



INFORME

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

VIGENCIA 2022

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 suarios 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 a 30 días responder.

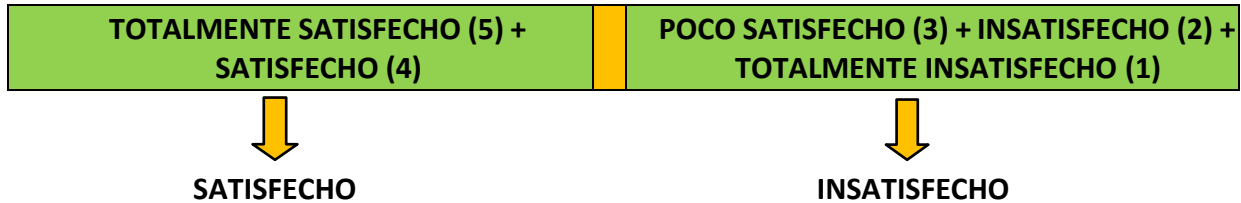
La encuesta se parametriza con los siguientes valores: **Totalmente Insatisfecho** que equivale a uno (1); **Insatisfecho**, dos (2); **Poco Satisfecho**, tres (3); **Satisfecho**, cuatro (4), y **Totalmente Satisfecho**, cuatro (5).

¹ documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2. Pag 33





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



En caso de que el resultado de la encuesta sea **Totalmente 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 ciudadanos, la Carta de Trato Digno al Ciudadano, la implementación y puesta en marcha del Código de Integridad del Servicio Público.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 13 de junio al 05 de julio de 2022. Se utilizó una base de datos de 3.814 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:

El día 25 de marzo de la presente vigencia se llevó a cabo la mesa de trabajo con los tres Subcontadores y el Coordinador del GIT de Planeación de la Entidad, en las cuales se revisaron las preguntas que se aplicarían 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, se realizaron ajustes a las preguntas y a los valores de parametrización, quedando de la siguiente manera: Totalmente Insatisfecho, Insatisfecho, Poco Satisfecho, Satisfecho, Totalmente Satisfecho.

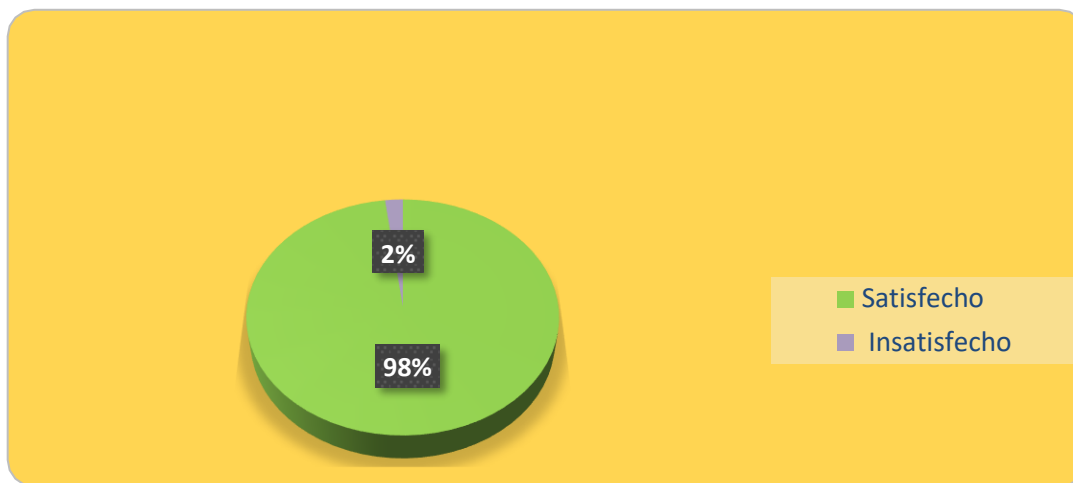




El 13 de junio, se hizo llegar la encuesta estructurada, en seis preguntas que se montaron en un formulario de Google Drive, a los usuarios estratégicos de la Entidad, mediante correo electrónico masivos y se dio plazo hasta el 05 de julio del presente año para diligenciarla.

