

## INFORME

### MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO A LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN VIGENCIA 2023

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 Entidad<sup>1</sup> 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 a 35 días para responder.

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

<sup>1</sup> 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 **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 y la Carta de Trato Digno al Ciudadano.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 16 de junio al 18 de julio de 2023. Se utilizó una base de datos de 3.655 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 2 de marzo de la presente vigencia se envió, a través de correo electrónico, a los Subcontadores el borrador de las preguntas para la respectiva revisión y aprobación. Después de analizado el cuestionario al interior de cada proceso misional, se realizaron ajustes a las preguntas, se ajustó el formato de la encuesta con una sola tabla de preguntas, y se incluyó un emoji para la

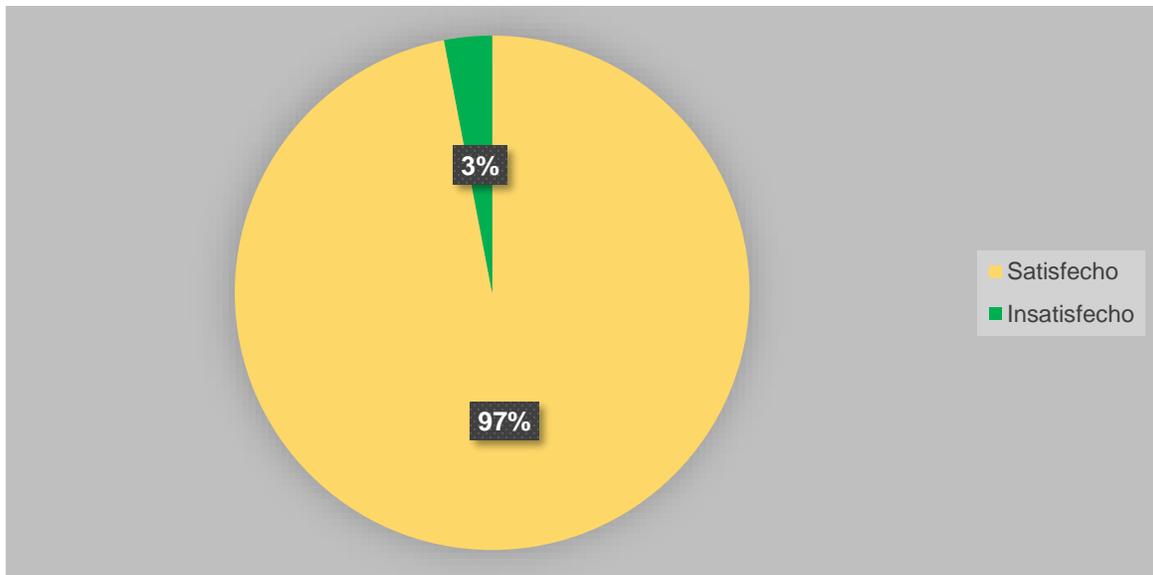
parametrización de las respuestas, quedando de la siguiente manera: Insatisfecho 😞, Poco satisfecho 😐, Satisfecho 😊, Muy satisfecho 😄.

El 16 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 masivo, redes sociales y banner de la web, la encuesta se cerró el día 18 de julio del presente año.

De un total de 3.655 usuarios estratégicos a quienes se les aplicó la encuesta, se recibió respuesta de 327 usuarios, lo cual corresponde al 9 % de los encuestados. Con respecto a la vigencia pasada del 2022, en la cual la participación fue de 845 que corresponde al 22 %, se observa una disminución de la participación ciudadana en un 13 % sobre el gran total de usuarios estratégicos de la CGN.

A continuación, se muestra gráficamente el grado de satisfacción de los usuarios estratégicos frente a los servicios y productos que ofrece la Contaduría General de la Nación - vigencia 2023.

Gráfica No. 01. Grado de satisfacción de los usuarios estratégicos frente a los servicios y productos que ofrece la CGN 2023.



