
	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO				
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	8/11/2023	PI-PRC15	09	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 del 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 del 12 de julio de 2011](#). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

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

	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO				
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	8/11/2023	PI-PRC15	09	2 de 5	

[Ley 489 del 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 1499 del 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 1519 de 2020.](#) Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

[Resolución No 193 del 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 27001-2013.](#) 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 los procesos misionales, ya sea	GIT de Planeación Líderes de los procesos misionales	Google Drive (Modulo de Encuestas)





	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO					
	PROCESO:		PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:		CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	8/11/2023		PI-PRC15	09		3 de 5

		mediante reuniones (presenciales o virtuales) o correo electrónico		
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 GIT de Apoyo Informático	Google Drive (Modulo de Encuestas)
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 NOTA: la recepción de los resultados será máximo de 25 días calendario, para proceder con la tabulación de resultados	GIT de Apoyo Informático	Google Drive (Módulo Encuestas)
4	Tabular los resultados	A través de Google Drive (módulo de encuestas), se realiza la recolección de las respuestas de la encuesta almacenadas y tabuladas automáticamente en un archivo en formato Excel. Nota 1: de no poderse tabular automáticamente las respuestas, este ejercicio se realiza manualmente.	GIT de Planeación GIT de Apoyo Informático	Google Drive (Módulo Encuestas)

	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO				 <small>Cuentas Claras, Estado Transparente</small>	
	PROCESO:		PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:		CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	8/11/2023		PI-PRC15	09		4 de 5

		<p>Es de aclarar que la encuesta se parametriza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Poco satisfecho • Insatisfecho <p>Nota 2: contemplar dentro de la encuesta la clasificación de los usuarios estratégicos o grupos de valor con el fin de identificar que grupo de valor respondió la encuesta.</p>		
5	Elaborar informe de resultados de la encuesta medición satisfacción del cliente	De acuerdo con la información registrada en el Google Drive (módulo encuestas), 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 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	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



	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO					
	PROCESO:		PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:		CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	8/11/2023		PI-PRC15	09		5 de 5

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 acciones de mejora en cumplimiento al procedimiento PI-PRC16 No conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de mejoramiento	Comité Institucional de Gestión y Desempeño GIT de Planeación Líderes de los procesos misionales	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño Plan 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.

Revisado por: Vilma Yolanda Narváez Narváez	Aprobado por: Vilma Yolanda Narváez Narváez
LÍDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN LÍDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL

