

Informe de Medición de Satisfacción del Ciudadano con respecto a los Servicios y Productos de la Contaduría General de la Nación

Contaduría General de la Nación
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

2025
Bogotá, D.C.

Edificio Elemento
Foto por: Hunterdougglas editada por la CGN

Contenido

Introducción.....	4
1. Objetivos	5
2. Conformación y parametrización de la encuesta	5
3. Difusión de la encuesta	6
4. Resultados de la encuesta.....	8
5. Conclusiones	28

Índice de gráficos

Gráfico 1. Grupos de valor o usuarios estratégicos que respondieron la encuesta	9
Gráfico 2. Tipo de usuario al que pertenece_____	9
Gráfico 3. Frecuencia de interacción con la entidad _____	10
Gráfico 4. Grado de satisfacción de los usuarios estratégicos frente a los servicios y productos que ofrece la CGN 2025._____	10
Gráfico 5. Comparativo vigencias 2024 – 2025 _____	11
Gráfico 6. Facilidad para consultar el RCP en la web _____	11
Gráfico 7. Oportunidad en la emisión de conceptos contables _____	13
Gráfico 8. Calidad en la asesoría y la asistencia técnica_____	14
Gráfico 9. Uso del CHIP con relación a la Categoría de Información Contable Pública Convergencia _____	16
Gráfico 10. CHIP con relación a categorías diferentes a la de Información Contable Pública Convergencia _____	17
Gráfico 11. Atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los Macroprocesos contables de SIIIF y de SPGR _____	18
Gráfico 12. Utilidad y claridad de los Informes Económicos de Base Contable y demás informes publicados _____	19
Gráfico 13. Utilidad y claridad de las reglas de eliminación de las operaciones recíprocas_____	20
Gráfico 14. Utilidad y claridad de los archivos en excel que evidencian las diferencias presentadas en las operaciones recíprocas _____	22

Gráfico 15. Beneficios que ha percibido en cuanto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web.	23
Gráfico 16. Entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web	24
Gráfico 17. Audiencias de rendición de cuentas e informes de gestión de la entidad	25

Índice de Imágenes

Imagen 1. Banner de la web	6
Imagen 2. Correo electrónico interno	7
Imagen 3. Correo electrónico externo (*)	7
Imagen 4. Redes sociales: Facebook, X y LinkedIn	8

Índice de Tablas

Tabla 1. Resumen resultados por pregunta.....	27
---	----

Introducción

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Contaduría General de la Nación (CGN) incluye, en su componente 4, "Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia," la actividad de realizar una encuesta de satisfacción al ciudadano con el objetivo de conocer el grado de satisfacción con los servicios y productos que ofrece la entidad e identificar oportunidades de mejora.

Para dar cumplimiento a esta actividad, se llevaron a cabo las acciones definidas en el procedimiento denominado Medición de Satisfacción del Ciudadano – PI-PRC15. Este procedimiento tiene como meta "Establecer y mantener un instrumento con el cual se pueda evaluar y medir la percepción del ciudadano con respecto a los servicios y productos que presta la Contaduría General de la Nación".

Para este fin, el GIT de Planeación remitió a la alta dirección y al secretario privado la Ficha Técnica de la "Encuesta de Satisfacción con respecto a los servicios y productos de la Contaduría General de la Nación", actualizada con la inclusión de una pregunta sobre rendición de cuentas, para su respectiva revisión y aportes. La actualización respondió a una acción contemplada en la Estrategia de Rendición de Cuentas, orientada a "Conocer la percepción de las personas con respecto al ejercicio de Rendición de Cuentas llevado a cabo por la Contaduría General de la Nación". Esta Ficha con la encuesta fue aprobada por la alta dirección.

La encuesta, estructurada y aplicada de manera virtual a través de un formulario de Google Forms, invitó a los usuarios a calificar su nivel de satisfacción con respecto a la prestación de servicios y productos de la CGN y a comunicar sus observaciones, comentarios y sugerencias. Esta medición que se lleva a cabo anualmente se difundió por los diferentes canales internos y externos de la CGN y con base en la tabulación de las respuestas, se elaboró el presente informe de resultados.

1. Objetivos

La Contaduría General de la Nación, comprometida con la mejora continua y la transparencia en su gestión, desarrolló la Encuesta de Satisfacción con el propósito de conocer la percepción de sus usuarios respecto a los servicios y productos que ofrece. Este instrumento busca asegurar que las necesidades y expectativas de los usuarios sean atendidas de manera eficaz, identificar oportunidades de optimización y fortalecer la calidad del servicio. A continuación, se exponen los principales objetivos que orientan la realización de la encuesta.

1. Medir el nivel de satisfacción general de los grupos de valor con los servicios y productos que ofrece la Contaduría General de la Nación - CGN.
2. Identificar los principales factores que influyen en la satisfacción o insatisfacción de los grupos de valor a través de las observaciones, comentarios y/o sugerencias recibidas.
3. Realizar seguimiento y análisis a la prestación de los servicios y productos que ofrece la CGN a los grupos de valor, con el fin de utilizar dicha información para la toma de decisiones y mejora continua de la calidad de los servicios y productos.
4. Conocer la percepción de los grupos de valor frente a los procesos de rendición de cuentas de la CGN, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión pública, la transparencia y la participación ciudadana.

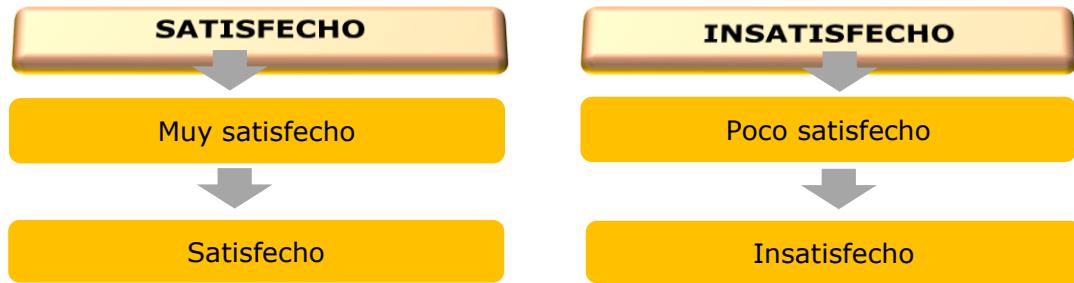
2. Conformación y parametrización de la encuesta

Tras obtener la retroalimentación y los aportes de la alta dirección y el secretario privado de la entidad, se realizaron los ajustes necesarios, quedando la encuesta conformada por un total de doce (12) preguntas.

