



**INFORME**  
**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, SERVICIOS Y PRODUCTOS**  
**CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**  
**VIGENCIA 2020**

La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se adoptó mediante el documento CONPES 3785 de 2013, de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), ente rector de dicha política, que define un modelo enmarcado en MIPGV<sub>3</sub>. Este modelo 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; garantizar que el servicio que prestan, a los ciudadanos, responda a las necesidades esenciales; y asegurar que todas las entidades públicas dispongan de un modelo eficiente de servicio al ciudadano con altos estándares de calidad que respondan a sus necesidades y expectativas.

A partir de este modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral que requiere:

- ✓ Total articulación al interior de las entidades.
- ✓ Compromiso expreso de la Alta Dirección.
- ✓ Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso efectivo a la oferta del Estado.<sup>1</sup>

De acuerdo con lo anterior, la Unidad Administrativa Especial (UAE) 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, enviada por correo electrónico masivo y diseñada en un formulario en 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, se dejan entre 15 y 20 días para diligenciar la encuesta.

<sup>1</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, 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



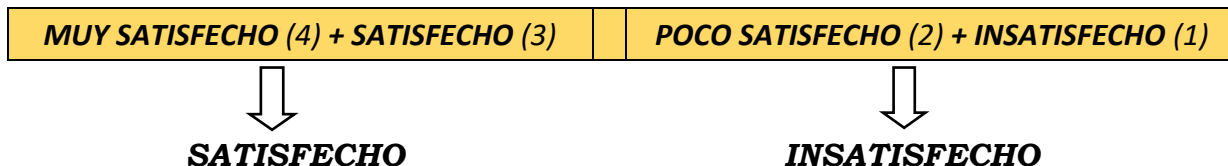
OS-CER 660642





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

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



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.

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, la Carta de Trato Digno al Ciudadano y la implementación y puesta en marcha del Código de Integridad del Servicio Público.

Para la presente vigencia, se han realizado mejoras a los mecanismos de recepción de las PQRSyD y trámites, y se actualizó el Procedimiento de las PQRSyD publicado en la web institucional de la Contaduría General de la Nación (CGN).

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

En el mes de julio, se hicieron llegar, a los líderes de los procesos misionales, las preguntas que se iban aplicar en la encuesta de Medición Satisfacción del Cliente de los servicios y productos que la Contaduría General de la Nación ofrece a los usuarios estratégicos.

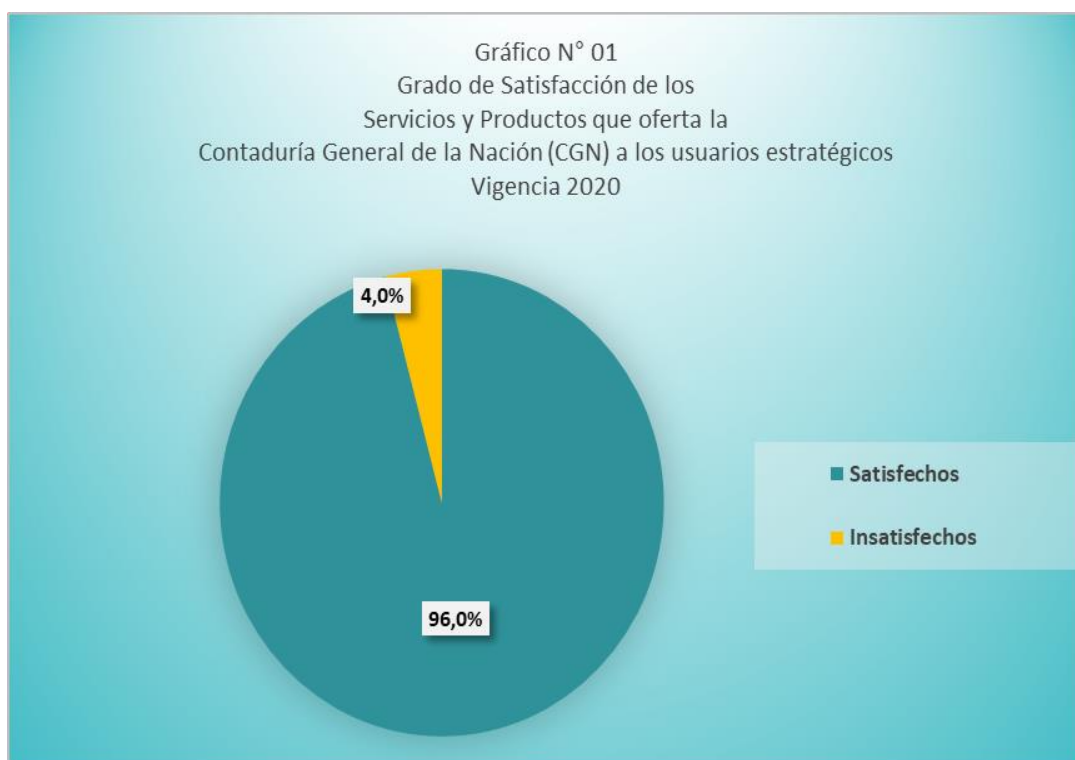
**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co  
PBX: (+57 1) 492 64 00





El 5 de agosto, se hizo llegar la encuesta de seis (6) preguntas a los usuarios estratégicos de la Entidad, mediante correo electrónico y se dio plazo hasta el 10 de septiembre del presente año para responderla. De un total de 3.700 usuarios estratégicos a quienes se les aplicó la encuesta, se recibió respuesta de 655 usuarios, lo cual corresponde al 18 % de los encuestado Se observa una disminución de la participación frente a la vigencia pasada de un 4% sobre el gran total de usuarios estratégicos de la CGN, debido a que en el 2019 la participación fue de a 814 Con un porcentaje de participación para esa vigencia del 22%.



Como se observa en el gráfico No. 01, el nivel de **satisfacción** de los grupos de valor de la Contaduría General de la Nación con respecto a los servicios y productos que esta ofrece a sus usuarios estratégicos fue del 96,0%, y el de **insatisfacción**, del 4,0%. Esto significa que, de las 655 encuestas diligenciadas, en 628 se manifestó estar satisfecho con los servicios y productos que ofrece la Entidad y en los 27 restantes se expresó insatisfacción al respecto.

