

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIGENCIA 2018

La Contraloría General de Antioquia realiza la medición de la satisfacción de las partes interesadas internas y externas –usuarios- sobre los servicios que presta, con el fin de evaluar de manera permanente el cumplimiento de las necesidades y las expectativas, de quienes reciben y solicitan tales servicios, esto ha permitido la retroalimentación e interacción entre la entidad y la comunidad en general.

Para la realización del Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios, la Contraloría General de Antioquia aplica varios tipos de encuestas, según el servicio suministrado, las cuales pueden realizarse de manera virtual o física.

Tipos de encuesta aplicada:

- Capacitación Externa
- Capacitación Interna
- Herramientas Tecnológicas
- Productos Misionales
- Atención al Ciudadano

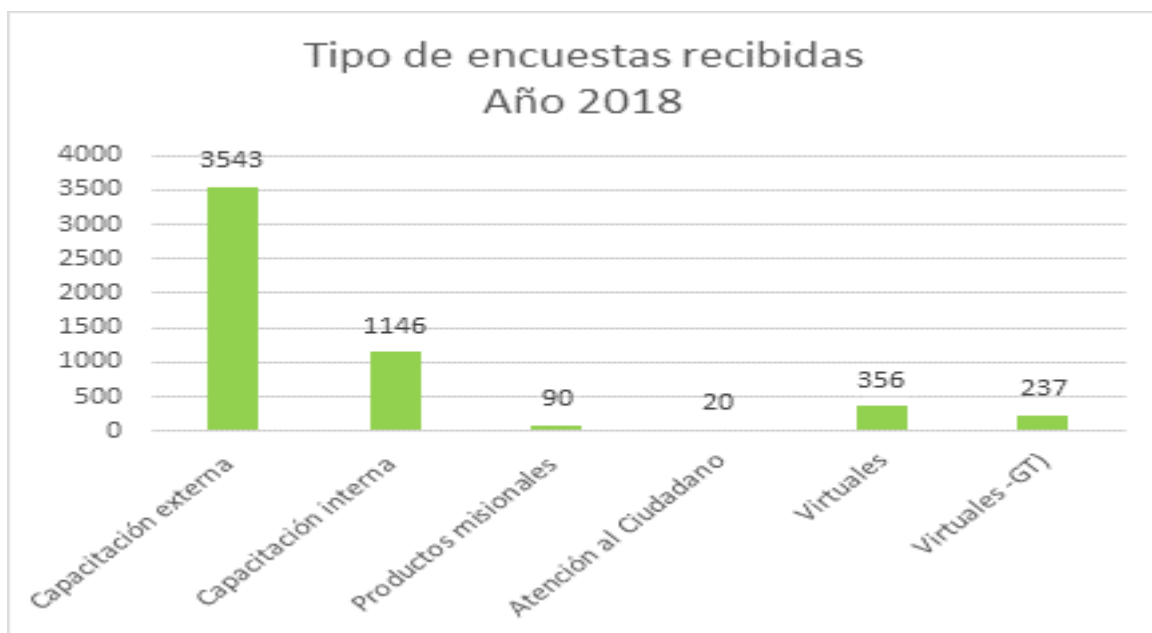
Para el año 2018, se aplicaron cinco mil trescientos noventa y dos (5.392) encuestas en la realización de los diferentes eventos propios de la entidad, tales como: Foros, audiencias públicas, encuentros regionales y auditorías principalmente.

A continuación, se presentan los resultados de la medición de satisfacción de nuestros usuarios (partes interesadas internas y externas).

