

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CONSOLIDADO DE RESULTADOS PRIMER SEMESTRE 2021

Auditoría Auxiliar

Agosto/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.

POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO

- ✓ **CONTRALORÍAS:** Aplicación de encuestas a entes vigilados a los cuales se les comunicó informe definitivo durante el primer semestre 2021.
- ✓ **CIUDADANÍA:** Encuestas aplicadas a los ciudadanos que se les atendió de fondo sus requerimientos en el primer semestre de 2021, excepto anónimos.
- ✓ **SUJETOS PROCESALES:** Usuarios atendidos (notificación de fallos) en procesos de responsabilidad fiscal en el primer semestre de 2021.
- ✓ **PARTICIPANTES:** Encuestas aplicadas a usuarios que participaron en eventos externos organizados por la AGR en el primer semestre de 2021.

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

CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021 (25)



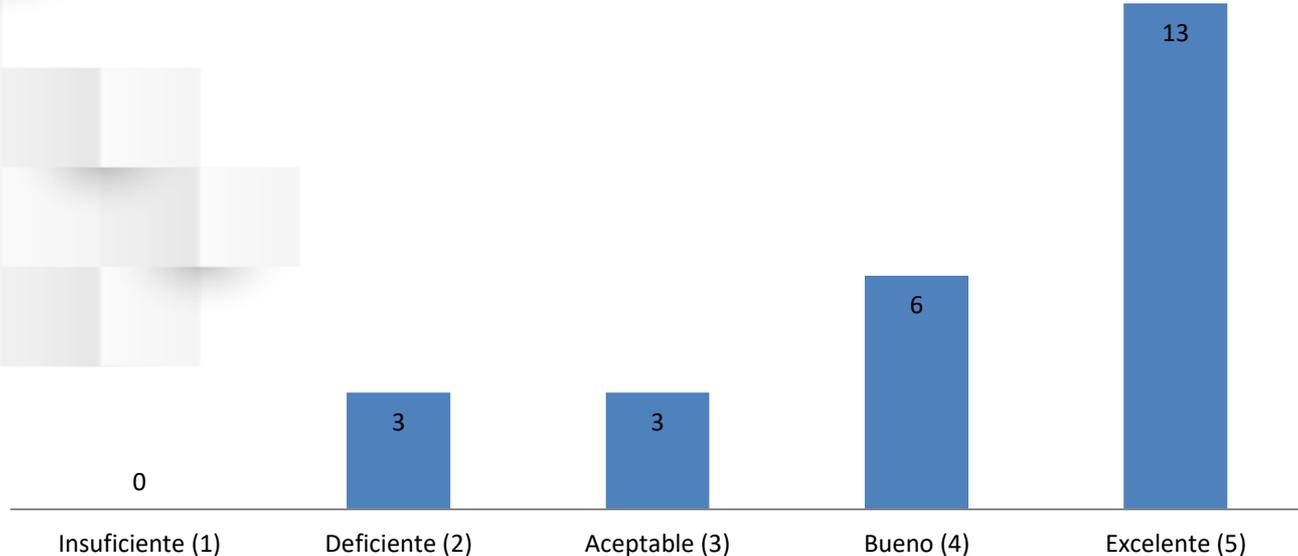
- | | |
|----|--|
| 1 | Contraloría Departamental de Arauca |
| 2 | Contraloría Departamental de Bolívar |
| 3 | Contraloría Departamental de Casanare |
| 4 | Contraloría Departamental de Nariño |
| 5 | Contraloría Departamental Tolima |
| 6 | Contraloría Departamental de Amazonas |
| 7 | Contraloría Departamental de Guaviare |
| 8 | Contraloría Departamental del Huila |
| 9 | Contraloría Distrital de Buenaventura |
| 10 | Contraloría Departamental de Boyacá |
| 11 | Contraloría Departamental de Caldas |
| 12 | Contraloría Departamental de Santander |
| 13 | Contraloría Municipal de Medellín. |

CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021 (25)

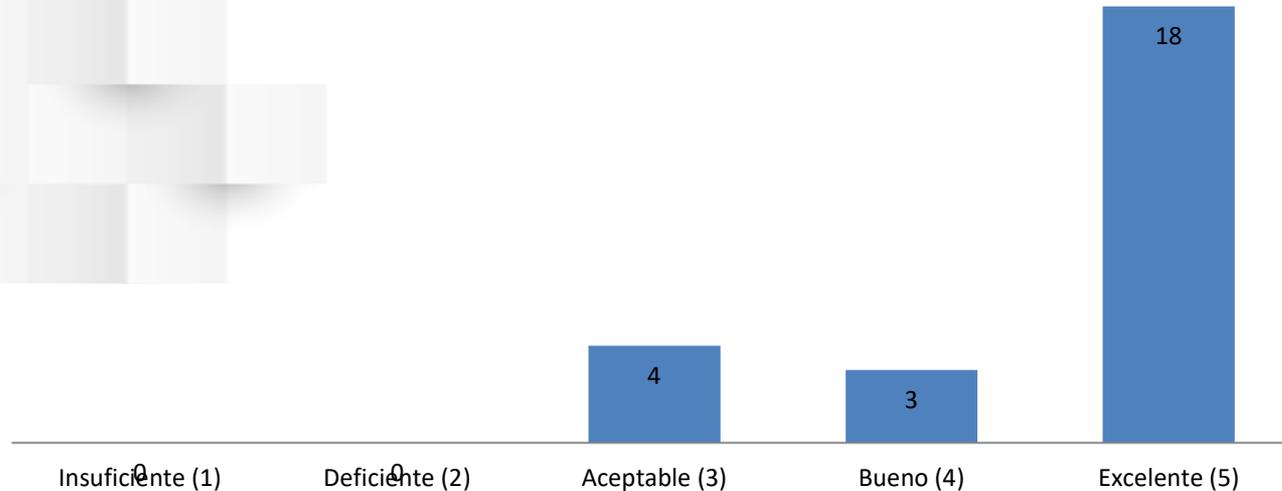


14	Contraloría General Santiago de Cali
15	Contraloría Departamental de Córdoba
16	Contraloría Departamental del Atlántico
17	Contraloría Departamental de Norte de Santander
18	Contraloría Municipal de Manizales
19	Contraloría Municipal de Floridablanca
20	Contraloría Municipal de Neiva
21	Contraloría Municipal de Popayán
22	Contraloría Municipal de Pereira
23	Contraloría Municipal de Soacha
24	Contraloría Municipal de Tuluá
25	Contraloría Municipal de Villavicencio

