

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO VIGENCIA 2017

Elaborado por:
Oficina Asesora de Planeación

ENERO 2018

1. INTRODUCCIÓN

El Informe de Satisfacción es el resultado de la consolidación y tabulación de las encuestas aplicadas principalmente por las áreas misionales en la prestación de sus servicios a los usuarios o partes interesadas externas y la oficina de Talento Humano realizadas a los funcionarios de la entidad o partes interesadas internas, en las cuales, se indaga sobre la calidad, oportunidad y aplicabilidad de los servicios prestados, con el fin de encontrar oportunidades de mejora y/o fortalecer la prestación de los mismos.

En la actualidad, las partes interesadas internas o externas, es decir nuestros usuarios han adquirido una responsabilidad más alta, en cuanto a la retroalimentación de los servicios que reciben, a través del diligenciamiento de las encuestas designadas para las evaluaciones de los mismos, es por eso, que la Contraloría General de Antioquia, debe ir a la vanguardia de tal retroalimentación a través de las aplicaciones de las distintas modalidades de encuesta.

Con base en lo anterior presentamos los resultados obtenidos en la prestación de nuestros servicios en la vigencia 2017, respecto a:

- Capacitación externa
- Capacitación Interna
- Herramientas Tecnológicas.

La Contraloría General de Antioquia, en busca de su mejoramiento continuo escucha y atiende las diferentes recomendaciones de los usuarios.

2. FICHA TÉCNICA

2.1 OBJETIVO GENERAL:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los diferentes servicios que ofrecen la Contraloría General de Antioquia.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar Oportunidades de Mejora para los procesos de la entidad.
- Realizar comparativos del Nivel de Satisfacción con respecto a la vigencia anterior

2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo, cuantitativo y concluyente.

2.4 METODOLOGÍA: En los eventos y/o capacitaciones externas e internas se entregan las encuestas, a los usuarios para evaluar los servicios brindados, éstas son remitidas a la Oficina Asesora de Planeación el equipo de trabajo las tabula y genera el presente informe.

2.5 ESCALA: De 1 a 5, siendo 5 Excelente y 1 Malo

3. POBLACIÓN OBJETO

Orden Municipal:

- Administraciones Municipales
- Empresas Sociales del Estado (ESE)
- Empresas de Servicios Públicos (ESP)
- Institutos de Deportes
- Otras Entidades

Orden Departamental:

- Departamento de Antioquia
- Contralorías

- Empresas Sociales del Estado (ESE)
- Otras descentralizadas

GRUPOS DE INTERÉS

- Veedurías
 - Juntas de acción comunal
 - Contralores Estudiantiles
 - Otros grupos organizados
- Funcionarios de la Contraloría General de Antioquia

3.1 Encuestas aplicadas en la Contraloría General de Antioquia:

- Encuesta de Capacitación Externa
- Encuesta de Herramientas Tecnológicas, Gestión Transparente, Alphasig.
- Encuestas de Capacitación y Servicios Internos.

3.2 Muestra:

Asistieron a los distintos eventos de capacitación 7.936 personas a eventos de capacitación externa, de los cuales se encuestaron 5.357, lo que equivale al 67,50%, muestra representativa para tabularse.

De capacitación interna y servicios internos 316 funcionarios se capacitaron al menos en 5 ocasiones, y respondieron 753 encuestas, lo que equivale al 47,6% muestra representativa para su adecuada tabulación, según el instructivo establecido.

De Herramientas Tecnológicas asistieron 948 de los cuales se encuestaron 720, lo que equivale al 75,9%, muestra apta para tabularse.

3.3. Criterios de valoración

Variables: Excelente, bueno, aceptable, regular y malo

- Usuario Satisfecho:** Las respuestas consignadas en las calificaciones: Excelente, aceptable y bueno.

- Usuario insatisfecho:** Las respuestas consignadas en las calificaciones Regular y Malo.

4. TEMAS PRINCIPALES

Los principales temas tratados en capacitación externa fueron:

- Formación a Veedurías y Juntas de Acción Comunal
- Foros Anticorrupción
- Rendiciones de cuenta
- Sistema de Información Alphasig
- Sistema de Información Gestión Transparente

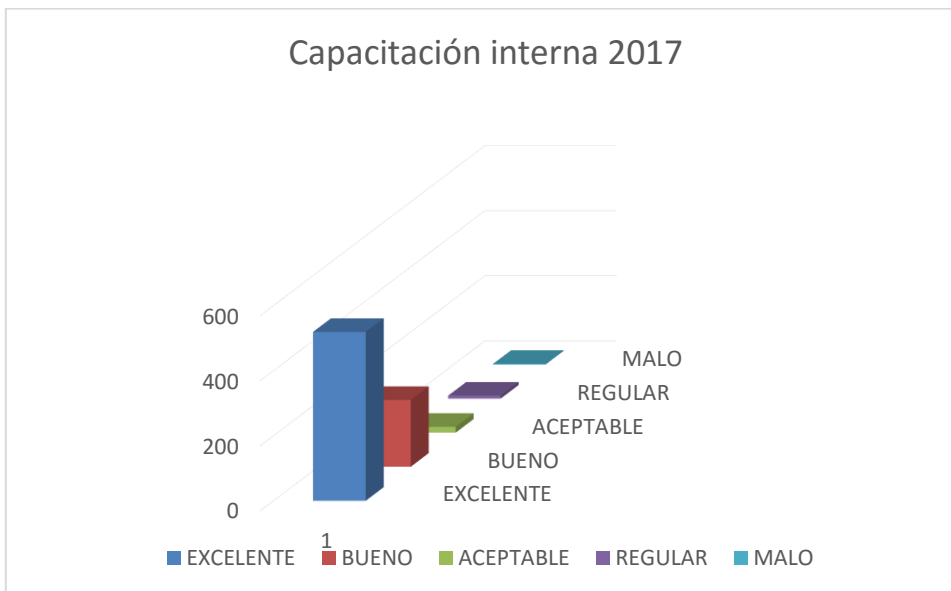
Capacitación Interna y servicios internos coordinados por Talento Humano
:

