

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

**CONSOLIDADO DE RESULTADOS
SEGUNDO SEMESTRE 2023**



Auditoría Auxiliar

Febrero/2024

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.

Objetivo General: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios que ofrece la Auditoría General de la República a nivel nacional.

Objetivos específicos:

- Identificar los atributos que generan mayor insatisfacción
- Identificar oportunidades de mejora en los diferentes procesos de cara a los diferentes grupos de valor.
- Comparar los niveles de satisfacción con respecto a los periodos anteriores.

Metodología: Se realiza a través de encuestas, ya sea en forma presencial o se remiten por correo físico o correo electrónico, llamadas telefónicas a las personas usuarias del servicio.

Escala: de 1 a 5 , siendo 5 excelente, 4 bueno, 3 aceptable, 2 deficiente y 1 insuficiente.

- ✓ **CONTRALORÍAS:** Aplicación de encuestas a entes vigilados a los cuales se les comunicó informe definitivo durante el segundo semestre 2023.
- ✓ **CIUDADANÍA:** Encuestas aplicadas a los ciudadanos que se les atendió de fondo sus requerimientos en el segundo semestre de 2023, excepto anónimos.
- ✓ **SUJETOS PROCESALES:** Usuarios atendidos (notificación de fallos) en procesos de responsabilidad fiscal en el segundo semestre de 2023.
- ✓ **PARTICIPANTES:** Encuestas aplicadas a usuarios que participaron en eventos externos organizados por la AGR en el segundo semestre de 2023.

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

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?



CONTRALORÍAS EVALUADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 (50)

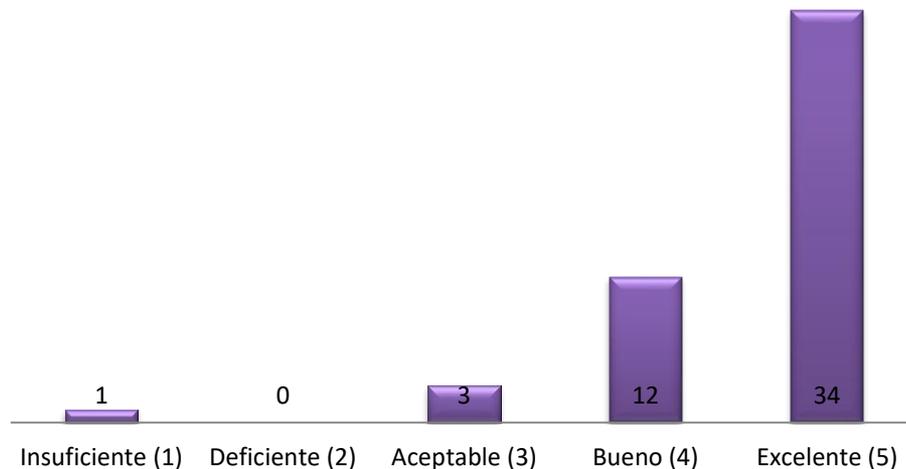
1	Contraloría General de la República
2	Departamental de Arauca
3	Departamental de Bolívar
4	Departamental de Casanare
5	Departamental de Cundinamarca
6	Departamental de Guainía
7	Departamental de Nariño
8	Departamental de Tolima
9	Departamental del Amazonas
10	Departamental del Caquetá
11	Departamental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

13	Departamental del Vichada
14	Distrital de Barranquilla
15	Distrital de Cartagena
16	Distrital de Santa Marta
17	Distrital de Buenaventura
18	General de Boyacá
19	General del Municipio de Manizales
20	General de Medellín
21	General de Santander
22	General de Santiago de Cali
23	General del Cauca
24	General del Departamento de Córdoba
25	General del Departamento de La Guajira

