

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CONSOLIDADO DE RESULTADOS PRIMER SEMESTRE 2023

Auditoría Auxiliar

Agosto/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 primer semestre 2023.
- ✓ **CIUDADANÍA:** Encuestas aplicadas a los ciudadanos que se les atendió de fondo sus requerimientos en el primer semestre de 2023, excepto anónimos.
- ✓ **SUJETOS PROCESALES:** Usuarios atendidos (notificación de fallos) en procesos de responsabilidad fiscal en el primer semestre de 2023.
- ✓ **PARTICIPANTES:** Encuestas aplicadas a usuarios que participaron en eventos externos organizados por la AGR en el primer semestre de 2023.

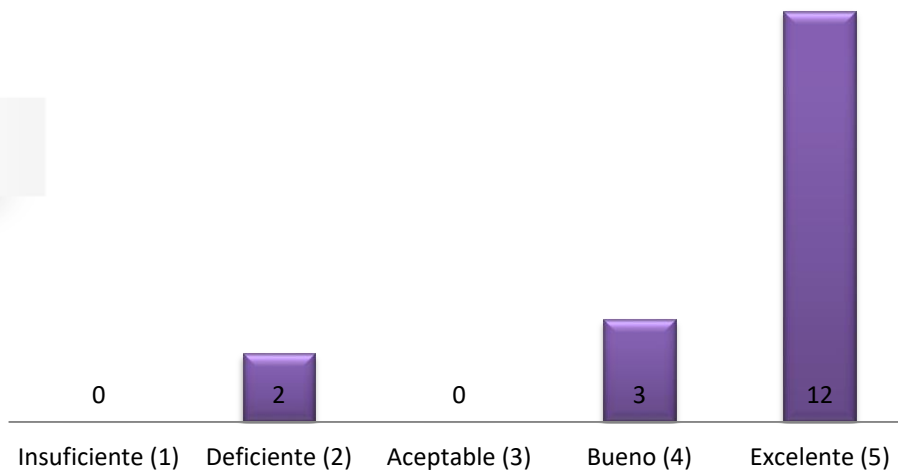
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS CONTRALORÍAS, RESPECTO DEL CONTROL FISCAL EJERCIDO POR LA AGR

CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2023 (17)

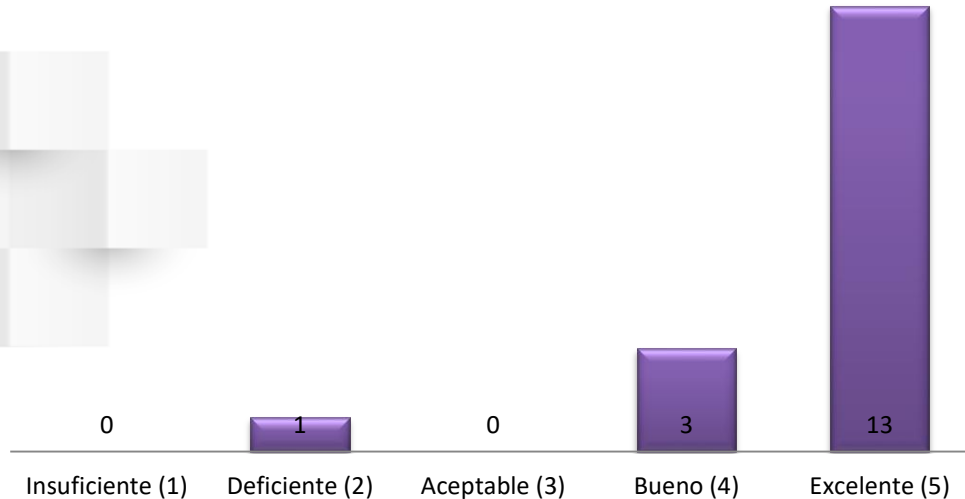
1	Municipal de Soledad
2	Departamental de Antioquia
3	Municipal de Armenia
4	Municipal de Bello
5	Distrital de Bogotá
6	Municipal de Bucaramanga
7	Departamental de Caldas
8	Municipal de Ibagué
9	Departamental del Magdalena

10	Departamental de Norte de Santander
11	Departamental de San Andrés Providencia y Santa Catalina
12	Municipal de Yumbo
13	Departamental del Atlántico
14	Departamental del Meta
15	Departamental del Valle del Cauca
16	Municipal de Montería
17	Departamental de Vaupés

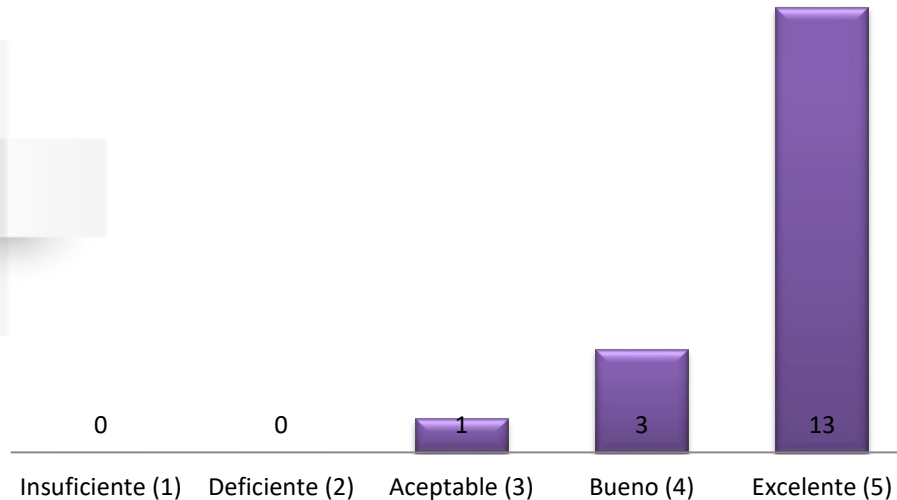
1. ¿Los hallazgos detectados en los procesos de auditoría han tenido la posibilidad de ser controvertidos en su totalidad?



