

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”



2024
BOGOTÁ D.C.

Contenido

| | |
|-----------------------------------|----|
| Introducción..... | 2 |
| 1. Objetivo..... | 2 |
| 2. Desarrollo de la encuesta..... | 2 |
| 3. Resultados de la encuesta..... | 4 |
| 4. Conclusiones | 24 |

Índice de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Grupos de valor o usuarios estratégicos que respondieron la encuesta. | 4 |
| Gráfico 2. Grado de satisfacción de los usuarios estratégicos frente a los servicios y productos que ofrece la CGN 2024. | 5 |
| Gráfico 3. Comparativa vigencia 2023 – 2024..... | 6 |
| Gráfico 4. Grado de Insatisfacción..... | 6 |
| Gráfico 5. Primera pregunta..... | 7 |
| Gráfico 6. Segunda pregunta | 7 |
| Gráfico 7. Tercera pregunta | 8 |
| Gráfico 8. Cuarta pregunta | 9 |
| Gráfico 9. Quinta pregunta | 9 |
| Gráfico 10. Sexta pregunta | 10 |
| Gráfico 11. Séptima pregunta | 11 |
| Gráfico 12. Octava pregunta | 11 |
| Gráfico 13. Novena pregunta | 12 |
| Gráfico 14. Décima pregunta..... | 13 |
| Gráfico 15. Undécima pregunta | 13 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Resumen resultados por pregunta..... | 14 |
|---|----|

Introducción

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 como parte de los componentes del programa de participación ciudadana, la CGN desarrolla la encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano, con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de valor respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

A fin de dar cumplimiento a lo anterior, 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 forms, 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 para responder.

1. Objetivo

Realizar seguimiento y análisis a la prestación de los servicios y productos que ofrece la Contaduría General de la Nación a los grupos de valor, con el fin de utilizar dicha información para la toma de decisiones y mejora continua de la CGN.

2. Desarrollo de la encuesta

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

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



Si el resultado de la encuesta arroja un resultado de **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 y el Proceso de Planeación Integral es el encargado de hacer seguimiento al cumplimiento de dichas acciones.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 14 de junio al 9 de julio de 2024. Se utilizó una base de datos de 3.936 correos electrónicos de usuarios estratégicos pertenecientes a nuestros nueve grupos de valor, a los cuales 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 22 de marzo de la presente vigencia se envió a través de correo electrónico, a los Subcontadores de la CGN 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, y se anexaron cinco preguntas más al formulario quedando un total de once (11) preguntas.

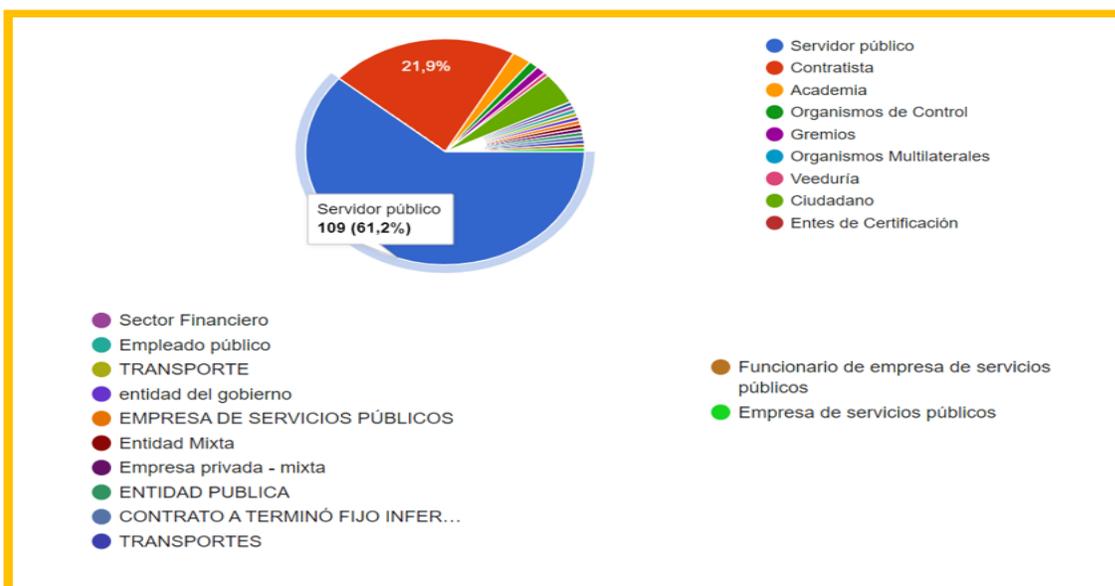
El 14 de junio de 2024, se envió la encuesta estructurada a través de un formulario de Google forms, a los usuarios estratégicos de la entidad, mediante correo electrónico masivo, página web y banner de la web, siendo el plazo máximo para diligenciarla el día 9 de julio del presente año.

3. Resultados de la encuesta

De un total de 3.936 usuarios estratégicos a quienes se les aplicó la encuesta, se recibió respuesta de 178 usuarios, lo cual corresponde al 4.5 % de los encuestados. Con respecto a la vigencia pasada del 2023, en la cual la participación fue de 327 que correspondió al 9 %, se observa una disminución de la participación ciudadana en un 4.5 % sobre el gran total de usuarios estratégicos de la CGN.

A continuación, se muestra gráficamente los grupos de valor y/o usuarios estratégicos que participaron en responder la encuesta.