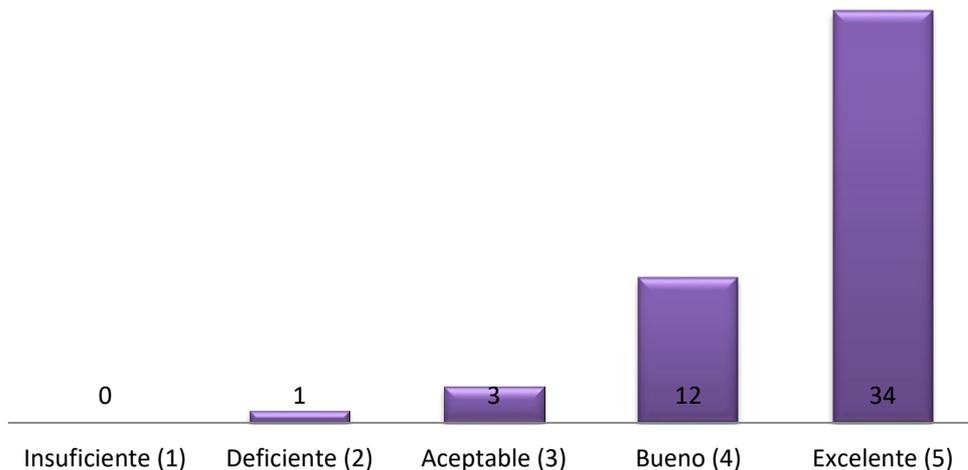
26	General del Departamento de Putumayo
27	General del Departamento de Sucre
28	General del Departamento del Cesar
29	Contraloría Departamental del Huila
30	General del Quindío
31	General del Risaralda
32	Municipal de Barrancabermeja
33	Municipal de Cúcuta
34	Municipal de Dosquebradas
35	Municipal de Envigado
36	Municipal de Floridablanca
37	Municipal de Girón

38	Municipal de Itagüí
39	Municipal de Neiva
40	Municipal de Palmira
41	Municipal de Pasto
42	Municipal de Pereira
43	Municipal de Popayán
44	Municipal de Sincelejo
45	Municipal de Soacha
46	Municipal de Tuluá
47	Municipal de Tunja
48	Municipal de Valledupar
49	Municipal de Villavicencio
50	Municipal de Rionegro

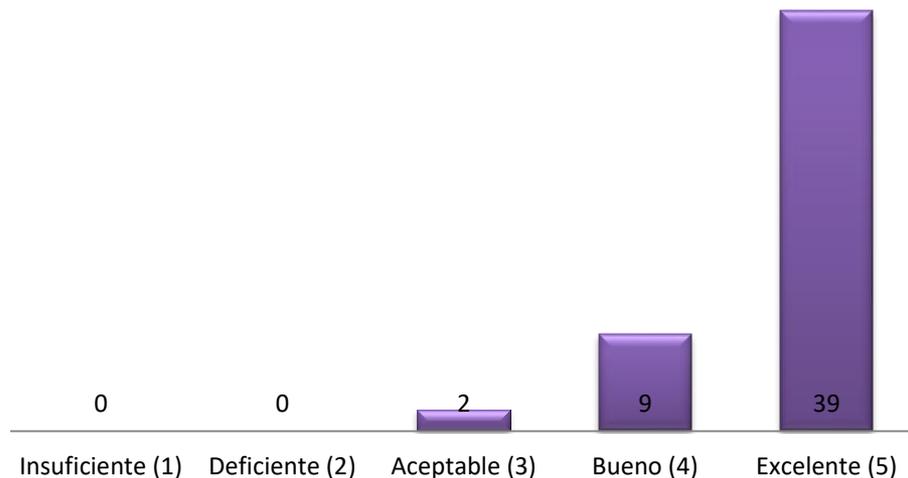
1. ¿Los hallazgos detectados en los procesos de auditoría han tenido la posibilidad de ser controvertidos en su totalidad?



