



# MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CONSOLIDADO DE RESULTADOS PRIMER SEMESTRE

**Auditoría Auxiliar**

**Agosto/2020**

Cumplimiento del procedimiento OI.200.P3:

### **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Paso 19. Presentar al Comité de Gestión y Desempeño informe de los resultados de la tabulación y análisis y el diagnóstico de los niveles de satisfacción de todos los usuarios y la consolidación de felicitaciones y reconocimientos.

**Objetivo General:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios que ofrece la Auditoría General de la República a nivel nacional.

**Objetivos específicos:**

- Identificar los atributos que generan mayor insatisfacción
- Identificar oportunidades de mejora en los diferentes procesos de cara al cliente.
- Comparar los niveles de satisfacción con respecto al periodo inmediatamente anterior

**Metodología:** Se realiza a través de encuestas, ya sea en forma presencial o se remiten por correo físico o correo electrónico, llamadas telefónicas las personas usuarias del servicio.

**Escala:** de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 deficiente

## POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO

- ✓ **CONTRALORÍAS:** Aplicación de encuestas a entes vigilados a los cuales se les comunicó informe definitivo durante el primer semestre 2020.
- ✓ **CIUDADANÍA:** Encuestas aplicadas a los ciudadanos que se les atendió de fondo sus requerimientos en el primer semestre de 2020, excepto anónimos.
- ✓ **SUJETOS PROCESALES:** Usuarios atendidos (notificación de fallos) en procesos de responsabilidad fiscal en el primer semestre de 2020.
- ✓ **PARTICIPANTES:** Encuestas aplicadas a usuarios que participaron en eventos externos organizados por la AGR en el primer semestre de 2020.

# **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS CONTRALORÍAS, RESPECTO DEL CONTROL FISCAL EJERCIDO POR LA AGR**

# CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020 (9)



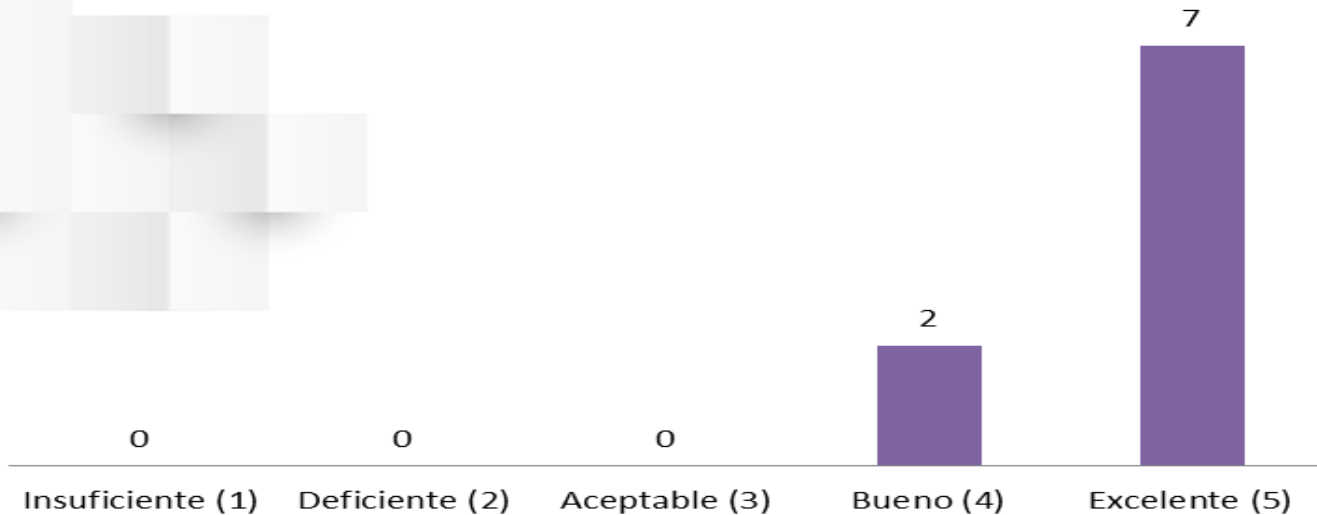
1	Departamental de Arauca
2	Departamental de Casanare
3	Departamental de Tolima
4	Departamental de Boyacá
5	Departamental de Bolívar
6	Departamental Valle del Cauca
7	Distrital de Santa Marta
8	Santiago de Cali
9	Municipal de Bucaramanga

## PREGUNTAS FORMULADAS

1. ¿Los hallazgos detectados en los procesos de auditoría han tenido la posibilidad de ser controvertidos en su totalidad?
2. ¿Dentro de los procesos de auditoría, sus requerimientos han sido atendidos oportunamente?
3. ¿Los planes de mejoramiento suscritos con la Auditoría General de la República han coadyuvado al mejoramiento de su entidad?
4. ¿Cómo ha sido el apoyo que ha recibido de la Auditoría General de la República?
5. ¿Cómo califica la competencia (habilidad, destreza y conocimiento) del grupo auditor de la Auditoría General de la República?

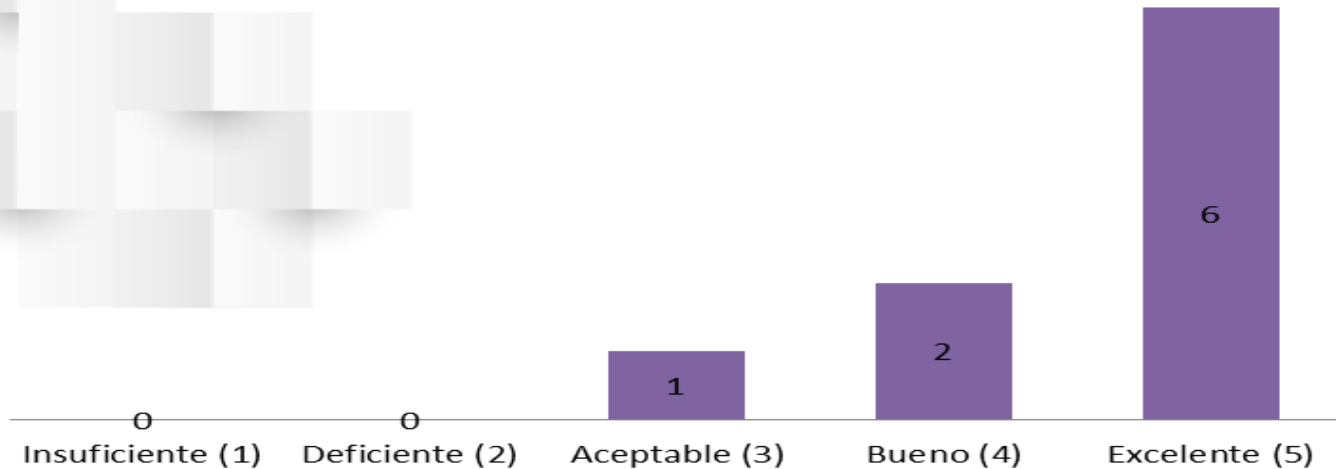


1. ¿Los hallazgos detectados en los procesos de auditoría han tenido la posibilidad de ser controvertidos en su totalidad?