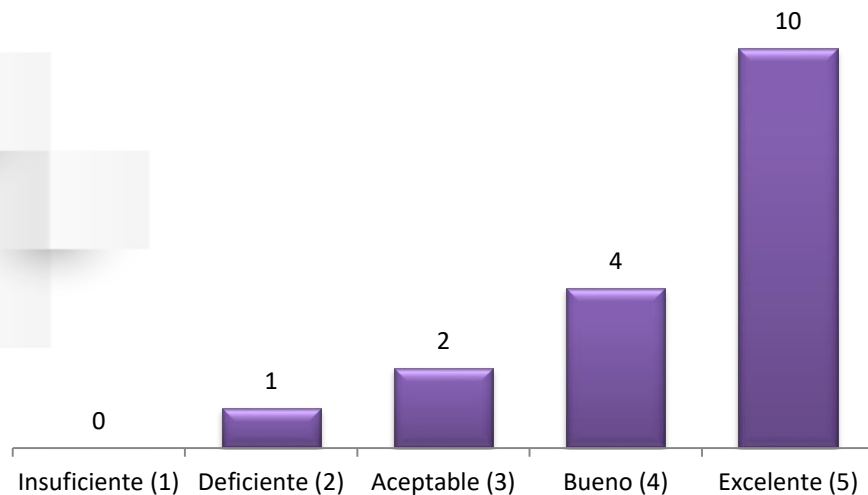
2. ¿Dentro de los procesos de auditoría, sus requerimientos han sido atendidos oportunamente?



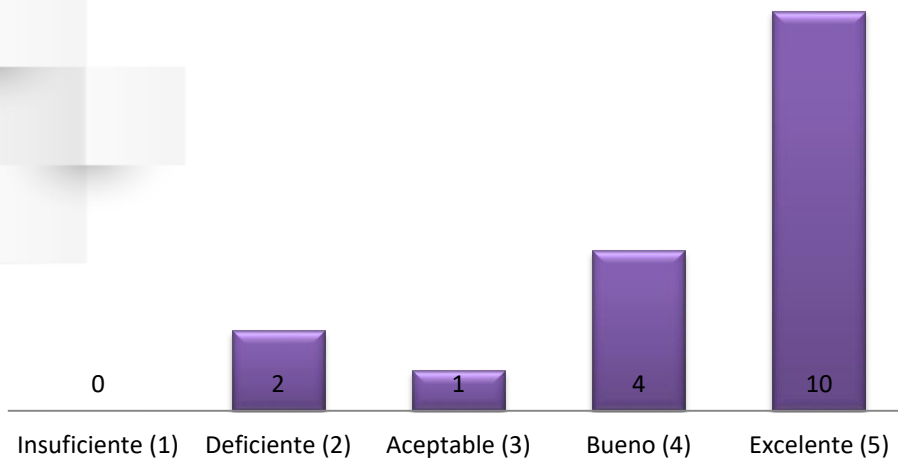
3. ¿Los planes de mejoramiento suscritos con la Auditoría General de la República han coadyuvado al mejoramiento de su entidad?



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. Las encuestas fueron diligenciadas por 17 Contralorías, lo que corresponde al 100% de las encuestas remitidas durante el primer semestre de 2023.
2. El promedio de calificaciones de las 17 evaluaciones fue de 4,49, con un porcentaje de satisfacción del 89,9%. Se presenta una pequeña disminución en las calificaciones obtenidas, comparadas con las del semestre anterior (**4.57**).
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 de las 17 contralorías calificaron en niveles bajos las encuestas. Se realizó análisis a esta situación, por parte de la Auditoría Delegada, donde se revisaron los informes de auditoría objeto de calificación y se establecieron algunas inconsistencias en la forma, sin embargo las mismas no afectaban de manera significativa la matriz de calificación de la gestión fiscal en lo que respecta a la emisión de la opinión frente a la cuenta; adicionalmente se encontró que el equipo auditor en su análisis auditor no fue hostil en su ejercicio, por el contrario fue benevolente en las interpretaciones realizadas a favor de la contraloría. Como conclusión se confirmó el análisis realizado por el equipo auditor, así como los pronunciamientos respecto al fenecimiento de las cuentas.
- Respecto a la otra contraloría que presento inconformidades por los hallazgos generados especialmente por las incidencias fiscales y disciplinarias, la Auditoría Delegada dispuso de un equipo multidisciplinario asesorado por un abogado externo de la AGR, quienes determinaron que las incidencias generadas en el informe final de auditoría tenían todos los sustentos factico y jurídico que las soportaban, razón por la cual se rechazaron cada uno de los argumentos presentados por la contraloría territorial.

SUGERENCIAS DEL USUARIO - CONTRALORÍAS

- Dos contralorías manifestaron su reconocimiento al trabajo misional que adelanta la AGR.
- Tres contralorías realizaron apreciaciones sobre la estructuración de los hallazgos en el ejercicio de auditoría.
- Una contraloría recomendó tener en cuenta los tiempos asignados para dar respuesta a los requerimientos.
- Finalmente, dos contralorías solicitan que en el informe preliminar se den a conocer los pronunciamientos y conceptos y recomiendan atender en mesas de trabajo las solicitudes de la entidad.

