

INFORME
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO A LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
VIGENCIA 2021

El artículo 73 de la ley 1474 de 2011 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. A su vez, el decreto 124 de 2016 establece, en el artículo 2.1.4.1., la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

En la Contaduría General de la Nación (CGN) dicha estrategia se estableció a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y está contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2". Con esto, la CGN da cumplimiento a lo antes enunciado y atiende la recomendación frente al tema del uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la Entidad¹ a que hace mención el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2".

A fin de dar cumplimiento a lo indicado en el mencionado documento de estrategia, el Proceso de Planeación Integral implementó un procedimiento denominado **Medición Satisfacción del Ciudadano – PI-PRC15**, el cual consiste en la aplicación de una encuesta a los grupos de valor o usuarios estratégicos.

Dicha encuesta se diseña, a través de un formulario de Google Drive, para medir el nivel de satisfacción de la prestación de los Servicios y Productos que ofrece la CGN y se envía por correo electrónico masivo. Esta medición se lleva a cabo anualmente y, por lo general, se deja un plazo de entre 20 días y 1 mes para responder.

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).

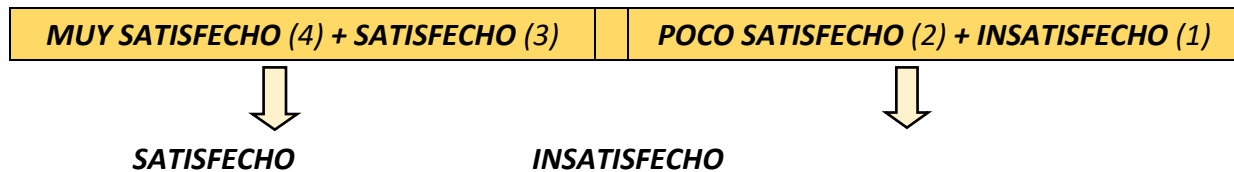
¹ Documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al CiudadanoV2. Pag 33

"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 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.

Adicional a la encuesta, 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, la implementación y puesta en marcha del Código de Integridad del Servicio Público y, en la vigencia 2020, el programa de cualificación en atención preferencial e incluyente.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 29 de abril y el 30 de junio de 2021. Se utilizó una base de datos de 3.854 correos electrónicos de usuarios estratégicos, a los que se les envió la invitación para diligenciar la encuesta.

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

Los días 19 y 26 de abril de la presente vigencia se llevaron a cabo dos mesas de trabajo con los representantes del equipo operativo de los procesos misionales de la Entidad, en las cuales se revisaron las preguntas que se iban aplicar en la encuesta de Medición Satisfacción del Ciudadano de los servicios y productos que ofrece la CGN a los usuarios estratégicos. Después de analizado el cuestionario al interior de cada proceso misional, no fue necesario hacer ningún ajuste ya que estaba acorde a las necesidades de información que necesitan las subcontadurías.

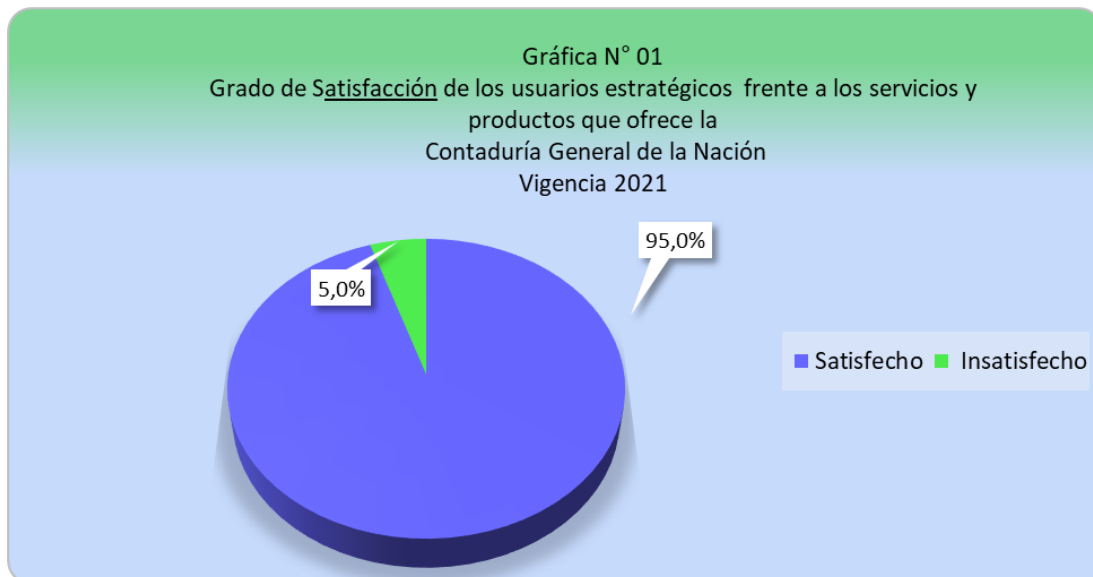
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

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 29 de abril, se hizo llegar la encuesta, estructurada en seis preguntas que se montaron en un formulario de Google Drive, a los usuarios estratégicos de la Entidad, mediante correo electrónico masivos y se dio plazo hasta el 30 de junio del presente año para diligenciarla.

De un total de 3.854 usuarios estratégicos a quienes se les aplicó la encuesta, se recibió respuesta de 1.240 usuarios, lo cual corresponde al 32% de los encuestados. Con respecto a la vigencia pasada del 2020, en la cual la participación fue de a 655 que corresponde al 18%, se observa un aumento de la participación ciudadana en un 14% sobre el gran total de usuarios estratégicos de la CGN.



Como se observa en la gráfica No. 01, el nivel de **satisfacción** de los grupos de valor de la CGN con respecto a los servicios y productos que esta ofrece a sus usuarios estratégicos fue del 95% y el nivel de **insatisfacción** fue del 5%. Esto significa que, de las 1.240 encuestas diligenciadas, en 1.178 se manifestó estar satisfecho con los servicios y productos que ofrece la Entidad y en los 62 restantes se manifestó insatisfacción al respecto.

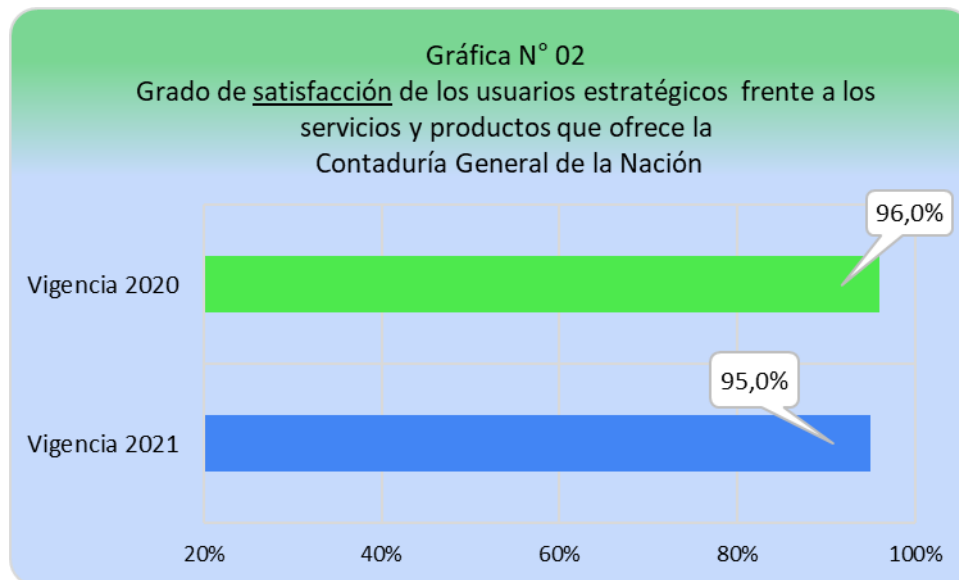
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

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



COMPARATIVO GENERAL VIGENCIAS 2020/2021

En la gráfica No. 02 se observa el nivel de **satisfacción** de los servicios y productos que ofrece la CGN entre la vigencia 2020 y 2021, la cual pasó del 96% en la vigencia pasada al 95% en el año 2021. Esto refleja una disminución del 1% en el nivel de satisfacción.

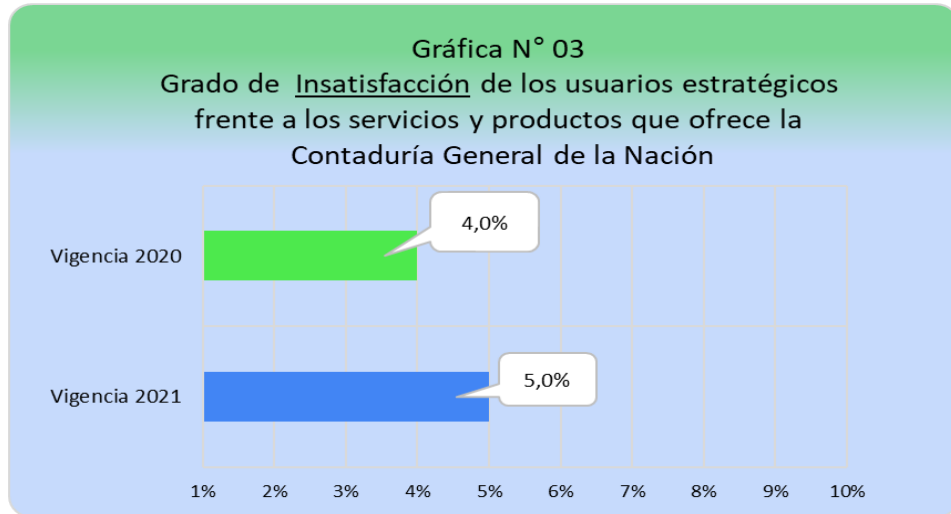


Como se observa en la gráfica No. 03, en lo referente al grado de **insatisfacción** de los usuarios estratégicos con respecto a los servicios y productos que ofrece la CGN, se detectó un incremento del 1,% ya que del 4% de insatisfacción registrado en 2020 se pasó al 5% en 2021.

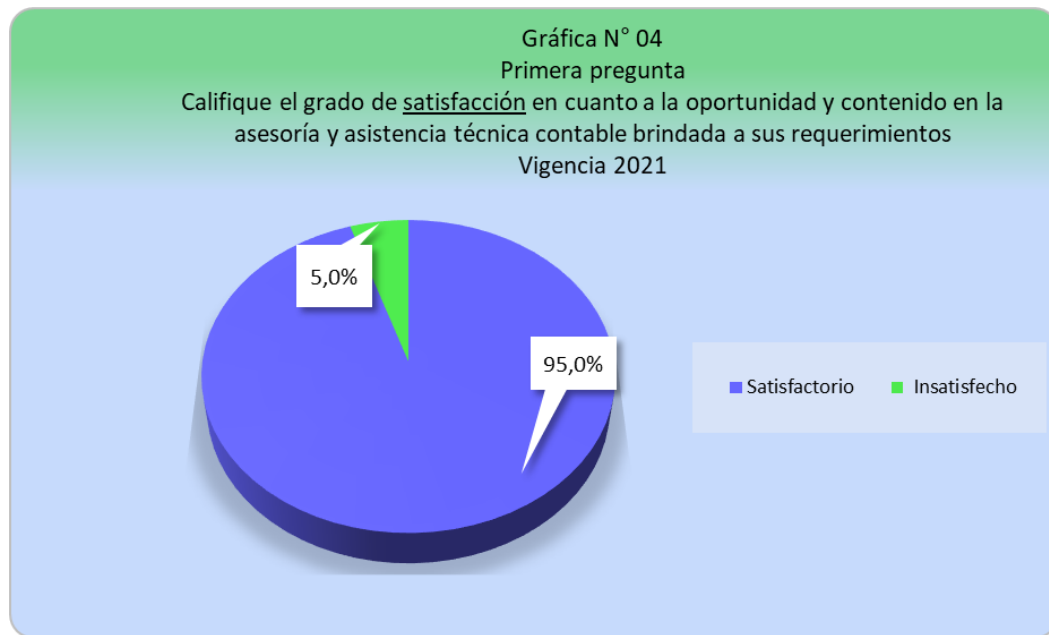
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

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





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.

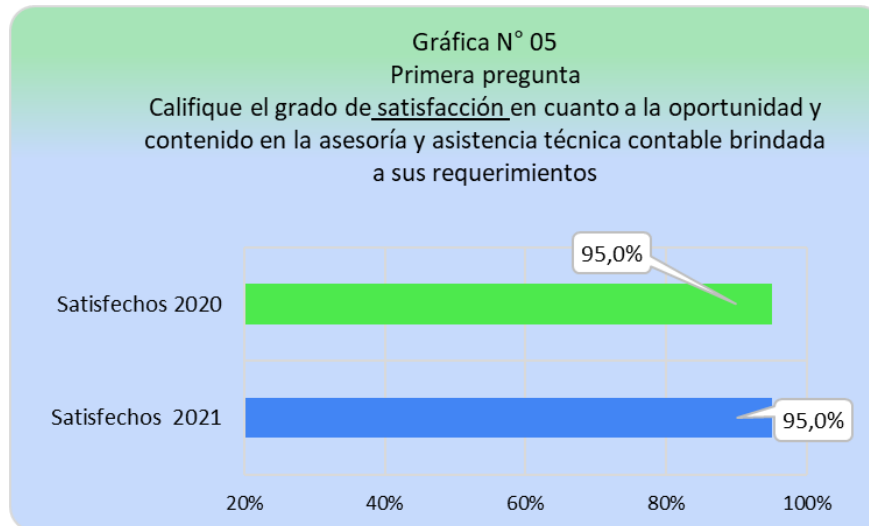


“Cuentas Claras, Estado Transparente”

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 gráfica No. 04 expresa que el 95% 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% restante manifiesta estar insatisfecho. Esto significa que 1.178 usuarios estratégicos se encuentran satisfechos con los servicios y productos prestados por la Entidad y los 62 restantes, no lo están.

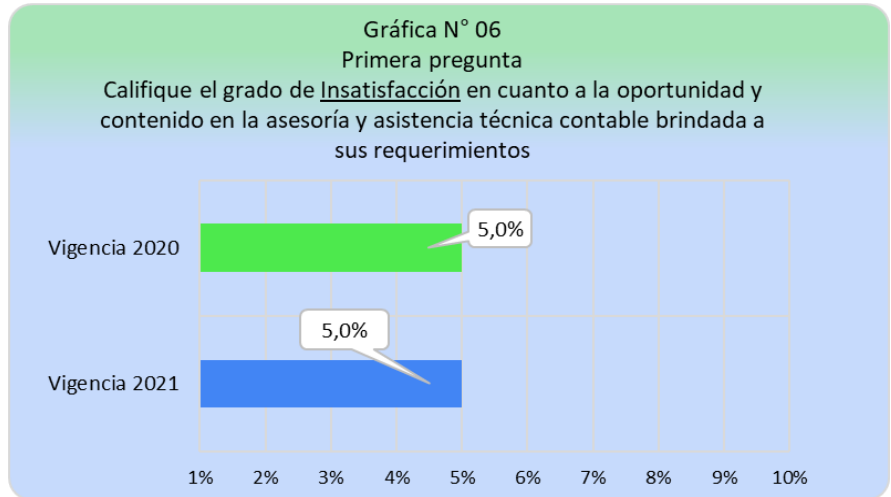


Como se puede observar en la gráfica No 05, con respecto a la vigencia pasada, el grado de satisfacción en cuanto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos presentó el mismo comportamiento que en la presente vigencia. Para el 2020 el número de usuarios satisfechos fue de 624 y para la presente vigencia fue de 1.173. Es de recordar que el total de las encuestas diligenciadas para la vigencia 2020 fue de 655 y para la presente vigencia fue de 1.240.

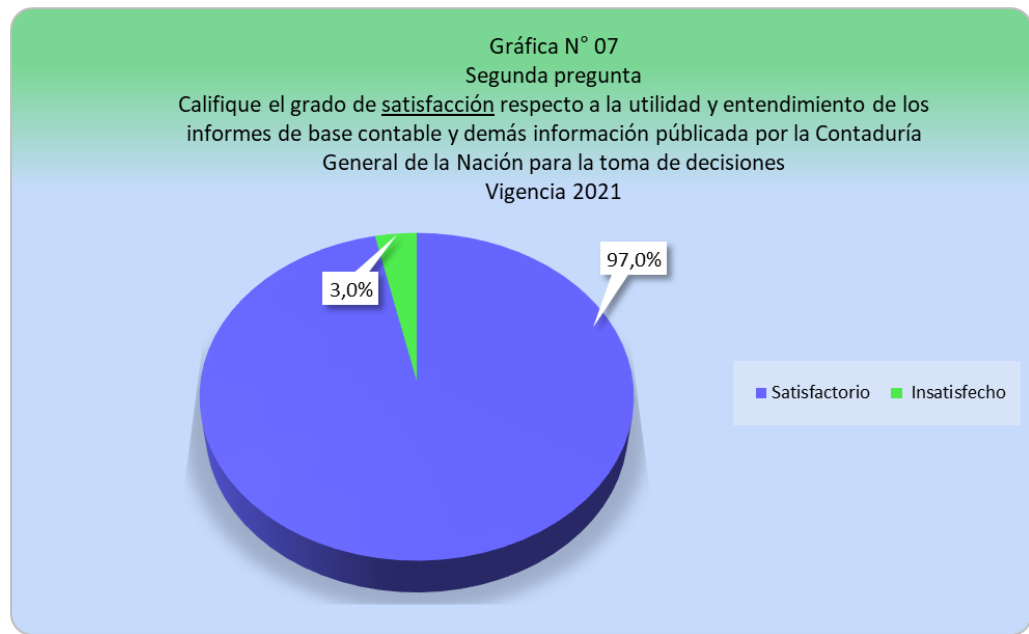
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

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





Para la vigencia 2021 el grado de insatisfacción no presentó variación frente a la vigencia del año pasado como se observa en la gráfica No 06. El total de usuarios insatisfechos en cuanto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos fue de 67 para el año 2021 y de 31 para la vigencia 2020.

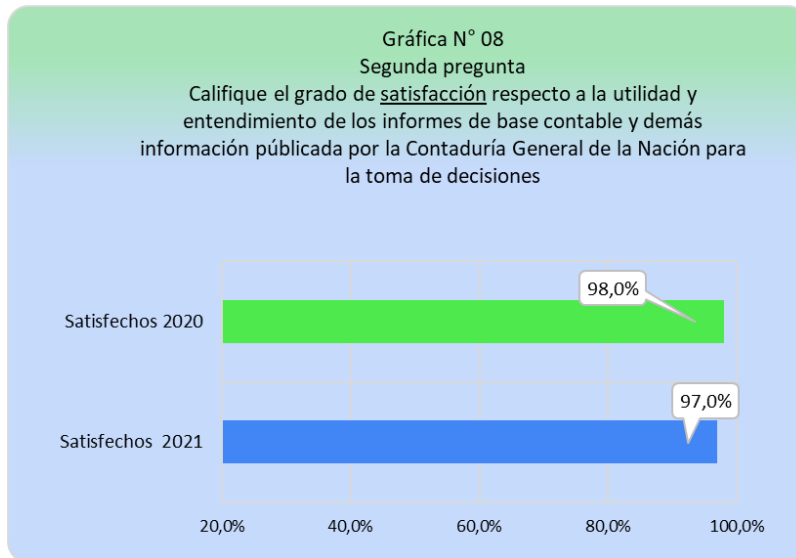


“Cuentas Claras, Estado Transparente”

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 97% que equivale a 1.198 usuarios satisfechos para la presente vigencia. El 3% restante equivale a 42 ciudadanos que se encuentran insatisfechos.

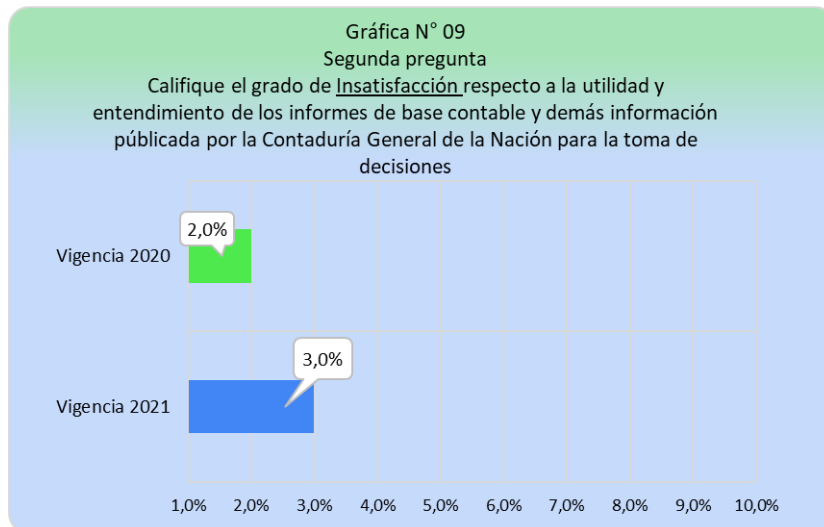


Frente a la pregunta de la gráfica No 08, se observa que de los 1.240 usuarios que dieron respuesta a la encuesta en la vigencia 2021, el 97% se encuentra satisfecho con el servicio a que se hace mención. En la vigencia pasada, el grado de satisfacción llegó al 98%, por lo cual se evidencia una disminución del 1% en el grado de satisfacción de los usuarios de este servicio.

“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



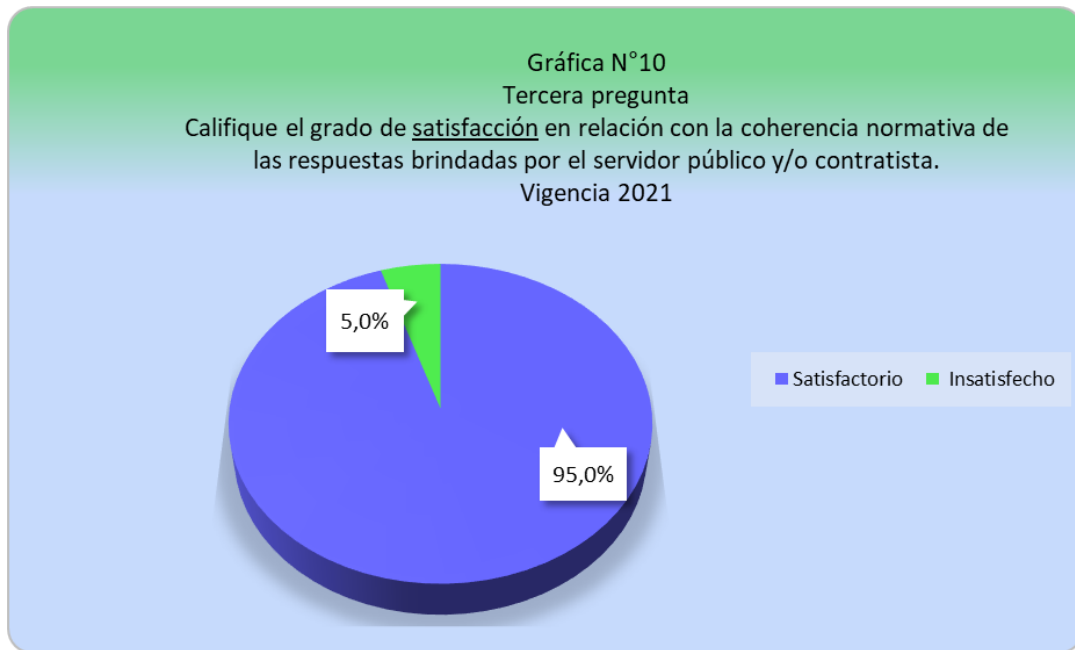


Como se puede observar en la gráfica No 09, se presentó un incremento en la insatisfacción con respecto a la utilidad y entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones. Mientras en la vigencia 2020, la insatisfacción era del 2% que corresponde a 14 usuarios, en la presente vigencia el grado de satisfacción llegó al 3% que corresponde a 42, por lo cual se detecta un incremento del 1% en el grado de 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



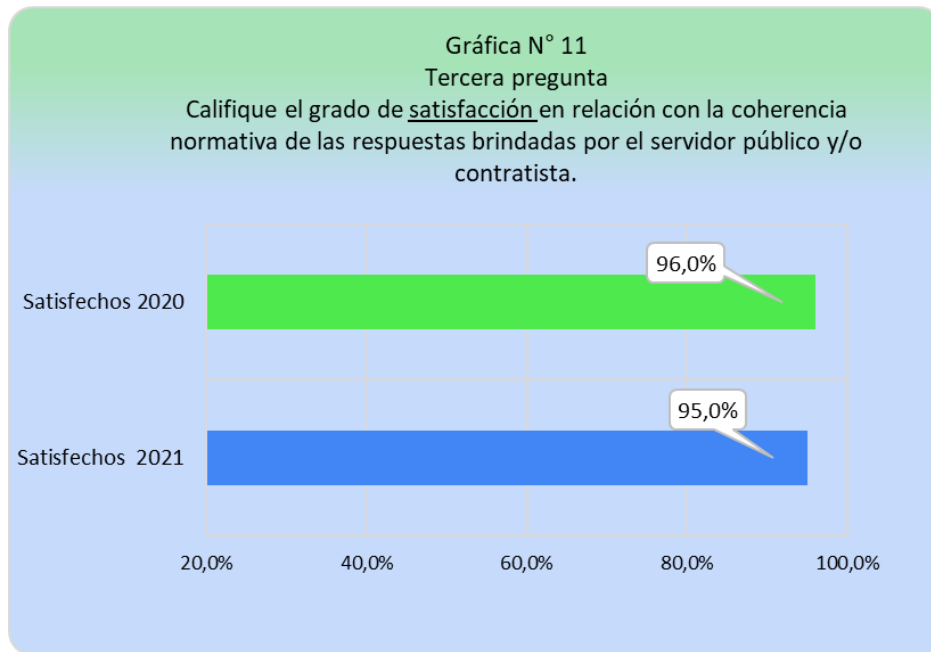


La gráfica No 10 expresa que, frente a la coherencia normativa de las respuestas brindadas por el servidor público o contratista, el grado de satisfacción que tienen los usuarios en la presente vigencia es del 95% que equivale 1.183 ciudadanos satisfechos y que el 5% restante se encuentra insatisfecho, lo cual equivale a 57 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



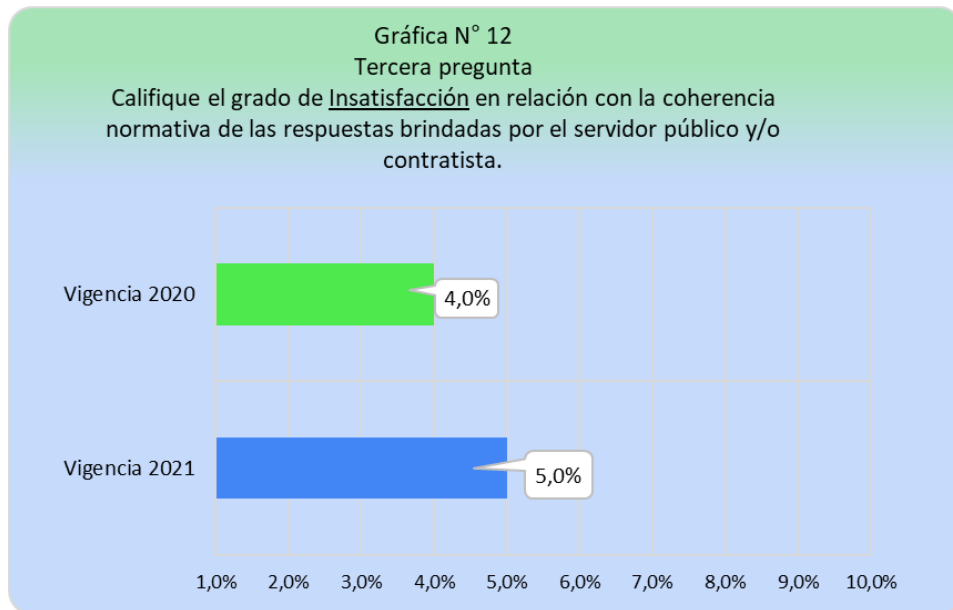


La gráfica No. 11 muestra cómo el grado de satisfacción para la vigencia 2021 fue del 95%, mientras que para la vigencia 2020 fue del 96%. Se observa una disminución del 1% en la satisfacción en relación con la coherencia normativa de las respuestas brindadas por el servidor público o contratista.

“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



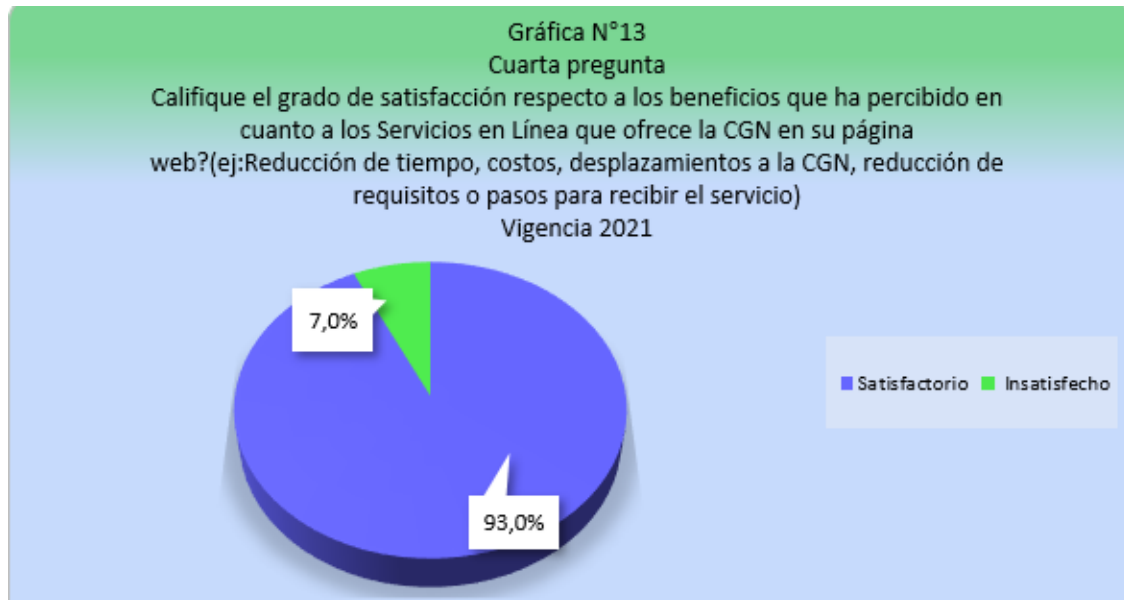


Como se evidencia en la gráfica No 12 para la vigencia 2020, se presentó un grado de insatisfacción del 4% que corresponde a 29 usuarios, mientras que para la presente vigencia fue del 5% que corresponde a 57 usuarios. Se observa, pues, entre las vigencias, un incremento del 1% en el grado de insatisfacción en cuanto a la coherencia normativa de las repuestas brindadas por el servidor público o contratista.

“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



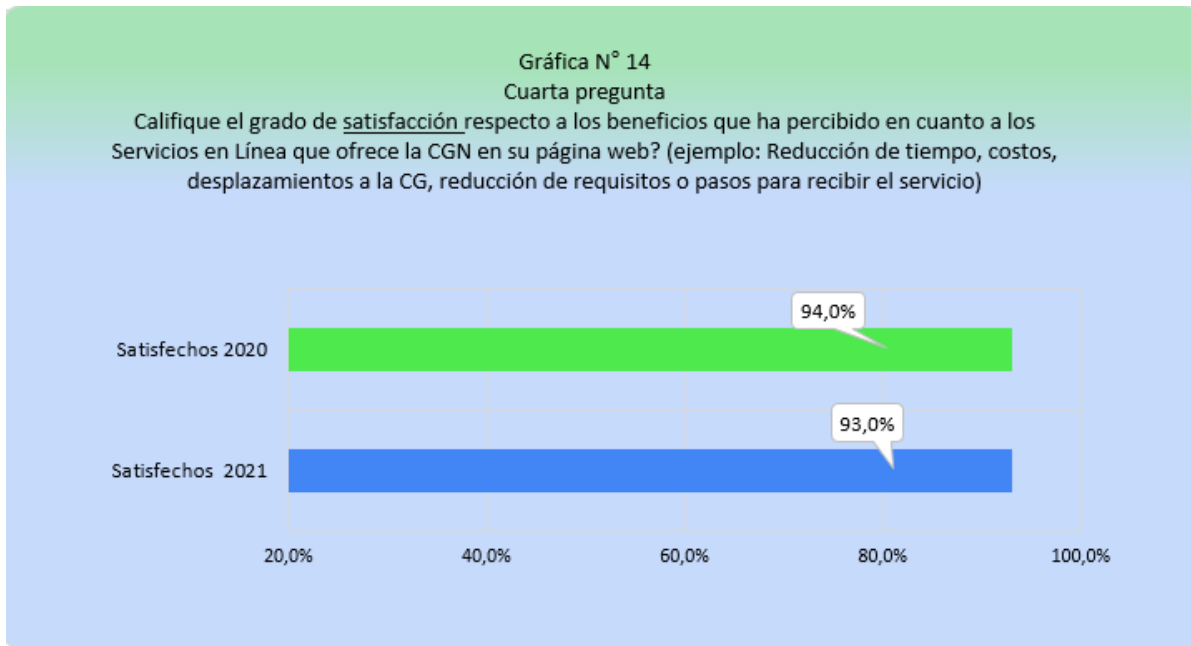


En la gráfica No 13 se observa un grado de satisfacción para la vigencia 2021 de 93% respecto a los beneficios recibidos en cuanto a los servicios en línea que ofrece la CGN en la página web. La insatisfacción que se presentó fue del 7%. Se recibieron 1.152 encuestas de satisfacción y 88 de insatisfacción.

“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



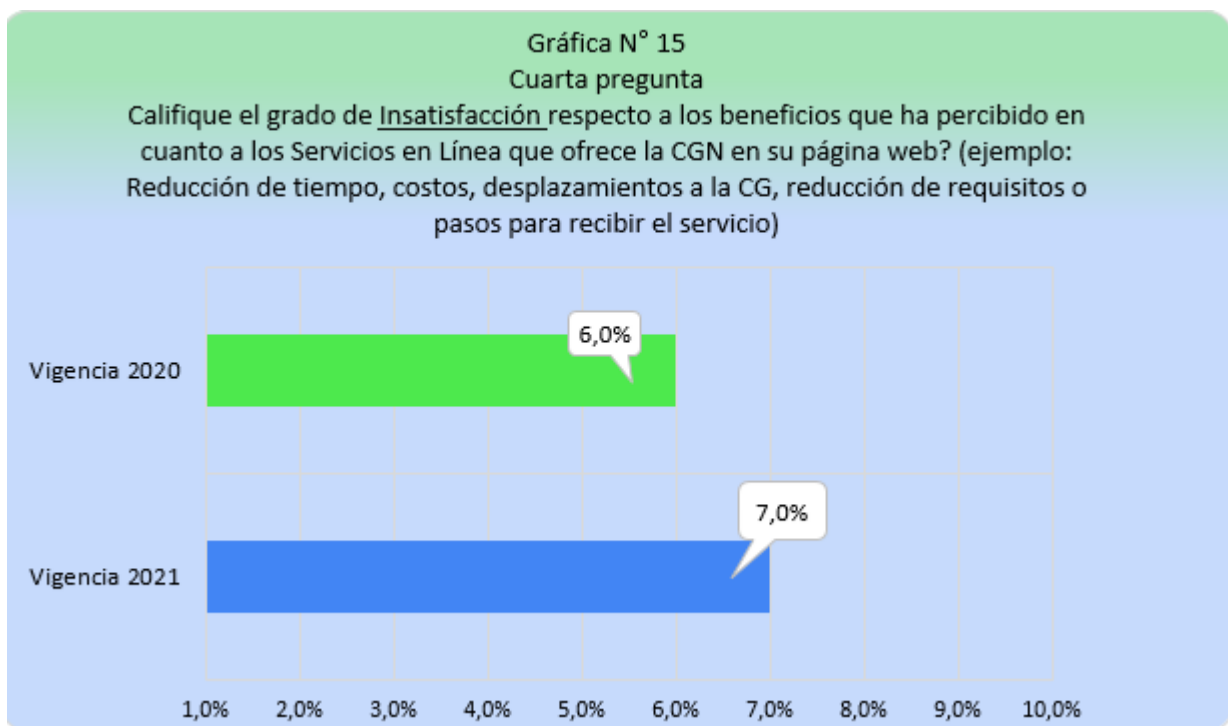


Como se observa en la gráfica No 14, el grado de satisfacción de los usuarios estratégicos frente a la cuarta pregunta en la vigencia 2021 fue del 93% que corresponde a 1.152 encuestas diligenciadas de usuarios satisfechos, mientras que en la vigencia 2020 fue del 94% que equivale a 615 usuarios insatisfechos. Se observa una leve disminución del 1% en el grado de satisfacción frente a esta pregunta.

“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



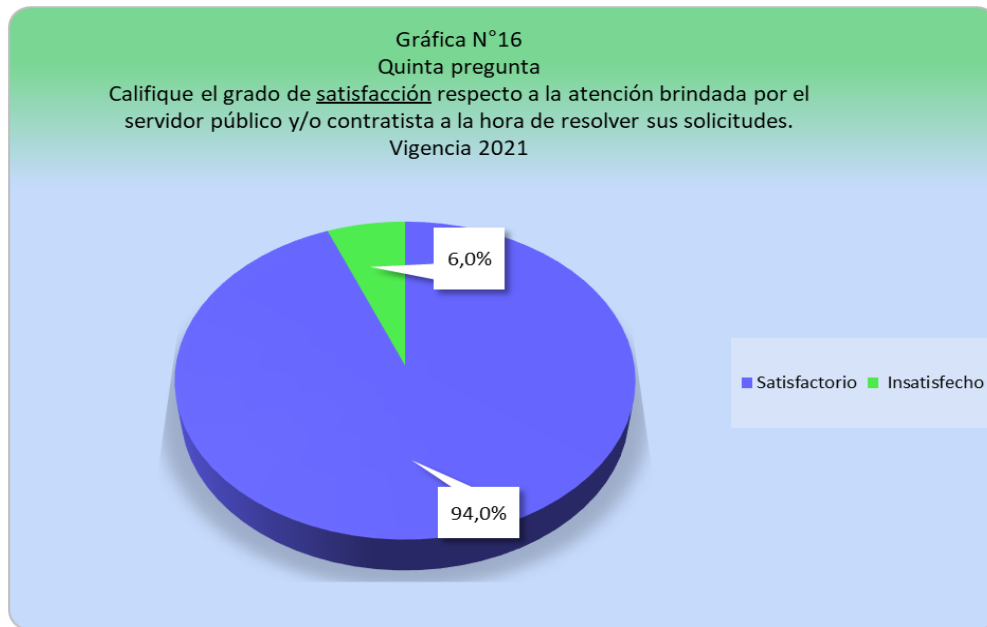


En el año 2021 el número de usuarios insatisfechos fue de 88 que equivale al 7% de un total de 1.240 encuestas diligenciadas como se puede observar en la gráfica No 15. En la vigencia pasada el grado de insatisfacción fue de 40 ciudadanos que representan un 6% de un total de 655 encuestas diligenciadas.

“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



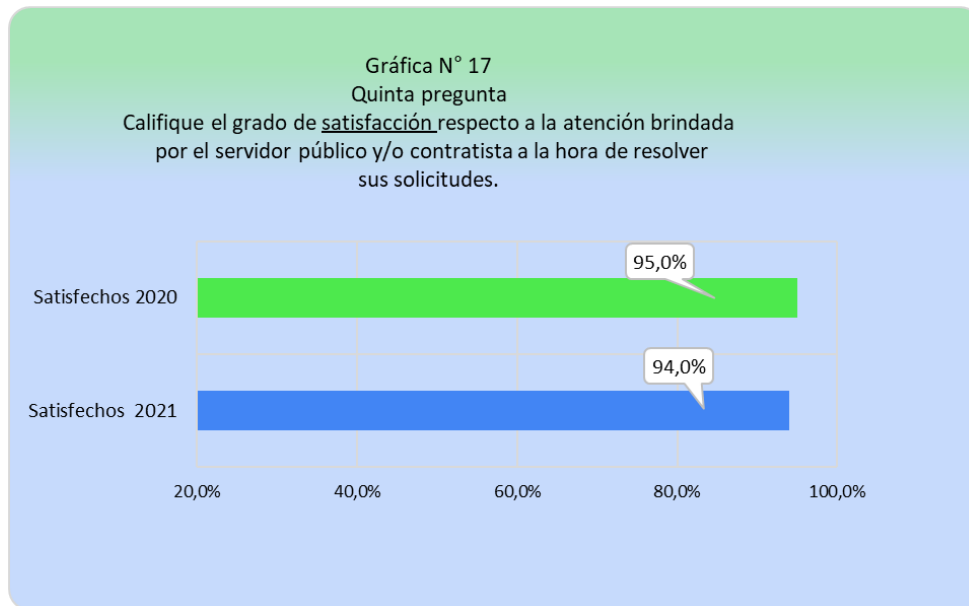


Respecto a la atención brindada por el servidor público o contratista a la hora de resolver las solicitudes, el grado de satisfacción que arrojó la encuesta fue del 94% mientras que el grado de insatisfacción fue del 6%, como se observa en la gráfica No 16. En la vigencia 2021 los usuarios satisfechos fueron 1.167 y los insatisfechos fueron 73.

“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



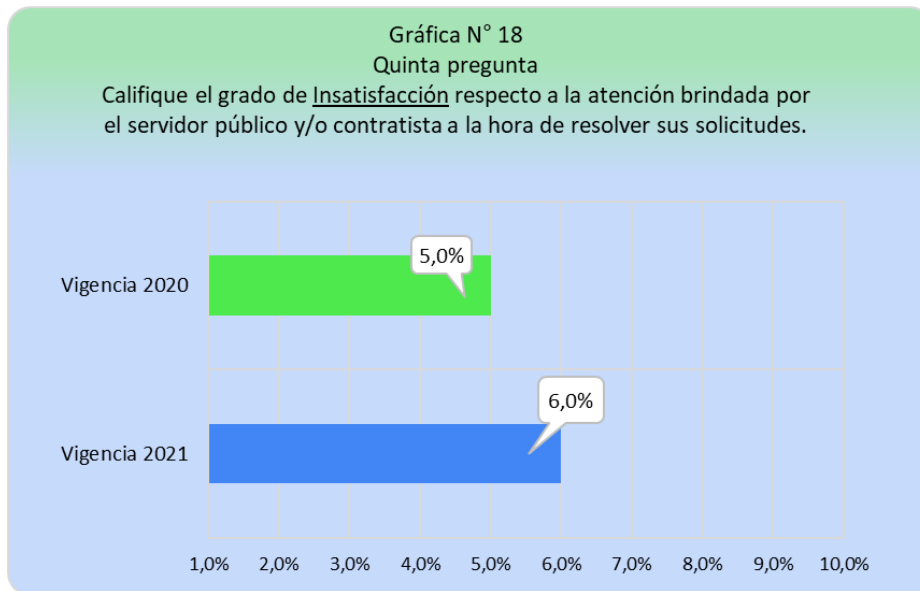


El resultado de la encuesta frente a la atención brindada por el servidor público o contratista a la hora de resolver solicitudes, como se muestra en la gráfica No 17, expresa que el grado de satisfacción fue del 95% para el 2020 y de 94% para el 2021. Para la vigencia 2021, se tabularon 1.167 respuestas de satisfacción y en la vigencia 2020 se tabularon 619. Se observa una disminución de 1% entre las dos vigencias.

“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



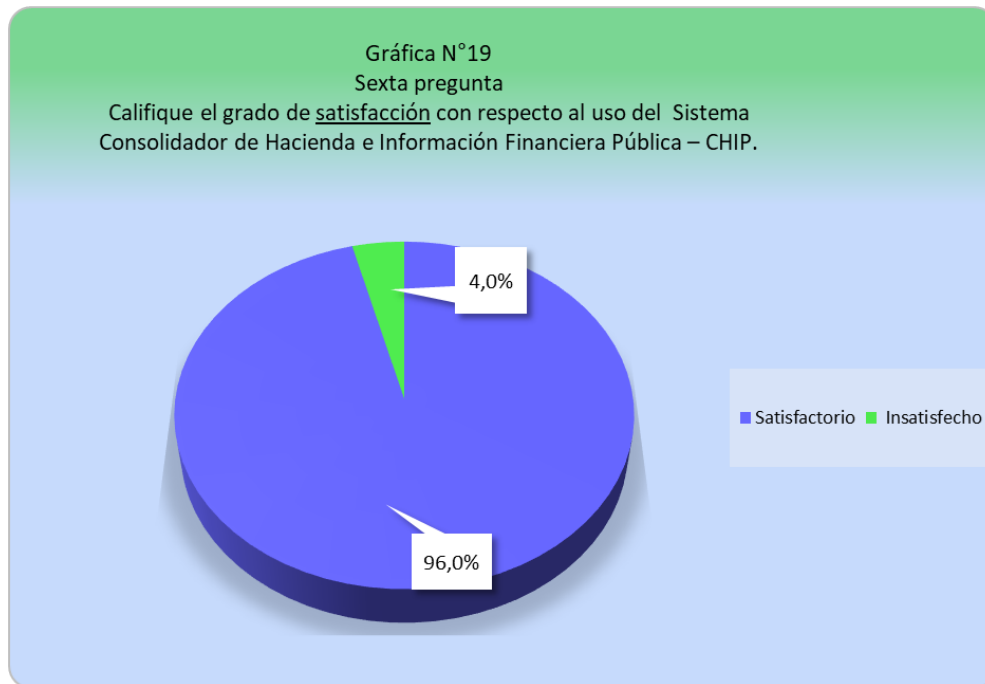


Como se observa en la gráfica No 18, el grado de insatisfacción para el año 2021 fue del 6% que equivale a 73 usuarios estratégicos insatisfechos mientras que en la vigencia 2020, el nivel de insatisfacción llegó al 5% que equivale a 36 usuarios.

“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



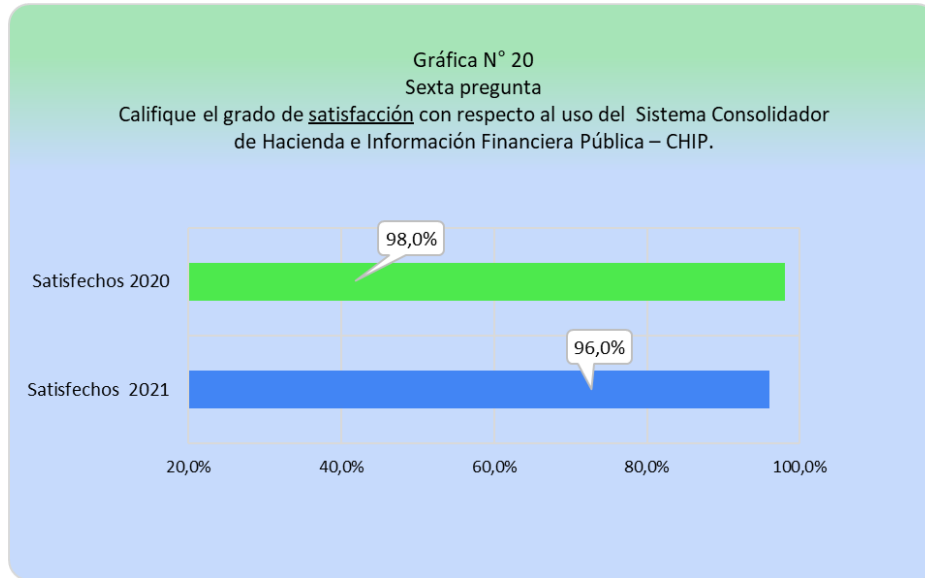


La medición de satisfacción del ciudadano en la presente vigencia a que hace mención la gráfica No 19 arrojó un resultado de satisfacción del 96% y de insatisfacción del 4%. Para medir esto se tabuló un total de 1.240 encuestas diligenciadas: 1.195 con usuarios satisfechos y 45 con usuarios insatisfechos.

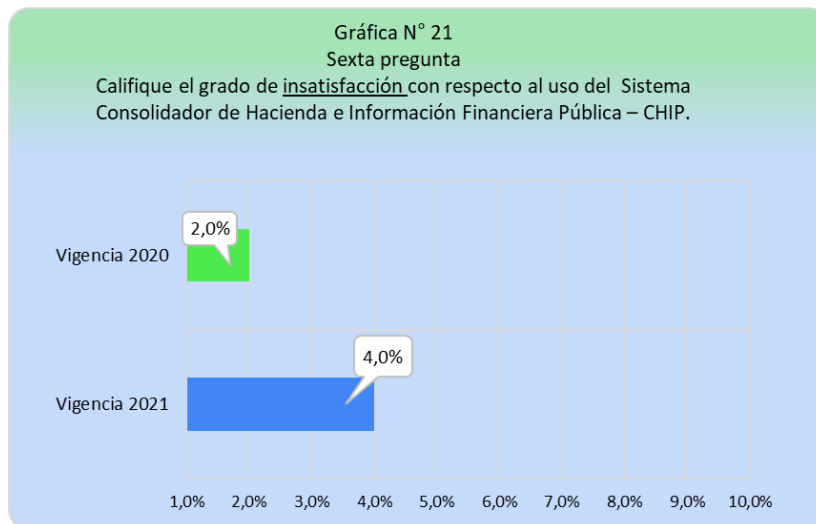
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

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





En la gráfica No 20 se observa que el grado de satisfacción respecto al uso del CHIP entre la vigencia 2021 y 2020 que presenta una disminución del 2%. El resultado de la tabulación de la información de la encuesta para la presente vigencia frente a esta pregunta fue de 1.195 que equivale a un 96% de usuarios satisfechos y 641 usuarios satisfechos en el año 2020 que equivale al 98%.



“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 evidenciar en la gráfica No 21, en la vigencia 2020 el nivel de insatisfacción se encontraba en 2%, que equivale a 14 usuarios insatisfechos y, ahora, para esta vigencia el nivel de insatisfacción incrementó significativamente en un 2% que corresponde a 45 respuestas de insatisfacción.

RESUMEN RESULTADOS POR PREGUNTA

Cuadro comparativo N° 01 Resultados por pregunta Usuarios Satisfechos con los Servicios y Productos que ofrece la Contaduría General de la Nación (CGN) Proceso de Planeación Integral Vigencia 2021					
N°	Descripción	Vigencia 2021 (1.240 Respuestas)	% Satisfacción Vigencia 2021	Vigencia 2020 (655 Respuestas)	% Satisfacción Vigencia 2020
1	Califique el grado de satisfacción respecto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos.	1.173	95,0	624	95,0
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.	1.198	97,0	641	98,0
3	Califique el grado de satisfacción con relación con la coherencia normativa de las respuestas brindadas por el servidor público y/o contratista.	1.183	95,0	626	96,0
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)	1.152	93,0	615	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.	1.167	94,0	619	95,0
6	Califique el grado con respecto al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP.	1.195	96,0	641	98,0
Nivel de usuarios satisfechos promedio por vigencia		1.178	95,0	628	96,0

“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



Cuadro comparativo N° 02
Resultados por pregunta
Usuarios Insatisfechos con los Servicios y Productos que ofrece la
Contaduría General de la Nación (CGN)
Proceso de Planeación Integral
Vigencia 2021

N°	Descripción	Vigencia 2021 (1240 Respuestas)	% Insatisfacción Vigencia 2021	Vigencia 2020 (655 Respuestas)	% Insatisfacción Vigencia 2020
1	Califique el grado de satisfacción respecto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos.	67	5,0	31	5,0
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.	42	3,0	14	2,0
3	Califique el grado de satisfacción con relación con la coherencia normativa de las respuestas brindadas por el servidor público y/o contratista.	57	5,0	29	4,0
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)	88	7,0	40	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.	73	6,0	36	5,0
6	Califique el grado con respecto al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP.	45	4,0	14	2,0
Nivel de usuarios insatisfechos promedio por vigencia		62	5,0	27	4,0

“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



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.

Las insatisfacciones y sugerencias planteadas por los usuarios que diligenciaron la encuesta se hicieron llegar a los procesos misionales para que analicen la viabilidad de incluirlas dentro de sus planes de mejoramiento.

Con base en las insatisfacciones encontradas tras la tabulación de los resultados de la encuesta, se llevarán a cabo acciones de mejora con los procesos misionales, 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 | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00

