



# MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CONSOLIDADO DE RESULTADOS PRIMER SEMESTRE 2022

**Auditoría Auxiliar**

**Agosto /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 primer semestre 2022.
- ✓ **CIUDADANÍA:** Encuestas aplicadas a los ciudadanos que se les atendió de fondo sus requerimientos en el primer semestre de 2022, excepto anónimos.
- ✓ **SUJETOS PROCESALES:** Usuarios atendidos (notificación de fallos) en procesos de responsabilidad fiscal en el primer semestre de 2022.
- ✓ **PARTICIPANTES:** Encuestas aplicadas a usuarios que participaron en eventos externos organizados por la AGR en el primer semestre de 2022.

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

# CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022 (17)



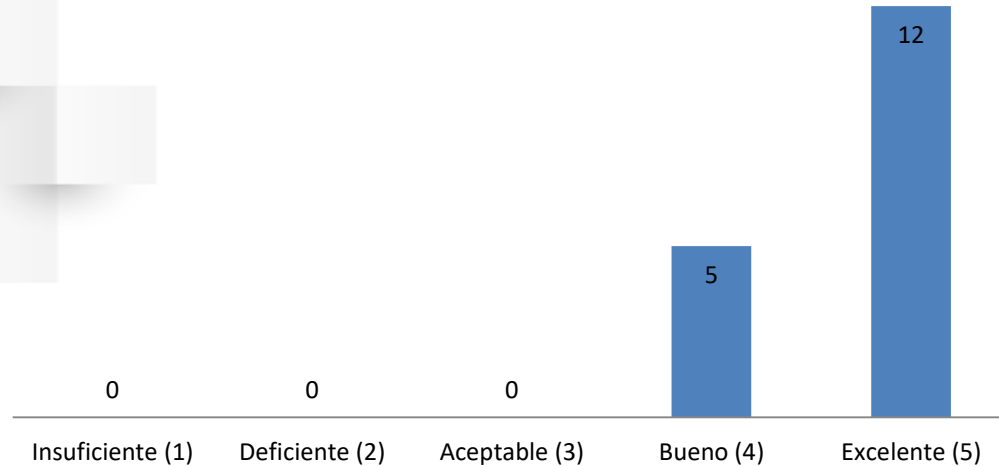
1	Departamental de Nariño
2	Departamental del Caquetá
3	Departamental del Vaupés
4	Distrital de Cartagena
5	General de Boyacá
6	General del Municipio de Manizales
7	General de Santander
8	General del Cauca
9	General del Departamento de Putumayo

# CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022 (17)

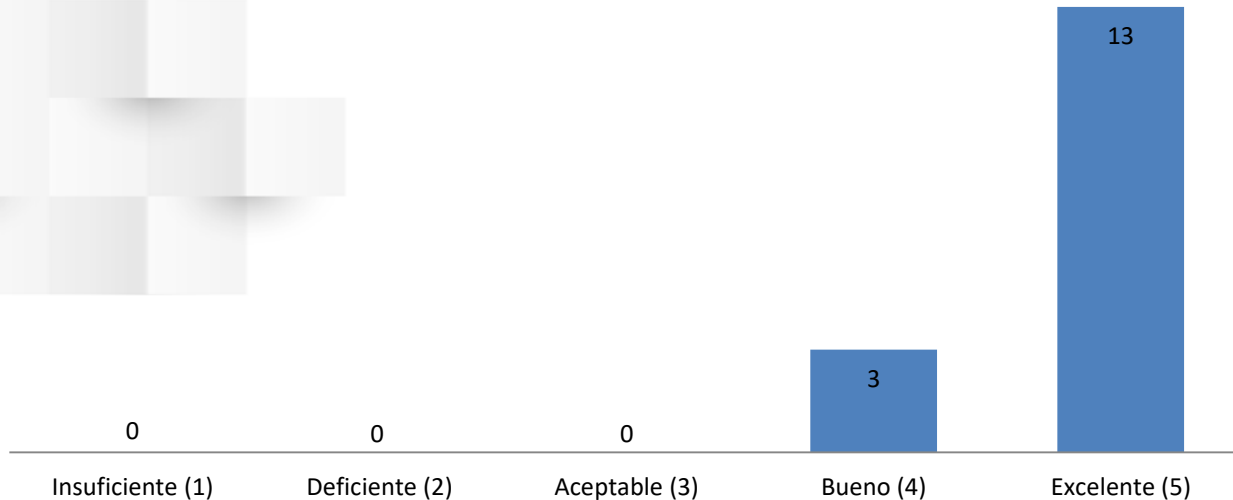


10	General del Departamento de Sucre
11	General del Departamento del Norte de Santander
12	Municipal de Barrancabermeja
13	Municipal de Pereira
14	Municipal de Popayán
15	Municipal de Soacha
16	Municipal de Soledad
17	Municipal de Rionegro