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

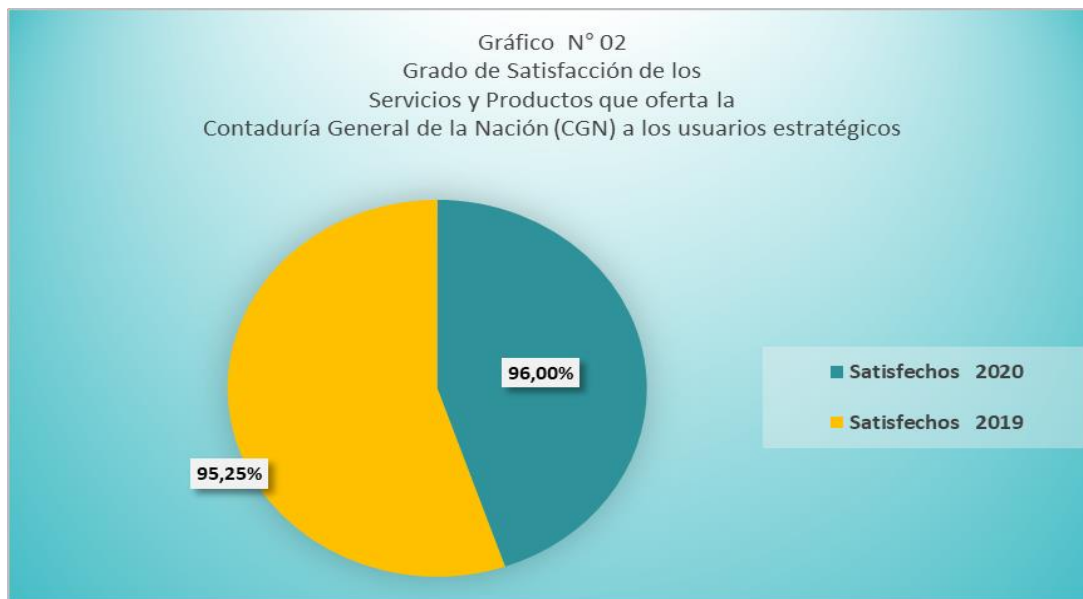
Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
[www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) | [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)  
PBX: (+57 1) 492 64 00





## COMPARATIVO GENERAL VIGENCIAS 2019/2020

En el gráfico 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 2019 y 2020, la cual pasó del 95,25% en la vigencia pasada al 96,00% en el año 2020. Se refleja un pequeño incremento del 0,75%.



Como se observa en el gráfico No. 03, en lo referente al grado de **insatisfacción** de los usuarios estratégicos con respecto a los servicios y productos que ofrece la Contaduría General de la Nación, se detectó una pequeña disminución del 0,75% ya que el 4,75 de Insatisfacción registrado en 2019 se redujo a 4,00% en el 2020.

*“Cuentas Claras, Estado Transparente”*

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
[www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) | [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)  
PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER 366516

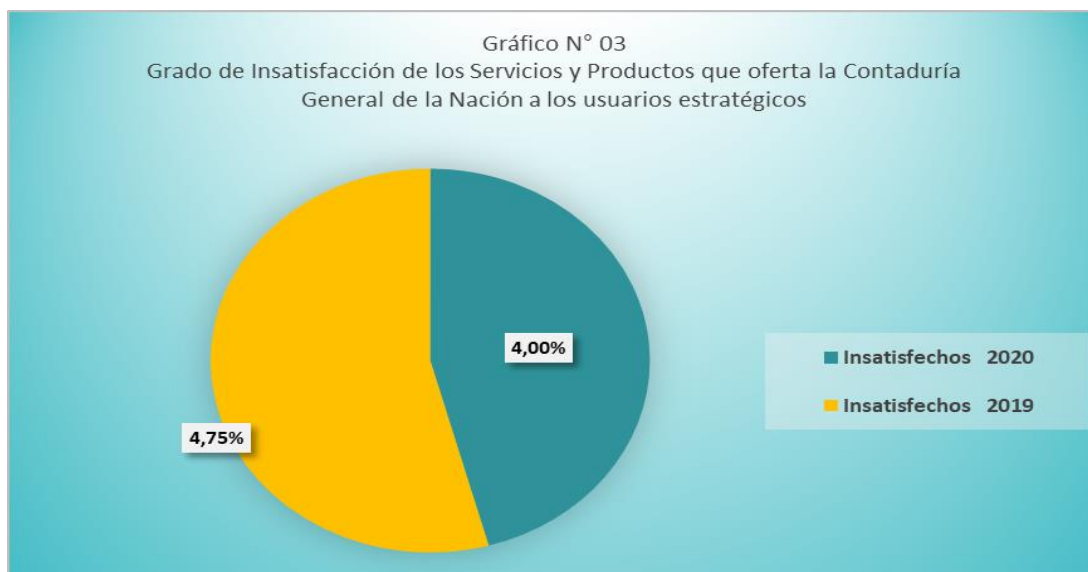


OS - CER 366518

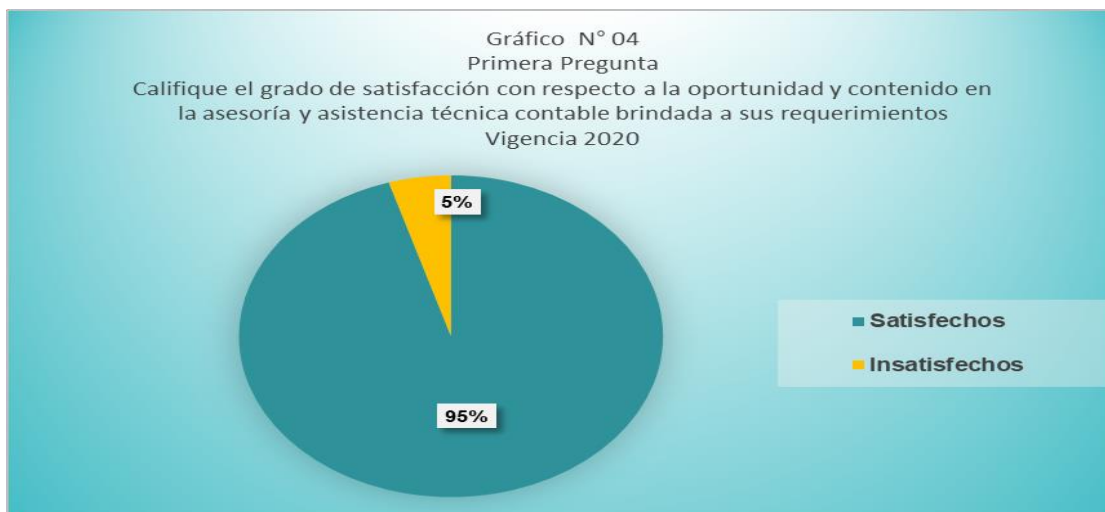


OS-CER 660642





A continuación, se expone el análisis de los resultados de la parametrización de los niveles de **satisfacción** e **insatisfacción** para cada pregunta realizada en la encuesta.