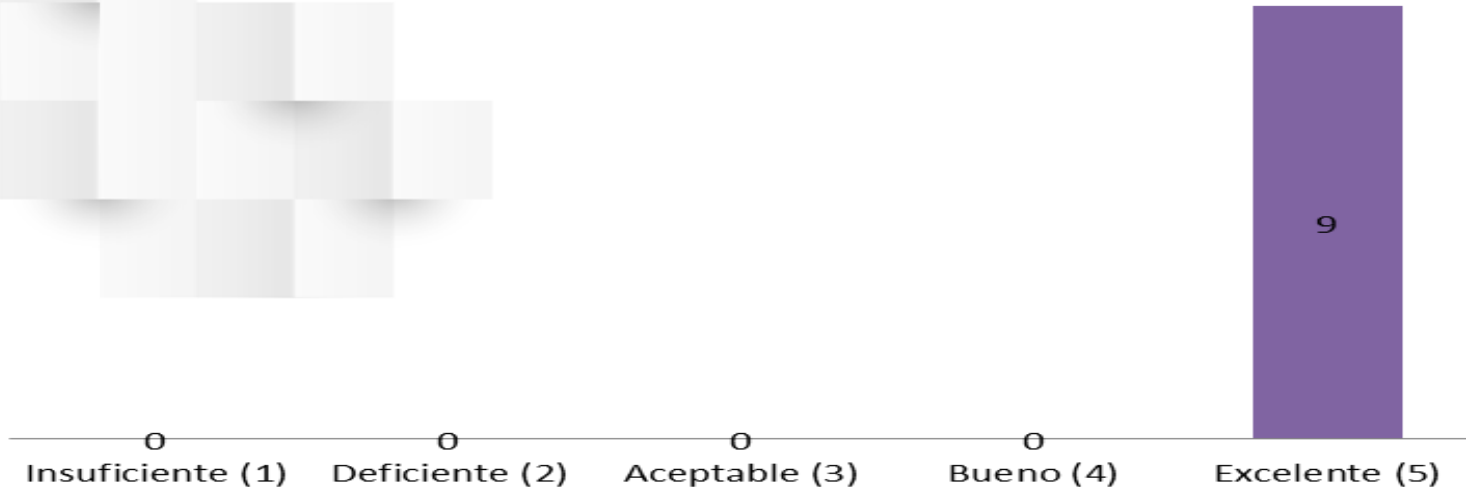




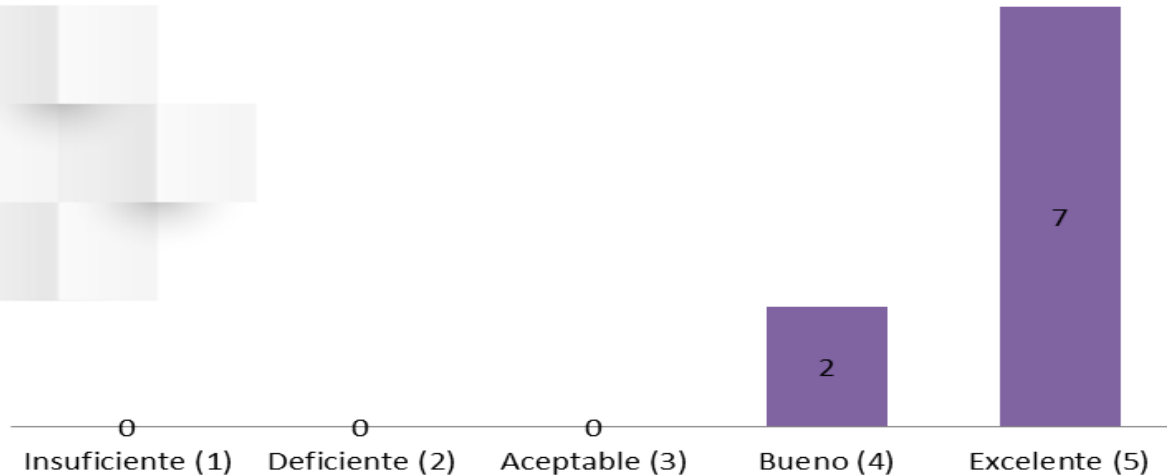
2. ¿Dentro de los procesos de auditoría, sus requerimientos han sido atendidos oportunamente?



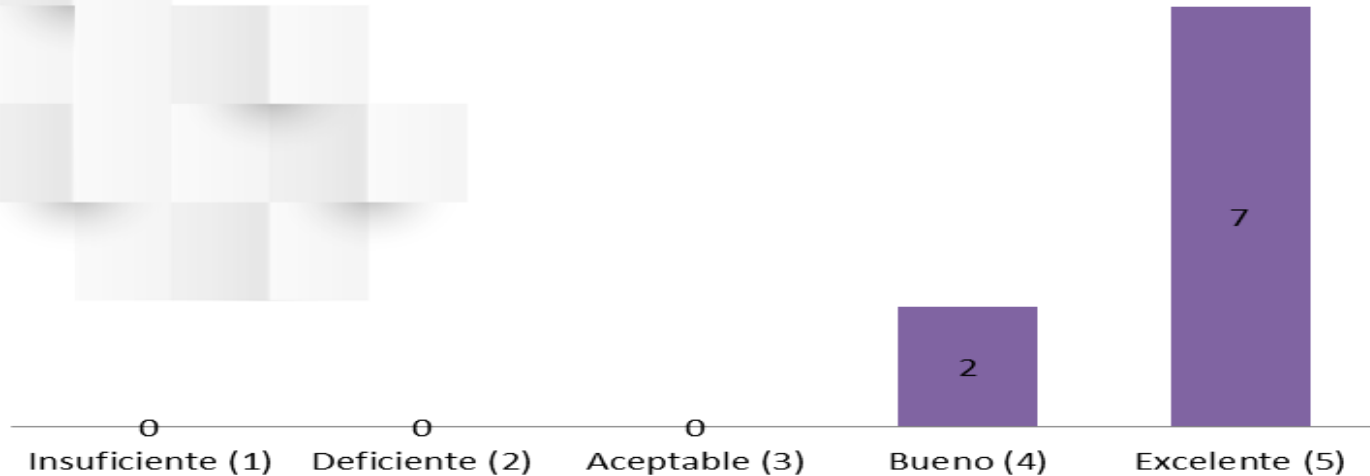
3. ¿Los Planes de Mejoramiento suscritos con la Auditoría General de la República han coadyuvado al mejoramiento de su entidad?



## 4. ¿Cómo ha sido el apoyo que ha recibido de la Auditoría General de la República?



5. ¿Cómo califica la competencia (habilidad, destreza y conocimiento) del grupo auditor de la Auditoría General de la República?



## CONCLUSIONES DEL USUARIO - CONTRALORÍAS

1. Respondieron la encuesta 9 Contralorías, lo que corresponde al 100% de las encuestas remitidas durante el primer semestre de 2020.
2. El promedio de calificaciones de las 9 evaluaciones fue de 4.78, con un porcentaje de satisfacción del 95,5.
3. El informe presentado por la Auditoría Delegada detalla las sugerencias y comentarios que ofrecieron 4 contralores. Estas se resumen en:
  - “Con el fin de mejorar nuestros procesos auditores y en atención a que la próxima vigencia nos estarían evaluando con la GAT nueva, solicitamos de manera respetuosa, varias socializaciones y acompañamientos sobre la nueva guía, en atención al tamaño de nuestra estructura reducida en recurso humano y la multiplicidad de funciones es indispensable una buena preparación, para una mejor labor misional.” Arauca. Respuesta AGR: se tendrá en cuenta la sugerencia, una vez se expida la GAT se ajustará el MPA y se socializará de manera rigurosa

- “Los Auditores, deben actuar con transparencia, profesionalismo, objetividad, imparcialidad. No todos lo cumplen. En algunas oportunidades se definieron conductas a nuestro parecer de coadministración. Se hace la siguiente sugerencia: Que en el desarrollo del proceso auditor, cuando se haga un requerimiento por parte del funcionario a cargo de la auditoria y mencionen la necesidad de cumplir el mismo, para mejorar los trámites que lleva la Entidad; sea ese su objetivo y no que el requerimiento y el cumplimiento a lo solicitado en campo sea utilizado como prueba para hacer observaciones y posterior a ello configurar un hallazgo de tipo administrativo como lo hizo en la Contraloría de Bucaramanga una funcionaria de la AGR. Falta unificación de criterios en los auditores, depende de quien audite cambian el mismo cada vigencia a auditar.” Bucaramanga. Respuesta AGR: se atendió una recusación con resultado favorable para la AGR en este sentido, generando la claridad a la contraloría sobre los criterios utilizados.

