

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CONSOLIDADO DE RESULTADOS SEGUNDO SEMESTRE 2022

Auditoría Auxiliar

Febrero/2023

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

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

CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022 (43)

1	Contraloría General de la República
2	Departamental de Arauca
3	Departamental de Bolívar
4	Departamental de Casanare
5	Departamental de Cundinamarca
6	Departamental de Guainía
7	Departamental de Tolima
8	Departamental del Amazonas
9	Departamental del Chocó
10	Departamental del Guaviare
11	Departamental del Meta
12	Departamental del Valle del Cauca
13	Departamental del Vichada

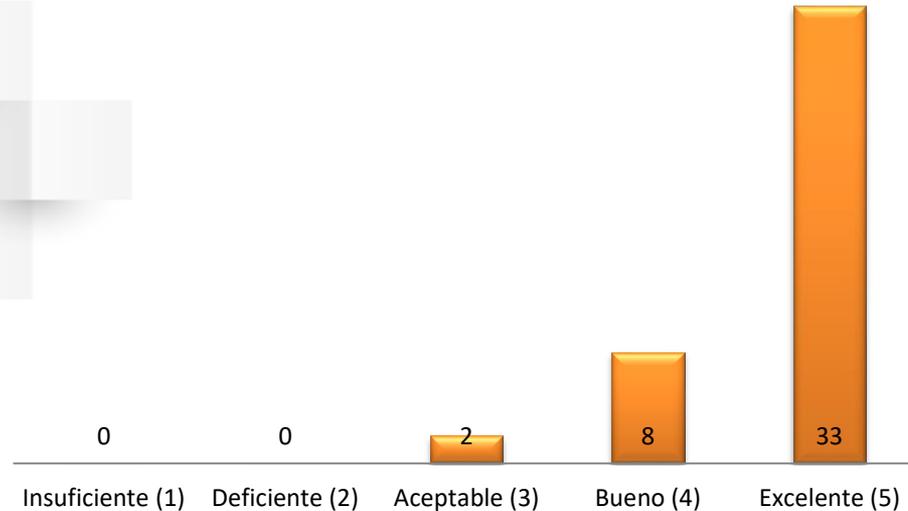
14	Distrital de Barranquilla
15	Distrital de Santa Marta
16	Distrital de Buenaventura
17	General de Antioquia
18	General de Caldas
19	General de Medellín
20	General de Santiago de Cali
21	General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
22	General del Departamento de Córdoba
23	General del Departamento de La Guajira
24	General del Departamento del Atlántico
25	General del Departamento del Cesar
26	Contraloría Departamental del Huila

CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022 (43)

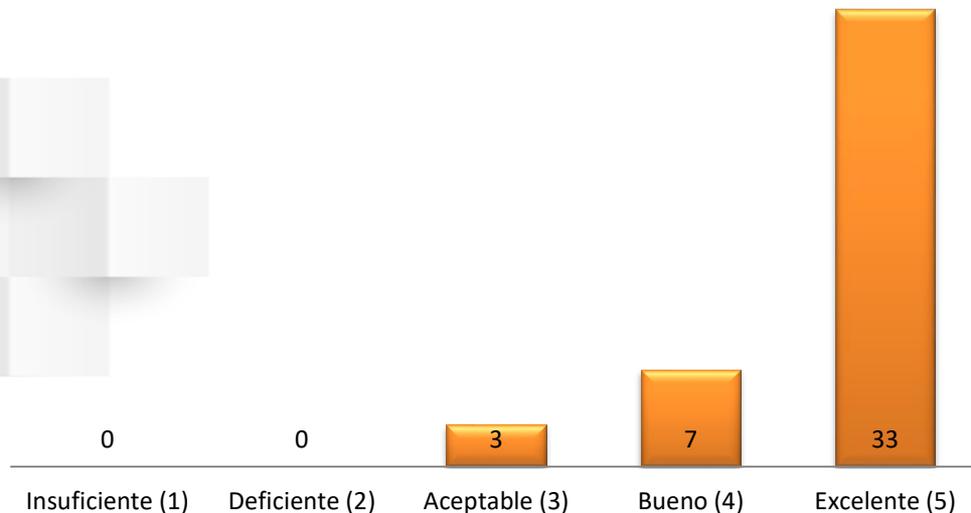
27	General del Magdalena
28	General del Quindío
29	General del Risaralda
30	Municipal de Bucaramanga
31	Municipal de Cúcuta
32	Municipal de Dosquebradas
33	Municipal de Envigado
34	Municipal de Floridablanca
35	Municipal de Girón

36	Municipal de Itagüí
37	Municipal de Neiva
38	Municipal de Palmira
39	Municipal de Pasto
40	Municipal de Sincelejo
41	Municipal de Tuluá
42	Municipal de Valledupar
43	Municipal de Villavicencio

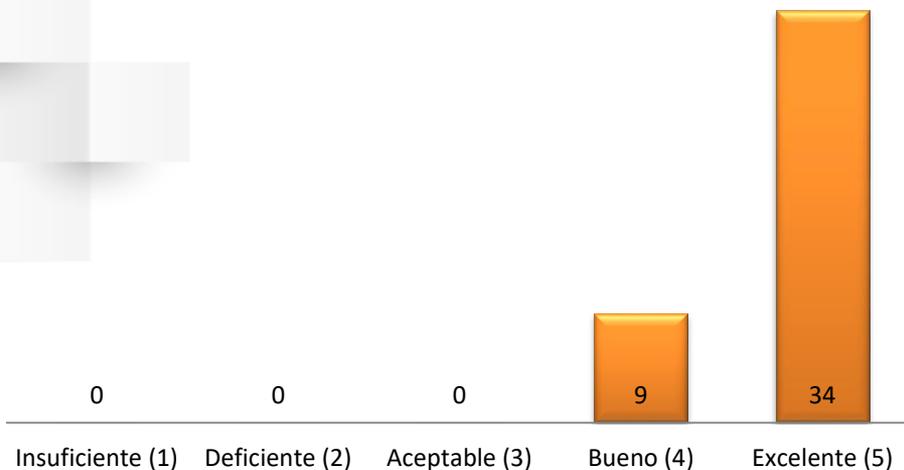
1. ¿Los hallazgos detectados en los procesos de auditoría han tenido la posibilidad de ser controvertidos en su totalidad?



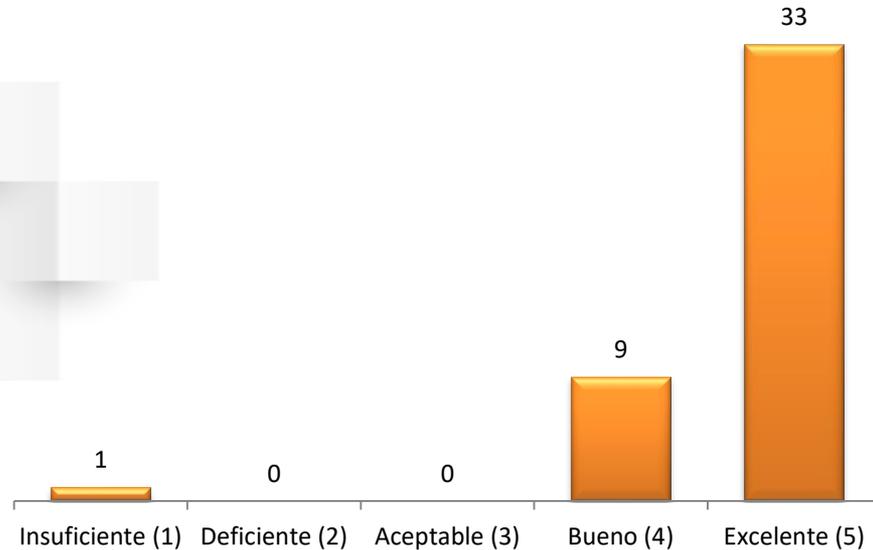
2. ¿Dentro de los procesos de auditoría, sus requerimientos han sido atendidos oportunamente?



