

# MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CONSOLIDADO DE RESULTADOS SEGUNDO SEMESTRE 2021

**Auditoría Auxiliar**

**Febrero /2022**

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 segundo semestre 2021.
- ✓ **CIUDADANÍA:** Encuestas aplicadas a los ciudadanos que se les atendió de fondo sus requerimientos en el segundo semestre de 2021, excepto anónimos.
- ✓ **SUJETOS PROCESALES:** Usuarios atendidos (notificación de fallos) en procesos de responsabilidad fiscal en el segundo semestre de 2021.
- ✓ **PARTICIPANTES:** Encuestas aplicadas a usuarios que participaron en eventos externos organizados por la AGR en el segundo semestre de 2021.

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

# CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 (40)



1	Departamental de Cundinamarca
2	Departamental de Guainía
3	Departamental del Caquetá
4	Departamental del Chocó
5	Departamental del Meta
6	Departamental del Valle del Cauca
7	Departamental del Vaupés
8	Departamental del Vichada
9	Distrital de Bogotá
10	Distrital de Barranquilla
11	Distrital de Cartagena
12	Distrital de Santa Marta

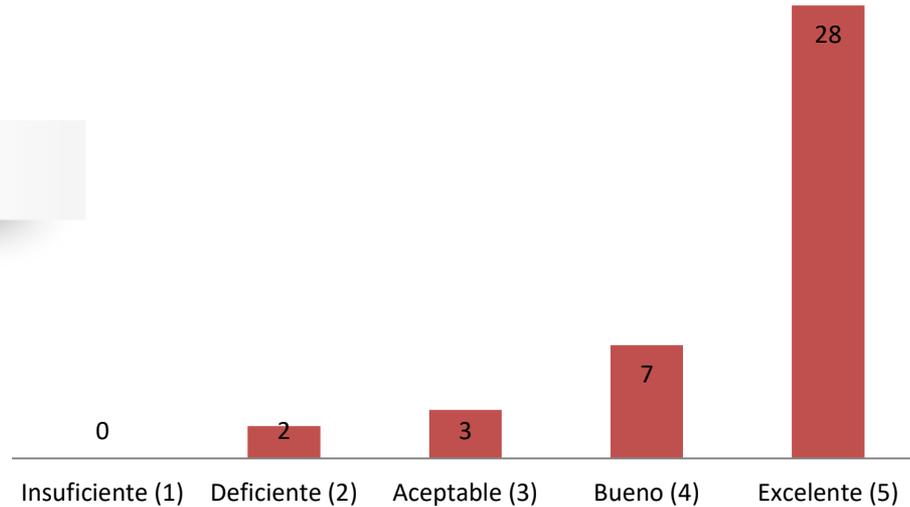
# CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 (40)



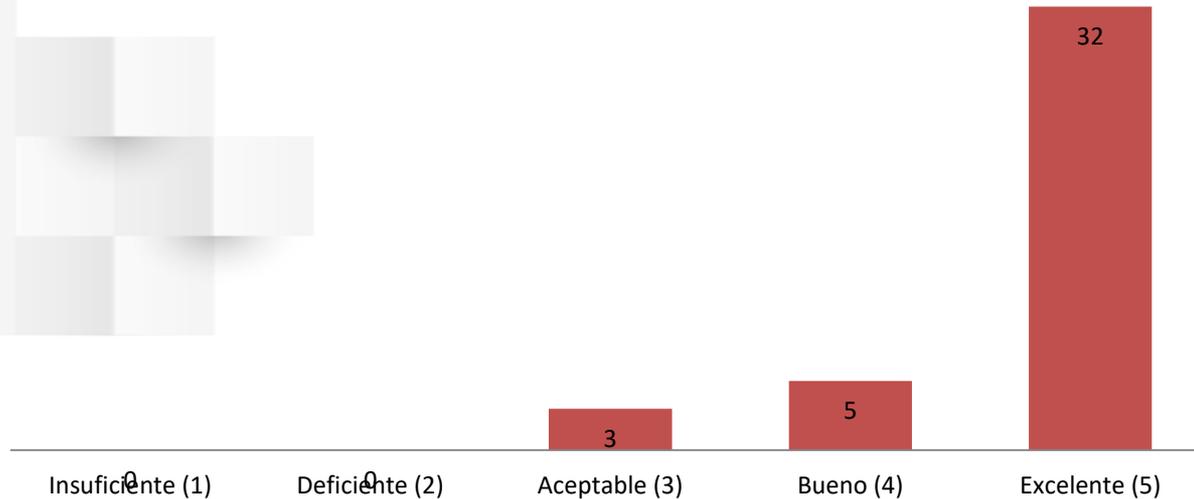
13	General de Antioquia
14	General del Cauca
15	General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
16	General del Departamento de La Guajira
17	General del Departamento de Putumayo
18	General del Departamento de Sucre
19	General del Departamento del Cesar
20	General del Magdalena
21	General del Quindío
22	General del Risaralda
23	Municipal de Armenia
24	Municipal de Barrancabermeja
25	Municipal de Bello
26	Municipal de Bucaramanga
27	Municipal de Cúcuta



