

**ANALISIS IMAGEN INSTITUCIONAL
CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA**

2021



CONTENIDO

Introducción-----	3
Objetivos-----	4
Mecanismos de Recolección de Información----	5
Formato Encuesta Realizada-----	6
Análisis de resultados-----	10
Diagnostico-----	21
Correctivos-----	22
Recomendaciones-----	23
Conclusiones-----	24

1.INTRODUCCION

La Contraloría General de Boyacá, incorpora el control fiscal a través de la ciudadanía de forma privilegiada como estrategia para lograr el uso correcto de recursos público al considerar a los ciudadanos aliados necesarios en la lucha contra la ineficacia y negligencia de las entidades y servidores públicos.

Para la entidad es muy valioso conocer la opinión del ciudadano respecto a la labor que está realizando, por tal motivo el presente documento tiene como principal objetivo evaluar y optimizar el servicio que la entidad presta al usuario, mediante una serie de preguntas que permitirán analizar, evaluar y retroalimentar la gestión realizada por la entidad.



2.OBJETIVOS

2. GENERAL

- **Evaluar y optimizar el servicio prestado por la entidad al usuario mediante la aplicación de encuestas de imagen Institucional**

2.2 ESPECIFICOS

- **Realizar formato de encuesta**
- **Aplicar encuestas a los usuarios**
- **Tabular información Recopilada de las encuestas**
- **Analizar Información obtenida de las encuestas**





3.MECANISMOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Para realizar el análisis de imagen institucional en la entidad, se recopilaron los datos a través del siguiente mecanismo:

3.1 ENCUESTA

La información se obtiene a partir de encuestas aplicadas a la población objeto de estudio de manera presencial. Esta encuesta se realiza con una periodicidad anual.

3.2 FORMATO ENCUESTA REALIZADO

1. ¿Cómo califica la atención de los funcionarios de la contraloría?

RESPUESTA	MARQUE CON UNA X
Excelente	
Bueno	
Regular	
Aceptable	

2. ¿Cómo califica el conocimiento del tema por parte del funcionario que lo atendió?

RESPUESTA	MARQUE CON UNA X
Excelente	
Bueno	
Regular	
Aceptable	

3. ¿Considera pertinente la respuesta frente al requerimiento realizado?

RESPUESTA	MARQUE CON UNA X
Excelente	
Bueno	
Regular	
Aceptable	

3.2 FORMATO ENCUESTA REALIZADO

4. ¿Cómo califica la imagen que usted tiene de la contraloría?

RESPUESTA	MARQUE CON UNA X
Excelente	
Bueno	
Regular	
Aceptable	

5. ¿Cómo califica la información que usted recibe de la contraloría?

RESPUESTA	MARQUE CON UNA X
Excelente	
Bueno	
Regular	
Aceptable	

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

RESPUESTA	MARQUE CON UNA X
Excelente	
Bueno	
Regular	
Aceptable	

3.2 FORMATO ENCUESTA REALIZADO

7. ¿Cómo califica los canales de comunicación proporcionados por la contraloría para realizar, peticiones trámites, servicios y denuncias?

RESPUESTA	MARQUE CON UNA X
Excelente	
Bueno	
Regular	
Aceptable	

8. ¿Qué temas le gustaría recibir en los espacios de deliberación y rendición de cuentas?

RESPUESTA	MARQUE CON UNA X
Control fiscal a las administraciones municipales	
Procesos contractuales	
Detalles de cada proceso	
Presupuesto, estado de pérdidas y ganancias	
No responde	

9. Seleccione un grupo poblacional con el que usted se identifica

RESPUESTA	MARQUE CON UNA X
Ciudadanía en general	
Organizaciones sociales	
Estudiante/Universidades	
Veedurías ciudadanas	
Entes de control	
Asociaciones/Gremios	

3.2 FORMATO ENCUESTA REALIZADO

10. ¿Qué aspectos mejoraría respecto a la atención brindada por la entidad?

RESPUESTA	MARQUE CON UNA X
capacitaciones	
Asistir a espacios municipales y regionales	
Ninguno	
Agilidad y métodos sencillos para la comprensión y desarrollo de las respuestas dadas por la contraloría	
no responde	

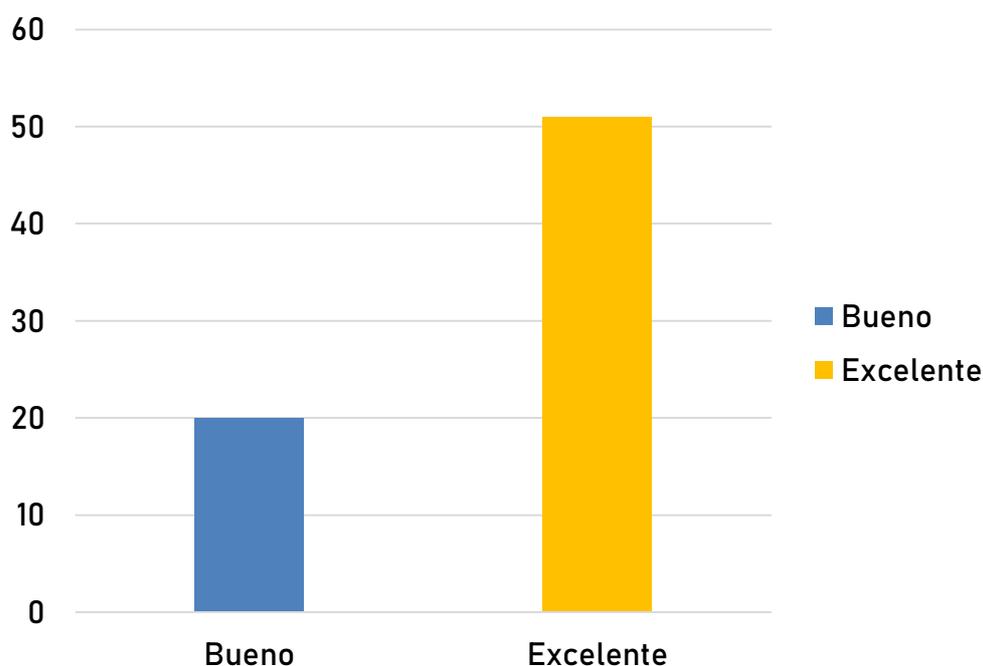


4. ANALISIS DE RESULTADOS

Luego de realizar las diferentes encuestas a nuestros usuarios, se obtuvo la siguiente información.

PREGUNTA # 1

¿Cómo califica la atención de los funcionarios de la contraloría?