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:

- La AGR en cabeza de la Auditoría Delegada, evaluará en las contralorías territoriales donde se presente limitaciones de comunicación, energía eléctrica, entre otras que interfieran en el desarrollo de la auditoría a practicar, con el fin de considerar la ampliación de los términos para responder las solicitudes de información o en su defecto la posibilidad de adelantarlas de manera presencial.
- La AGR en cabeza de la Auditoría Delegada socializará con los supervisores de las Gerencias Seccionales, para que establezcan 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 Auditoría 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.

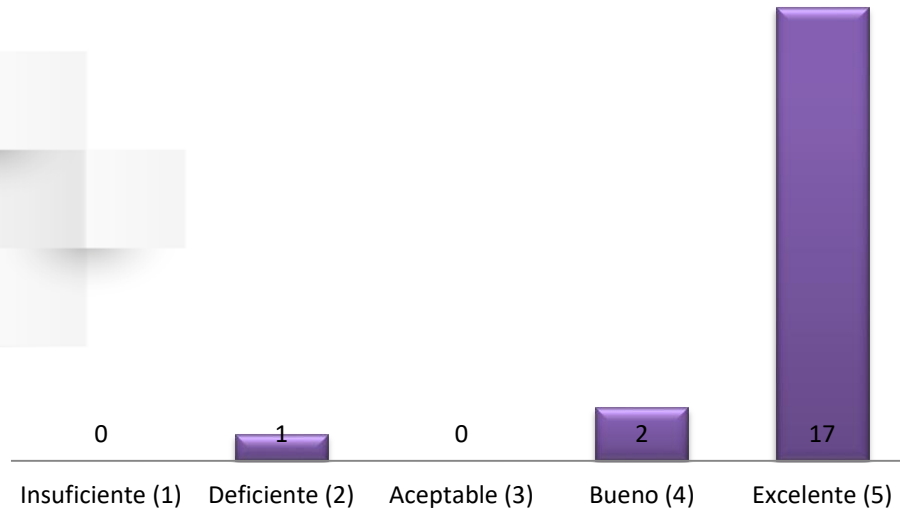
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS CIUDADANÍA, RESPECTO DE LA ATENCIÓN A SUS REQUERIMIENTOS

Encuestas tramitadas por área en el primer semestre de 2023

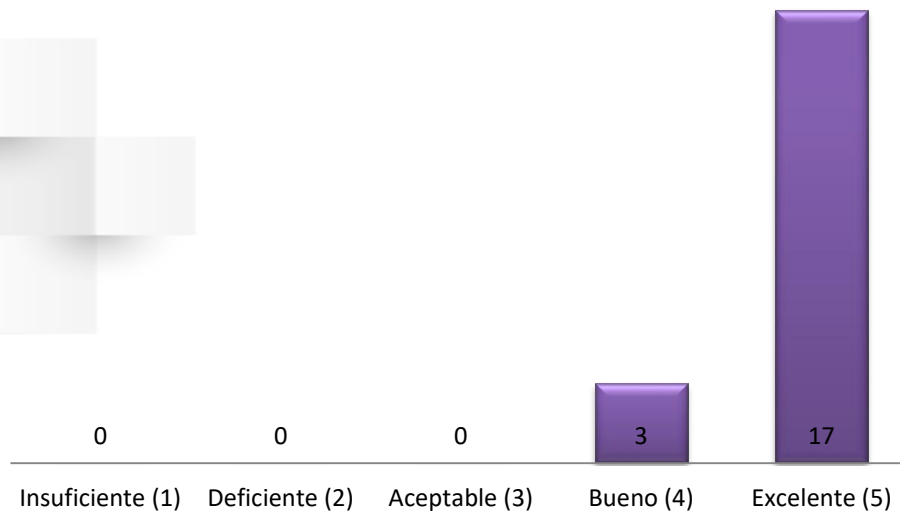


ÁREA QUE APLICÓ ENCUESTAS	NÚMERO DE ENCUESTAS
AUDITORÍA DELEGADA	2
GERENCIA SECCIONAL II - BOGOTÁ	1
GERENCIA SECCIONAL IV – BUCARAMANGA	1
GERENCIA SECCIONAL VI - ARMENIA	1
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ESPECIALES	2
OFICINA JURÍDICA	12
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1
TOTAL	20

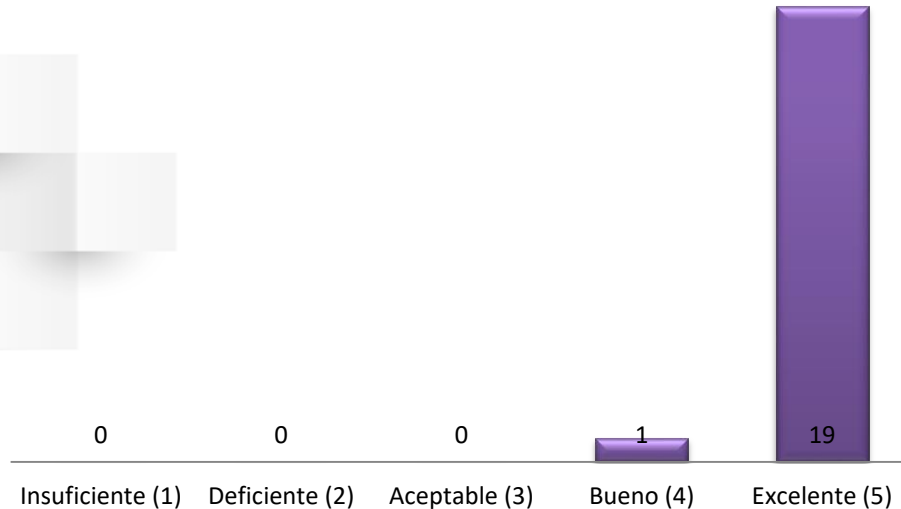
1. ¿Considera usted que su requerimiento se resolvió de manera clara, completa y fundamentada?



