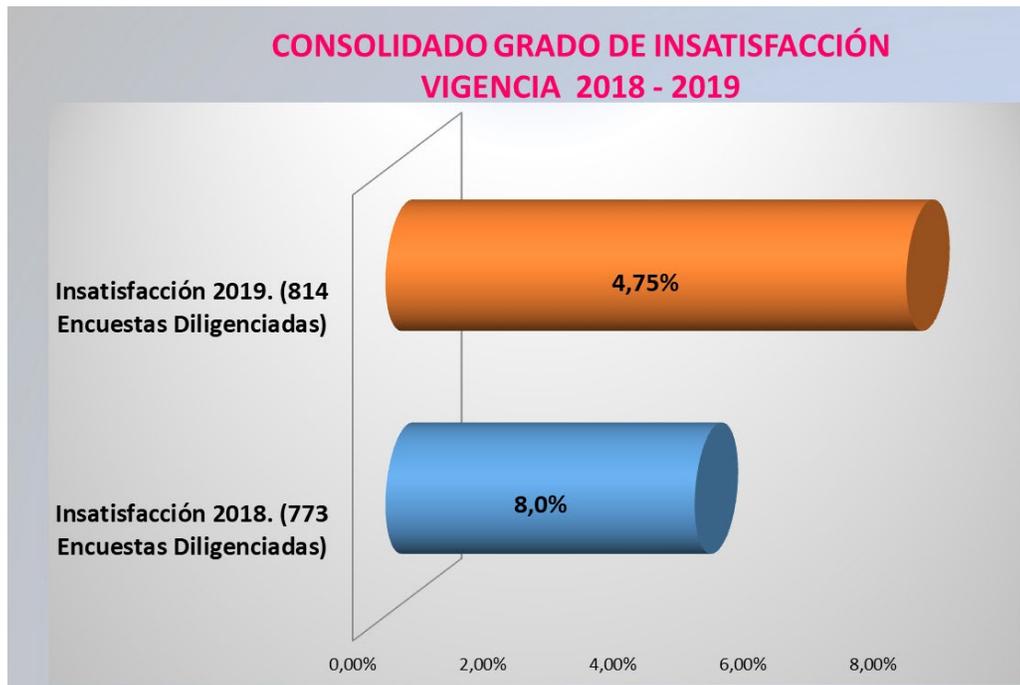
Como se observa en la gráfica No. 01 el nivel de **Satisfecho** de los grupos de valor de la Contaduría General de la Nación (CGN) sobre los servicios y productos que esta ofrece a sus usuarios estratégicos fue del 95,25%, y de **Insatisfecho** del 4,75%, significando esto que, de las 814 encuestas diligenciadas, 775 manifiestan estar satisfechos con los servicios y productos que ofrece la Entidad y 39 expresan su insatisfacción al respecto.

COMPARATIVO GENERAL VIGENCIAS 2018/2019



En la gráfica No. 02 se observa el nivel de satisfacción de los servicios y productos que ofrece la Contaduría General de la Nación (CGN) entre la vigencia 2018 y 2019, la cual pasó del 92% en la vigencia pasada al 95,25% en el año 2019, se observa un notorio incremento del 3,25%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En la gráfica No. 03 se observa lo referente al grado de insatisfacción de los usuarios estratégicos frente a los servicios y productos que ofrece la Contaduría General de la Nación, se detectó una disminución significativa del 3,25%, pasando del 8% manifestado en el año 2018 a 4,75% en la presente vigencia.

A continuación, se expone el análisis de los resultados de la clasificación de los niveles **Satisfecho** e **Insatisfecho** por pregunta realizada en la encuesta:

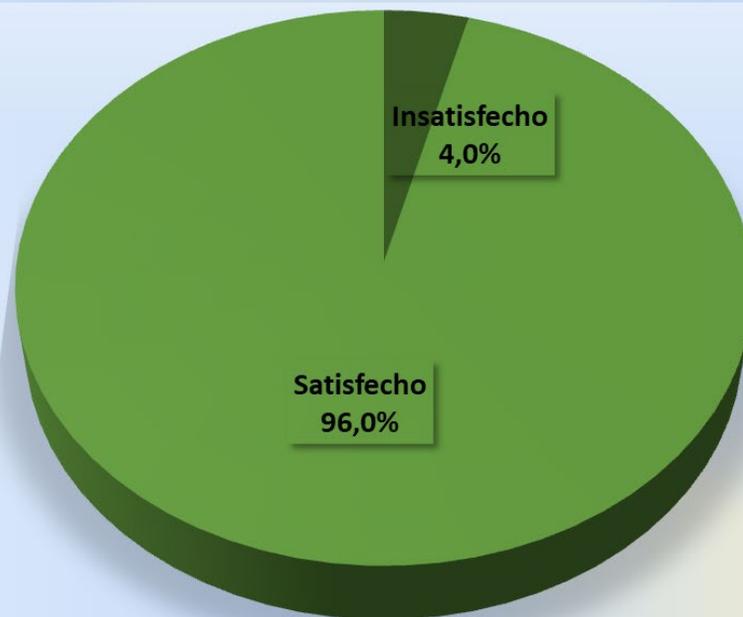
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00





GRÁFICA N° 04
Primera Pregunta
Califique el grado de satisfacción en cuanto a la oportunidad y contenido en
la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos
Vigencia 2019



La gráfica No. 04 expresa que el 96,0% de quienes respondieron la encuesta se encuentran satisfechos en cuanto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada por la Contaduría General de la Nación (CGN) a sus requerimientos y el 4,0% restante se encuentra insatisfecho. Significando esto que de los 814 ciudadanos que contestaron la encuesta 781 se encuentran satisfechos y 33 se encuentran insatisfechos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS - CER-366518