- Acoso laboral, Liderazgo
- Delitos informáticos
- Impuestos DIAN
- Hechos generadores, obligaciones tributarias
- Gestión Documental
- Autocuidado, Riesgo Público
- Excel,
- Kaisen
- Riesgos, matriz de riesgos.

5. RESULTADOS OBTENIDOS VIGENCIA 2017

Análisis Macro

5.1 CAPACITACIÓN INTERNA



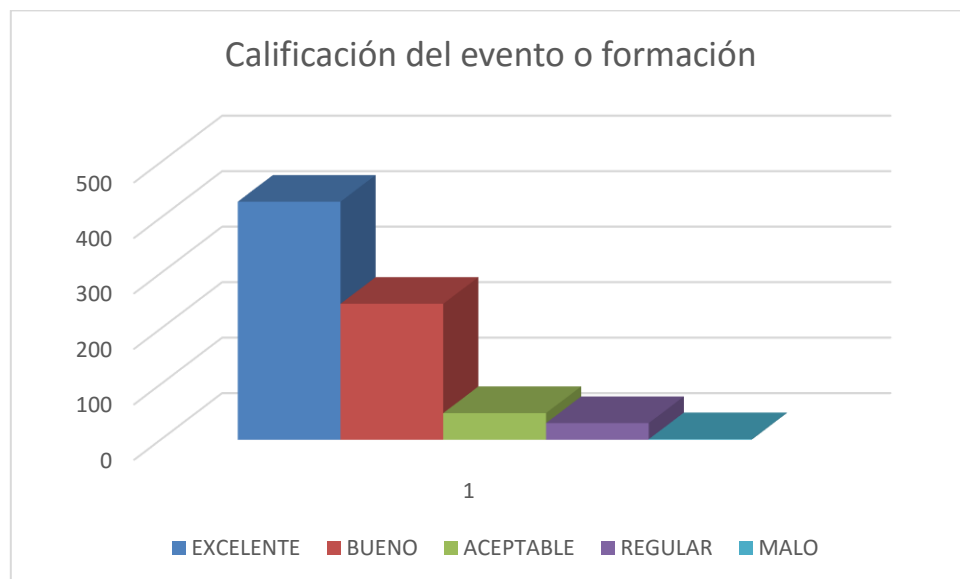
5.1.1. INTERPRETACIÓN

De 753 encuestas realizadas a los funcionarios de la entidad:
 432 personas o sea el 57,43% calificaron como *excelente* la capacitación recibida.
 247 personas o sea el 32,80% calificaron como *buena* la capacitación recibida.
 49 personas o sea el 6,5% calificaron como aceptable la capacitación recibida.
 22 personas o sea el 2,92 % calificaron como regular la capacitación recibida.
 3 personas o sea el 0,39% calificaron como mala la capacitación recibida.

6. ANÁLISIS INDIVIDUAL POR PREGUNTA CAPACITACIÓN INTERNA

1. En términos generales, ¿cómo califica el evento?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	429	245	48	30	1



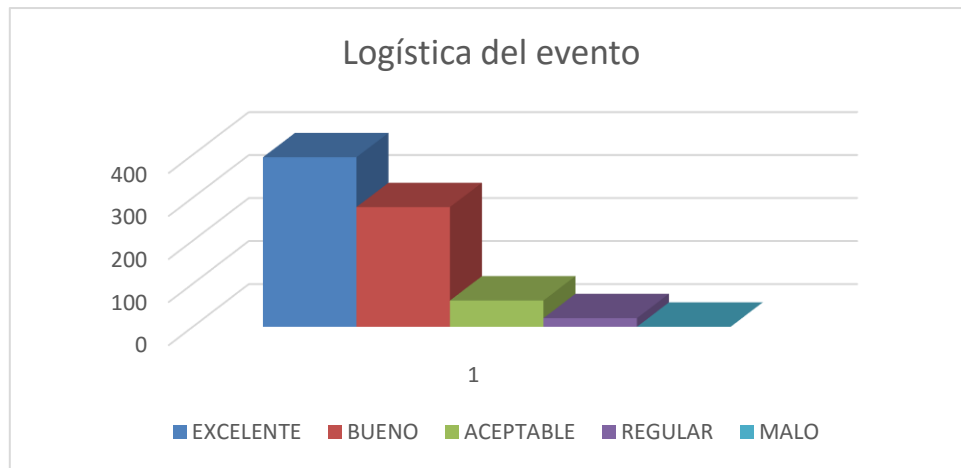
Interpretación:

429 personas calificaron el evento como excelente.
 245 funcionarios calificaron el evento como bueno.
 48 funcionarios calificaron el evento como aceptable.
 30 funcionarios calificaron el evento como regular.
 1 funcionario calificó el evento como malo.

