



AUDITORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA - COLOMBIA

TRANSFORMANDO EL CONTROL FISCAL

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CONSOLIDADO DE RESULTADOS SEGUNDO SEMESTRE 2020

Auditoría Auxiliar

Febrero/2021

Cumplimiento del procedimiento OI.200.P3:

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Paso 19. Presentar al Comité Institucional 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. De manera virtual por pandemia.

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 segundo semestre 2020.
- ✓ **CIUDADANÍA:** Encuestas aplicadas a los ciudadanos que se les atendió de fondo sus requerimientos en el segundo semestre de 2020, excepto anónimos.
- ✓ **SUJETOS PROCESALES:** Usuarios atendidos (notificación de fallos) en procesos de responsabilidad fiscal en el segundo semestre de 2020.
- ✓ **PARTICIPANTES:** Encuestas aplicadas a usuarios que participaron en eventos externos organizados por la AGR en el segundo semestre de 2020.

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

CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 (56)



- 1 Contraloría Departamental de Vaupés
- 2 Contraloría Municipal de Girón
- 3 Contraloría Departamental del Putumayo
- 4 Contraloría Distrital de Cartagena de Indias
- 5 Contraloría Municipal de Envigado
- 6 Contraloría Municipal de Dosquebradas
- 7 Contraloría Municipal de Sincelejo
- 8 Contraloría Municipal de Valledupar
- 9 Contraloría Municipal de Soledad - Atlántico
- 10 Contraloría Departamental de Chocó
- 11 Contraloría Departamental de Caquetá
- 12 Contraloría Departamental Antioquia
- 13 Contraloría Municipal de Cúcuta
- 14 Contraloría Departamental de Guainía
- 15 Contraloría Departamental de Cundinamarca
- 16 Contraloría Municipal de Floridablanca
- 17 Contraloría Municipal de Itagüí
- 18 Contraloría Departamental de San Andrés

CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 (56)



19	Contraloría Departamental de Atlántico
20	Fondo de Bienestar Social CGR
21	Contraloría Departamental de Caldas
22	Contraloría Departamental de Risaralda
23	Contraloría Departamental de Vichada
24	Contraloría Municipal de Pasto
25	Contraloría Municipal de Ibagué
26	Contraloría Municipal de Popayán
27	Contraloría Municipal de Tuluá
28	Contraloría Departamental de Sucre
29	Contraloría Departamental de Guajira
30	Contraloría Departamental de Guaviare
31	Contraloría Departamental de Magdalena
32	Contraloría Municipal Bello
33	Contraloría Municipal de Soacha
34	Contraloría Municipal de Neiva
35	Contraloría Municipal de Armenia
36	Contraloría Departamental de Quindío
37	Contraloría Municipal de Villavicencio

CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 (56)



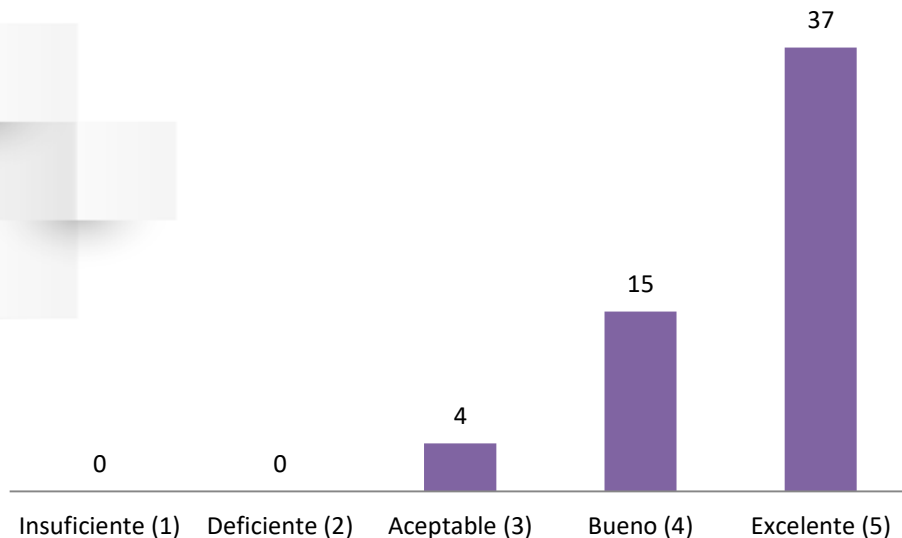
38	Contraloría Distrital de Barranquilla
39	Contraloría Departamental de Cesar
40	Contraloría Municipal de Yumbo
41	Contraloría Municipal de Palmira
42	Contraloría Departamental de Nariño
43	Contraloría Municipal de Barrancabermeja
44	Contraloría Municipal de Montería
45	Contraloría Departamental de Norte de Santander
46	Contraloría municipal de Tunja
47	Contraloría Departamental de Amazonas
48	Contraloría Departamental de Huila
49	Contraloría Departamental del Meta
50	Contraloría Departamental de Santander
51	Contraloría Municipal de Manizales
52	Contraloría Distrital de Buenaventura
53	Contraloría Departamental de Cauca
54	Contraloría Departamental Córdoba
55	Contraloría General de la República
56	Contraloría Municipal de Pereira