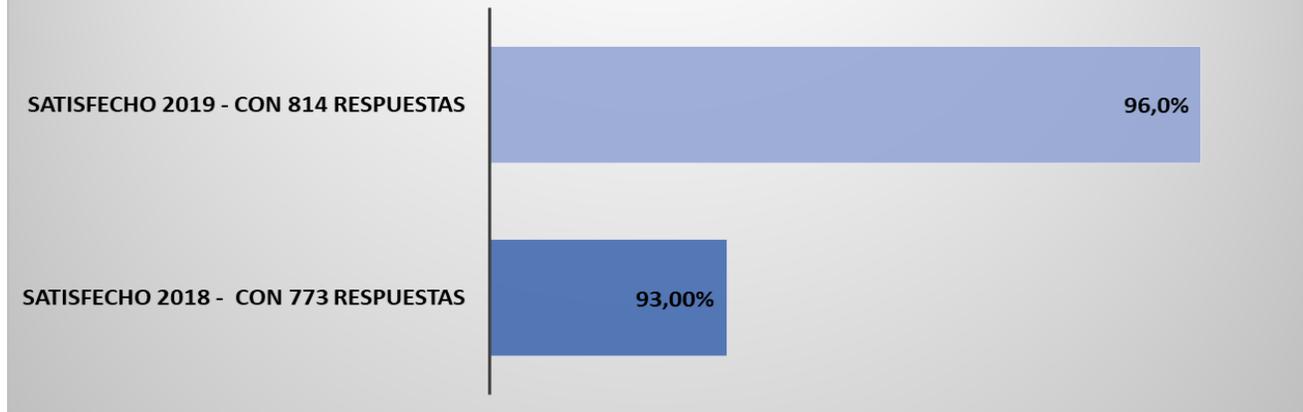


OS-CER-660642



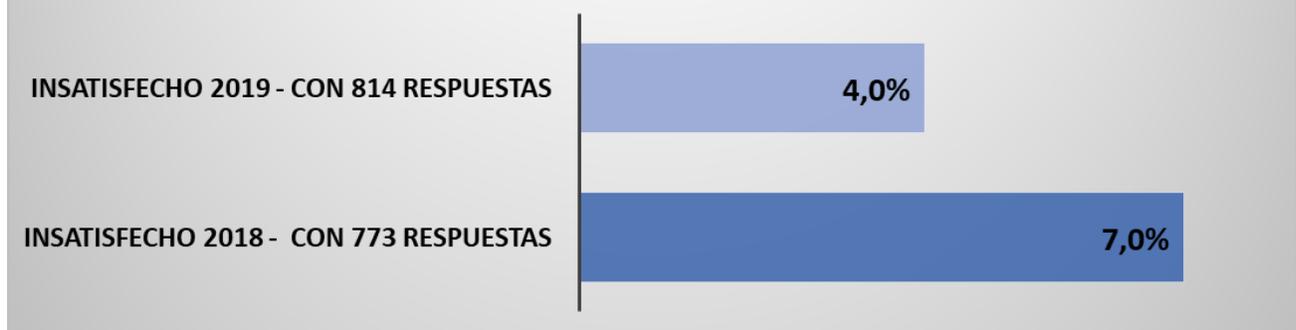


CUADRO COMPARATIVO N° 01
NIVEL SATISFECHO
Primera Pregunta
Vigencia 2018 v 2019



El cuadro comparativo No. 01 refleja un incremento en **Satisfecho** respecto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada por la CGN, pasando del 93% en el año 2018 al 96% en el año 2019, incrementándose en un 3%.

CUADRO COMPARATIVO N° 02
NIVEL INSATISFECHO
Primera Pregunta
Vigencia 2018 v 2019



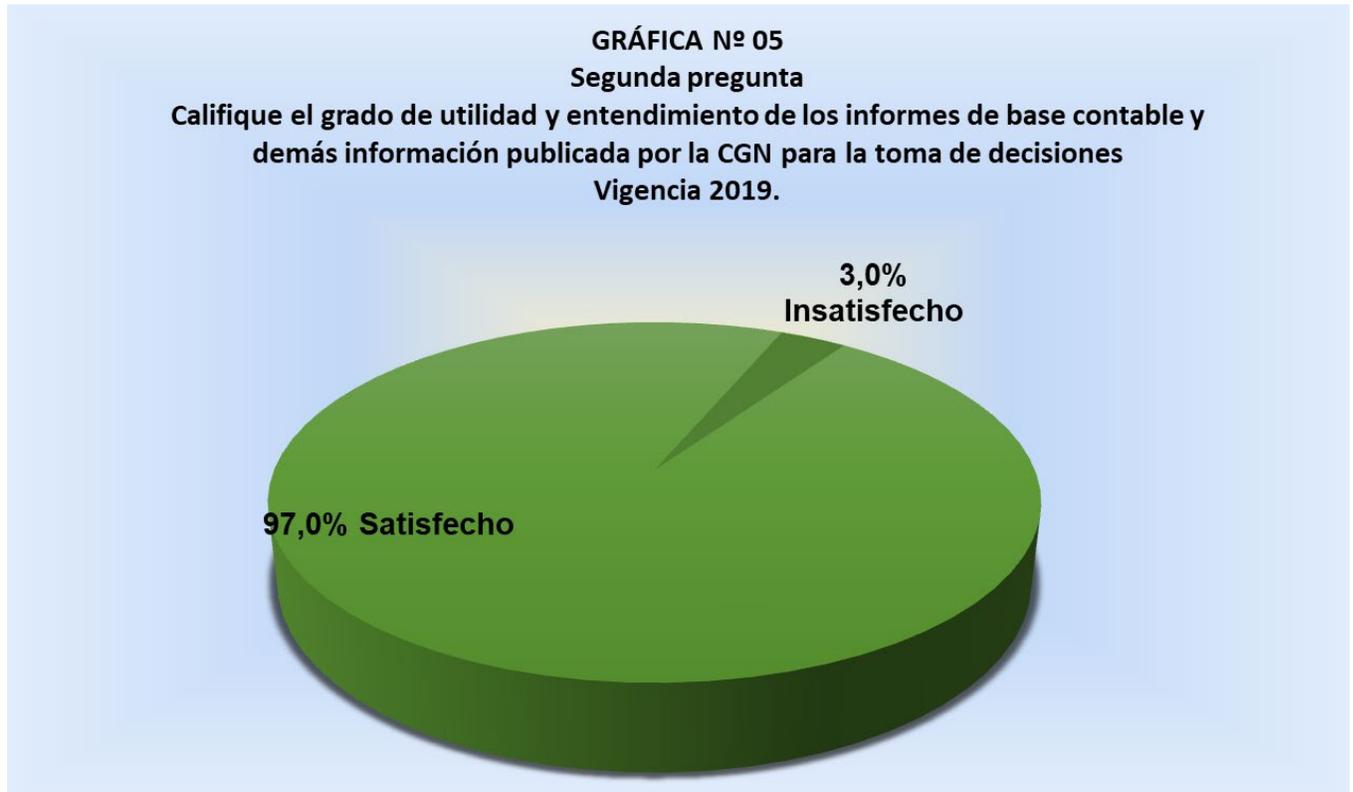
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00