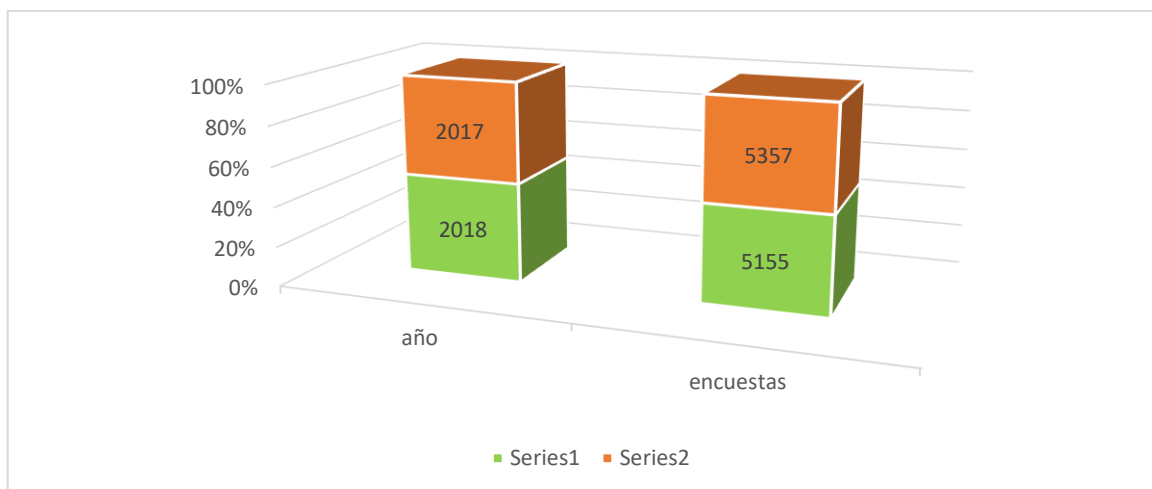
Partes interesadas Internas: Durante la vigencia 2018, se recibieron 1.146 encuestas físicas, y 356 virtuales, relacionadas con servicios internos (cultura, recreación y deporte) y capacitación interna, 237 virtuales relacionadas con herramientas tecnológicas de funcionarios internos (Partes interesadas internas).

Partes interesadas externas: Durante la vigencia 2018 se recibieron 3.653 encuestas de capacitación externa, productos misionales y atención al ciudadano.

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIGENCIA 2018



Generalidades: Podemos observar que el mayor número de reportes, lo representa las encuestas de Capacitación Externa, cantidad que equivale a un 69% del total de las encuestas aplicadas. Seguidamente, encontramos la capacitación interna con 22%, para el caso de productos misionales, representan un 1,74%, atención al ciudadano un 0,38%. Las encuestas virtuales ocupan un 6.9% de participación.



INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIGENCIA 2018

1. CAPACITACIÓN EXTERNA

1.1. CONTRALORES ESTUDIANTILES –AUDIENCIAS PÚBLICAS

EL programa de Contralores estudiantiles es un programa líder de la Contraloría General de Antioquia, el cual, nace con la ordenanza Nro. 26 del 30 de diciembre de 2009, por medio de la cual se establece la figura del Contralor Estudiantil en las instituciones educativas oficiales del departamento de Antioquia.

Se posesionaron 436 Contralores Estudiantiles, elegidos democráticamente en las diferentes Instituciones Educativas, localizadas en todas las regiones del Departamento de Antioquia. Tales posesiones se llevaron a cabo en los diferentes encuentros regionales realizados en las nueve zonas del departamento de Antioquia.

El nivel de satisfacción para el evento de Contralores estudiantiles alcanzó un 95,5% acumulado anual, esto se logró gracias al compromiso y al cumplimiento de las directrices del Contralor General de Antioquia, las cuales se desarrollaron de manera articulada con el área de Desarrollo de Control Social en las instituciones educativas de Antioquia y con gran acogida por temas como el ambiental, tema de actualidad y de gran impacto.

En los encuentros regionales igualmente se han realizado diferentes capacitaciones a demanda, alcanzando una asistencia en promedio de 98% de las personas convocadas, siendo eventos muy exitosos liderados por el área de Desarrollo de Control Social.

De igual forma, las audiencias públicas se posicionan cada vez más en las regiones de Antioquia, permitiendo un acercamiento con la comunidad y grupos de interés propios de cada región. En la vigencia 2018 se logró un porcentaje de satisfacción del 94% por parte de los usuarios.