La encuesta se parametrizó con los siguientes valores de calificación:

- Insatisfecho (1)
- Poco Satisfecho (2)
- Satisfecho (3)
- Muy Satisfecho (4)

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



3. Difusión de la encuesta

La encuesta fue difundida el 20 de octubre de 2025 a los grupos de valor de la entidad a través de los canales internos y externos disponibles con la colaboración del GIT Logístico de Capacitación y Prensa y el GIT de Apoyo Informático, como se muestra a continuación:

Imagen 1. Banner de la web



Fuente. Página web de la entidad

Imagen 2. Correo electrónico interno



Fuente. Correo electrónico institucional

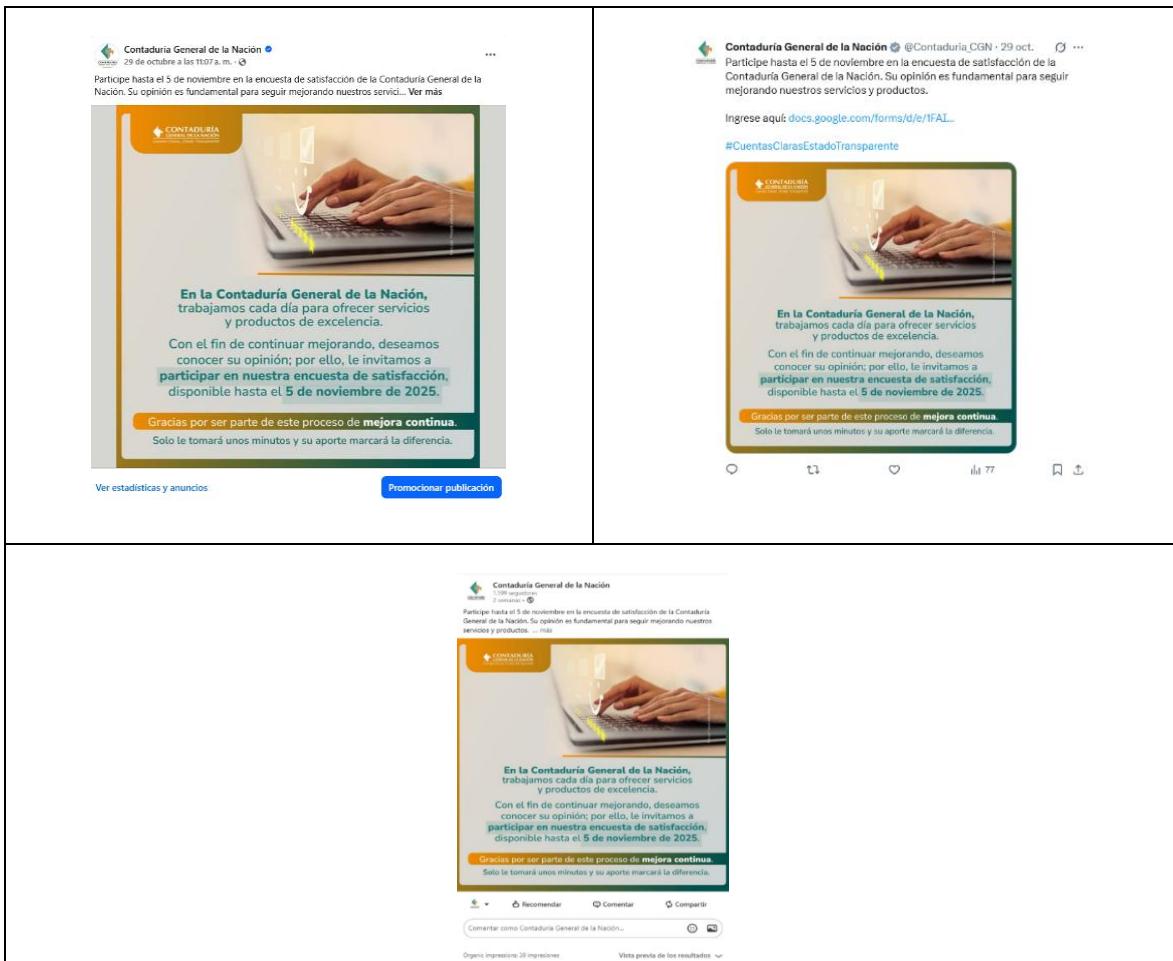
Imagen 3. Correo electrónico externo (*)



Fuente. GIT de Apoyo Informático

(*) En este correo masivo los destinatarios "válidos" suman 14.641

Imagen 4. Redes sociales: Facebook, X y LinkedIn



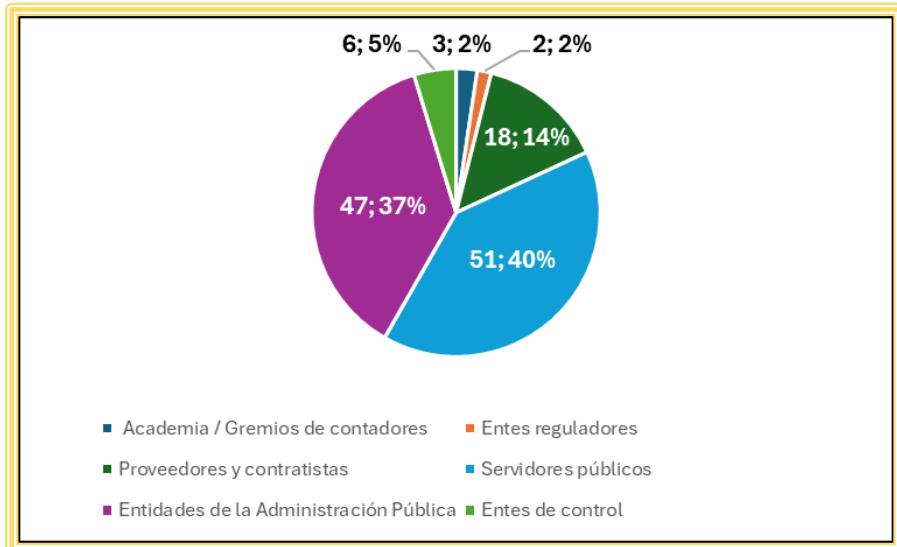
4. Resultados de la encuesta

Durante la vigencia 2025, la Encuesta de Satisfacción sobre los servicios y productos de la Contaduría General de la Nación fue respondida por 127 usuarios, cuyos aportes constituyen una fuente fundamental para evaluar la calidad de la gestión institucional y orientar acciones de mejora continua.

A continuación, se muestra gráficamente los grupos de valor que participaron en la encuesta, el tipo de usuario y la frecuencia de su interacción con la entidad; es necesario indicar que la variación en el número de respuestas por pregunta obedece a que ciertos ítems aplican únicamente a entidades reportantes o a

entidades del ámbito SIIIF/SPGR, motivo por el cual no todas las personas respondieron todos los ítems.