En el cuadro comparativo No. 02 presenta una sensible disminución en el nivel de **Insatisfecho** respecto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada por la CGN, pasando del 7% en el año 2018 al 4% en el año 2019, disminuyéndose en un 3%.



Frente a la pregunta del gráfico No. 05 el nivel de **Satisfecho** corresponden a un total de 790 usuarios, lo cual equivale a un 97% de satisfacción de los servicios y productos; el nivel de **Insatisfecho** llegó a un 3%, equivalente a 24 ciudadanos insatisfechos.

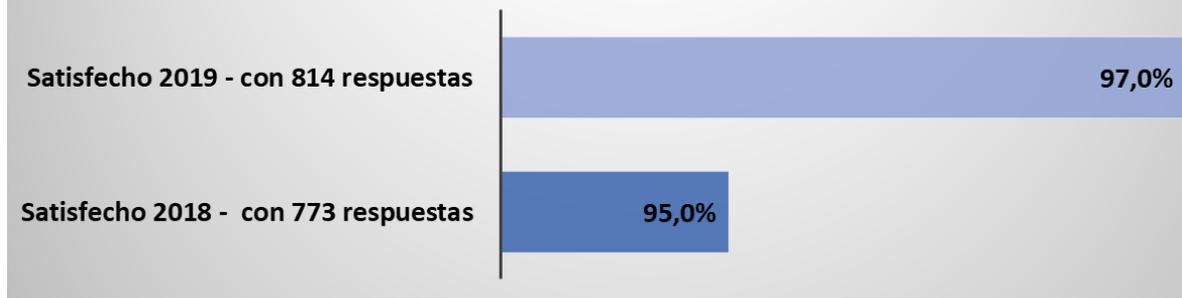
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00





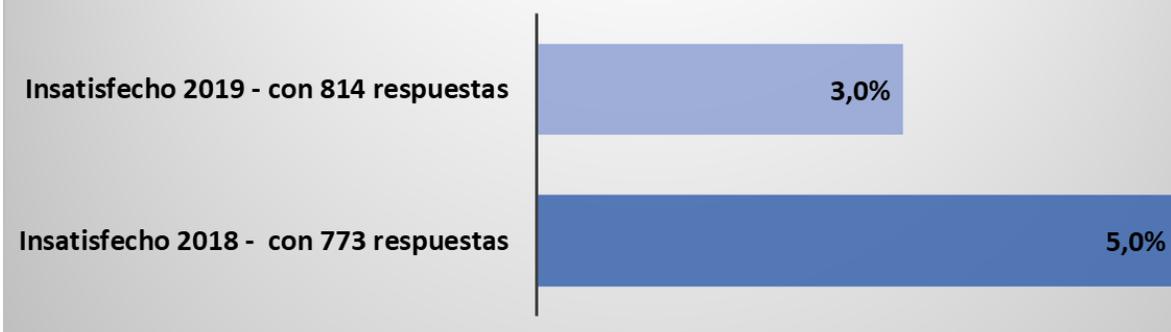
CUADRO COMPARATIVO N° 03
NIVEL DE SATISFECHO
Segunda Pregunta
Vigencia 2018 v 2019



En el cuadro comparativo No. 03 se observa el grado de satisfacción de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones entre los usuarios estratégicos de la entidad vigencia 2018 y 2019, el cual ascendió un 2% en comparación con la vigencia pasada.

En el 2018 de los 773 usuarios que diligenciaron la encuesta, 734 se encontraban satisfechos con el producto que tiene la CGN; para la presente vigencia de los 814 que contestaron la encuesta 790 se encuentran satisfechos con el producto.