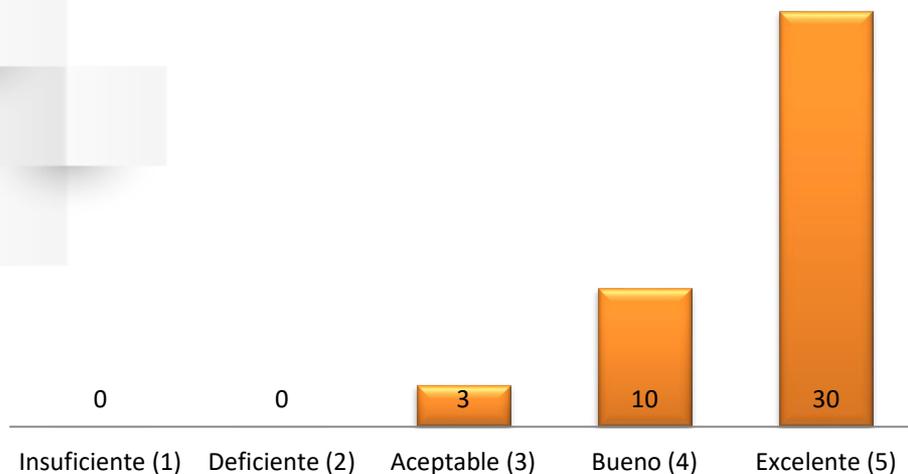
3. ¿Los Planes de Mejoramiento suscritos con la Auditoría General de la República han coadyuvado al mejoramiento de su entidad?



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 43 Contralorías, lo que corresponde al 100% de las encuestas remitidas durante el segundo semestre de 2022.
2. El promedio de calificaciones de las 43 evaluaciones fue de 4.57, con un porcentaje de satisfacción del 92,0. Se presenta una pequeña disminución en las calificaciones obtenidas, comparadas con las del semestre anterior (4.72).
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:

- Ocho contralorías manifiestan el reconocimiento del ejercicio auditor que adelanta la AGR. Manifiestan, entre otros, la buena disposición del equipo auditor, buen trato, el profesionalismo y excelente calidad humana y señalan que las auditorias recibidas contribuyen al mejoramiento continuo.
- Tres contralorías sugieren que los procesos auditores sean presenciales.
- Tres contralorías manifiestan su aprobación en las jornadas de capacitación que realiza la AGR para fortalecer el proceso auditor.

- Tres contralorías presentan sugerencias de mejora respecto de las solicitudes de información para que se realicen de manera completa, unificada y se establezcan tiempos prudenciales para su respuesta.
- Dos contralorías solicitan analizar la unificación de criterio de los auditores debido a que cada año hay auditores diferentes y cambian los criterios.
- La CGR recomendó para los auditores, capacitación y/o mayor dominio de herramientas ofimáticas.
- Finalmente, dos contralorías solicitan revisar por parte de la AGR lo relacionado con la contradicción de los informes, aducen que los descargos presentados no son aceptados para desvirtuar las observaciones.

ANÁLISIS A LAS SUGERENCIAS DEL USUARIO - CONTRALORÍAS



Luego de realizar el análisis de las observaciones y sugerencias presentadas por las contralorías, la Auditoría Delegada propone las siguientes acciones encaminadas al mejoramiento continuo del proceso:

- Se evaluará las limitaciones de comunicación, energía eléctrica, entre otras que interfieran en el desarrollo de la auditoría a practicar a las contralorías territoriales, con el fin de considerar de acuerdo a los riesgos cuales auditorías se adelantaran de manera presencial.
- Se socializara con los supervisores de las Gerencias Seccionales, para que se establezca una comunicación directa con los sujetos vigilados en todas las etapas del ejercicio auditor, con el fin de atender las inquietudes que se puedan presentar, igualmente en el ejercicio del derecho de contradicción en los procesos auditores, la Auditoria Delegada en el ejercicio de revisión de informes profundizará en la evaluación que se realiza de los argumentos presentados por el sujeto de control por parte del equipo auditor.
- Se fortalecerá el proceso de capacitación continua y gestión del conocimiento de los auditores de la AGR con el objetivo de unificar criterios y mejorar los productos del proceso auditor.