PREGUNTAS FORMULADAS

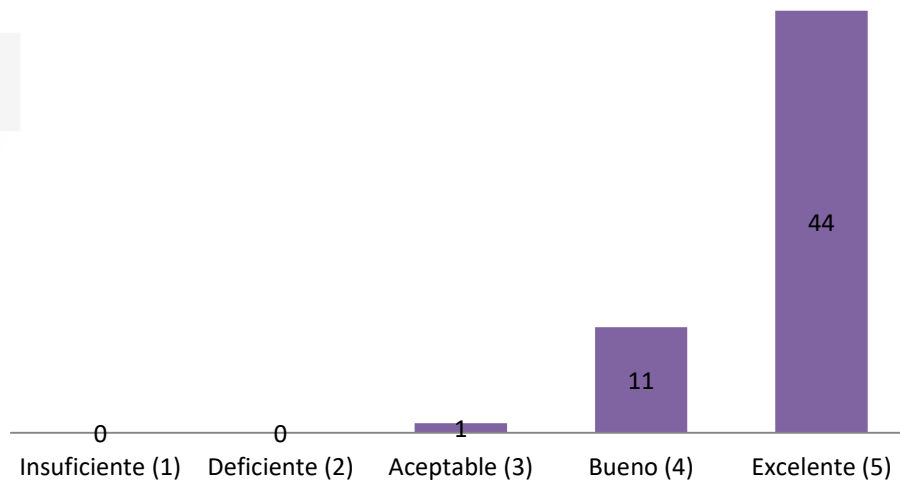
1. ¿Los hallazgos detectados en los procesos de auditoría han tenido la posibilidad de ser controvertidos en su totalidad?
2. ¿Dentro de los procesos de auditoría, sus requerimientos han sido atendidos oportunamente?
3. ¿Los planes de mejoramiento suscritos con la Auditoría General de la República han 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?



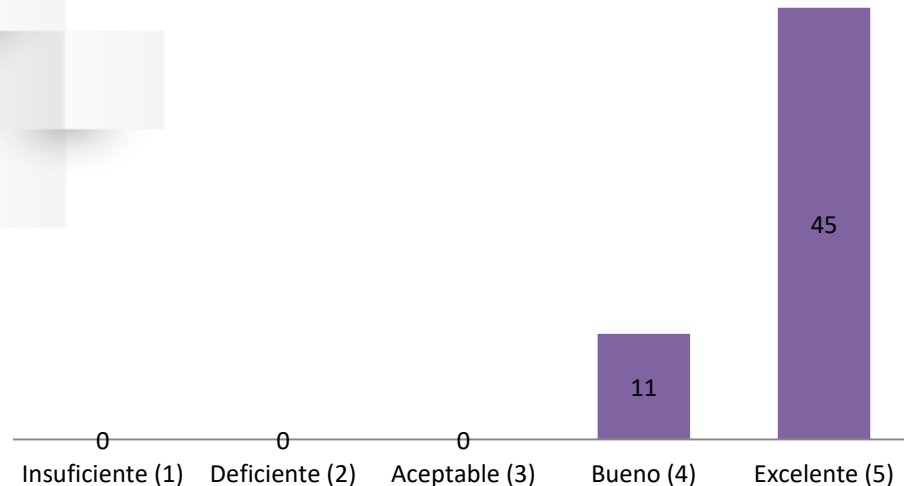
1. ¿Los hallazgos detectados en los procesos de auditoría han tenido la posibilidad de ser controvertidos en su totalidad?