CUADRO COMPARATIVO N° 04
NIVEL INSATISFECHO
Segunda Pregunta
Vigencia 2018 v 2019

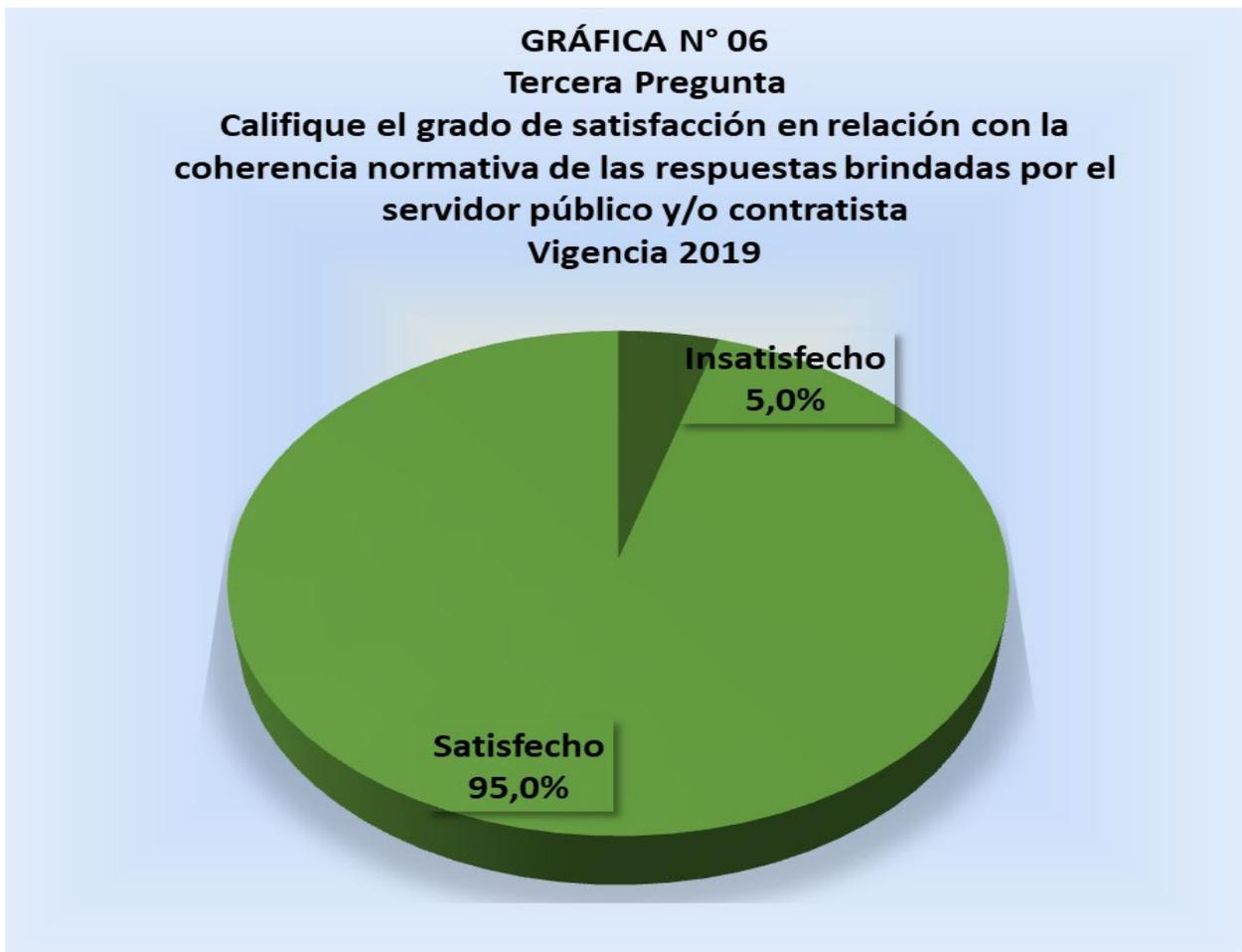


“Cuentas Claras, Estado Transparente”



Como se observa en el cuadro comparativo No. 04 los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones, presenta un disminución de insatisfacción del 2%, pasando del 5% en el 2018 al 3% en la vigencia 2019.

Cuantitativamente esto significa que se pasó de 39 usuarios insatisfechos en el 2018 a 24 en el año 2019.



En la gráfica No. 06 se observa que de las 814 encuestas contestadas 773 expresaron un 95% de satisfacción en relación con la coherencia normativa de las respuestas brindadas por el servidor público y/o contratista, el porcentaje restante muestra insatisfacción frente al producto.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS - CER-366518

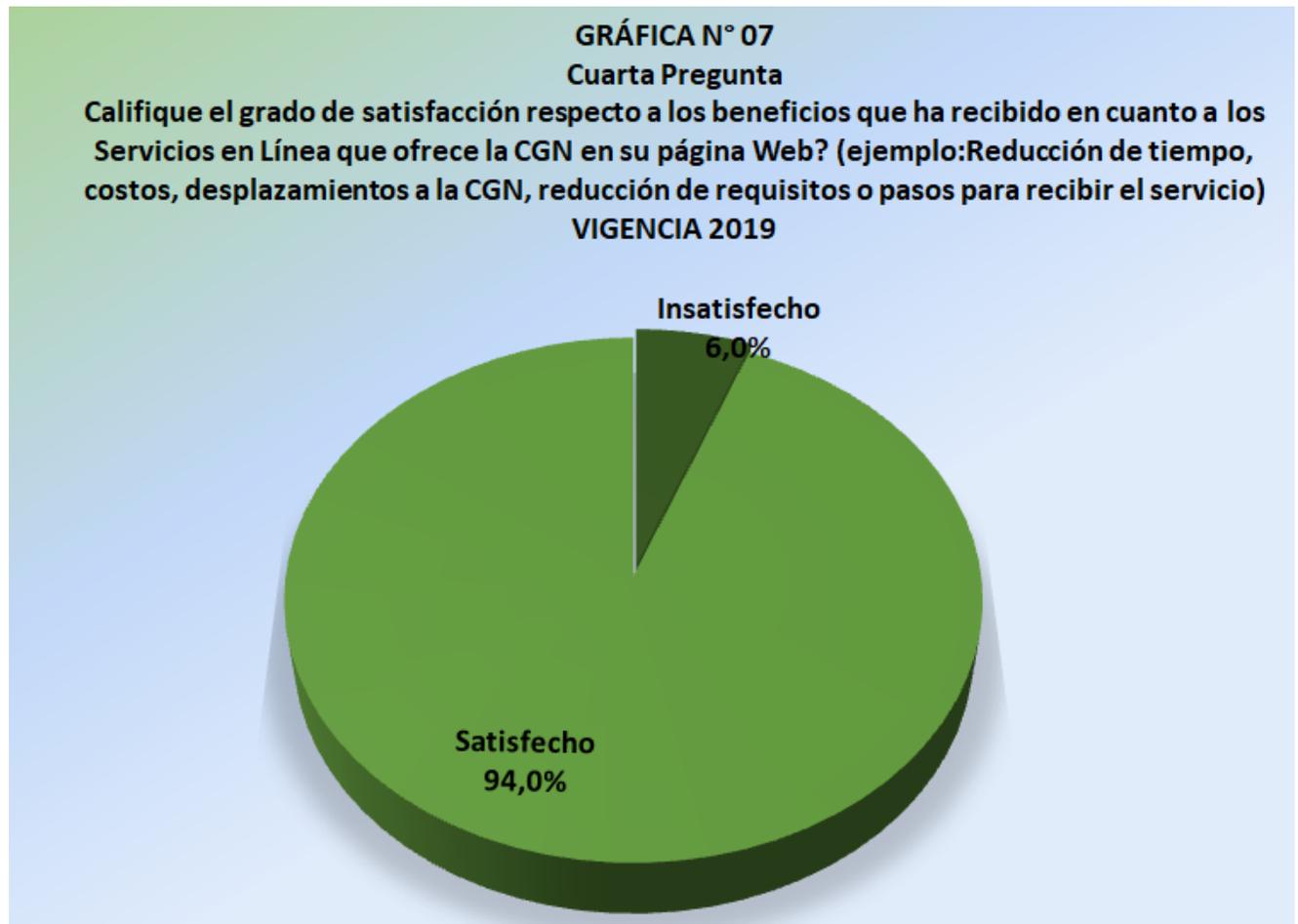


OS-CER-660642





Para la vigencia 2018 esta pregunta no se encontraba planteada en la encuesta, debido a esto no hay cuadro comparativo para el presente informe.