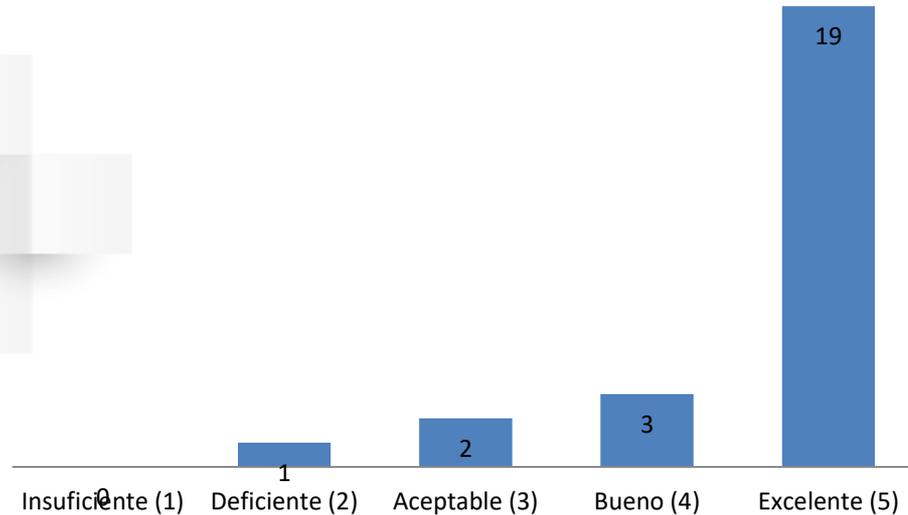
1. ¿Los hallazgos detectados en los procesos de auditoría han tenido la posibilidad de ser controvertidos en su totalidad?



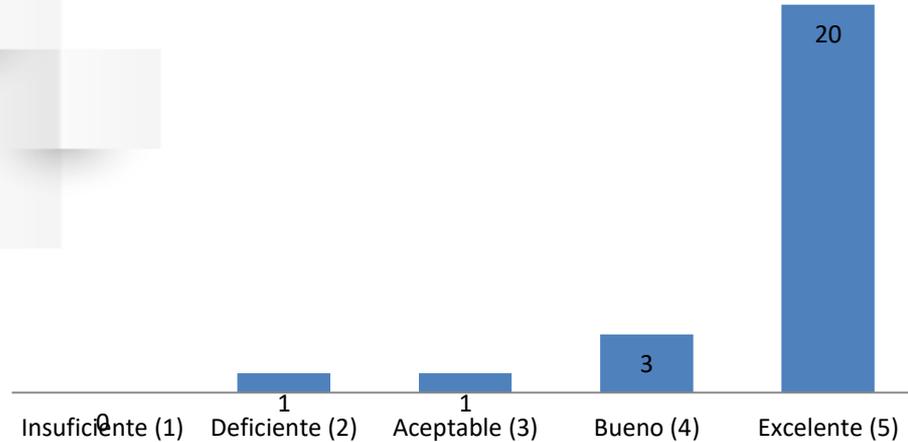
2. ¿Dentro de los procesos de auditoría, sus requerimientos han sido atendidos oportunamente?



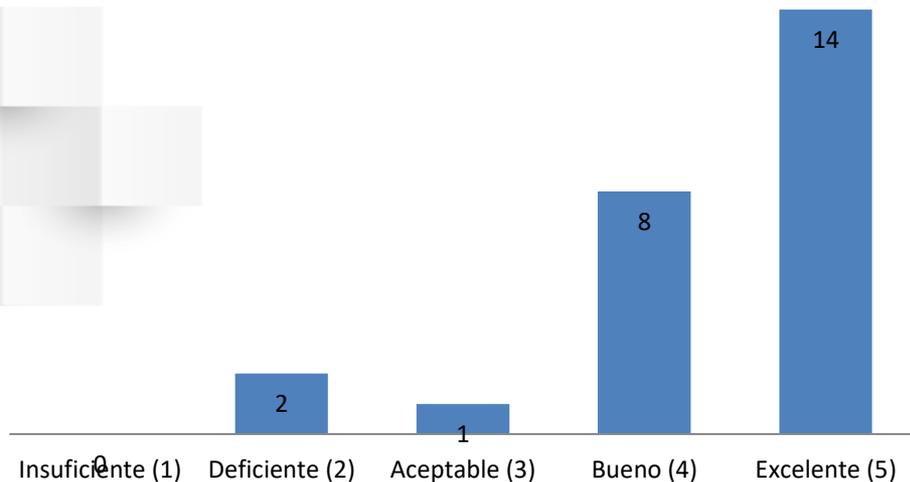
3. ¿Los Planes de Mejoramiento suscritos con la Auditoría General de la República han coadyuvado al mejoramiento de su entidad?



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 25 Contralorías, lo que corresponde al 100% de las encuestas remitidas (25) durante el primer semestre de 2021.
2. El promedio de calificaciones de las 25 evaluaciones fue de 4.47, con un porcentaje de satisfacción del 89,44. Se presenta un leve descenso en las calificaciones comparadas con las del semestre anterior (4.73).
3. El informe presentado por la Auditoría Delegada detalla las sugerencias y comentarios que ofrecieron algunos contralores y las acciones encaminadas al mejoramiento continuo del proceso.

Se presentaron diferentes observaciones y sugerencias por parte de las contralorías evaluadas, a saber:

- Dos contralorías manifiestan que el derecho de contradicción debe ser analizado con mayor profundidad atendiendo los argumentos presentados.
- Dos contralorías recomiendan mayor claridad y congruencia en la formulación de los hallazgos para facilitar el derecho de defensa y la estructuración de los planes de mejoramiento.
- Una contraloría indica que algunas observaciones identificadas en el trabajo de campo por parte del equipo auditor pueden ser resueltas realizando un análisis adecuado.
- Una contraloría agradece por la vigilancia la cual constituye un insumo para mejorar el efectivo control fiscal.

- Se indica por una contraloría que se debe revisar que los criterios iniciales no sean cambiados en el informe final, lo que conlleva a visualizar una falta de oportunidad de controversia.
- Una contraloría sugiere tener en cuenta al momento de auditar, las deficiencias en cuanto a recursos tecnológicos, financieros y los aspectos de orden público con que cuentan las contralorías pequeñas.
- Un sujeto de control manifestó que haber contado con auditores nuevos (de otras sedes) en el proceso auditor los afectó en el sentido de que ellos no tienen el conocimiento de la entidad, el no consultar informes anteriores, el de no solicitar debidamente la documentación a examinar dentro del proceso auditor, lo cual se tradujo en el levantamiento de observaciones las cuales no fueron debatidas con la entidad en el trabajo de campo.

- Una contraloría manifestó que durante el proceso auditor, en la etapa de trabajo de campo, se solicitó información que previamente había sido cargada durante la rendición de la cuenta, conllevando a la duplicidad de la información y que durante la etapa de trabajo de campo no se respetó el enlace de la contraloría al solicitar información por fuera de este.
- Finalmente, un sujeto de control señaló que en el desarrollo del proceso auditor de la vigencia 2020, realizado por la AGR, se pudo interactuar con el grupo auditor de una manera efectiva en busca de la mejora de los procesos y procedimientos internos de la contraloría, se consiguió una comunicación amable y profesional lo que permitió optimizar la ejecución de la auditoría debido a la retroalimentación absorbida por la Contraloría.