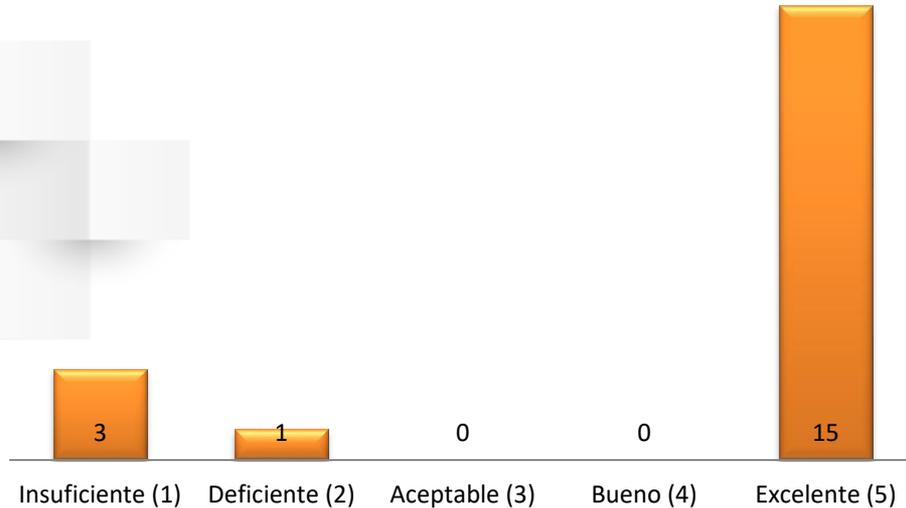
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS CIUDADANÍA, RESPECTO DE LA ATENCIÓN A SUS REQUERIMIENTOS

Encuestas tramitadas por área en el segundo semestre de 2022

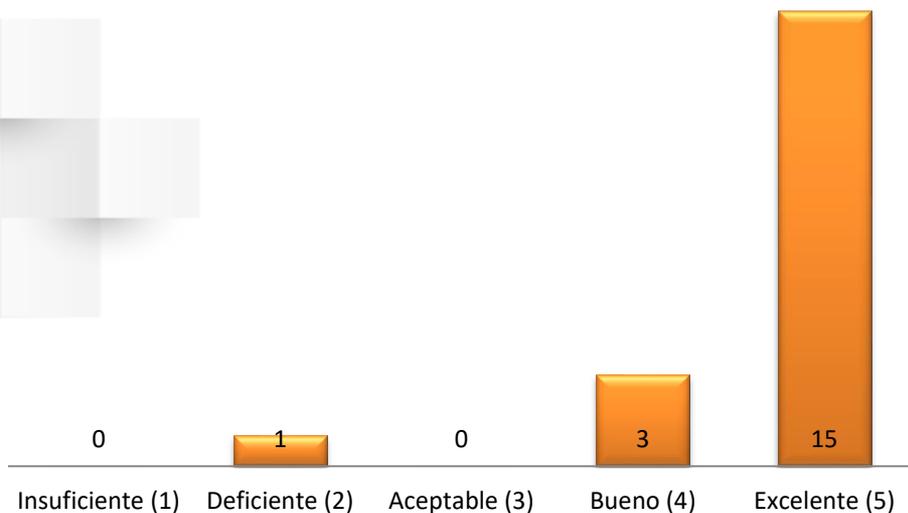


ÁREA QUE APLICÓ ENCUESTAS	NÚMERO DE ENCUESTAS
AUDITORÍA DELEGADA	1
DIRECCIÓN DE CONTROL FISCAL	2
GERENCIA SECCIONAL III – CALI	2
GERENCIA SECCIONAL V - BARRANQUILLA	3
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1
OFICINA JURÍDICA	7
OFICINA DE PLANEACIÓN	2
DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	1
TOTAL	19