2. Cómo califica la logística del evento?

Respuestas:

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	394	278	61	20	0



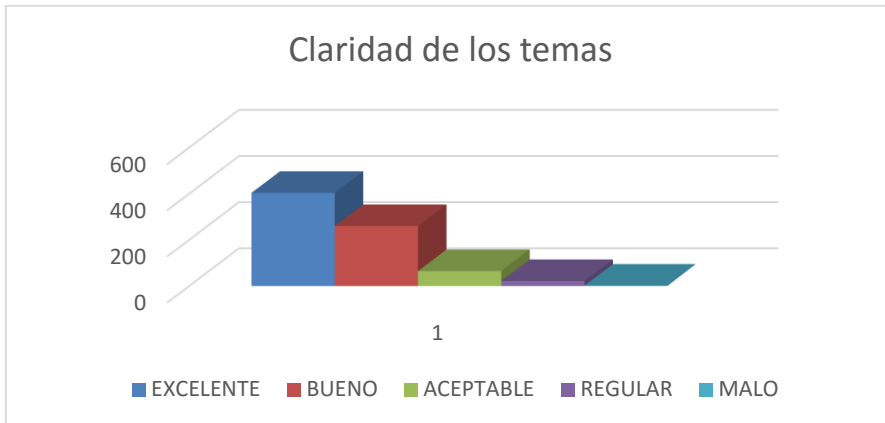
Interpretación:

394 personas calificaron la logística como excelente.
278 funcionarios calificaron la logística como bueno.
61 funcionarios calificaron la logística como aceptable.
20 funcionarios calificaron la logística como regular.
Ningún funcionario calificó la logística como malo.

3. Cómo califica la claridad en los temas tratados?

Respuesta:

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	404	260	65	22	2



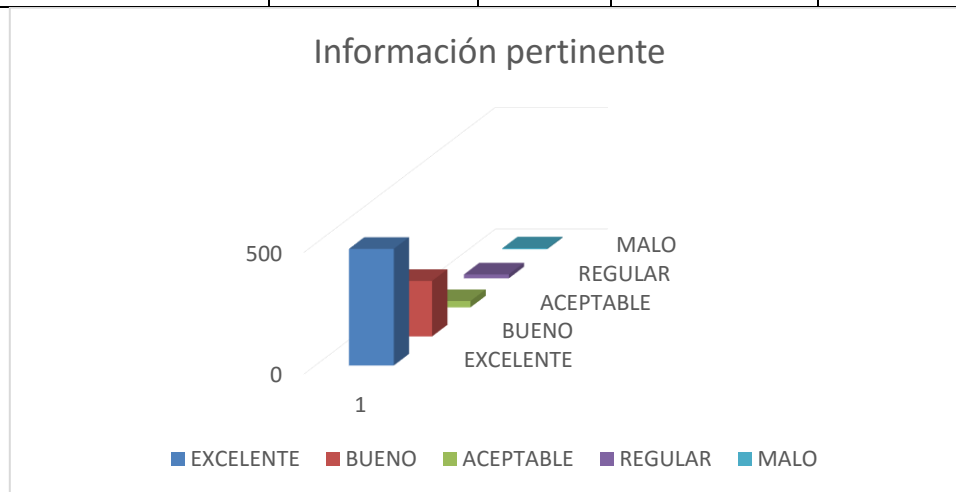
Interpretación:

404 personas calificaron la claridad en los temas tratados como excelente.
 260 funcionarios calificaron la claridad en los temas tratados como bueno.
 65 funcionarios calificaron la claridad en los temas tratados como aceptable.
 22 funcionarios calificaron la claridad en los temas tratados como regular.
 2 funcionarios calificaron la claridad en los temas tratados como malo.

4. Considera que la información es pertinente y le ayuda a desarrollar la Competencia y a mejorar su desempeño?

Respuestas:

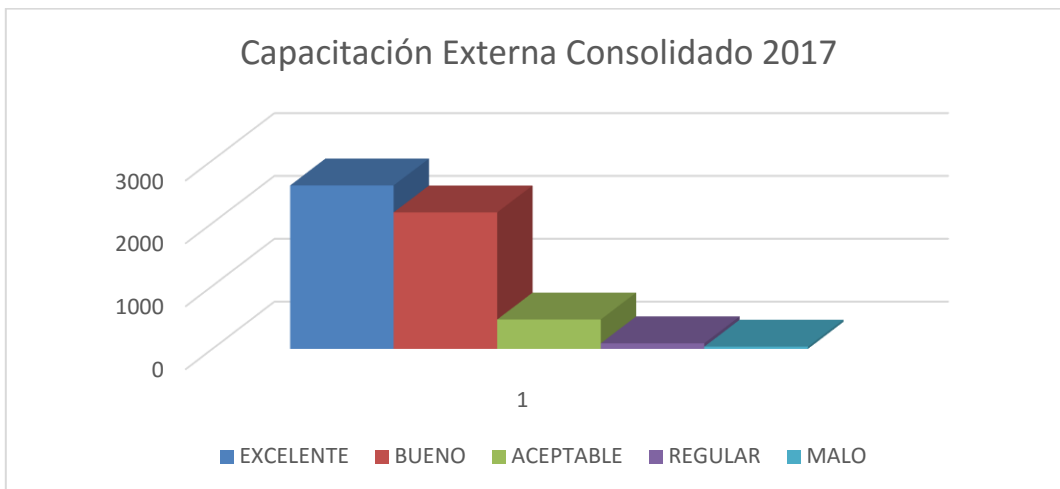
Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	479	228	26	16	4