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:

- La Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal ha sostenido conversaciones con los contralores que presentaron los comentarios frente al proceso auditor ejecutado, encontrando aclarar las inquietudes presentadas por los auditados e implementando medidas internas.
- Se desarrollarán actividades de formación con los auditores con la finalidad de unificar criterios conceptuales, en temas desarrollados en el proceso auditor para evitar diferentes interpretaciones normativas.
- La AGR no realiza mediciones comparativas entre contralorías territoriales, se revisa la gestión fiscal de cada una de ellas de acuerdo a sus particularidades, se le recomendará a esta contraloría en particular elevar su petición a la Contraloría General de la República para que tome las medidas necesarias en este caso particular y pueda funcionar de una manera adecuada.
- Se revisaran los cambios entre el informe preliminar y definitivo que manifiestan a efectos de identificar las mejoras a desarrollar por parte del proceso auditor.

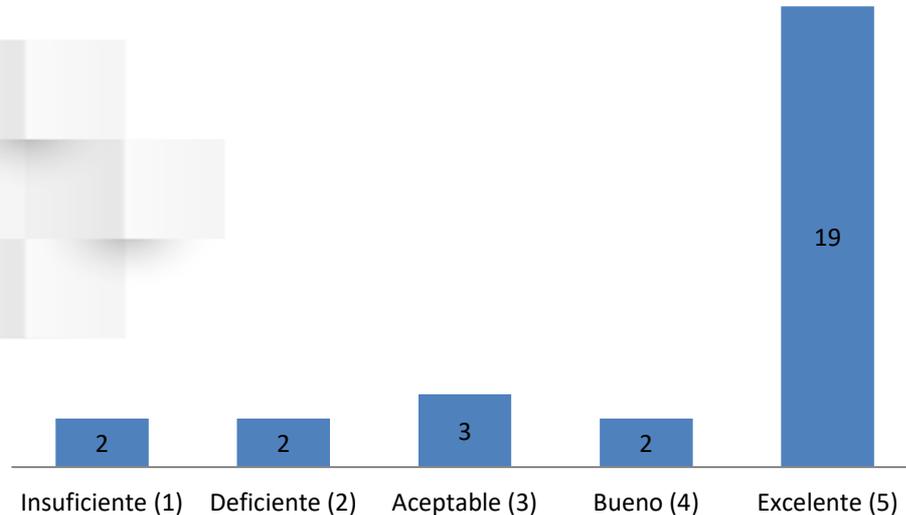
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS CIUDADANÍA, RESPECTO DE LA ATENCIÓN A SUS REQUERIMIENTOS

Encuestas tramitadas por área en el primer semestre de 2021

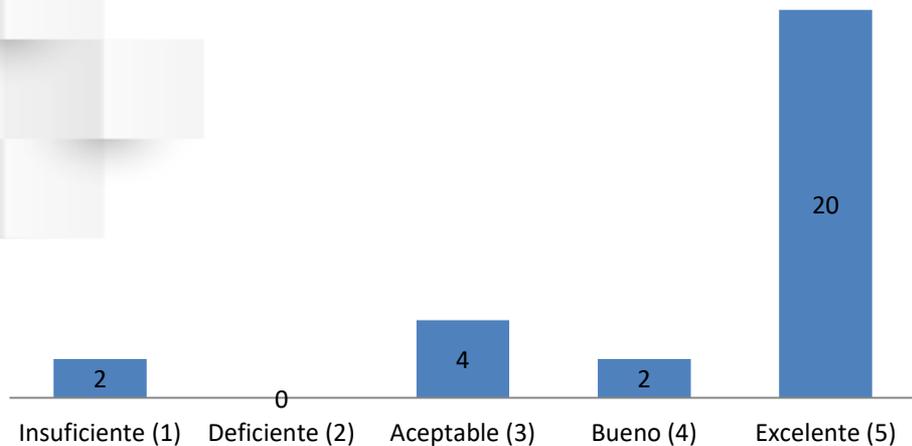


ÁREA QUE APLICÓ ENCUESTAS	NÚMERO DE ENCUESTAS
AUDITORÍA DELEGADA	5
DIRECCIÓN DE CONTROL FISCAL	3
GERENCIA SECCIONAL II – BOGOTÁ	1
GERENCIA SECCIONAL IV - BUCARAMANGA	3
GERENCIA SECCIONAL V BARRANQUILLA	3
OFICINA JURÍDICA	6
OFICINA DE PLANEACIÓN	4
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2
OFICINA DE ESTUDIOS ESPECIALES	1
TOTAL	28

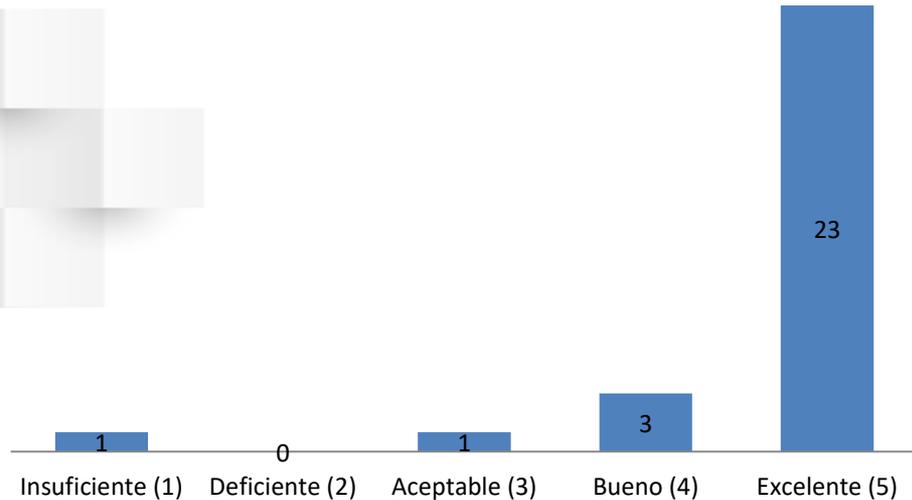
1. ¿Considera usted que su requerimiento se resolvió de manera clara, completa y fundamentada?



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 2021 se recibieron 28 encuestas y se atendieron 298 derechos de petición de competencia de la AGR, sin embargo, en 3 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: $(28 \times 100\%) / 295$ da como resultado el 9.5% de representatividad.
- El promedio de calificaciones de los 28 encuestados fue de 4.37, lo que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 87,45%, con un incremento de 1,8 puntos respecto de la calificación obtenida en el segundo semestre de 2020 (4,19).

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS

Se recibieron los siguientes comentarios enviados por los ciudadanos:

- En doce 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 las Gerencias de Cundinamarca y Barranquilla 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

Durante el primer semestre de 2021 no se aplicaron encuestas de medición de satisfacción de usuarios del Proceso de Responsabilidad Fiscal.

Teniendo en cuenta la suspensión de los términos procesales en los procesos fiscales durante el periodo comprendido entre el primero de enero al 31 de mayo de 2021, y a la reanudación de los términos procesales a partir del primero de junio de 2021, durante el primer semestre de 2021 no se expedieron actuaciones que den lugar al diligenciamiento de la encuesta de medición de satisfacción de sujetos procesales; de igual manera 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 las mismas.

