

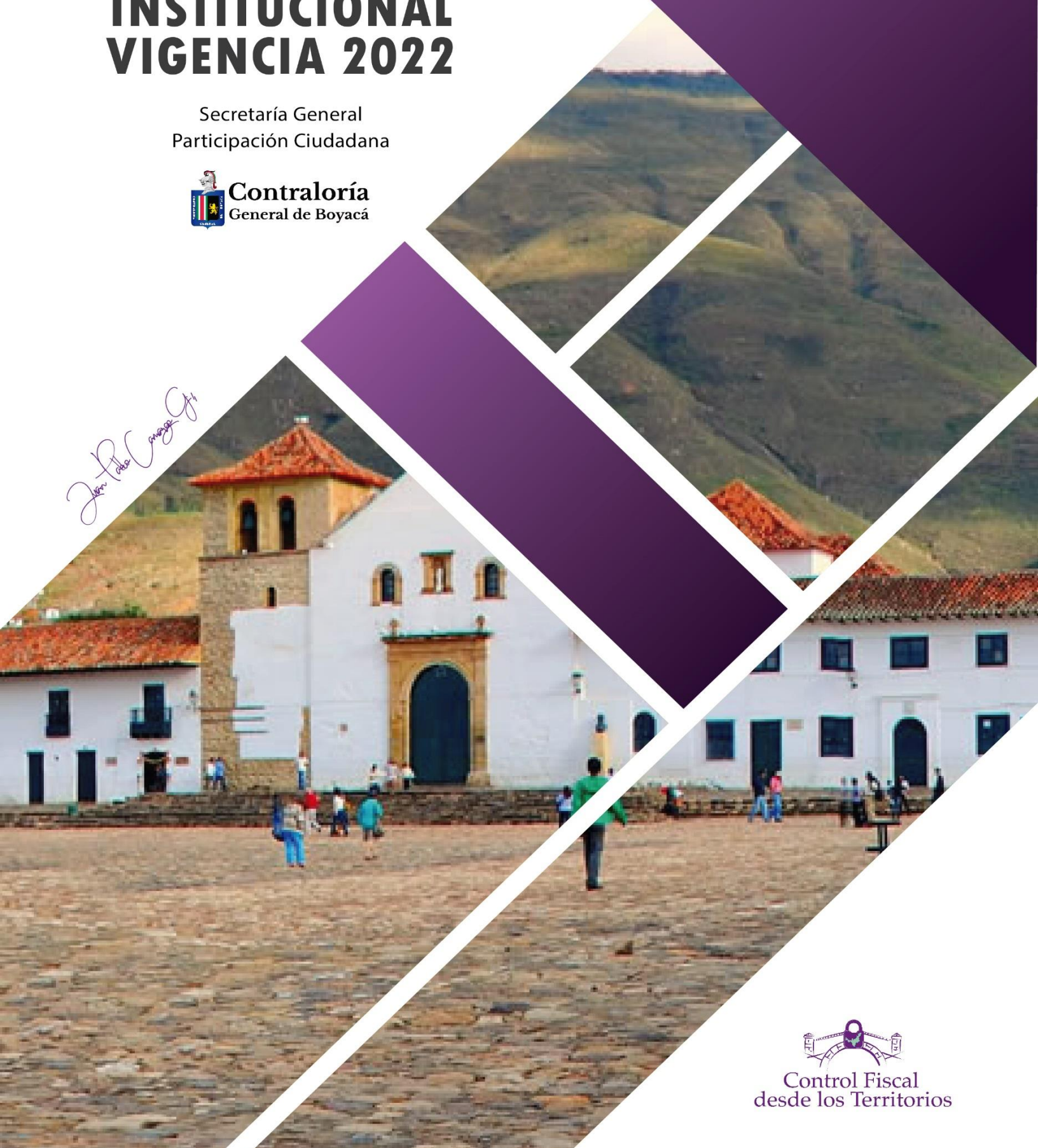
ANÁLISIS IMAGEN INSTITUCIONAL VIGENCIA 2022

Secretaría General
Participación Ciudadana



Contraloría
General de Boyacá

Jiménez



Control Fiscal
desde los Territorios

CONTENIDO

Introducción	3
Objetivos	4
Mecanismos de Recolección de Información	5
Formato Encuesta Realizada	6
Análisis de resultados	8
Diagnóstico	16
Correctivos	17
Recomendaciones	18

INTRODUCCIÓN

La Contraloría General de Boyacá comprometida con la participación ciudadana como un derecho de la comunidad en el desarrollo y control social de la gestión pública, promueve la cooperación y el diálogo con la ciudadanía mediante el uso de herramientas de control, colaboración y la generación de espacios para la interacción, con el fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la ciudadanía.