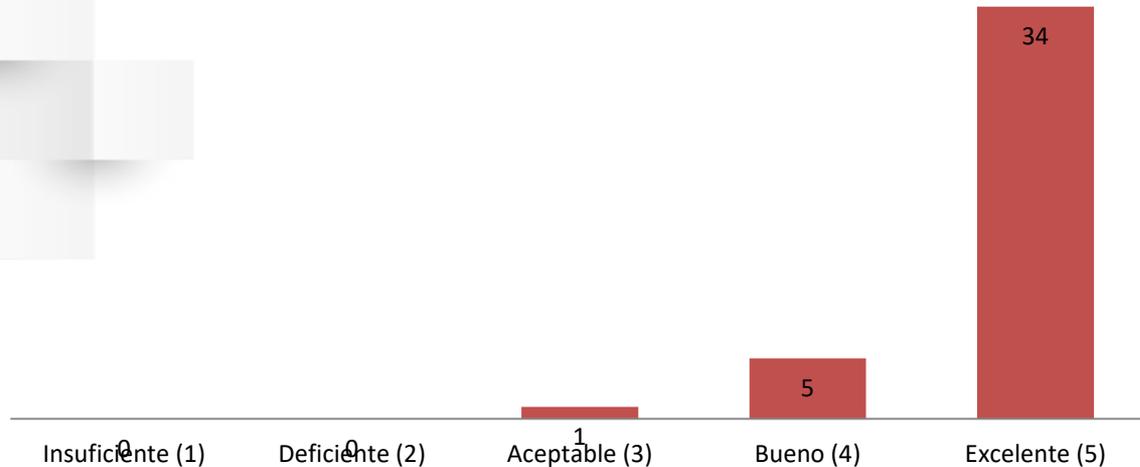
1. ¿Los hallazgos detectados en los procesos de auditoría han tenido la posibilidad de ser controvertidos en su totalidad?



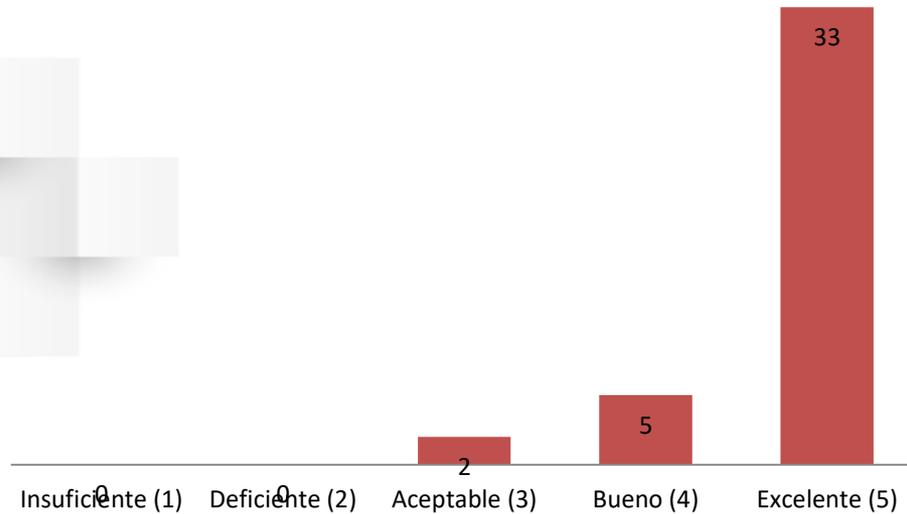
2. ¿Dentro de los procesos de auditoría, sus requerimientos han sido atendidos oportunamente?