- “Se solicita que las capacitaciones realizadas por la AGR sean puntuales y concretas con el propósito de presentar las dudas presentadas, por ejemplo en la rendición de cuenta trimestral y la forma de evaluación a las contralorías Departamentales. Es de aclarar que a la fecha no se ha dado respuesta a los interrogantes planteados en la capacitación. Además suministrar una base de datos actualizada con funcionarios disponibles para la atención oportuna de las dudas o inconvenientes que se puedan presentar. Así mismo generar instructivos más específicos. Consolidar requerimientos e informes para maximizar función administrativa y no generar reprocesos con desgaste administrativo.” Tolima. Respuesta AGR: Agradecemos la sugerencia, la Metodología de la Certificación de Contralorías gracias a los aportes de todos los sujetos de control fue ajustada, el canal inicial de comunicación es cada gerencia seccional.
- “Más que una sugerencia es una invitación, a que en los procesos que desarrollan se continúe garantizando el derecho de defensa y contradicción componente del derecho fundamental al debido proceso.” Boyacá. Respuesta AGR: agradecemos la invitación.

# **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS CIUDADANÍA, RESPECTO DE LA ATENCIÓN A SUS REQUERIMIENTOS**



## Encuestas tramitadas por área en el primer semestre de 2020



ÁREA QUE APLICÓ ENCUESTAS	NÚMERO DE ENCUESTAS
AUDITORÍA DELEGADA	2
GERENCIA SECCIONAL V - BARRANQUILLA	1
GERENCIA SECCIONAL III – CALI	1
OFICINA JURÍDICA	1
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	2
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD FISCAL	1
TOTAL	9

## PREGUNTAS FORMULADAS

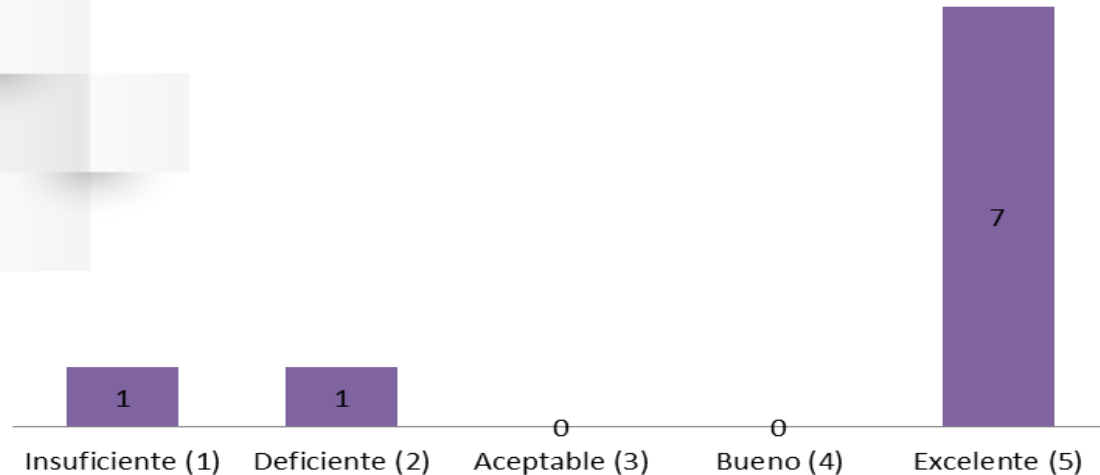
1.¿Considera usted que su requerimiento se resolvió de manera clara, completa y fundamentada?

2.¿La Auditoría General de la República atendió su requerimiento oportunamente (dentro del tiempo adecuado)? Para calificar esta pregunta tenga en cuenta si su requerimiento necesitó la realización de una auditoría o actuación especial.

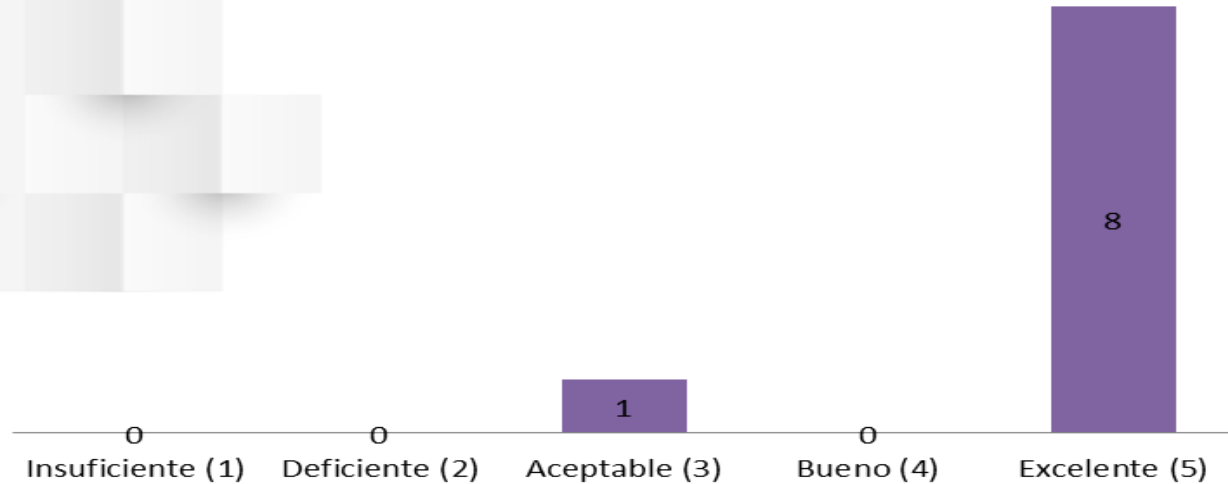
3.¿Los medios utilizados en la Auditoría General de la República para recibir y responder su requerimiento son efectivos?



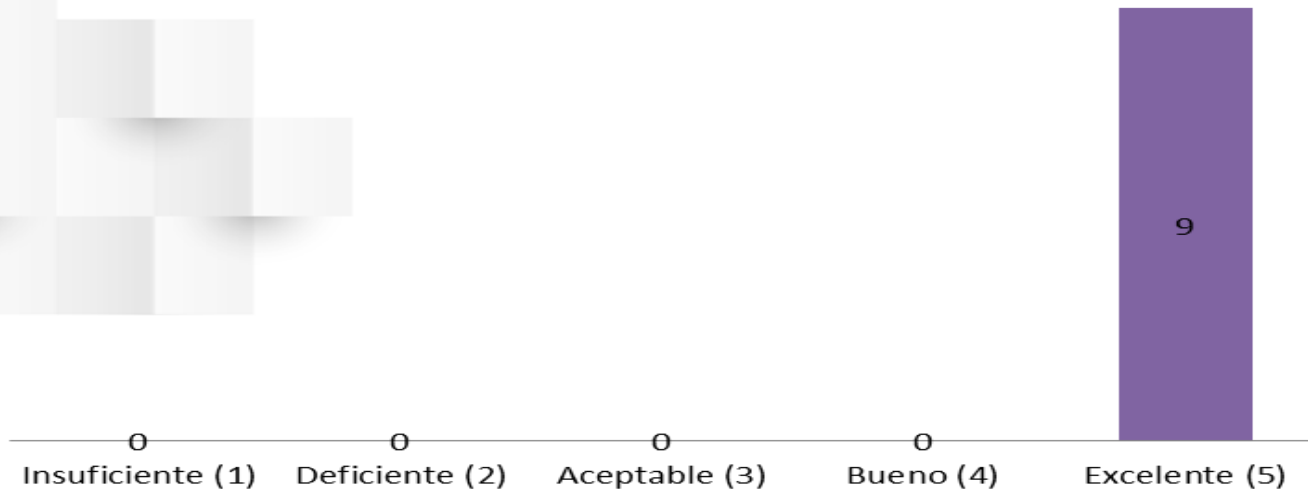
1. ¿Considera usted que su requerimiento se resolvió de manera clara, completa y fundamentada?



2. ¿La Auditoría General de la República atendió su requerimiento oportunamente (dentro del tiempo adecuado)? Para calificar esta pregunta tenga en cuenta si su requerimiento necesitó la realización de una auditoría o actuación especial.



3. ¿Los medios utilizados en la Auditoría General de la República para recibir y responder su requerimiento son efectivos?



- Durante el primer semestre de 2020 se recaudaron 9 encuestas y se atendieron 160 derechos de petición de competencia de la AGR, sin embargo, en 10 ocasiones no se registró ningún dato de contacto de los peticionarios, por lo cual no resultó posible enviar encuesta de satisfacción; de esta manera, se tiene entonces que:  $(9 \times 100\%) / 150$  da como resultado el 6.0% de representatividad.
- El promedio de calificaciones de los 9 encuestados fue de 4.67, lo que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 93,33%, con un incremento de 2,2 puntos respecto de la calificación obtenida en el segundo semestre de 2019 (4,45).

## OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS

Se recibieron los siguientes comentarios enviados por los ciudadanos:

- Respetuosamente considero que las operaciones financieras derivadas de descuentos por nómina deberían adelantarse de manera oportuna por parte de la entidad, y no esperar a que sean exigidas a través de derechos de petición u otra forma similar.
- Agradecemos la información, pero en primer lugar ninguna de nuestras preguntas buscan resolver asuntos individuales o concretos, todas se formularon en forma general; en segundo lugar y tal como se puede apreciar en la respuesta, solamente se hace referencia a las 3 primeras de las 5 preguntas formuladas y no respondieron a las preguntas 4 y 5. Además la respuesta a nuestra pregunta 3 fue parcial, pues no se dijo nada respecto a la posibilidad o no, de que una contraloría territorial pueda acceder a recursos de orden internacional, que no tienen nada que ver con los topes de la ley 617 de 2000.

## OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS

- A pesar de las circunstancias actuales de confinamiento y restricciones generadas por la emergencia sanitaria, la respuesta brindada a nuestra solicitud fue satisfactoria y oportuna, pues, desde el momento en que se elevó dicha solicitud, por parte de la AGR hubo el debido interés y comunicación para su atención, haciendo un seguimiento total hasta su recibido a satisfacción.
- La auditoría explica que resuelve la denuncia, al trasladar el caso al proceso auditor que se va a efectuar en julio de 2020 en el proceso auditor regular 2019 que efectuaran a la Contraloría Municipal de Popayán. Esta respuesta no satisface, porque esta pendiente que realicen el trabajo investigativo a profundidad, incluso realicen entrevistas fiscales a los funcionarios de la contraloría de Popayán a los auditores para disponer de prueba contundente que afiance la denuncia.



# **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS SUJETOS PROCESALES RESPECTO DEL TRÁMITE DE LOS PROCESOS FISCALES**

## PREGUNTAS FORMULADAS

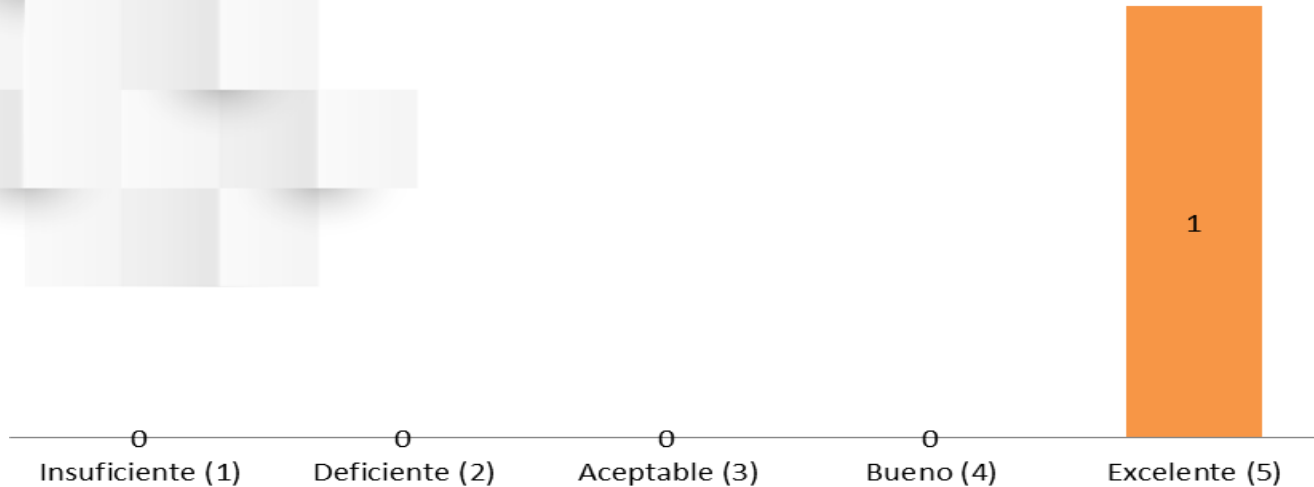
1. ¿Tuvo acceso a la información de su proceso?
2. ¿Cómo califica el trato y atención recibida de parte de los funcionarios de la AGR?
3. Sírvase compartir con nosotros cualquier comentario y/o sugerencia que considere podría mejorar nuestros servicios misionales de procesos fiscales?



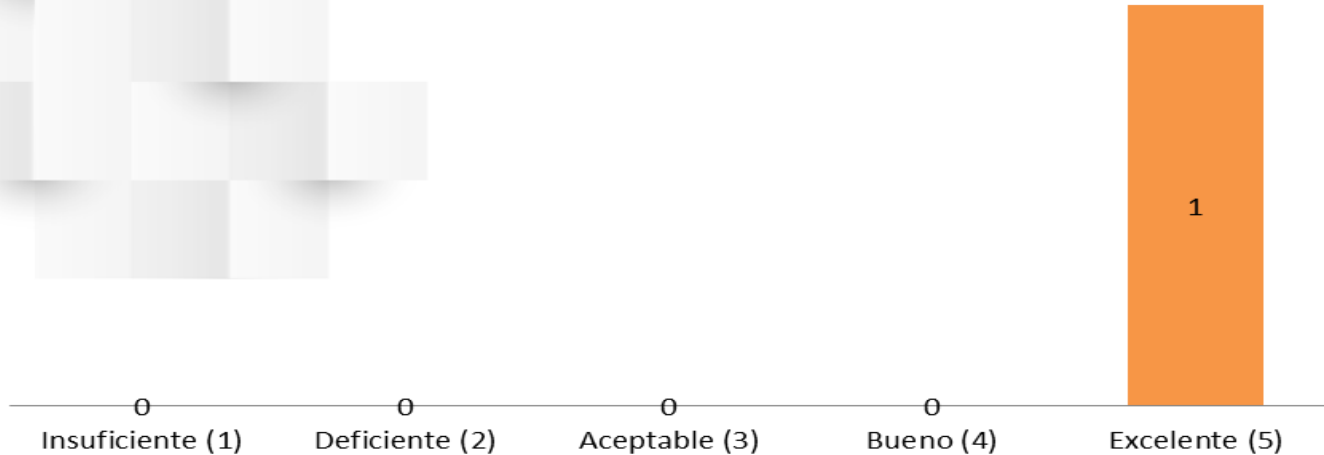
***Durante el primer semestre de 2020 se gestionó la aplicación de 8 encuestas de las cuales se recibió 1 diligenciada.***

Los funcionarios de la Secretaría Común intentaron contactarlos a los datos de ubicación que reposaba en los expedientes, sin obtener resultado. El hecho de no haber recibido las demás encuestas se atribuye a la fragilidad humana que permite suponer que los encuestados se indisponen cuando no están de acuerdo con las decisiones de fondo que ponen fin al proceso, o con la rigurosidad y reserva con la que se adelantan los procesos. Y también a que las decisiones tomadas en las indagaciones preliminares, por su naturaleza y de conformidad con el artículo 106 de la Ley 1474 de 2011, no se notifican personalmente, sino por estado, razón por la cual no son objeto de encuesta.

# 1. ¿Cómo es el acceso a la información de su proceso?



## 2. ¿Cómo califica el trato y atención recibida de parte de los funcionarios de la AGR?



1. Respondió la encuesta 1 sujeto procesal de 8 posibles.
2. La calificación de la encuesta fue de 5.0, lo que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 100%. Lo anterior incrementa el resultado de evaluación teniendo en cuenta que en la anterior medición la calificación fue de 4.75
3. No se presentaron sugerencias de mejora en la encuesta diligenciada.

\* Es importante señalar que a partir del 17 de marzo de 2020, por motivos de salubridad pública se suspendieron términos en la AGR para todas las actuaciones administrativas a cargo de la entidad. Hasta este momento los términos aún se encuentran suspendidos. Lo reportado corresponde hasta la fecha de suspensión de términos.

# **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS PARTICIPANTES, RESPECTO DE LOS EVENTOS EXTERNOS REALIZADOS POR LA AGR**

### **USUARIOS (PARTICIPANTES), EVENTOS**

**(Material y Logística)**

1. ¿Las instalaciones físicas utilizadas para el evento fueron adecuadas?
2. ¿Los medios técnicos utilizados fueron adecuados?
3. ¿Las ayudas audiovisuales fueron adecuadas?
4. ¿La organización del evento fue adecuada?
5. ¿Los horarios del evento fueron los más convenientes?

### **USUARIOS (PARTICIPANTES), EVENTOS**

**(Contenido del Evento)**

1. ¿El contenido se ajustó a los objetivos programados del evento?
2. ¿El nivel de profundidad y desarrollo de los contenidos fue adecuado?
3. ¿Obtuvo información y orientación esperada?
4. ¿El contenido del evento satisfizo sus necesidades?
5. ¿El tiempo de duración del evento fue suficiente?



### **USUARIOS (PARTICIPANTES), EVENTOS**

#### **Personal en contacto**

1. ¿Presentó los objetivos y contenidos en forma ordenada y clara?
2. ¿Demostró conocimiento y manejo del tema?
3. ¿Estimuló la participación activa?
4. ¿Empleó un lenguaje adecuado, acorde con los participantes?
5. ¿Mantuvo el interés de los participantes?
6. ¿Respondió con precisión y claridad a las inquietudes planteadas?
7. ¿Cumplió con el horario asignado?



## Resultados por dependencias – Eventos Externos realizados en el primer semestre 2020

Dependencia	Número de eventos evaluados	Número de asistentes	Número de encuestas aplicadas	Calificación Promedio
Gerencia II	3	117	89	4,754
Gerencia III	3	32	23	4,642
Gerencia IV	6	49	49	4,973
Gerencia VIII	2	65	64	4,703
<b>Totales</b>	<b>14</b>	<b>263</b>	<b>225</b>	<b>4,768</b>

1. Durante el primer semestre de 2020 se evaluaron 14 eventos externos, mediante 225 encuestas, con un promedio de calificación de 4,77 y un nivel de satisfacción del 95%.
2. La calificación promedio de los eventos externos presentó un incremento respecto al semestre anterior (4.64). La medición de los eventos externos se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido.
3. En general, las principales opiniones de los participantes son de felicitaciones por los eventos realizados, con algunas sugerencias entre las que se destacan:

Los comentarios y sugerencias se dirigieron principalmente al uso de herramientas tecnológicas que posibilitaron la participación de públicos que en otras circunstancias no hubiera podido intervenir.

La gran mayoría de los asistentes y encuestados mostraron su grado de satisfacción y entusiasmo por las diferentes actividades, capacitaciones, talleres y actividades realizadas.

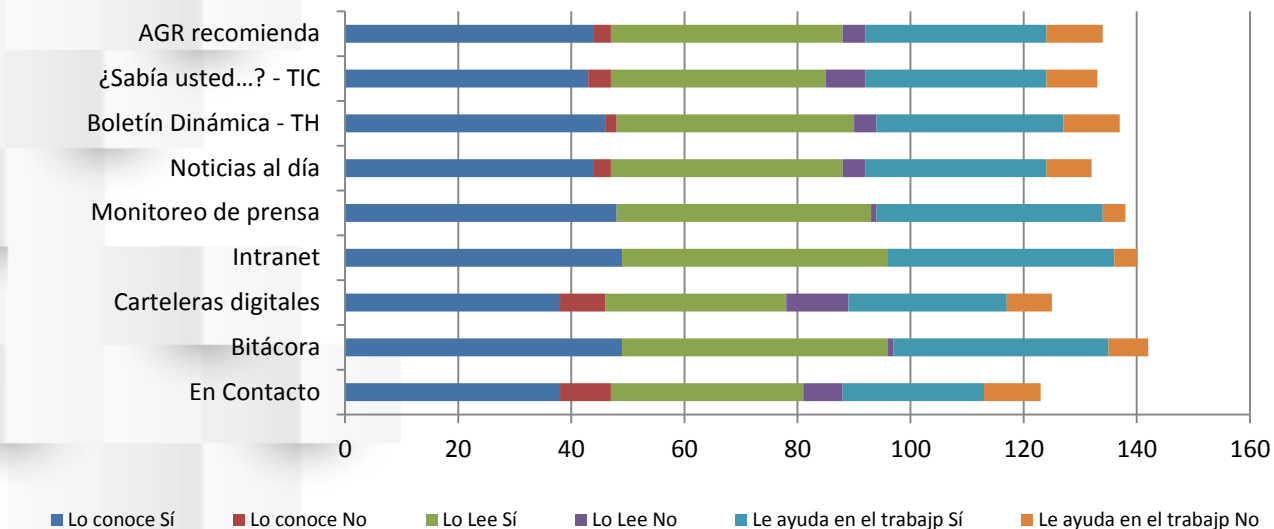
Debido a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional los grupo de veedores ciudadanos con los cuales la AGR viene trabajando desde hace varios años, agradece el acompañamiento brindado tanto de forma presencial como virtual.

- Se percibe receptividad en las capacitaciones ofrecidas y se comprometieron en poner en práctica lo aprendido, en la constitución de veedurías ciudadanas.
- Realizar las capacitaciones en el horario de la tarde.
- Las explicaciones podrían ser más efectivas si se ponen como un estudio de un caso en particular, pero fue muy buena.
- Se haga un listado antes del conversatorio para las futuras intervenciones, que las personas sepan que tienen un momento específico de intervención o que él o la mediador/a por cada tema de un espacio a las personas de algo que quieran aclarar o preguntar.

# **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS RESPECTO A LOS MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN**

- **Objetivo:** Encuesta de satisfacción sobre medios internos de comunicación
- **Universo:** Funcionarios de la Auditoría General de la República
- **Periodo:** 2019-2020
- **Fecha de realización:** 22 a 24 de julio de 2020
- **Proceso:** Orientación institucional
- **Área responsable:** Oficina de Estudios Especiales y Apoyo Técnico / Grupo de Comunicaciones
- **Técnica de recolección de datos:** Encuesta directa vía correo electrónico
- **Encuestas recibidas:** 50

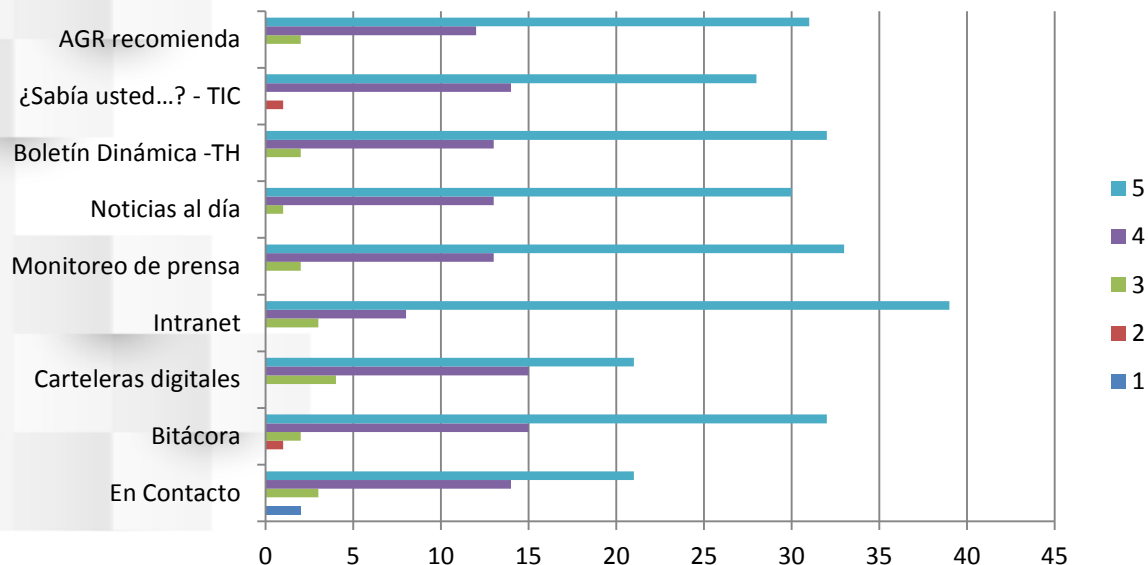
## Conocimiento de los medios internos de comunicación



Los medios internos más conocidos en la AGR son **Bitácora** y la **Intranet**, con 98% de respuestas positivas, seguidos del **Monitoreo de prensa** [94%].

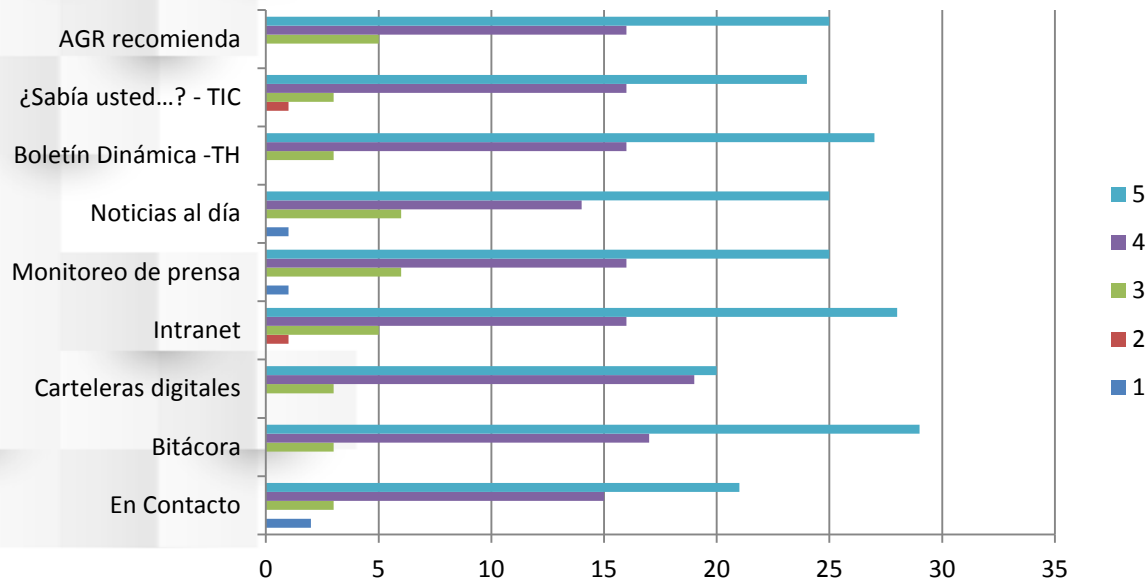


## Calificación del contenido temático y la pertinencia de cada medio



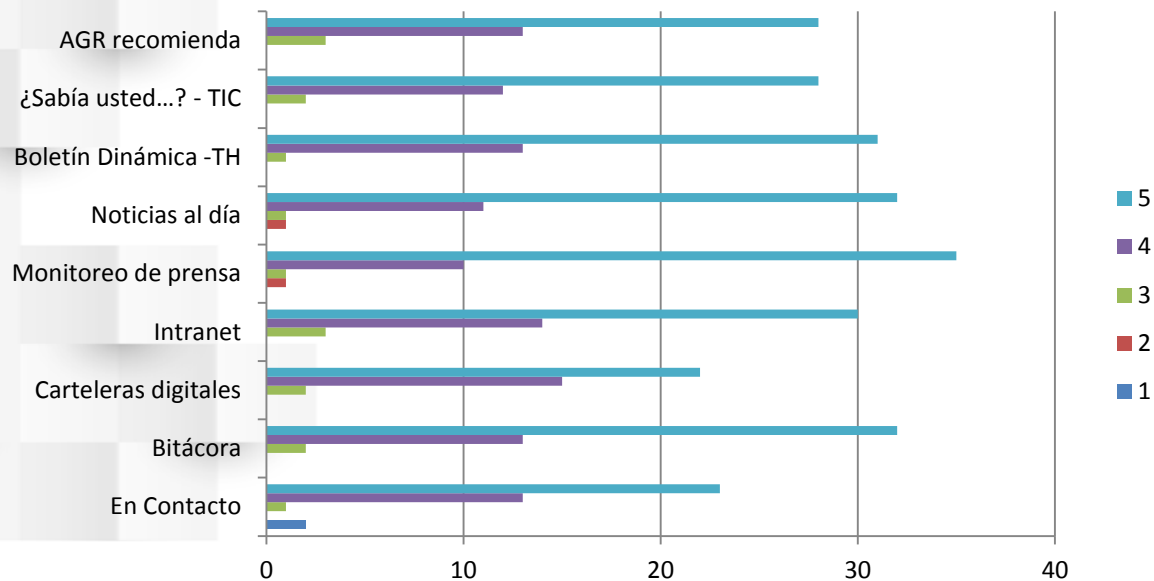
Al calificar el contenido temático y la pertinencia de cada medio, los usuarios internos se inclinaron con puntajes de excelencia y bueno, por la **Intranet** y **Bitácora** [94%], seguidas del **Monitoreo de prensa** [92%]. Sin embargo, es de anotar que cuatro medios más tuvieron puntajes superiores al 84%, y solo dos –**En contacto** y **Carteleras digitales**–, obtuvieron promedios de calificación por debajo de bueno.

## Calificación del diseño gráfico



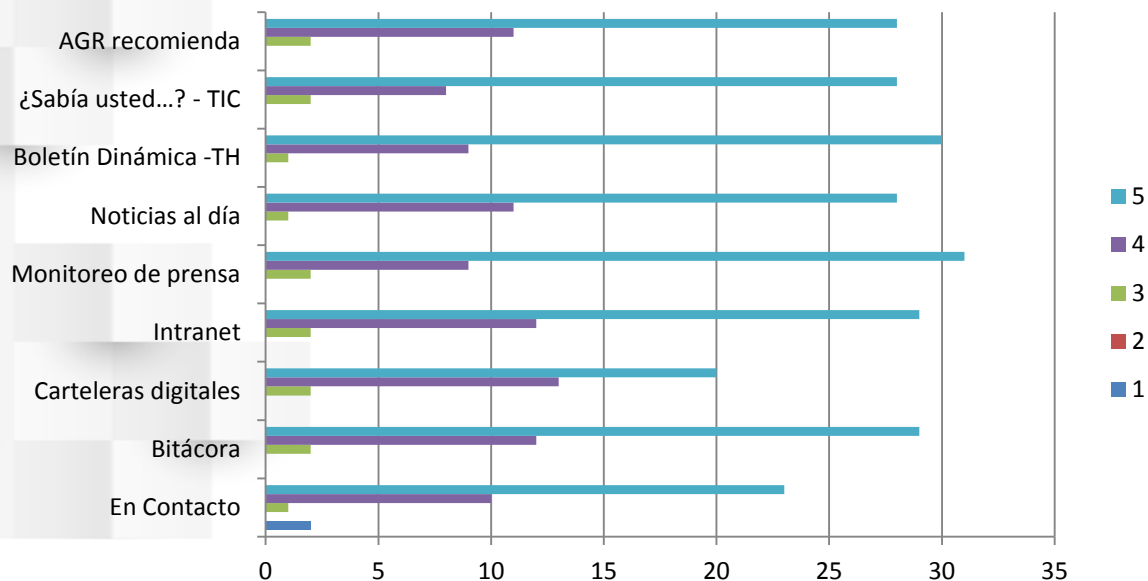
El 50% de los evaluadores determinaron que, en términos generales, el diseño de las publicaciones internas de la AGR es excelente, mientras que el 32% lo ve como bueno. La publicación que tiene un mayor impacto en su imagen, según la encuesta, es **Bitácora** con 29 usuarios [58%] que le dieron calificación máxima y 17 [34%] con calificación buena. Esto le da un porcentaje global de favorabilidad en su diseño de 92%, seguida de la **Intranet** con 88%, y **Dinámica** con 86%.

## Claridad de los medios - Redacción



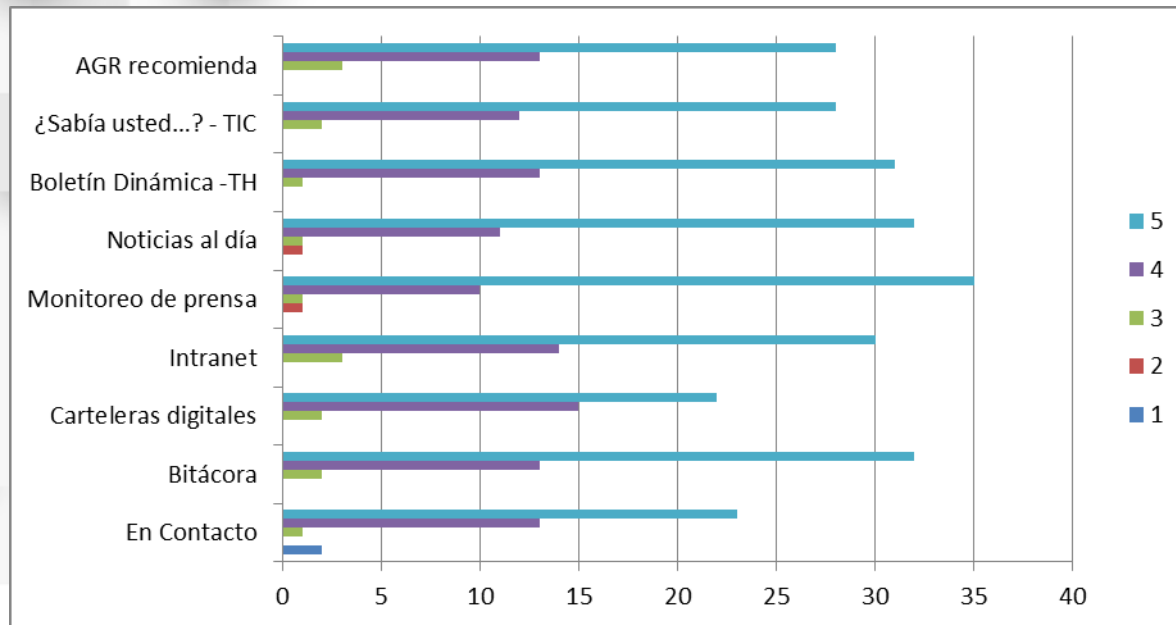
La claridad de los medios internos de comunicación de la AGR, en lo concerniente a la redacción, tuvo un promedio de evaluación de 4,6 sobre 5, con un porcentaje de favorabilidad del 79% sobre el total de encuestados.

## Claridad de los medios - Pertinencia



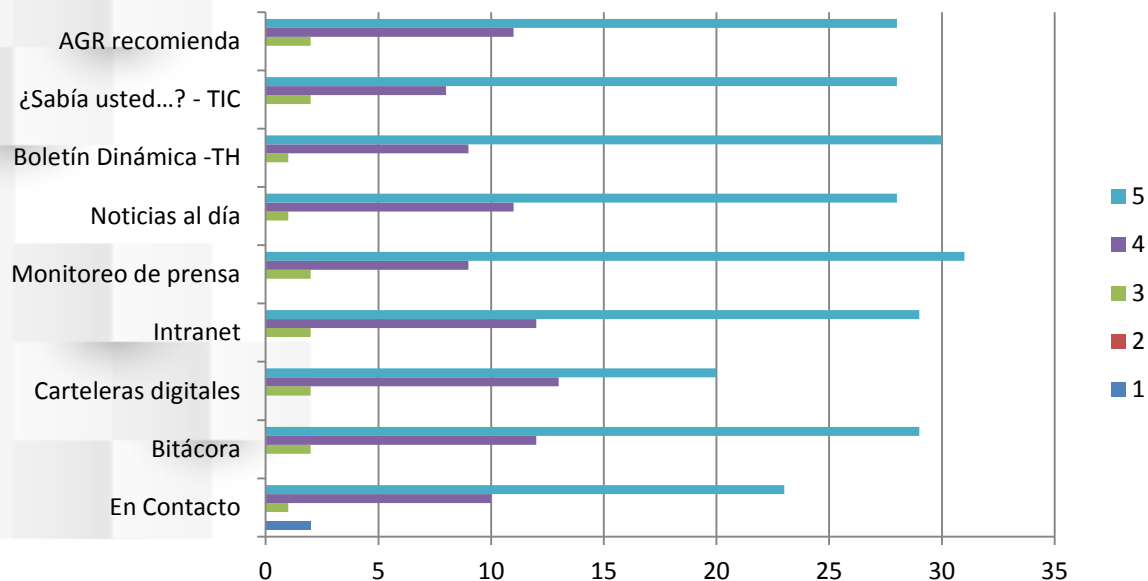
En este aspecto, la tendencia de los encuestados fue a valorar con calificaciones de excelente y buena, la pertinencia de los medios internos de la AGR. Es decir, los servidores públicos de la Auditoría General consideran que los productos de comunicación interna son adecuados para la información que requieren.

## Claridad de los medios - Coherencia



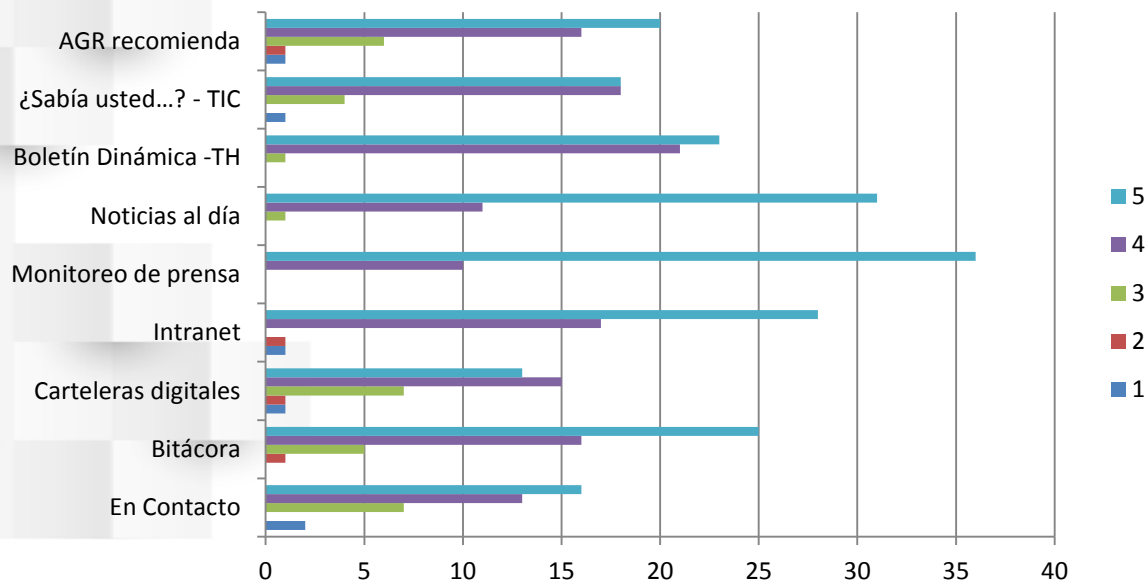
En cuanto a la coherencia de los medios, la pauta la marcaron las publicaciones que se vienen identificando como las de mayor penetración en el medio interno. El **Monitoreo de prensa** con 64% de calificación excelente, y **Bitácora**, **Intranet** y **Noticias al día** con 60%, son consideradas publicaciones que guardan relación entre sus objetivos mediáticos e informativos y los temas que divulgan.