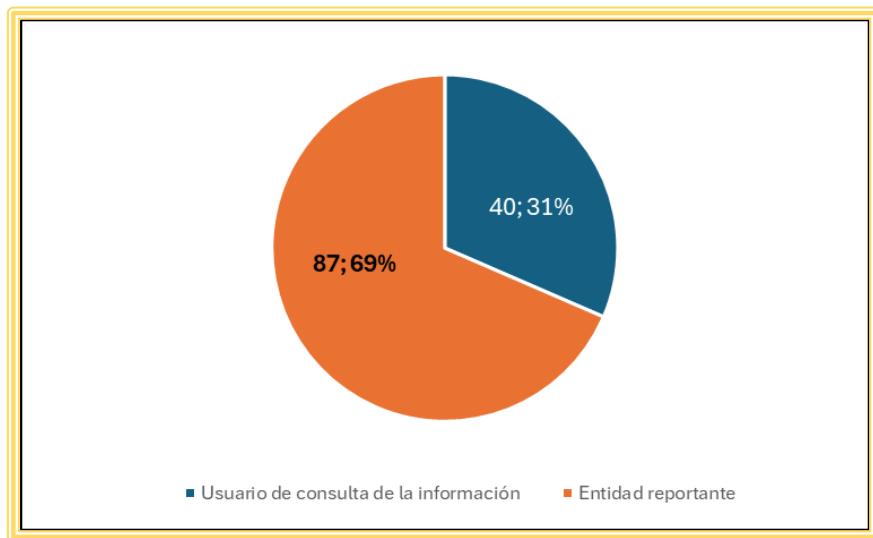
Gráfico 1. Grupos de valor que respondieron la encuesta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

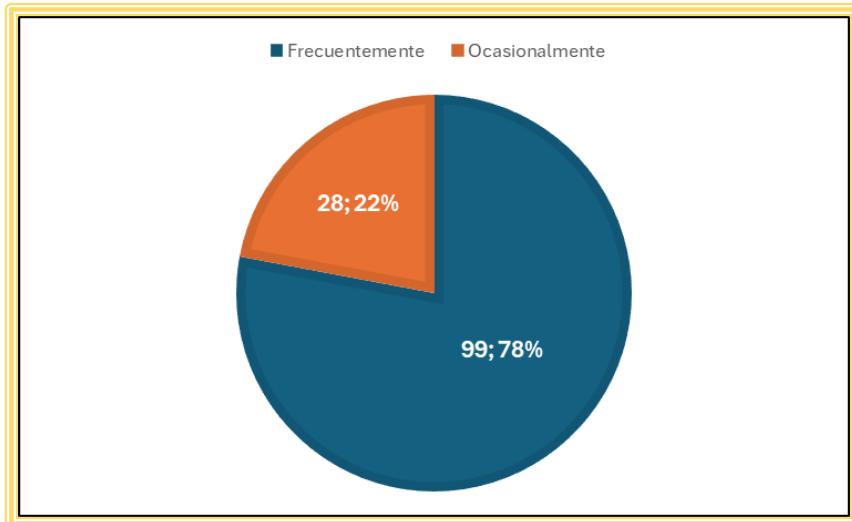
Los servidores públicos, las entidades de la administración pública y los proveedores y contratistas representan el 91% de los grupos de valor que dieron respuesta a la encuesta.

Gráfico 2. Tipo de usuario al que pertenece



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Gráfico 3. Frecuencia de interacción con la entidad

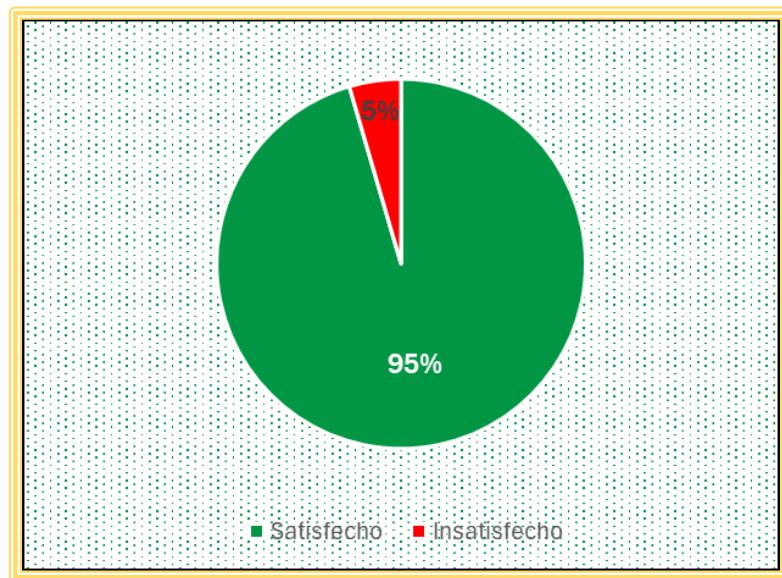


Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

A continuación, se muestra gráficamente el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios que presta la entidad:

El nivel de satisfacción de los grupos de valor de la CGN con respecto a los servicios y productos que ésta ofrece a sus usuarios fue del 95 % y el nivel de insatisfacción fue del 5%.

Gráfico 4. Grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios y productos que ofrece la CGN 2025.

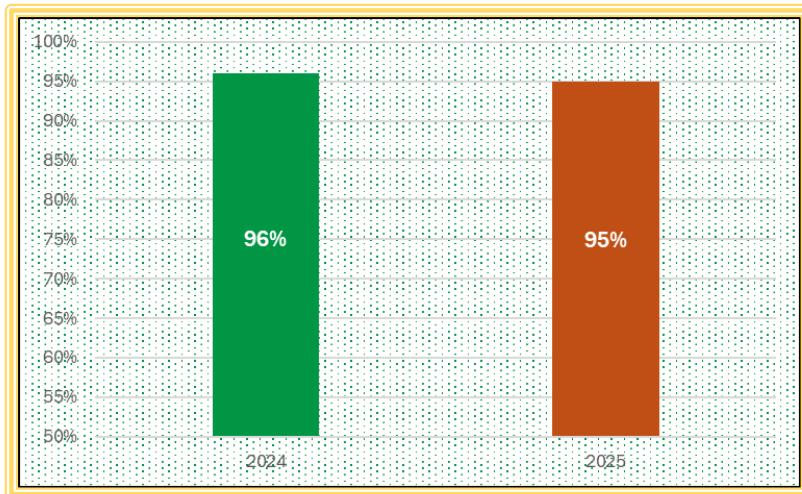


Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Comparativo general vigencias 2024/2025

En el siguiente gráfico se observa el nivel de satisfacción de los servicios y productos en las vigencias 2024 y 2025, el cual pasó del 96% en la vigencia pasada, al 95% en el presente año. Esto refleja una disminución del 1% en el nivel de satisfacción para el año 2025, variación que no es representativa.

Gráfico 5. Comparativo vigencias 2024 – 2025



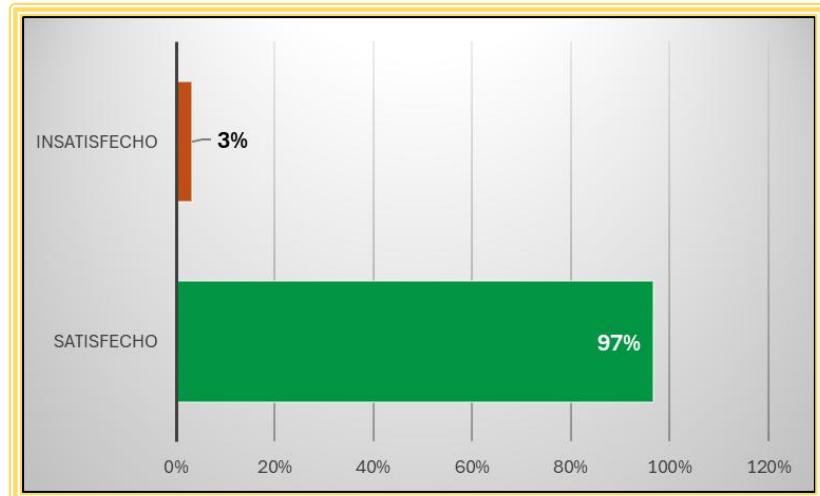
Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

A continuación, se presentan, para cada pregunta, los resultados de las calificaciones según la parametrización de los niveles de satisfacción previamente definidos. Posteriormente, se exponen las fortalezas, acciones que se sugiere mantener, así como las oportunidades de mejora, derivadas de un ejercicio de agrupación y síntesis de las observaciones, comentarios y sugerencias recibidos de los grupos de valor.