En la gráfica N° 07 se observa un grado de satisfacción del 94% el cual equivale a 765 ciudadanos satisfechos y 49 de insatisfechos con el servicio el cual equivale al 6%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS - CER-366518

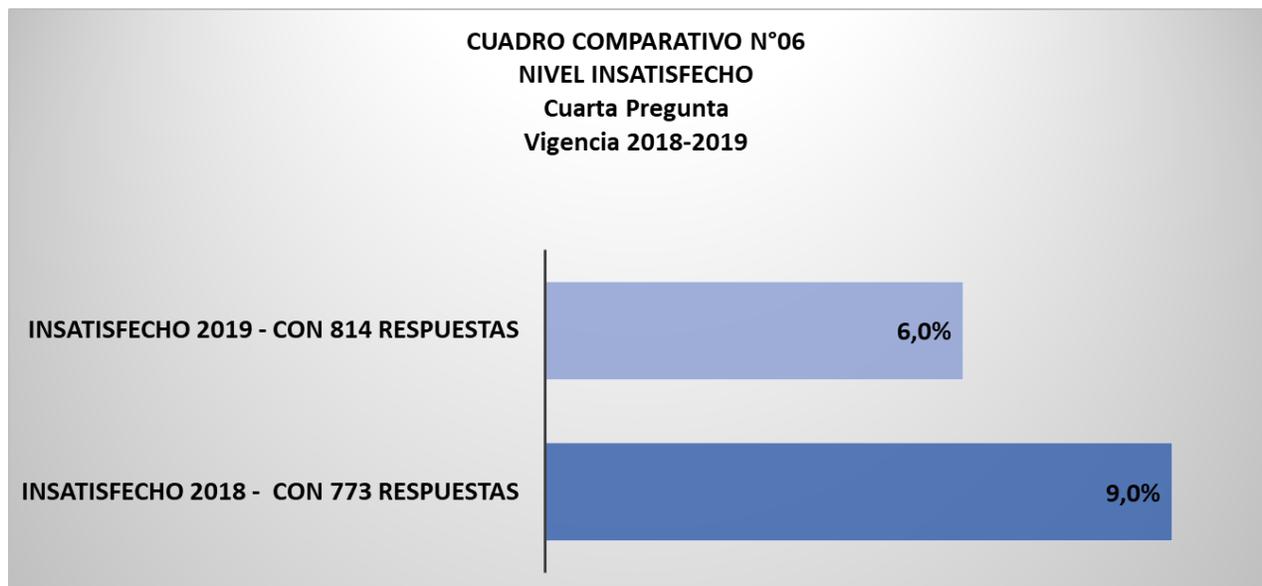


OS-CER-660642





En el cuadro comparativo No. 05 se observa que para la vigencia 2018 el nivel de satisfacción fue del 91% el cual fue superado en la vigencia 2019 con un 94% de satisfacción, reflejándose un incremento del 3%.



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1

SA-CER-366516

OS - CER-366518

OS-CER-660642



El cuadro comparativo No. 06 refleja que el grado de insatisfacción descendió del 9% en la vigencia 2018 a un 6% para la vigencia 2019, significando esto que se pasó de 70 ciudadanos insatisfechos de 2018 a 49 de los que diligenciaron la encuesta, respecto a los beneficios que ha percibido en cuanto a los Servicios en Línea que ofrece la CGN en su página web (ejemplo: Reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, reducción de requisitos o pasos para recibir el servicio).



La gráfica No. 08 muestra como el grado de satisfacción frente a este tema fue el 94%, el cual equivale a 765 usuarios satisfechos y un 6 % expresa su insatisfacción frente al servicio.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS - CER-366518

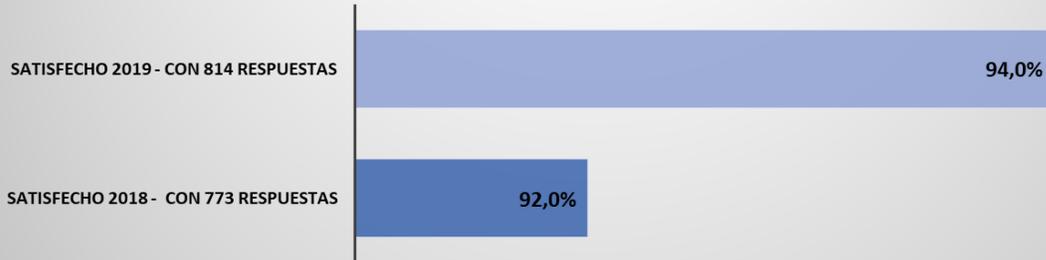


OS-CER-660642





CUADRO COMPARATIVO N° 07
NIVEL SATISFECHO
Quinta Pregunta
Vigencia 2018-2019



En el cuadro comparativo No. 07, según la encuesta para el año 2019, el grado de satisfacción respecto a la atención brindada por el servidor público y/o contratista a la hora de resolver sus solicitudes fue del 94% y en el 2018 del 92%, reflejando, arrojando como resultado un leve incremento del 2% el cual equivale a nivel de satisfacción para la presente vigencia de 765 usuarios.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00





CUADRO COMPARATIVO N° 08 NIVEL INSATISFECHO Quinta Pregunta Vigencia 2018-2019



En el cuadro comparativo No. 08 la medición de insatisfacción del cliente respecto a la atención brindada por el servidor público y/o contratista a la hora de resolver sus inquietudes para el 2019 fue del 6%, mientras que para el 2018 ascendió al 8% presentándose una leve disminución del 2%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



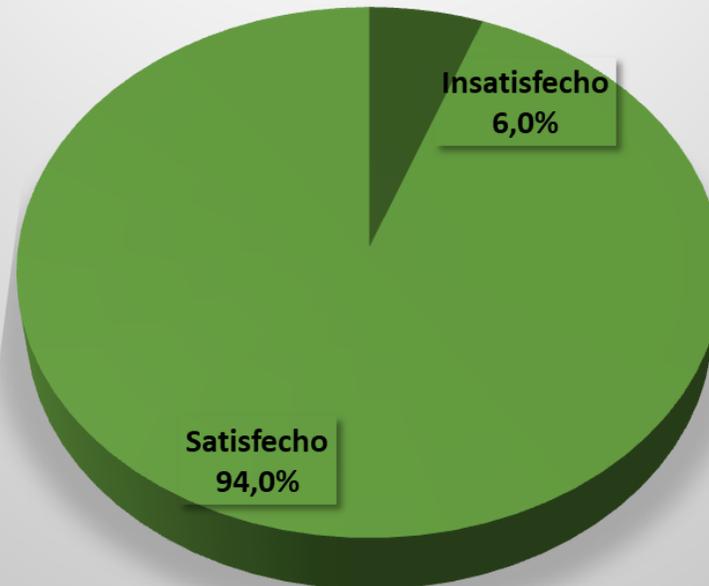


GRÁFICA N° 08

Sexta Pregunta

Vigencia 2019

Califique el grado de satisfacción con respecto al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública - CHIP



La medición de satisfacción del cliente, como se observa en la gráfica N° 08, arrojó un resultado de Satisfacción del 94 % y el 6% restante lo consideró Insatisfecho.

De las 814 encuestas diligenciadas 765 usuarios se encuentran satisfechos con el uso del Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), los restantes se encuentran insatisfechos con el uso del CHIP.

Es de precisar que no se hace mención a cuadros comparativos debido a que esta pregunta es nueva para la presente vigencia, acorde a la necesidad que expreso el líder de Centralización de la

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS - CER-366518



OS-CER-660642





CONCLUSIONES

A pesar que el grado de insatisfacción descendió en un 3,25%, la Contaduría General de la Nación (CGN), implementara acciones pertinentes para incrementar el grado de satisfacción mitigar en su totalidad el grado de insatisfacción en la prestación de los servicios y productos que esta oferta a sus usuarios estratégicos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS - CER-366518



OS-CER-660642

