

## COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA

Bogotá D.C. 29 de noviembre del 2021

PARA: JOSE ORLANDO RAMIREZ  
DIRECTOR GENERAL

JAIME RICO ESCOBAR  
LÍDER DE PLANEACIÓN

DE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

ASUNTO: INFORME EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – VOTACIONES 2021 TRIBUNAL DISCIPLINARIO DE LA UAE – JUNTA CENTRAL DE CONTADORES. 29 DE NOVIEMBRE DEL 2021.

Por medio del presente documento se procede a presentar informe de resultados de ejercicio de participación ciudadana, identificando posibles necesidades o problemas de los grupos de valor con base en la opinión ciudadana evaluativa del procedimiento de elecciones del Tribunal Disciplinario de la UAE Junta Central de Contadores 2021, así como acciones de mejora basadas en las iniciativas o propuestas identificadas de parte de los grupos de valor encuestados.

En primera medida se presentarán las preguntas que se dieron a conocer a la ciudadanía en el descrito ejercicio de participación ciudadana, y las cuales se registraron en un formato electrónico el cual se habilitó de 8:00 am a 4:00 Pm del día de elecciones 29 de noviembre del 2021, con un total de 5.270 encuestados. Posteriormente, se mirarán en detalle uno a uno, los resultados de las descritas preguntas, identificando posibles necesidades o problemas que presenten los grupos de valor encuestados y por último se presentarán algunas conclusiones y sugerencias por parte del suscrito líder de Atención al Ciudadano, con base en las iniciativas o propuestas identificadas de parte de los mencionados grupos de valor que hicieron parte del presente ejercicio de participación ciudadana.

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

De manera preliminar es de comunicar que la consulta ciudadana superó lo esperado, pues se había planteado en documento de estrategia de participación ciudadana para este ejercicio de elecciones, el llegar a contar con un grupo que permita 1.000 consultas diligenciadas, pero tal como se dijo se llegó a las 5.270 consultas diligenciadas, superando lo esperado en más de un 400%.

Así las cosas, es de mencionar que las preguntas que se presentaron a la ciudadanía con sus respectivas opciones de respuesta, correspondieron a las siguientes:

1. *¿Por cuál canal o medio conoció de la convocatoria de inscripción como candidato al Tribunal Disciplinario?*
  - Página Web de la Junta Central de Contadores.
  - Redes Sociales.
  - Correo electrónico.
  - Otro
2. *Si su respuesta a la anterior pregunta fue: "otro" indique cuál fue el canal o medio a través del cual conoció la información:*
3. *¿Conoció usted el calendario del procedimiento de elecciones para miembros del Tribunal Disciplinario?*
  - Si
  - No
4. *Respecto a la información entregada por la Junta Central de Contadores referente al procedimiento de las elecciones puedo afirmar que (respuesta de opción múltiple):*
  - El lenguaje utilizado no fue claro
  - El lenguaje utilizado fue muy técnico/jurídico
  - La información suministrada no presentó el tema de manera lógica
  - El lenguaje utilizado fue claro
  - El lenguaje utilizado fue sencillo y de fácil entendimiento
  - La información suministrada presentó el tema de manera lógica
5. *Si su respuesta a la anterior pregunta fue: "el lenguaje no fue claro", "el lenguaje fue muy técnico/jurídico" o "la información suministrada no*

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

*presentó el tema de manera lógica" indique brevemente la razón de su respuesta:*

**6. La plataforma en la cual emití mi voto fue:**

- Amigable y de fácil entendimiento.
- No amigable ni de fácil entendimiento.

**7. En general: ¿cómo califica el procedimiento de elecciones del Tribunal Disciplinario en la Entidad? siendo 5 estrellas muy bueno y 1 estrella muy malo.**