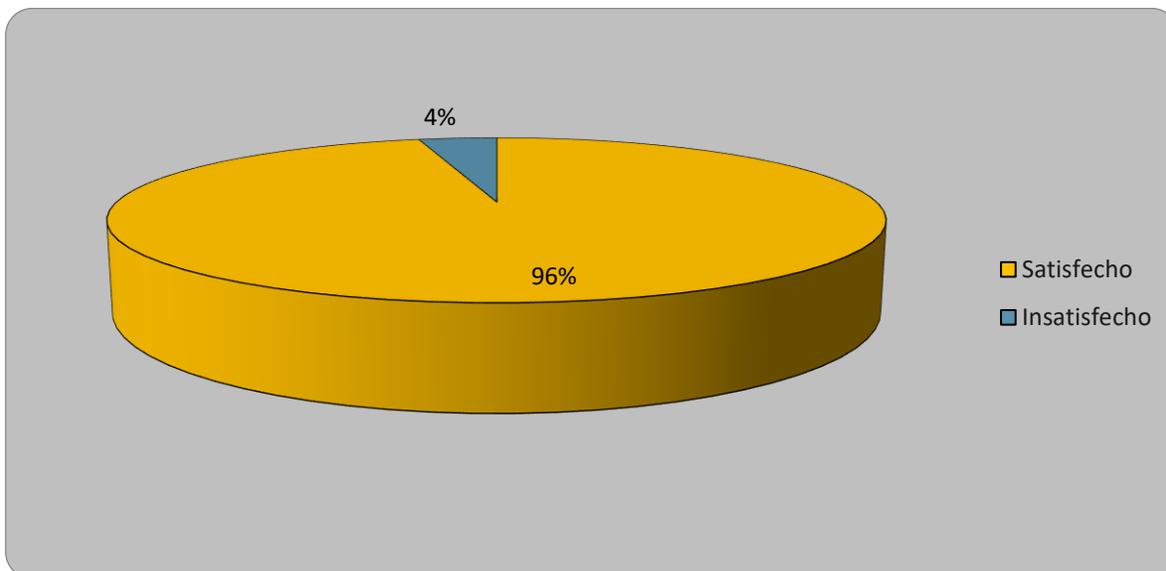
Gráfico 1. Grupos de valor o usuarios estratégicos que respondieron la encuesta.



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

En el siguiente gráfico se muestra el grado de satisfacción de los usuarios estratégicos frente a los servicios y productos que ofrece la Contaduría General de la Nación - vigencia 2024.

Gráfico 2. Grado de satisfacción de los usuarios estratégicos frente a los servicios y productos que ofrece la CGN 2024.



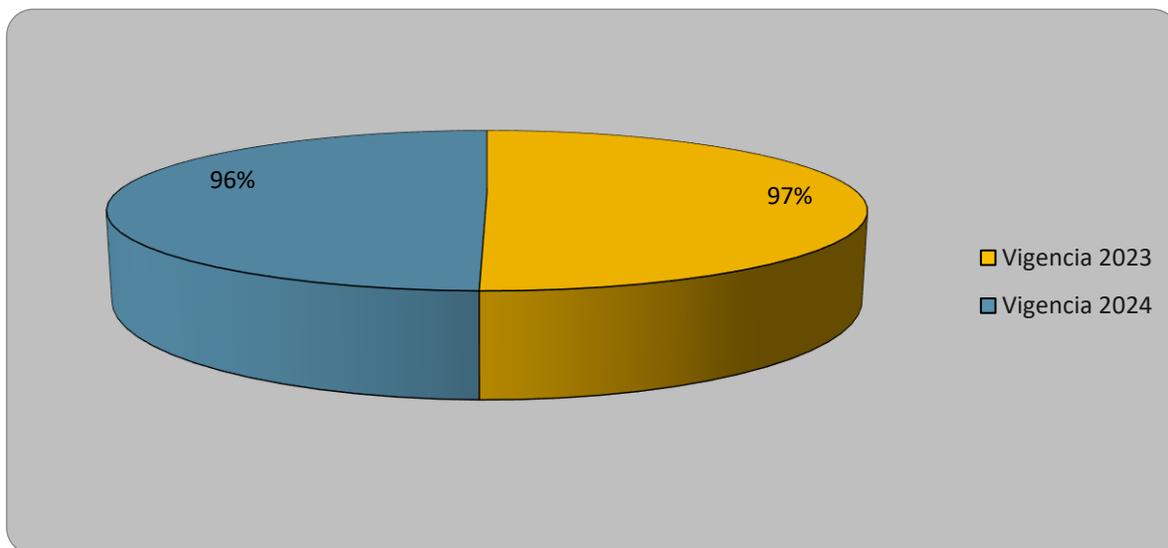
Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

Como se observa en la gráfica No. 02. 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 estratégicos, fue del **96 %** y el nivel de **insatisfacción** fue del **4 %**. Lo anterior significa que del total de 178 usuarios que respondieron la encuesta, 171 manifestaron estar satisfechos con los servicios y productos que ofrece la entidad y 7 restantes manifestaron insatisfacción al respecto.

COMPARATIVO GENERAL VIGENCIAS 2023/2024

En el gráfico No. 03. Se observa el nivel de satisfacción de los servicios y productos que ofrece la CGN entre la vigencia 2023 y 2024, la cual pasó del **97%** en la vigencia pasada, al **96 %** en el año 2024. Esto refleja una disminución del 1 % en el nivel de satisfacción para el año 2024.

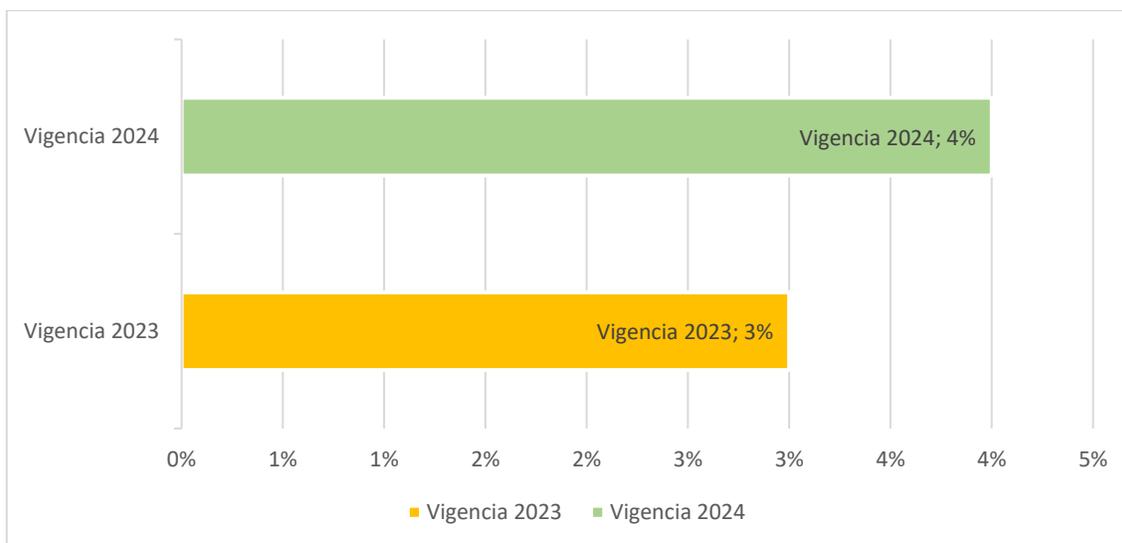
Gráfico 3. Comparativa vigencia 2023 – 2024



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

Como se observa en el gráfico No. 04. 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 **3 %** de insatisfacción registrado en 2023 pasó al **4 %** en el año 2024.