## Claridad de los medios - Oportunidad



La oportunidad de las publicaciones, es el tema de calidad de los medios que menos aprobación tiene de los usuarios encuestados, al estar casi todos igual o por debajo del 50% de calificación excelente, media superada solo por el **Monitoreo de prensa** y **Noticias al día** [60% y 56% respectivamente].

## Frecuencia de difusión



La frecuencia de distribución fue uno de los aspectos que, al igual que la oportunidad, presentó una menor cantidad de favorabilidad relativa al tener una menor votación por parte de los encuestados y, así mismo, un margen inferior al 50% de excelencia en la calificación.

## CONCLUSIONES RESPECTO A LA MEDICIÓN DE MEDIOS INTERNOS

La encuesta de satisfacción de medios internos de la Auditoría General de la República, pone de manifiesto la importancia que tienen en la generación de un clima institucional óptimo, la producción de publicaciones de diversa índole [recreativas, informativas, académicas], y que con ellas se posibilita establecer tendencias positivas de crecimiento en las metas corporativas.

A pesar de que la renovación de medios internos se ha ido produciendo más por aspectos coyunturales, existe una memoria comunicacional arraigada en los funcionarios de la entidad. Esto se concluye al analizar los resultados de medios que han desaparecido temporalmente como resultado de incidencias técnicas o normativas que obligan a su reestructuración, pero que siguen estando vigentes en el reconocimiento de sus públicos y usuarios.

Así mismo, es importante indicar que las calificaciones por debajo de aceptable, están motivadas por el desconocimiento de la existencia de algunos medios por parte de funcionarios que recién se integran a la entidad y que, como se dijo anteriormente, esos medios no han tenido la continuidad necesaria para ser identificados como medios periódicos que históricamente se han publicado.



## CONCLUSIONES RESPECTO A LA MEDICIÓN DE MEDIOS INTERNOS

En esta ocasión, la encuesta de medios internos incluyó publicaciones que no son producidas directamente por el Grupo de Comunicaciones [aunque participa en su diseño y desarrollo] pero que se han vuelto en espacios informativos regulares para los funcionarios de la AGR. Se trata del Boletín Dinámica, cuyo contenido está a cargo de la Dirección de Talento Humano, y de ¡Sabía usted...? Publicación de tips y notas a cargo del Grupo TIC y la Oficina de Planeación. Esos medios han ido escalando en el reconocimiento corporativo y alcanzaron resultados equilibrados al ser comparados con medios de mayor tradición.

Finalmente, resta decir que muchos de los medios, a pesar de tener una favorabilidad importante entre los usuarios, deben reestructurarse en sus formas y contenidos para estar en consonancia con las directrices administrativas, los objetivos y estrategias del PEI y, sobre todo, el nuevo direccionamiento estratégico que se deriva de la política de comunicaciones recientemente aprobada por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

# ENCUESTA APLICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020

## ENCUESTAS WEB

E19-03 El control fiscal territorial en Colombia debe:			
	<b>Fecha inicio</b>	19/09/2020	
	<b>Fecha cierre</b>	28/02/2020	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Fortalecerse y modernizarse	645	80%
	b. Articularse con la CGR	97	12%
	c. Mantenerse como está	11	1%
	d. Eliminarsse	49	6%
	<b>Total votos</b>	<b>802</b>	

E20-01 ¿Cree usted que es importante la participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas que organiza la Auditoría General de la República?			
	<b>Fecha inicio</b>	2/03/2020	
	<b>Fecha cierre</b>	31/03/2020	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	65	90%
	b. No	7	10%
	<b>Total votos</b>	<b>72</b>	

## ENCUESTAS WEB

E20-02	¿Ya conoce el nuevo enfoque práctico del programa de participación ciudadana de la AGR?		
	<b>Fecha inicio</b>	1/04/2020	
	<b>Fecha cierre</b>	4/05/2020	
<b>Cons.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Votos</b>	<b>%</b>
	a. Sí	2	67%
	b. No	1	33%
	<b>Total votos</b>	<b>3</b>	

E20-03	¿Conoce usted cuál es la función constitucional de la AGR?		
	<b>Fecha inicio</b>	5/05/2020	
	<b>Fecha cierre</b>	3/06/2020	
<b>Cons.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Votos</b>	<b>%</b>
	a. Sí	2	100%
	b. No	0	0%
	<b>Total votos</b>	<b>2</b>	

## ENCUESTAS WEB

E20-04	¿Considera usted, que el Plan Estratégico de la AGR 2020- 2023 "Transformando el Control Fiscal", se articula con la reforma al control fiscal propuesta?		
	Fecha inicio	4/06/2020	
	Fecha cierre	29/06/2020	
Cons.	Respuesta	Votos	%
a.	Sí	20	87%
b.	No	3	13%
	<b>Total votos</b>	<b>23</b>	

# **CONCLUSIONES Y DECISIONES DE LA MEDICIÓN DE USUARIOS CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2020**

# CONSOLIDADO DE RESULTADOS – PRIMER SEMESTRE 2020

TIPO DE USUARIOS	POBLACIÓN	MUESTRA	CALIFICACIÓN PRIMER SEMESTRE 2020	NIVEL DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2020
CONTRALORIAS	9	9	4,778	96%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	150	9	4,667	93%
SUJETOS PROCESALES	8	1	5,000	100%
PARTICIPANTES DE EVENTOS	263	225	4,768	95%
<b>TOTALES</b>	<b>430</b>	<b>244</b>	<b>4,803</b>	<b>96%</b>

# COMPARATIVO ÚLTIMAS CINCO MEDICIONES

MEDICIÓN	Primer semestre 2018		Segundo semestre 2018		Primer semestre 2019		Segundo semestre 2019		Primer semestre 2020	
	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje
Contralorías	4,504	90%	4,709	94%	4,533	91%	4,818	96%	4,778	96%
Ciudadanía	4,833	97%	4,500	90%	4,625	93%	4,453	89%	4,667	93%
Procesos Fiscales	4,00	80%	5,000	100%	NA	NA	4,75	95%	5,000	100%
Eventos Externos	4,540	91%	4,686	94%	4,571	91%	4,645	93%	4,768	95%
<b>Promedio</b>	<b>4,469</b>	<b>89%</b>	<b>4,724</b>	<b>94%</b>	<b>4,576</b>	<b>92%</b>	<b>4,667</b>	<b>93%</b>	<b>4,803</b>	<b>96%</b>
Incremento				5,1%		-2,9%		1,8%		2,7%



## CONCLUSIONES

- En el resultado global respecto del anterior semestre se presentó un incremento del nivel de satisfacción de los 4 instrumentos utilizados en 2,7%.
- No obstante las dificultades planteadas por la pandemia la AGR continuo midiendo la satisfacción de sus usuarios.
- La medición actual de los eventos externos realizados permite identificar un alto número de felicitaciones y reconocimientos a la Entidad.
- Se resalta la medición de medios internos en este periodo y la reactivación mensual de las encuestas en la página web.

- Divulgar la presente medición en la intranet y por Outlook a todos los servidores de la AGR.
- Continuar con la publicación mensual de las encuestas en la página web.
- Recomendar a todos los líderes de procesos y directivos realicen un análisis interno de los resultados mostrados en la presente evaluación, que permita tomar decisiones para la mejora.



**AUDITORÍA**  
GENERAL DE LA REPÚBLICA - COLOMBIA

**TRANSFORMANDO** EL CONTROL FISCAL

**¡MUCHAS GRACIAS!**