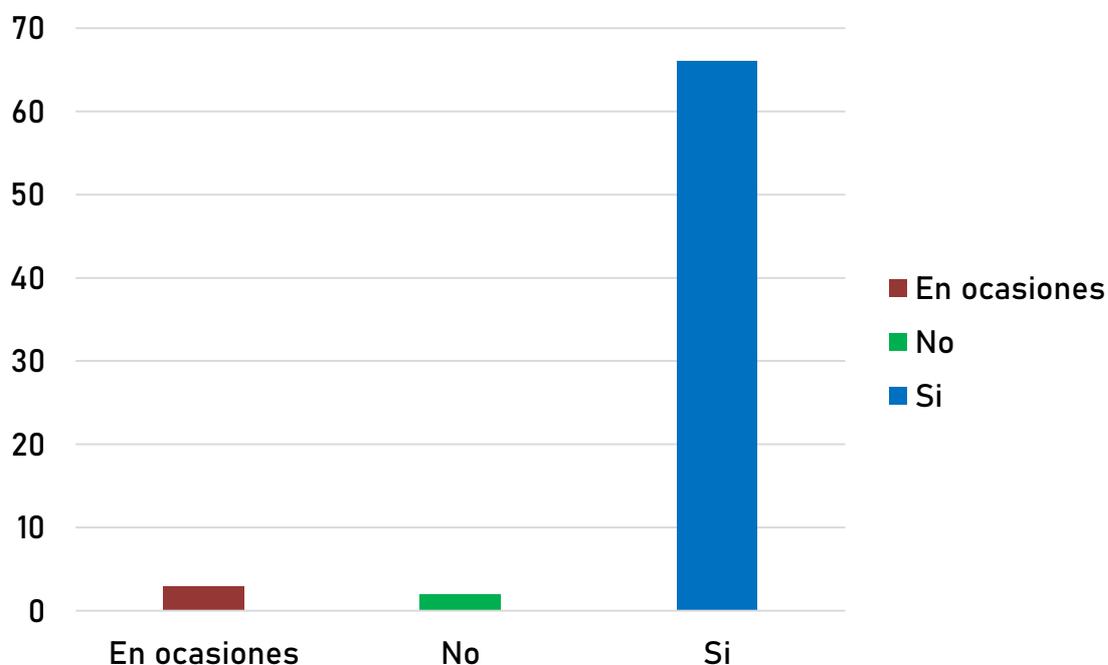


RESPUESTA	N	%
Bueno	20	28.17
Excelente	51	71.83
Total	71	100

En la gráfica se puede observar que el 71.83 % de los encuestados el cual corresponde a 51, califican la atención de los funcionarios de la entidad como excelente, el 28.17 % que corresponde a 20 encuestados la califican como bueno, y ningún encuestado la califica la atención de los funcionarios de la Contraloría como regular y malo. Teniendo en cuenta que son 71 el total de los encuestados se puede concluir que la mayoría de usuarios califican la atención de los funcionarios de la contraloría como excelente.

PREGUNTA # 2

¿Considera usted que el funcionario que lo atendió tiene conocimiento acerca del tema de consulta?

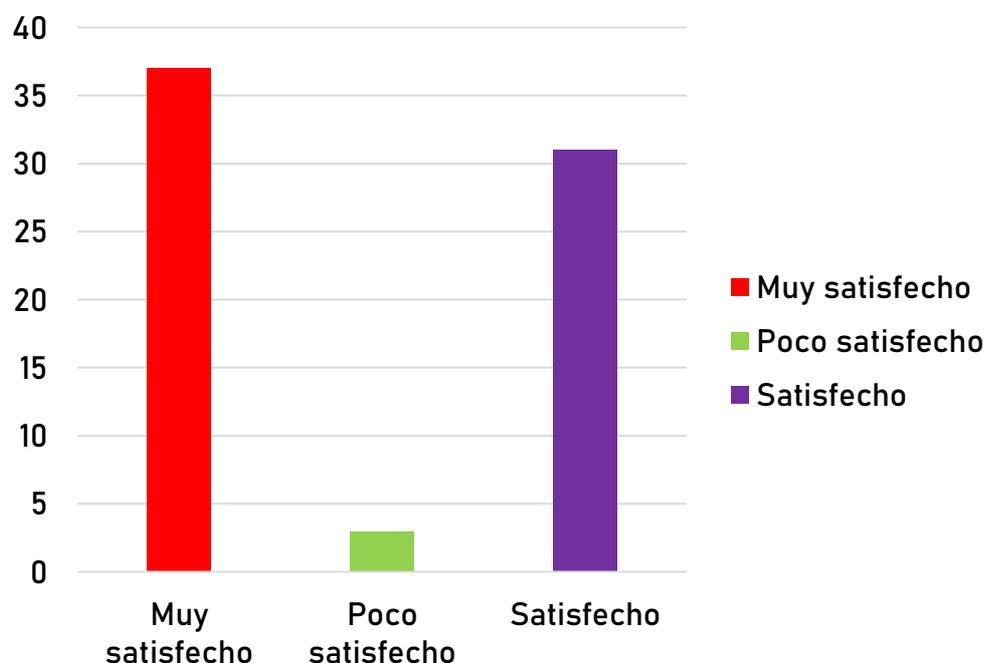


RESPUESTA	N	%
En ocasiones	3	4.23
No	2	2.82
Si	66	92.95
Total	71	100

En la grafica se puede observar que el 92.95 % que corresponde a 66 de los encuestados consideran que el funcionario que lo atendió si tiene conocimiento acerca del tema de consulta, el 4.23 % que corresponde a 3 de los encuestados indica que en ocasiones y el 2.82% que corresponde a 2 de los encuestados indica que consideran que el funcionario que lo atendió no tiene conocimiento acerca del tema de consulta. Teniendo en cuenta que son 71 el total de los encuestados se puede concluir que la mayoría de usuarios consideran que el funcionario que lo atendió si tiene conocimiento acerca del tema de consulta.