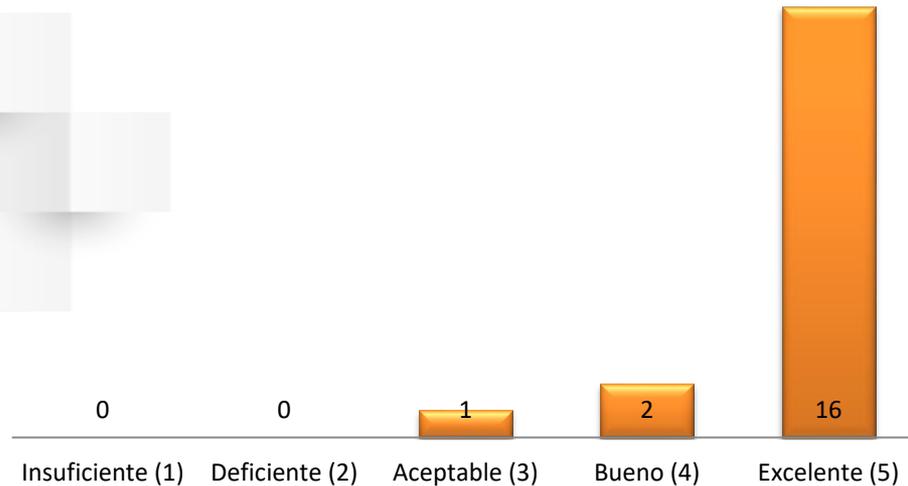
1. ¿Considera usted que su requerimiento se resolvió de manera clara, completa y fundamentada?



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 segundo semestre de 2022 se recibieron 19 encuestas y se atendieron 324 derechos de petición de competencia de la AGR, sin embargo, en 19 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: $(19 \times 100\%) / 305$ da como resultado el 6,2% de representatividad.
- El promedio de calificaciones de los 19 encuestados fue de 4,74, lo que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 95%, resultado superior al obtenido en el primer semestre de 2022 (4,40).

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS

Se recibieron nueve comentarios enviados por los ciudadanos, los cuales corresponden a:

- En cinco encuestas se recibieron aportes donde los ciudadanos manifiestan que las respuestas ofrecidas por la AGR son claras y oportunas.
- En cuatro encuestas los ciudadanos manifiestan algunas inquietudes respecto de la respuesta ofrecida por la AGR. Estas inquietudes fueron analizadas por la Auditoría Delegada y se concluyó para tres casos que la respuesta es consecuente con lo solicitado y la gestión adelantada atendió rigurosamente a las competencias de la AGR.
- Las observaciones presentadas en una encuesta permitió que la Auditoría Delegada solicitara desarchivar la denuncia, realizar un nuevo análisis y ofrecer una nueva respuesta al denunciante.

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

CONCLUSIONES DEL USUARIO - SUJETOS PROCESALES

Durante el segundo semestre de 2022 se enviaron 24 encuestas de medición de satisfacción de usuarios del Proceso de Responsabilidad Fiscal y fueron diligenciadas 9.

El promedio de calificaciones de las 9 evaluaciones fue de 4.93, con un porcentaje de satisfacción del 99%. Respecto al semestre anterior que ofreció una calificación de 4.67, se observa un incremento en los niveles de satisfacción.

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 segundo semestre 2022

Dependencia	Número de eventos evaluados	Número de asistentes	Número de encuestas aplicadas	Calificación Promedio
Dirección Estudios Especiales	4	900	213	4,793
Gerencia Seccional I Medellín	1	124	86	4,465
Gerencia Seccional II Bogotá	1	37	37	4,638
Gerencia Seccional III Cali	7	64	54	4,863
Gerencia Seccional IV Bucaramanga	1	53	44	4,773
Gerencia Seccional V Barranquilla	1	55	43	4,784
Gerencia Seccional VI Neiva	1	12	12	5,000
Gerencia Seccional VII Armenia	1	41	34	4,762
Gerencia Seccional VIII Cúcuta	1	74	60	4,802
Gerencia Seccional IX Villavicencio	1	24	24	4,483
Gerencia Seccional X Montería	1	24	24	4,781
Totales	20	1408	631	4,740

1. Durante el segundo semestre de 2022 se evaluaron **20** eventos externos, mediante 631 encuestas, con un promedio de calificación de 4,74 y un nivel de satisfacción del 95%.
2. La calificación promedio de los eventos externos presentó un incremento respecto al semestre anterior (4.58). La medición de los eventos externos se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido.
3. En el semestre objeto de medición se realizó el evento central de rendición de cuentas de la AGR, el cual fue objeto de medición arrojando una calificación de 4,8. Asistieron de manera virtual 682 ciudadanos y fueron aplicadas 89 encuestas.

4. En general, las principales opiniones de los participantes son de felicitaciones por los eventos realizados, con algunas sugerencias entre las que se destacan:

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. Recomiendan incluir temas de la vigilancia en las pólizas de los contratos y que las capacitaciones sean más participativas y de mayor contenido

Los veedores recomiendan para los eventos una mayor difusión en medios de comunicación o utilizar herramientas digitales para lograr mayor audiencia.

ENCUESTA APLICADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022 EN LA PÁGINA WEB

RESULTADOS ENCUESTAS WEB – SEGUNDO SEMESTRE 2022

E22-07 ¿Qué aspecto mejora los niveles de transparencia en la gestión pública? % Votos			
	Fecha inicio	6/07/2022	
	Fecha cierre	5/08/2022	
Cons.	Respuesta	Votos	%
a.	Publicar toda la información en la página web.	15	47%
b.	Responder las PQRSF oportunamente.	5	16%
C.	Ofrecer espacios de participación ciudadana.	12	38%
	Total votos	32	

E22-08 ¿Sabe Usted cuál es la diferencia entre Transparencia Activa y Transparencia Pasiva?			
	Fecha inicio	5/08/2022	
	Fecha cierre	4/09/2022	
Cons.	Respuesta	Votos	%
a.	Sí	18	37%
b.	No	31	63%
	Total votos	49	

RESULTADOS ENCUESTAS WEB – SEGUNDO SEMESTRE 2022

E22-09 ¿Conoce los Grupos de Valor de la AGR?			
	Fecha inicio	6/09/2022	
	Fecha cierre	30/09/2022	
Cons.	Respuesta	Votos	%
a.	Sí	20	53%
b.	No	18	47%
	Total votos	38	

E22-10 ¿Sabe Usted cuáles son los servicios que presta la AGR?			
	Fecha inicio	3/10/2022	
	Fecha cierre	1/11/2022	
Cons.	Respuesta	Votos	%
a.	Sí	21	39%
b.	No	33	61%
	Total votos	54	

RESULTADOS ENCUESTAS WEB – SEGUNDO SEMESTRE 2022

E22-11 ¿Conoce usted el Observatorio de Transparencia?			
	Fecha inicio	1/11/2022	
	Fecha cierre	30/11/2022	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	12	30,0%
	b. No	28	70,0%
	Total votos	40	

E22-12 ¿Ha utilizado nuestro botón de Transparencia y acceso a la Información Pública?			
	Fecha inicio	5/12/2022	
	Fecha cierre	10/01/2022	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	5	Columna1
	b. No	17	22,7%
	Total votos	22	77,3%

CONCLUSIONES Y DECISIONES DE LA MEDICIÓN DE USUARIOS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

CONSOLIDADO DE RESULTADOS – SEGUNDO SEMESTRE 2022

TIPO DE USUARIOS	POBLACIÓN	MUESTRA	CALIFICACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022	NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022
CONTRALORIAS	43	43	4,576	92%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1408	631	4,740	95%
SUJETOS PROCESALES	24	8	4,937	99%
PARTICIPANTES DE EVENTOS	1408	631	4,740	95%
TOTALES	2883	1313	4,748	95%

COMPARATIVO ÚLTIMAS CINCO MEDICIONES

MEDICIÓN	Segundo semestre 2020		Primer semestre 2021		Segundo semestre 2021		Primer semestre 2022		Segundo semestre 2022	
	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje
Contralorías	4,732	95%	4,472	89%	4,695	94%	4,727	95%	4,576	92%
Ciudadanía	4,196	84%	4,373	87%	4,402	88%	4,402	88%	4,740	95%
Procesos Fiscales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	4,667	93%	4,937	99%
Eventos Externos	4,839	97%	4,674	93%	4,683	94%	4,740	95%	4,740	95%
Promedio	4,589	92%	4,506	90%	4,593	92%	4,634	93%	4,748	95%
Incremento				-1,7%		1,7%		0,8%		2,3%

CONCLUSIONES

- En el segundo semestre de 2022 los niveles de satisfacción de los usuarios de la AGR se incrementó en un 2,3% de acuerdo con los 4 instrumentos utilizados. Se mantienen niveles óptimos en la medición.
- Se resalta la alta calificación obtenida en el evento de rendición de cuentas 4,8.
- Las encuestas sobre diferentes temas que se realizan en la página web, son insumo para la toma de decisiones en la planeación estratégica.
- 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. Actividad pendiente de medición anterior.
- 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!