El gráfico No. 04 expresa que el 95,0% de quienes respondieron la encuesta se encuentran satisfechos en cuanto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos durante la presente vigencia y que el 5,0% restante manifiesta

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
[www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) | [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)  
PBX: (+57 1) 492 64 00

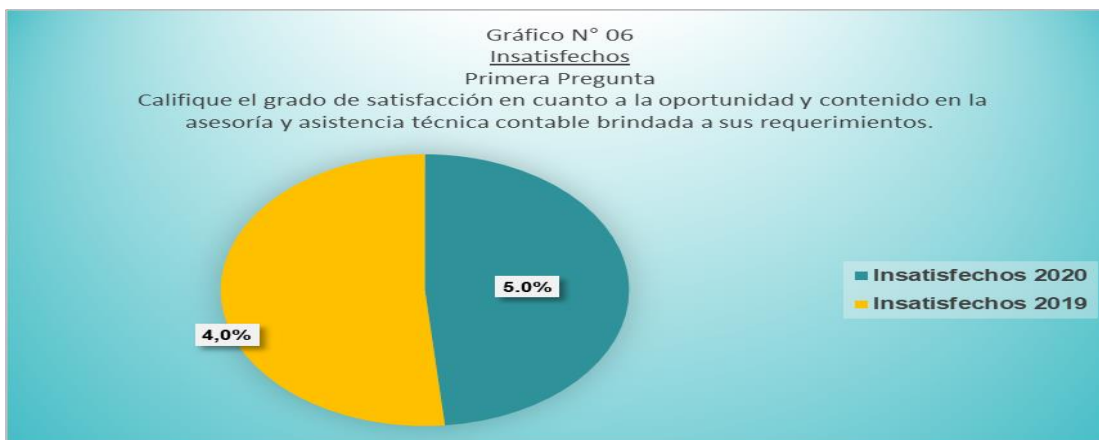




estar insatisfecho. Esto significa que 624 usuarios estratégicos se encuentran satisfechos con los servicios y productos prestados por la Entidad y los 31 restantes, insatisfechos.



Como se puede observar en el gráfico 05, Con respecto a la vigencia pasada, el grado de satisfacción en cuanto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada por la CGN presenta una leve disminución. Pasó del 96,0% (781 encuestados) en la vigencia 2019 al 95,0% (624 satisfechos) en la presente vigencia. Presentándose una diferencia entre las dos vigencias de 157.

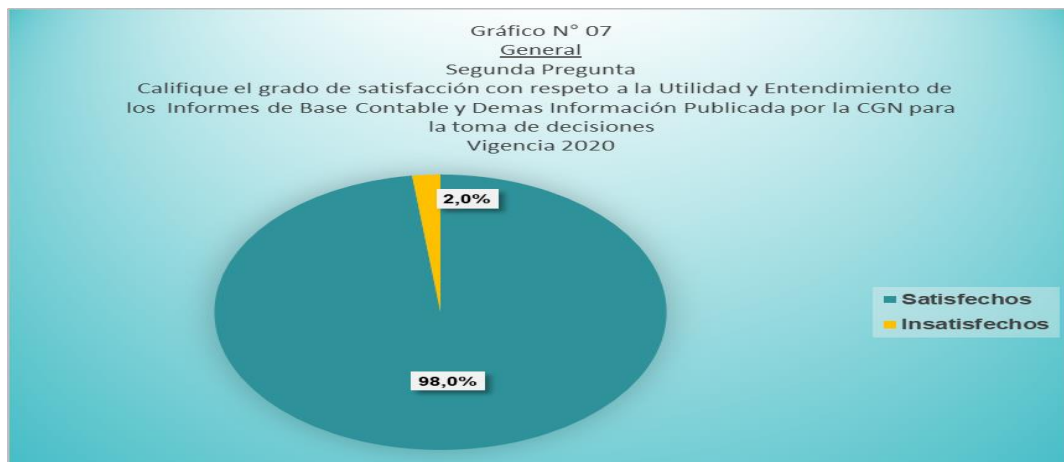


Se observa un pequeño incremento entre el nivel de insatisfacción presentado en el 2019 frente a la vigencia 2020: se pasó del 4% (31 encuestados) en 2019 al 5% (33 encuestados) en 2020.

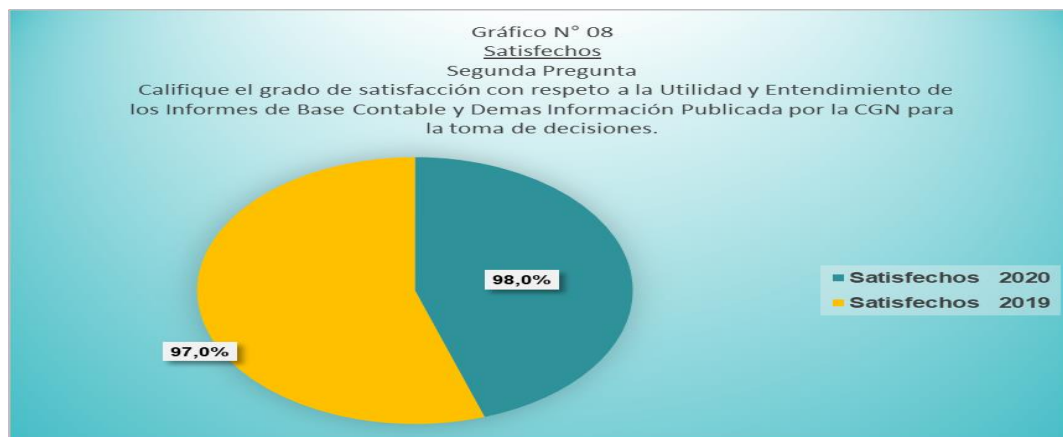
**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co  
PBX: (+57 1) 492 64 00





El grado de satisfacción con respecto a la utilidad y entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN fue del 98% para la presente vigencia. El 2% restante equivale a 14 ciudadanos que se encuentra insatisfechos.