PREGUNTA # 3

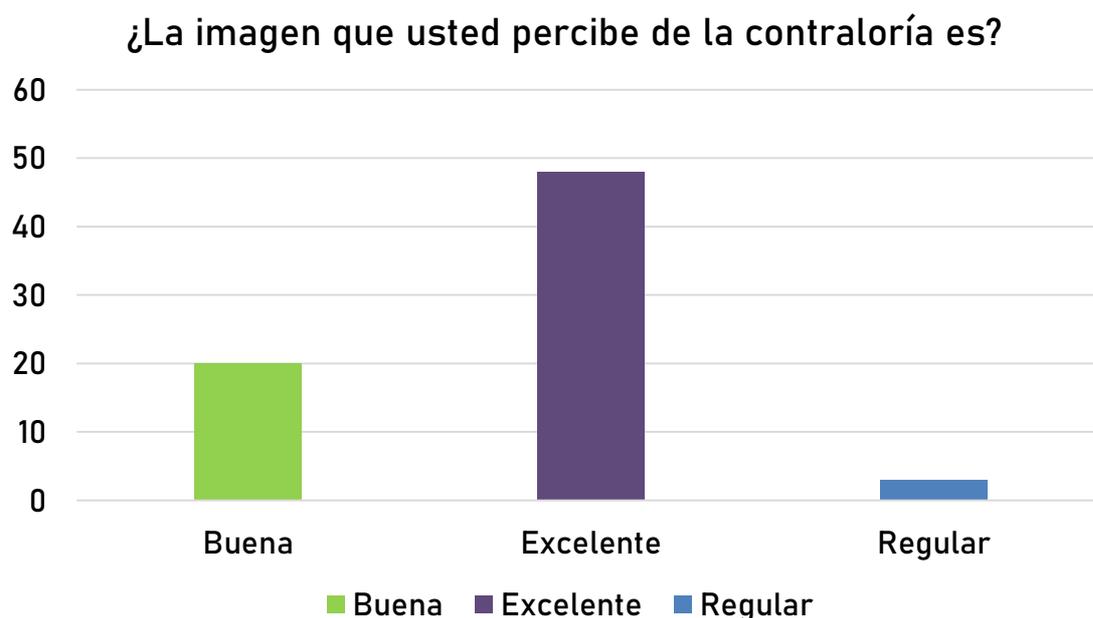
¿Con la respuesta que recibió frente al requerimiento realizado usted se siente?



RESPUESTA	N	%
Muy satisfecho	37	52.11
Poco satisfecho	3	4.23
Satisfecho	31	43.66
Total	71	100

En la gráfica se puede observar que el 52.11 % que corresponde a 37 de los encuestados consideran que se sienten muy satisfechos con la respuesta que recibió frente al requerimiento realizado, el 43.66 % que corresponde a 31 de los encuestados indica que se siente satisfecho y el 4.23 % que corresponde a 3 de los encuestados indica que se siente poco satisfechos con la respuesta que recibió frente al requerimiento realizado y ninguno respondió insatisfecho. Teniendo en cuenta que son 71 el total de los encuestados se puede concluir que la mayoría de usuarios consideran que se sienten muy satisfechos con la respuesta que recibió frente al requerimiento realizado..

PREGUNTA # 4

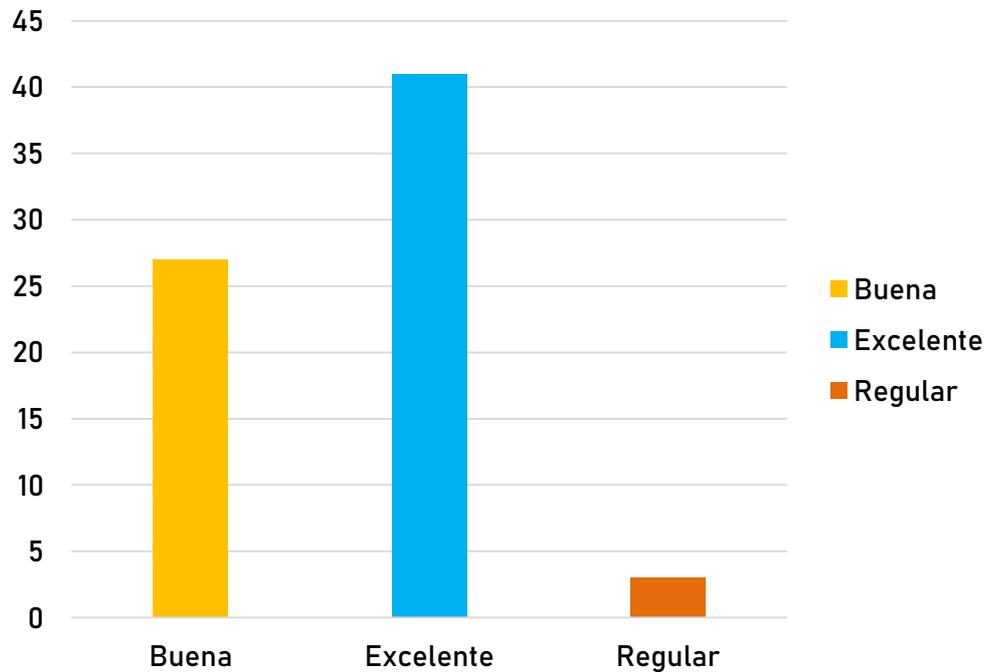


RESPUESTA.	N	%
Buena	20	28.17
Excelente	48	67.61
Regular	3	4.22
Total	71	100

En la gráfica se puede observar que el 67.61 % que corresponde a 48 de los encuestados consideran que la imagen que percibe de la contraloría es excelente, el 28.17 % que corresponde a 20 de los encuestados considera que es buena, el 4.22 % que corresponde a 3 de los encuestados considera que es regular la imagen que percibe de la contraloría y ninguno respondió que es malo. Teniendo en cuenta que son 71 el total de los encuestados se puede concluir que la mayoría de usuarios consideran que la imagen que percibe de la contraloría es excelente.

PREGUNTA # 5

¿Considera usted que la información que recibe de la contraloría es?