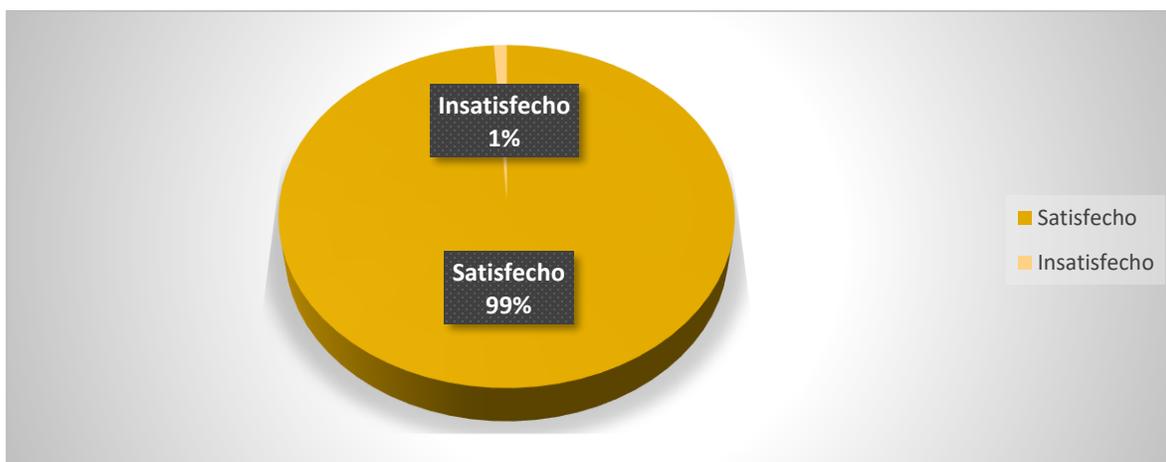
Gráfico 4. Grado de Insatisfacción



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

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.

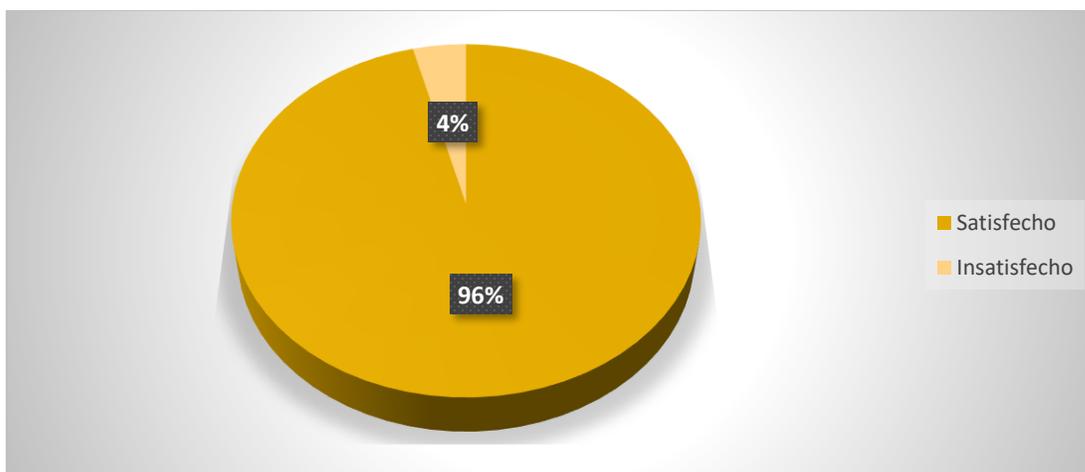
Gráfico 5. Primera pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

El gráfico No. 5. expresa que el **99 %** de quienes respondieron la encuesta se encuentran satisfechos **con respeto a la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN**, durante la presente vigencia y que el **1 %** restante manifiesta estar insatisfecho. Esto significa que 177 usuarios estratégicos se encuentran satisfechos con los servicios y productos prestados por la entidad y uno, no lo está.

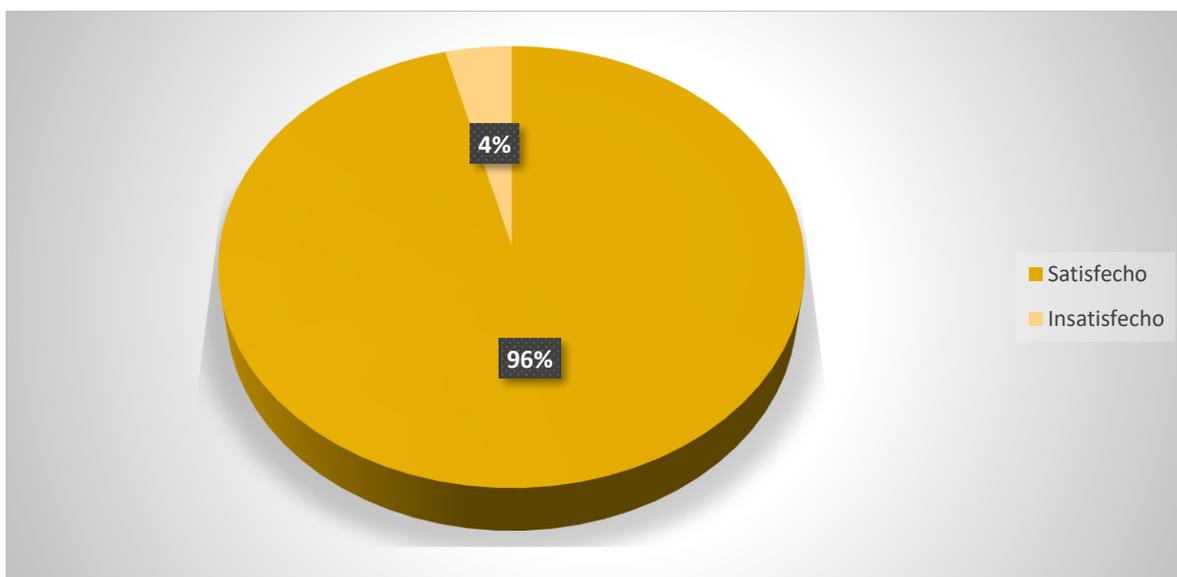
Gráfico 6. Segunda pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

Como podemos observar en el gráfico No. 6. el grado de satisfacción **con relación a la oportunidad en la emisión de conceptos contables considerando los plazos legamente establecidos**, fue del **96 %** que equivale a 171 usuarios satisfechos para la presente vigencia. El **3 %** restante equivale a 7 ciudadanos que se encuentran insatisfechos.

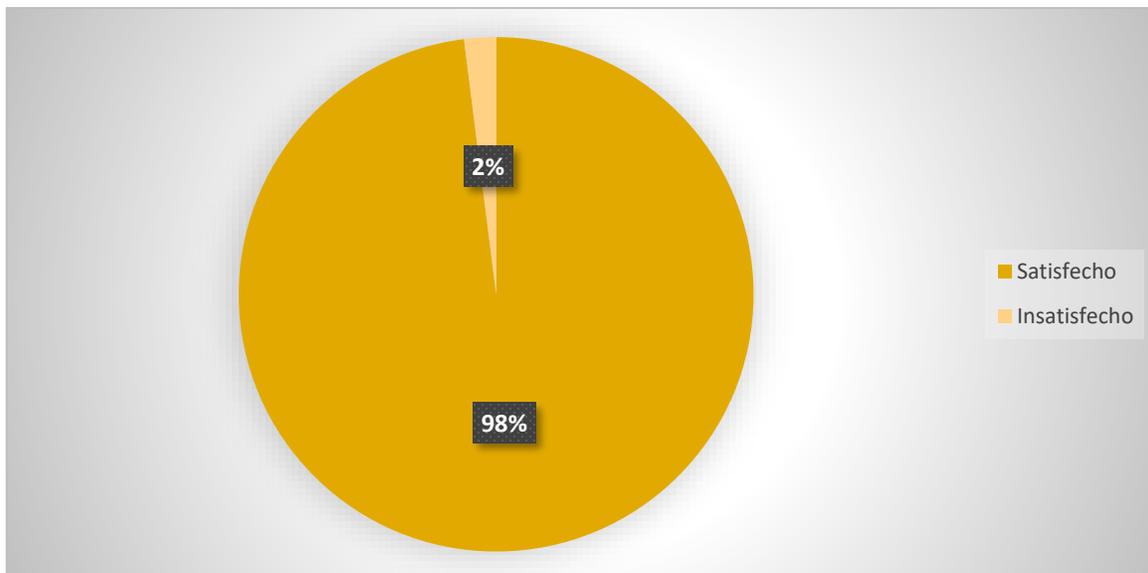
Gráfico 7. Tercera pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

El gráfico No. 7. muestra **con respecto a la calidad en la asesoría y la asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos** que el grado de satisfacción que tienen los usuarios en la presente vigencia es del **96%** que equivale 170 ciudadanos satisfechos y que el **4 %** restante se encuentra insatisfecho, lo cual equivale a 8 usuarios.

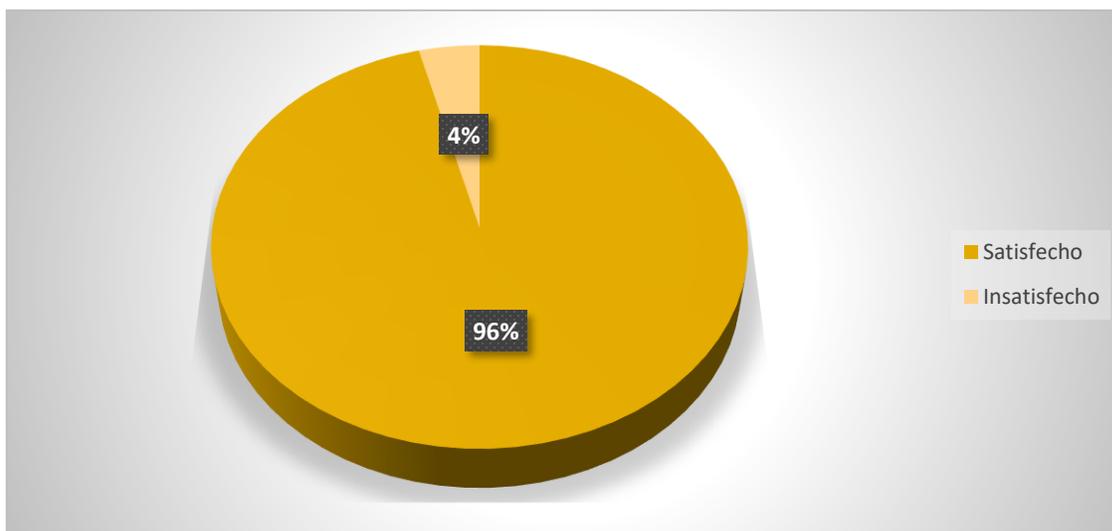
Gráfico 8. Cuarta pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

En el gráfico No. 8 se observa un grado de satisfacción para la vigencia 2024 del **98 %** respecto **al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), con relación a la Categoría de Información Contable Pública Convergencia**. La insatisfacción que se presentó fue del **2 %**. Se recibieron 174 encuestas de satisfacción y 4 de insatisfacción.