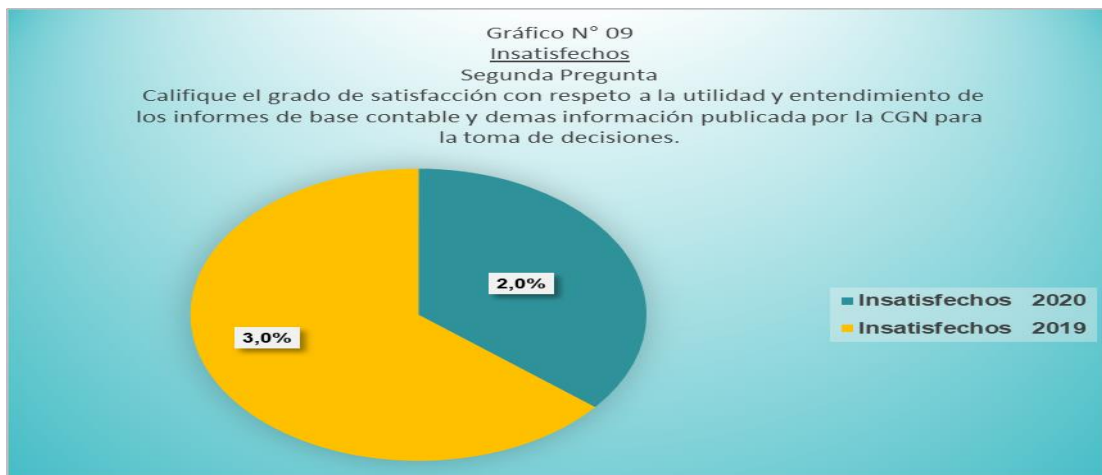


Frente a la pregunta del gráfico N°08, se observa que de los 655 usuarios que dieron respuesta a la encuesta en la vigencia 2020, el 98% se encuentra satisfecho con el servicio a que se hace mención. En la vigencia pasada, se llegó al 97%, lo cual denota un incremento en el grado de satisfacción de los clientes en este servicio del 1%.

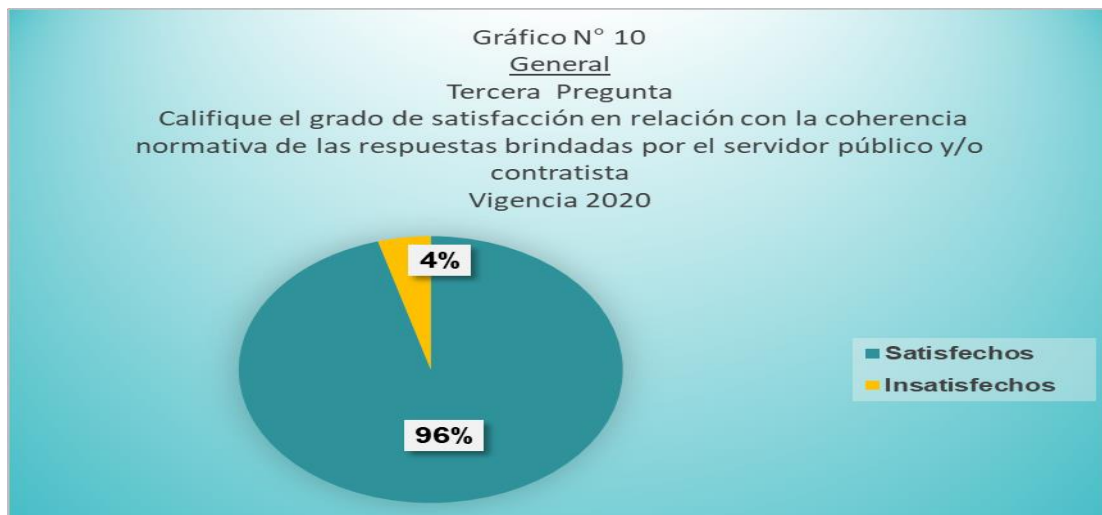
**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co  
PBX: (+57 1) 492 64 00





Como se puede observar en el gráfico 09, se presentó una disminución en la insatisfacción con respecto a la utilidad y entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones. Mientras en la vigencia pasada, la insatisfacción era del 3,0%, en la presente vigencia llegó al 2,0%. Los usuarios insatisfechos en la vigencia pasada fueron 25 y para la presente vigencia fueron 14.



El gráfico 10 expresa que frente a la coherencia normativa de las respuestas brindadas por el servidor público y/o contratista, el grado de satisfacción que tienen los usuarios en la presente vigencia es del 96% que equivale a 626 ciudadanos satisfechos y que el 4% se encuentra insatisfecho.

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co  
PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