En este sentido, la imagen corporativa o institucional es lo que viene a la mente cuando las personas piensan en una empresa o servicio, es más que solo los aspectos visuales; también abarca las asociaciones intangibles que hacen los ciudadanos ante atributos como el valor, la conveniencia y la calidad.

Para esta Autoridad Fiscal es muy importante conocer la opinión de los usuarios respecto de su imagen institucional, por tal motivo el presente documento tiene como objetivo evaluar la atención prestada al ciudadano, mediante la aplicación de una encuesta que permitió analizar la gestión realizada en la vigencia 2022.

OBJETIVO

General

Evaluar y calificar la atención al ciudadano que prestó la Contraloría General de Boyacá en la vigencia 2022, mediante la aplicación de 100 encuestas practicadas a diferentes grupos de valor, las cuales permitieron determinar el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio y la imagen institucional de la Entidad.

Específicos

- Analizar y tabular los resultados de las muestras
- Evaluar la calidad del servicio prestado
- Identificar los puntos débiles críticos para mejorar en atención al ciudadano
- Formular un plan de mejoramiento (de ser necesario)

MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para realizar el análisis de imagen institucional en la Contraloría General de Boyacá vigencia 2022, se recopilaron los datos a partir de 100 encuestas aplicadas a los grupos de valor de manera presencial.

Esta encuesta se realiza con una periodicidad anual y es practicada desde las diferentes dependencias de la Entidad, la mayor cantidad de muestras se recolecta desde la Ventanilla Única de Correspondencia y en las salidas de Participación Ciudadana, con apoyo también desde la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal y Dirección Administrativa.

FORMATO DE ENCUESTA REALIZADA

Para la Contraloría General de Boyacá, es de gran importancia conocer el nivel de aceptación y satisfacción de la ciudadanía, respecto de los servicios que presta la entidad, con el propósito de tomar las acciones necesarias para mejorar nuestro servicio.

Dado lo anterior, lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta:

Fecha:	Día:	Mes:	Año:
Sexo:	Municipio:		
M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>		

1) Marque a continuación con una "X", en qué rango de edad se encuentra.

- A. 13 a 18
- B. 19 a 30
- C. 30 a 41
- D. 42 a 50
- E. Mayor de 51

IMAGEN Y FAVORABILIDAD

2) Marque a continuación con una "X" en cada una de las siguientes preguntas según considere.

Descripción	SI	NO
¿La Atención del personal de la Entidad fue amable?		
¿El personal estuvo dispuesto a solucionar su necesidad?		
¿Sintió que nuestro equipo respondió con prontitud su consulta?		
¿La orientación dada por los funcionarios fue clara?		
¿Se dio solución a sus necesidades?		
¿Hay posibilidades de que vuelva a acudir a los servicios de la Contraloría General de Boyacá?		

3) ¿Qué imagen tiene usted de los funcionarios de la Entidad?

- A) Favorable
- B) Desfavorable

4) En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, ¿qué tan satisfecho está con los servicios de la CGB?

1	2	3	4	5

5) En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos del funcionario que lo atendió.

Descripción	1	2	3	4	5
Presentación personal					
Amabilidad					
Calidad del Servicio					
Actitud de servicio					
Lenguaje claro y sencillo					
Grado de conocimiento de funcionario					

6) Califique de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, los siguientes aspectos de la infraestructura de la Entidad

Descripción	1	2	3	4	5
Señalización					
Comodidad de las instalaciones					
Limpieza					
Orden					
Seguridad					

7) Si tiene alguna queja, sugerencia o felicitación para la Entidad, escríbala a continuación.