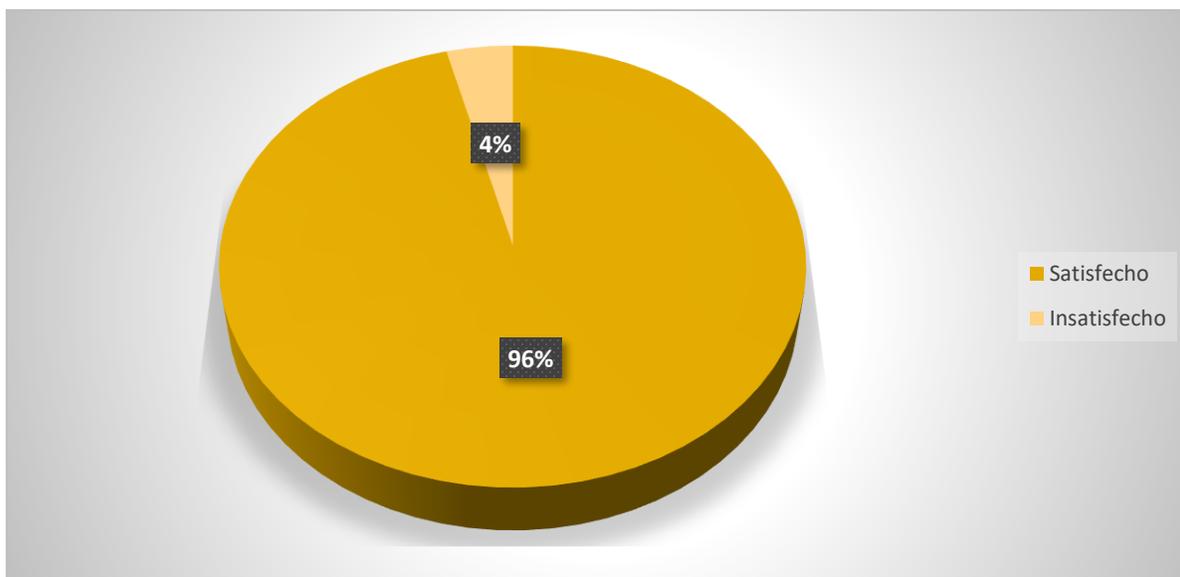
Gráfico 9. Quinta pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

Respecto **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, personal, costos, entre otras**, el grado de satisfacción que arrojó la encuesta fue del **96 %** mientras que el grado de insatisfacción fue del **4 %**, como se observa en el gráfico No. 9. En la vigencia 2024 los usuarios satisfechos fueron 170 y los insatisfechos fueron 8.

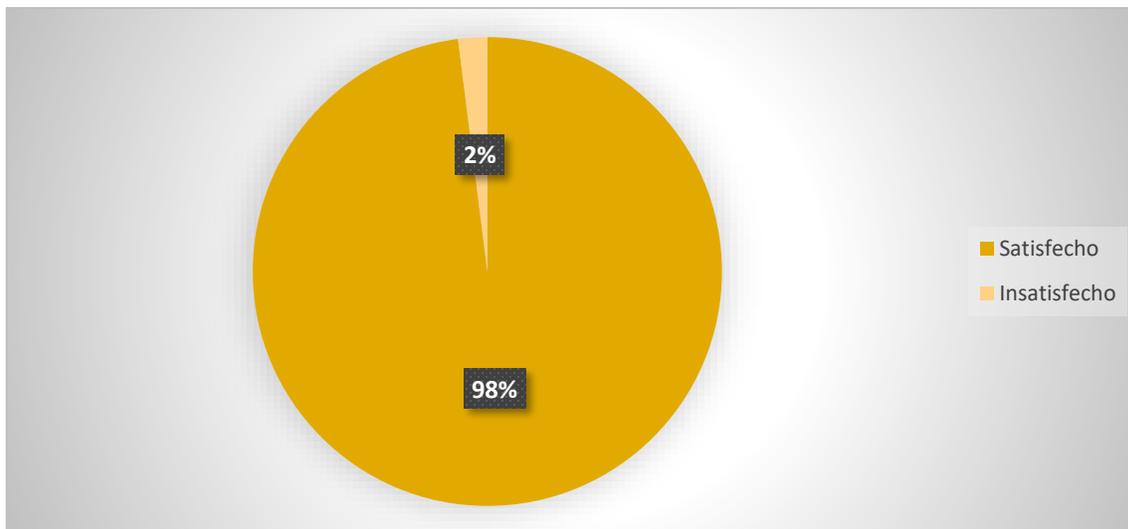
Gráfico 10. Sexta pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

La medición de satisfacción del ciudadano con relación **a la atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los Macroprocesos contables de SIIF y de SPG**, hace mención el gráfico 10, arrojó un resultado de satisfacción del **96 %** y de insatisfacción del **4 %**. Para medir esto se tabuló un total de 178 encuestas diligenciadas: 171 con usuarios satisfechos y 7 con usuarios insatisfechos.

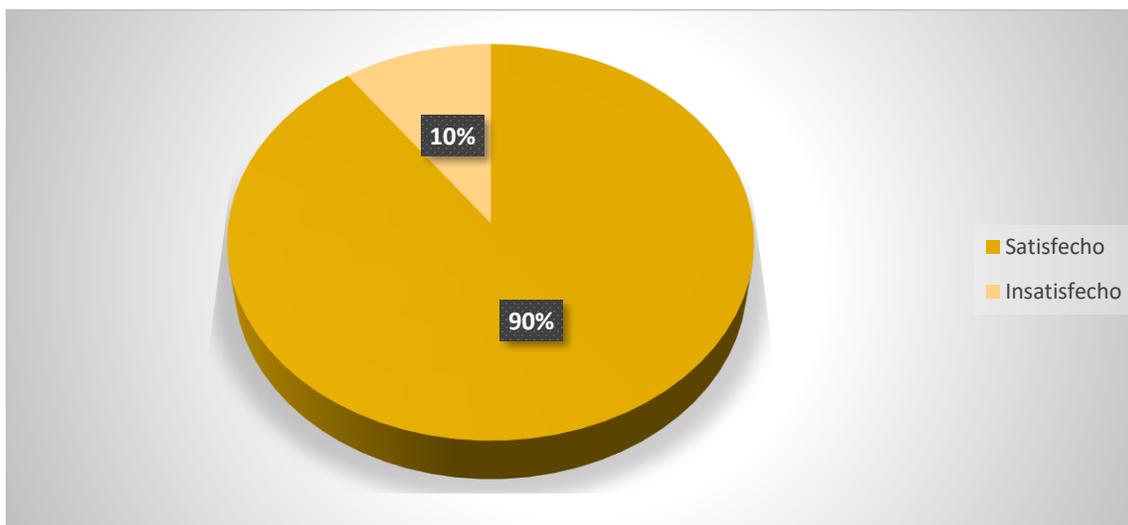
Gráfico 11. Séptima pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

El gráfico No. 11, expresa que el **98 %** de quienes respondieron la encuesta se encuentran satisfechos **con respecto a la utilidad y claridad de los informes de base contable y demás informes consolidados publicados por la CGN**, durante la presente vigencia, el **2 %** restante manifiesta estar insatisfecho. Esto significa que 175 usuarios estratégicos se encuentran satisfechos con los servicios y productos prestados por la entidad y 3 de los usuarios que respondieron la encuesta no lo están.