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

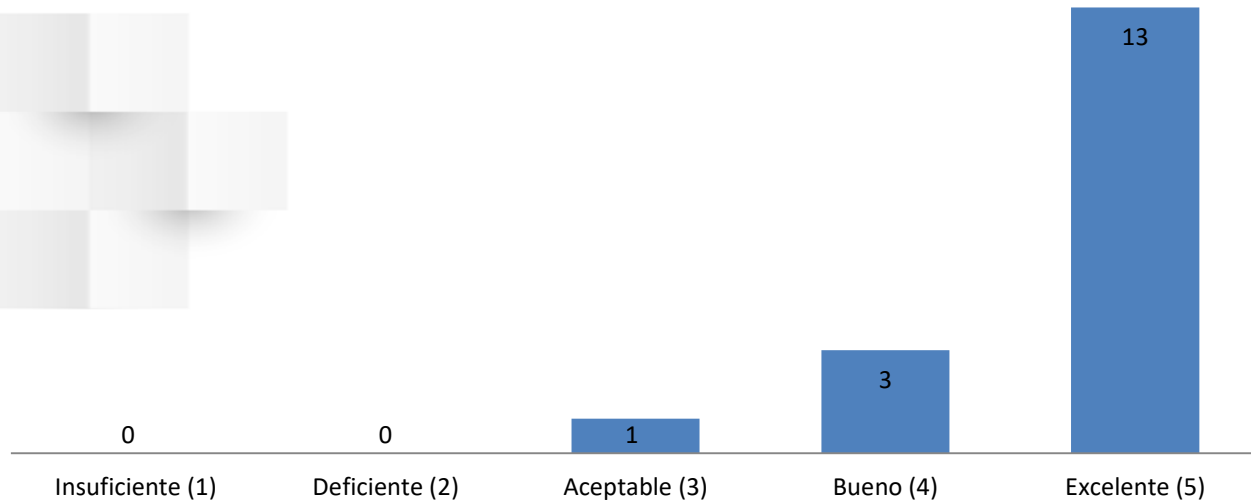


2. ¿Dentro de los procesos de auditoría, sus requerimientos han sido atendidos oportunamente?

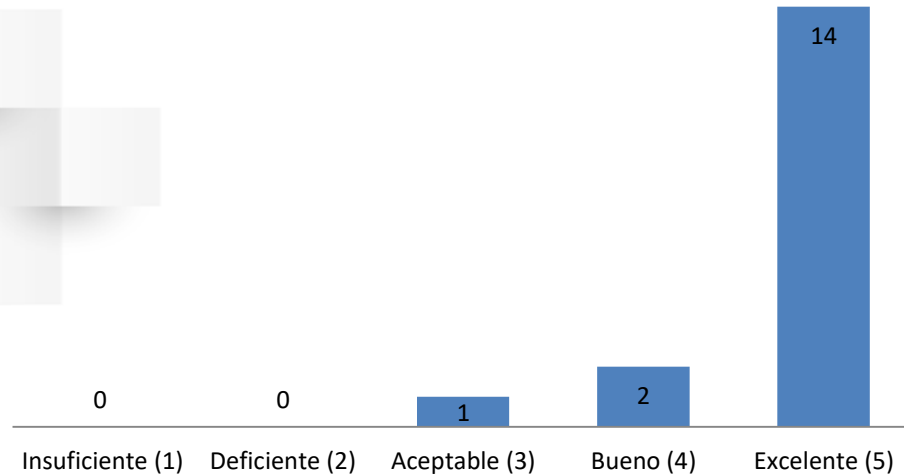




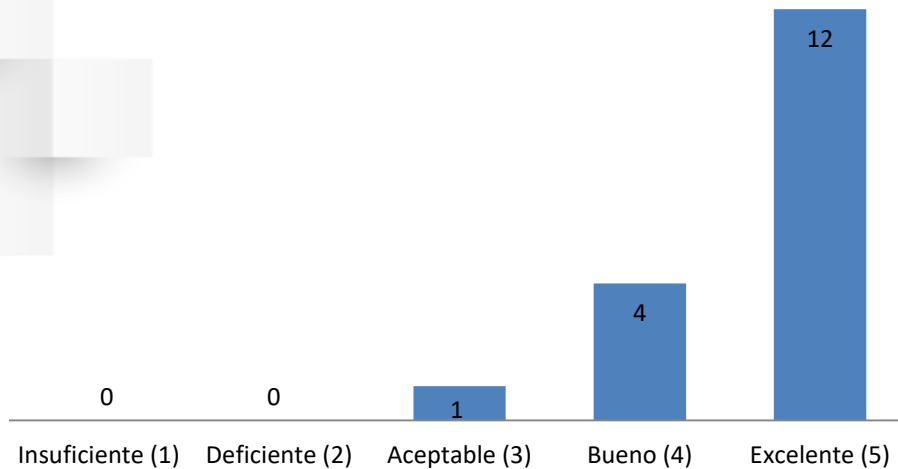
3. ¿Los Planes de Mejoramiento suscritos con la Auditoría General de la República han coadyuvado al mejoramiento de su entidad?



## 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 17 Contralorías, lo que corresponde al 100% de las encuestas remitidas durante el primer semestre de 2022.
2. El promedio de calificaciones de las 17 evaluaciones fue de 4.72, con un porcentaje de satisfacción del 95,0. Se presenta un pequeño incremento en las calificaciones comparadas con las del semestre anterior (4.69).
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:

- Siete contralorías manifiestan que el ejercicio auditor se desarrolló en debida forma, existe total disposición y buena comunicación del grupo auditor para atender las inquietudes y los hallazgos identificados ayudaran a mejorar la gestión de las contralorías.
- Dos contralorías solicitan tener en cuenta las limitaciones que se presentan durante el desarrollo de su gestión, teniendo en cuenta las fallas tecnológicas constantes, los cortes de energía, la escasa planta de personal donde todos los funcionarios cumplen con múltiples tareas.

## SUGERENCIAS DEL USUARIO - CONTRALORÍAS

- Una contraloría sugiere un poco más de escucha y evaluación respecto las respuestas y argumentos que se presentan por parte del sujeto vigilado.
- Una contraloría solicita que el plan de mejoramiento se regule mejor en el tiempo, seis meses son insuficientes para desarrollar y mejorar.
- Una contraloría solicita se programe capacitaciones prácticas sobre indicadores de desempeño y sobre la GAT.