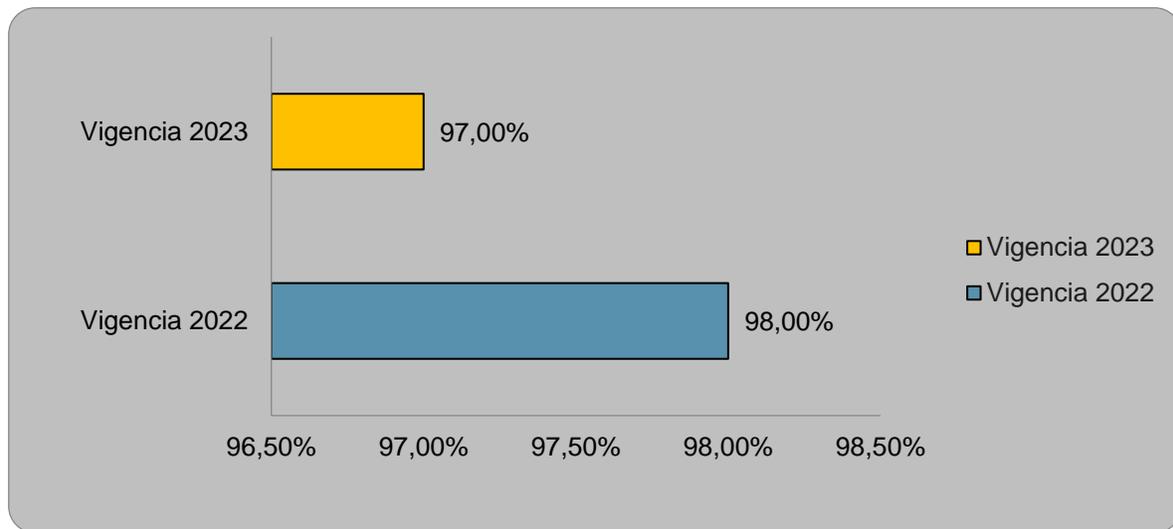
Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2023.

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 97 % y el nivel de **insatisfacción** fue del 3 %. Esto significa que, 327 encuestas diligenciadas, en 316 se manifestó estar satisfecho con los servicios y productos que ofrece la Entidad y los 11 restantes se manifestó insatisfacción al respecto.

### COMPARATIVO GENERAL VIGENCIAS 2022/2023

En la gráfica No. 02. Se observa el nivel de satisfacción de los servicios y productos que ofrece la CGN entre la vigencia 2022 y 2023, la cual pasó del 98% en la vigencia pasada, al 97 % en el año 2023. Esto refleja una disminución del 1 % en el nivel de satisfacción.