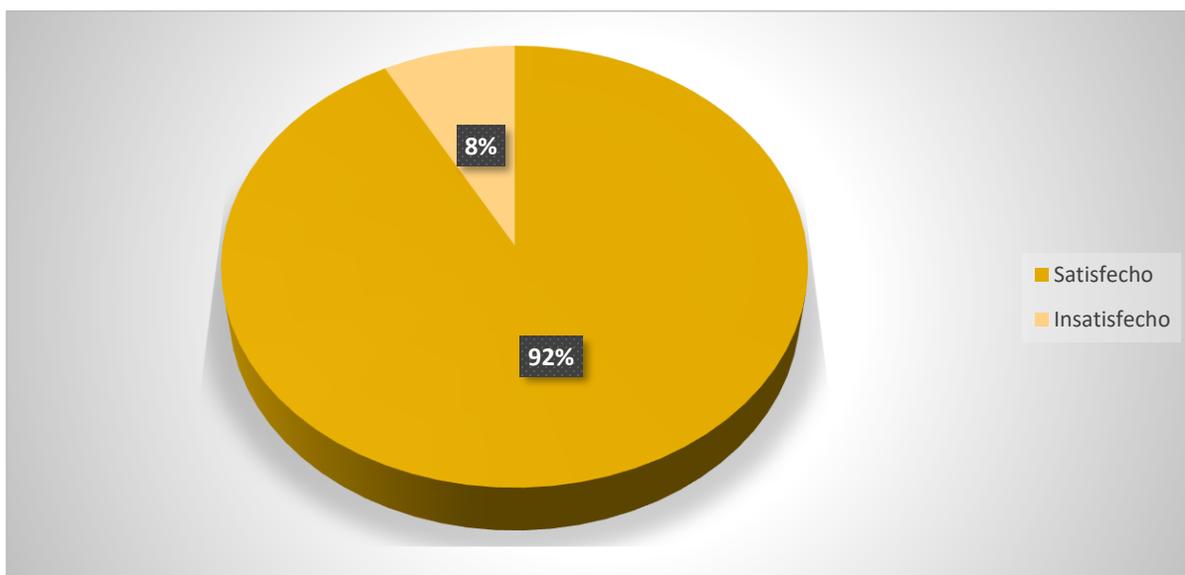
Gráfico 12. Octava pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

Como se observa en el gráfico No. 12, el grado de satisfacción **con relación a la utilidad y claridad de las reglas de eliminación de las operaciones recíprocas publicadas trimestralmente en la página web de la CGN**, fue del **90 %** que equivale a 160 usuarios satisfechos para la presente vigencia, el **10 %** restante, equivale a 18 ciudadanos que se encuentran insatisfechos.

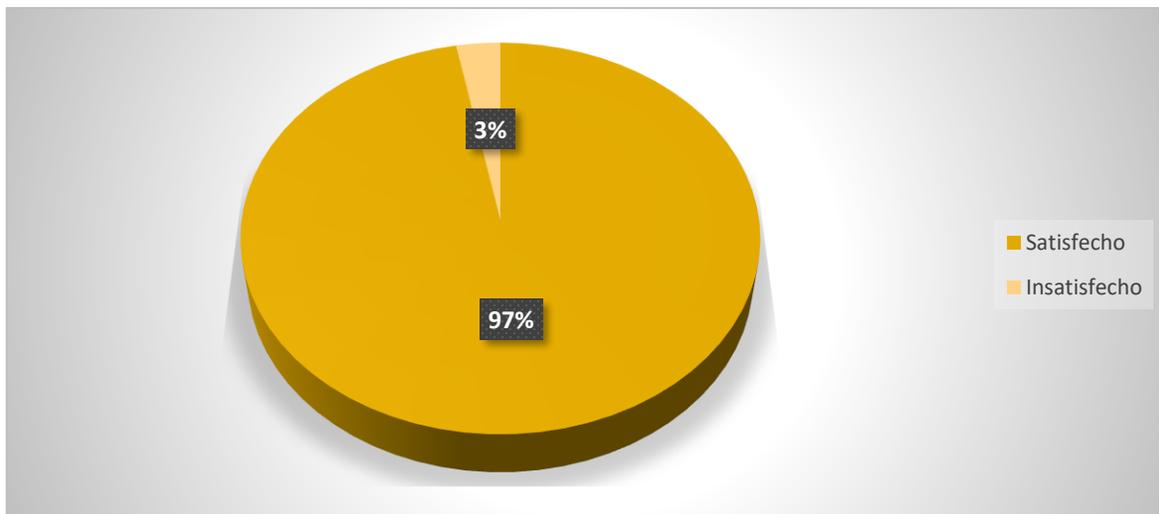
Gráfico 13. Novena pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

El gráfico No. 13, muestra, **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 grado de satisfacción que tienen los usuarios en la presente vigencia es del **92%** que equivale a 164 ciudadanos satisfechos y que el **8 %** restante se encuentra insatisfecho, lo cual equivale a 14 usuarios.