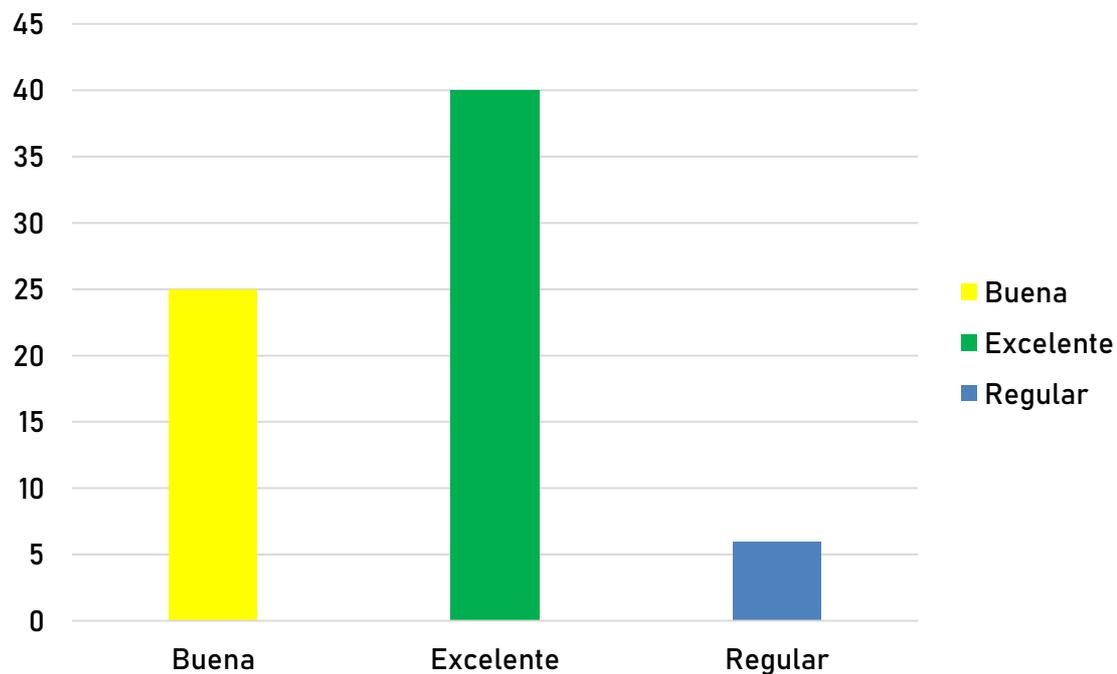


RESPUESTA	N	%
Buena	27	38.03
Excelente	41	57.75
Regular	3	4.22
Total	71	100

En la gráfica se puede observar que el 57.75 % que corresponde a 41 de los encuestados consideran la información que recibe de la contraloría es excelente, el 38.03 % que corresponde a 27 de los encuestados considera que es buena, el 4.22 % que corresponde a 3 de los encuestados considera que es regular y ninguno respondió que es malo. Teniendo en cuenta que son 71 el total de los encuestados se puede concluir que la mayoría de usuarios consideran la información que recibe de la contraloría es excelente.

PREGUNTA # 6

¿Considera usted que el trabajo que realiza la contraloría en la protección del manejo de los recursos públicos es?

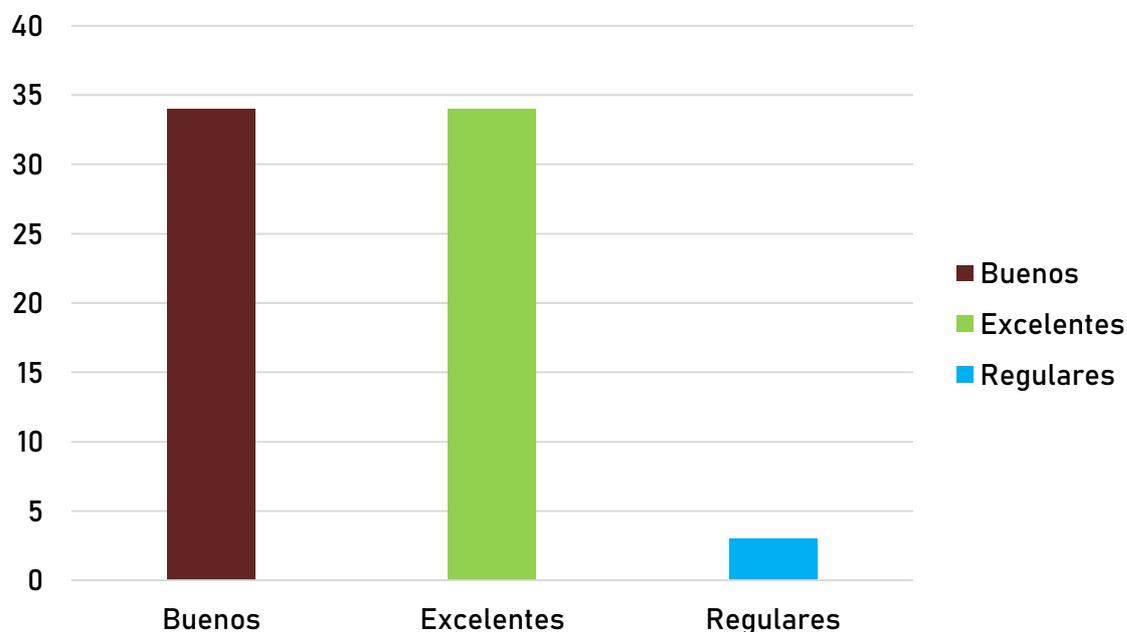


RESPUESTA	N	%
Buena	25	35.21
Excelente	40	56.34
Regular	6	8.45
Total	71	100

En la grafica se puede observar que el 56.34 % que corresponde a 40 de los encuestados consideran que el trabajo que realiza la contraloría en la protección del manejo de los recursos públicos es excelente, el 35.21 % que corresponde a 25 de los encuestados considera que es buena, el 8.45 % que corresponde a 6 de los encuestados considera que es regular y ninguno respondió que es malo. Teniendo en cuenta que son 71 el total de los encuestados se puede concluir que la mayoría de usuarios que el trabajo que realiza la contraloría en la protección del manejo de los recursos públicos es excelente.

PREGUNTA # 7

¿Considera usted que los canales de comunicación proporcionados por la contraloría para realizar peticiones, trámites, servicios y denuncias son?