1.2 CAPACITACIÓN INTERNA

1.2.1. SERVICIOS INTERNOS

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIGENCIA 2018

Este tipo de servicios se relaciona directamente con todas las actividades de tipo social, cultural y recreativo que se llevaron a cabo desde el área de Administración de Talento Humano, las cuales para la vigencia 2018 fueron de gran impacto y acogida por los funcionarios de la Contraloría General de Antioquia. Uno de los eventos programados y ejecutados durante la vigencia de análisis, fueron los Juegos Fiscales Nacionales, donde la Contraloría General de Antioquia quedó como campeona y allí una vez más, los funcionarios tuvieron la oportunidad de ratificar el compromiso de manera integral con el desempeño de sus actividades.

El nivel de satisfacción alcanzado para estos servicios fue 93%.

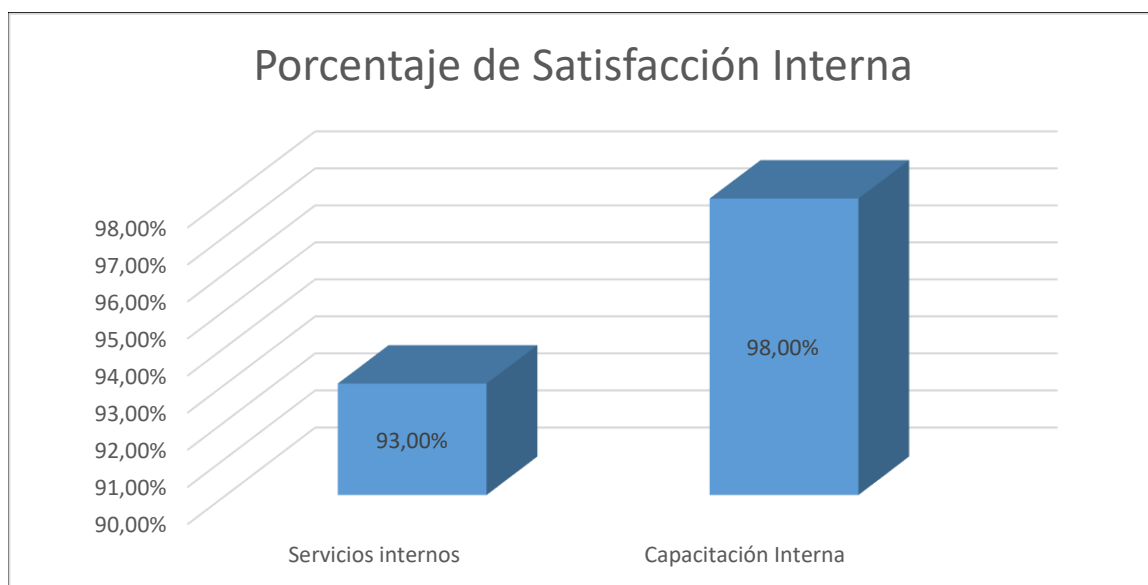
1.2.2. CAPACITACIÓN INTERNA (formación de funcionarios)

La ejecución de los procesos de formación para los funcionarios con base en el Plan Estratégico Corporativo, se relacionan directamente con las capacitaciones internas que son programadas, con base en las necesidades plasmadas por dependencia y que dan respuesta al fortalecimiento de competencias, habilidades y conocimiento necesario para el desempeño de las funciones propias de la entidad.

El nivel de satisfacción alcanzado para estos servicios durante la vigencia 2018, fue del 98%, estas actividades son solicitadas por los funcionarios de la entidad.

La satisfacción total acumulada de Servicios internos para la vigencia 2018 fue de 93%.

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIGENCIA 2018



Gráfica consolidada de Capacitación Interna 2018

1.3 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

1.3.1 Evaluación Interna

Se recibieron 237 encuestas virtuales en 2018, de usuarios internos, que emplean el software de gestión transparente, arrojando una satisfacción en los servicios así:

- El 82% de los encuestados evalúan la calidad de los servicios entre el 80% y el 100%
- EL 81% de los encuestados dicen que la solución a los problemas reportados esta entre el 80% y el 100% de rapidez.
- EL 39.7% de los encuestados dicen que la disponibilidad de los servicios es excelente y el 55.1% dicen que es bueno.

En conclusión, las herramientas de TI y software de gestión transparente, lograron un buen nivel de satisfacción, para la vigencia 2018.