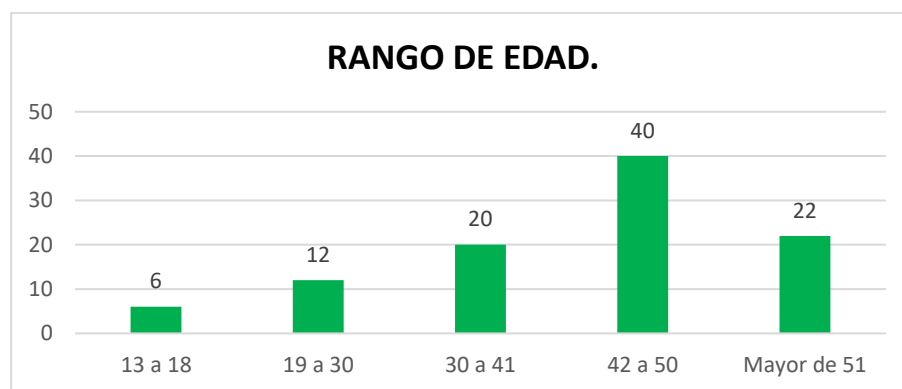
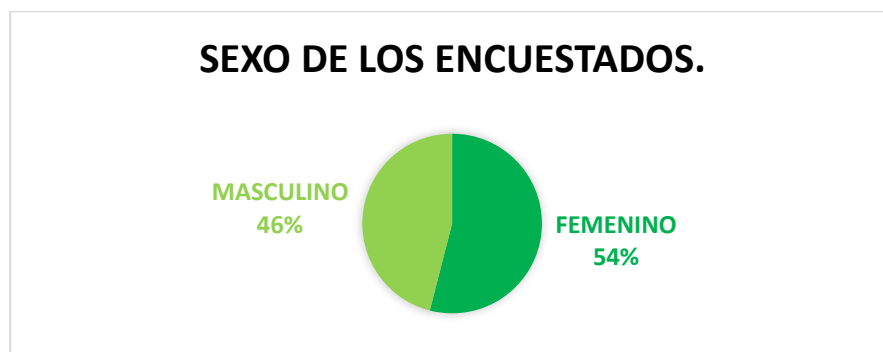
Gracias por su colaboración

ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a la investigación realizada con los usuarios de la Contraloría General de Boyacá, respecto de la percepción de la imagen institucional, se recopilaron los resultados y se llevó a cabo un plan de análisis de datos y tabulación, a fin de obtener una observación detallada de cada aspecto evaluado.

De esta manera, las 100 encuestas, se realizaron a un total de 54 mujeres y 46 hombres, personas que son natales de diferentes Municipios del Departamento de Boyacá, como: Sogamoso, Tasco, Villa de Leyva, Duitama, Guateque, Firavitoba, Toca, Chiquinquirá, entre otros.

Los rangos de edades que acuden en mayor medida a la oferta de servicios de esta autoridad fiscal, son personas entre los 42 a 50 años, así como también usuarios mayores de 51 años; los ciudadanos que recurren a los servicios de la entidad de forma menos frecuente son los que se ubican en los rangos de entre los 19 a 41 años, demostrando de esta manera que uno de nuestros públicos objetivos más significativos es la población mayor de 42 años.



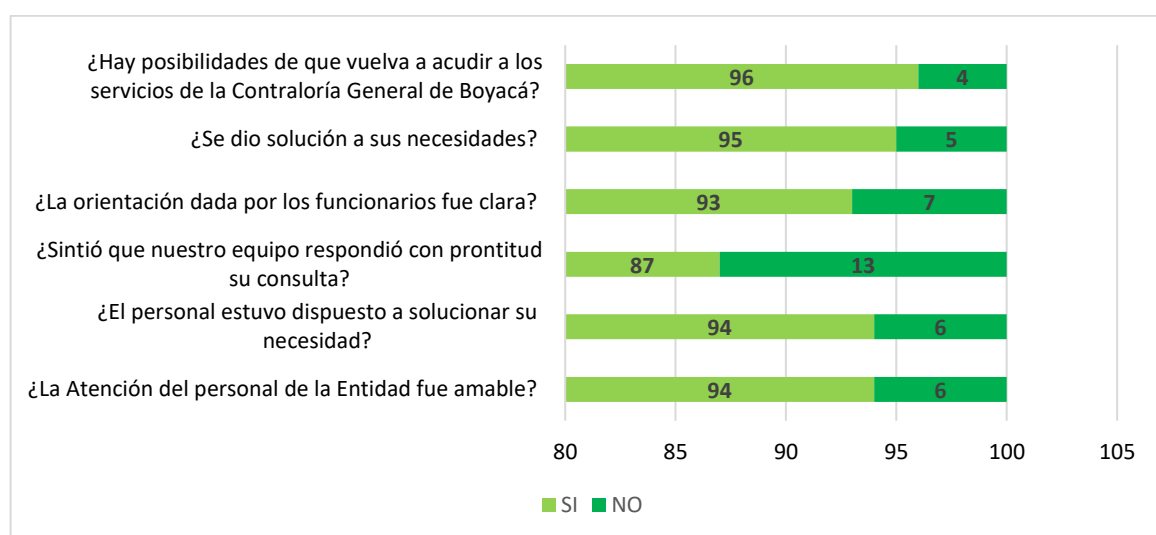
Respecto del primer cuestionamiento, correspondiente a: “marque con una “X” en cada una de las siguientes preguntas según considere”, se verificó lo siguiente:

El 96 % de los encuestados afirmó que volvería a acudir a los servicios que presta la Contraloría General de Boyacá, similar al porcentaje de personas que encontró respuesta efectiva a sus necesidades.