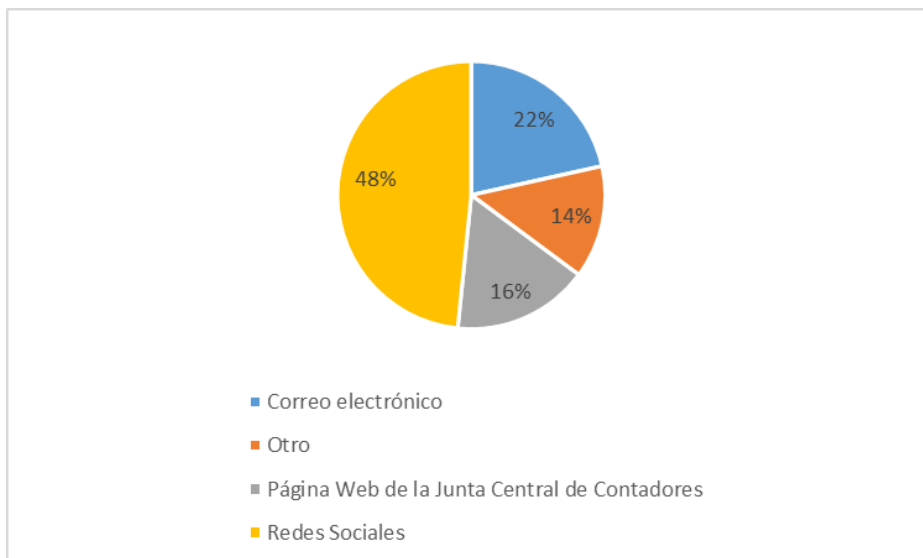
Por su parte, a efectos de continuar con el esquema presentado, se procede a mostrar uno a uno en detalle los resultados de las descritas preguntas:

**1. ¿Por cuál canal o medio conoció de la convocatoria de inscripción como candidato al Tribunal Disciplinario?**

CANAL POR EL CUAL CONOCIO LA CONVOCATORIA	CANTIDAD	%
Correo electrónico	1134	22%
Otro	719	14%
Página Web de la Junta Central de Contadores	868	16%
Redes Sociales	2549	48%
<b>TOTAL</b>	<b>5270</b>	<b>100%</b>

De las descritas opciones de respuesta ocupó el primer lugar el factor correspondiente a “las redes sociales” con un 48%, seguido del “correo electrónico” con un 22%, un 16% “Página Web de la JCC” y en último renglón, la opción “otro” con un 14%.

A continuación, se presenta la respectiva gráfica con sus porcentajes:



Las anteriores respuestas muestran la gran importancia que ocupa para la Entidad el uso de las redes sociales, el correo electrónico y la página web, pues estos 3 factores de respuesta ocuparon el primer, segundo y tercer lugar en votaciones, con casi un 85% del total de las respuestas a esta pregunta. Esto permite concluir que el robustecimiento en el uso de las tecnologías de la información que permitan manejo de redes sociales, constituye una necesidad identificada de suma importancia para la interlocución con los grupos de valor de la Entidad.

2. Si su respuesta a la anterior pregunta fue: "otro" indique cuál fue el canal o medio a través del cual conoció la información:

De esta pregunta cabe resaltar que las personas que marcaron la opción de "otro" indicaron los siguientes medios:

- Por medio de un colega.
- Colegio Colombiano de Contadores públicos. (Diferentes departamentos)
- Grupos de WhatsApp.

De allí, me permito destacar el factor: "por medio de un colega", ello como quiera que 146 encuestados, para un total de 19% manifestaron haber conocido del procedimiento de elecciones mediante el voz a voz del gremio de contadores. Lo anterior indica que no se debe dejar de lado la creación y fortalecimiento de estrategias que permitan cubrir sectores que activen e incentiven el uso del voz a voz para la difusión de información de importancia

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

para la Entidad, este factor se constituye igualmente en una necesidad identificada para un segmento de grupos de valor que se alimenta de este tipo de canales para la recepción de información de interés.

3. *¿Conoció usted el calendario del procedimiento de elecciones para miembros del Tribunal Disciplinario?*

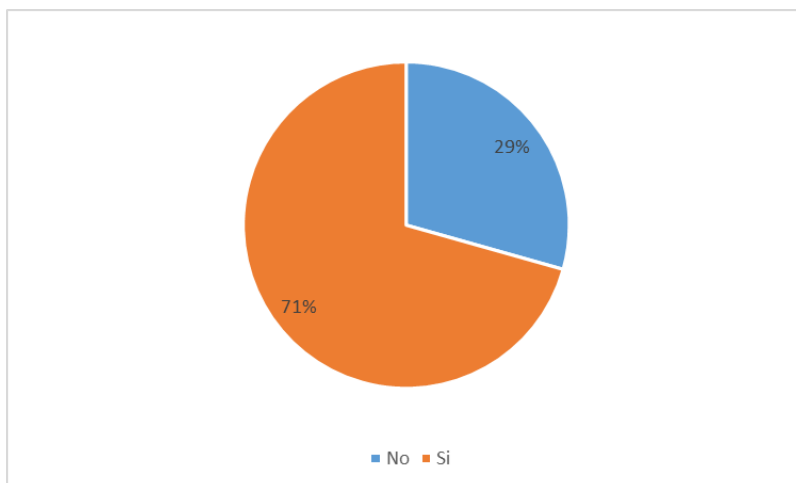
Respecto a dicha pregunta los ciudadanos encuestados respondieron así:

Opciones	CANTIDAD	%
No	1548	29%
Si	3722	71%
<b>TOTAL</b>	<b>5270</b>	<b>100%</b>

De allí se ve claramente que el 71% de personas manifestaron “si” conocer el calendario del procedimiento de votaciones y el 29% dijo “no” conocer el referido calendario.