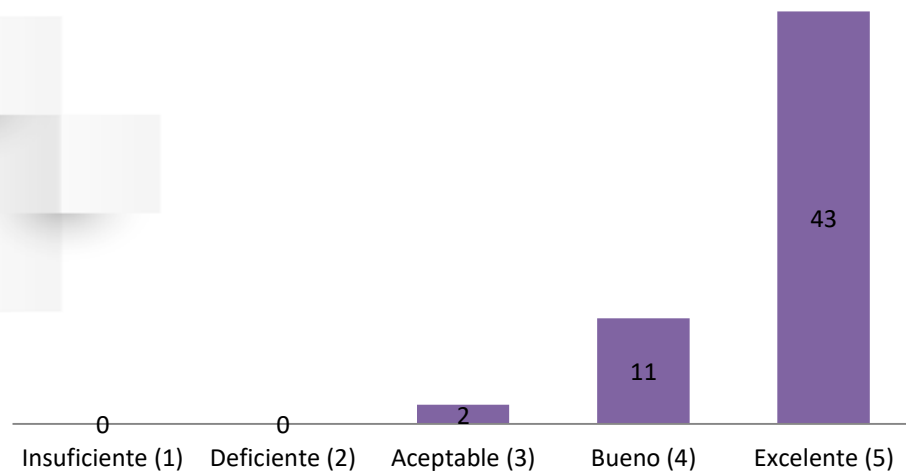
2. ¿Dentro de los procesos de auditoría, sus requerimientos han sido atendidos oportunamente?



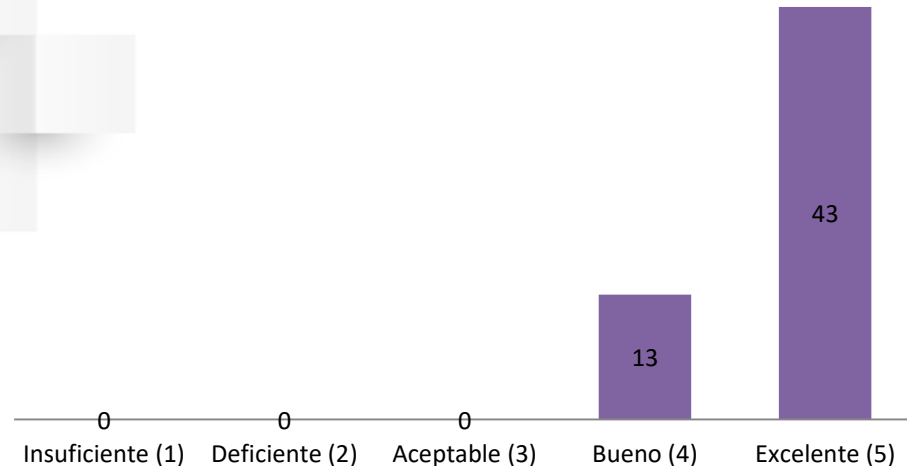
3. ¿Los Planes de Mejoramiento suscritos con la Auditoría General de la República han coadyuvado al mejoramiento de su entidad?



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?



1. Respondieron la encuesta 56 Contralorías, lo que corresponde al 98% de las encuestas remitidas (57) durante el segundo semestre de 2020.
2. El promedio de calificaciones de las 56 evaluaciones fue de 4.73, con un porcentaje de satisfacción del 94,6.
3. El informe presentado por la Auditoría Delegada detalla las sugerencias y comentarios que ofrecieron algunos contralores. Estas se resumen en:
 - Se presentaron 14 comentarios positivos de diferentes contralorías en los cuales resaltan el trabajo realizado por la AGR, la calidad del grupo auditor, refieren a la forma virtual en que fueron evaluados, la calidad y apoyo del trabajo realizado.