Por otro lado, y refiriéndonos a la claridad frente a la orientación brindada al ciudadano, se encontró que 93 personas aseguraron que la información recibida por parte de los funcionarios fue clara y concisa.

Por otra parte, y analizando las siguientes preguntas: ¿la atención del personal fue amable? y ¿el personal estuvo dispuesto a solucionar su necesidad?, el 94 % de encuestados afirmó con un SÍ a estos cuestionamientos; en consecuencia, el porcentaje de respuesta negativa más alto, fue el correspondiente a: ¿sintió que nuestro equipo respondió con prontitud su consulta? A lo que 13 personas respondieron NO.

De esta manera, es preciso aclarar que menos del 7% de los encuestados opinan de forma negativa ante las diferentes preguntas consignadas en este punto, llegando a la conclusión que más del 93% de personas, están conformes con la atención al usuario, la amabilidad, diligencia y coherencia en la resolución de peticiones y/o consultas.



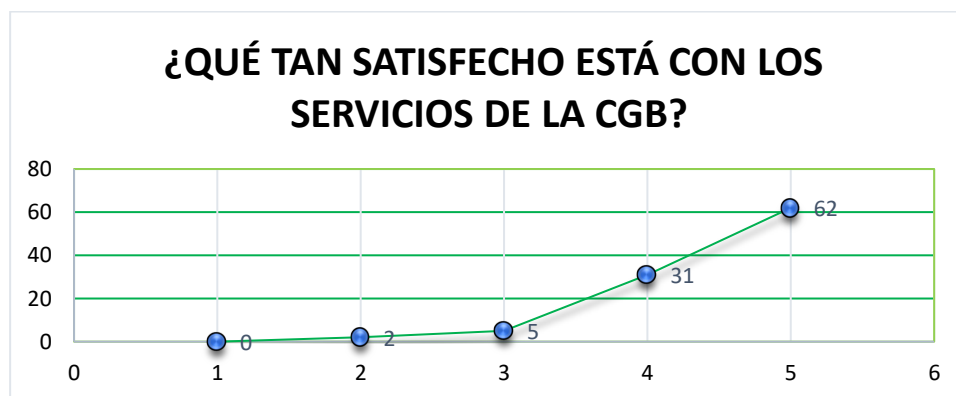
Respecto de la imagen de los funcionarios de la Entidad, el 93% de las personas encuestadas afirman tener una opinión favorable frente a la calidad del servicio, humanidad y amabilidad brindada por el personal de la Entidad.

Solo el 7% de los usuarios tienen una percepción desfavorable de nuestros funcionarios, para lo cual, se tendrá que realizar un plan de mejoramiento en pro de acrecentar la buena percepción de este tópico.

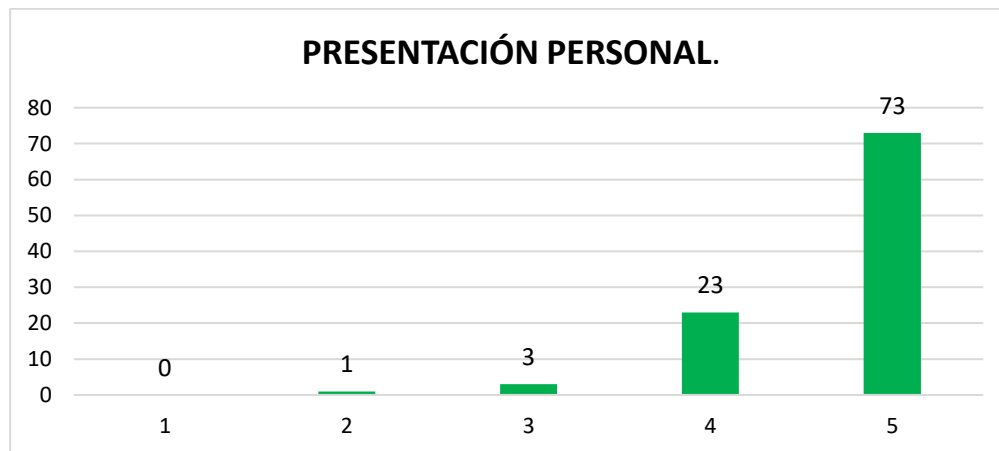


Sobre la pregunta ¿qué tan satisfecho está con los servicios de la CGB?, interrogate que los ciudadanos debían responder teniendo en cuenta la escala de 1 a 5, en donde 1 es muy malo y 5 es excelente (para este análisis, lo clasificaremos de la siguiente manera: insuficientes, deficiente, regular, sobresaliente y excelente), ante este interrogante el 62% de los usuarios respondieron excelente (5) y el 31% sobresaliente (4), concluyendo de esta manera que más del 90% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con los servicios que presta la Contraloría General de Boyacá.

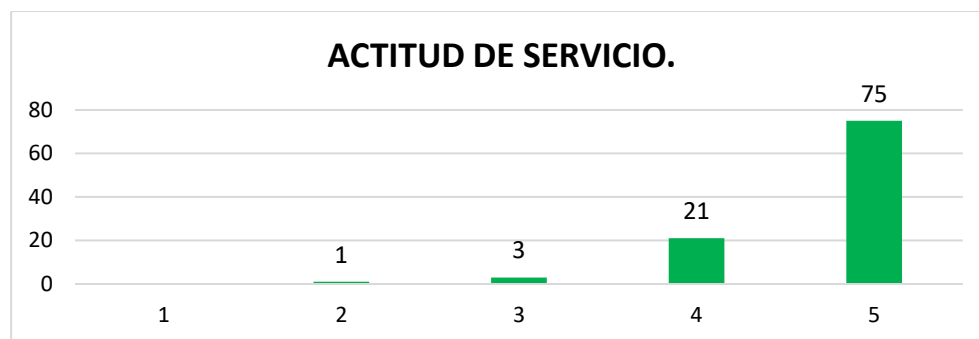
Por otro lado, solamente el 5% de los ciudadanos respondieron regular (3) y el 2% marcaron la opción de deficiente (2), ante estos resultados es importante establecer estrategias de comunicación que visibilicen la oferta de servicios de esta Entidad.

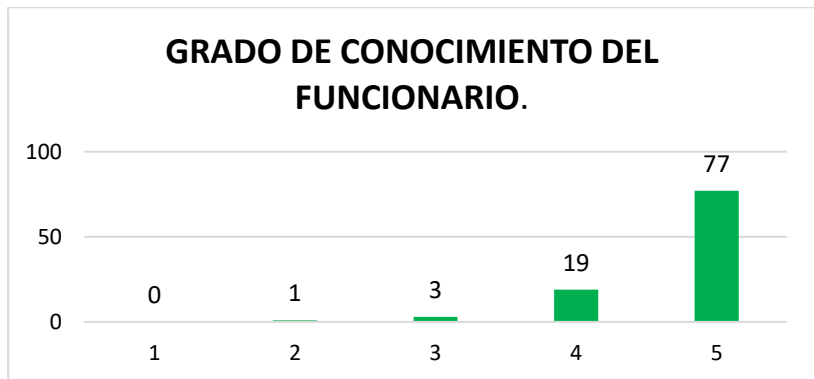
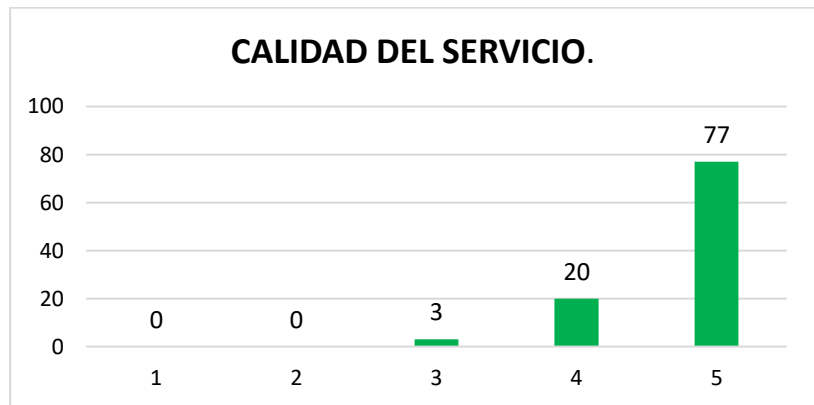
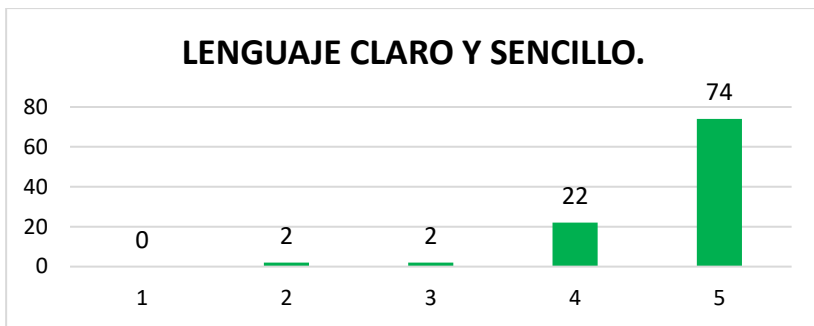
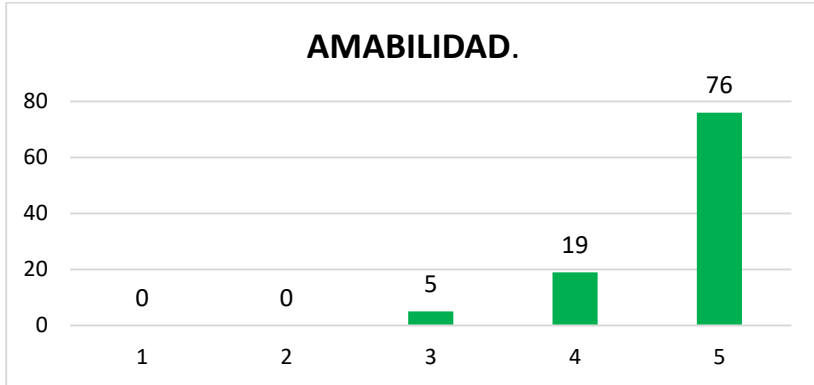


En cuanto a la siguiente pregunta :”en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos del funcionario que lo atendió”, se encontró que en temas de presentación personal el 73 % de los ciudadanos, eligió la opción excelente (5) y el 23% seleccionó la alternativa de sobresaliente (4), ante estos resultados es menester señalar que los usuarios tiene una buena percepción de la presentación de nuestro personal.

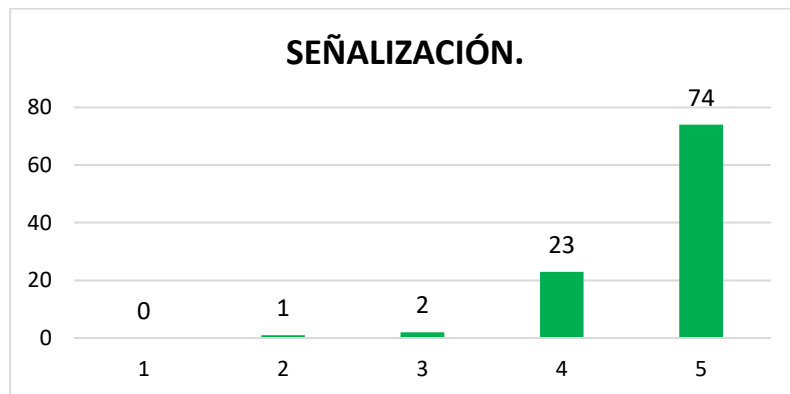


En cuanto a la actitud de servicio, amabilidad, lenguaje claro y sencillo, calidad del servicio y grado de conocimiento del funcionario, se encontró un patrón de respuesta similar, en donde el 75% de los encuestados seleccionó la opción de excelente (5) y entre el 19% y 23 % eligieron la alternativa de sobresaliente (4), demostrando de esta manera que los usuarios están satisfechos con los diferentes aspectos de la calidad del servicio de los funcionarios.