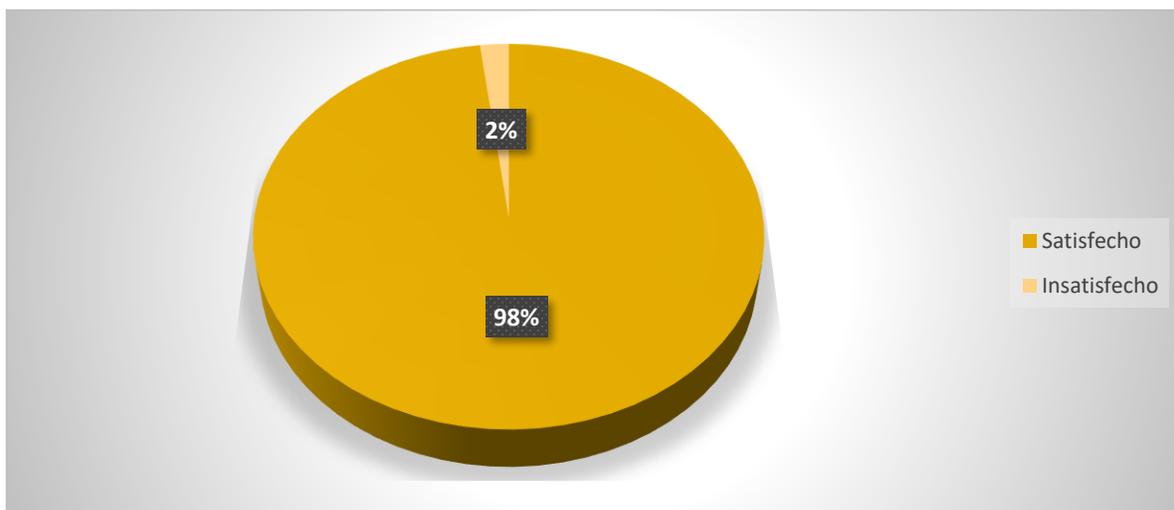
Gráfico 14. Décima pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

En el gráfico No. 14, se observa un grado de satisfacción para la vigencia 2024 del **97 %** 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). La insatisfacción que se presentó fue del **3 %**. Se recibieron 173 encuestas de satisfacción y 5 de insatisfacción.

Gráfico 15. Undécima pregunta



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

Respecto **al entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web: www.contaduria.gov.co y www.chip.gov.co**, el grado de satisfacción que arrojó la encuesta fue del **98 %** mientras que el grado de insatisfacción fue del **2 %**, como se observa en el gráfico No. 15. En la vigencia 2024 los usuarios satisfechos fueron 174 y los insatisfechos fueron 4.

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 1. Resumen resultados por pregunta

| No. | Pregunta | Muy satisfecho | Satisfecho | 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 | 69 | 108 | 1 | 0 |
| | | 38,76% | 60,67% | 0,56% | 0,00 % |
| No. | Pregunta | Muy satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Insatisfecho |
| 2 | Califique su grado de satisfacción con relación a la oportunidad en la emisión de | 51 | 120 | 6 | 1 |

| No. | Pregunta | Muy satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Insatisfecho |
|----------|---|----------------|---------------|-----------------|---------------|
| | conceptos contables considerando los plazos legamente establecidos. | 28,65% | 67,42% | 3,37% | 0,56% |
| No. | Pregunta | Muy satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Insatisfecho |
| 3 | Califique su grado de satisfacción con respecto a la calidad en la asesoría y la asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos. | 67 | 103 | 8 | 0 |
| | | 37,64% | 57,87% | 4,49% | 0,00 % |
| No. | Pregunta | Muy satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Insatisfecho |
| 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 Convergenia. | 71 | 103 | 4 | 0 |
| | | 39,89% | 57,87% | 2,25% | 0,00 % |

| No. | Pregunta | Muy satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Insatisfecho |
|----------|---|----------------|---------------|-----------------|--------------|
| 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, personal, costos, entre otras. | 56 | 114 | 7 | 1 |
| | | 31,46 % | 64,04% | 3,93% | 0,56% |
| No. | Pregunta | Muy satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Insatisfecho |
| 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. Nota: aplica para las entidades que hacen parte del ámbito del SIIF y del SPGR. | 51 | 120 | 3 | 4 |
| | | 28,65% | 67,42% | 1,69% | 2,25% |

| No. | Pregunta | Muy satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Insatisfecho |
|----------|--|----------------|---------------|-----------------|--------------|
| 7 | Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los informes de base contable y demás informes consolidados publicados por la CGN. | 61 | 114 | 3 | 0 |
| | | 34,27% | 64,04% | 1,69% | 0,00% |
| 8 | 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. | 47 | 113 | 16 | 2 |
| | | 26,40% | 63,48% | 8,99% | 1,12% |
| 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 | 48 | 116 | 12 | 2 |
| | | 26,97% | 65,17% | 6,74% | 1,12% |

| No. | Pregunta | Muy satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Insatisfecho |
|-----------|---|----------------|---------------|-----------------|--------------|
| | recíprocas para su respectiva gestión. | | | | |
| 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). | 53 | 120 | 3 | 2 |
| | | 29,78% | 67,42% | 1,69% | 1,12% |
| 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. | 63 | 111 | 4 | 0 |
| | | 35,39% | 62,36% | 2,25% | 0,00% |

Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2024.

Por otro lado, se recibieron los siguientes comentarios.

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.

- Acompañamiento y agilidad en las respuestas.
- Existe interacción entre las entidades.
- Fácil acceso y descarga rápida.
- Hay fácil comunicación con la entidad
- información que publica, de interés y actualidad.
- Porque no me proporcionan información oportuna
- Se cuenta con información y asesoría fácil y rápido
- No está totalmente articulado con la Normas Internacionales.
- Más capacitación

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

- Deberían hacer más capacitaciones.
- Es muy demorado, y en ocasiones no son claros con las respuestas, y existen opiniones diferentes entre diferentes colaboradores de la CGN.
- La CGN publica oportunamente información relevante en la página.
- La página web contiene todas las actualizaciones realizadas.
- Las respuestas a las consultas se demoran más de un mes.
- Muy técnicas.
- No entregan información oportuna.
- No están debidamente referenciados y poco contextualizados.

- Se emiten nuevas resoluciones en la vigencia, generan homologación de la información a rendir.

3. Califique su grado de satisfacción con respecto a la calidad en la asesoría y la asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos.