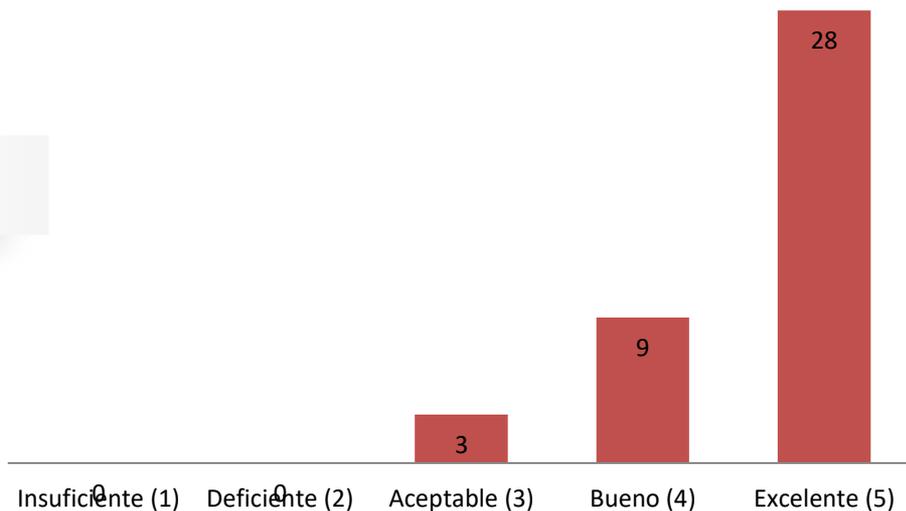
### 3. ¿Los Planes de Mejoramiento suscritos con la Auditoría General de la República han coadyuvado al mejoramiento de su entidad?



## 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 40 Contralorías, lo que corresponde al 100% de las encuestas remitidas durante el segundo semestre de 2021.
2. El promedio de calificaciones de las 40 evaluaciones fue de 4.69, con un porcentaje de satisfacción del 93,90. Se presenta un pequeño incremento en las calificaciones comparadas con las del semestre anterior (4.47).
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:

- Tres contralorías manifiestan que el derecho de contradicción debe ser analizado con mayor profundidad atendiendo los argumentos presentados.
- Una contraloría recomienda mayor claridad y congruencia en la formulación de los hallazgos para facilitar la estructuración de los planes de mejoramiento.
- Dos contralorías indican que se debe tener cuidado en requerir información que ya cuenta la AGR.
- Seis contralorías agradecen la labor adelantada por la AGR la cual constituye un insumo para mejorar el efectivo control fiscal.

## SUGERENCIAS DEL USUARIO - CONTRALORÍAS

- Tres contralorías manifiestan que los auditores son competentes y aportan aprendizaje en el desarrollo de la auditoría.
- Una contraloría recomiendan mejor comunicación de los auditores con los auditados.
- Dos contralorías cuestionan la formulación de hallazgos.
- Dos contralorías solicitan capacitaciones en temas de indicadores, rendición de cuentas y cumplimiento de topes presupuestales.

## ANÁLISIS A LAS SUGERENCIAS DEL USUARIO - CONTRALORÍAS

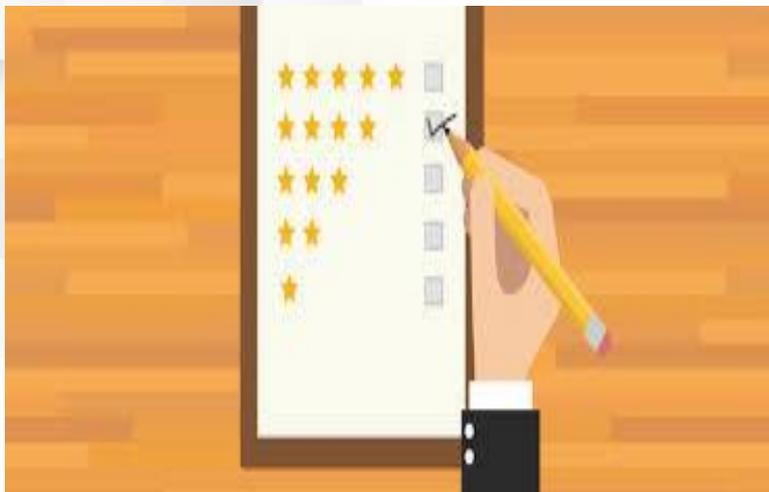


Luego de realizar el análisis de las observaciones y sugerencias presentadas por las contralorías, se proponen las siguientes acciones encaminadas al mejoramiento continuo del proceso:

- La AGR hará los esfuerzos que se requieran con el fin de coordinar con los equipos auditores que las solicitudes se hagan de manera coordinada, para evitar reprocesos.
- Se desarrollarán actividades de formación con los auditores cuya finalidad será la de unificar criterios conceptuales, en temas desarrollados en el proceso auditor para evitar diferentes interpretaciones normativas, validación de evidencias con respecto de los hallazgos, además se reforzarán los controles que se manejan en el proceso, mitigando que el riesgo se materialice, frente a variaciones de fondo, entre el informe final respecto del preliminar.
- Es preciso señalar que la AGR no es competente frente a la expedición, modificación, aprobación de normatividad, por lo anterior se sugiere se eleven las consultas o requerimientos respectivos a las entidades competentes para cada uno de los temas aclarando las dudas derivados del ejercicio auditor.

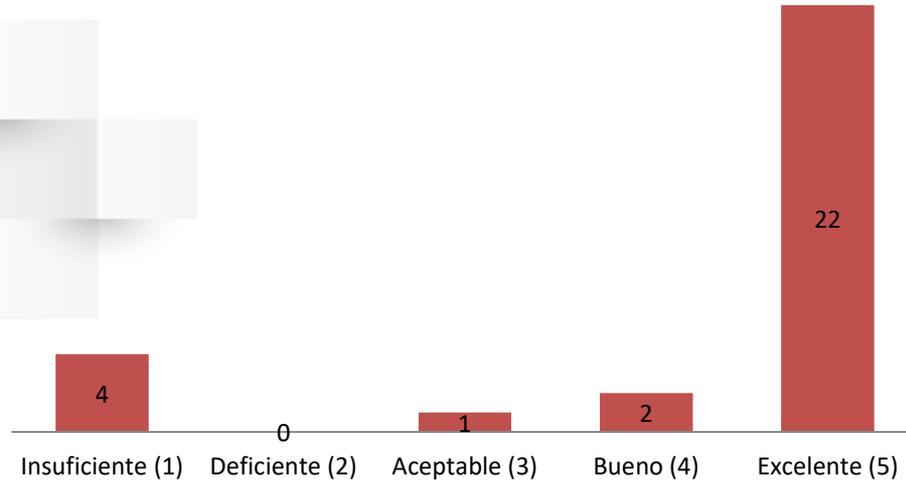
# **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS CIUDADANÍA, RESPECTO DE LA ATENCIÓN A SUS REQUERIMIENTOS**

## Encuestas tramitadas por área en el segundo semestre de 2021

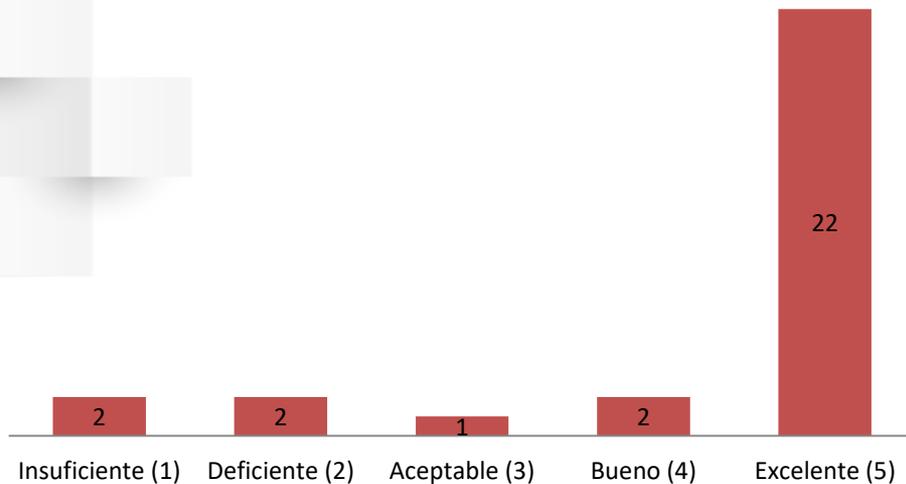


ÁREA QUE APLICÓ ENCUESTAS	NÚMERO DE ENCUESTAS
AUDITORÍA DELEGADA	5
DIRECCIÓN DE CONTROL FISCAL	1
GERENCIA SECCIONAL I – MEDELLÍN	2
GERENCIA SECCIONAL V BARRANQUILLA	3
GERENCIA SECCIONAL IX VILLAVICENCIO	1
GERENCIA SECCIONAL X MONTERIA	2
OFICINA JURÍDICA	11
OFICINA DE PLANEACIÓN	2
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