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

Resultados por dependencias – Eventos Externos realizados en el primer semestre 2021

Dependencia	Número de eventos evaluados	Número de asistentes	Número de encuestas aplicadas	Calificación Promedio
Dirección Estudios Especiales	3	4379	344	4,539
Gerencia Seccional I Medellín	3	157	111	4,546
Gerencia Seccional II Bogotá	3	374	17	4,663
Gerencia Seccional III Cali	3	388	230	4,720
Gerencia Seccional IV Bucaramanga	3	95	37	4,843
Gerencia Seccional V Barranquilla	3	137	62	4,676
Gerencia Seccional VI Neiva	3	59	18	4,676
Gerencia Seccional VII Armenia	3	302	130	4,718
Gerencia Seccional VIII Cúcuta	3	125	82	4,953
Gerencia Seccional IX Villavicencio	3	171	23	4,849
Gerencia Seccional X Montería	3	72	20	4,233
Totales	33	6259	1074	4,674

1. Durante el primer semestre de 2021 se evaluaron **33** eventos externos, mediante 1074 encuestas, con un promedio de calificación de 4,674 y un nivel de satisfacción del 93%.
2. La calificación promedio de los eventos externos presentó un pequeño descenso respecto al semestre anterior (4.839). 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 33 eventos externos realizados por la AGR, con un promedio de 4.67 y la participación de 6,259 personas de manera virtual.

En cuanto a las jornadas de capacitaciones virtuales realizadas por las Gerencias Seccionales, en general se percibió receptividad por parte de los veedores y asistentes a los eventos, hacia la información brindada e interés para que se continúen realizando este tipo de capacitaciones que aborden la temática de la participación ciudadana en el control social de los recursos públicos fortaleciendo y motivando de esta manera la participación ciudadana.

Como oportunidades de mejora sugieren: que se analice la posibilidad de ampliar los espacios de interacción social, así sea de manera virtual, adecuando los horarios a la necesidad de los ciudadanos.

Es notoria el mejoramiento y la experiencia que se va adquiriendo en las nuevas formas de adelantar por parte de la AGR los eventos externos, lo que permite brindar escenarios tecnológicos más participativos, mejor coordinación de intervenciones, horarios y herramientas.

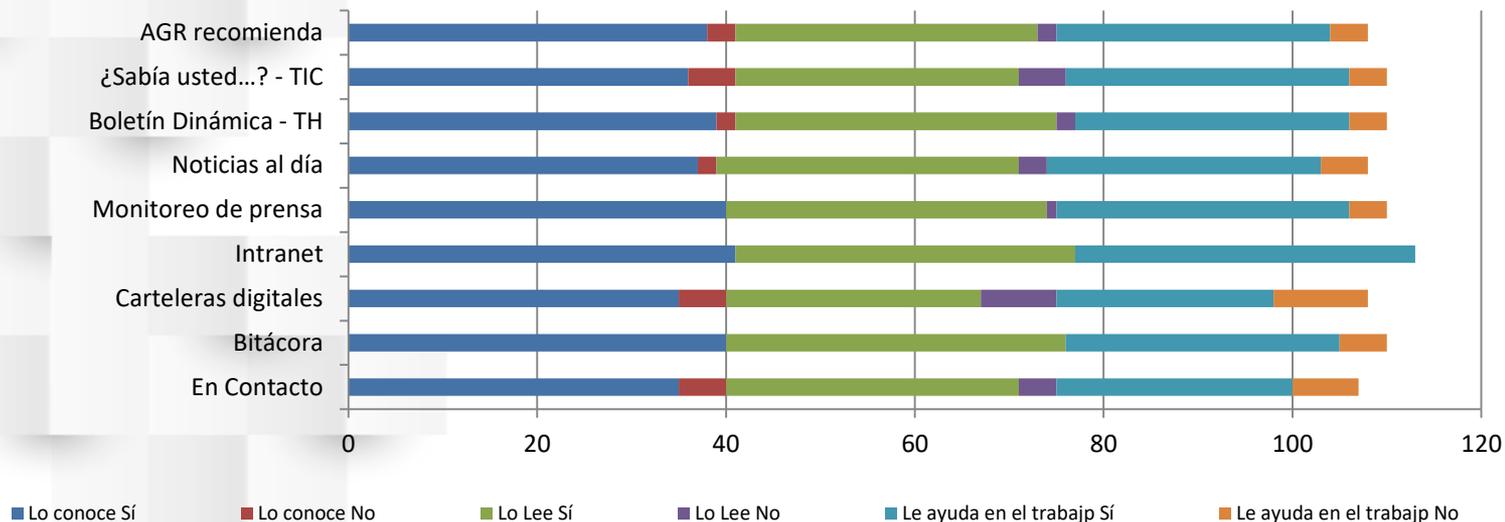
A través de las capacitaciones se fortalecieron los lazos de confianza entre la ciudadanía y la AGR, observándose la radicación de dos denuncias por parte de los asistentes en los eventos organizados por la Gerencia Cali.

Se propone que estas jornadas sean certificadas, para lograr atraer el interés de mayor cantidad de participantes.

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

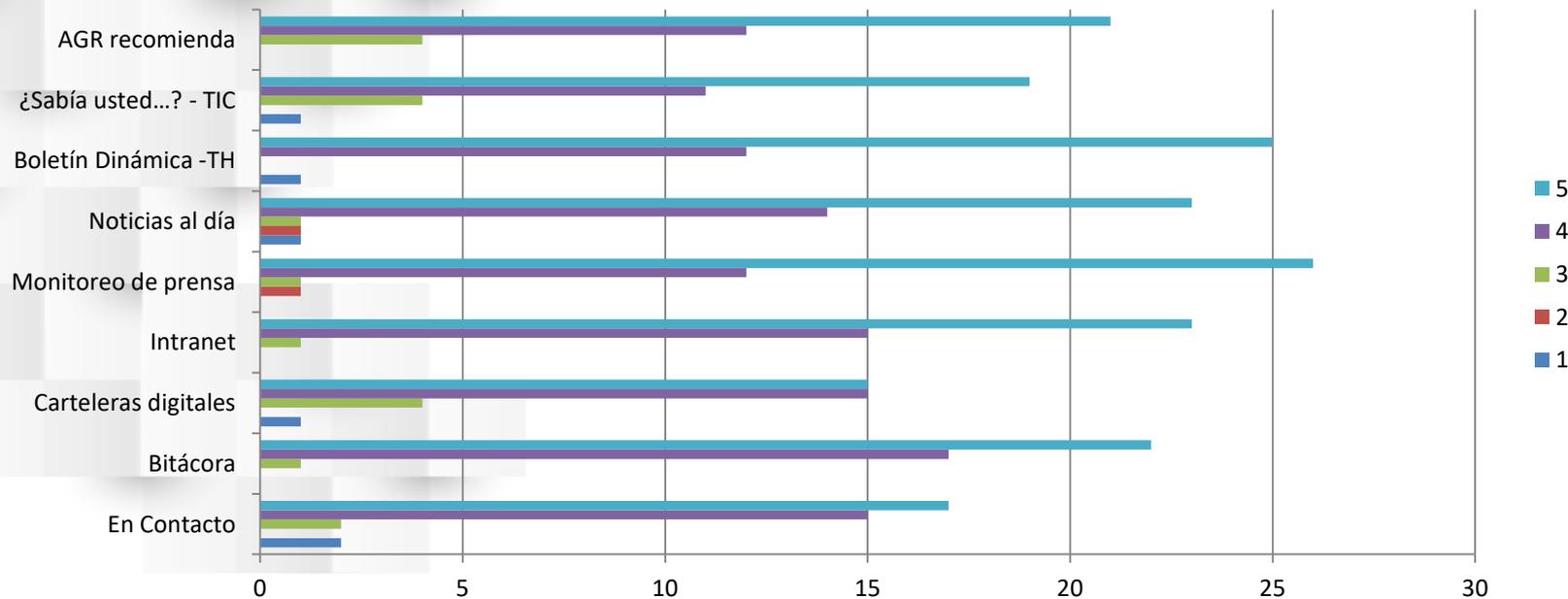
- **Objetivo:** Encuesta de satisfacción sobre medios internos de comunicación
- **Universo:** Funcionarios de la Auditoría General de la República
- **Periodo:** 2020-2021
- **Fecha de realización:** 26 a 28 de julio de 2021
- **Proceso:** Orientación institucional
- **Área responsable:** Oficina de Estudios Especiales y Apoyo Técnico / Grupo de Comunicaciones
- **Técnica de recolección de datos:** Encuesta directa vía correo electrónico
- **Encuestas recibidas:** 40