Interpretación:

479 personas calificaron que la información es pertinente y contribuye al desarrollo de competencias como excelente.
 228 funcionarios calificaron que la información es pertinente y contribuye al desarrollo de competencias como como bueno.
 26 funcionarios calificaron que la información es pertinente y contribuye al desarrollo de competencias como como aceptable.
 16 funcionarios calificaron la claridad en los temas tratados como regular.
 4 funcionarios calificaron que la información es pertinente y contribuye al desarrollo de competencias como como malo.

7. CAPACITACIÓN EXTERNA Análisis Macro



7.1 INTERPRETACIÓN

De 5.357 encuestas realizadas en los diferentes espacios de participación ciudadana:

2.383 personas o sea el 44,48% calificaron como *excelente* la capacitación recibida.

2.520 personas o sea el 47% calificaron como *buena* la capacitación recibida.

404 personas o sea el 7,54% calificaron como aceptable la capacitación recibida.

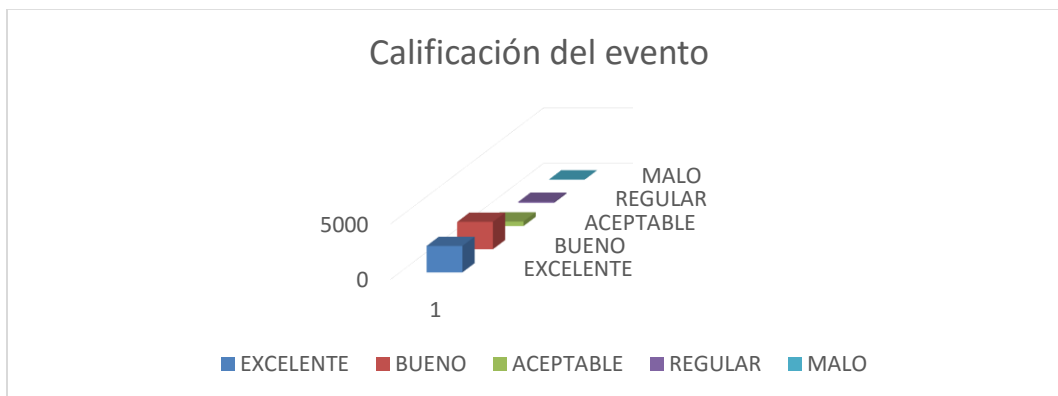
40 personas o sea el 0,75 % calificaron como regular la capacitación recibida.

10 personas o sea el 0,18% calificaron como mala la capacitación recibida.

8. ANÁLISIS INDIVIDUAL POR PREGUNTA CAPACITACIÓN EXTERNA

1. En términos generales, ¿cómo califica el evento?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	2383	2464	404	96	10

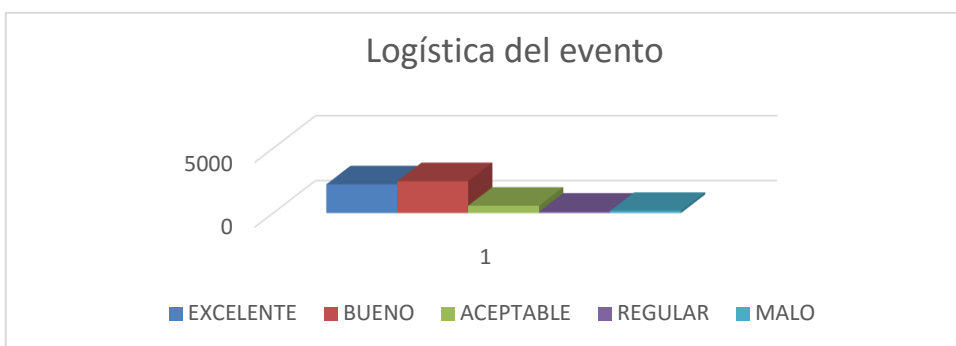


Interpretación:

2.383 personas calificaron el evento como excelente.
 2.464 personas calificaron el evento como como bueno.
 404 personas calificaron el evento como como aceptable.
 96 personas el evento como regular.
 10 personas calificaron el evento como como malo.