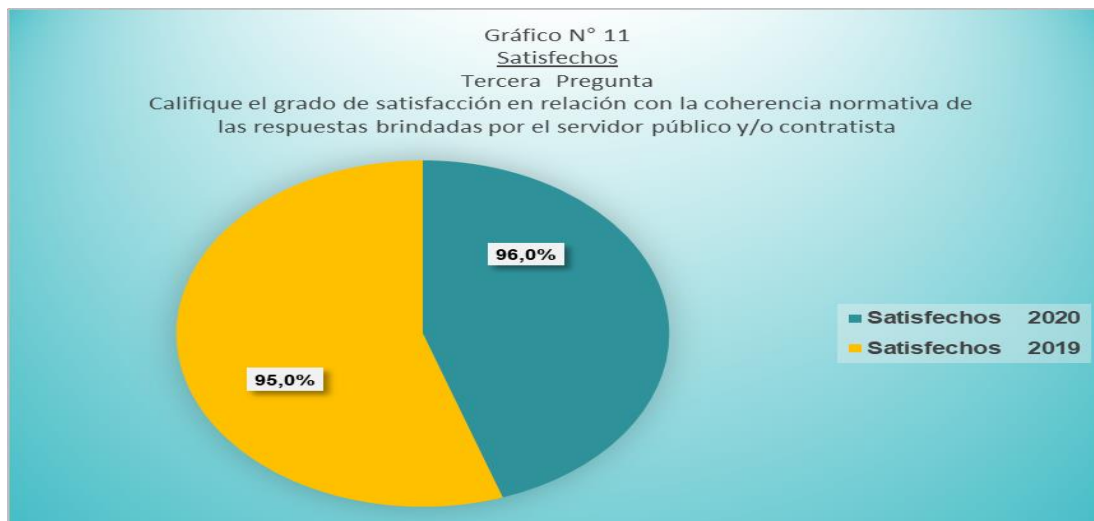
OS-CER-366518



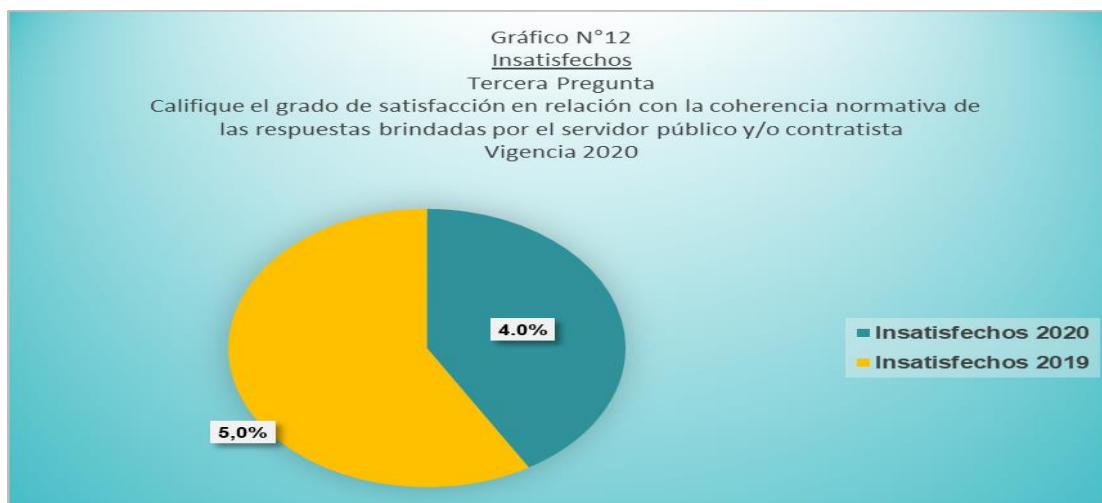
OS-CER-660642







La presente grafica muestra cómo el grado de satisfacción para la vigencia 2020 fue del 96,0%, mientras que para la vigencia 2019 había sido el 95,0%. Esto evidencia un incremento leve, del 1%, de satisfacción en relación con la coherencia normativa de las respuestas brindadas por el servidor público y/o contratista.



En el gráfico No 12, se observa que para la vigencia 2019, se presentó un grado de insatisfacción del 5%, mientras que, para la presente vigencia, fue del 4%. Se observa, pues, entre las vigencias, una leve disminución del 1% en la insatisfacción.

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co  
PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516