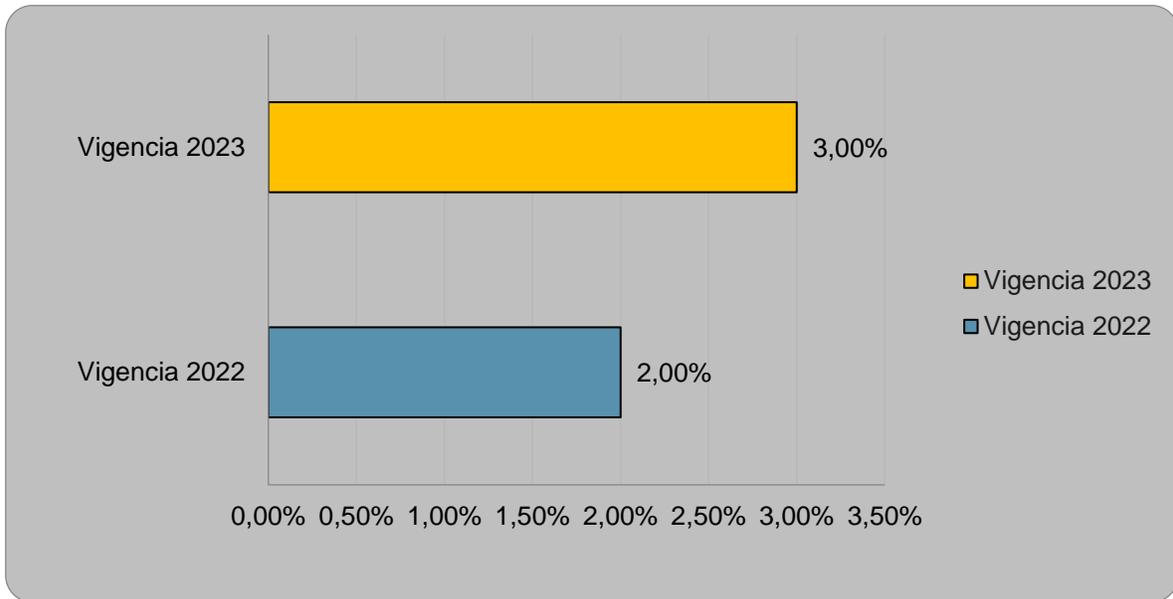


Gráfica No. 2 Comparativa vigencia 2022 - 2023

Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2023.

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 2 % de insatisfacción registrado en 2022, pasó al 3 % en el año 2023.

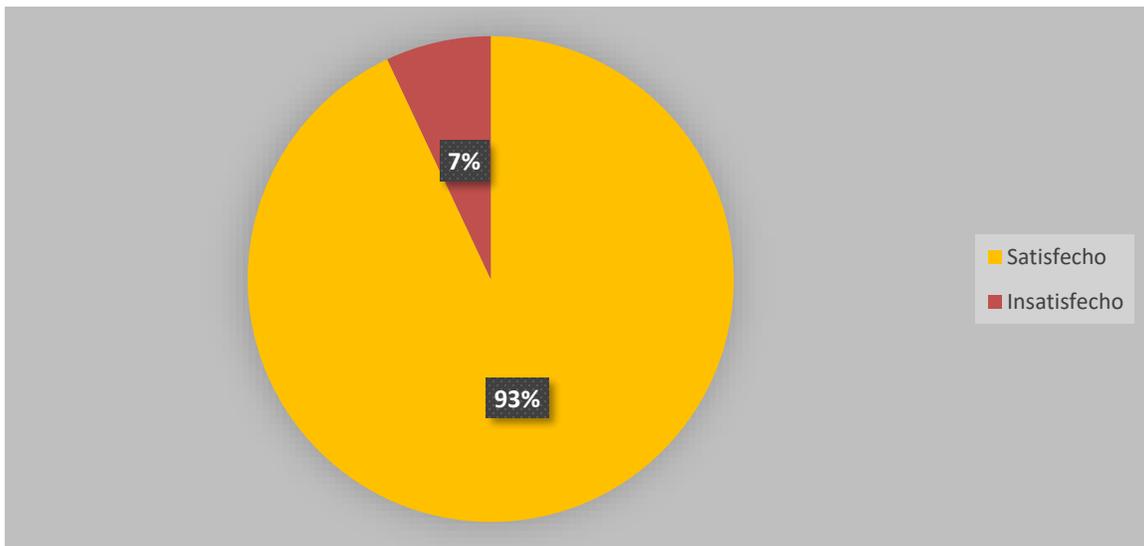
Gráfica No. 3. Grado de Insatisfacción



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2023.

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.

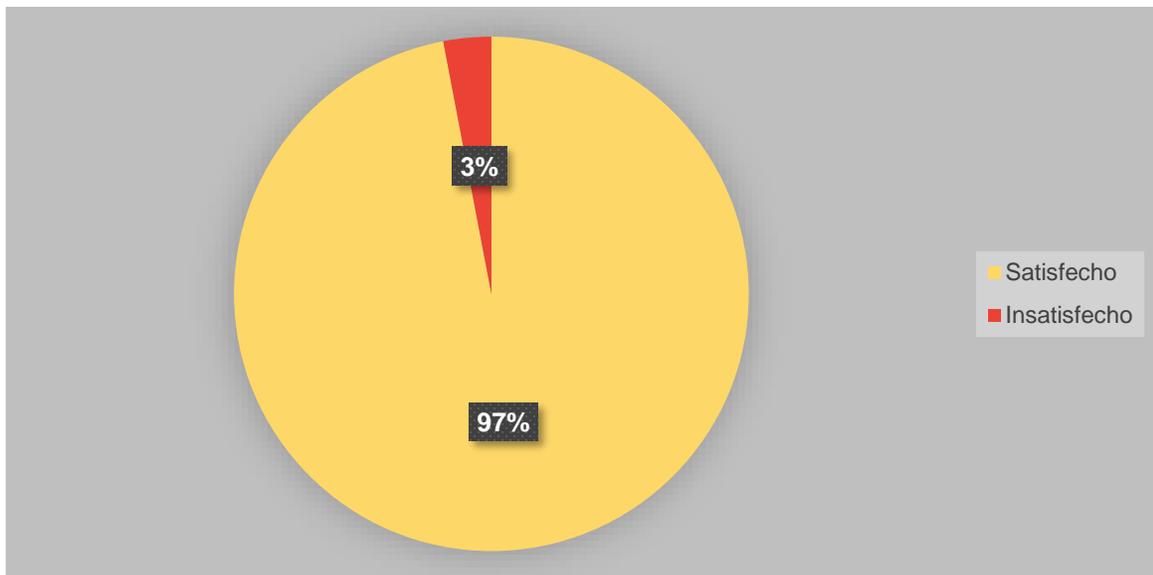
Gráfica No. 4. Primera pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2023.

La gráfica No. 4. Expresa que el 96 % de quienes respondieron la encuesta se encuentran satisfechos con respecto a la calidad en la Asesoría y la Asistencia Técnica Contable brindada a sus requerimientos, durante la presente vigencia y que el 4 % restante manifiesta estar insatisfecho. Esto significa que 315 usuarios estratégicos se encuentran satisfechos con los servicios y productos prestados por la entidad y los 12 restantes, no lo están.

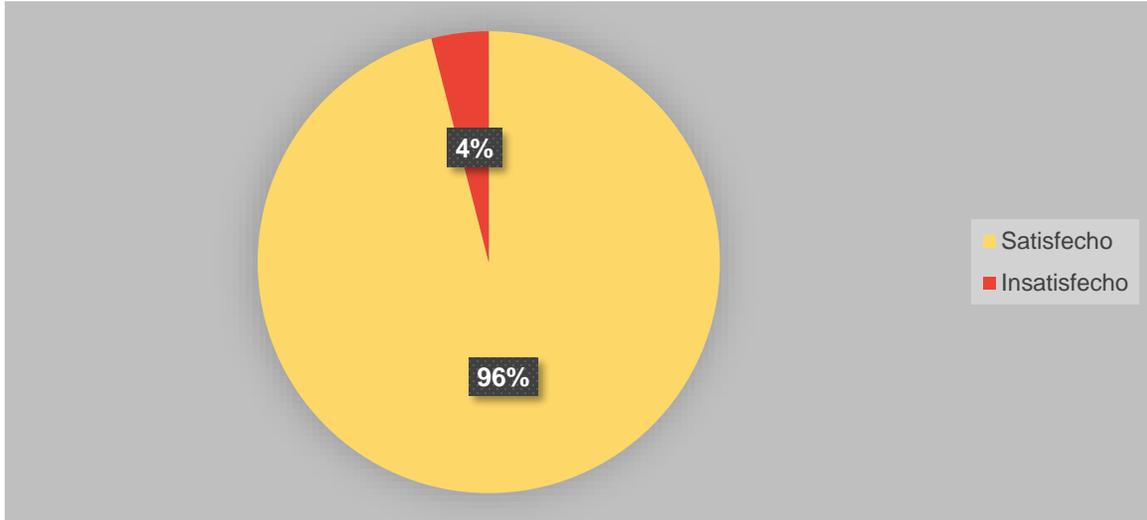
Gráfica No. 5. Segunda pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2023.

Como podemos observar en la gráfica No. 5. 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 97% que equivale a 316 usuarios satisfechos para la presente vigencia. El 3 % restante equivale a 11 ciudadanos que se encuentran insatisfechos.

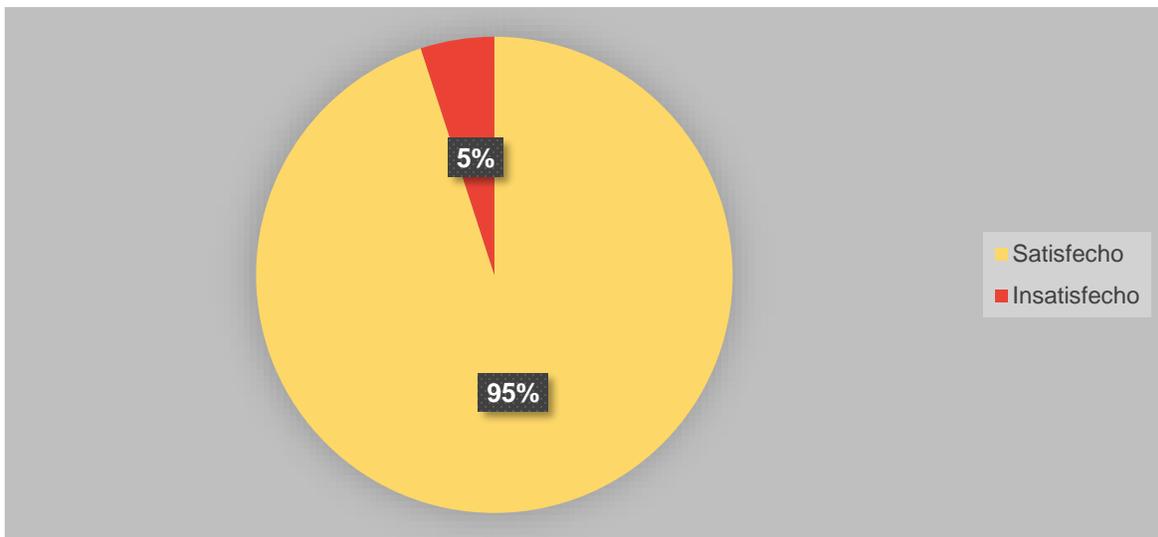
Gráfica No. 6. Tercera pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2023.

La gráfica No. 6. Expresa, con la oportunidad en la emisión de conceptos contables considerando los plazos legamente establecidos, el grado de satisfacción que tienen los usuarios en la presente vigencia es del 96% que equivale 315 ciudadanos satisfechos y que el 4 % restante se encuentra insatisfecho, lo cual equivale a 12 usuarios.

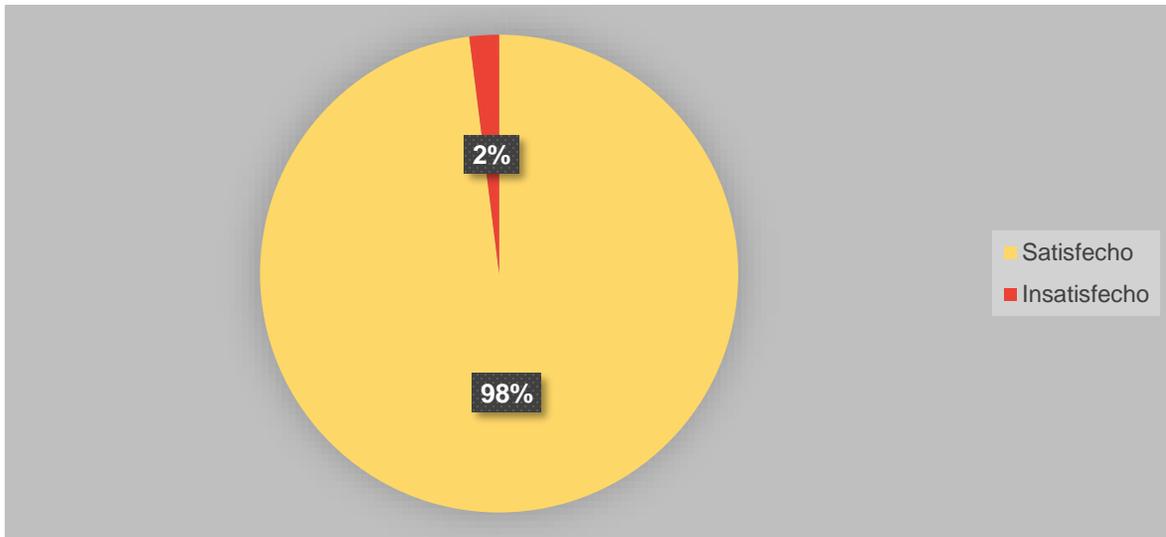
Gráfica No. 7. Cuarta pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2023.

En la gráfica No. 7. Se observa un grado de satisfacción para la vigencia 2023 de 95 % 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 insatisfacción que se presentó fue del 5 %. Se recibieron 312 encuestas de satisfacción y 15 de insatisfacción.

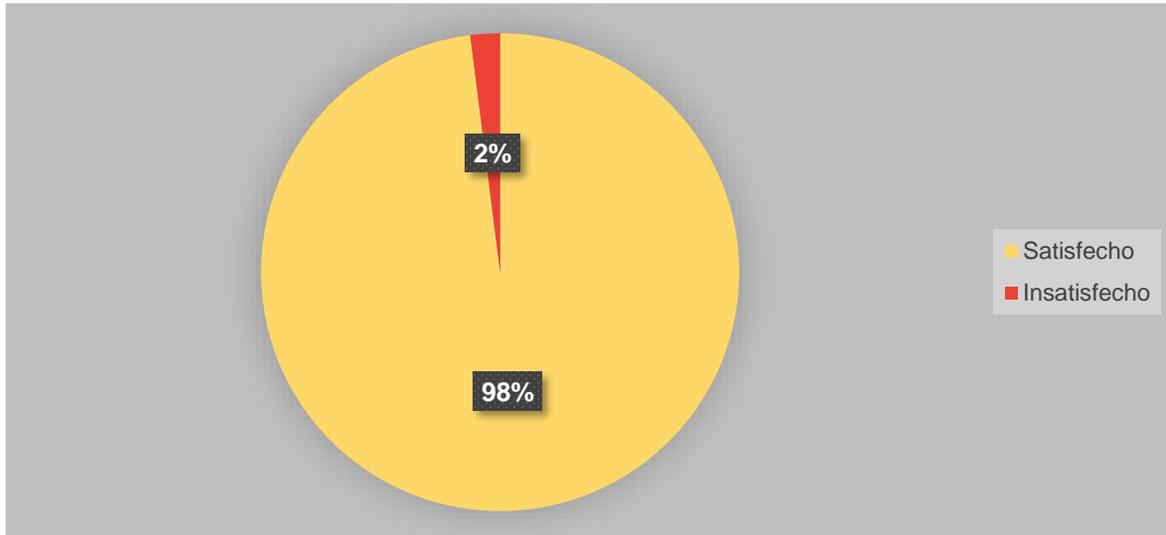
Gráfica No. 8. Quinta pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2023.

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. 8. En la vigencia 2023 los usuarios satisfechos fueron 320 y los insatisfechos fueron 7.

Grafica No. 9. Sexta pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2023.

La medición de satisfacción del ciudadano frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP. En la presente vigencia a que hace mención la gráfica No. 9 arrojó un resultado de satisfacción del 98 % y de insatisfacción del 2%. Para medir esto se tabuló un total de 327 encuestas diligenciadas: 319 con usuarios satisfechos y 8 con usuarios insatisfechos.

### Resultado de la encuesta

A continuación, se realiza el resumen de cada una de las preguntas de acuerdo a la parametrización realizada en la encuesta de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios y productos de la Contaduría General de la Nación.

**Tabla No.1 Resumen resultados por pregunta**

No.	Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
1	Califique su grado de satisfacción con respecto a la calidad en la asesoría y la asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos.	162	153	5	7
		49,54 %	46,79 %	1,53 %	2,14 %

No.	Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
2	Califique su 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.	168	148	4	7
		51,38 %	45,26 %	1,22 %	2,14 %
3	Califique su grado de satisfacción con relación a la oportunidad en la emisión de conceptos contables considerando los plazos legamente establecidos.	162	153	7	5
		49,54 %	46,79 %	2,14 %	1,53 %
4	Califique su 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).	163	149	9	6
		49,85 %	45,57 %	2,75 %	1,83 %
5	Califique su grado de satisfacción en relación con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN.	184	136	2	5
		56,27 %	41,59 %	0,61 %	1,53 %
6	Califique el grado de satisfacción frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP.	182	137	1	7
		55,66 %	41,90 %	0,31 %	2,14 %

Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2023.

Por otro lado, se recibieron los siguientes comentarios.

1. Se ha realizado consulta de conceptos para aclarar dudas las cuales se ha recibido respuesta por correo en forma oportuna y también se han solicitado capacitaciones virtuales y han sido muy participativas y enriquecedoras.
2. El sistema CHIP CUIPO Y FUT es bastante complicado en su manejo y deficiente se debería actualizar y hacerlo más práctico, las imágenes en el chip no permiten ampliarse, los mensajes de error son muy generales y nada puntuales.
3. La información oportuna.
4. Sugeriría que periódicamente se programen capacitaciones virtuales respecto de los cambios normativos que surjan en los distintos marcos normativos contables establecidos por la Contaduría General de la Nación.
5. Falta programación de capacitaciones a entidades públicas.
6. La Contaduría debe ofrecer canales más abiertos de asesorías a las entidades del estado.
7. Me encuentro satisfecho con el servicio en un 100%
8. Siempre se me han atendido las inquietudes.
9. El personal no tiene la idoneidad para dar conceptos, pues al momento de formular preguntas no tienen idea de cómo responder en las mesas de trabajo.
10. Pienso que, en cada concepto evaluado, hay cosas que se pueden mejorar.
11. Muchos de los conceptos que se emiten no responden los temas de fondo, se dan respuestas muy generales en donde prácticamente solo se transcribe la norma, pero no se resuelve el caso particular.
12. Muy buena dinámica frente a la información suministrada por la C.G.N.

13. Debido a que se han expedido resoluciones que no son muy claras, como la de la publicación de los Estados financieros, se solicita asesoría y no se da una respuesta asertiva, como también que hay meses que no tenemos.
14. Hemos hechos solicitudes para prorroga y nunca nos han colaborado, viendo que somos una empresa grande que maneja 16 IPS de los 16 municipios del dpto. de Casanare.
15. Felicitaciones.
16. El servicio de apoyo en línea o mesa de ayuda, comúnmente es de difícil acceso y no llena las expectativas en cuanto a brindar soluciones oportunas a las dificultades de reporte o motivo de consulta sobre todo para la rendición de información a través del aplicativo CHIP.
17. El asesor nunca está disponible y si lo está dice que pase la consulta a mesa de ayuda.
18. ¿Por qué no hay un acompañamiento oportuno? o porque, sacan cambios cada nada de normas y actualizaciones que con el día a día no es fácil actualizarse, no se preocupan por la calidad de vida de los funcionarios del área financiera, no nos escuchan.
19. Por el tiempo de respuesta.
20. Dure una hora y media en la línea y no se me entregó una respuesta me dijeron que la recibía al correo y tampoco me llegó información.
21. Ustedes ofrecen un excelente servicio.
22. No se obtiene respuesta oportuna cuando se requiere asesoría contable y pareciese que algunos asesores no tienen los conocimientos necesarios. Así mismo es difícil la comunicación vía teléfono.
23. La expedición de normas y directrices de parte de la CGN, en algunas oportunidades no contempla los regímenes jurídicos a los que se encuentran sujetos algunas entidades que hacen parte del Estado, dificultando la aplicabilidad de las mismas.

## CONCLUSIONES

A través de la medición de la Encuesta Satisfacción del Cliente – PI-PRC15, se pretende identificar de primera mano, las necesidades 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, serán enviadas a los procesos misionales para que se analice la viabilidad de incluirlas dentro de sus planes de mejoramiento.

Teniendo en cuenta 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: Vilma Yolanda Narváez Narváez

Agosto 2023