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 20 encuestas y se atendieron 288 derechos de petición de competencia de la AGR, sin embargo, en 7 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: $(20 \times 100\%) / 281$ da como resultado el 7,2% de representatividad.
- El promedio de calificaciones de los 20 encuestados fue de 4,85, lo que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 97%, resultado superior al obtenido en el segundo semestre de 2022 (4,74).

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

- En doce encuestas se recibieron aportes donde los ciudadanos manifiestan que las respuestas ofrecidas por la AGR son claras, oportunas y se ofrece una excelente atención.
- En una encuesta se recibieron apreciaciones respecto de como se debió tramitar la denuncia, situación que fue analizada y se concluyó que el comentario no es acorde con el procedimiento legal establecido al interior de la AGR.

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

CONCLUSIONES DEL USUARIO - SUJETOS PROCESALES

Durante el primer semestre de 2023 se enviaron 36 encuestas de medición de satisfacción de usuarios del Proceso de Responsabilidad Fiscal y fueron diligenciadas 2.

La calificación de las 2 evaluaciones fue de 5.00 con un porcentaje de satisfacción del 100%. Respecto al semestre anterior que ofreció una calificación de 4.93, 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 primer semestre 2023

Dependencia	Número de eventos evaluados	Número de asistentes	Número de encuestas aplicadas	Calificación Promedio
Gerencia Seccional III Cali	1	28	28	4,450
Gerencia Seccional IV Bucaramanga	1	21	21	4,952
Gerencia Seccional VI Neiva	1	36	12	5,000
Gerencia Seccional VIII Cúcuta	4	54	54	4,975
Gerencia Seccional X Montería	1	7	7	4,671
Totales	8	146	122	4,810

1. Durante el primer semestre de 2023 se evaluaron **8** eventos externos, mediante 122 encuestas, con un promedio de calificación de 4,81 y un nivel de satisfacción del 96%.
2. La calificación promedio de los eventos externos presentó un incremento respecto al semestre anterior (4.74). La medición de los eventos externos se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido.
3. En el semestre objeto de medición normalmente disminuyen los eventos externos realizados por la AGR, teniendo en cuenta que en el segundo semestre se tiene programada en gran parte su realización.

4. El grupo de veedores ciudadanos que trabaja articuladamente con la Gerencia Seccional Bucaramanga manifestó un alto grado de satisfacción y entusiasmo en el desarrollo de las iniciativas de control desarrolladas en Plan de Promoción para la Participación Ciudadana.

En un evento realizado por la Gerencia Seccional Cali se recibieron opiniones para revisar los horarios establecidos para las actividades propuestas, la selección del espacio para ejecutar las capacitaciones y revisar el público objetivo escogido para los eventos.

ENCUESTAS APLICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023 EN LA PÁGINA WEB

RESULTADOS ENCUESTAS WEB – Primer semestre 2023

E23-01 ¿Crees que el contexto estratégico de la AGR cambió para el 2023? % Votos			
	Fecha inicio	10/01/2023	
	Fecha cierre	14/02/2023	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	6	38%
	b. No	10	63%
	Total votos	16	

E23-02 ¿Conoces la política del Sistema de Gestión Antisoborno?			
	Fecha inicio	14/02/2023	
	Fecha cierre	5/03/2023	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	174	96%
	b. No	8	4%
	Total votos	182	

RESULTADOS ENCUESTAS WEB – Primer semestre 2023

E23-03 ¿Consideras que el Sistema de Gestión de Calidad contribuye a mejorar el control fiscal?			
	Fecha inicio	5/03/2023	
	Fecha cierre	10/04/2023	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	30	77%
	b. No	9	23%
	Total votos	39	

E23-04 ¿Conoces la política de la gestión estadística de la información?			
	Fecha inicio	10/04/2023	
	Fecha cierre	9/05/2023	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	4	39%
	b. No	16	61%
	Total votos	20	

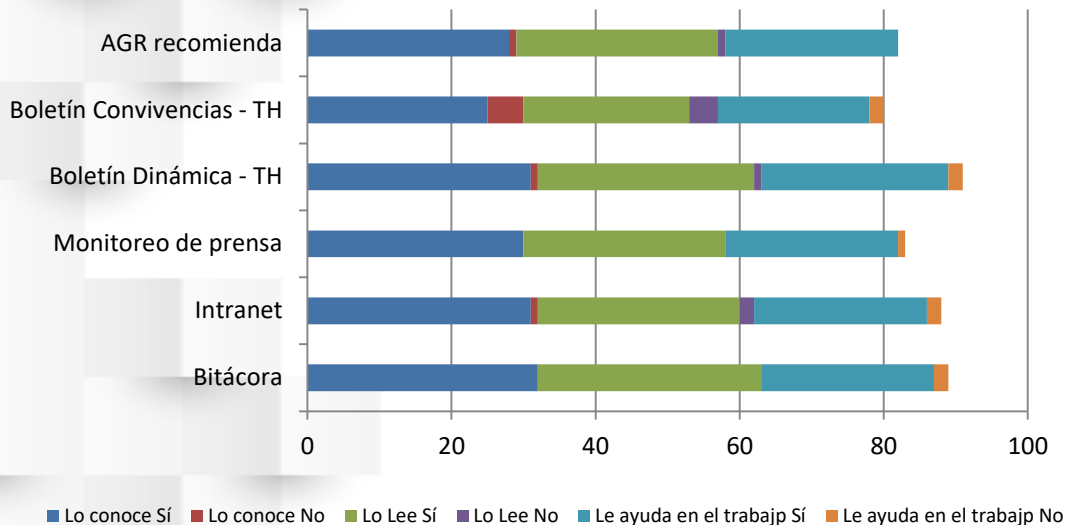
RESULTADOS ENCUESTAS WEB – Primer semestre 2023

Cons.			
E23-05	¿Consideras que la AGR tiene en cuenta a la mujer?		
	Fecha inicio	9/05/2023	
	Fecha cierre	8/06/2023	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	33	83%
	b. No	7	18%
	Total votos	40	

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:** 2022-2023
- **Fecha de realización:** 28 a 30 de junio de 2023
- **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:** 32

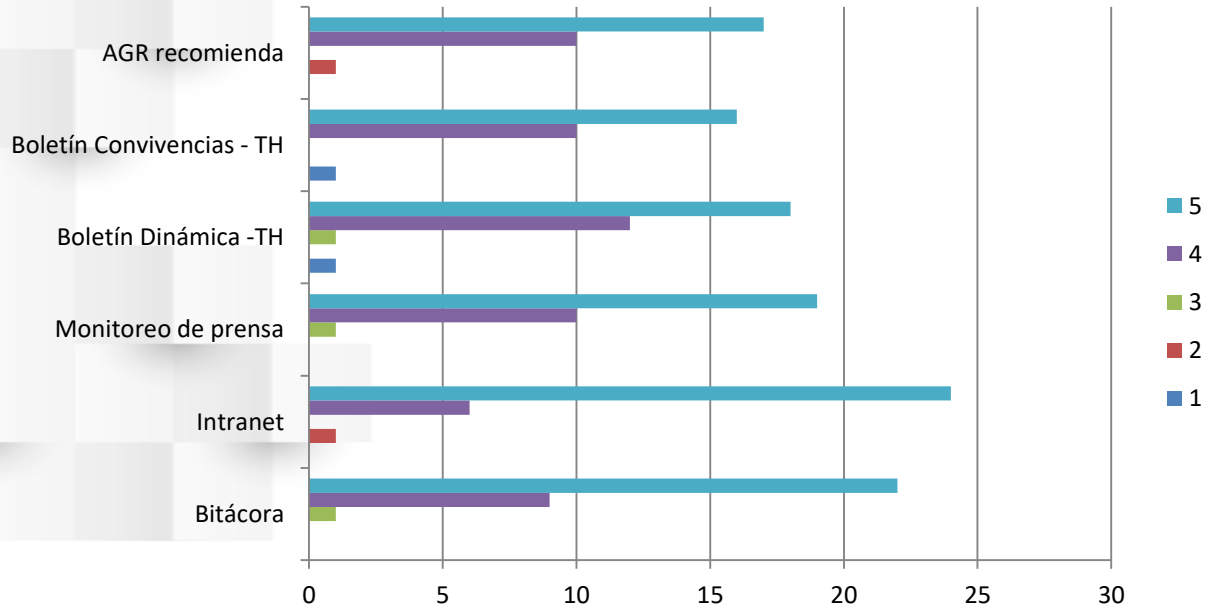
Conocimiento de los medios internos de comunicación



Los medios internos más conocidos en la AGR son la Bitácora (100%) e Intranet y boletín Dinámica (97%) Así mismo, los medios más leídos son Bitácora (97%) y boletín Dinámica (94%).

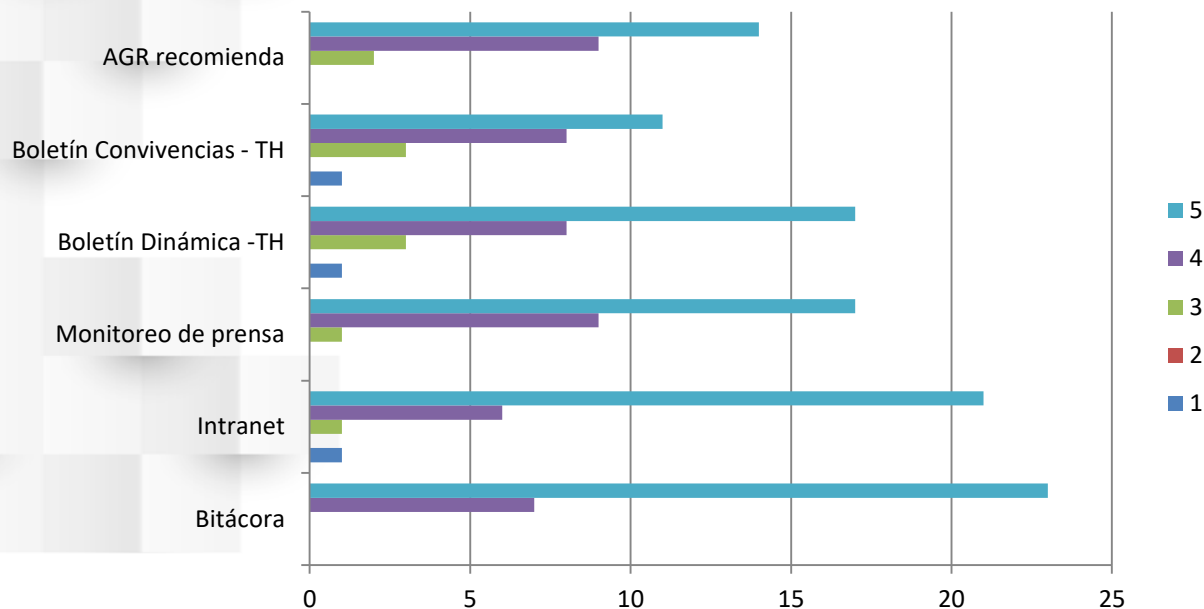
En lo referente a los que más ayudan en el trabajo el Boletín Dinámica [88%], seguido por el Bitácora y Intranet y Monitoreo y AGR Recomendación, todos ellos con 75% votación favorable.

Calificación del contenido temático y la pertinencia de cada medio



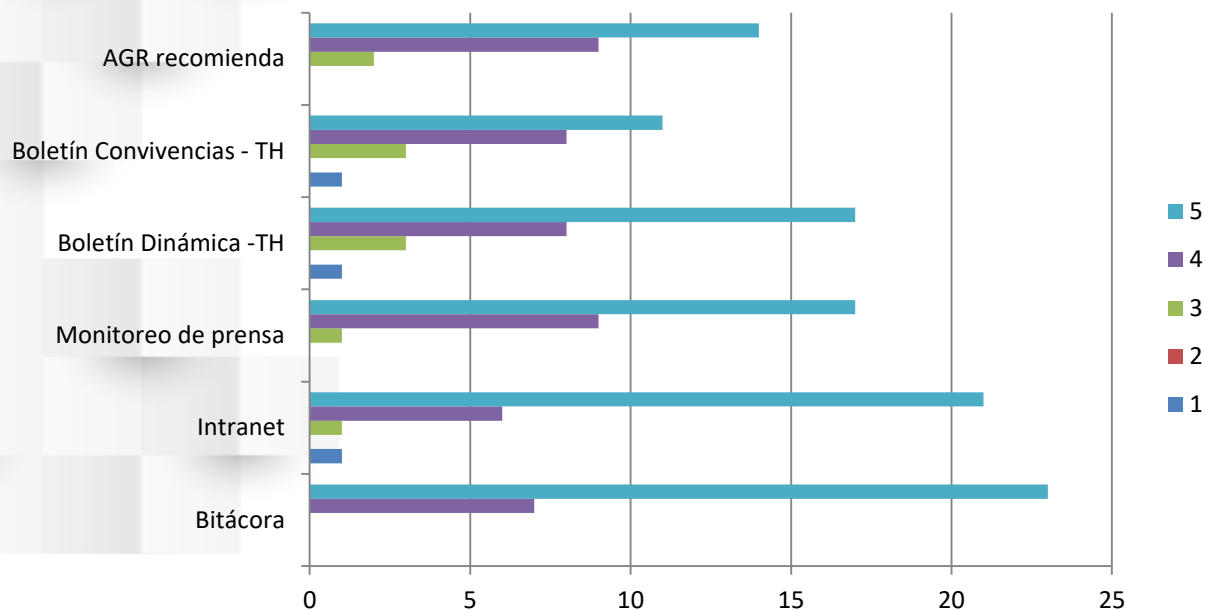
Sobre el contenido temático y la pertinencia de cada medio, más de 50% de los usuarios que respondieron la encuesta se inclinaron por puntajes de excelente en todos los medios, siendo la Intranet el medio interno de más alta favorabilidad.

Calificación del diseño gráfico



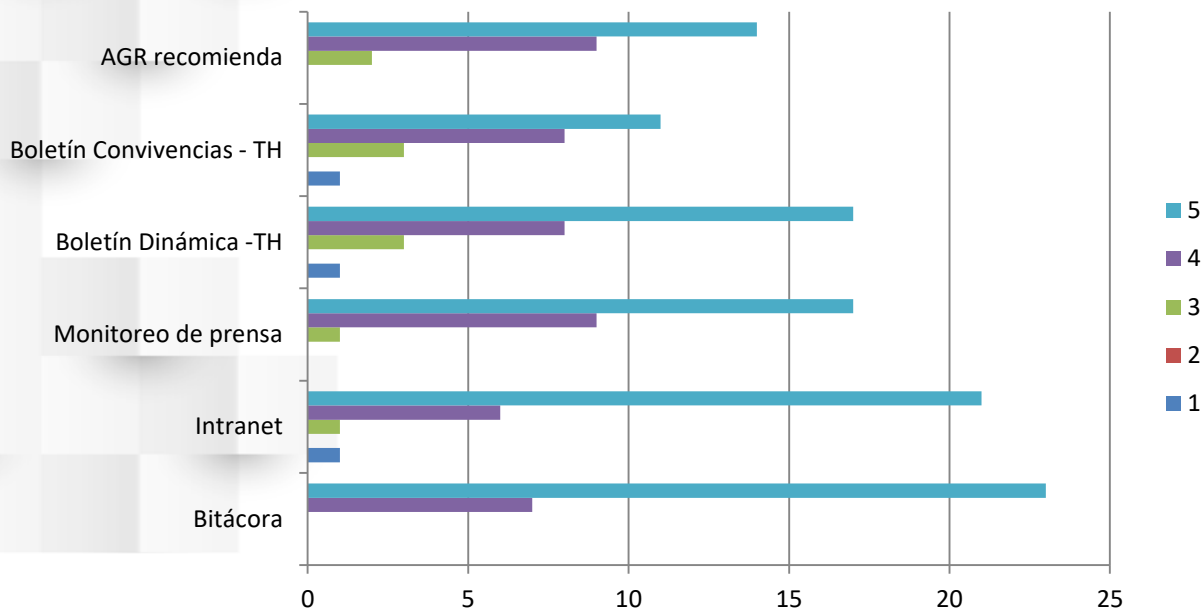
90% de los evaluadores determinaron que el diseño de las publicaciones internas de la AGR es excelente o bueno, y solo un 4% la calificó por debajo de 4. Según la encuesta, Bitácora es el medio de mejor diseño con un 100% de favorabilidad, seguido por la Intranet y boletín Dinámica [97%].

Claridad de los medios - Redacción



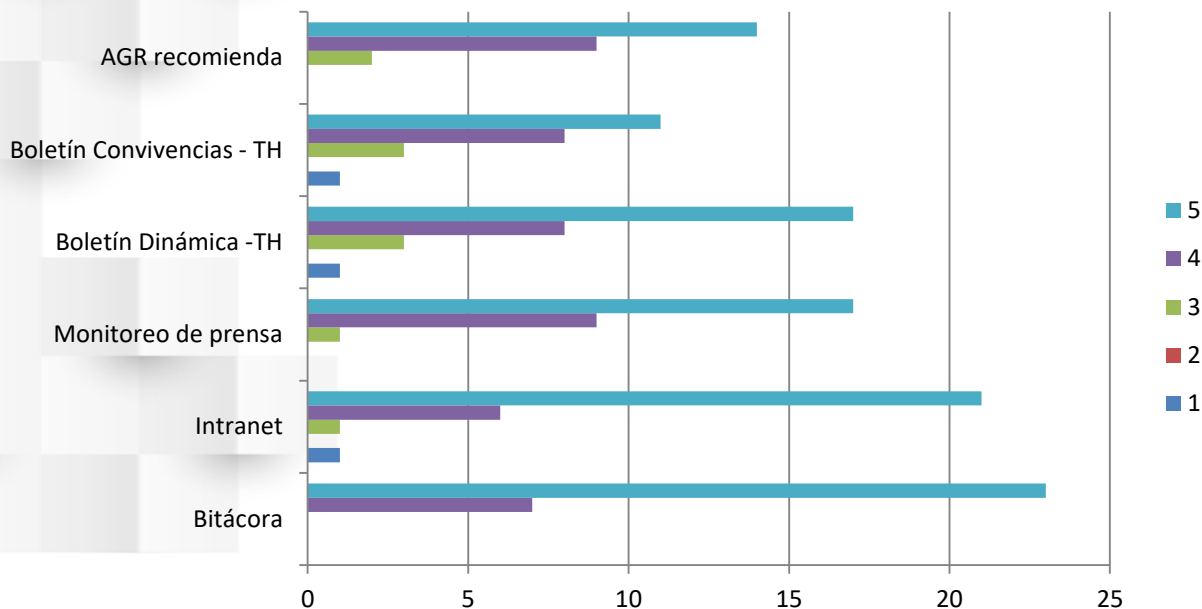
La claridad de los medios internos de comunicación de la AGR, en lo concerniente a la redacción, se obtuvo un promedio de evaluación de 4.4 sobre 5, con un porcentaje de favorabilidad del 86%.

Claridad de los medios - Pertinencia



Los estándares de calidad, en lo referente a la pertinencia de los medios de la AGR se demarcaron porcentajes superiores de Excelente y Buena sumando el 85% de las respuestas en estos segmentos. El medio más destacado en el contexto de la oportunidad y la conveniencia, es Bitácora, superando todos el 96% de favorabilidad.

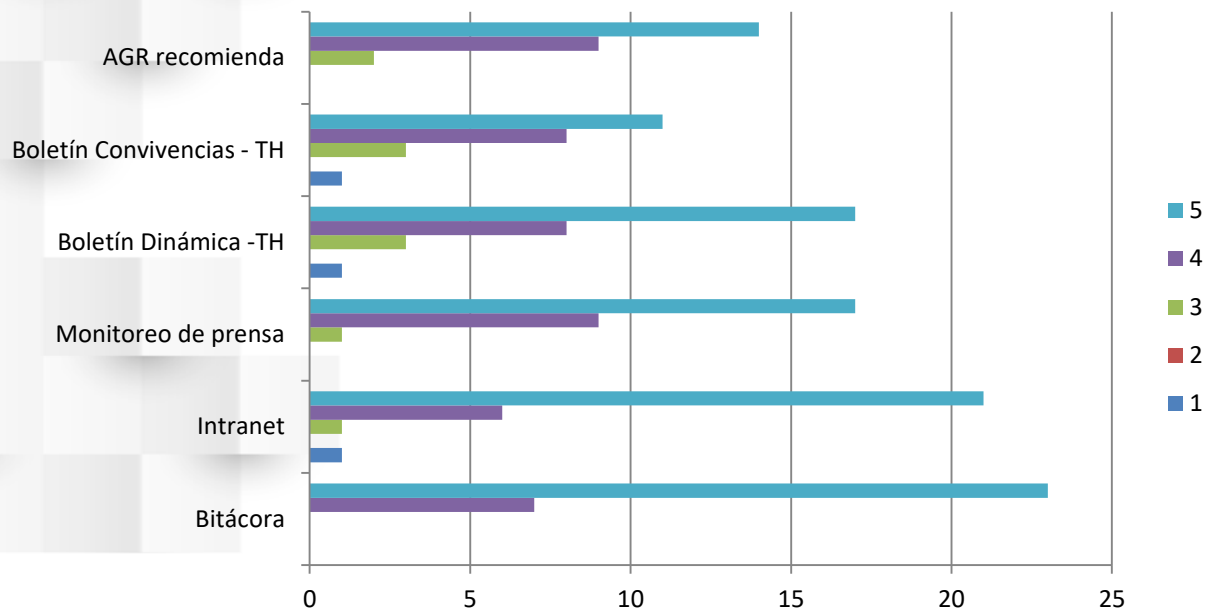
Claridad de los medios - Coherencia



En lo referente a la coherencia de los medios, las cuatro publicaciones de mayor favorabilidad, en su orden, Intranet, Bitácora [93%], Soy Auditoría [90%].

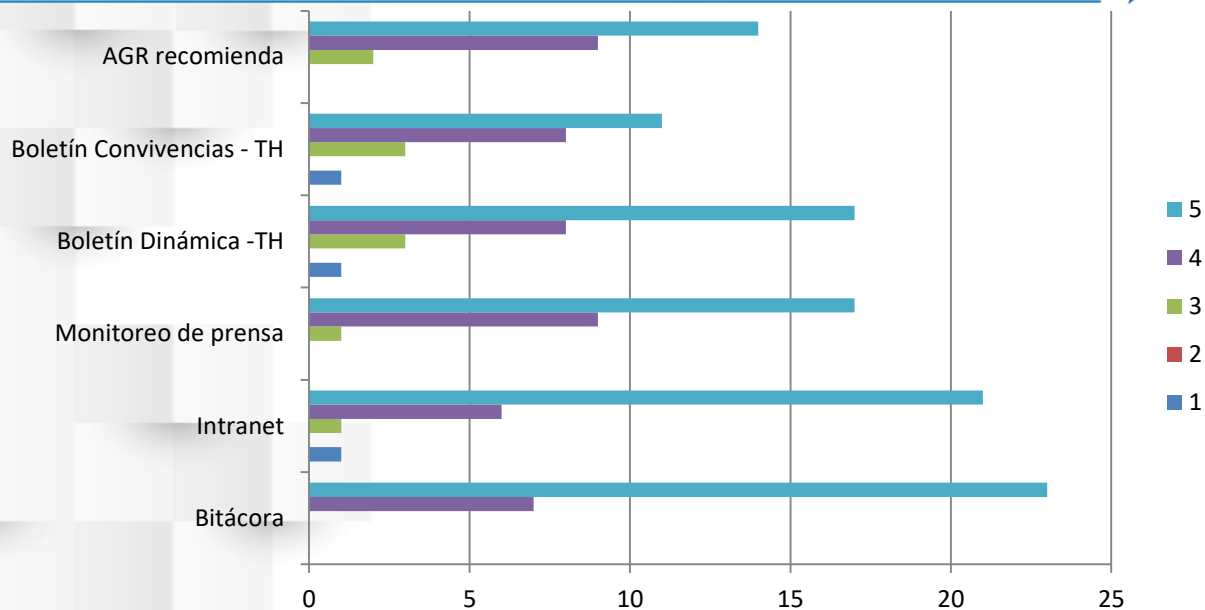
El boletín Convivencias, se constituye en el medio interno de menor incidencia en el contexto informativo de la entidad, lo cual es comprensible debido a su reciente inicio de publicación.

Claridad de los medios - Oportunidad



Al calificar la oportunidad de las publicaciones, los usuarios se inclinaron por destacar a Bitácora como el medio de mayor incidencia en este rango de calidad informativa. Se destaca la alta aceptación del boletín Dinámica que alcanzó un 63% de calificación excelente en lo oportuno de sus contenidos.

Frecuencia de difusión



En el ítem de frecuencia de difusión determinó a Bitácora como el medio interno por excelencia en la AGR, el 29% de quienes respondieron las encuestas calificaron este punto como excelente y un 22% adicional dijo que era buena la frecuencia.

Se destacan en el podio de difusión de los medios internos de la entidad, la Intranet y el boletín Dinámica.

CONCLUSIONES RESPECTO A LA MEDICIÓN DE MEDIOS INTERNOS



Las observaciones aportadas por los encuestados se dirigieron principalmente, a manifestar que hay saturación informativa interna, es decir, que los usuarios reciben comunicaciones indiscriminadamente desde distintas fuentes.

Bitácora e Intranet siguen consolidándose como los medios de mayor aceptación e incidencia entre los públicos internos de la Auditoría General de la República.

Sigue siendo muy baja la participación de los funcionarios en este tipo de sondeos, lo que dificulta cambios o generación de nuevos contenidos.

La aparición reciente de un nuevo medio [Boletín Convivencias], determinó que fuera el de votaciones más bajas, pero las calificaciones que recibió muestran un importante potencial, principalmente en lo que refiere al mejoramiento del clima laboral.

CONCLUSIONES Y DECISIONES DE LA MEDICIÓN DE USUARIOS CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2023

CONSOLIDADO DE RESULTADOS – Primer semestre 2023

TIPO DE USUARIOS	POBLACIÓN	MUESTRA	CALIFICACIÓN PRIMER SEMESTRE 2023	NIVEL DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2023
CONTRALORIAS	17	17	4,494	90%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	281	20	4,850	97%
SUJETOS PROCESALES	36	2	5,000	100%
PARTICIPANTES DE EVENTOS	146	122	4,810	96%
TOTALES	480	161	4,788	96%

COMPARATIVO ÚLTIMAS CINCO MEDICIONES

MEDICIÓN	Primer semestre 2021		Segundo semestre 2021		Primer semestre 2022		Segundo semestre 2022		Primer semestre 2023	
	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje
Contralorías	4,472	89%	4,695	94%	4,727	95%	4,576	92%	4,494	90%
Ciudadanía	4,373	87%	4,402	88%	4,402	88%	4,740	95%	4,850	97%
Procesos Fiscales	NA	NA	NA	NA	4,667	93%	4,937	99%	5,000	100%
Eventos Externos	4,674	93%	4,683	94%	4,810	96%	4,740	95%	4,810	96%
Promedio	4,506	90%	4,593	92%	4,651	93%	4,748	95%	4,788	96%
Incremento				1,7%		1,2%		1,9%		0,8%

CONCLUSIONES

- En el primer semestre de 2023 los niveles de satisfacción de los usuarios de la AGR se incrementó en un 0,8% de acuerdo con los 4 instrumentos utilizados. Se mantienen niveles óptimos en la medición.
- Se resalta la medición de satisfacción de los medios internos de la AGR, donde existen varios factores para analizar y de ser posible incluirlos en el plan de comunicaciones.
- 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 mediciones anteriores.
- 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!