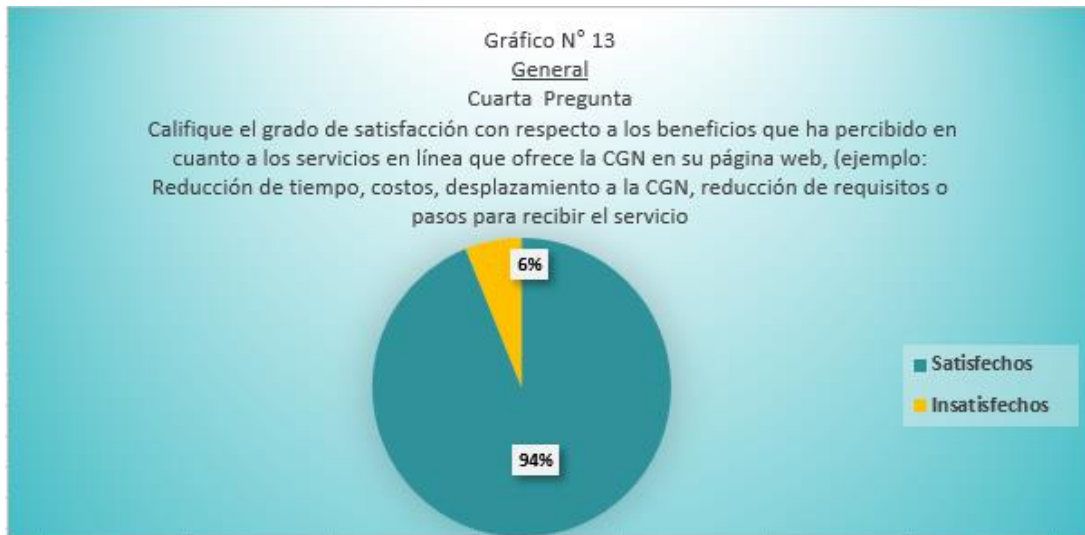


OS-CER-366518

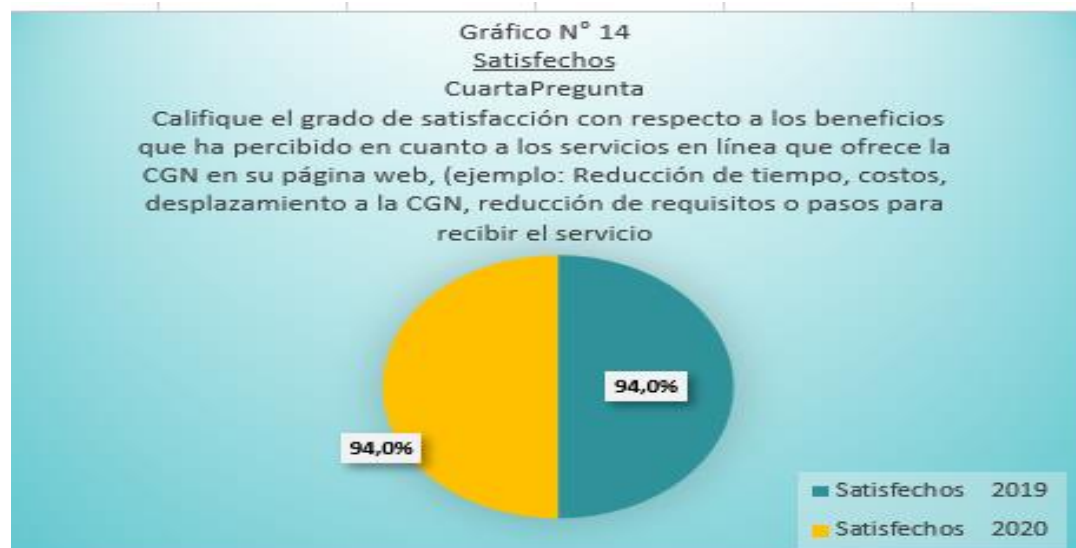


OS-CER-660642





El en gráfico 13, se observa un grado de satisfacción del 94% respecto a los beneficios recibidos en cuanto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web. La insatisfacción que se presentó fue del 6,0%. Se recibieron 615 encuestas de satisfacción y 40 de insatisfacción.

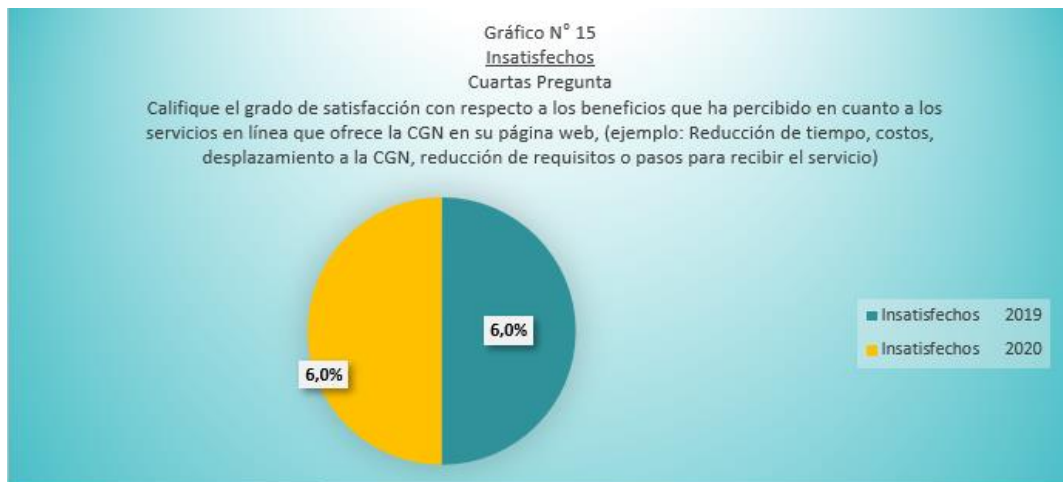


El grado de satisfacción en ambas vigencias fue el 94%. Para la vigencia 2019, se recibieron 765 encuestas satisfactorias y en la vigencia 2020, se recibieron 615.

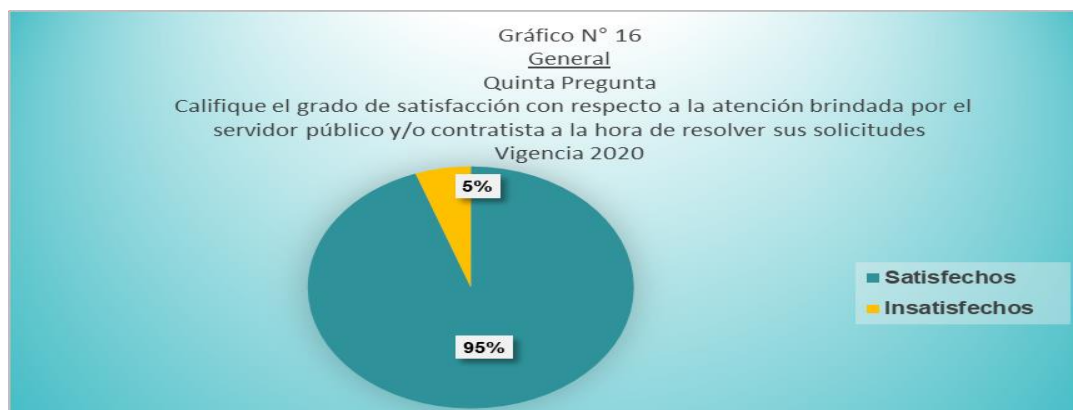
**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co  
PBX: (+57 1) 492 64 00





El grado de insatisfacción que muestra el gráfico 15 se presenta en ambas vigencias. Es de anotar que, en el año 2019, se recibieron 49 insatisfacciones y en la presente vigencia, se recibieron 40 respuestas de insatisfacción con respecto a los servicios enunciados en este gráfico.



La gráfica No. 16 muestra cómo el grado de satisfacción frente a este servicio fue del 95%, que equivale a 619 usuarios satisfechos, y el grado de insatisfacción fue del 5% que equivale a 36 usuarios.

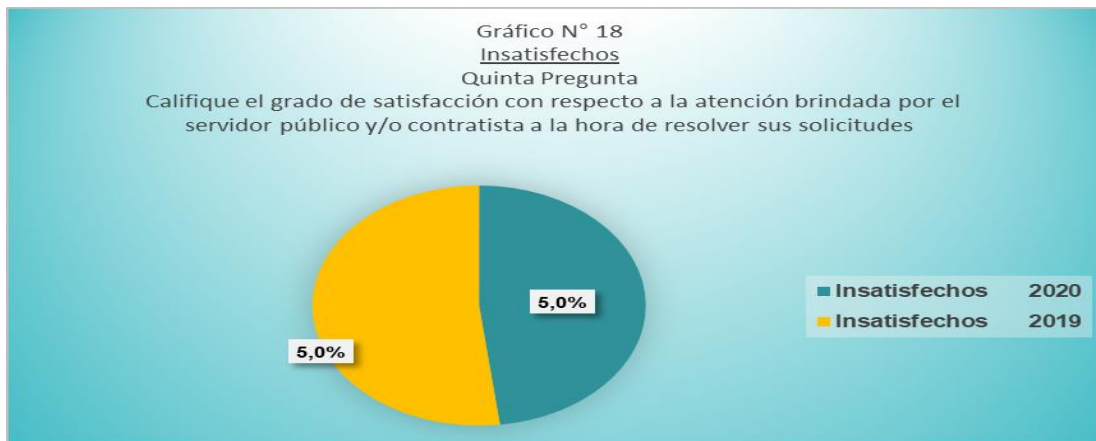
**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co  
PBX: (+57 1) 492 64 00





Según la encuesta, para la vigencia 2020, 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 95% y en el 2019, del 95%. Para la vigencia 2020, se recibieron 619 satisfacciones y en el 2019 se recibieron 775.

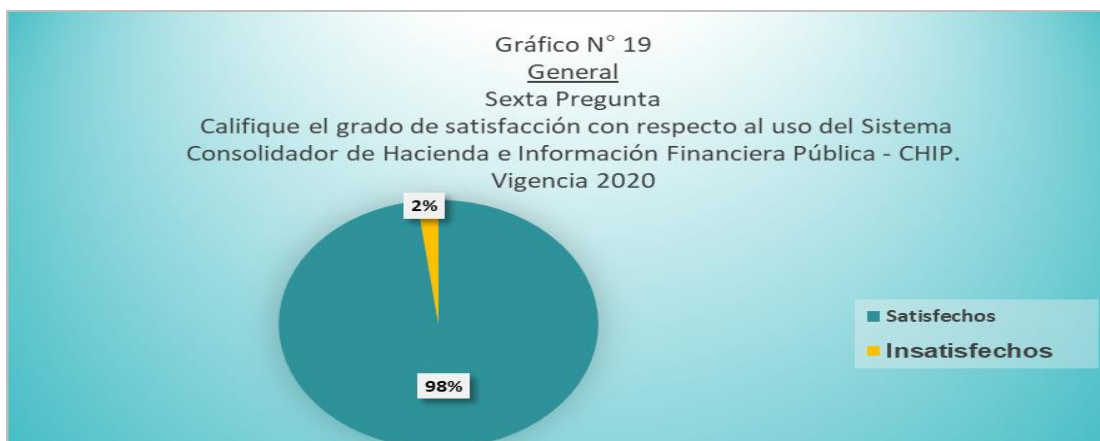


Como se observa en el grafica 18, la medición de insatisfacción del cliente respecto a la atención brindada por el servidor público y/o contratista a la hora de resolver sus inquietudes para el año 2020 fue del 5,0% que equivale a 36 usuarios estratégicos insatisfechos. En la vigencia 2019, el nivel de insatisfacción llegó al 5,0% que equivale a 39 usuarios.

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

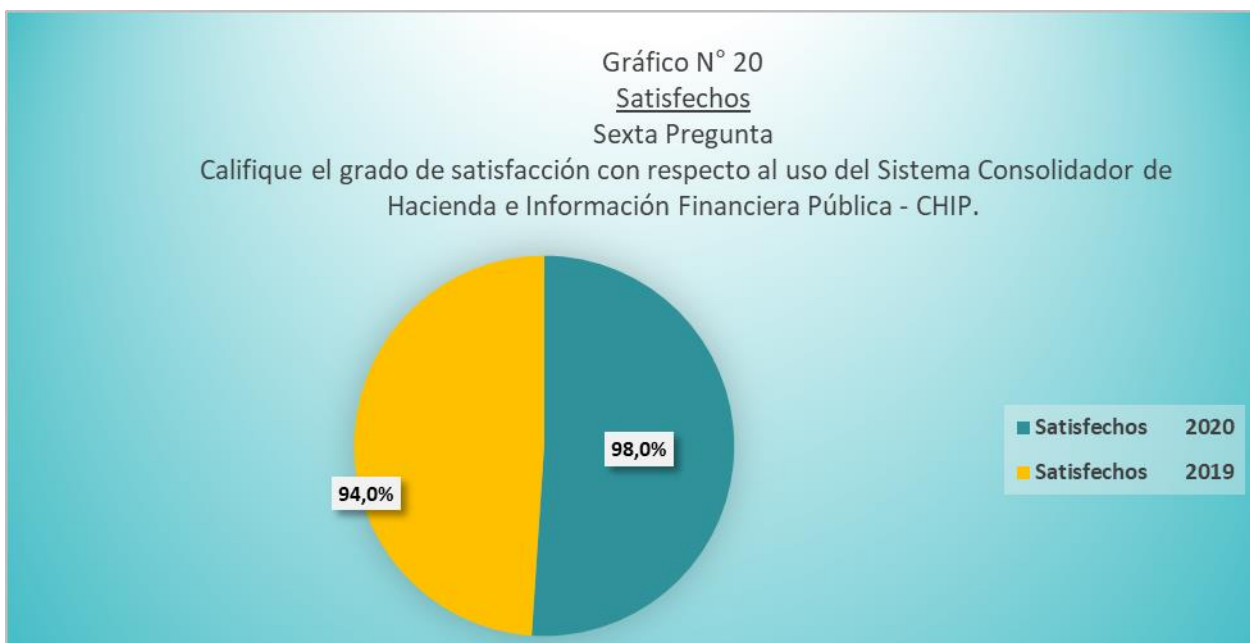
Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co  
PBX: (+57 1) 492 64 00





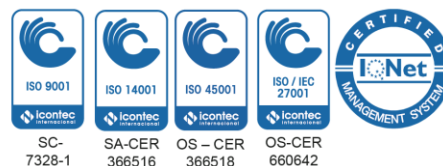
La medición de satisfacción del cliente a que hace mención el gráfico No 19 arrojó un resultado de satisfacción del 98,0% y de insatisfacción del 2,0%.

Para medir este grado de satisfacción, se recepcionaron 641 encuestas de un total de 655 diligenciadas. Para el nivel de insatisfacción, se presentaron 14 respuestas.



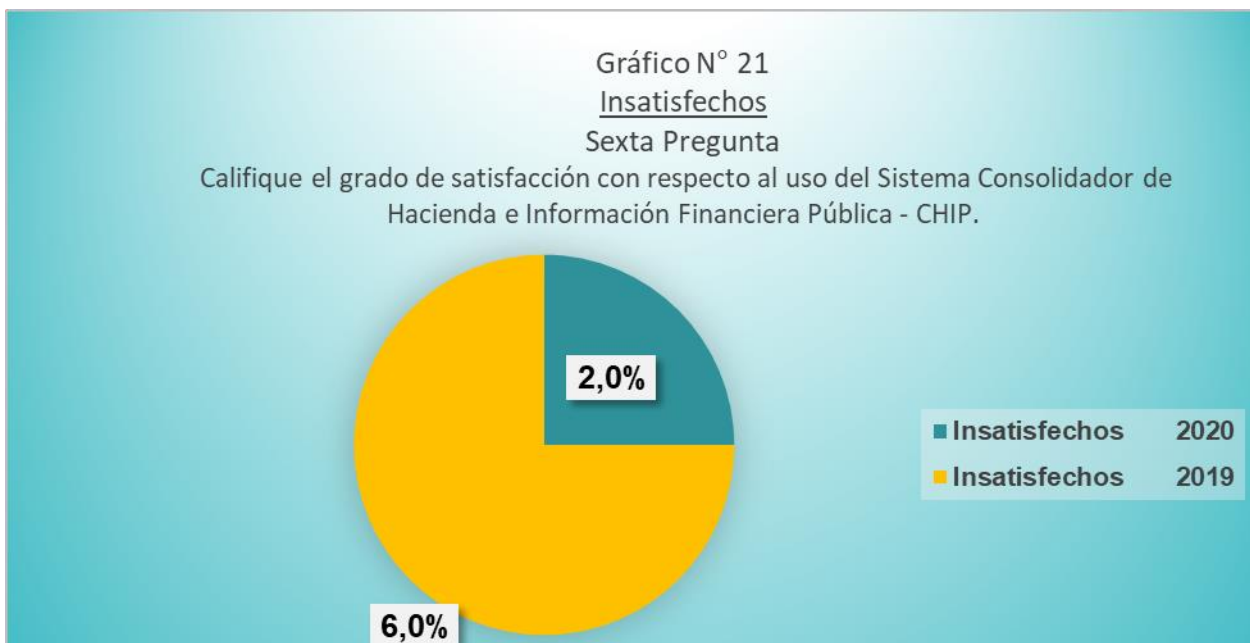
**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
[www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) | [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)  
PBX: (+57 1) 492 64 00





Durante la vigencia 2019, se lanzó, por primera vez, la pregunta sobre la satisfacción respecto al Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP. Como resultado, se registró un 94,0% de satisfacción. Ahora para la presente vigencia, el resultado fue del 98,0%, el cual equivale a 641 usuarios estratégicos satisfechos con el servicio.



Como se puede observar en el gráfico 21, el nivel de insatisfacción se encontraba en un 6% en la vigencia 2019, el cual equivale a 49 insatisfacciones, y ahora para esta vigencia, se evidenció 14 insatisfacciones disminuyó significativamente en un 2,0%. Esto significa que hemos disminuido el nivel de insatisfacción en este servicio en un 4,0% frente al año pasado.

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
[www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) | [contactenos@contaduria.gov.co](mailto: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 Resultados por pregunta Clientes <b>Satisfechos</b> con los Servicios y Productos que ofrece la Contaduría General de la Nación (CGN) Proceso de Planeación Integral Vigencia 2020					
N°	Descripción	Vigencia 2020 (655 Respuestas)	% Satisfacción Vigencia 2020	Vigencia 2019 (814 Respuestas)	% Satisfacción Vigencia 2019
1	Califique el grado de satisfacción respecto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos.	624	95,0	781	96,0
2	Califique el grado respecto a la utilidad y entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones.	641	98,0	789	97,0
3	Califique el grado de satisfacción con relación con la coherencia normativa de las respuestas brindadas por el servidor público y/o contratista.	626	96,0	773	95,0
4	Califique el grado de satisfacción 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)	615	94,0	765	94,0
5	Califique el grado de satisfacción respecto a la atención brindada por el servidor público y/o contratista a la hora de resolver sus solicitudes.	619	95,0	775	95,0
6	Califique el grado con respecto al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP.	641	98,0	765	94,0
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR VIGENCIA</b>		<b>628</b>	<b>96,0</b>	<b>775</b>	<b>95,0</b>

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co  
PBX: (+57 1) 492 64 00

SC-  
7328-1SA-CER  
366516OS – CER  
366518OS-CER  
660642



Cuadro comparativo N° 02 Resultados por pregunta Clientes <u>Insatisfechos</u> con los Servicios y Productos que ofrece la Contaduría General de la Nación (CGN) Proceso de Planeación Integral Vigencia 2020					
N°	Descripción	Vigencia 2020 (655 Respuestas)	% Insatisfacción Vigencia 2020	Vigencia 2019 (814 Respuestas)	% Insatisfacción Vigencia 2019
1	Califique el grado de satisfacción respecto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos.	31	5,0	33	4,0
2	Califique el grado respecto a la utilidad y entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones.	14	2,0	25	3,0
3	Califique el grado de satisfacción con relación con la coherencia normativa de las respuestas brindadas por el servidor público y/o contratista.	29	4,0	41	5,0
4	Califique el grado de satisfacción 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)	40	6,0	49	6,0
5	Califique el grado de satisfacción respecto a la atención brindada por el servidor público y/o contratista a la hora de resolver sus solicitudes.	36	5,0	39	5,0
6	Califique el grado con respecto al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP.	14	2,0	49	6,0
<b>NIVEL DE INSATISFACCIÓN PROMEDIO POR VIGENCIA</b>		<b>27</b>	<b>4,0</b>	<b>39</b>	<b>5,0</b>

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, 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 través de la medición de la encuesta **Satisfacción del Cliente – PI-PRC15**, se pretende identificar, de primera mano, las necesidades más sentidas de nuestros grupos de valor y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

Con base en lo antes planteado, se llevarán a cabo acciones de mejora con los Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo, según sea el tema de la insatisfacción detectada en los resultados del respectivo informe, con el fin de fortalecer la relación Estado-Ciudadano.

*“Cuentas Claras, Estado Transparente”*

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
[www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) | [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)  
PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-  
7328-1



SA-CER  
366516



OS – CER  
366518



OS-CER  
660642