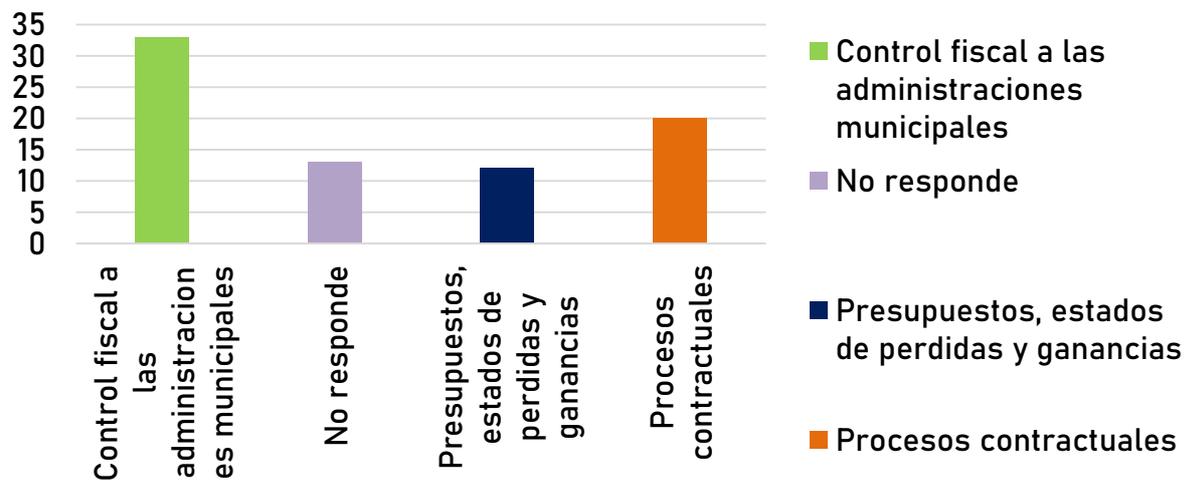


RESPUESTA	N	%
Buenos	34	47.89
Excelentes	34	47.89
Regulares	3	4.22
Total	71	100

En la gráfica se puede observar que el 47.89 % que corresponde a 34 de los encuestados consideran que los canales de comunicación proporcionados por la contraloría para realizar peticiones, trámites, servicios y denuncias son excelentes, el 47.89 % que corresponde a 34 de los encuestados considera que son buenos, el 4.22 % que corresponde a 3 de los encuestados considera que son regulares y ninguno respondió que son malos. Teniendo en cuenta que son 71 el total de los encuestados se puede concluir que los usuarios consideran que los canales de comunicación proporcionados por la contraloría para realizar peticiones son excelentes y buenos.

PREGUNTA # 8

¿Qué temas le gustaría recibir en los espacios de deliberación y rendición de cuentas?

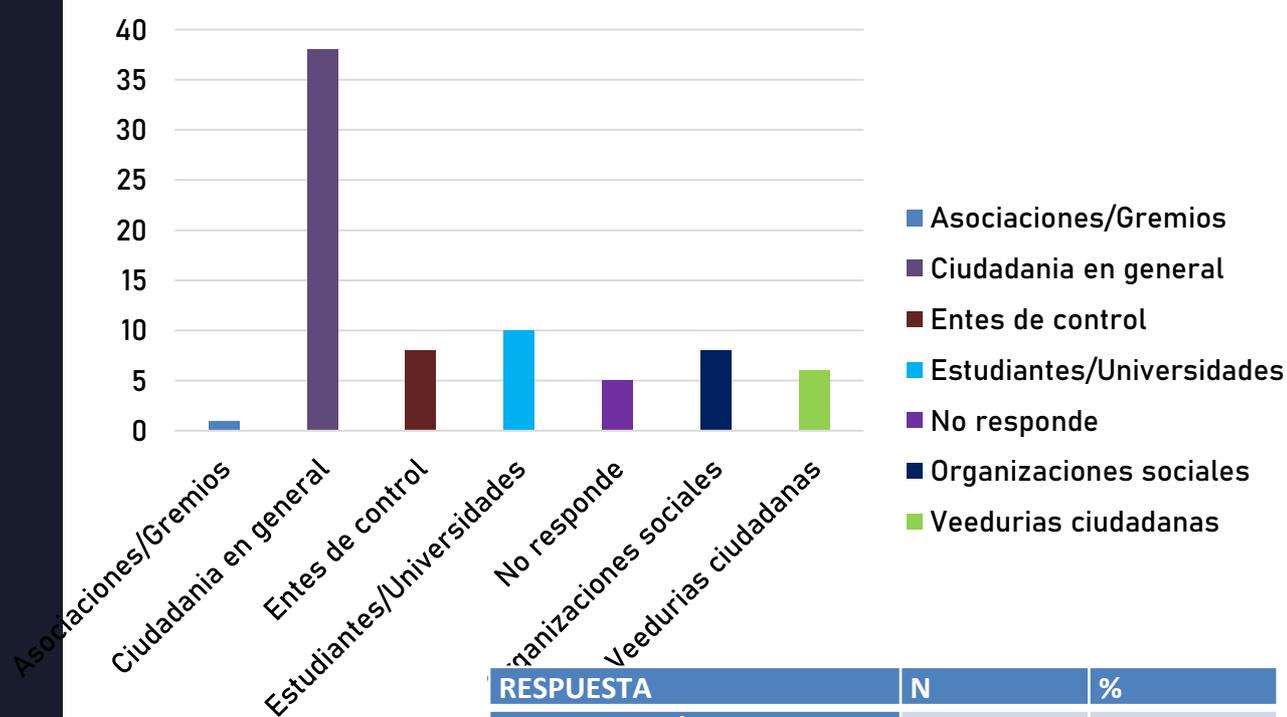


RESPUESTA	N	%
Control fiscal a las administraciones municipales	33	42.31
No responde	13	16.67
Presupuestos, estados de pérdidas y ganancias	12	15.38
Procesos contractuales	20	25.64
Total	78	100

En la gráfica se puede observar que el 42.31 % que corresponde a 33 de las respuestas de los encuestados consideran que los temas que le gustaría recibir en los espacios de deliberación y rendición de cuentas sean Control fiscal a las administraciones municipales, el 25.64 % que corresponde a 20 de las respuestas los encuestados consideran que los temas que le gustaría recibir en los espacios de deliberación y rendición de cuentas sean procesos contractuales, el 16.67% que corresponde a 13 de las respuestas de los encuestados es no responde, el 15.38% que corresponde a 12 de las encuestas de los encuestados consideran que los temas que le gustaría recibir en los espacios de deliberación y rendición de cuentas sean presupuestos, estados de pérdidas y ganancias y ninguno considera otro tema. Teniendo en cuenta que son 78 respuestas del total de los encuestados se puede concluir que los usuarios consideran que los temas que le gustaría recibir en los espacios de deliberación y rendición de cuentas sean Control fiscal a las administraciones municipales

PREGUNTA # 9

Sleccione un grupo poblacional con el que usted se identifica

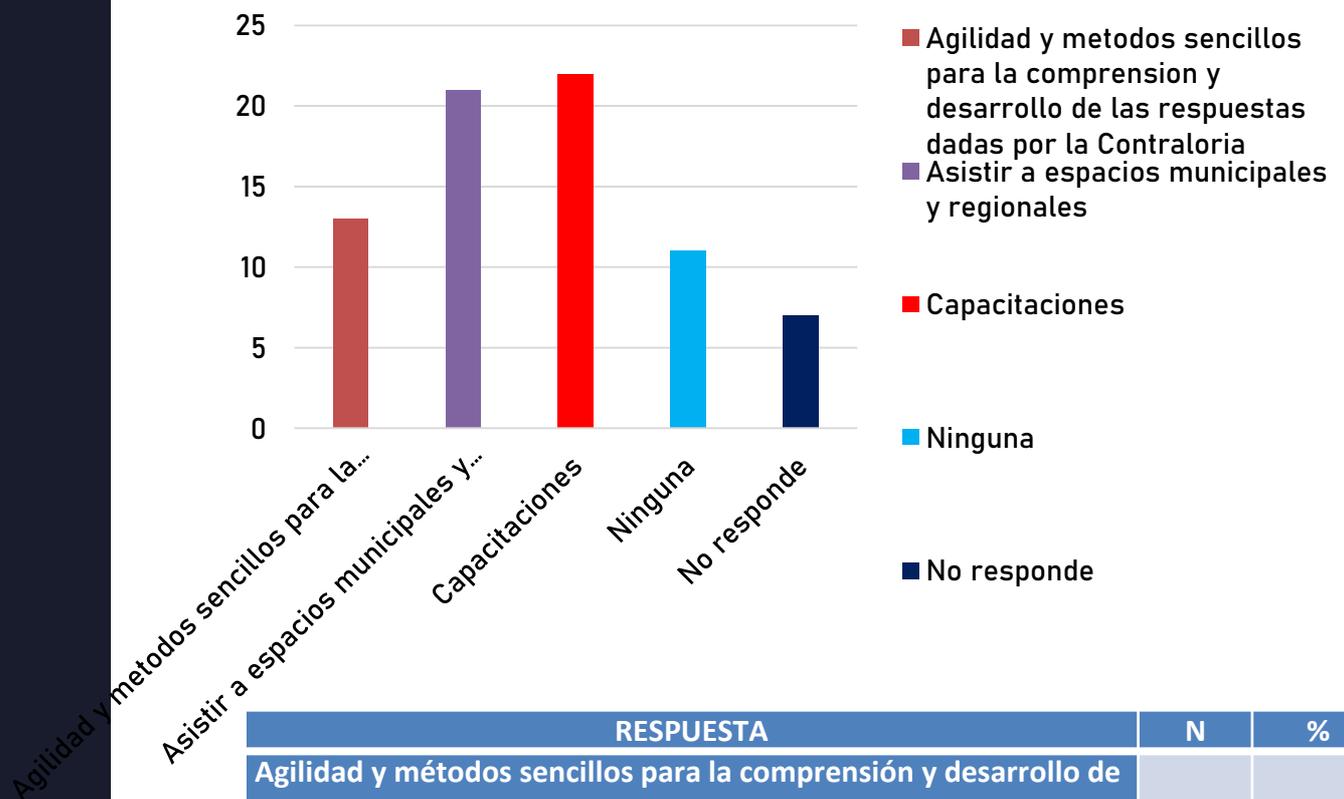


RESPUESTA	N	%
Asociaciones/Gremios	1	1.32
Ciudadanía en general	38	50
Entes de control	8	10.53
Estudiantes/Universidades	10	13.16
No responde	5	6.57
Organizaciones sociales	8	10.53
Veedurías ciudadanas	6	7.89
Total	76	100

En la gráfica se puede observar que el 50 % que corresponde a 38 de las respuestas de los encuestados consideran que con el grupo poblacional con el que se identifica es ciudadanía en general, el 13.16 % que corresponde a 10 de las respuestas los encuestados consideran que son estudiantes/universidades, el 10.53 % que corresponde a 8 de las respuestas de los encuestados consideran que son entes de control, el 10.53 % que corresponde 8 de las respuestas de los encuestados consideran que son organizaciones sociales, el 7.89 % que corresponde a 6 de las respuestas de los encuestados consideran que son veedurías ciudadanas, el 6.57% que corresponde a 5 de las respuestas de los encuestados no responde, y ninguno respondió otro. Teniendo en cuenta que son 76 respuestas del total de los encuestados se puede concluir que los usuarios consideran que con el grupo poblacional con el que se identifica es ciudadanía en general.

PREGUNTA # 10

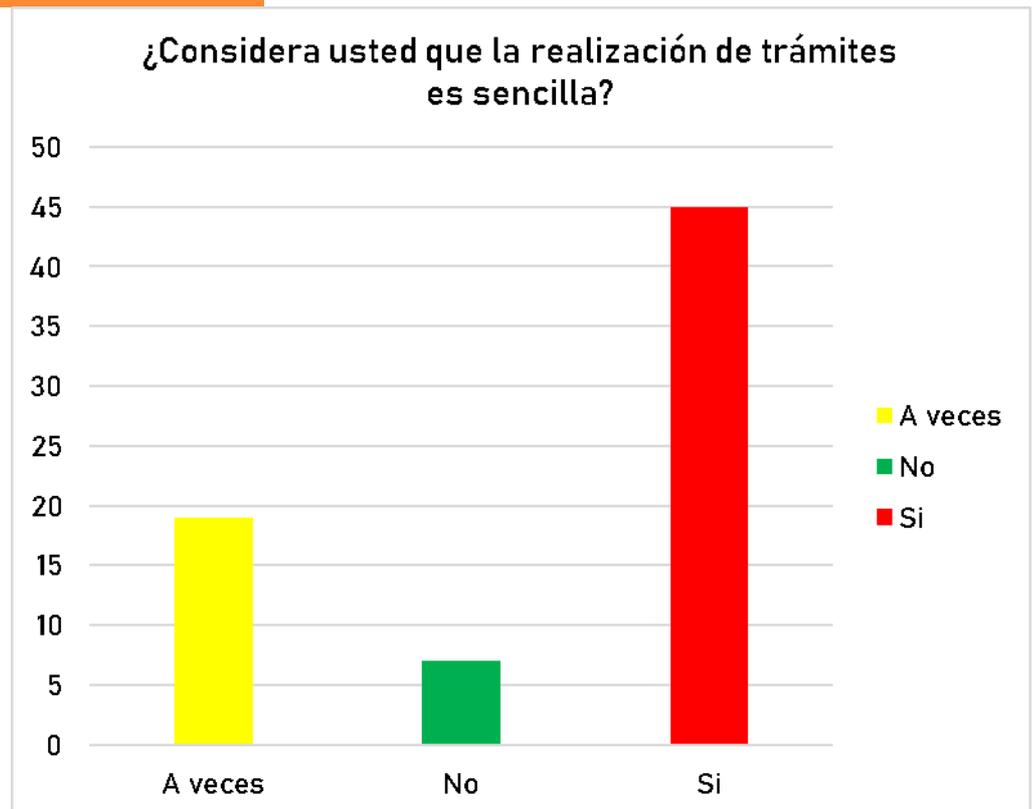
¿Qué aspectos mejoraría respecto a la atención brindada por la entidad?



RESPUESTA	N	%
Agilidad y métodos sencillos para la comprensión y desarrollo de las respuestas dadas por la Contraloría	13	17.57
Asistir a espacios municipales y regionales	21	28.38
Capacitaciones	22	29.73
Ninguna	11	14.86
No responde	7	9.46
Total	74	100

En la gráfica se puede observar que el 29.73 % que corresponde a 22 de las respuestas de los encuestados consideran que los aspectos mejoraría respecto a la atención brindada por la entidad es capacitaciones, el 28.38 % que corresponde a 21 de las respuestas los encuestados consideran que los aspectos mejoraría respecto a la atención brindada por la entidad es asistir a espacios municipales o regionales, el 17.57 % que corresponde a 13 de las respuestas de los encuestados consideran que es agilidad y métodos sencillos para la comprensión y desarrollo de las respuestas dadas por la contraloría, el 14.86 % que corresponde a 11 de las respuestas de los encuestados consideran que es ninguna, el 9.46 % que corresponde a 7 de las respuestas de los encuestados no responde y ninguno respondió otro. Teniendo en cuenta que son 74 respuestas del total de los encuestados se puede concluir que los usuarios consideran que los aspectos que mejoraría respecto a la atención brindada por la entidad es capacitaciones.

PREGUNTA # 11

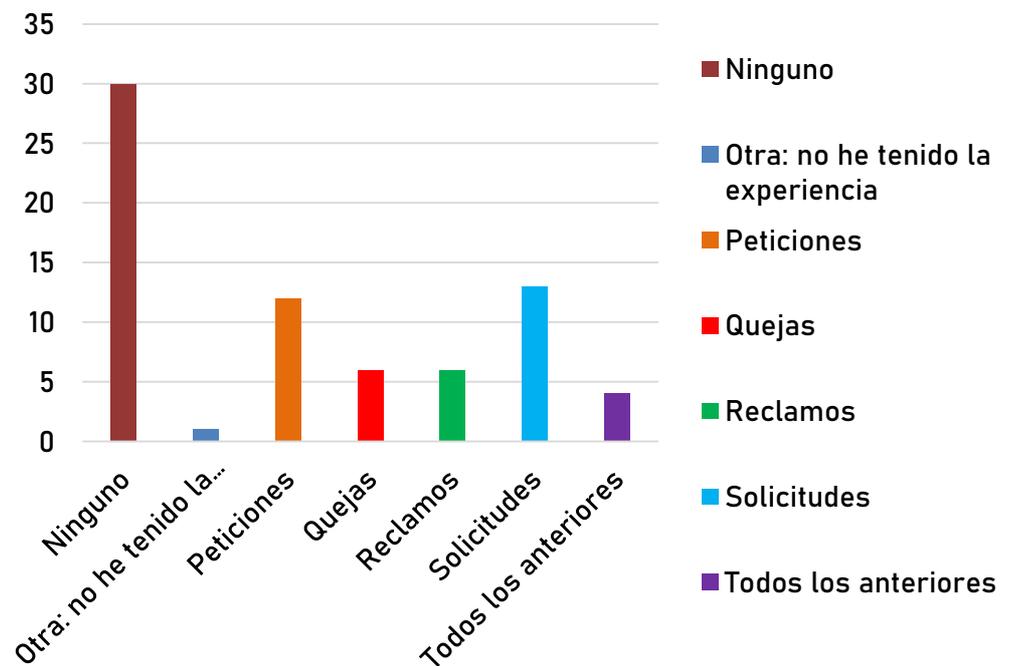


RESPUESTA	N	%
A veces	19	26.76
No	7	9.86
Si	45	63.38
Total general	71	100

En la gráfica se puede observar que el 63.38 % que corresponde a 45 de los encuestados consideran que la realización de trámites si es sencilla, el 26.76 % que corresponde a 19 de los encuestados considera que es a veces, y el 9.86 % que corresponde a 7 de los encuestados considera que la realización de trámites no es sencilla. Teniendo en cuenta que son 71 el total de los encuestados se puede concluir que la realización de trámites si es sencilla.

PREGUNTA # 12

¿Para usted cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos de realizar?

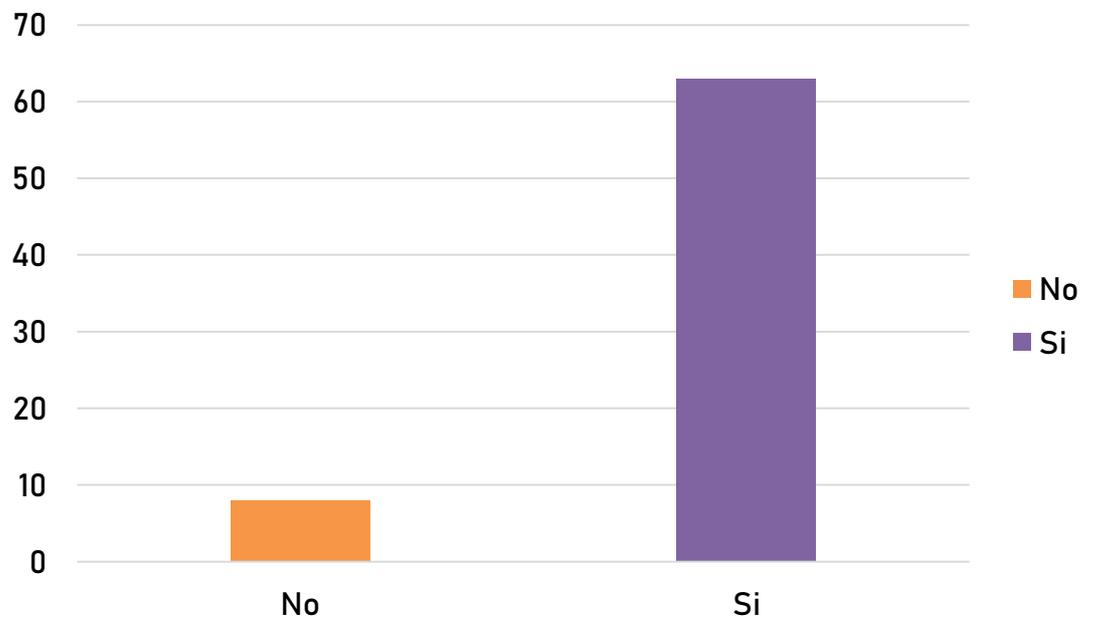


RESPUESTA	N	%
Ninguno	30	41.67
Otra: no he tenido la experiencia	1	1.39
Peticiones	12	16.67
Quejas	6	8.33
Reclamos	6	8.33
Solicitudes	13	18.05
Todos los anteriores	4	5.56
Total general	72	100