1.3.2. Evaluación Externa

Se recibieron 369 encuestas en el año 2018 de usuarios que recibieron capacitación en temas como: rendición anual de cuentas en el software de gestión transparente.

El nivel general de satisfacción alcanzó el 87,78%, lo que significa que los clientes consideran que las capacitaciones ofrecidas por la Contraloría General de Antioquia son oportunas, en temas actuales y sobre todo que contribuyen a

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIGENCIA 2018

mejorar el desempeño en las entidades públicas a las que están vinculados.

1.4 PRODUCTOS MISIONALES (AUDITORIAS A SUJETOS DE CONTROL).

Se recibieron 90 encuestas en la ejecución del ejercicio auditor del Plan General de Auditorías realizadas a entidades descentralizadas del departamento, municipios, Empresas Sociales del Estado ESE, las cuales se llevaron a cabo siguiendo las directrices contenidas en la guía establecida para tal fin. Para el desarrollo de las auditorías se designó un grupo interdisciplinario el cual se delega en el proceso de fiscalización a cada sujeto de control; esto con el propósito de dejar un informe que permita a las entidades auditadas mejorar los procesos y procedimientos que realizan en desarrollo propio de sus actividades. Por mandato legal le corresponde a las áreas misionales realizar los informes finales del proceso; esto es, el área de Auditoria Integrada y Evaluación de Políticas Públicas.

El nivel general de satisfacción alcanzado en la aplicación de las encuestas de satisfacción fue bueno, lo que significa que los sujetos de control consideran que los informes generados por la Contraloría general de Antioquia contribuyen a mejorar el desempeño en las entidades auditadas.

Los niveles de satisfacción alcanzados en el 2018, ratifican el hecho de que los sujetos de control encuentran nuestros informes de auditoría oportunos, confiables, veraces y lo más importante que le generan valor agregado a las Entidades auditadas.

CONTRIBUCIÓN: Es la necesidad que se genera en los sujetos de control de realizar o no los diferentes planes de mejoramiento, luego de recibir los informes definitivos que libera el equipo auditor al terminar su proceso auditor.

CONOCIMIENTO: Se relaciona con el grado de confianza que genera el equipo auditor en los diferentes municipios a los cuales se asignan, o sea, el nivel de preparación y seguridad que generan al enfrentar los distintos sujetos de control.

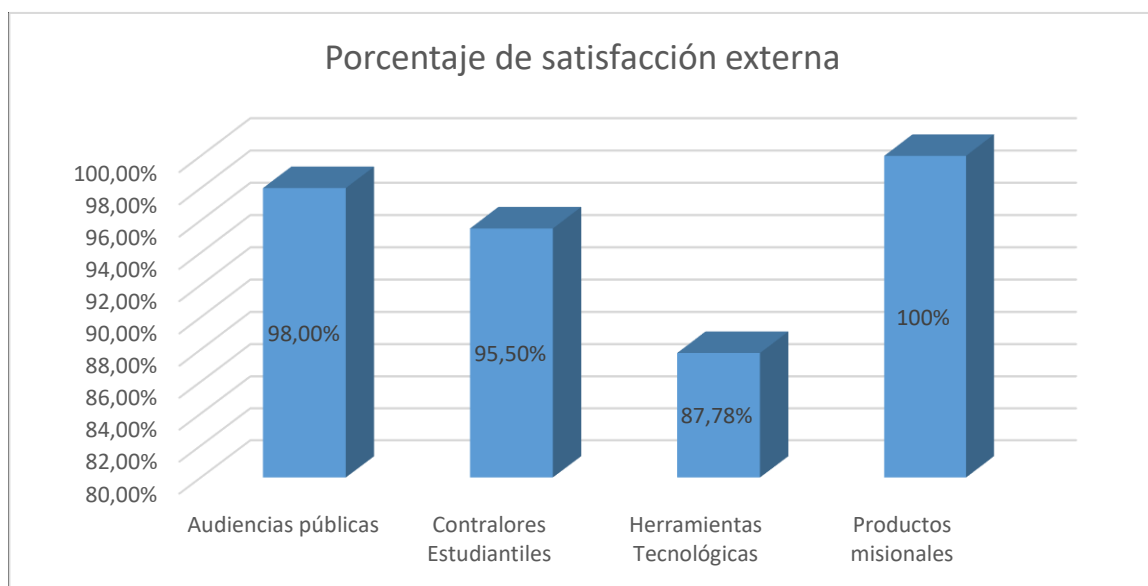
OPORTUNIDAD: Este término se refiere principalmente a la celeridad en la realización de los ciclos de auditoría, es decir se programa auditar siempre la vigencia inmediatamente anterior al año en curso.

1.5 ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIGENCIA 2018

En cumplimiento del deber constitucional y legal la Oficina de Atención al Ciudadano tramitó las Solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía, conforme a los tiempos y condiciones establecidos, teniendo presentes además lineamientos definidos por la alta dirección, respecto a la importancia de atender a la comunidad en debida forma, siendo coherentes con las directrices establecidas en el modelo integrado de planeación y gestión.

De las encuestas recibidas para la vigencia del 2018 de parte de la ciudadanía se logra evidenciar una evaluación favorable en el servicio prestado. Sin embargo, es importante fortalecer las estrategias desde el área para aumentar la recepción de encuestas que permitan robustecer la opinión de más usuarios.



Gráfica consolidada de Capacitación Externa 2018

- La satisfacción total acumulada de Servicios externos en la Contraloría General de Antioquia fue de 95,82% para la vigencia 2018.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La satisfacción total de los usuarios internos y externos atendidos en la vigencia 2018 por la Contraloría General de Antioquia fue de 95,91%, presentando un

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIGENCIA 2018

aumento de 5.91 puntos por encima de la meta propuesta. Calificación que obedece al compromiso y esmero de los funcionarios de la entidad en el buen desarrollo de los diferentes procesos, en el desarrollo de acciones para la mejora continua y al interés de la alta dirección, representada en el Contralor General de Antioquia Rubén Darío Naranjo Henao en el seguimiento oportuno para el cumplimiento de los requisitos de ley.

- El Contralor General de Antioquia Rubén Darío Naranjo, ha velado siempre por el cumplimiento de las metas establecidas, especialmente en lo que se relaciona con prestación de servicios a la comunidad en general, propiciando espacios de interacción y retroalimentación en los diferentes encuentros regionales y espacios de participación.
- Adicionalmente con los funcionarios de la entidad se han establecido acercamientos en los espacios culturales, deportivos y recreativos, generando más sentido de pertenencia y cultura de valores.
- El proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo que fue implementado durante la vigencia, ha fortalecido el área de Talento Humano, contribuyendo de manera exitosa con la incorporación de capacitaciones internas tales como: Manejo del estrés, estilo de vida saludable, riesgo psicosocial, transporte de heridos y lesionados, entre otras.
- Las actividades deportivas, culturales y recreativas han generado una dinámica familiar entre los funcionarios de la Contraloría General de Antioquia, lo cual, contribuye al rendimiento en las actividades cotidianas a desempeñar por cada uno de ellos, generando sentido de pertenencia y conciencia de los valores institucionales.
- Se propone para la vigencia 2019, incrementar el número de encuestas virtuales a través de diversos medios tecnológicos y aplicaciones dispuestas por la entidad, con el objetivo de hacer buen uso de las herramientas tecnológicas, tener más acercamiento a la ciudadanía en general y disponer de un buen número de encuestas que permitan ser más analíticos con la información. Todo esto es posible, con el compromiso de todos los líderes de los procesos, para gestionar las encuestas virtuales.
- El proceso de Atención al Ciudadano debe mejorar la estrategia para recoger la información de las encuestas. Si bien se han recuperado encuestas de los clientes actores de denuncias; es necesario aumentar el número para tener conclusiones

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIGENCIA 2018

realmente representativas, por ejemplo, haciendo la encuesta de forma telefónica.

- Este informe se elabora con insumos suministrados de las siguientes áreas misionales: Atención al Ciudadano, Auditoría Integrada, Evaluación de Control Social y Evaluación de Políticas Públicas; por lo anterior se agradece su compromiso y se espera optimizar cada vez más la aplicación de las encuestas como instrumento de mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad.