

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN
DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS
Y EXTERNAS 2019

Medellín – Antioquia

Enero 2020

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN VIGENCIA 2019

La Contraloría General de Antioquia, realiza el reporte consolidado como resultado de la tabulación de las encuestas aplicadas en las diferentes áreas de la entidad en cuanto a la satisfacción con los servicios internos y externos suministrados. A continuación, se relacionan la cantidad total de encuestas diligenciadas en los diferentes procesos:

PROCESO	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
Administración del Talento Humano	815
Auditoría Integrada	84
Atención al Ciudadano	22
Desarrollo de Control Social	1.627
Desarrollo Tecnológico y Telecomunicaciones (Externas GT)	354
Desarrollo Tecnológico y Telecomunicaciones (Internas)	81
Total encuestas	2.983

Cantidad de encuestas recibidas

Metodología

Con base en el Instructivo de Satisfacción vigente se entiende por Usuario Satisfecho aquel que respondió en las opciones por pregunta como Excelente y Bueno. Y el usuario insatisfecho, corresponde a las respuestas en las opciones de Aceptable, Regular y Malo.

Para el informe que se presenta a continuación se recibieron insumos de los siguientes procesos: Administración de Talento Humano, Atención al Ciudadano, Auditoría Integrada, Desarrollo de Control Social, Desarrollo Tecnológico y Telecomunicaciones, quienes elaboran el informe propio de cada área y la remiten a la Oficina Asesora de Planeación, encargados de la respectiva consolidación.

CLASIFICACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS

La Contraloría General de Antioquia, aplica seis (6) tipos de encuestas, para capacitación interna y externa, productos misionales, atención al ciudadano, herramientas tecnológicas, servicios internos.

La capacitación externa: Audiencias públicas, espacios de deliberación, espacios de formación.

Herramientas tecnológicas: Es la formación que se realiza a los Sujetos de Control para la rendición de Contratos en Gestión Transparente.

Productos misionales: Se relaciona con los resultados obtenidos en el ejercicio auditor a los sujetos de control.

La capacitación interna Es la brindada al interior de la entidad, formación a funcionarios, y servicios de bienestar, recreación y cultura.

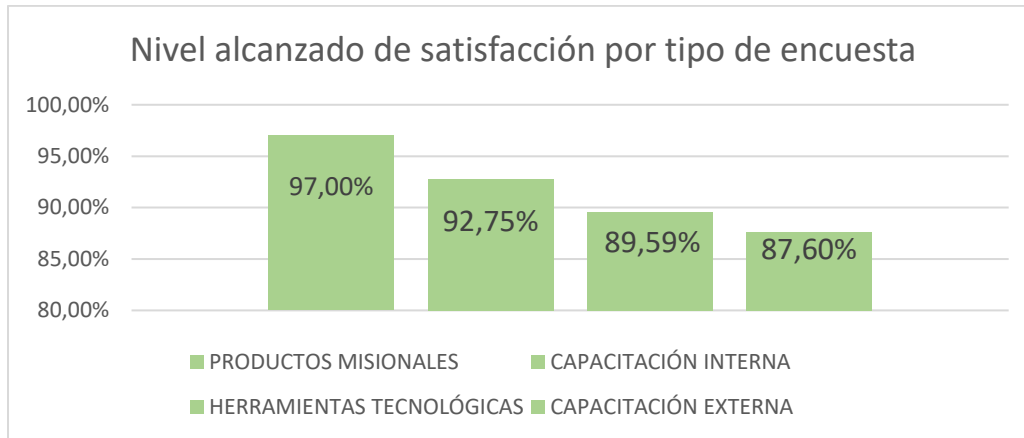


Gráfico Porcentaje de Satisfacción alcanzado

RESULTADOS OBTENIDOS

1. CAPACITACIÓN EXTERNA

Encuentros regionales, visitas guiadas, seminario. (Capacitación externa)

Se han desarrollado 9 Encuentros Regionales en los municipios de Arboletes, Valparaíso, San Roque, Granada y Ciudad Bolívar donde se capacitaron a 1.190 personas en tipología del hallazgo en el proceso auditor, ¿Que es control fiscal?, diferencias de las IAS, obras inconclusas, elefantes blancos y obras fantasmas.

Por otro lado, y dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto Ley 19 de 2012, la Contraloría General de Antioquia ha realizado gestión de manera telefónica con todas las personerías de Antioquia, para que inscribieran en el Registro Único Empresarial-RUES de la Cámara de Comercio, las Veedurías Ciudadanas que tuvieran matriculadas dentro en sus registros. Cuando iniciamos la labor había 286 veedurías reportadas, hoy contamos con 1.106 reportadas.

Para tener información más precisa, que nos permitiera convocatorias efectivas, se actualizó una base de datos con 101 veedurías y 440 veedores.

La satisfacción alcanzada fue de 86.7%, es decir de las 1.627 encuestas tabuladas, 1.410 personas encontraron el servicio satisfactorio a sus expectativas evaluándolo como Excelente y Bueno.

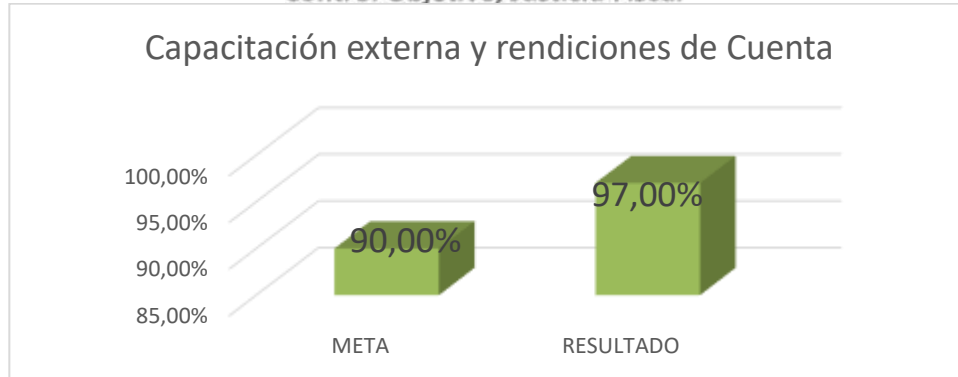


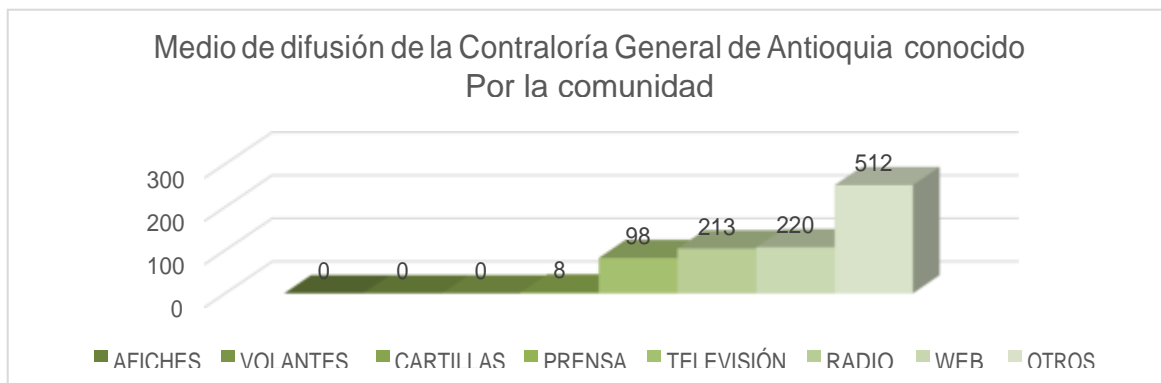
Gráfico de Nivel de Satisfacción en los espacios de participación y deliberación

Rendiciones y espacios de deliberación. (Rendición de cuentas)

Por medio de Audiencias Públicas, rendición de cuentas y espacios de deliberación la Contraloría General de Antioquia viene generando espacios y herramientas de formación destinadas a fortalecer la participación ciudadana y el ejercicio del control social y fiscal a los recursos monetarios y ambientales en el departamento, estos espacios sirvieron para interactuar con la comunidad y difundir el ejercicio del control fiscal.

Se han realizado 6 audiencias públicas, 5 en los municipios de Arboletes, Valparaíso, San Roque, Ciudad Bolívar y Granada con asistencia de 1.190 personas entre sujetos de control, veedores ciudadanos y comunidad en general, el tema principal fue la gestión desarrollada por la Contraloría General de Antioquia mediante sus procesos de auditoría en dichas regiones, responsabilidad fiscal, evaluación de políticas públicas y control social. La sexta audiencia pública se realizó en la Asamblea Departamental de Antioquia con una asistencia de 201 personas entre diputados y comunidad en general.

La satisfacción alcanzada fue de un 92,54% personas encontraron el servicio satisfactorio a sus expectativas evaluándolo como Excelente y Bueno.



Herramientas Tecnológicas

Las encuestas fueron practicadas en la socialización en la resolución de Rendición de Cuentas 201950000379 de 2019, y se entrenó a los sujetos de Control en el ingreso de la información al Sistema Gestión Transparente, cuya asistencia se puede clasificar de la siguiente forma:

Tipo de entidad	#Asistentes	Observación
ESEs y ESP	45	Rionegro, Sonsón; Bello, Sabaneta; Guatapé, Jardín. Yolombó, Anorí, Liborina
Establecimientos Públicos y/o asociaciones	9	Apartadó, Rionegro, Marinilla
Municipios del Depto	35	La Ceja, Caldas, Betulia, Carepa, Jardín, Zaragoza; Maceo
Entidades del Nivel Central	50	Secretarías y Gerencias de la Gobernación de Antioquia y Fábrica de Licores
Entidades Educativas	15	U de A

Los temas consistieron básicamente en el ingreso de la información en el sistema, aclaración de dudas a los usuarios en el manejo de la plataforma y explicación en cuanto a los plazos y forma de presentación de los anexos requeridos en la resolución de Rendición de Cuentas.

El proceso de Desarrollo Tecnológico realizó a 154 personas, para el primer semestre, capacitaciones frente al cargue en Gestión Transparente, a los diferentes sujetos de control, en las instalaciones de la entidad y algunas en campo.

Para el segundo semestre se aplicaron 200 encuestas:

NRO	PREGUNTA	RESULTADOS										
		E	%	B	%	R	%	M	%	NR	%	TOTAL
1	Cómo califica la imagen que usted tiene sobre la Contraloría?	53	26.5%	120	60.0%	20	10.0%	5	2.5%	2	1.0%	200
2	Cómo califica el trabajo de la Contraloría en la protección del manejo de los recursos públicos?	57	28.5%	122	61.0%	18	9.0%	3	1.5%	0	0.0%	200
3	Cómo califica la información que usted recibe de la Contraloría?	58	29.0%	122	61.0%	20	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	200

No	ACCESO A CANALES	RADIO	TELEVISIÓN	PÁGINA WEB	PRENSA	OTROS	TOTAL
1	Por cuál de los siguientes medios la Contraloría General de Antioquia le informó sobre los resultados del Control Fiscal.	1	12	115	3	69	200
		0.50%	6.00%	57.50%	0.015	0.345	100.00%

A los usuarios activos de los sujetos de control del sistema Gestión Transparente, creados en los últimos 3 años, se les envió una encuesta por correo para ser respondida por internet a través de Google. Se enviaron un total de 800 correos, de los cuales rebotaron 91 correos. Las doscientas encuestas estuvieron abiertas en el Google Drive del 12 al 19 de diciembre de 2019.

De los resultados de la encuesta se deduce que el Sistema Gestión Transparente ha contribuido a la organización de las entidades, y los usuarios tienen un buen grado de confiabilidad del mismo.

La satisfacción alcanzada del primer semestre fue de un 92,68 y 86,5% para el segundo semestre; es decir un total acumulado anual de 89,59% de personas encontraron el servicio satisfactorio a sus expectativas evaluándolo como Excelente y Bueno.

SERVICIOS DE TECNOLOGÍA A USUARIOS INTERNOS

La Dirección de Sistemas del Buen Gobierno y las TIC, aplicó una encuesta a 115 funcionarios, para medir la satisfacción de los servicios internos que prestan a los funcionarios de la entidad, la cual, arrojó los siguientes resultados a dos preguntas específicas:

¿Cómo califica en términos generales la calidad de los servicios de Tecnología de la Información registrados en el catálogo de servicios? (¿incluyendo sistemas de información como mercurio, gestión transparente?)

El 48,7% de los funcionarios encuestados consideran la calidad del servicio como Bueno el 36,5% de los funcionarios consideran la calidad del servicio como Excelente y el 14,8% consideran el servicio Regular.

¿Cómo califica la satisfacción alcanzada al recibir la prestación del servicio solicitado?

El 51,3% de los funcionarios consideran que el servicio fue Bueno, el 38,3% de los funcionarios el servicio como Excelente y el 10,4% consideran el servicio Regular.

2. SATISFACCIÓN INTERNA

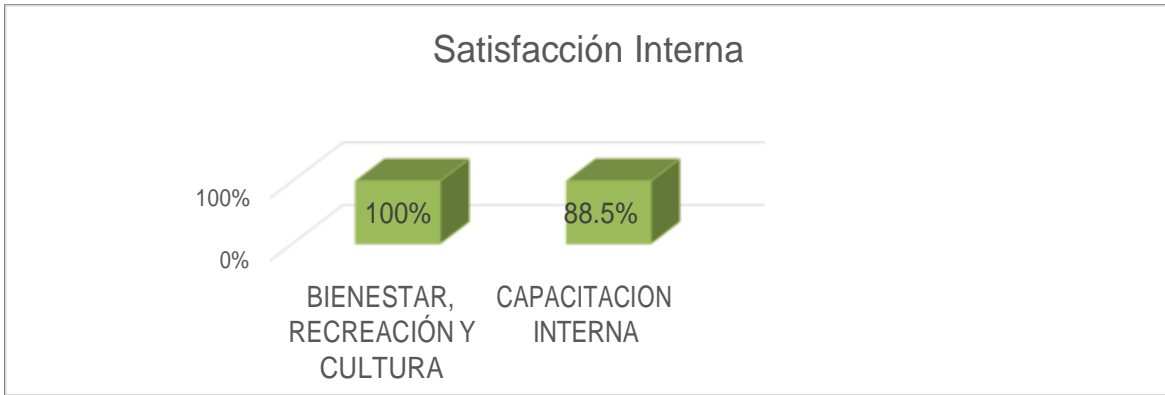


Gráfico de Nivel de Satisfacción Interna

2.1. Formación a funcionarios.

Los principales temas de formación brindada para la vigencia 2019 fueron: Nuevo modelo de evaluación de desempeño, Comité de Convivencia, Nuevos procedimientos Contables, Gestión del Riesgo, Software Gestión Transparente, auditoría en salud, rendición de cuentas, entre otros.

La satisfacción alcanzada fue de un 88,5%, por los ciudadanos encuestados, y encontraron el servicio satisfactorio a sus expectativas evaluándolo como Excelente y Bueno.

2.2. Servicios internos (Bienestar, Recreación y Cultura).

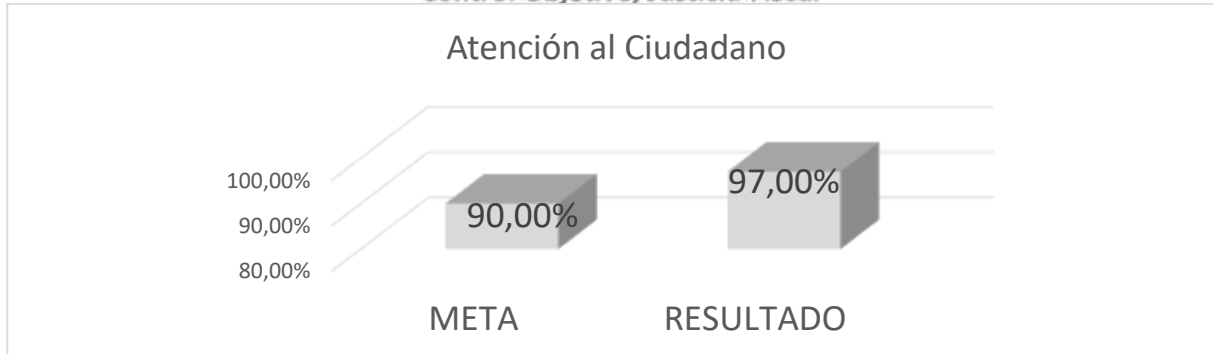
Para la vigencia 2019 se realizaron varias actividades en las cuales se vinculó la familia de los funcionarios, y contaron con gran participación en cada una de ellas, tales actividades fueron: Celebración del día de la Madre, la Secretaria, día del niño y Vacaciones recreativas.

La satisfacción alcanzada fue de un 100%, es decir los funcionarios de la entidad valoraron el servicio satisfactorio a sus expectativas evaluándolo como Excelente y Bueno.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

En 2019 fueron aplicadas 22 encuestas de satisfacción en la Oficina de Atención al Ciudadano que presentaron una Petición, queja, reclamo y/o denuncia (PQRSD).

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:



La satisfacción por ítem evaluado alcanza un porcentaje del 82,5% inferior a la meta establecida del 90%. Cabe anotar que a la población atendida por los diferentes canales de atención se les plantea la posibilidad de diligenciarla, y no es retroalimentada con la expectativa que se entrega. Lo cual dificulta su medición.

Es importante resaltar que la encuesta se envía al ciudadano cuando se le da respuesta a su PQRSD, pero en la vigencia 2019, no se obtuvo respuesta de ninguno de ellos, sólo se obtuvo respuesta de 22 ciudadanos que se atendieron personalmente.

3. PRODUCTOS MISIONALES

En la vigencia 2019 se recibieron ochenta y cuatro (84) encuestas de satisfacción frente al tema de Productos Misionales, las entidades que remitieron las encuestas son: Alcaldía de Puerto Triunfo, Alcaldía de Hispania, Instituto de deportes de Carepa, Hospital la Merced de Ciudad Bolívar, Alcaldía de Carepa, Centro provincial de gestión Minera Agro empresarial del Alto Nordeste, E.S.E Hospital nuestra señora de Guadalupe Informe de Auditoría, Empresas Públicas municipales de Sopetran, E.S.E, Hospital Cesar Uribe Piedrahita.



La satisfacción por ítem evaluado alcanza un porcentaje del 97% superior a la meta

establecida del 90%.

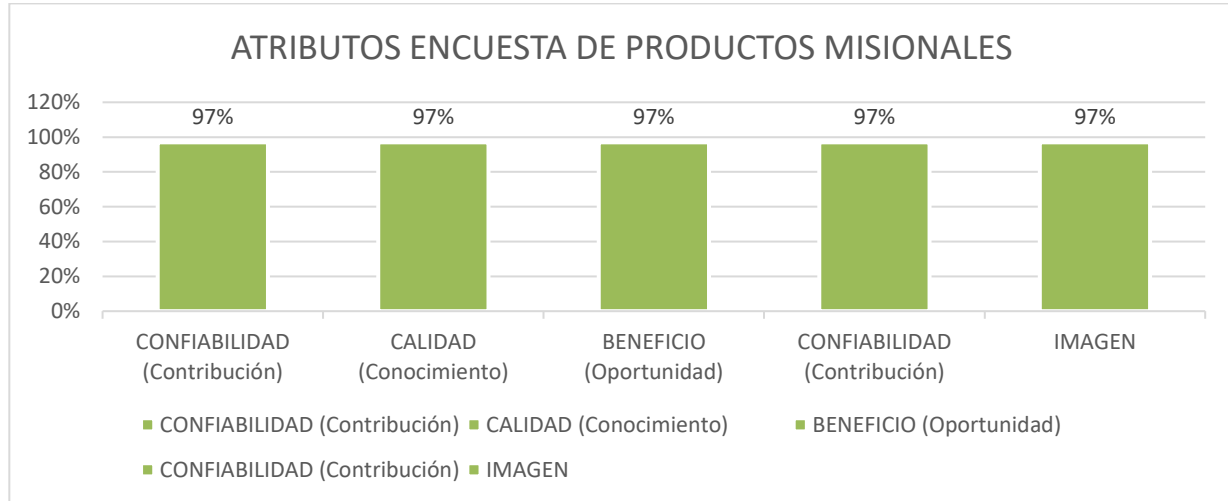


Gráfico por atributo de satisfacción

El 97% de los sujetos de control encuestados valoraron el servicio que presta la Contraloría General de Antioquia, en Excelente y Bueno, en los criterios de Confiabilidad, Calidad, Beneficio e Imagen.

FORTALEZAS

Audiencias Públicas

- Es pertinente el proceso pedagógico que hace la entidad para difundir sobre la veeduría que hace la gestión pública, muy bien cómo lo han manejado.
- Informar de una manera más dinámica que le llame la atención a la comunidad, para que así la desinformación sobre el manejo de recursos públicos sea menos.
- Felicitaciones por el trabajo realizado, muy importante el informe presentado, el control con el manejo de recursos que afecta a las instituciones de manejo público. La Contraloría debe estar más cerca del pueblo que es quien debe recibir la información.
- Se debe enseñar a los adultos educación ambiental, pero lo más importante es que ellos enseñen a sus hijos, para que se levante una generación comprometida con el medio ambiente.
- Hacer canales de información para estar atentos en estos procesos del cuidado de los recursos públicos.

Actividades de Bienestar

- Estas actividades deberían institucionalizarse, con el fin de garantizar su desarrollo periódico.
- La posibilidad de compartir con los hijos en contacto con la naturaleza, disfrutando de la felicidad de ellos, es lo mejor que nos puede pasar a los papás.
- Muchas gracias a la Contraloría por permitir estos espacios de participación con nuestra familia, estoy muy satisfecha y agradecida.

CONCLUSIONES

La satisfacción total alcanzada en los diferentes servicios que presta la entidad fue del 93% este resultado muestra el compromiso de la Alta Dirección y su equipo de trabajo en la mejora continua al interior de los procesos y de la entidad, de manera integral, permitiendo a los usuarios internos y externos un dialogo directo con la Contraloría General de Antioquia.

Para facilitar el análisis de la Satisfacción del Cliente por partes interesadas es necesario reformular el instructivo.

El proceso de Atención al Ciudadano, debe fortalecer la metodología de aplicación de las encuestas, que permite capturar efectivamente las expectativas de los usuarios de la entidad.

La gestión del proceso de Administración del Talento Humano frente a las capacitaciones internas y los temas de bienestar, recreación y cultura, generaron gran motivación en los funcionarios en las diferentes actividades y espacios de formación programados para el primer semestre de la vigencia.

Frente al tema de Herramientas Tecnológicas:

Gestión Transparente: La mayoría de los usuarios que respondieron la encuesta, manifiestan la importancia del sistema en términos del mejoramiento en la documentación de procesos de contratación que ha representado para las entidades, lo cual ha permitido un mejor control a las Oficinas de Control Interno y a la ejecución de los contratos.

Aunque el soporte técnico tiene una buena calificación, se plantea la posibilidad de más personal al interior de la entidad para la atención a los usuarios.

Algunos usuarios manifiestan en el mejoramiento del sistema en cuanto al manejo del presupuesto, en la edición de pagos de los contratos, y la modificación de las fechas que se deben reportar en el sistema.

El mecanismo de encuesta a través de Google Drive tuvo buena aceptación por parte de los encuestados en el sentido de mayor libertad para las respuestas.