De un total de 3.814 usuarios estratégicos a quienes se les aplicó la encuesta, se recibió respuesta de 845 usuarios, lo cual corresponde al 22% de los encuestados. Con respecto a la vigencia pasada del 2021, en la cual la participación fue de 1.240 que corresponde al 32%, se observa una disminución de la participación ciudadana en un 10 % sobre el gran total de usuarios estratégicos de la CGN.

Gráfica No. 01. Grado de Satisfacción de los usuarios estratégicos frente a los servicios y productos que ofrece la CGN 2022



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2022.

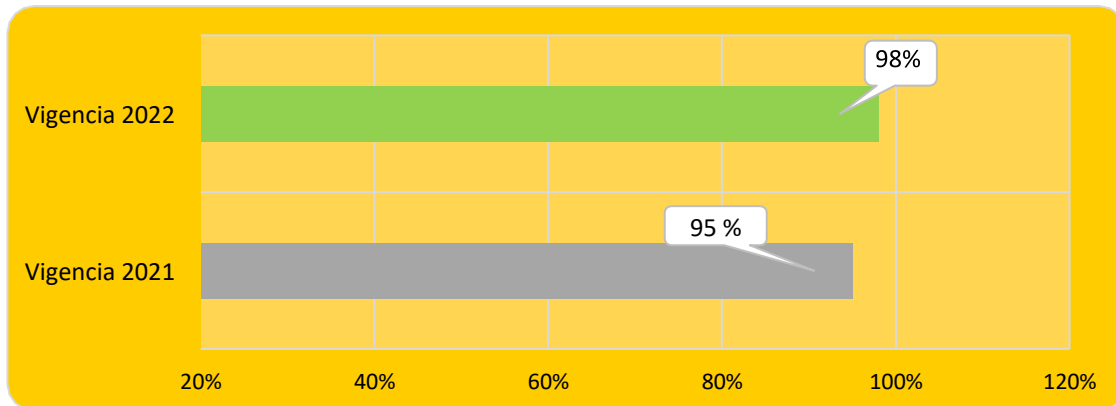
Como se observa en la gráfica No. 01. El nivel de **satisfacción** de los grupos de valor de la CGN con respecto a los servicios y productos que esta ofrece a sus usuarios estratégicos fue del 98 % y el nivel de **insatisfacción** fue del 2 %. Esto significa que, 845 encuestas diligenciadas, en 826 se manifestó estar satisfecho con los servicios y productos que ofrece la Entidad y los 19 restantes se manifestó insatisfacción al respecto.



COMPARATIVO GENERAL VIGENCIAS 2021/2022

En la gráfica No. 02. Se observa el nivel de **satisfacción** de los servicios y productos que ofrece la CGN entre la vigencia 2021 y 2022, la cual pasó del 95 % en la vigencia pasada, al 98 % en el año 2022. Esto refleja un incremento 3 % en el nivel de satisfacción.

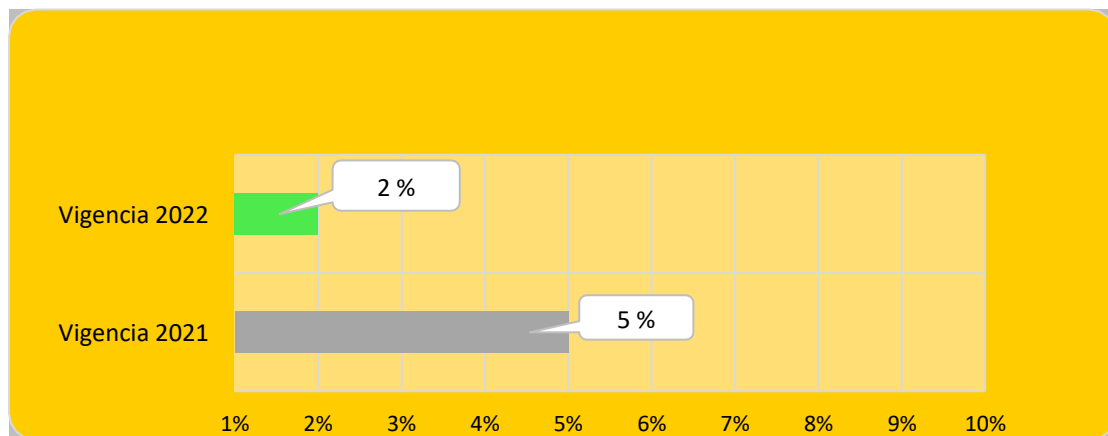
Gráfica No. 02. Comparativa vigencia 2021 - 2022



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2022.

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 una disminución del 3 % ya que del 5 % de insatisfacción registrado en 2021, pasó al 2 % en 2022.

Gráfica No. 03. Grado de insatisfacción



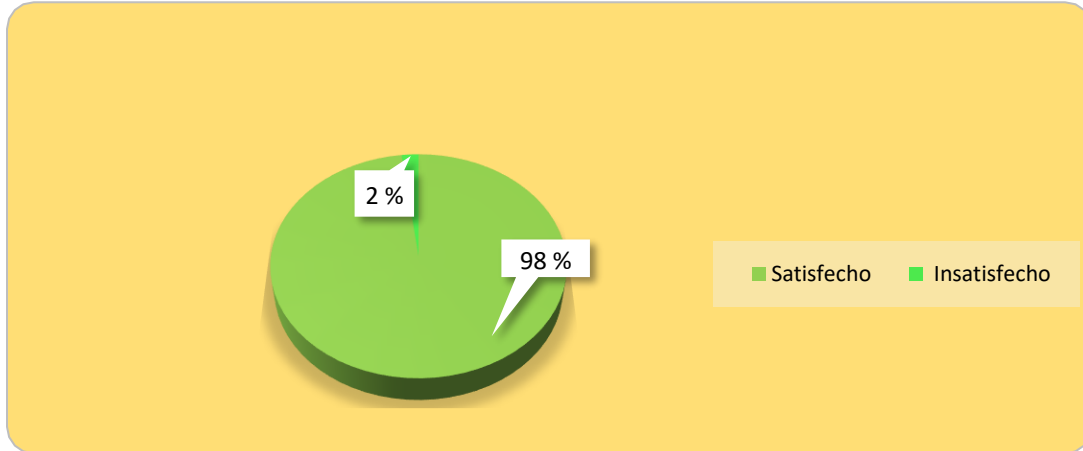
Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2022.





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.

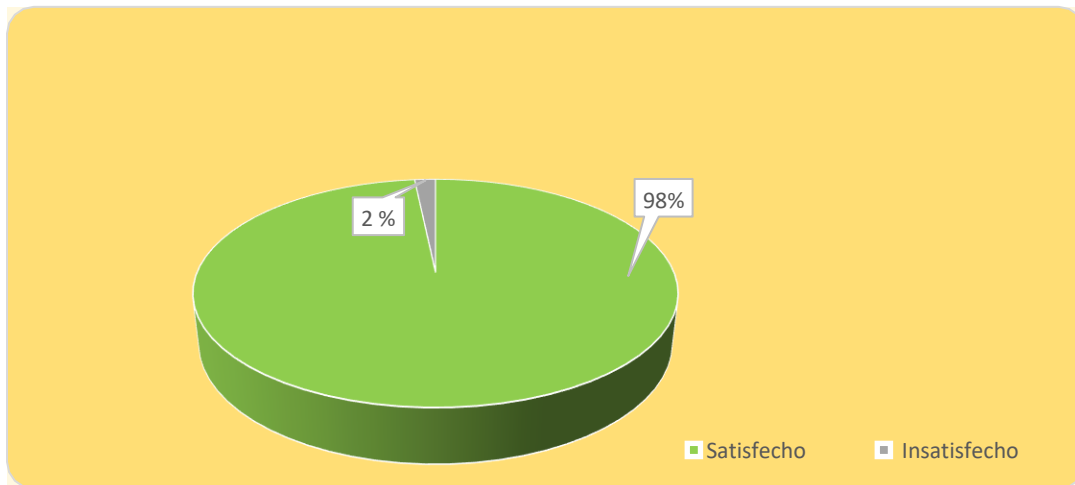
Gráfica No. 04. Primera pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2022.

La gráfica No. 04. Expresa que el 98 % de quienes respondieron la encuesta se encuentran satisfechos con respecto a la calidad en la asesoría y asistencia técnica contable brindada de acuerdo con sus requerimientos durante la presente vigencia y que el 2 % restante manifiesta estar insatisfecho. Esto significa que 828 usuarios estratégicos se encuentran satisfechos con los servicios y productos prestados por la Entidad y los 17 restantes, no lo están.

Gráfica No. 05. Segunda pregunta

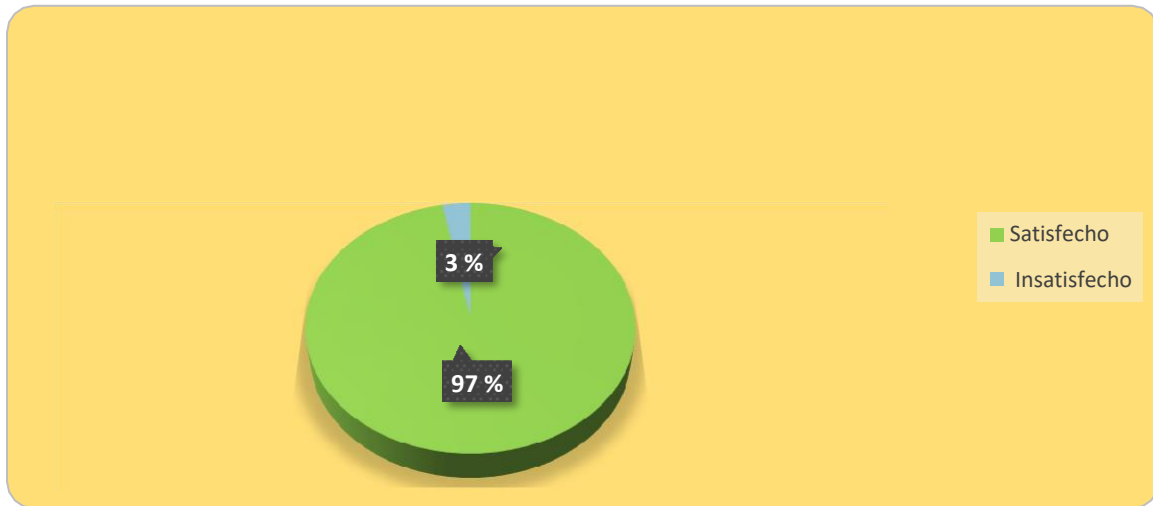


Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2022.



Como podemos observar en la gráfica No. 05. El grado de satisfacción con respecto a la utilidad y facilidad de entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones, fue del 98% que equivale a 831 usuarios satisfechos para la presente vigencia. El 2% restante equivale a 14 ciudadanos que se encuentran insatisfechos.

Gráfica No. 06. Tercera pregunta



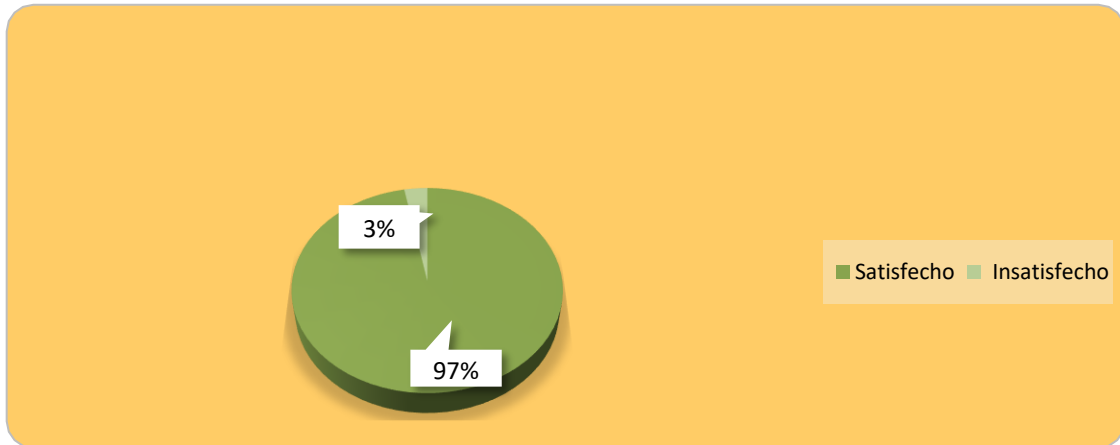
Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2022.

La gráfica No. 06. Expresa, con la oportunidad en la emisión de conceptos contables, considerando los términos establecidos legalmente, el grado de satisfacción que tienen los usuarios en la presente vigencia es del 97 % que equivale 819 ciudadanos satisfechos y que el 3 % restante se encuentra insatisfecho, lo cual equivale a 26 usuarios.





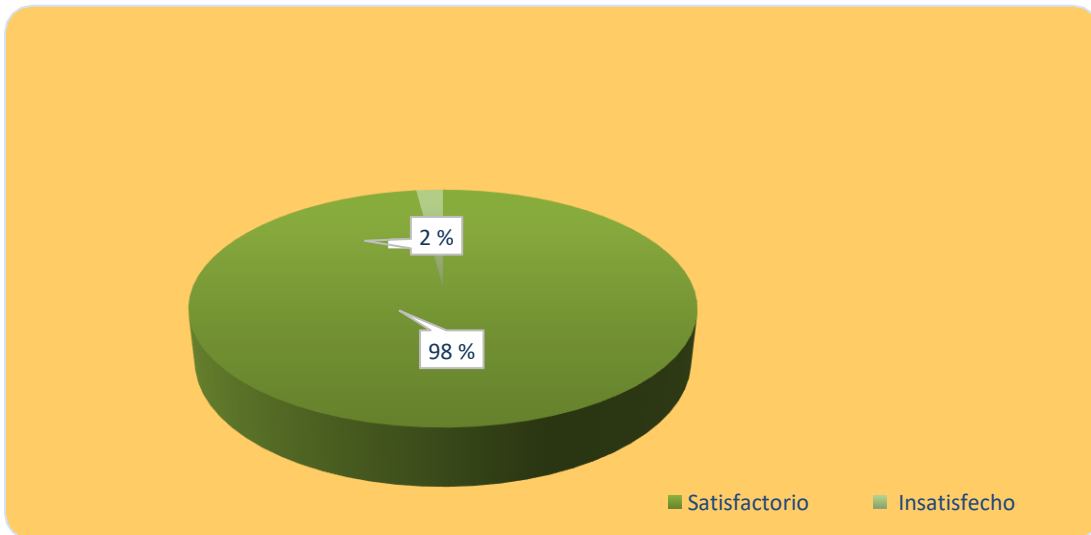
Gráfica No. 07. Cuarta pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2022.

En la gráfica No. 07. Se observa un grado de satisfacción para la vigencia 2022 de 97 % respecto a los beneficios que ha percibido a través de los servicios en línea que ofrece la CGN en la página web (por ejemplo, reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, requisitos o pasos para recibir el servicio). La insatisfacción que se presentó fue del 3 %. Se recibieron 821 encuestas de satisfacción y 24 de insatisfacción.