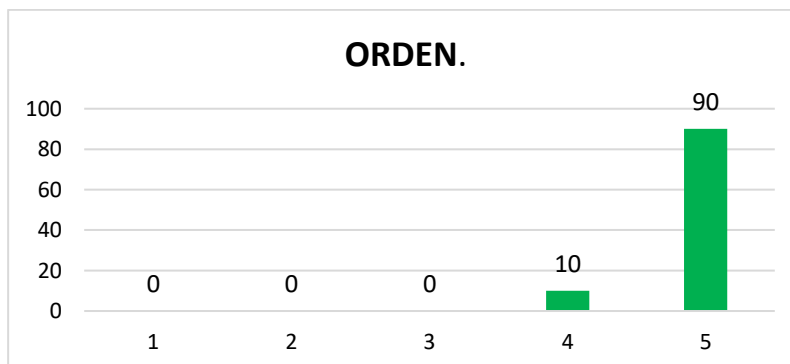


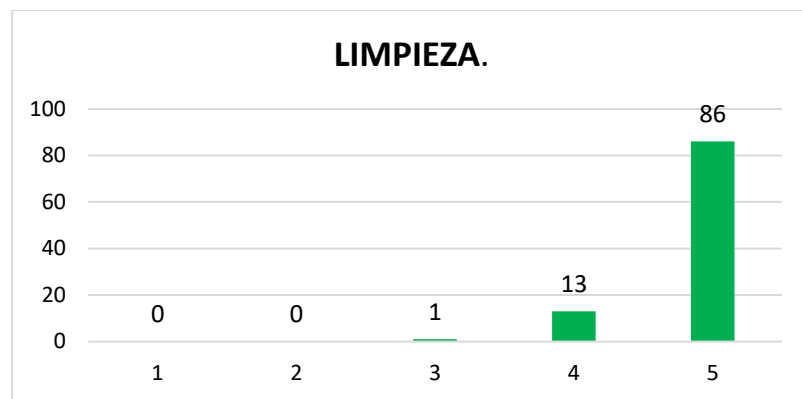
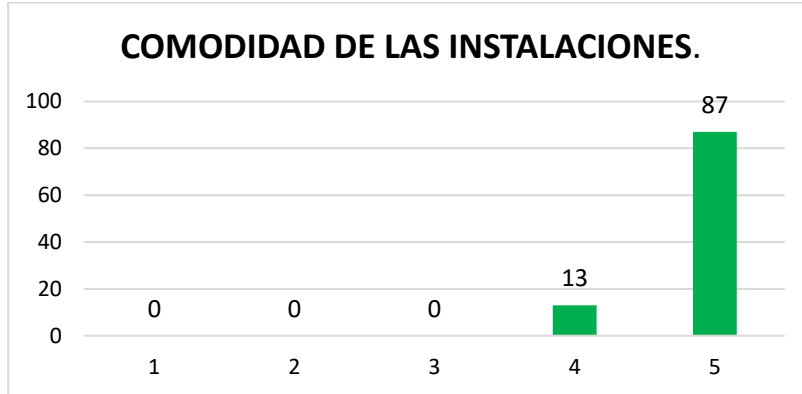


Refiriendonos a la señalización y la comodidad de las instalaciones de la Contraloría General de Boyacá, el 74% de las personas encuestadas manifiesta que la señalización de la entidad es excelente, de otra parte, el 23% seleccionó la opción de sobresaliente (4), concluyendo de esta manera que la demarcación de la Entidad es acorde a las leyes y resoluciones relacionadas con las normas de señalización, que buscan asegurar la integridad y salud del ser humano en el ámbito laboral y en lugares públicos.

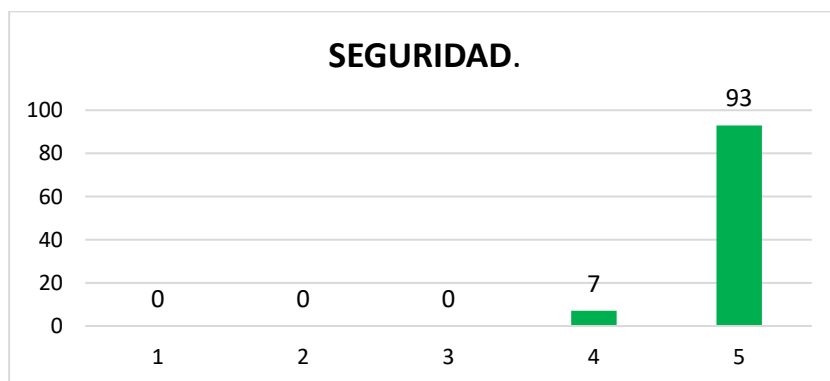


En términos generales, las respuestas de los encuestados coinciden entre sí, sobre todo, ante las preguntas referentes a comodidad, orden y limpieza de las instalaciones, entre el 86% y 90 % de ciudadanos afirma que estos aspectos son manejados de excelente forma, y entre el 7% y 13% seleccionaron la opción de sobresaliente (4), generando como resultado que las estrategias implementadas por la entidad mediante su subdirección de bienes y servicios, han sido eficientes, en el manejo de horarios de limpieza y distribución de las actividades.