Conocimiento de los medios internos de comunicación



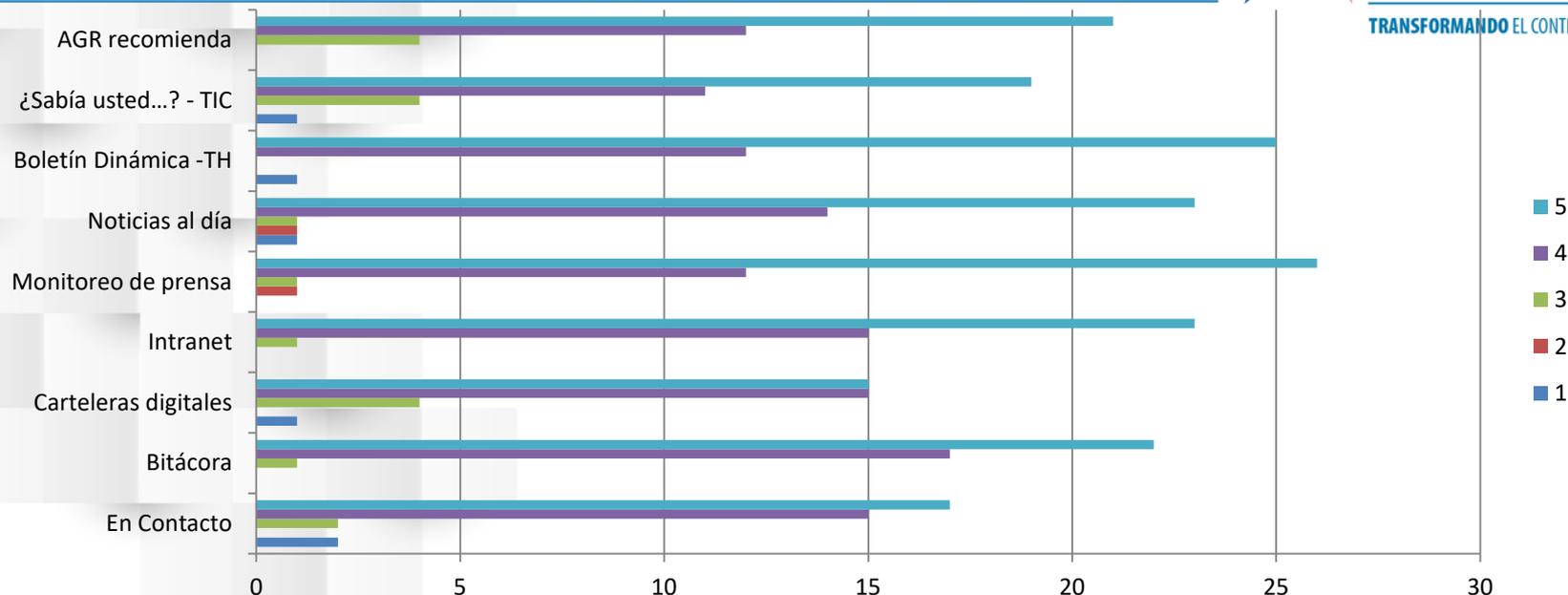
Los medios internos más conocidos en la AGR son la Intranet, con 100% de respuestas positivas, seguidos de Bitácora y Monitoreo de prensa [98%]. Los medios más leídos son Bitácora e Intranet. Los que más ayudan en el trabajo la Intranet está adelante [86%], seguido por el Boletín Dinámica [76%]

Calificación del contenido temático y la pertinencia de cada medio



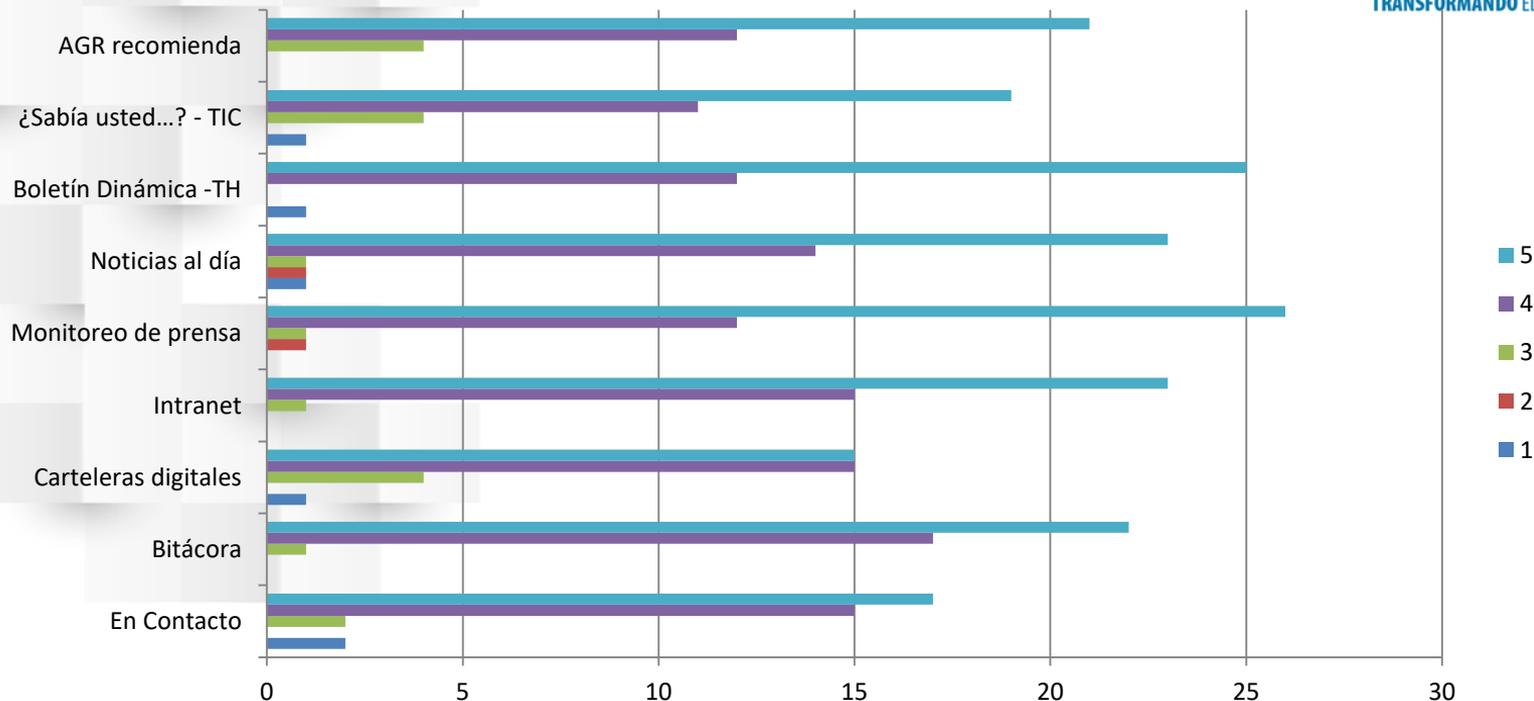
Sobre el contenido temático y la pertinencia de cada medio, los usuarios que respondieron la encuesta se inclinaron por puntajes de excelencia en todos los medios [porcentajes superiores al 51%], destacándose la Intranet [85%], seguida del Bitácora, Monitoreo de prensa, Noticias al día y Boletín Dinámica [71%].

Calificación del diseño gráfico



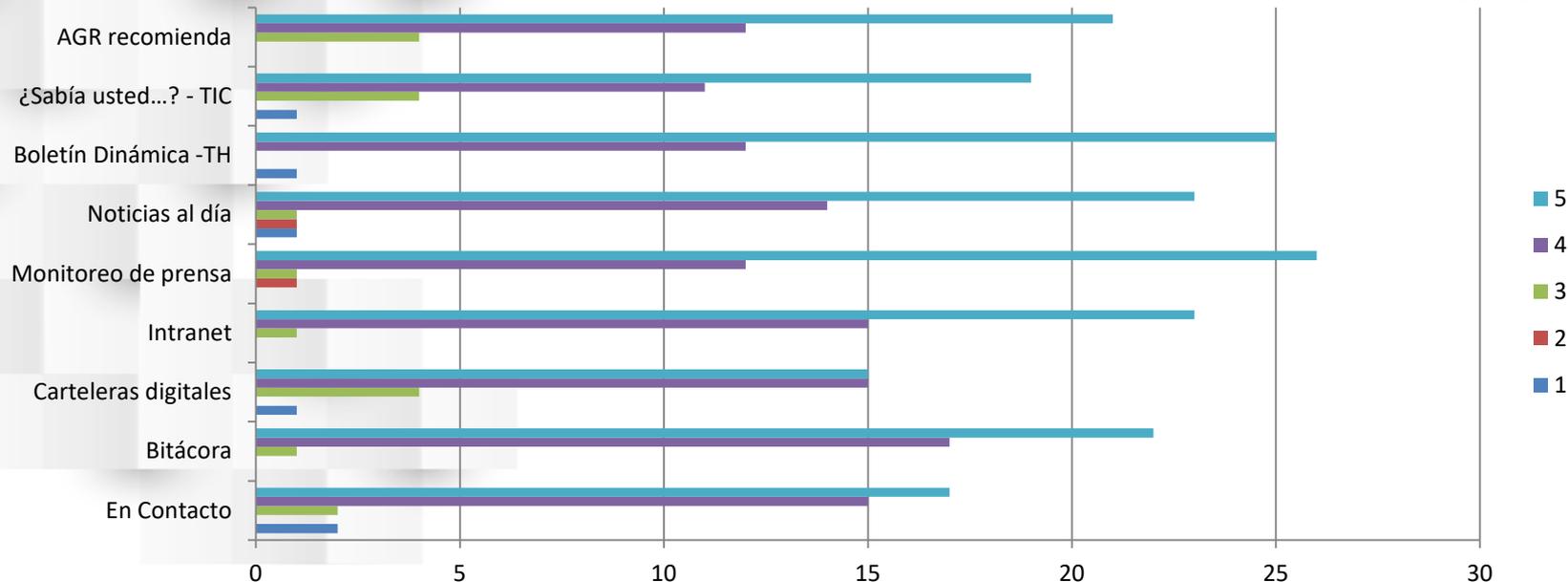
El 82% de los evaluadores determinaron que el diseño de las publicaciones internas de la AGR es excelente o bueno, y solo un 6% la calificó como aceptable o mala. Según la encuesta, Bitácora es el medio de mejor diseño con un 97% de favorabilidad, seguido por la Intranet [95%]. Los medios catalogados con más bajo diseño, fueron En Contacto, Noticias al Día, con 7% y 9% de calificación negativa respectivamente.

Claridad de los medios - Redacción



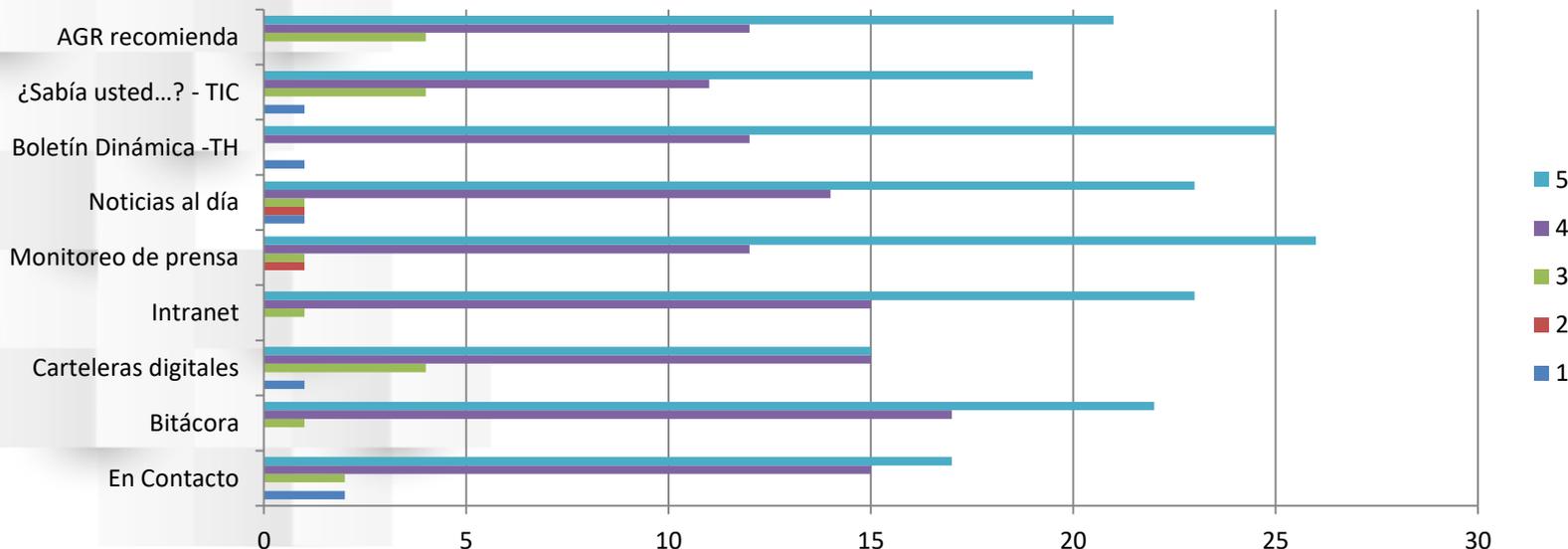
La claridad de los medios internos de comunicación de la AGR, en lo concerniente a la redacción, tuvo un promedio de evaluación de 4,3 sobre 5, con un porcentaje de favorabilidad del 83% sobre el total de encuestados. Todos los medios evaluados estuvieron por encima de 4,0 en los promedios ponderados.

Claridad de los medios - Pertinencia



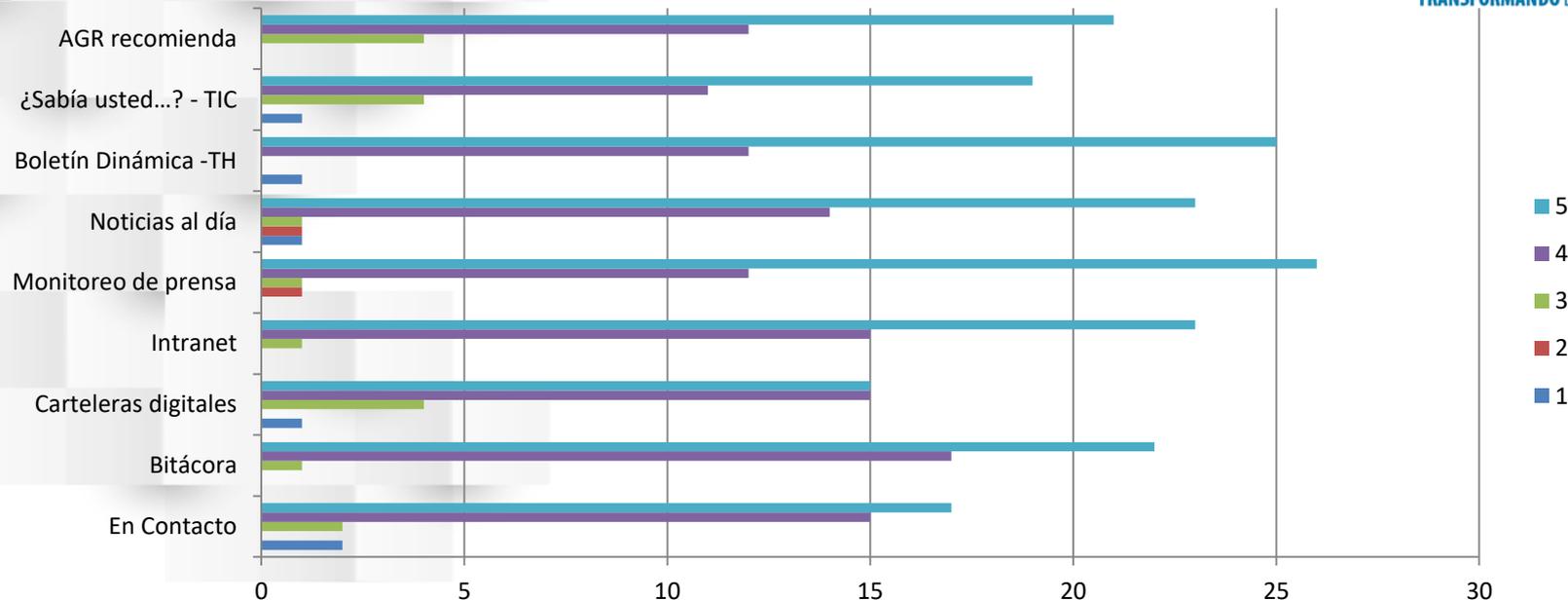
Se siguen destacando como los medios mejor calificados la Intranet, Monitoreo de Prensa, Boletín Dinámica y Bitácora, superando todos el 90% de favorabilidad.

Claridad de los medios - Coherencia



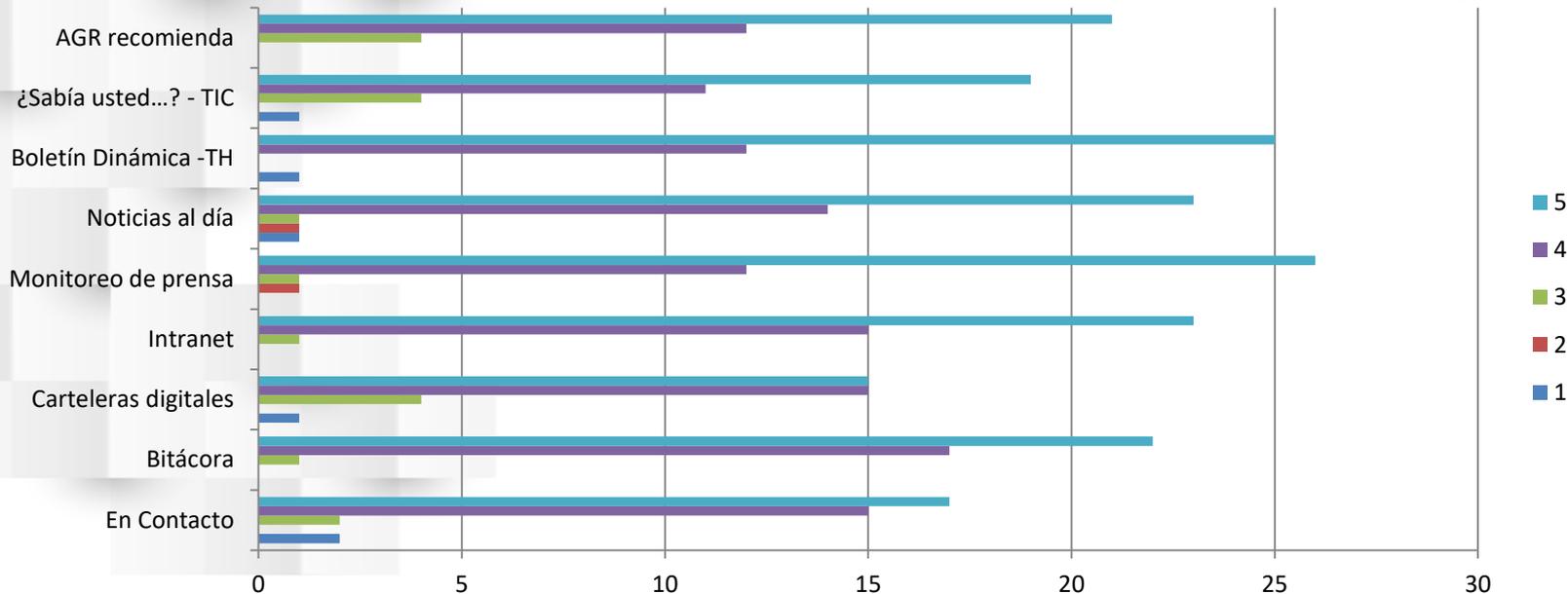
En lo referente a la coherencia de los medios, siguen siendo las cuatro publicaciones de mayor favorabilidad, en su orden, Bitácora [97%], Intranet y Monitoreo de prensa [95% cada una]. El En Contacto y las Carteleras digitales, siguen siendo considerados como los medios de menor incidencia en el contexto informativo de la entidad, lo cual se explica por la pandemia.

Claridad de los medios - Oportunidad



En cuanto a la claridad de los medios - oportunidad se obtuvo un promedio ponderado de 4,3 de calificación. Liderados por la Intranet con 92% de aprobación [calificaciones de excelente o buena], seguida por Bitácora Y Monitoreo de medios con el 90% cada una.

Frecuencia de difusión



En el ítem de frecuencia, el 12% de quienes respondieron la encuesta no emitieron calificación sobre la pregunta. Así mismo, el 8% calificó por debajo de aceptable.

La pauta de favorabilidad continuó siendo para Bitácora con 95% [54% excelente y 41% buena, fueron las calificaciones de usuarios respecto de la oportunidad del medio].

CONCLUSIONES RESPECTO A LA MEDICIÓN DE MEDIOS INTERNOS

El 16,4% de la población objetivo respondió la encuesta.

Medios que quisiera se implementaran: aunque solo 9 usuarios presentaron propuestas, [22% de los participantes], se destacó en este ítem la coincidencia en que los medios que existen permiten el conocimiento de la información general de la entidad de manera ágil y oportuna.

Entre las sugerencias que se destacan, está la de producir una revista institucional, abrir espacios o repositorios para relatorías, conferencias, conceptos y pronunciamientos.

Las observaciones aportadas por los encuestados se dirigieron principalmente, a manifestar que algunos medios no se encuentran o no se actualizan, a la cantidad de medios internos, y a proponer, para todos los usuarios, la divulgación de agendas corporativas.

CONCLUSIONES RESPECTO A LA MEDICIÓN DE MEDIOS INTERNOS

Los resultados anteriores muestran la incidencia que ha tenido en el reconocimiento de los medios de comunicación, el trabajo en casa y la semipresencialidad por causa de la pandemia. Medios como la Intranet, que en encuestas anteriores estaba bastante rezagada en su consulta y recordación, pasaron a convertirse en los más importantes para la divulgación y la información institucional.

Así mismo, aunque no fue evaluada por no ser considerado un medio de comunicación como tal, es de resaltar la prevalencia que tiene hoy por hoy, el uso del correo electrónico como gran sistema informativo de la actividad interna de la entidad. Se incluye esta apreciación en estas conclusiones, porque es el correo corporativo el canal principal para la entrega de medios internos y de herramientas de divulgación a los usuarios de cualquier índole, superando por mucho a las redes sociales y la página web.

Cabe repensar la reactivación de algunos medios como En Contacto, cartelera electrónica y ¿Sabía usted...?, cuyos resultados son los más bajos en la encuesta, debido a que no se han publicado durante la pandemia, pero que según esos mismos resultados, siguen arraigados en la memoria institucional y siendo considerados por los usuarios como medios importantes para su trabajo.

ENCUESTA APLICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021 EN LA PÁGINA WEB

RESULTADOS ENCUESTAS WEB – PRIMER SEMESTRE 2021

E21-01	¿Conoce las modificaciones que se han realizado en el control fiscal como consecuencia de los recientes desarrollos normativos en el país?		
Fecha inicio		8/03/2021	
Fecha cierre		31/03/2021	
		1	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	8	57%
	b. No	6	43%
Total votos		14	

E21-02	¿Considera usted que el proceso de evaluación que realiza la AGR a las contralorías territoriales puede fortalecer la confianza de los ciudadanos en el control fiscal?		
Fecha inicio		5/04/2021	
Fecha cierre		30/04/2021	
		1	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	40	82%
	b. No	9	18%
Total votos		49	

RESULTADOS ENCUESTAS WEB – PRIMER SEMESTRE 2021

E21-03	¿Conoce usted qué es y cuáles son las funciones del Sistema Nacional de Control Fiscal – SINACOF?		
	Fecha inicio	7/05/2021	
	Fecha cierre	1/06/2021	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	18	41%
	b. No	26	59%
	Total votos	44	

E21-04	¿Considera que el control fiscal incide en la calidad de vida de la población?		
	Fecha inicio	7/06/2021	
		1	
	Fecha cierre	4/07/2021	
		1	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	27	84%
	b. No	5	16%
	Total votos	32	

CONCLUSIONES Y DECISIONES DE LA MEDICIÓN DE USUARIOS CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2021

CONSOLIDADO DE RESULTADOS – PRIMER SEMESTRE 2021

TIPO DE USUARIOS	POBLACIÓN	MUESTRA	CALIFICACIÓN PRIMER SEMESTRE 2021	NIVEL DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2021
CONTRALORIAS	25	25	4,472	89%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	295	28	4,373	87%
SUJETOS PROCESALES	NA	NA	NA	NA
PARTICIPANTES DE EVENTOS	6259	1074	4,674	93%
TOTALES	6579	1127	4,506	90%

COMPARATIVO ÚLTIMAS CINCO MEDICIONES

MEDICIÓN	Primer semestre 2019		Segundo semestre 2019		Primer semestre 2020		Segundo semestre 2020		Primer semestre 2021	
	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje
Contralorías	4,533	91%	4,818	96%	4,778	96%	4,732	95%	4,472	89%
Ciudadanía	4,625	93%	4,453	89%	4,667	93%	4,196	84%	4,373	87%
Procesos Fiscales	NA	NA	4,75	95%	5,00	100%	NA	NA	NA	NA
Eventos Externos	4,571	91%	4,645	93%	4,768	95%	4,839	97%	4,674	93%
Promedio	4,576	92%	4,667	93%	4,803	96%	4,589	92%	4,506	90%
Incremento				1,8%		2,7%		-4,3%		-1,7%

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 1,7%.
- Se resalta la alta calificación obtenida en los 33 eventos externos realizados por la AGR con un promedio de 4.67 y la participación de 6,259 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 el mejoramiento de la gestión misional.
- Se debe continuar con la aplicación de encuestas mensuales en la página web, nuevo insumo para la toma de decisiones.

- 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. Incluir su análisis en uno de los Comités de Dirección.
- En los seguimientos que se realicen a la Política de Comunicaciones vincular el resultado de las encuestas aplicadas respecto de los medios internos.
- Divulgar la presente medición en la intranet y por Outlook a todos los servidores de la AGR.



AUDITORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA - COLOMBIA

TRANSFORMANDO EL CONTROL FISCAL

¡MUCHAS GRACIAS!