Si bien es cierto que este resultado demuestra un buen esfuerzo de la Entidad por dar a conocer la información pertinente del referido procedimiento de elecciones, no deja de ser también cierto, en virtud de la objetividad en el análisis de la información, que hacia futuro se hace necesario pensar en la necesidad de generar estrategias adicionales y fortalecer las existentes, a efectos de coadyuvar a la difusión de la información de interés de los grupos de valor.

A continuación, se presenta la gráfica con los porcentajes del caso:



*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

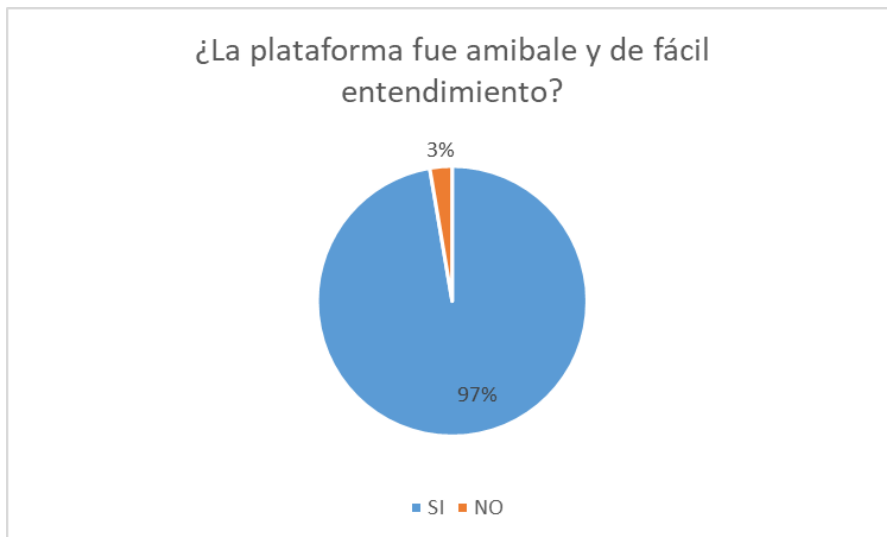
4. Respecto a la información entregada por la Junta Central de Contadores referente al procedimiento de las elecciones puedo afirmar que:

Al tratarse de una pregunta con posibilidad de respuesta múltiple, las opciones de elección para el ciudadano representaron un amplio abanico de opciones, no obstante, de las mismas destacan con una sumatoria del 75 % las opciones de: “El lenguaje utilizado fue claro”; “El lenguaje utilizado fue sencillo y de fácil entendimiento”; y “La información suministrada presentó el tema de manera lógica”, situación que hace destacar el gran esfuerzo de la entidad por utilizar lenguaje claro, sencillo, de fácil entendimiento y con información organizada de manera lógica, sin embargo, se consignará en este informe la recomendación de realizar mejoras que acerquen a la Entidad a una mejor calificación en pro del uso de cada vez más lenguaje claro en favor de los derechos ciudadanos. La utilización y depuración de piezas con cada vez lenguaje más claro es una necesidad identificada en los grupos de valor.

5. ¿La plataforma para emitir mi voto fue amigable y de fácil entendimiento?

De allí un 97% manifestó afirmar que la plataforma “si” fue amigable y de “fácil entendimiento”, situación que hace llegar a la conclusión, que la puesta en marcha de la misma mantiene un alto estándar de calidad para el ciudadano desde su percepción.