2. Cómo califica la logística del evento?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	2271	2457	566	106	162



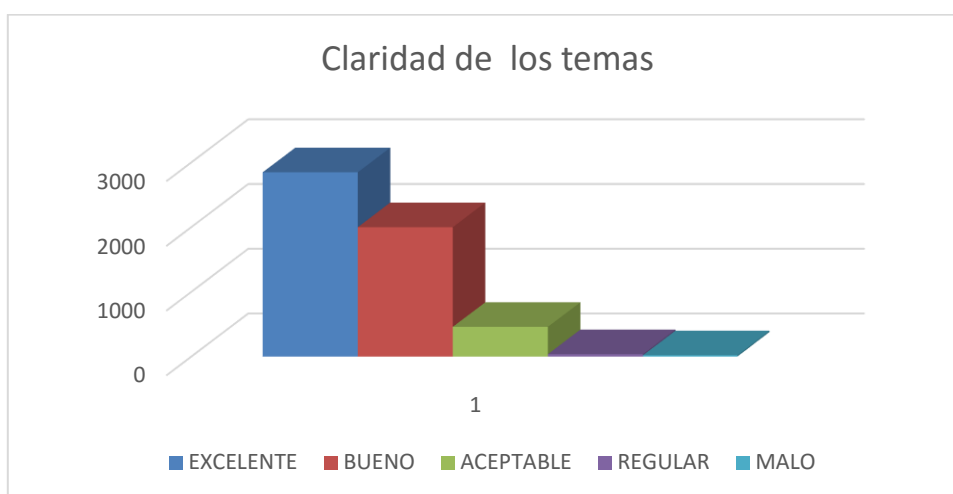
Interpretación:

2.383 personas calificaron la logística del evento como excelente.

2.464 personas calificaron la logística del evento como como bueno.
404 personas calificaron la logística del evento como como aceptable.
96 personas la logística del evento como regular.
10 personas calificaron el evento como como malo.

3. Cómo califica la claridad en los temas tratados?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	2846	1998	458	36	19

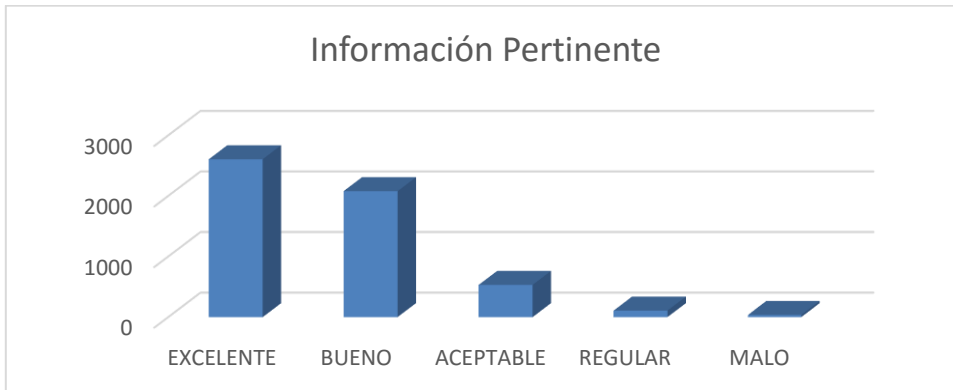


Interpretación:

2.846 personas calificaron la claridad en los temas como excelente.
1.998 personas calificaron la la claridad en los temas como como bueno.
458 personas calificaron la la claridad en los temas como como aceptable.
36 personas la claridad en los temas como regular.
19 personas calificaron la claridad en los temas como malo

4. Considera que la información es pertinente y le ayuda a desarrollar la Competencia y a mejorar su desempeño?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	2605	2079	531	107	35

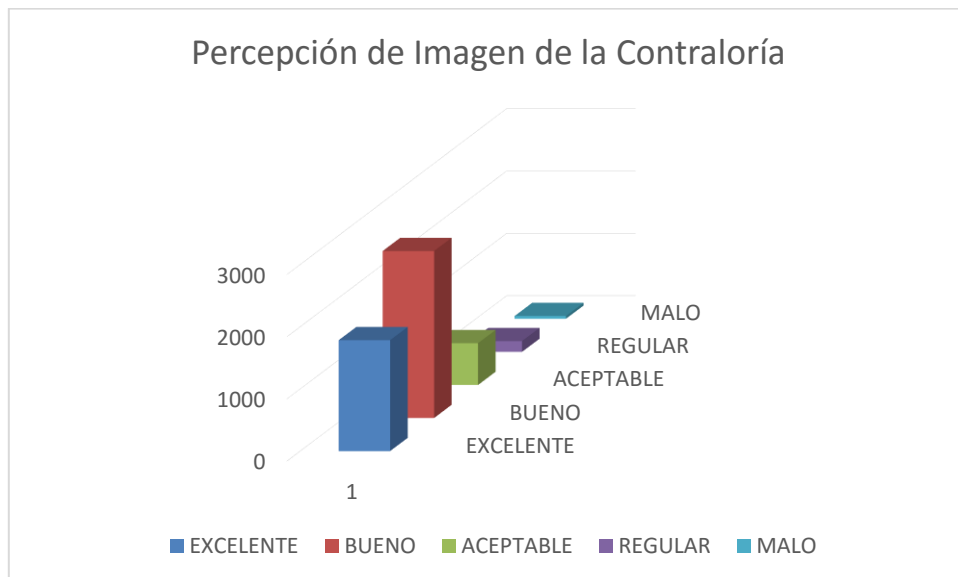


Interpretación:

2.605 personas calificaron que la información es pertinente como excelente.
 2.079 personas calificaron que la información es pertinente como bueno.
 531 personas que la información es pertinente como aceptable.
 107 personas la que la información es pertinente como regular.
 35 personas que la información es pertinente como malo.

5. Cómo califica la imagen que usted tiene de la Contraloría?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	1784	2684	672	173	44



Interpretación:

2.605 personas calificaron la imagen de la Contraloría como excelente.

2.079 personas calificaron la imagen de la Contraloría como bueno.

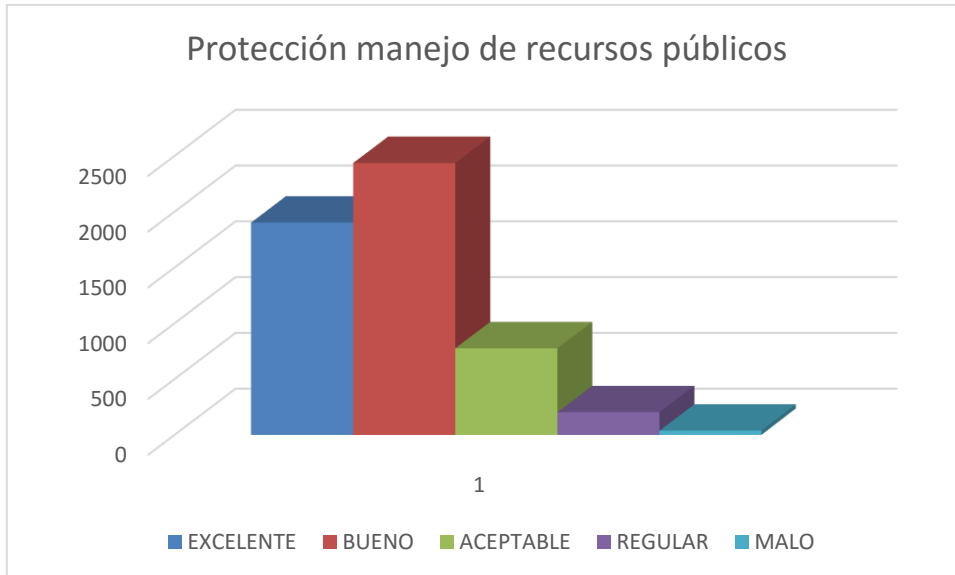
531 personas la imagen de la Contraloría como aceptable.

107 personas la imagen de la Contraloría como regular.

35 personas la imagen de la Contraloría como malo.

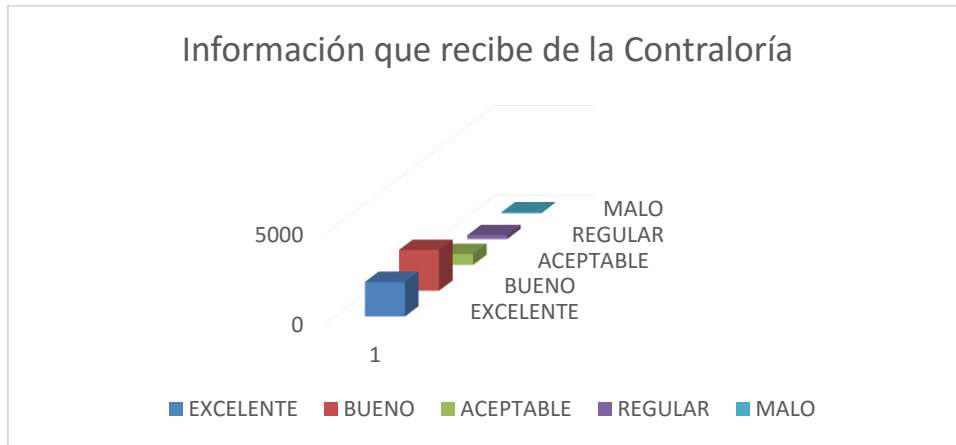
6. Cómo califica el trabajo de la Contraloría en la protección al manejo de los recursos públicos?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	1903	2437	776	203	38



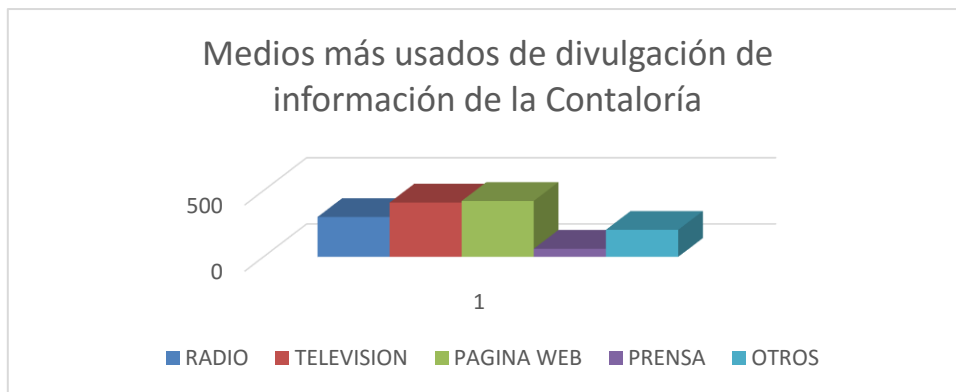
7. Cómo califica la información que usted recibe de la Contraloría?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	1921	2265	609	225	56



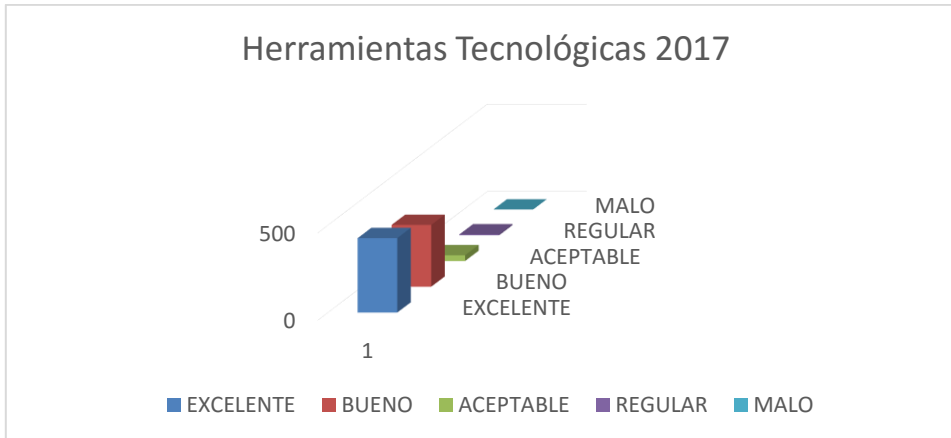
8. Acceso a canales: Medio de comunicación más común usado por los usuarios para conocer el quehacer de la Contraloría General de Antioquia.

Calificación	RADIO	TELEVISIÓN	PÁGINA WEB	PRENSA	OTROS
Nro de personas encuestadas	301	410	422	61	204



9. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Análisis Macro



9.1 INTERPRETACIÓN

De 720 encuestas realizadas en los diferentes espacios de participación ciudadana:

426 personas o sea el 45,59% calificaron como *excelente* la capacitación recibida.

354 personas o sea el 49,24% calificaron como *buena* la capacitación recibida.

33 personas o sea el 4,6% calificaron como *aceptable* la capacitación recibida.

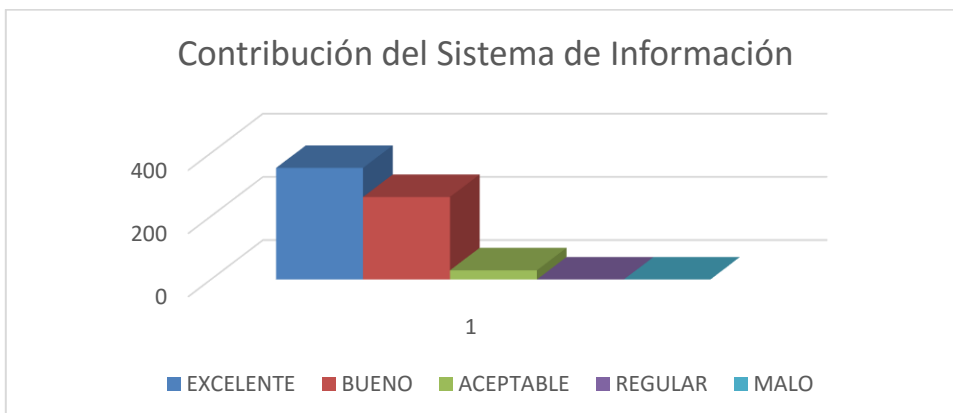
5 personas o sea el 0,77% calificaron como *regular* la capacitación recibida.

0 personas calificaron como *mala* la capacitación recibida.

10. ANÁLISIS INDIVIDUAL POR PREGUNTA HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

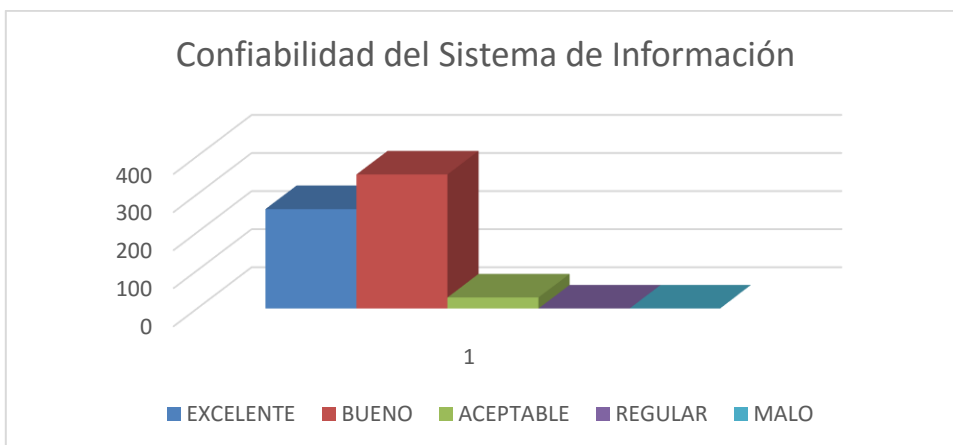
- ¿Cómo califica la contribución que el sistema ha dado a la organización en su entidad?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	430	261	29	0	0



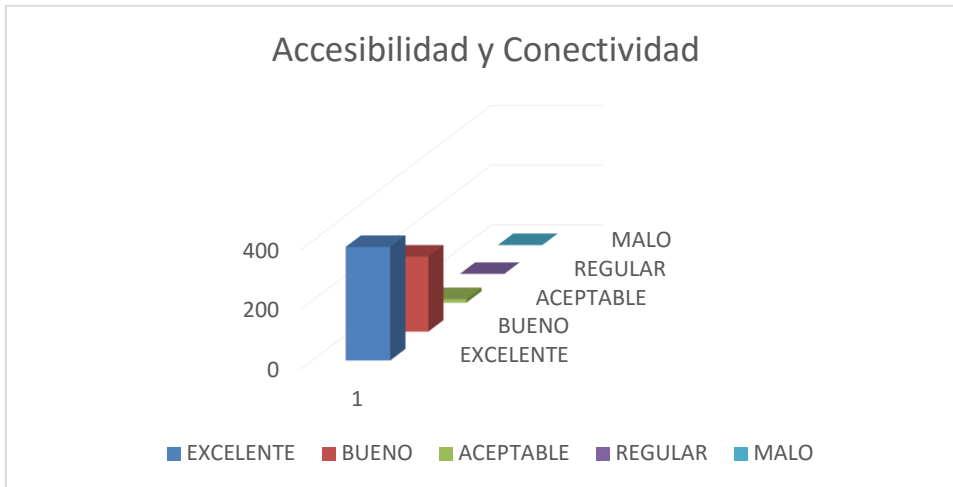
2. ¿Cómo califica la confiabilidad que le proporciona el sistema?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	280	411	29	0	0



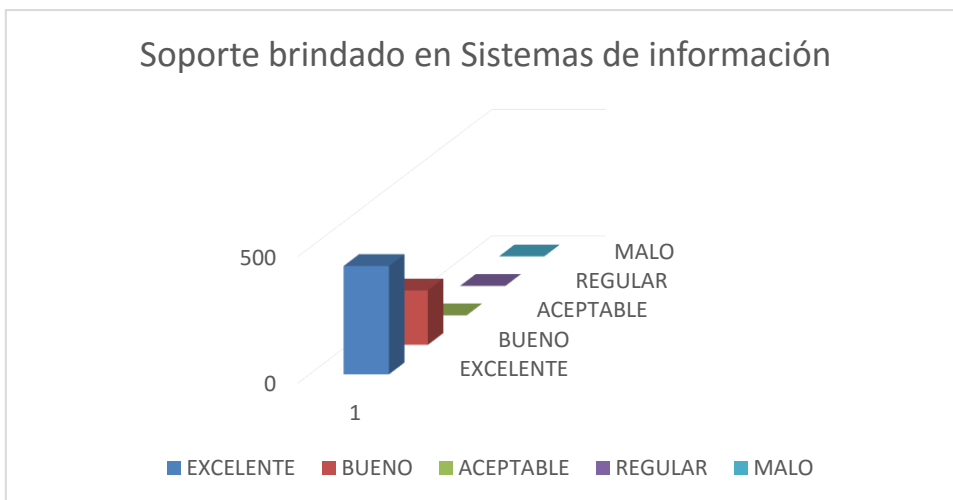
3. ¿Cómo califica la accesibilidad y conectividad al sistema?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	415	293	12	0	0



4. ¿Cómo considera el soporte técnico que le ha brindado la Contraloría General de Antioquia frente al software?

Calificación	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
Nro de personas encuestadas	458	215	0	0	0



11. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción total alcanzada respecto a Capacitación Interna y servicios internos es de 96,73%, se mantuvo con respecto a la vigencia inmediatamente anterior, que se encontraba en un 96,9%. Observamos un gran

esfuerzo de la Alta Dirección a través del Proceso Administración del Talento Humano por brindar a los funcionarios capacitaciones ajustadas a sus necesidades y demandas para mejorar el desempeño laboral, además de contribuir con el ser integral a través de diferentes espacios de recreación y cultura, realizados en la vigencia 2017, tales como jornadas deportivas, días clásicos entre otros.

El porcentaje de satisfacción total alcanzada respecto a Capacitación Externa es de 99,02%, se incrementó con respecto a la vigencia inmediatamente anterior, que se encontraba en 97,68%. Denota el esfuerzo del área de Control Social liderada por el Señor Contralor, por propiciar más momentos de acercamiento a la comunidad a través de los diferentes espacios de participación ciudadana y rendiciones de cuenta, los cuales, cada vez son más asistidos por la comunidad convocada y en general.

El porcentaje de satisfacción total alcanzada respecto a Herramientas Tecnológicas es de 99,43%, se incrementó con respecto a la vigencia inmediatamente anterior, que estaba en 94%. El área de Dirección de Sistemas del Buen Gobierno y las TICs, suma sus esfuerzos constantes y desplazamientos por la mayoría de los municipios para poder brindar mejor soporte en los Sistemas de Información actuales, esto facilita la claridad de la información y los respectivos cargues que rinden los municipios-

Las encuestas de Atención al Ciudadano y Productos Misionales, no alcanzaron el porcentaje mínimo para ser tabuladas, según el instructivo vigente. Por tal razón no se presentan resultados de las mismas.

12.RECOMENDACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

- Incrementar la frecuencia de las capacitaciones en los diferentes municipios.
- Respecto a herramientas tecnológicas que las capacitaciones sean más personalizadas.