Califique su grado de satisfacción en relación con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN.

El 97% de las 122 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública (RCP) en la página web de la CGN durante la presente vigencia, mientras que el 3% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 6. Facilidad para consultar el RCP en la web.



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ La plataforma es amigable con el usuario final e intuitiva. Acceso a la información de manera oportuna, clara y completa. Está bien segregado, es fácil consultar todo lo relacionado con el RCP y se encuentra actualizada con las normas expedidas. El cambio de la interfaz de las páginas web es muy bueno.
- ✓ Se resalta el empoderamiento para que las entidades conozcan la razón de ser de la CGN.
- ✓ Capacitaciones virtuales son muy buenas.

Oportunidades de mejora

- La descripción y la dinámica de los códigos contables en ocasiones es limitada.

Se sugiere:

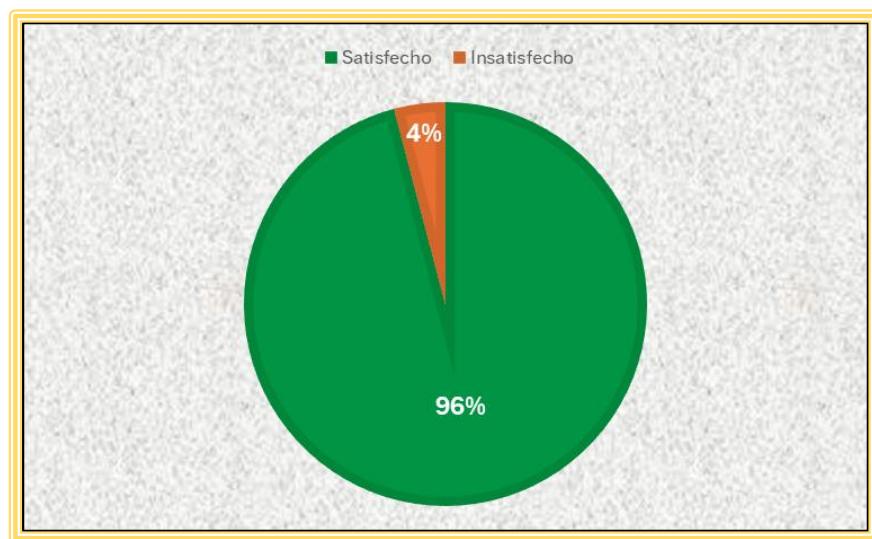
- Realizar “recomendaciones breves” de factores relevantes en los cambios de ésta, igualmente difundir más cada modificación, inclusión o eliminación de normas y conceptos.

- Facilitar la consulta de su contenido mediante un visor normativo interactivo con capacidades de búsqueda avanzada, visualización jerárquica y enlaces cruzados.
- Aumentar la frecuencia de las capacitaciones virtuales y presencial, sobre procesos y procedimientos, actualización normativa y manejo del CHIP y demás sistemas de reporte, para facilitar una mejor implementación de los lineamientos contables.

Califique su grado de satisfacción con relación a la oportunidad en la emisión de conceptos contables considerando los plazos legalmente establecidos.

El 96% de las 122 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la oportunidad en la emisión de conceptos contables, considerando los plazos legalmente establecidos durante la presente vigencia, mientras que el 4% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 7. Oportunidad en la emisión de conceptos contables



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ Las respuestas a las consultas cumplen con los plazos establecidos, son claras, completas, pertinentes, actualizadas y de gran valor para los procesos contables y para la oportuna toma de decisiones en las entidades.
- ✓ Las novedades son publicadas oportunamente.

Oportunidades de mejora

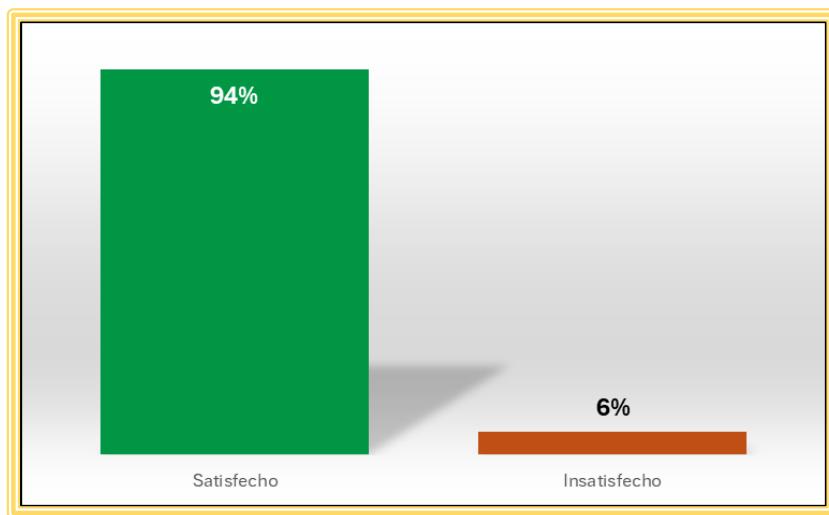
Dado lo anterior, se sugiere:

- Mantener esta línea de servicio al usuario porque permite ampliar los conocimientos, problemática y ambiente del entorno contable público.
- Efectuar la consolidación de conceptos trimestral y no semestral.
- Mejorar la manera de descargar documentos.
- Profundizar en temas procedimentales.
- Actualizar algunas cuentas que ya no existen y que están en la doctrina contable publicada en la página de la CGN.

Califique su grado de satisfacción con respecto a la calidad en la asesoría y la asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos. Nota: Solo conteste si es entidad reportante.

El 94% de las 109 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la calidad de la asesoría y la asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos (pregunta dirigida únicamente a entidades reportantes) durante la presente vigencia, mientras que el 6% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 8. Calidad en la asesoría y la asistencia técnica



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ Se destaca la disponibilidad de los analistas que prestan el servicio, su oportunidad en las repuestas, buenos términos, disposición, diligencia, conocimiento y colaboración. Mantienen comunicación directa con las entidades.
- ✓ La Contaduría General de la Nación ha brindado asesoría y asistencia técnica de calidad, respondiendo oportunamente a los requerimientos planteados.
- ✓ Pertinente la asesoría de la CGN e importante para mejorar cada día en los informes.
- ✓ Las asistencias técnicas con enfoque regional contribuyen a un mejor entendimiento del Régimen Contable Público.