- *“De manera respetuosa sugiero capacitación en herramientas de Ofimática para los señores (as) auditores (as).”* Contraloría General de la República.
- *“Considero mínimos los plazos para digitar los seguimientos de los planes de mejoramiento como resultado de las auditorías realizadas por la AGR en la plataforma del SIA MISIONAL...”* Municipal de Tuluá.
- *“Es importante manifestar que la AGR, reconsidere los tiempos de autorización del derecho de contradicción, de nuestro órgano de control, debido a la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria implementada por el Gobierno Nacional por la Pandemia del COVID-19 y algunos contratiempos tecnológicos presentados en nuestra entidad.”* Municipal de Bello.

- *“la rendición de la cuenta es un proceso fundamental como insumo tanto del equipo auditor como para la certificación de las contralorías no obstante a pesar de los últimos videos e instructivos generados por la AGR para el diligenciamiento de esta persisten inquietudes conceptuales de los datos que se deben registrar más con el análisis de los indicadores lo anterior persiste, aunque se realicen centros de servicio por lo tanto se sugiere continuar con el fortalecimiento del sistema.”* Municipal de Armenia.
- *“La programación de la rendición anual debe consideran el proceso de cierre financiero que es bastante dispendioso por el tema de conciliaciones; porque simultáneamente se debe preparar al tiempo la información para la nueva vigencia; los reportes a la DIAN y la programación de la rendición de los sujetos de control no coincide con las fechas establecidas por la AGR cuya fecha es el 28 de febrero tiempo que igualmente es estimado por la Contraloría General de la Republica y la Contaduría General la Nación para el reporte del informe control interno contable.”* Departamental del Quindío.

- *“La variación en los conceptos entre los auditores, o su variación de un periodo a otro hacen que la contraloría pierda esfuerzos haciendo ajustes de un año a otro que en la siguiente pueden ser contradichos por otro auditor, es necesarios mejorar el sustento en criterios de los hallazgos y dejar de lado la opiniones o posturas de los auditores en las decisiones internas de la administración.”* Departamental de Santander.
- *“Teniendo presente la actual situación de pandemia y la dificultad de realización del proceso auditor de manera presencial, sería conveniente mejorar la capacidad del aplicativo mediante el cual se rinde la información, con el fin de que se facilite tanto el suministro como la verificación de la misma.”* Municipal de Manizales.
- *“Que la información sea analizada teniendo en cuenta las características de la entidad. Por ejemplo, no es lo mismo una Contraloría Departamental que una Municipal, y el territorio para ejercer el control fiscal tampoco es igual. Que se actualice la metodología de indicadores a la nueva Guía de Auditoría.”* Departamental de Antioquia.

ANÁLISIS A LAS SUGERENCIAS DEL USUARIO - CONTRALORÍAS



Luego de realizar el análisis de las observaciones y sugerencias presentadas por las contralorías, se proponen las siguientes acciones encaminadas al mejoramiento continuo del proceso:

- Para la vigencia 2021 se realizará la actualización del MPA, teniendo en cuenta los sujetos de control, esta nueva metodología sería para el primer semestre 2021 la cual se denomina MPA versión 10.
- Revisar los tiempos para el desarrollo de cada auditoría, teniendo en cuenta que el término para presentar la contradicción sea suficiente para que el sujeto de control ejerza debidamente su derecho a la defensa.
- Establecer como directriz para la revisión de los informes finales de las auditorías, hacer énfasis en el análisis de la contradicción para constatar el sustento y soporte técnico para mantener o retirar observaciones e incidencias de las mismas.
- Extender los programas de capacitación virtual y presencial para los funcionarios de las contralorías y de la Auditoría General de la República, con el fin de mejorar la calidad del proceso auditor en el país.
- Unificar criterios en temas desarrollados en el proceso auditor para evitar diferentes interpretaciones normativas.

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

Encuestas tramitadas por área en el segundo semestre de 2020



ÁREAS QUE RECIBIERON ENCUESTAS	NÚMERO DE ENCUESTAS
AUDITORÍA DELEGADA	4
GERENCIA SECCIONAL IV - BUCARAMANGA	1
GERENCIA SECCIONAL III – CALI	1
GERENCIA SECCIONAL X VILLAVICENCIO	2
OFICINA JURÍDICA	4
OFICINA DE PLANEACIÓN	2
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	1
DIRECCIÓN DE CONTROL FISCAL	2
TOTAL	17

PREGUNTAS FORMULADAS

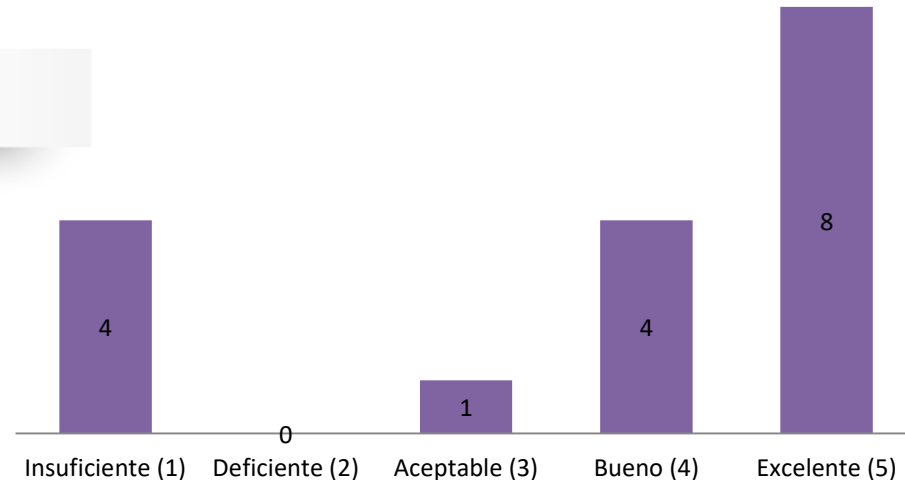
1.¿Considera usted que su requerimiento se resolvió de manera clara, completa y fundamentada?

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.

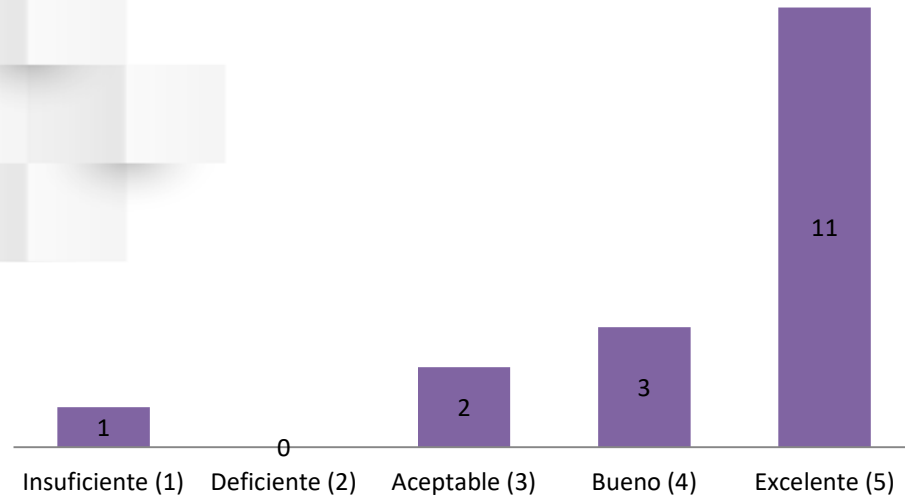
3.¿Los medios utilizados en la Auditoría General de la República para recibir y responder su requerimiento son efectivos?



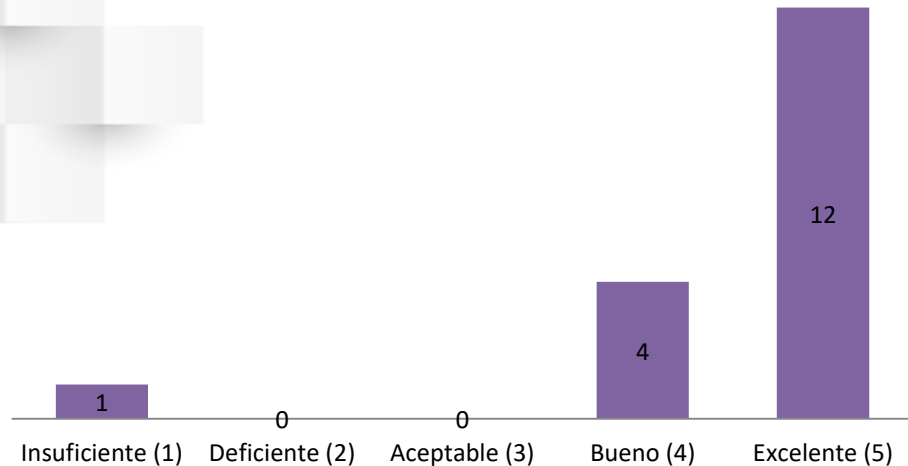
1. ¿Considera usted que su requerimiento se resolvió de manera clara, completa y fundamentada?



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 segundo semestre de 2020 se recaudaron 17 encuestas y se atendieron 332 derechos de petición de competencia de la AGR, sin embargo, en 9 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: $(17 \times 100\%) / 323$ da como resultado el 5.02% de representatividad.
- El promedio de calificaciones de los 17 encuestados fue de 4.19, lo que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 83,92%, con un descenso de 4,8 puntos respecto de la calificación obtenida en el primer semestre de 2020 (4,67).

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS

Se recibieron los siguientes comentarios enviados por los ciudadanos:

- En cuatro encuestas se recibieron aportes donde los ciudadanos manifiestan que las respuestas ofrecidas por la AGR son claras, oportunas y precisas.
- En tres encuestas los ciudadanos manifiestan algunas inquietudes respecto de la respuesta ofrecida por la Gerencia de Villavicencio y la Dirección de Control Fiscal. Estas inquietudes fueron analizadas y se concluye que la función asignada a la AGR se cumplió, solamente que en ocasiones el ciudadano no conoce adecuadamente cual es el límite de esta función.

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 segundo semestre de 2020 no se aplicaron encuestas de medición de satisfacción de usuarios del Proceso de Responsabilidad Fiscal.

Acatando la suspensión de los términos ordenada mediante las resoluciones reglamentarias 03, 04, 05, 06, 07, 08 y 010 de 2020, no se han notificado decisiones de fondo dentro de los procesos de responsabilidad fiscal, indagaciones preliminares, administrativos sancionatorios y de jurisdicción coactiva, que sean objeto de aplicación de encuestas.

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 segundo semestre 2020

Dependencia	Número de eventos evaluados	Número de asistentes	Número de encuestas aplicadas	Calificación Promedio
Oficina de Estudios Especiales y Apoyo Técnico	11	2289	275	4,728
Gerencia Seccional IV - Bucaramanga	6	36	36	4,950
Totales	17	2325	311	4,839

1. Durante el segundo semestre de 2020 se evaluaron 17 eventos externos, mediante 275 encuestas, con un promedio de calificación de 4,84 y un nivel de satisfacción del 97%.
2. La calificación promedio de los eventos externos presentó un pequeño incremento respecto al semestre anterior (4.76). 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:

OPINIONES DEL USUARIO – EVENTOS EXTERNOS



La gran mayoría de los asistentes y encuestados calificaron positivamente los 10 eventos de rendición de cuentas realizados por la AGR, con un promedio de 4.79 y la participación de 2,233 personas de manera virtual.

El evento Transformación del Modelo del Control Fiscal Colombiano tuvo algunos puntos bajos en las manifestaciones de aceptación de los participantes, pero esto se debió, fundamentalmente, a que el tema de evaluación y certificación de las contralorías todavía tenía ciertas prevenciones de los funcionarios de estos organismos de control fiscal, que fue precisamente lo que motivó la realización del foro.

Los grupos de veedores ciudadanos que interactúan principalmente con la Gerencia Seccional Bucaramanga agradecen el acompañamiento brindado tanto de forma presencial como virtual y solicitan que se continúen con estos ejercicios en la vigencia 2021.

ENCUESTA APLICADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 EN LA PÁGINA WEB

ENCUESTAS WEB

E20-05 ¿Teniendo en cuenta que el control fiscal ahora tiene una característica de preventivo y concomitante, cree usted que con estos cambios se mejorará el control fiscal?			
Fecha inicio		1/07/2020	
Fecha cierre		3/08/2020	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	64	74%
	b. No	23	26%
Total votos		87	

E20-06 ¿Considera importante la imposición de sanciones para aquellos funcionarios que han realizado actos de corrupción?			
Fecha inicio		4/08/2020	
Fecha cierre		31/08/2020	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	87	97%
	b. No	3	3%
Total votos		90	

ENCUESTAS WEB

E20-07 ¿Cree usted que la AGR debe fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, especialmente en lo territorial para lograr una articulación efectiva del control fiscal con el control social?			
Fecha inicio		2/09/2020	
Fecha cierre		30/09/2020	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	50	94%
	b. No	3	6%
Total votos		53	

E20-08 ¿Conoce usted las entidades que ejercen el control fiscal en Colombia?			
Fecha inicio		2/10/2020	
Fecha cierre		1/11/2020	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	47	67%
	b. No	23	33%
Total votos		70	

ENCUESTAS WEB

ENCUESTAS WEB			
E20-09	¿Cree usted que se deben certificar los Auditores por un organismo internacional, para ejercer las labores de vigilancia y control fiscal?		
	Fecha inicio	3/11/2020	
	Fecha cierre	1/12/2020	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	71	14%
	b. No	442	86%
	Total votos	513	

CONCLUSIONES Y DECISIONES DE LA MEDICIÓN DE USUARIOS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

CONSOLIDADO DE RESULTADOS – SEGUNDO SEMESTRE 2020

TIPO DE USUARIOS	POBLACIÓN	MUESTRA	CALIFICACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2020	NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2020
CONTRALORIAS	57	56	4,732	95%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	323	17	4,196	84%
SUJETOS PROCESALES	NA	NA	NA	NA
PARTICIPANTES DE EVENTOS	2325	311	4,839	97%
TOTALES	2705	384	4,589	92%

COMPARATIVO ÚLTIMAS CINCO MEDICIONES

MEDICIÓN	Segundo semestre 2018		Primer semestre 2019		Segundo semestre 2019		Primer semestre 2020		Segundo semestre 2020	
	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje
Contralorías	4,709	94%	4,533	91%	4,818	96%	4,778	96%	4,732	95%
Ciudadanía	4,500	90%	4,625	93%	4,453	89%	4,667	93%	4,196	84%
Procesos Fiscales	5,000	100%	NA	NA	4,75	95%	5,00	100%	NA	NA
Eventos Externos	4,686	94%	4,571	91%	4,645	93%	4,768	95%	4,839	97%
Promedio	4,724	94%	4,576	92%	4,667	93%	4,803	96%	4,589	92%
Incremento				-2,9%		1,8%		2,7%		-4,3%

CONCLUSIONES

- En el resultado global respecto del anterior semestre se presentó un pequeño descenso del nivel de satisfacción de los 3 instrumentos utilizados equivalente a un 4,3%.
- Se resalta la alta calificación obtenida en los 10 eventos de rendición de cuentas realizados por la AGR con un promedio de 4.79 y la participación de 2,233 personas de manera virtual.
- Las sugerencias de mejora y comentarios recibidos en algunos eventos externos y en las encuestas que miden la satisfacción del proceso auditor y la atención de derechos de petición fueron analizadas y se tendrán en cuenta para la gestión misional del 2021.
- Se debe continuar con la aplicación de encuestas mensuales en la página web, nuevo insumo para la toma de decisiones.

- Analizar la posibilidad de mejora en lo que respecta a la aplicación de encuestas de manera virtual.
- Divulgar la presente medición en la intranet y por Outlook a todos los servidores de la AGR.
- 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!