Gráfica No. 08. Quinta pregunta



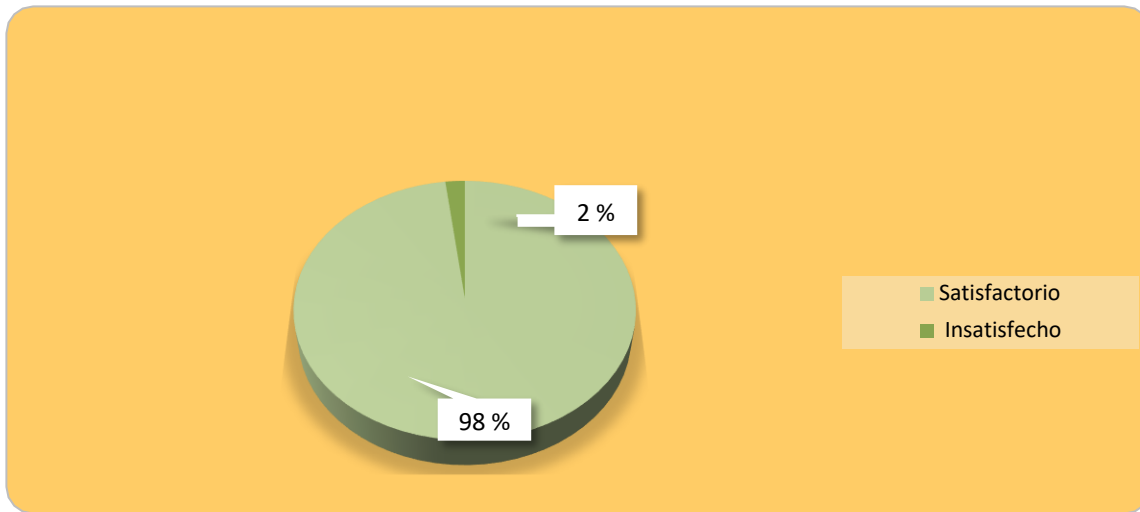
Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2022.





Respecto a la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN, el grado de satisfacción que arrojó la encuesta fue del 98 % mientras que el grado de insatisfacción fue del 2 %, como se observa en la gráfica No. 08. En la vigencia 2022 los usuarios satisfechos fueron 829 y los insatisfechos fueron 16.

Gráfica No. 09. Sexta pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2022.

La medición de satisfacción del ciudadano con la utilidad y facilidad del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP. En la presente vigencia a que hace mención la gráfica No. 09 arrojó un resultado de satisfacción del 98 % y de insatisfacción del 2%. Para medir esto se tabuló un total de 845 encuestas diligenciadas: 827 con usuarios satisfechos y 18 con usuarios insatisfechos.





RESUMEN RESULTADOS POR PREGUNTA

| No. | Descripción | Usuarios Satisfechos 2022 | % Usuarios satisfechos 2022 | Usuarios Insatisfechos 2022 | % Usuarios Insatisfechos |
|---|---|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1 | Indique su grado de satisfacción con la calidad de la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos. | 828 | 98 | 17 | 2 |
| 2 | Indique su grado de satisfacción con la utilidad y facilidad de entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones. | 831 | 98 | 14 | 2 |
| 3 | Indique su grado de satisfacción con la oportunidad en la emisión de conceptos contables, considerando los términos establecidos legalmente. | 819 | 97 | 26 | 3 |
| 4 | Indique su grado de satisfacción con los beneficios que ha percibido a través de los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web (por ejemplo, reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, requisitos o pasos para recibir el servicio). | 821 | 97 | 24 | 3 |
| 5 | Indique su grado de satisfacción con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN. | 829 | 98 | 16 | 2 |
| 6 | Indique su grado de satisfacción con la utilidad y facilidad del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP. | 827 | 98 | 18 | 2 |
| Nivel de usuarios promedio vigencia 2022 | | 845 | 98 | 19 | 2 |

Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2022.





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.

Elaboró: Ruth Cosmelia González Pacheco

Revisó: Germán López Jiménez

Aprobó: Germán López Jiménez

Septiembre 14 de 2022



SC-
7328-1



SA-CER
366516



OS - CER
366518



OS-CER
660642