Por último, el 93% de los usuarios encuestados manifiestan que la seguridad del edificio es excelente, en un porcentaje menor, el 7% de ciudadanos califica con sobresaliente (4) este aspecto tan importante de la Entidad. Es preciso mencionar que en lo concerniente a la seguridad del edificio, se han implementado estrictas medidas, a fin de velar por el bienestar y la tranquilidad tanto de los usuarios como de los funcionarios.



Dentro de las sugerencias y felicitaciones más relevantes de los ciudadanos, se encuentran las siguientes:

1. Gracias por el apoyo que brindan al Departamento
2. Felicitaciones
3. Servicio al cliente bueno
4. La expedición del documento solicitado fue oportuna, felicitación
5. Felicitaciones, han mejorado en sus procesos fiscales y administrativos
6. Felicito a la Contraloría General de Boyacá por su labor en provecho de la ciudadanía
7. Excelentes instalaciones, ojalá se conserven por mucho tiempo
8. Utilizar términos más sencillos
9. Falta número de nomenclatura
10. Mejorar presentación

Por lo anterior, es preciso resaltar que el 70% de los comentarios fue positivo, los encuestados resaltaron los diferentes aspectos de la gestión, sin embargo se tendrán en cuenta las opiniones constructivas a fin de plantear recomendaciones.

DIAGNÓSTICO

A continuación, presentamos la matriz DOFA de los resultados adquiridos en la encuesta de imagen institucional, practicada a los usuarios que recurren a los diferentes servicios que presta la Contraloría General de Boyacá.

FORTALEZAS

- La Entidad cuenta con funcionarios competentes y con el conocimiento pertinente para atender a las necesidades de los ciudadanos.
- Conocimiento de la demografía de los ciudadanos.
- Elevación en los niveles del servicio.

OPORTUNIDADES

- Se determinaron los aspectos a mejorar en cuanto a calidad del servicio.
- Fue posible conocer la percepción de los encuestados sobre la imagen corporativa de la CGB.
- Los resultados permitirán mayor competitividad.
- Las instalaciones de la Entidad han mejorado la percepción de los ciudadanos.
- Se pueden implementar acciones de mejora teniendo en cuenta la opinión del ciudadano.
- Es posible implementar las encuestas en las salidas de participación ciudadana, llegando a los diferentes territorios.

DEBILIDADES

- Falta de capacitación de servicio al cliente por parte de la CGB.
- Los usuarios que recurren a la CGB son mayoritariamente adultos entre los 42 y 50 años, o mayores de 51 años, por lo tanto, es complejo realizar encuestas digitales.
- La CGB no cuenta con un protocolo de presentación personal que permita exigir a los funcionarios mejorar en ese sentido.

AMENAZAS

- Se percibe que la mayoría de adolescentes de 14 a 17 años y los jóvenes de entre 18 y 28 años de edad, no conocen los servicios que presta esta Contraloría. Las peticiones de los ciudadanos en ocasiones no son claras, lo cual dificulta el reparto y la resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

CORRECTIVOS

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos del análisis de la imagen institucional, se plantean las siguientes acciones correctivas:

PROPUESTA DE MEJORA	ACCIONES	RESPONSABLE
Informar a la ciudadanía por los diferentes canales de comunicación sobre la oferta de servicios que presta la Contraloría General de Boyacá.	Mediante material de apoyo dar a conocer la oferta institucional. Publicación en redes sociales y página web explicando las funciones y competencia de esta Contraloría.	Secretaría General – Participación Ciudadana
Implementar la encuesta de imagen institucional en herramientas tecnológicas, con el objetivo de implementar la misma de manera virtual.	Establecer link de participación, que puede ser implementado mediante google forms y/o página web.	Secretaría General – Participación Ciudadana

RECOMENDACIONES

- Realizar capacitación a los funcionarios de la entidad en temas relacionados con atención al cliente y competencias de cada dependencia.
- Realizar boletines informativos, donde se dé a conocer la gestión que está realizando la entidad.
- Se sugiere que el personal de Ventanilla Única de Correspondencia y quienes hagan visitas de participación ciudadana de la CGB, tengan una prenda distintiva de la Entidad, para fortalecer el indicador de presentación personal.
- Frente a la imagen desfavorable que tiene el 7% de los encuestados, es necesario implementar estrategias de comunicación que hablen sobre la buena gestión de la Entidad
- Se recomienda que en la fachada de la entidad, se instale nomenclatura con la dirección de la CGB.
- Es importante que a la hora de atender a los ciudadanos, se utilicen términos coloquiales para generar mayor entendimiento.
- Actualizar el protocolo de atención al ciudadano.