A continuación, la respectiva gráfica:



¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

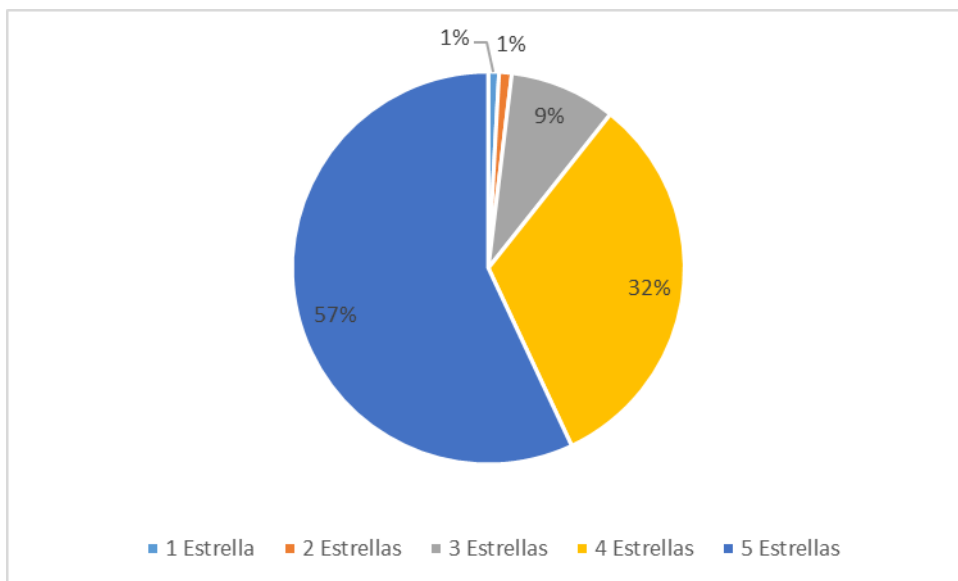
[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

6. ¿Cómo califica el procedimiento de elecciones del Tribunal Disciplinario en la Entidad? siendo 5 estrellas muy bueno y 1 estrella muy malo.

De esta pregunta un número de encuestados correspondiente al 57% emitieron una calificación de 5 estrellas, seguido por un 32% de quienes calificaron esta opción con 4 estrellas, y en tercer lugar con un 9% quienes brindaron una calificación de 3 estrellas.

Si se tiene en cuenta que de 3 estrellas hacia arriba se considera una buena calificación, se entendería que la sumatoria de las tres opciones, es decir, 3, 4 y 5 estrellas generó un 89% de respuestas lo cual, sumado al promedios los resultados con las otras opciones en esta pregunta, traería consigo una calificación promedio de 4.44 sobre 5.0.

A continuación, se presenta la respectiva gráfica:



## **CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA (CON BASE EN LAS PROPUESTAS O INICIATIVAS DE LOS GRUPOS DE VALOR EN EL EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA):**

1. El procedimiento de elecciones del Tribunal Disciplinario en la Entidad obtuvo una muy destacada calificación general de 4.44 sobre 5.0, situación que merecerá una felicitación a la UAE Junta Central de Contadores, y a la mesa de elecciones del Tribunal, por el esfuerzo realizado.
2. El uso de las redes sociales, el correo electrónico y la página web, muestran la gran importancia que ocupa para la Entidad el uso de las tecnologías de la información para la interlocución con sus grupos de valor. Razón por la cual, y en virtud del insumo de participación ciudadana recopilado, se levantará acción de mejora al Subproceso de Comunicaciones, a efectos de fortalecer las estrategias en los mencionados canales virtuales de comunicación, pues ello demostró ser de vital importancia para la UAE Junta Central de Contadores a la hora de transmitir información para con los grupos de valor.
3. Igualmente, en virtud de los resultados generados en el presente ejercicio de participación ciudadana, se levantará acción de mejora al subproceso de comunicaciones para fortalecer y generar nuevas estrategias de comunicación en espacios de interlocución, diálogo, rendición de cuentas y otras estrategias de difusión de información para con los grupos de valor, ello como quiera que quedó demostrado ser un factor de gran importancia la utilización del voz a voz al interno de un segmento del gremio contador que recepciona aun información por este medio, lo cual a su vez se constituye en un poderoso aliado a la hora de dar a conocer información de interés de la Entidad.
4. La UAE Junta Central de Contadores demostró crecimiento y madurez en el uso de lenguaje claro para con sus grupos de valor, no obstante lo anterior, el Subproceso de Atención al Ciudadano adquiere la obligación de seguir realizando ejercicios de fortalecimiento de lenguaje claro al interno de la entidad, ello como quiera que esto constituye una práctica sana, la cual es promovida por el gobierno nacional.

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)



5. El uso de la plataforma de votaciones demostró ser del agrado de quienes lograron votar, razón por la cual se recomienda según la percepción ciudadana, utilizar hacia futuro estructuras de sistemas similares para ejercicios democráticos como este.

Sin más agradezco la atención al presente documento.

Cordial salido,

**JORGE RAMÍREZ LAMY**  
*Líder de Atención al Ciudadano.*

Anexos: N/A