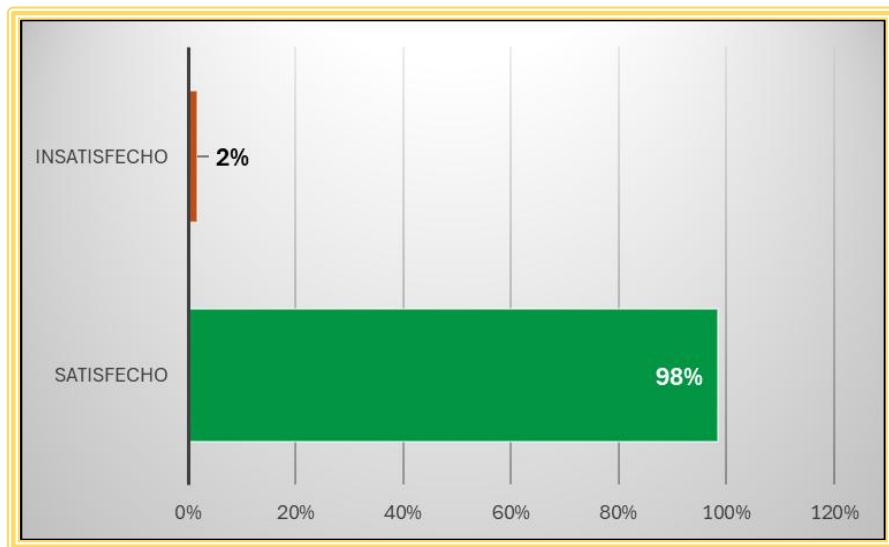
Oportunidades de mejora

- Mantener y fortalecer el acompañamiento personalizado.

Califique el grado de satisfacción frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), con relación a la Categoría de Información Contable Pública Convergencia.

El 98% de las 120 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con el uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP) en relación con la categoría de Información Contable Pública Convergencia durante la presente vigencia, mientras que el 2% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 9. Uso del CHIP con relación a la Categoría de Información Contable Pública Convergencia



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ Plataforma de fácil acceso y manejo, útil en información, funciona de forma eficiente. La mejora de la velocidad y estabilidad es notoria y su sitio web.
- ✓ Es una herramienta clave de apoyo para análisis y uso en procesos y procedimientos de control y validación contable.
- ✓ Tiene buenos instructivos además de la mesa de servicio.
- ✓ Facilita el acceso y la consolidación de la información Contable Pública, bajo la categoría de convergencia, y los datos se presentan de manera clara.

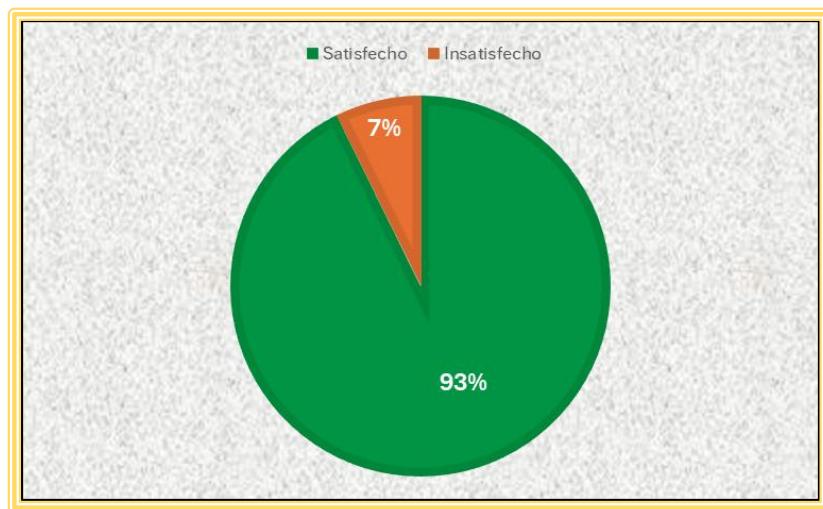
Oportunidades de mejora

- Evitar opciones de reproceso en la consulta. Esto es, se está consultando por ejemplo información reportada para un periodo (trimestre) y el usuario debe volver a ejecutar la consulta de otro trimestre, para la misma entidad.
- Mejorar frente a la consulta de reporte emitido, que no sea tan complejo descargar el certificado.

Califique el grado de satisfacción frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), con relación a categorías diferentes a la de Información Contable Pública Convergencia, tales como: CUIPO, FUT, entre otras.

El 93% de las 110 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con el uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP) en relación con categorías distintas a la de Información Contable Pública Convergencia, tales como CUIPO, FUT, entre otras, durante la presente vigencia, mientras que el 7% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 10. CHIP con relación a categorías diferentes a la de Información Contable Pública Convergencia



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ Es un aplicativo fácil de operar y práctico para reportar la información presupuestal.
- Es muy oportuna la atención de la mesa de servicio.

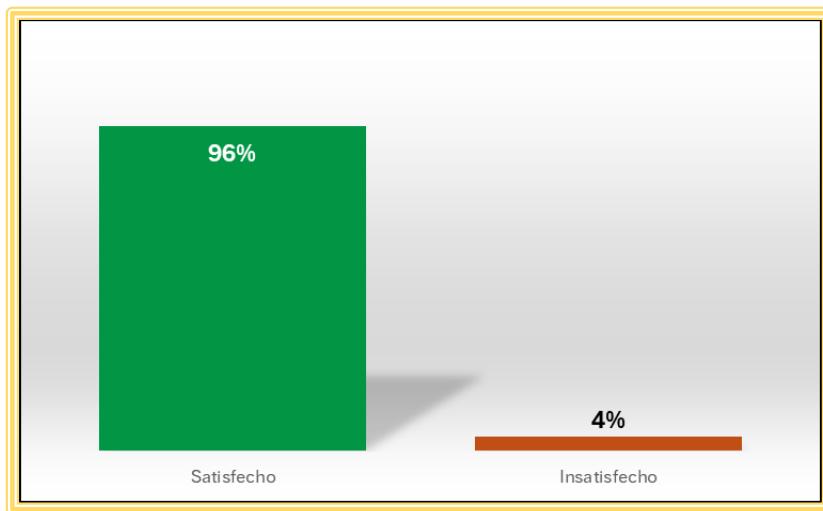
Oportunidades de mejora

- Podrían mejorar la navegación entre módulos y la actualización de ciertos reportes para agilizar el análisis de la información, también sería beneficioso contar con tutoriales o guías rápidas para los usuarios que manejan varias.

Califique el grado de satisfacción con relación a la atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los Macroprocesos contables de SIIF y de SPGR. Nota: Solo conteste si hace parte de las entidades del ámbito del SIIF y del SPGR.

El 96% de las 72 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los macroprocesos contables de SIIF y SPGR (pregunta dirigida únicamente a entidades del ámbito del SIIF y del SPGR) durante la presente vigencia, mientras que el 4% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 11. Atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los Macroprocesos contables de SIIF y de SPGR



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ La atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los macroprocesos contables de SIIF y de SPGR son adecuados y pertinentes.