## 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 ampliar los cupos para las capacitaciones.
- La AGR evaluará que contralorías presenta limitaciones de comunicación, internet, energía eléctrica, entre otras que interfieran en el desarrollo de la auditoría, con el fin de considerar una ampliación en los plazos en todas las etapas del ejercicio auditor.
- El líder del proceso recomendará a todos los funcionarios que adelantan auditorías, para que al momento del análisis de la contradicción, se realice un amplio análisis frente a los argumentos presentados por el sujeto de control.
- La AGR en cabeza del Auditor Delegado, hará un análisis de todas las preguntas de la encuesta de medición de satisfacción y si es el caso proceder a su modificación, la cual se ajustaría para aplicar la encuesta en el segundo semestre del 2022.

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

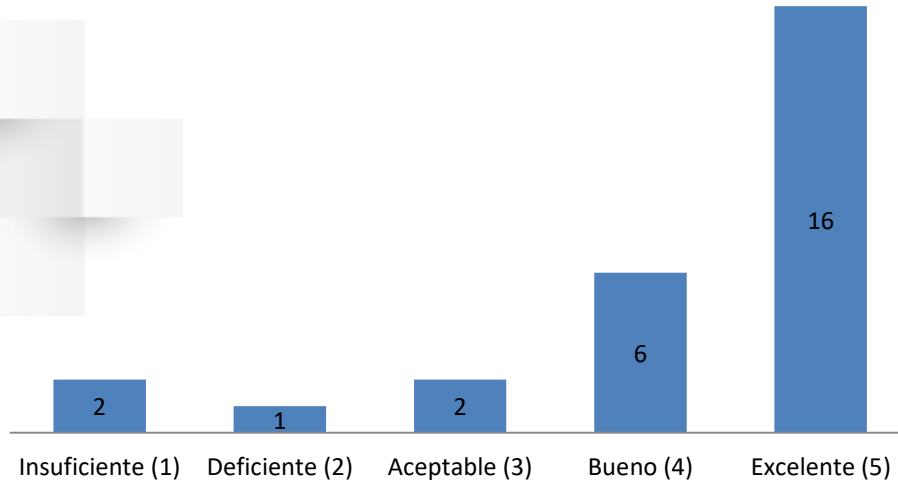


## Encuestas tramitadas por área en el primer semestre de 2022

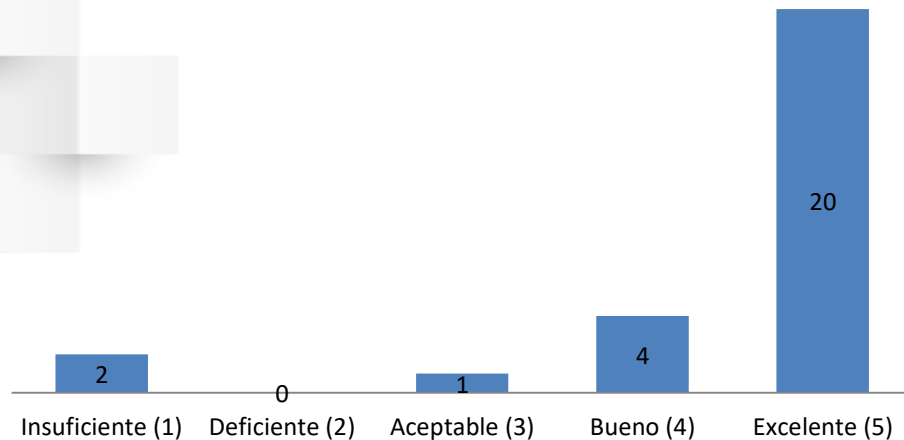


ÁREA QUE APLICÓ ENCUESTAS	NÚMERO DE ENCUESTAS
AUDITORÍA DELEGADA	2
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD FISCAL	1
GERENCIA SECCIONAL I – MEDELLÍN	1
GERENCIA SECCIONAL VII - ARMENIA	1
GERENCIA SECCIONAL IX - VILLAVICENCIO	2
OFICINA DE ESTUDIOS ESPECIALES	2
OFICINA JURÍDICA	16
OFICINA DE PLANEACIÓN	1
DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

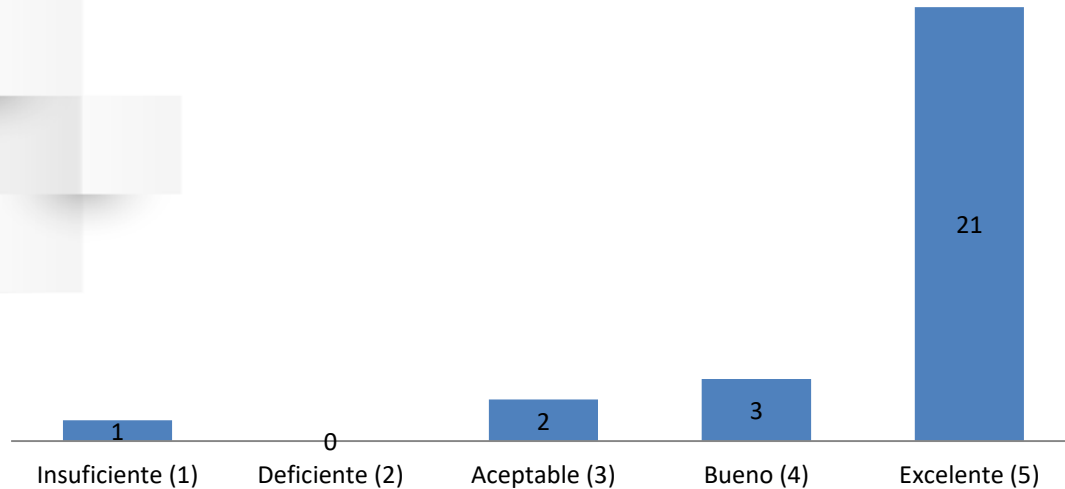
1. ¿Considera usted que su requerimiento se resolvió de manera clara, completa y fundamentada?



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?



## CONCLUSIONES DEL USUARIO –REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

- Durante el primer semestre de 2022 se recibieron 27 encuestas y se atendieron 282 derechos de petición de competencia de la AGR, sin embargo, en 8 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:  $(27 \times 100\%) / 274$  da como resultado el 9,85% de representatividad.
- El promedio de calificaciones de los 27 encuestados fue de 4,40, lo que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 88,05%, resultado igual al obtenido en el segundo semestre de 2021.

## OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS

Se recibieron los siguientes comentarios enviados por los ciudadanos:

- En ocho 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 AGR. Estas inquietudes fueron analizadas por la Auditoría Delegada 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 2022 se enviaron 40 encuestas de medición de satisfacción de usuarios del Proceso de Responsabilidad Fiscal y fueron diligenciadas 3.**

**El promedio de calificaciones de las 3 evaluaciones fue de 4.67, con un porcentaje de satisfacción del 93,3. En los anteriores semestres el proceso no había sido objeto de medición.**

**Las encuestas recibidas no ofrecieron comentarios ni sugerencias.**



# **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 2022

Dependencia	Número de eventos evaluados	Número de asistentes	Número de encuestas aplicadas	Calificación Promedio
Dirección Estudios Especiales	1	120	42	4,793
Gerencia Seccional I Medellín	1	66	17	4,335
Gerencia Seccional II Bogotá	1	74	23	4,161
Gerencia Seccional III Cali	3	63	44	4,758
Gerencia Seccional IV Bucaramanga	1	79	37	4,924
Gerencia Seccional V Barranquilla	1	55	23	4,513
Gerencia Seccional VI Neiva	1	36	12	5,000
Gerencia Seccional VII Armenia	1	48	17	4,383
Gerencia Seccional VIII Cúcuta	1	48	31	5,000
Gerencia Seccional IX Villavicencio	1	27	8	4,514
Gerencia Seccional X Montería	1	1	1	4,000
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>617</b>	<b>255</b>	<b>4,580</b>

1. Durante el primer semestre de 2022 se evaluaron **13** eventos externos, mediante 255 encuestas, con un promedio de calificación de 4,58 y un nivel de satisfacción del 92%.
2. La calificación promedio de los eventos externos presentó un pequeño descenso respecto al semestre anterior (4.68). 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

12 de los eventos evaluados se realizaron de manera virtual y corresponden a la ejecución del plan de promoción de participación ciudadana.

Los participantes a los eventos manifestaron su satisfacción por la información suministrada, solicitan que continúen haciendo estos encuentros y además requieren el apoyo a las veedurías en las diversas quejas y denuncias presentadas con acompañamientos en campo.

Algunos veedores solicitan mejorar los canales de comunicación con la AGR haciendo más frecuente los eventos y muestran interés por las jornadas de capacitación, indican que en lo posible los próximos eventos se realicen de manera presencial con desarrollo de temas específicos sobre veedurías.

# **ENCUESTA APLICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022 EN LA PÁGINA WEB**

# RESULTADOS ENCUESTAS WEB – PRIMER SEMESTRE 2022

E22-02 ¿Considera que el PAAC es un instrumento que permite la interacción y fortalece la confianza entre ciudadanía y organismos públicos? % Votos			
<b>Fecha inicio</b>		8/02/2022	
<b>Fecha cierre</b>		28/02/2022	
Cons.	Respuesta	Votos	%
a.	Sí	21	66%
b.	No	11	34%
<b>Total votos</b>		<b>32</b>	

E22-03 ¿Considera que la Ley 1712 de 2014 ha mejorado los niveles de transparencia y de acceso a la información pública?			
<b>Fecha inicio</b>		1/03/2022	
<b>Fecha cierre</b>		31/03/2022	
Cons.	Respuesta	Votos	%
a.	Sí	15	63%
b.	No	9	38%
<b>Total votos</b>		<b>24</b>	

# RESULTADOS ENCUESTAS WEB – PRIMER SEMESTRE 2022

E22-04 ¿La página web le ha servido para obtener la información institucional que buscaba?			
<b>Fecha inicio</b>		1/04/2021	
<b>Fecha cierre</b>		5/05/2022	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	20	74%
	b. No	7	26%
<b>Total votos</b>		<b>27</b>	

E22-05 ¿Usted conoce la labor que cumple la Secretaría de Transparencia?			
<b>Fecha inicio</b>		6/05/2022	
<b>Fecha cierre</b>		2/06/2022	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	13	42%
	b. No	18	58%
<b>Total votos</b>		<b>31</b>	

## RESULTADOS ENCUESTAS WEB – PRIMER SEMESTRE 2022

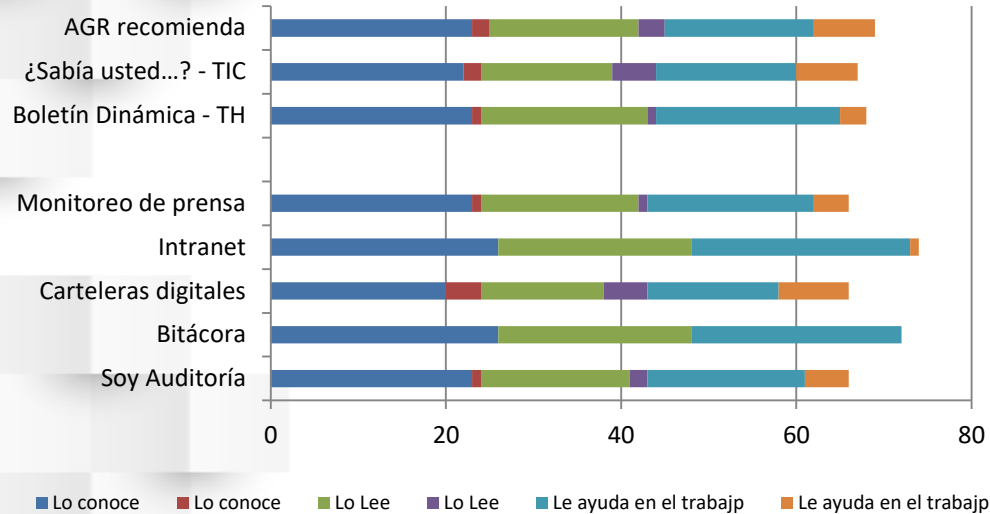
E22-06				
¿Conoce la política institucional de la AGR de transparencia y acceso a la Información pública?				
<b>Fecha inicio</b>		3/06/2022		
<b>Fecha cierre</b>		30/06/2022		
Cons.	Respuesta	Votos	%	
a. Sí		14	64%	
b. No		8	36%	
<b>Total votos</b>		<b>22</b>		



# **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:** 2021-2022
- **Fecha de realización:** 28 a 30 de junio de 2022
- **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:** 27

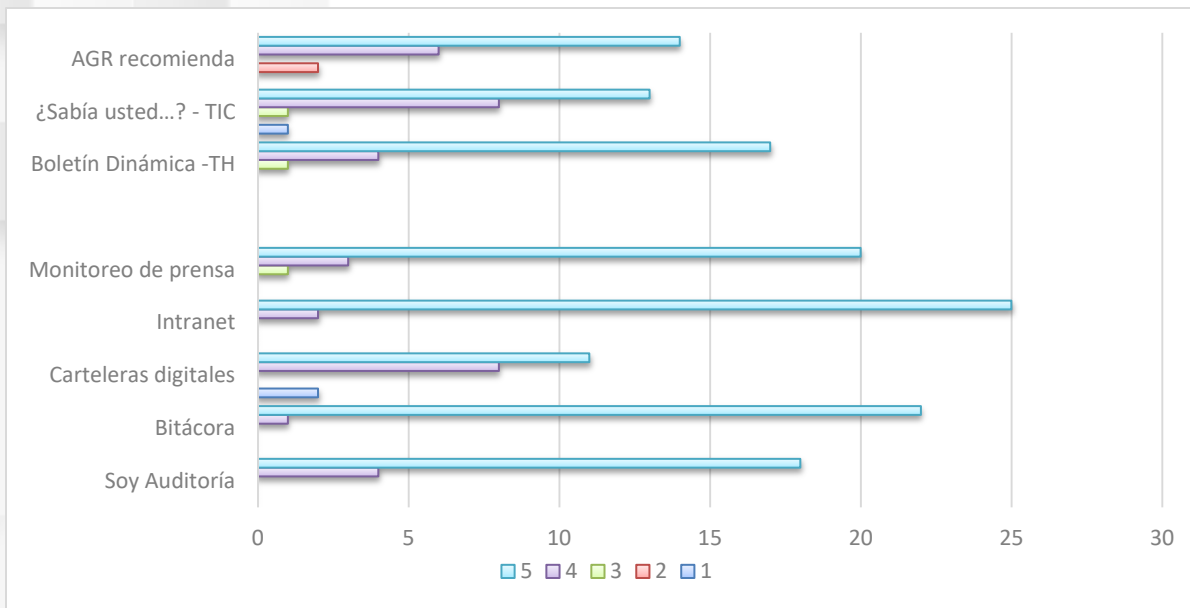
## Conocimiento de los medios internos de comunicación



Los medios internos más conocidos en la AGR son la **Intranet** y **Bitácora** con 96%. Así mismo, son los medios más leídos alcanzando 81%.

En lo referente a los que más ayudan en el trabajo la **Intranet** **está adelante** [93%], seguido por el **Bitácora** [89%], y **Boletín Dinámica** [78%], cambiando sustancialmente la hegemonía que tuvo Monitoreo de Medios, mientras fue medio interno de comunicación.

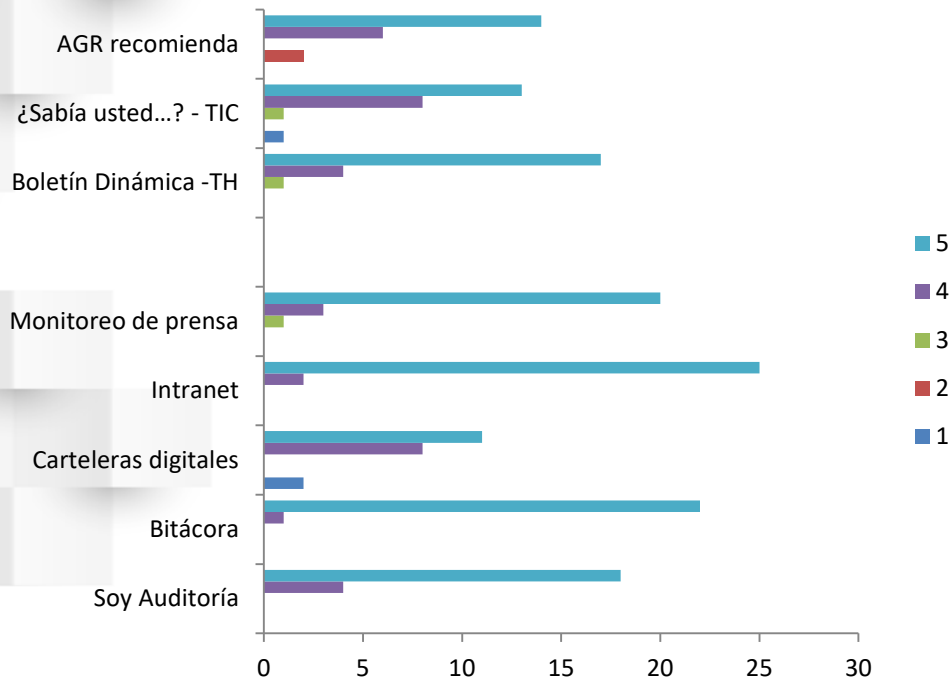
## Calificación del contenido temático y la pertinencia de cada medio



Sobre el contenido temático y la pertinencia de cada medio, los usuarios que respondieron la encuesta se inclinaron por puntajes de buenos en todos los medios, excepto la carteleras digitales, obtuvieron porcentajes superiores al 51%, destacándose la **Intranet** [66%], seguida del **Bitácora**, [64%].

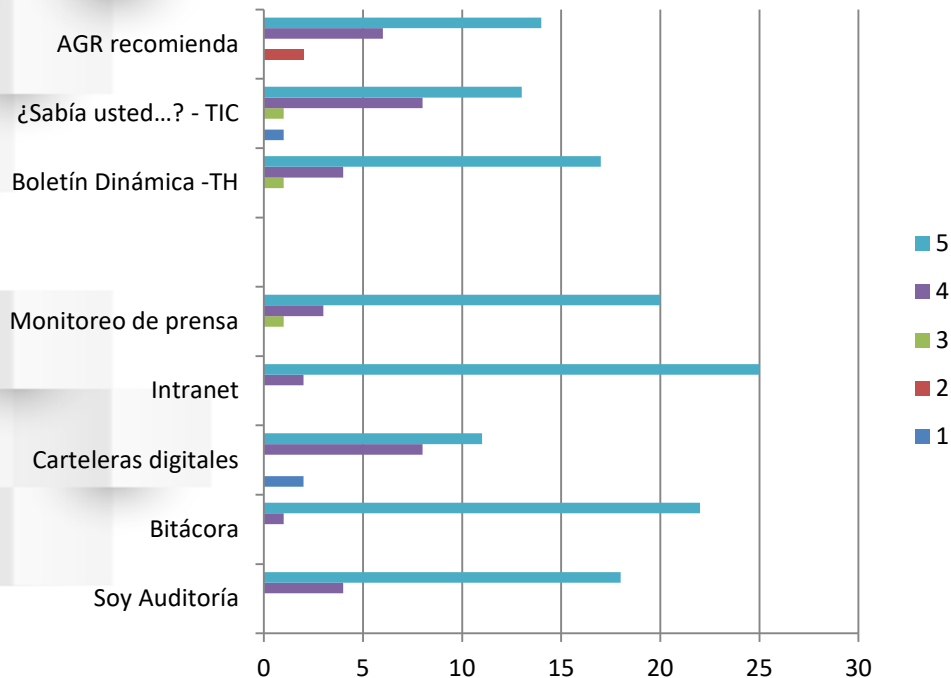
En este sentido es importante anotar que algunos medios fueron absorbidos por otros que los asumieron como secciones, es el caso de Noticias al Día que quedó inmerso en el Monitoreo y este, aunque sigue vigente como medio, queda incluido en Bitácora.

## Calificación del diseño gráfico



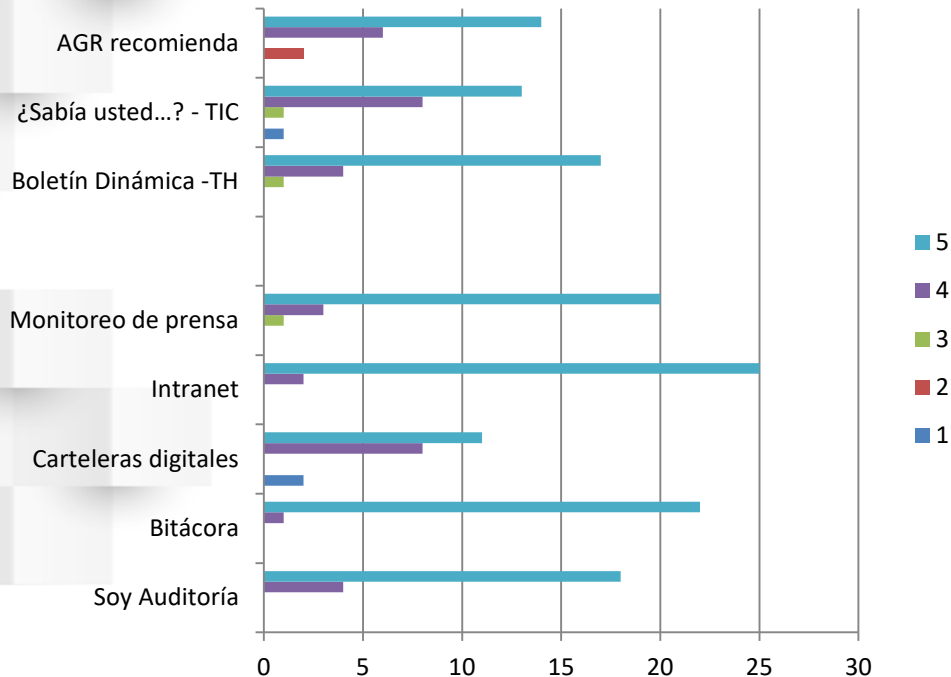
El 80% de los evaluadores determinaron que el diseño de las publicaciones internas de la AGR es excelente o bueno, y solo un 6% la calificó por debajo de 4. Según la encuesta, **Bitácora** es el medio de mejor diseño con un 100% de favorabilidad, seguido por la **Intranet** [98%].

## Claridad de los medios - Redacción



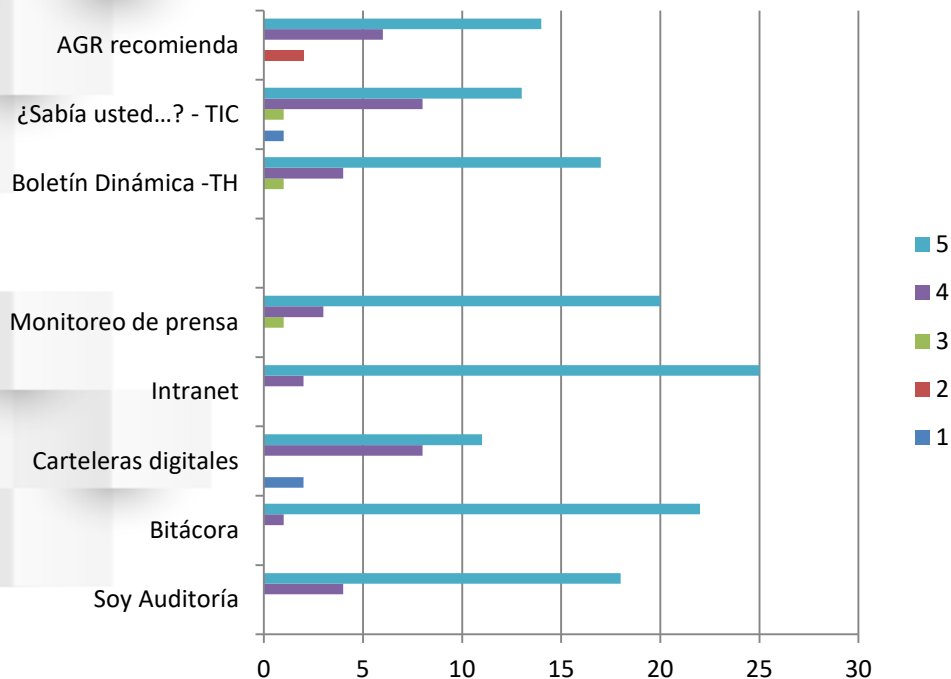
La claridad de los medios internos de comunicación de la AGR, en lo concerniente a la redacción, tuvo un promedio de evaluación de 4.1 sobre 5, con un porcentaje de favorabilidad del 87% sobre el total de encuestados.

## Claridad de los medios - Pertinencia



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

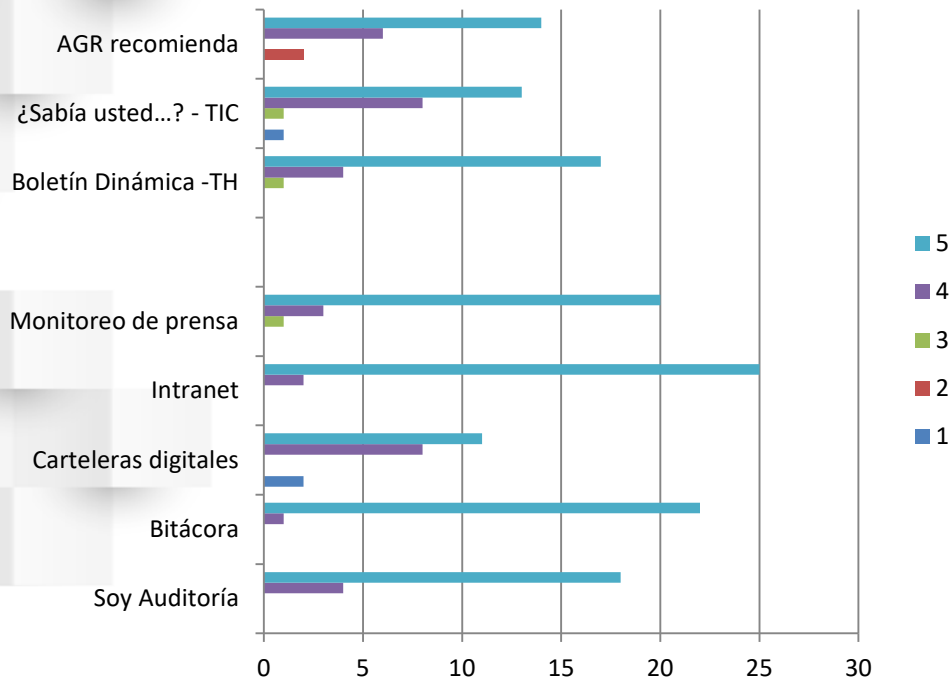
## Claridad de los medios - Coherencia



En lo referente a la coherencia de los medios, las cuatro publicaciones de mayor favorabilidad, en su orden, **Intranet**, **Bitácora** [89%], **Soy Auditoría** [84% cada una] y **Monitoreo de prensa**.

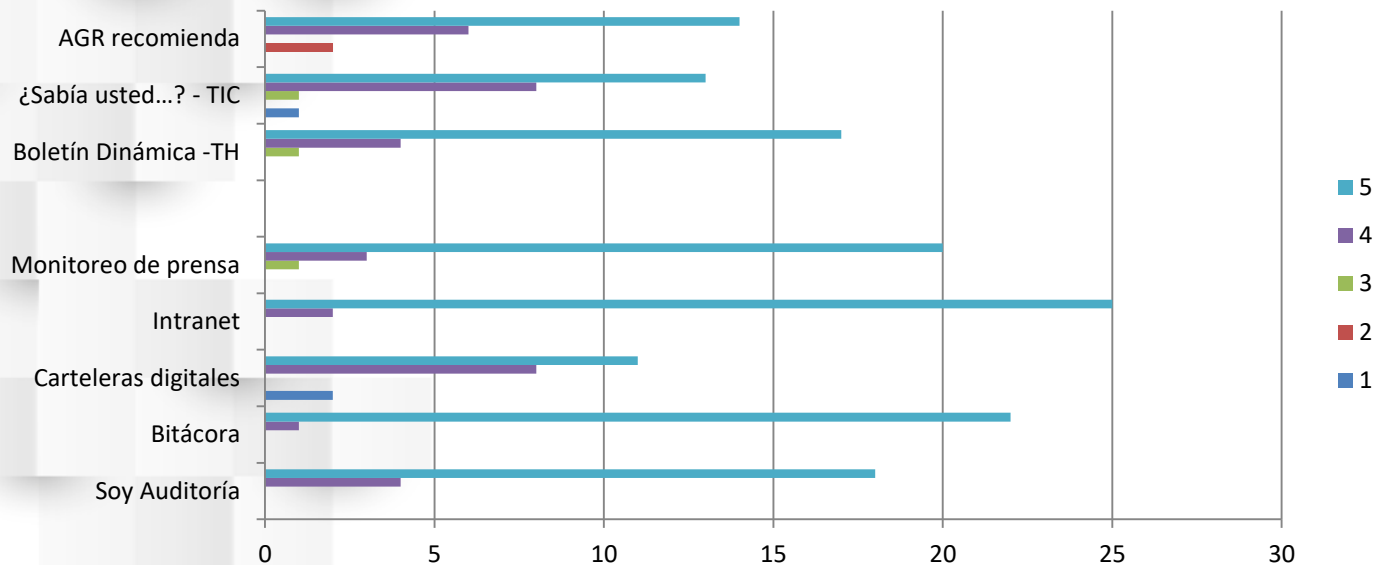


## Claridad de los medios - Oportunidad



Al calificar la oportunidad de las publicaciones, el ítem estuvo en consonancia con los resultados de los demás puntos de claridad de los medios, obteniendo un promedio ponderado de 4,3 de calificación. Liderados por la **Intranet** con 89% de aprobación [calificaciones de excelente o buena], seguida por **Bitácora Y Monitoreo de medios** con el 85% y 84% respectivamente.

## Frecuencia de difusión



El ítem de frecuencia de difusión creció sustancialmente en comparación con la medición de 2021, pues, en promedio, el 79% de quienes respondieron las encuestas calificaron este punto, la gran mayoría con alta favorabilidad [solo un 18% del total de encuestados le dio calificación inferior [por debajo de 3].

La pauta de favorabilidad continuó siendo para **Bitácora** e **Intranet** continúan a la cabeza de los medios con mejor frecuencia al obtener 100% de puntaje favorable [excelente 94% y 6% bueno] fueron las calificaciones de usuarios respecto de la oportunidad del medio].

## CONCLUSIONES RESPECTO A LA MEDICIÓN DE MEDIOS INTERNOS

El 10,5% de la población objetivo respondió la encuesta. Baja participación de las Gerencias Seccionales.

En general, los medios internos de comunicación de la AGR, han gozado de reconocimiento, sin embargo, se empieza a notar cierta tendencia hacia medios y contenidos que sean más útiles en el día a día. De ahí el posicionamiento que alcanza la Intranet en este periodo.

Algunos medios como En Contacto y ¿Sabía usted...?, tienden a desaparecer por inactividad, lo que se nota en que sus resultados son los más bajos en la encuesta.

Las observaciones aportadas por los encuestados se dirigieron principalmente, a manifestar que cosas como “saturación de color” o, reducción de la periodicidad de medios como Bitácora.

# **CONCLUSIONES Y DECISIONES DE LA MEDICIÓN DE USUARIOS CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2022**

# CONSOLIDADO DE RESULTADOS – PRIMER SEMESTRE 2022

TIPO DE USUARIOS	POBLACIÓN	MUESTRA	CALIFICACIÓN PRIMER SEMESTRE 2022	NIVEL DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2022
CONTRALORIAS	17	17	4,727	95%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	274	27	4,402	88%
SUJETOS PROCESALES	40	3	4,667	93%
PARTICIPANTES DE EVENTOS	617	255	4,580	92%
<b>TOTALES</b>	<b>948</b>	<b>302</b>	<b>4,594</b>	<b>92%</b>

# COMPARATIVO ÚLTIMAS CINCO MEDICIONES

MEDICIÓN	Primer semestre 2020		Segundo semestre 2020		Primer semestre 2021		Segundo semestre 2021		Primer semestre 2022	
	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje
Contralorías	4,778	96%	4,732	95%	4,472	89%	4,695	94%	4,727	95%
Ciudadanía	4,667	93%	4,196	84%	4,373	87%	4,402	88%	4,402	88%
Procesos Fiscales	5	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	4,667	93%
Eventos Externos	4,768	95%	4,839	97%	4,674	93%	4,683	94%	4,580	92%
<b>Promedio</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>	<b>4,594</b>	<b>92%</b>
Incremento				-4,3%		-1,7%		1,7%		0,0%

## CONCLUSIONES

- En el resultado global respecto del anterior semestre se presentaron iguales niveles de satisfacción de los 4 instrumentos utilizados. Se mantienen niveles óptimos en la medición.
- Se resalta la alta calificación obtenida en la medición de satisfacción de las contralorías.
- En la presente medición se incluye la medición de medios internos, aspecto vinculante en el seguimiento al plan de comunicaciones.
- 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.
- Realizar una jornada de capacitación con todos los Gerentes Seccionales para fortalecer el conocimiento del procedimiento de medición de satisfacción de usuarios.
- 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!**