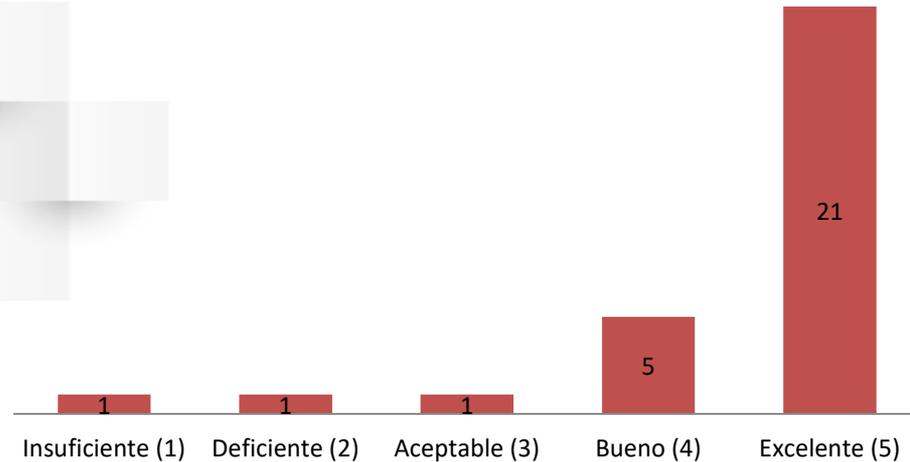
1. ¿Considera usted que su requerimiento se resolvió de manera clara, completa y fundamentada?



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 2021 se recibieron 29 encuestas y se atendieron 307 derechos de petición de competencia de la AGR, sin embargo, en 18 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:  $(29 \times 100\%) / 289$  da como resultado el 10,03% de representatividad.
- El promedio de calificaciones de los 29 encuestados fue de 4,40, lo que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 88,05%, con un pequeño incremento respecto de la calificación obtenida en el primer semestre de 2021 (4,37).

Se recibieron los siguientes comentarios enviados por los ciudadanos:

- En seis 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 Medellín y la Dirección de Talento Humano. 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 segundo semestre de 2021 no se aplicaron encuestas de medición de satisfacción de usuarios del Proceso de Responsabilidad Fiscal.***

*“... a la fecha no se han expedido 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 aún permitan a la fecha dar 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 segundo semestre 2021

Dependencia	Número de eventos evaluados	Número de asistentes	Número de encuestas aplicadas	Calificación Promedio
Dirección Estudios Especiales	5	1266	579	<b>4,602</b>
Gerencia Seccional I Medellín	5	380	170	<b>4,574</b>
Gerencia Seccional II Bogotá	6	418	123	<b>4,474</b>
Gerencia Seccional III Cali	4	249	152	<b>4,785</b>
Gerencia Seccional IV Bucaramanga	5	458	162	<b>4,672</b>
Gerencia Seccional V Barranquilla	5	260	108	<b>4,647</b>
Gerencia Seccional VI Neiva	4	63	16	<b>5,000</b>
Gerencia Seccional VII Armenia	5	363	204	<b>4,689</b>
Gerencia Seccional VIII Cúcuta	5	166	166	<b>4,995</b>
Gerencia Seccional IX Villavicencio	5	619	66	<b>4,535</b>
Gerencia Seccional X Montería	5	114	20	<b>4,541</b>
<b>Totales</b>	<b>54</b>	<b>4356</b>	<b>1766</b>	<b>4,683</b>

1. Durante el segundo semestre de 2021 se evaluaron **54** eventos externos, mediante 1766 encuestas, con un promedio de calificación de 4,683 y un nivel de satisfacción del 94%.
2. La calificación promedio de los eventos externos presentó un pequeño incremento respecto al semestre anterior (4.674). 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 54 eventos externos realizados por la AGR, con un promedio de 4.68 y la participación de 4,356 personas de manera virtual.

Se resalta la calificación obtenida en el evento de rendición de cuentas con un promedio de 4,7 donde se recibieron los mejores comentarios.

Los veedores y asistentes a los eventos del plan de promoción, manifiestan interés para que se continúen realizando este tipo 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.

Se evidencia que las capacitaciones son claras, lo que le permite a los asistentes adherir conocimientos nuevos que les serán útiles en sus actividades diarias adicional se evidencia el interés de los participantes por los temas tratados.

Se recibieron diferentes recomendaciones entre las cuales se destacan: considerar los horarios de los eventos, mejorar la conectividad para facilitar el ingreso, puntualidad en el inicio de los eventos.

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

Se sugiere que las encuestas de satisfacción se puedan diligenciar utilizando los servicios de formatos que brinda la aplicación Google Meet.

# **ENCUESTA APLICADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 EN LA PÁGINA WEB**

# RESULTADOS ENCUESTAS WEB – SEGUNDO SEMESTRE 2021

<b>E21-05</b> ¿Sabe usted qué es el SIA OBSERVA y para qué sirve?			
<b>Fecha inicio</b>		5/07/2021	
<b>Fecha cierre</b>		5/08/2021	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	25	63%
	b. No	15	38%
<b>Total votos</b>		<b>40</b>	

<b>E21-06</b> ¿Está preparado el control fiscal colombiano para asumir los desafíos que presentan las nuevas realidades sociales, económicas, políticas y culturales que se imponen en el mundo?			
<b>Fecha inicio</b>		6/08/2021	
<b>Fecha cierre</b>		6/09/2021	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	31	57%
	b. No	29	43%
<b>Total votos</b>		<b>60</b>	

# RESULTADOS ENCUESTAS WEB – SEGUNDO SEMESTRE 2021

<b>E21-07</b>	¿Es la rendición de cuentas una vía propicia para fortalecer el sistema democrático y optimizar la gestión de lo público?		
	<b>Fecha inicio</b>	7/09/2021	
	<b>Fecha cierre</b>	7/10/2021	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	25	69%
	b. No	11	31%
	<b>Total votos</b>	<b>36</b>	

<b>E21-08</b>	¿Considera que la rendición de cuentas es un proceso participativo y de aprendizaje continuo que permite innovar y mejorar la gestión de las entidades públicas?		
	<b>Fecha inicio</b>	8/10/2021	
	<b>Fecha cierre</b>	8/11/2021	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	29	81%
	b. No	7	19%
	<b>Total votos</b>	<b>36</b>	

## RESULTADOS ENCUESTAS WEB – SEGUNDO SEMESTRE 2021

E21-09			
¿Conoce la nueva Guía de Auditoría armonizada con las normas internacionales ISSAI que la AGR implementará el próximo año en su ejercicio de vigilancia de la gestión fiscal de las contralorías? % Votos			
Fecha inicio		9/11/2021	
Fecha cierre		10/12/2021	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	15	57%
	b. No	19	43%
<b>Total votos</b>		<b>34</b>	

# **CONCLUSIONES Y DECISIONES DE LA MEDICIÓN DE USUARIOS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

# CONSOLIDADO DE RESULTADOS – SEGUNDO SEMESTRE 2021

TIPO DE USUARIOS	POBLACIÓN	MUESTRA	CALIFICACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2021	NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2021
CONTRALORIAS	40	40	4,695	94%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	289	29	4,402	88%
SUJETOS PROCESALES	NA	NA	NA	NA
PARTICIPANTES DE EVENTOS	4356	1766	4,683	94%
<b>TOTALES</b>	<b>4685</b>	<b>1835</b>	<b>4,593</b>	<b>92%</b>

# COMPARATIVO ÚLTIMAS CINCO MEDICIONES

MEDICIÓN	Segundo semestre 2019		Primer semestre 2020		Segundo semestre 2020		Primer semestre 2021		Segundo semestre 2021	
	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje
Contralorías	4,818	96%	4,778	96%	4,732	95%	4,472	89%	4,695	94%
Ciudadanía	4,453	89%	4,667	93%	4,196	84%	4,373	87%	4,402	88%
Procesos Fiscales	4,75	95%	5	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Eventos Externos	4,645	93%	4,768	95%	4,839	97%	4,674	93%	4,683	94%
<b>Promedio</b>	<b>4,667</b>	<b>93%</b>	<b>4,803</b>	<b>96%</b>	<b>4,589</b>	<b>92%</b>	<b>4,506</b>	<b>90%</b>	<b>4,593</b>	<b>92%</b>
Incremento				2,7%		-4,3%		-1,7%		1,7%

## CONCLUSIONES

- En el resultado global respecto del anterior semestre se presentó un incremento del nivel de satisfacción de los 3 instrumentos utilizados equivalente a un 1,7%.
- Se resalta la alta calificación obtenida en los 54 eventos externos realizados por la AGR con un promedio de 4.68 y el excelente resultado obtenido en el evento de rendición de cuentas (4,7).
- 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.

- 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.
- Considerar el mejoramiento del procedimiento de satisfacción de usuarios para incluir la aplicación de encuestas de manera virtual.
- 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!**