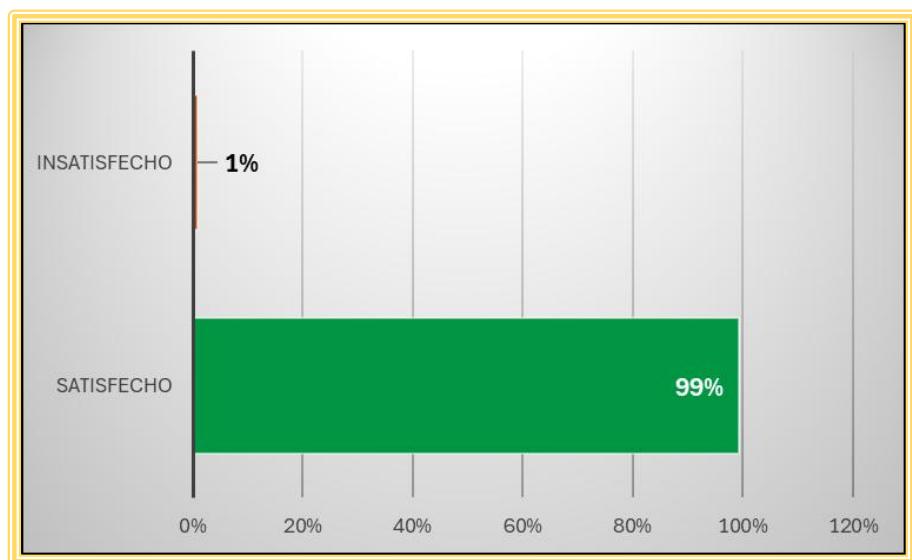
Oportunidades de mejora

- A veces hay inconvenientes con la división de definiciones entre el SIIF y el ente rector.

Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los Informes Económicos de Base Contable y demás informes publicados por la CGN.

El 99% de las 120 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la utilidad y claridad de los Informes Económicos de Base Contable y demás informes publicados por la CGN durante la presente vigencia, mientras que el 1% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 12. Utilidad y claridad de los Informes Económicos de Base Contable y demás informes publicados



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ Los informes se perciben como completos, claros, oportunos y pertinentes, a pesar de su extensión. Son fáciles de comprender, útiles para la toma de decisiones y accesibles para cualquier ciudadano interesado. Además, presentan información comparativa y dinámica a través de diversas herramientas, lo que facilita el análisis y resalta el valor de la información contable primaria para el sector público.
- ✓ Estos productos cumplen su propósito de acercar la información financiera pública a la comunidad y servir como base fundamental para procesos de auditoría, estudios y evaluaciones del entorno económico en distintos niveles.

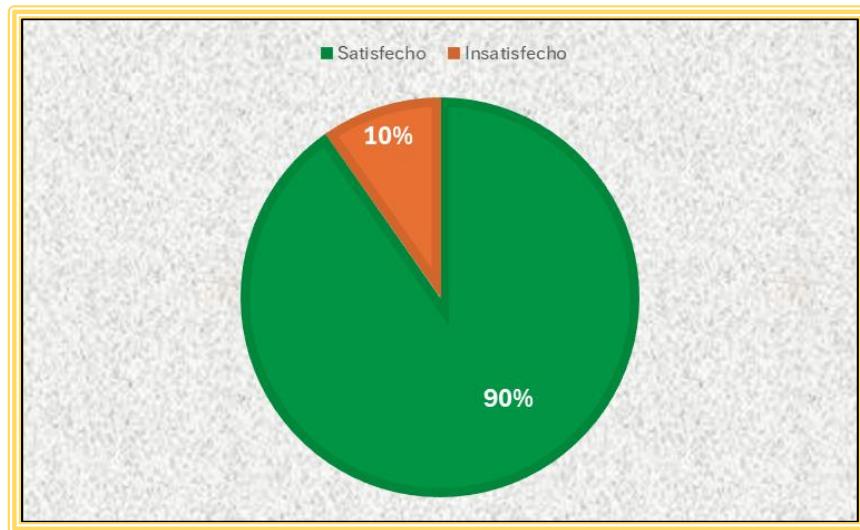
Oportunidades de mejora

- Si bien los Informes Económicos de Base Contable publicados por la CGN son útiles para el seguimiento financiero, se requiere mayor detalle en algunos apartados y ejemplos prácticos que faciliten su análisis por parte de quienes gestionan la información contable.
- Se percibe que fuera del ámbito contable algunas áreas no dimensionan la importancia de estos informes, por lo que sería valioso promover su consulta y comprensión.

Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de las reglas de eliminación de las operaciones recíprocas publicadas trimestralmente en la página web de la CGN.

El 90% de las 113 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la utilidad y claridad de las reglas de eliminación de operaciones recíprocas publicadas trimestralmente en la página web de la CGN durante la presente vigencia, mientras que el 10% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 13. Utilidad y claridad de las reglas de eliminación de las operaciones recíprocas



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ La herramienta de operaciones recíprocas es altamente valorada por presentar informes claros, fáciles de interpretar y útiles para revisar, comparar y verificar la información reportada entre entidades, identificando diferencias y depurando datos.
- ✓ Los avances del micrositio y la publicación oportuna de la información han fortalecido el proceso, brindando mayor confiabilidad gracias a las reglas de eliminación, las cuales son consideradas completas, claras y esenciales para evitar doble contabilización y reflejar adecuadamente la realidad económica.

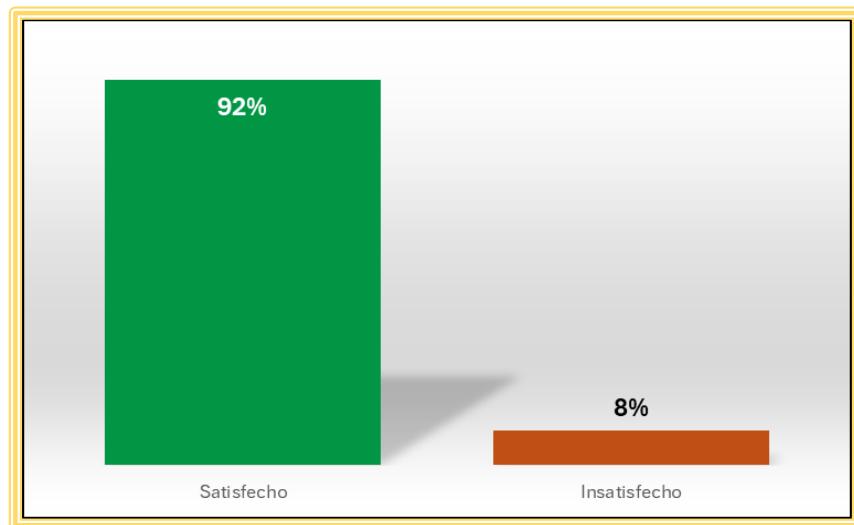
Oportunidades de mejora

- Fortalecer la capacitación y disponer ejemplos prácticos y resúmenes ejecutivos de cambios que faciliten la correcta interpretación y aplicación de la información.

Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los archivos en Excel que evidencian las diferencias presentadas (saldos por conciliar) en las operaciones recíprocas para su respectiva gestión.

El 92% de las 110 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con la utilidad y claridad de los archivos en Excel que evidencian las diferencias presentadas (saldos por conciliar) en las operaciones recíprocas para su respectiva gestión durante la presente vigencia, mientras que el 8% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 14. Utilidad y claridad de los archivos en excel que evidencian las diferencias presentadas en las operaciones recíprocas



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ La herramienta en Excel es altamente valorada por su utilidad para analizar diferencias en los informes de operaciones recíprocas. La inclusión de más hojas explicativas este año ha facilitado aún más la identificación de inconsistencias y ha mejorado el seguimiento con otras entidades. Su estructura, que incluye hojas como la de inconsistencias, permite un análisis ágil, organizado y claro, contribuyendo a la depuración de cuentas y a garantizar la razonabilidad del balance de la Nación.

Oportunidades de mejora

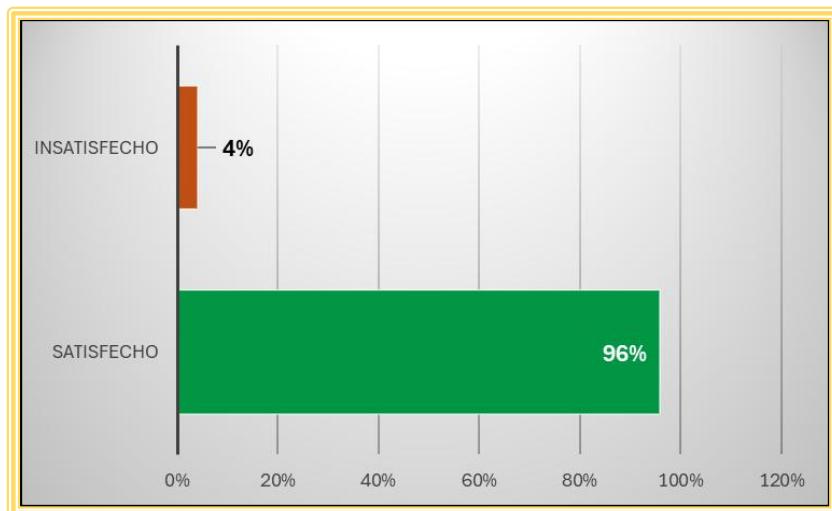
- Fortalecer la herramienta mediante funcionalidades interactivas, indicadores clave o alertas automáticas que faciliten el seguimiento de saldos pendientes de conciliación.

Califique su grado de satisfacción con respecto a los beneficios que ha percibido en cuanto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web (por ejemplo: reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, reducción de requisitos o pasos para recibir el servicio entre otros).

El 96% de las 120 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con los beneficios percibidos respecto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web —como la reducción de tiempo, costos,

desplazamientos a la entidad y de requisitos o pasos para recibir el servicio, entre otros— durante la presente vigencia, mientras que el 4% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 15. Beneficios que ha percibido en cuanto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web.



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ Los servicios virtuales son funcionales, han resultado beneficiosos para la presentación del informe de control interno contable. La disponibilidad de información y formularios en línea facilita la gestión y seguimiento de los procesos contables.
- ✓ Excelente la información y nos ahorró trámite en la recolección de la información de los sujetos de vigilancia.
- ✓ Oportunos para consultas y PQRS.

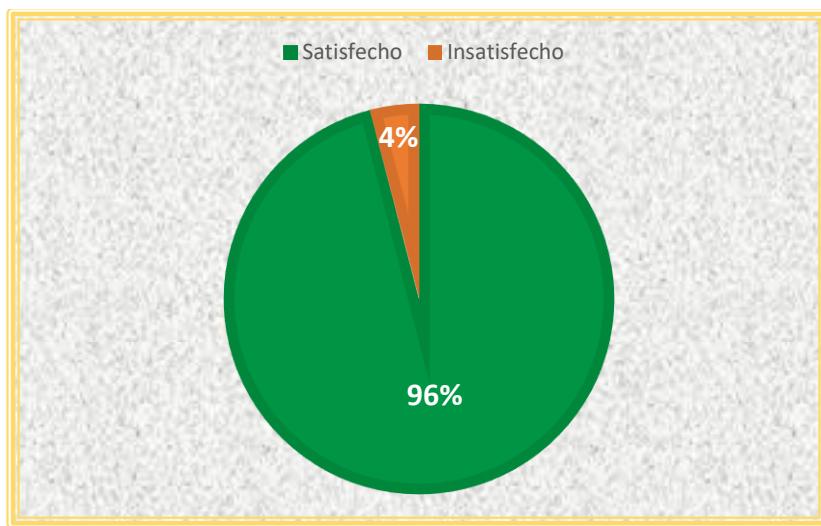
Oportunidades de mejora

- Para las regiones apartadas la dificultad de la conectividad afecta en gran medida.

Califique su grado de satisfacción con respecto al entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web: www.contaduria.gov.co y www.chip.gov.co.

El 96% de las 125 personas que respondieron esta pregunta manifestó estar satisfecho con respecto al entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web: www.contaduria.gov.co y www.chip.gov.co durante la presente vigencia, mientras que el 4% restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 16. Entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ La página es de fácil acceso y manejo, ágil, muy didáctica, se ha modernizado y actualizado.
- ✓ Excelente contenido. Información importante y relevante. En general se encuentra la información requerida.

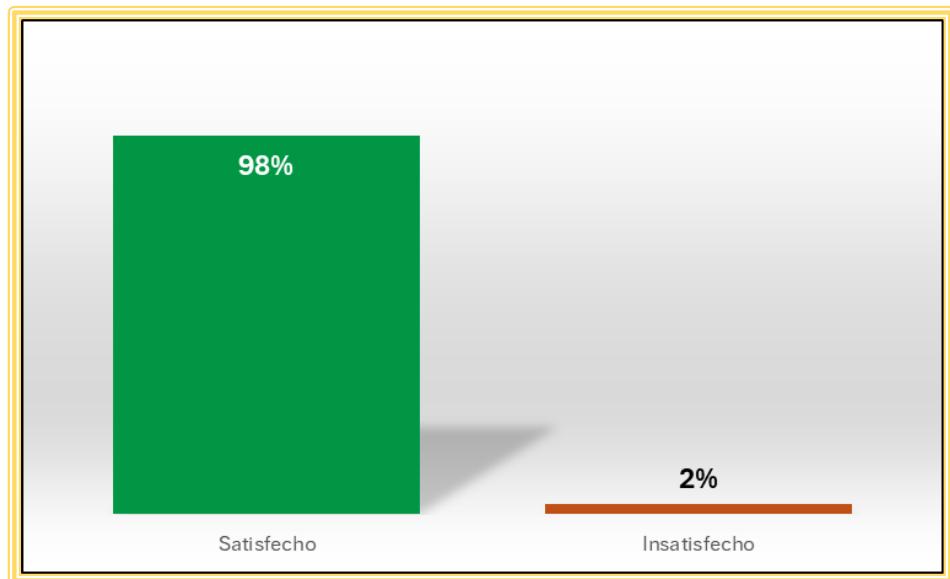
Oportunidades de mejora

- Mejorar la accesibilidad y que las rutas sean más directas a la información.
- Se puede mejorar la operatividad de la navegación y el cargue de información.

Califique su grado de satisfacción con respecto a las audiencias de rendición de cuentas e informes de gestión de la entidad (cbrindan información clara sobre su gestión y logros, permiten conocer el uso de los recursos públicos por la entidad, la audiencia y los informes generan transparencia?)

El 98 % de las 124 personas que respondieron esta pregunta manifestaron estar satisfechas con las audiencias de rendición de cuentas y los informes de gestión de la entidad —en cuanto a la claridad de la información sobre la gestión y los logros, la posibilidad de conocer el uso de los recursos públicos y el aporte de estos espacios a la transparencia— durante la presente vigencia. Por su parte, el 2 % restante indicó estar insatisfecho.

Gráfico 17. Audiencias de rendición de cuentas e informes de gestión de la entidad



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

Fortalezas

- ✓ La entidad se esfuerza para satisfacer necesidades de información conforme a las disposiciones legales y a las necesidades de los ciudadanos, previamente identificadas por distintos mecanismos. Información clara, completa y veraz de cada tema.
- ✓ Las audiencias permiten conocer el uso de los recursos públicos y los excelentes estándares de los servicios y productos ofrecidos a disposición de los usuarios, lo cual contribuye a la transparencia de la entidad.

- ✓ Excelente democratización de la gestión de las entidades del Estado. Dan análisis general de la situación económica del país y así destacan la importancia e impacto de la información contable pública a los usuarios.

Oportunidades de mejora

- ✓ Concientizar a las entidades sobre la utilidad de los datos que se entregan.

Resumen resultados por pregunta

La siguiente tabla presenta la consolidación de las calificaciones para cada una de las preguntas de la encuesta:

Tabla 1. Calificaciones por pregunta

RESUMEN RESULTADOS POR PREGUNTA						
No.	PREGUNTA	Muy satisfecho	Satisficho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
1	Califique su grado de satisfacción en relación con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN	66	52	4	0	
		54,10%	42,62%	3,28%	0,00%	
2	Califique su grado de satisfacción con relación a la oportunidad en la emisión de conceptos contables considerando los plazos legalmente establecidos	49	68	5	0	
		40,16%	55,74%	4,10%	0,00%	
3	Califique su grado de satisfacción con respecto a la calidad en la asesoría y la asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos	48	55	6	0	
		44,04%	50,46%	5,50%	0,00%	
4	Califique el grado de satisfacción frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), con relación a la Categoría de Información Contable Pública Convergencia	67	51	1	1	
		55,83%	42,50%	0,83%	0,83%	
5	Califique el grado de satisfacción frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), con relación a categorías diferentes a la de Información Contable Pública Convergencia, tales como: CUIPO, FUT, entre otras	41	61	6	2	
		37,27%	55,45%	5,45%	1,82%	
6	Califique el grado de satisfacción con relación a la atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los Macroprocesos contables de SIIF y de SPGR	29	40	3	0	
		40,28%	55,56%	4,17%	0,00%	
7	Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los Informes Económicos de Base Contable y demás informes publicados por la CGN	52	67	1	0	
		43,33%	55,83%	0,83%	0,00%	
8	Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de las reglas de eliminación de las operaciones reciprocas publicadas trimestralmente en la página web de la CGN	45	57	9	2	
		39,82%	50,44%	7,96%	1,77%	
9	Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los archivos en Excel que evidencian las diferencias presentadas (saldos por conciliar) en las operaciones reciprocas para su respectiva gestión	41	60	7	2	
		37,27%	54,55%	6,36%	1,82%	
10	Califique su grado de satisfacción con respecto a los beneficios que ha percibido en cuanto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web (por ejemplo: reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, reducción de requisitos o pasos para recibir el servicio entre otros)	52	63	5	0	
		43,33%	52,50%	4,17%	0,00%	
11	Califique su grado de satisfacción con respecto al entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web: www.contaduria.gov.co y www.chip.gov.co	60	60	5	0	
		48,00%	48,00%	4,00%	0,00%	
12	Califique su grado de satisfacción con respecto a las audiencias de rendición de cuentas e informes de gestión de la entidad (¿brindan información clara sobre su gestión y logros, permiten conocer el uso de los recursos públicos por la entidad, la audiencia y los informes generan transparencia?)	61	60	2	1	
		49,19%	48,39%	1,61%	0,81%	

Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2025

5. Conclusiones

En cumplimiento de la Estrategia de Servicio al Ciudadano y de las disposiciones asociadas a la evaluación de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, la Contaduría General de la Nación llevó a cabo la medición de satisfacción correspondiente a la vigencia 2025. Este ejercicio, aplicado a través de un instrumento virtual y difundido mediante los canales internos y externos de la entidad, permitió recoger la percepción de los usuarios respecto a los servicios y productos institucionales.

La encuesta fue respondida por 127 usuarios pertenecientes principalmente a entidades de la administración pública, servidores públicos y contratistas, quienes constituyeron el 91 % de la participación total. Si bien la muestra no representa estadísticamente a la totalidad de la población usuaria, sus resultados ofrecen una aproximación válida y valiosa para identificar tendencias y orientar acciones de ajuste y fortalecimiento institucional.

Así las cosas, el análisis de los resultados evidencia que el nivel de satisfacción general de los grupos de valor frente a los servicios y productos ofrecidos por la Contaduría General de la Nación (CGN) alcanza el 95 %, mientras que el 5 % manifestó algún grado de insatisfacción. La totalidad de los servicios y productos evaluados fue calificada dentro del nivel de Satisfecho, lo cual refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre la gestión institucional.

Las observaciones, comentarios y sugerencias recibidas permitieron identificar factores que inciden directamente en la satisfacción o insatisfacción de los grupos de valor. Esta información constituye un insumo fundamental para la definición de acciones orientadas a la mejora continua de la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la entidad, destacándose especialmente la claridad y pertinencia de los Informes Económicos de Base Contable, la calidad de la asesoría y asistencia técnica contable, la operación del CHIP bajo la categoría de Información Contable Pública Convergencia, y la utilidad de los archivos de operaciones recíprocas para la gestión de conciliaciones entre entidades.

Las observaciones y comentarios recibidos reflejan reconocimiento hacia la oportunidad en la respuesta institucional, la pertinencia técnica de los lineamientos contables, la disponibilidad y acompañamiento de los analistas, así como la mejora continua de las plataformas tecnológicas. No obstante, los usuarios también identifican oportunidades de mejora relacionadas con la necesidad de fortalecer la pedagogía normativa, ampliar las guías técnicas,

optimizar procesos de descarga y consulta de información y mejorar la navegabilidad web.

Adicionalmente, aunque el tema de las capacitaciones no fue abordado explícitamente en el cuestionario, los usuarios destacaron positivamente las jornadas de formación impartidas por la entidad y manifestaron la necesidad de incrementar su frecuencia, especialmente en modalidad virtual y con enfoque práctico basado en ejercicios o casos aplicados. Asimismo, subrayaron la importancia de fortalecer el acompañamiento personalizado a los responsables del reporte de información, con el fin de facilitar una implementación más efectiva de los lineamientos contables, así como de mejorar la comprensión del Régimen de Contabilidad Pública mediante herramientas más intuitivas y orientadas al usuario.

Las decisiones que se adopten con fundamento en este análisis estarán orientadas a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo la mejora continua de la gestión pública, la transparencia institucional y la participación ciudadana. La Contaduría General de la Nación ratifica así su compromiso con la excelencia en el servicio al ciudadano y con el fortalecimiento permanente de sus capacidades institucionales, en línea con los principios de integridad, eficiencia y transparencia que orientan su misión constitucional.

Noviembre de 2025