- Existe un funcionario asesor.
- Es muy demorado, y en ocasiones no son claros con las respuestas, y existen opiniones diferentes entre diferentes colaboradores de la CGN.
- El tiempo de respuesta es adecuado de acuerdo al tipo de requerimiento.
- los tramites han sido virtuales y respuestas automatizadas.
- No he tenido asesoría.
- Amabilidad del asesor
- No aplica a veces la respuesta a la pregunta, envían procedimientos que no corresponden a la pregunta.
- Los funcionarios de la CGN asignados a las entidades no atienden las solicitudes por correo electrónico ni por contacto telefónico.
- pocas asesorías.
- Requerimos más capacitación en el área contable.
- Muy demoradas las respuestas.
- Muchas veces no dan solución al 100% del requerimiento

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 Convergenia.

- Debería existir más retroalimentación.
- Sistema de fácil acceso y cargue y envío de la información.

- La página funciona adecuadamente y respuestas rápidas.
- Herramienta dinámica.
- EL sistema debería ser más sencillo para las entidades, debería ser simplemente anexar los Excel y los PDF y ya la contaduría internamente consolidaría la información, puesto que a veces el sistema se colapsa o falla el Internet. Más dinámicos con los avances tecnológicos.
- lentitud en la validación de información.
- No veo el acompañamiento a las entidades en la solución de dudas.

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, personal, costos, entre otras.

- No existe una capacitación en cuanto al manejar la plataforma, no existe retroalimentación.
- No se maneja desde el alcance del área contable.
- Mas claridad en los errores presentados en el cuipo y costos.
- EL sistema debería ser más sencillo para las entidades, debería ser simplemente anexar los Excel y los PDF y ya la contaduría internamente consolidaría la información, puesto que a veces el sistema se colapsa o falla el Internet. Más dinámicos con los avances tecnológicos.

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.

Nota: aplica para las entidades que hacen parte del ámbito del SIIF y del SPGR.

- Debería haber más retroalimentación.

7. Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los informes de base contable y demás informes consolidados publicados por la CGN.

- Información útil y de fácil consulta.

- Los estados financieros son incomprensibles y están incompletos.
- El formulario CGR personal y costos no se puede consultar en la página web.

8. 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.

- Debería haber más retroalimentación.
- La CGN no es clara con esta información, hay cosas de fondo que no se resuelven con un simple Excel, deben realizar mesas de trabajo con las personas que hacen este tipo de reportes.
- Archivo completo que permite identificar las cuentas a reportar como operación recíproca.
- les falta claridad.
- No me queda claro el proceso de eliminación.
- Un saludo a la bandera, no hay respuesta en las circularizaciones.
- me genera un poco de inconformidad ya que en las reglas de eliminación me sale la cuenta fuente 1.9.08.06 y con la cuenta destino 2.9.04.07, en la entidad manejamos la cuenta 1.9.08.06, pero me sale inconsistencia en el registro, aunque la otra entidad utiliza la 2.9.04.07.
- No tengo claridad con los registros en cuentas de costos, porque no se aceptan.
- Sigue siendo un reporte confuso, toda vez que los clasificadores contables son diferentes.
- Capacitación
- Publicación Extemporánea
- hay partidas del gasto que se sufragan con recursos de convenios, los cuales no son eliminables, y nos toca explicar permanentemente ante nuestro asesor desde la CGN, como a la contraparte. esta situación es permanente todo el año.
- Siempre hemos tenido inconsistencias frente a otras entidades, se complica clarificarlas en muchos casos.

- No le veo la importancia, se presenta desgaste cuando hay demasiadas operaciones con otras entidades públicas.
- No se tiene claridad los valores que se deben conciliar con las entidades con respecto diferencias por cuentas contable.
- No es muy claro el proceso de las operaciones recíprocas que solicitan conciliar.

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 recíprocas para su respectiva gestión.

- les falta claridad.
- Un saludo a la bandera, no hay respuesta en las circularizaciones.
- El sistema no deja filtrar individualmente los entes contables.
- Las operaciones recíprocas son muy complejas de conciliar.
- Capacitación.
- Las fechas no son claras
- Me parece que es confuso y no siempre coincide en el periodo de rendición, excelente si las eliminan.
- No es posible la comunicación con otros usuarios con relación a la información de para podernos comunicar.
- El informe debería ser más elemental y referirse a montos relevantes, ya que envían diferencias hasta por \$ 1.
- No son fáciles de entender, no so amigables.
- No es muy claro el proceso de las operaciones recíprocas que solicitan conciliar.

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).

- Debería haber más retroalimentación.
- Agiliza el proceso de consultas y respuestas a los requerimientos.
- No le interesan la transparencia y el control social.
- Los asesores no son oportunos en sus respuestas
- Capacitaciones.

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.

- Debería haber más retroalimentación.
- Página completa, de fácil navegación, el CHIP sistema completo de fácil acceso y manejo para el cargue de información.
- Facilidad de acceso y rapidez en proceso.
- Se requiere capacitación en los temas anotados anteriormente.
- Lentitud en la consulta de la página.
- La página es pesada y demora en abrir o se bloquea.
- En ocasiones no es muy clara donde está ubicada la información

4. 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.

Para esta vigencia se tendrán en cuenta para mejorar lo siguiente:

- Aclarar la información a la utilidad de las reglas de eliminación de las operaciones recíprocas publicadas trimestralmente en la página web de la CGN.
- Tener más claridad en los errores presentados en la Categoría Única de Información del Presupuesto Ordinario (CUIPO) y costos.
- Claridad de los archivos en Excel que evidencian las diferencias presentadas (saldos por conciliar) en las operaciones recíprocas para su respectiva gestión.
- Claridad en las nuevas resoluciones contables.
- Dar información oportuna y claridad en las respuestas.
- Mejorar la atención de las solicitudes realizadas a través del correo electrónico y teléfono.

Al revisar el número de respuestas recibidas se podría inferir que el número de usuarios que utilizan los servicios de la CGN es relativamente bajo, lo que nos llevaría a seguir trabajando en el objetivo estratégico de fortalecer la posición de la CGN y continuar creando estrategias para tener comunicación constante con los grupos de valor.

Es de destacar, de acuerdo a los resultados de la encuesta que los ciudadanos se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos por la Contaduría General de la Nación.

Agosto 2024