

| <b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b> |                     |                 |                |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                               | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                   | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                    | PI-PRC15            | 11              | 1 de 5         |

## 1. OBJETIVO

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.

## 2. DEFINICIONES

**CIUDADANO:** es toda persona natural o jurídica del sector público y/o privada que solicite un servicio de la Contaduría General de la Nación CGN por los diferentes canales de atención.

**ENCUESTA:** conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. // PI. Es un estudio observacional en el cual se busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio formada a menudo por personas empresas o entes institucionales con el fin de conocer estados de opinión características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN:** determinar las fortalezas y debilidades de la institución en la prestación de los servicios de modo de potenciar las fortalezas y eliminar las debilidades (desde el punto de vista del usuario).

**PRODUCTO:** salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

**SERVICIO:** salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

## 3. MARCO LEGAL

Constitución política: artículo 2, 20, 79,103.

Ley 2195 de 18 de enero de 2022. Por el cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Artículo 31. Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público. Modifíquese el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Ley 1757 de 06 de julio de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 1712 de 6 de marzo de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 12 de julio de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los

| MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO |                     |                 |                |
|----------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                        | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>            | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                             | PI-PRC15            | 11              | 2 de 5         |

mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

[Ley 850 de 8 de noviembre de 2003](#). Por la cual se reglamenta las veedurías ciudadanas.

[Ley 489 de 29 de diciembre de 1998](#). Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

[Decreto 1122 de 30 de agosto de 2024](#). Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública

[Decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017](#). Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.

[Resolución No 193 de 19 de junio de 2019](#). "Por la cual se crea el Sistema de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial (U.A.E.), Contaduría General de la Nación (CGN) y se dictan otras disposiciones.

[Norma Técnica Colombiana ISO 9001-2015](#). Sistema de Gestión de la Calidad

[Norma Técnica Colombiana ISO 14001- 2015](#). Sistema de Gestión Ambiental

[Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001-2022](#). Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información

[Norma Técnica Colombiana ISO IEC 45001-2018](#). Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

#### 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [PI-PRC16 No conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de mejoramiento](#).

#### 5. DOCUMENTOS ANEXOS

- N/A

#### 6. PROCEDIMIENTO

| No | ACTIVIDAD                        | DESCRIPCIÓN                                                                         | RESPONSABLE                             | REGISTRO                            |
|----|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| 1  | Elaborar/ actualizar la encuesta | Se elabora o actualiza la encuesta de satisfacción del ciudadano con los líderes de | GIT de Planeación<br><br>Líderes de los | Google forms (Módulo de formulario) |

| <b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b> |                     |                 |                |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                               | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                   | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                    | PI-PRC15            | 11              | 3 de 5         |

|   |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                   |                                     |
|---|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------|
|   |                                                              | los procesos misionales, a través de reuniones (presenciales o virtuales) o correo electrónico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | procesos misionales                               |                                     |
| 2 | Aplicar encuesta                                             | La encuesta se aplica a los usuarios estratégicos, partes interesadas y grupos de valor de la Contaduría General de la Nación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | GIT de Planeación<br><br>GIT de Apoyo Informático | Google Forms (Módulo de formulario) |
| 3 | Enviar la encuesta de medición de satisfacción del ciudadano | Elaborada la encuesta se procede a realizar el envío a los usuarios estratégicos, partes interesadas y grupos de valor de la Contaduría General de la Nación.<br><br>NOTA: la recepción de los resultados será máximo de 25 días calendario, para proceder con la tabulación de resultados.                                                                                                                                                     | GIT de Apoyo Informático                          | Google Forms (Módulo formulario)    |
| 4 | Tabular los resultados                                       | A través de Google Forms (módulo de formularios), se realiza la recolección de las respuestas de la encuesta almacenadas y tabuladas automáticamente en un archivo en formato Excel.<br><br>El formato de la encuesta debe contener fecha y los nombres de los grupos de valor de la CGN.<br><br><b>Nota:</b> de no poderse tabular automáticamente las respuestas, este ejercicio se realiza manualmente.<br><br>Es de aclarar que la encuesta | GIT de Planeación<br><br>GIT de Apoyo Informático | Google Forms (Módulo formulario)    |

| <b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b> |                     |                 |                |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                               | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                   | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                    | PI-PRC15            | 11              | 4 de 5         |

|   |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                |                                                                              |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                 | incluye niveles de satisfacción, acuerdo o preferencia y se parametriza teniendo en cuenta los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Poco satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>                                                                                           |                                                                                                                |                                                                              |
| 5 | Elaborar informe de resultados de la encuesta medición satisfacción del cliente | De acuerdo con la información registrada en el Google Forms (módulos formularios), y los resultados de esta que son publicados en la web, se elabora informe de resultados de la medición de satisfacción del cliente, se envía al representante de la dirección para ser presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD. | GIT de Planeación                                                                                              | Informe de resultados                                                        |
| 6 | Presentar informe de resultados de la encuesta                                  | Una vez elaborado el informe se presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para su conocimiento y análisis respectivo, y se publica en la web de la CGN.                                                                                                                                                                           | GIT de Planeación                                                                                              | Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño                             |
| 7 | Analizar los resultados de la encuesta                                          | Presentado el informe de resultados de la medición de satisfacción del cliente, se analizan y se toman decisiones basados en los resultados que serán aprobados, en caso de debilidades detectadas, el responsable de la actividad a corregir debe realizar el respectivo levantamiento de                                                       | Comité Institucional de Gestión y Desempeño<br><br>GIT de Planeación<br><br>Líderes de los procesos misionales | Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño<br><br>Plan de mejoramiento |

| <b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b> |                     |                 |                |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                               | PLANEACIÓN INTEGRAL |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                   | <b>CÓDIGO:</b>      | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 10/07/2026                                    | PI-PRC15            | 11              | 5 de 5         |

|   |                      |                                                                                                                                         |                   |                                                                      |
|---|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------|
|   |                      | acciones de mejora en cumplimiento al procedimiento PI- PRC16 No conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de mejoramiento. |                   |                                                                      |
| 8 | Realizar la medición | Se realiza medición de la satisfacción del servicio y/o producto ofrecido por la Contaduría General de la Nación.                       | GIT de Planeación | Indicador de Efectividad (Satisfacción ciudadana Partes interesadas) |

**Nota:** la totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (Política de la Calidad, Política Ambiental, Política de la SST, Política de la Seguridad de la Información, Políticas de Gestión y Desempeño Institucional - MIPG) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacción de las partes interesadas, la mejora del desempeño ambiental, proporcionar un lugar seguro y saludable previniendo lesiones y deterioro de la salud, asegurar la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información recibida y generada y el éxito sostenido de la CGN.

|                                                     |                                                                               |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Revisado por:</b> Claudia Patrica Hernández Díaz | <b>Aprobado por:</b> Claudia Patrica Hernández Díaz                           |
| <b>LÍDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL</b>     | <b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN LÍDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL</b> |