En la gráfica se puede observar que el 41.67 % que corresponde a 30 de las respuestas de los encuestados consideran que ninguno de los tramites a realizar son engorrosos, complejos y costosos, el 18.05 % que corresponde a 13 de las respuestas los encuestados consideran que son las solicitudes, el 16.67 % que corresponde a 12 de las respuestas de los encuestados consideran que son las peticiones, el 8.33 % que corresponde a 6 de las respuestas de los encuestados consideran que son las quejas, el 8.33 % que corresponde a 6 de las respuestas de los encuestados consideran que son los reclamos, el 5.56% que corresponde a 4 de las respuestas de los encuestados considera que son todas las anteriores y el 1.39% que corresponde a 1 de las respuestas de los encuestados selecciona otra. Teniendo en cuenta que son 72 respuestas del total de los encuestados se puede concluir que los usuarios consideran que ninguno de los tramites a realizar son engorrosos, complejos y costosos.

PREGUNTA # 13

¿Le gustaría que se implementara una línea de Whatsapp para recibir PQRS o consultar algún otro trámite o información?



RESPUESTA	N	%
No	8	11.27
Si	63	88.73
Total general	71	100

En la gráfica se puede observar que el 88.73 % que corresponde a 63 de los encuestados consideran que si les gustaría que se implementara una línea de WhatsApp para recibir PQRS o consultar algún otro trámite o información y el 11.27 % que corresponde a 8 de los encuestados considera que no les gustaría que se implementara una línea de WhatsApp para recibir PQRS o consultar algún otro trámite o información. Teniendo en cuenta que son 71 el total de los encuestados se puede concluir que si les gustaría que se implementara una línea de WhatsApp para recibir PQRS o consultar algún otro trámite o información.



DIAGNOSTICO

Teniendo en cuenta el ejercicio de análisis de imagen institucional vigencia 2021, se identificaron los factores tanto internos como externos de la entidad a través de la matriz DOFA, con el objeto de realizar acciones de mejora

DEBILIDADES

1. Preguntas poco aclaratorias con respecto a modo de respuesta de la misma si es de solo una selección o de varias selecciones.
2. Falta de métodos matemáticos que permitan definir una muestra significativa para la aplicación de las encuestas
3. Deficiencia en la recolección de datos de la encuesta que los usuarios no respondan preguntas y las dejen en blanco.
4. Ausencia del manejo de herramientas tecnológicas digitales las cuales permiten aplicar la encuesta de manera virtual.



DIAGNOSTICO

Teniendo en cuenta el ejercicio de análisis de imagen institucional vigencia 2021, se identificaron los factores tanto internos como externos de la entidad a través de la matriz DOFA, con el objeto de realizar acciones de mejora

OPORTUNIDADES

1. Conocer la opinión que tiene el ciudadano de la entidad para su mejora continua en sus procesos.
2. Acciones de mejora teniendo en cuenta la opinión del ciudadano
3. Fortalecer la gestión y la imagen de la Institución
4. Afianzar vínculos ciudadano-Entidad



S



DIAGNOSTICO

Teniendo en cuenta el ejercicio de análisis de imagen institucional vigencia 2021, se identificaron los factores tanto internos como externos de la entidad a través de la matriz DOFA, con el objeto de realizar acciones de mejora

AMENAZAS

1. Resultados poco objetivo
2. Poca participación de la ciudadanía en los métodos de reparto de la encuesta.
3. Mínima credibilidad y confianza de la entidad.





DIAGNOSTICO

Teniendo en cuenta el ejercicio de análisis de imagen institucional vigencia 2021, se identificaron los factores tanto internos como externos de la entidad a través de la matriz DOFA, con el objeto de realizar acciones de mejora

FORTALEZAS

1. Retroalimentación anual de resultados con respecto a la participación ciudadana
2. Buen trabajo en equipo (dependencias)
3. Desarrollo de mejora continua en la gestión realizada por la entidad.
4. Compromiso con la ciudadanía



CORRECTIVOS

Teniendo en cuenta el resultado obtenido del análisis de imagen institucional se plantearon las siguientes acciones correctivas:

PROPUESTAS DE MEJORA		ACCIONES	RESPONSABLE	RESULTADOS
1	Informar a la ciudadanía por los diferentes canales de comunicación de la encuesta a realizar e incentivar a su participación	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar contenido de la publicidad -Comunicar a la ciudadanía por los diferentes canales el proceso que se va a realizar y la encuesta a aplicar 	Secretaria Genera	Participación activa de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta
2	Estructurar las preguntas de la encuesta teniendo en cuenta la opinión del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar los temas a evaluar -Estructurar preguntas Y opciones de respuesta de acuerdo a los temas de interés. -Estructurar preguntas abiertas donde se le permita al ciudadano realizar su aporte respecto a otros temas -Realizar prueba piloto -De acuerdo a la prueba piloto realizar acciones correctivas de acuerdo a lo planteado -Aplicar encuesta a los ciudadanos 	Secretaria Genera	Obtener información veraz y de primera mano por parte del ciudadano
3	Implementar herramientas tecnológicas que permitan la aplicación de la encuesta de manera virtual	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar herramientas que permitan la aplicación de la encuesta de manera virtual como por ejemplo mediante un link de acceso ,correo electronico.espacio en la pagina web 	Secretaria Genera	Aumento de la participación ciudadana a la encuesta de imagen institucional

RECOMENDACIONES

❖ Realizar capacitación a los funcionarios de la entidad en temas relacionados con sus funciones además de los protocolos de servicio establecidos en la entidad.

Implementar estrategias que permitan afianzar la relación entidad-ciudadano, además de ello tenerlo en cuenta en todos los ciclos de la gestión

Incentivar al ciudadano de manera que su opinión sea tenida en cuenta por la entidad generando espacios de dialogo

Realizar boletines informativos, donde se de a conocer la gestión que esta realizando la entidad y el ciudadano este mas informado de esta.



CONCLUSIONES

- ❖ La imagen institucional va de la mano con la percepción del ciudadano lo que permite fortalecer su gestión como entidad
- ❖ El utilizar mecanismo de recolección como lo es la encuesta, permite obtener información confiable y objetiva
- ❖ La opinión del ciudadano es clave a la hora de identificar e implementar acciones de mejora continua.

Elaboro: Yancy Ximena Rincón Salamanca
Asesora Participación Ciudadana
Contraloría General de Boyacá.