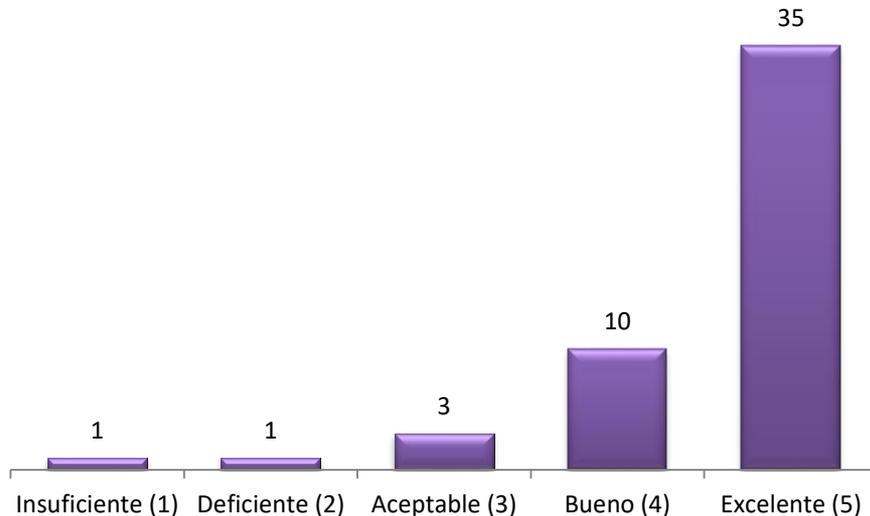
2. ¿Dentro de los procesos de auditoría, sus requerimientos han sido atendidos oportunamente?



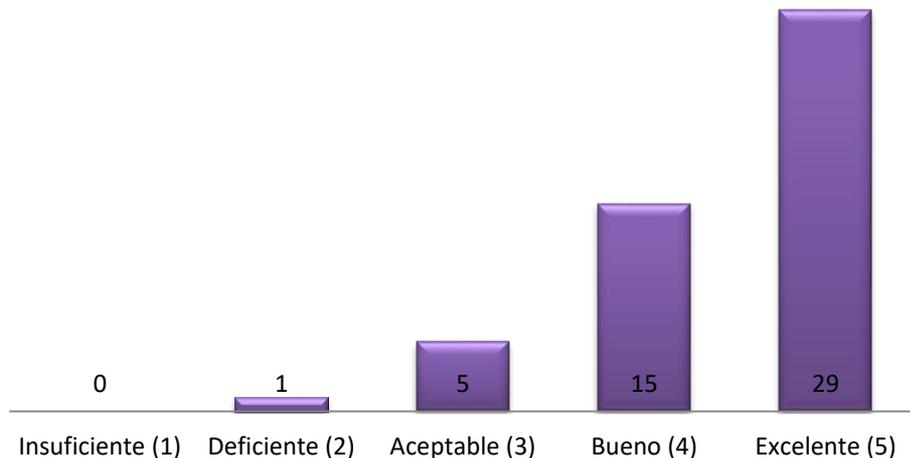
3. ¿Los planes de mejoramiento suscritos con la Auditoría General de la República han coadyuvado al mejoramiento de su entidad?



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. Las encuestas fueron diligenciadas por 50 Contralorías, lo que corresponde al 100% de las encuestas remitidas durante el segundo semestre de 2023.
2. El promedio de calificaciones de las 50 evaluaciones fue de 4,57 con un porcentaje de satisfacción del 91,4%. Se presenta un pequeño incremento en las calificaciones obtenidas, comparadas con las del semestre anterior (**4.49**).
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.

En 2 de las 50 contralorías que diligenciaron la encuesta se observaron calificaciones de 1 en las preguntas números 1 y 4.

Una de las contralorías que ofreció esta baja calificación presentó un escrito en el cual manifestó sus inconformidades frente al informe final de la auditoría practicada, especialmente con el no fenecimiento de la cuenta.

El escrito de inconformidades fue atendido por el Gerente Seccional que lideró la auditoría, se encontró que el equipo auditor en su análisis de contradicción e informe final cumplió con el procedimiento metodológico y no trasgredió el derecho al debido proceso del sujeto de control.

Respecto de la otra contraloría que calificó bajo, se observó que en las dos vigencias anteriores esta calificación se ha repetido presuntamente porque el equipo auditor no acoge favorablemente los argumentos de la contraloría en el ejercicio del derecho de contradicción a los hallazgos generados en el informe final de auditoría.

Posterior a esta verificación la Auditoría Delegada constató cada uno de las inconformidades de las contralorías, como conclusión se confirmó el análisis realizado por el equipo auditor, así como la emisión de los pronunciamientos respecto al no fenecimiento de las cuentas.

Los siguientes temas fueron los que merecieron comentarios y sugerencias por parte de las 50 contralorías que respondieron la encuesta:

- Manifestaciones sobre la posibilidad de mejorar el análisis de la contradicción: 5 contralorías.
- Dificultades en el uso de la plataforma tecnológica: 2 contralorías.
- Manifestaciones sobre la posible falta de unidad de criterio en los hallazgos: 3 contralorías.
- Ampliar los términos en los requerimientos de información: 2 contralorías.
- Recomiendan auditorías presenciales: 3 contralorías.
- Manifiestan agradecimientos e indican que el control fiscal ejercido por la AGR se realiza de forma adecuada y oportuna: 5 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 socializara 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



ÁREA QUE APLICÓ ENCUESTAS	NÚMERO DE ENCUESTAS
AUDITORÍA DELEGADA	4
GERENCIA SECCIONAL VIII - VILLAVICENCIO	2
GERENCIA SECCIONAL IV – BUCARAMANGA	6
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD FISCAL	1
OFICINA DE PLANEACIÓN	1
OFICINA JURÍDICA	4
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3
TOTAL	21

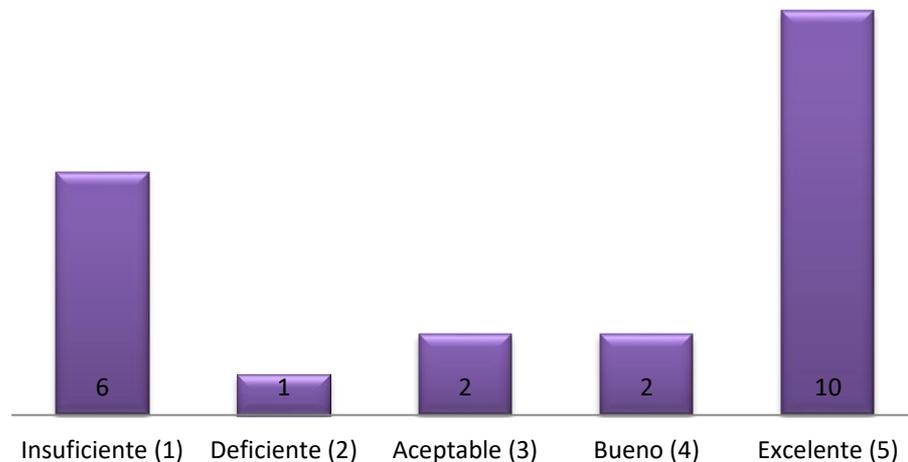
1. ¿Considera usted que su requerimiento se resolvió de manera clara, completa y fundamentada?

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.

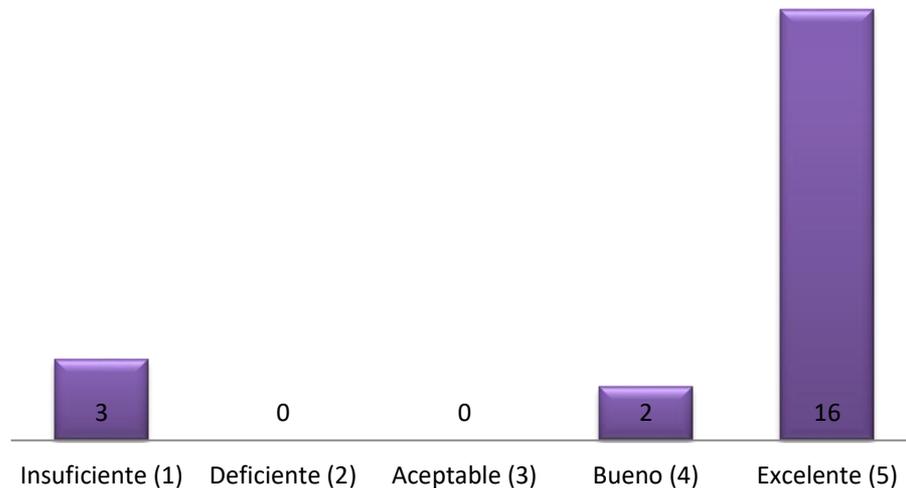
3. ¿Los medios utilizados en la Auditoría General de la República para recibir y responder su requerimiento son efectivos?



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 2023 se recibieron 21 encuestas y se archivaron 322 derechos de petición de competencia de la AGR, sin embargo, en 14 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: $(21 \times 100\%) / 308$ da como resultado el 6,8% de representatividad.
- El promedio de calificaciones de los 21 encuestados fue de 4,01, lo que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 80%, resultado inferior al obtenido en el primer semestre de 2023 (4,85).

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

- Manifestaciones donde los ciudadanos indican que las respuestas ofrecidas por la AGR no son claras y que no se respondió de forma completa.
- La Auditoría Delegada analizó y revisó la totalidad de los comentarios. En dos requerimientos ciudadanos se declaró el producto no conforme, lo que fue objeto de acciones de mejoramiento. En los seis comentarios restantes no se observa ninguna irregularidad en el trámite.

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

1. ¿Tuvo acceso a la información de su proceso?
2. ¿Cómo califica el trato y atención recibida de parte de los funcionarios de la AGR?
3. Sírvase compartir con nosotros cualquier comentario y/o sugerencia que considere podría mejorar nuestros servicios misionales de procesos fiscales?



Durante el segundo semestre de 2023 se enviaron 10 encuestas de medición de satisfacción de usuarios del Proceso de Responsabilidad Fiscal y no fue posible obtener ninguna diligenciada.

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

USUARIOS (PARTICIPANTES), EVENTOS

(Material y Logística)

1. ¿Las instalaciones físicas utilizadas para el evento fueron adecuadas?
2. ¿Los medios técnicos utilizados fueron adecuados?
3. ¿Las ayudas audiovisuales fueron adecuadas?
4. ¿La organización del evento fue adecuada?
5. ¿Los horarios del evento fueron los más convenientes?

USUARIOS (PARTICIPANTES), EVENTOS

(Contenido del Evento)

1. ¿El contenido se ajustó a los objetivos programados del evento?
2. ¿El nivel de profundidad y desarrollo de los contenidos fue adecuado?
3. ¿Obtuvo información y orientación esperada?
4. ¿El contenido del evento satisfizo sus necesidades?
5. ¿El tiempo de duración del evento fue suficiente?

USUARIOS (PARTICIPANTES), EVENTOS

Personal en contacto

1. ¿Presentó los objetivos y contenidos en forma ordenada y clara?
2. ¿Demostró conocimiento y manejo del tema?
3. ¿Estimuló la participación activa?
4. ¿Empleó un lenguaje adecuado, acorde con los participantes?
5. ¿Mantuvo el interés de los participantes?
6. ¿Respondió con precisión y claridad a las inquietudes planteadas?
7. ¿Cumplió con el horario asignado?



Resultados por dependencias – Eventos Externos realizados en el segundo semestre 2023

Dependencia	Número de eventos evaluados	Número de asistentes	Número de encuestas aplicadas	Calificación Promedio
Estudios Especiales	2	934	186	4,706
Gerencia Seccional I Medellín	2	116	85	4,492
Gerencia Seccional II Bogotá	1	41	11	4,918
Gerencia Seccional III Cali	1	233	187	4,428
Gerencia Seccional IV Bucaramanga	1	35	35	4,797
Gerencia Seccional V Barranquilla	1	40	34	4,865
Gerencia Seccional VII Armenia	1	18	13	4,910
Gerencia Seccional VIII Cúcuta	2	32	32	4,922
Gerencia Seccional IX Villavicencio	1	20	20	4,985
Gerencia Seccional X Montería	1	25	25	4,472
Totales	13	1494	628	4,750

1. Durante el segundo semestre de 2023 se evaluaron **13** eventos externos, mediante 628 encuestas, con un promedio de calificación de 4,75 y un nivel de satisfacción del 94,9%.
2. La calificación promedio de los eventos externos presentó una pequeña disminución respecto al semestre anterior (4.81).
3. En el semestre objeto de medición se realizó el evento central de rendición de cuentas, el cual ofreció una excelente calificación de 4,7. Asistieron 376 ciudadanos y diligenciaron la encuesta 91.

1. Continuar con las jornadas de sensibilización para los ciudadanos y veedores en temas relacionados con el control social a la gestión fiscal en el país y extender la invitación de estas actividades a más jóvenes.
2. Realizar capacitaciones sobre SECOP II y que estas sean más participativas y de mayor contenido.
3. Se requiere que el estado, academia y comunidad continúen en el diálogo y trabajo continuo para avanzar en los objetivos del control social
4. Analizar la posibilidad de ampliar los espacios de interacción con los sujetos vigilados donde se consulte las inquietudes y percepción que se tiene de las actuaciones de la AGR.

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

E23-07	¿Consideras que la modernización tecnológica contribuye a transformar el control fiscal?		
	% Votos		
	Fecha inicio	5/07/2023	
	Fecha cierre	4/08/2023	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	41	95%
	b. No	2	5%
	Total votos	43	

E23-08	¿La transformación digital impacta positivamente la toma de decisiones, la transparencia y las buenas prácticas en la gestión pública?		
	Fecha inicio	5/08/2023	
	Fecha cierre	10/09/2023	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	24	92%
	b. No	2	8%
	Total votos	26	

E23-09	¿En los últimos cuatro años, se transformó el control fiscal?		
	Fecha inicio	11/09/2023	
	Fecha cierre	4/10/2023	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	24	75%
	b. No	8	25%
	Total votos	32	

E23-10	¿Consideras de utilidad para el fortalecimiento del control fiscal, el uso de herramientas metodológicas sobre temas especializados?		
	Fecha inicio	5/10/2023	
	Fecha cierre	18/11/2023	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	39	95%
	b. No	2	5%
	Total votos	41	

Cons.			
E23-11	¿En su opinión, la construcción colectiva de los planes estratégicos en las entidades públicas puede contribuir al mejoramiento de los procesos institucionales?		
	Fecha inicio	19/11/2023	
	Fecha cierre	11/12/2023	
Cons.	Respuesta	Votos	%
	a. Sí	17	74%
	b. No	6	26%
	Total votos	23	

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

TIPO DE USUARIOS	POBLACIÓN	MUESTRA	CALIFICACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2023	NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2023
CONTRALORIAS	50	50	4,572	91%
CIUDADANA	281	20	4,016	80%
SUJETOS PROCESALES	10	0	NA	NA
EVENTOS	1494	628	4,750	95%
TOTALES	1835	698	4,446	89%

COMPARATIVO ÚLTIMAS CINCO MEDICIONES

MEDICIÓN	Segundo semestre 2021		Primer semestre 2022		Segundo semestre 2022		Primer semestre 2023		Segundo semestre 2023	
	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación	Porcentaje
Contralorías	4,695	94%	4,727	95%	4,576	92%	4,494	90%	4,572	91%
Ciudadanía	4,402	88%	4,402	88%	4,74	95%	4,850	97%	4,016	80%
Procesos Fiscales	NA	NA	4,67	93%	4,937	99%	5,000	100%	NA	NA
Eventos Externos	4,683	94%	4,810	96%	4,740	95%	4,810	96%	4,750	95%
Promedio	4,593	92%	4,651	93%	4,748	95%	4,788	96%	4,446	89%
Variación semestral			0,058		0,097		0,040		-0,343	

- En el segundo semestre de 2023 los niveles de satisfacción de los usuarios de la AGR disminuyó en un 0,3% de acuerdo con los 4 instrumentos utilizados. Se mantienen niveles óptimos en la medición.
- Se resalta los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de los eventos externos, principalmente en la rendición de cuentas y el Congreso Internacional “Transformación digital para el control fiscal”.
- 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.

¡Gracias!



auditoriageneralcol



@auditoriagen



auditoriageneral