CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

Evaluación calidad del servicio

Diciembre 2023

YANHAAS
ADVANCED MARKET RESEARCH

Objetivo general



Evaluar la calidad del servicio ofrecido por los funcionarios de la Entidad desde la perspectiva de un ciudadano real y obtener una retroalimentación.

Ficha técnica

Target: Personas naturales residentes en las ciudades que presentan una necesidad puntual

Técnica: Cliente incógnito

Fechas de campo: 30 noviembre – 12 diciembre 2023

Muestra: 33 ejercicios

Ciudad	Muestra
Bogotá	3
Barranquilla	3
Cartagena	3
Cali	3
Medellín	3
Bucaramanga	3
Ibagué	3
Villavicencio	3
Quibdó	3
Pereira	3
Armenia	3
Total	33

Tipo	Caso	Arquetipo	Competente	Total
Orientación	**Certificado de antecedentes fiscales**	Indiferente / Desconocedor / Confundido	Competencia	6
	Veedor: notó el robo de los recursos públicos de la ciudad	Frustrado / Activista	Competencia	5
Denuncia	**EPS:** no hay agenda ni dispensan medicamentos	Confundido / Desconocedor	No competencia	10
	Recursos colegio público: no se ven las mejoras prometidas	Indiferente	Competencia	5
	Celular importado: proveedor no quiere pagar los impuestos	Frustrada	NO competencia	5
	Discriminación persona comunidad LGTBI+ en el servicio de salud	Activista	No competencia	2
Total				33

Desarrollo metodológico

Paso 1

Preparación casos

Escoger situaciones contextualizándolas, eligiendo tipo de atención y tipo de caso, y asignando un arquetipo a cada uno.

Paso 2

Capacitación personal

Explicación del objetivo del estudio, asignación de caso y arquetipo, y direccionamiento para prepararlo .

Paso 3

Desarrollo ejercicio

Indicaciones de dirección del lugar y realización del cliente incógnito con revisión de cada ejercicio.

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

Orientación

YANHAAS
ADVANCED MARKET RESEARCH

Ficha técnica

Caso	Arquetipo	Ciudad
Certificado de antecedentes fiscales Voy a firmar contrato en una empresa y me piden tener actualizado el Certificado de antecedentes fiscales como persona natural, me dijeron que acá lo puedo solicitar, ¿me pueden orientar por favor?	**Indiferente / Desconocedor / Confundido** Considera que es un requisito innecesario, pero lo solicita por obligación, no cree que se lo vayan a entregar por lo tanto espera no obtener el documento y así tener un argumento para que NO se lo exijan.	1 Ibagué 1 Cartagena 1 Armenia 1 Villavicencio 1 Quibdó 1 Barranquilla 6 casos total
Veedor En mi ciudad se nota el robo de los recursos públicos ya que no se hacen las obras que la ciudad necesita o las dejan sin terminar, nadie hace nada y ahorita con el cambio de administración nadie garantiza que continúen las obras, tampoco que la nueva administración no llegue a robar. Yo quiero ser veedor, pero no sé por dónde empezar, por eso vengo acá a la Contraloría para que me orienten.	**Frustrado / Activista** Quiere aportar un granito de arena en la lucha contra la corrupción, siente que como ciudadano le están robando los impuestos que paga porque la ciudad no avanza.	1 Bogotá 1 Bucaramanga 1 Medellín 1 Pereira 1 Cali 5 casos total

Customer Journey Map Orientación



Inicio de la asesoría

¿Cómo es el direccionamiento ?

Para el caso del certificado de antecedentes la mayoría es atendido por el vigilante, solo una persona pasó con asesor.

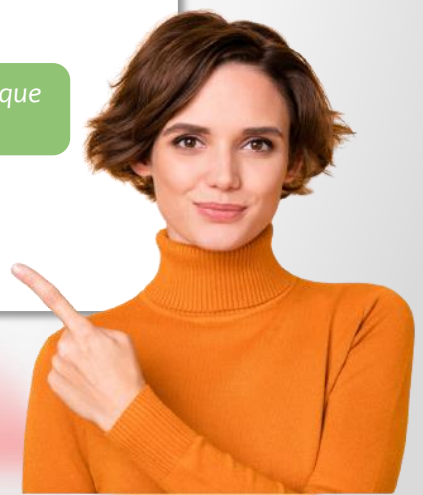
Todos quienes iban por orientación para ser veedores fueron atendidos directamente por un asesor.

¿Qué piden?

Para los casos específicos que se manejaron en el campo solicitaron:

- En el caso del certificado de antecedentes, la cédula de ciudadanía.
- Para la veeduría, una **explicación breve del caso** y en algunos una indagación más profunda del por qué se quiere ser veedor.

"El vigilante es el que hace el filtro, me pide la cédula y se cerciora que se pueda hacer ahí" (Armenia)



Final de la asesoría

¿Qué entregan?

Para el caso de antecedentes se presentan tres situaciones:

- Entregan el certificado en físico, pero no explican cómo se gestiona.
- El vigilante remite al usuario a la Procuraduría sin cerciorarse con un funcionario (Villavicencio).
- El funcionario remite a la Fiscalía y el vigilante interviene brindado información sobre el proceso en la página de la policía (Quibdó).

"La vigilante no explica ni se apoya en un funcionario para indicar cómo descargar el certificado" (Villavicencio)

Para la veeduría:

- **Remiten a otras entidades** como Procuraduría Regional, Departamento de Planeación, Alcaldía. Cuando hacen esta remisión varios asesores explican qué se debe hacer y cómo funciona en general, otros simplemente dan la dirección del lugar.
- Sólo en un caso, en Bucaramanga, se le explica el proceso para ser veedor. El asesor indaga sus necesidades, le explica quién y cómo son las capacitaciones, sin embargo, no se menciona el inicio del proceso porque remite como ente encargado a la Contraloría Municipal.



"Demostró interés en el caso, se tomó el tiempo para darme la orientación y me dio una tarjeta con sus datos para aclarar dudas posteriores" (Bucaramanga)

Remisión a otras entidades

Caso veeduría

Bogotá

Remiten a la Alcaldía y el IDU

Bucaramanga

Remiten a la Contraloría Municipal

Cali

Remiten a la Contraloría Municipal

Medellín

Remiten a la Procuraduría Regional

Pereira

Remiten al Departamento de Planeación





Asesoría

En las asesorías para los casos de orientación se percibe en el Customer Journey Map **el papel que tiene el vigilante**, pues no es solamente quien recibe y direcciona dentro de la Controlaría, sino que en muchas ocasiones es el mismo que gestiona las dudas y solicitudes de las personas.

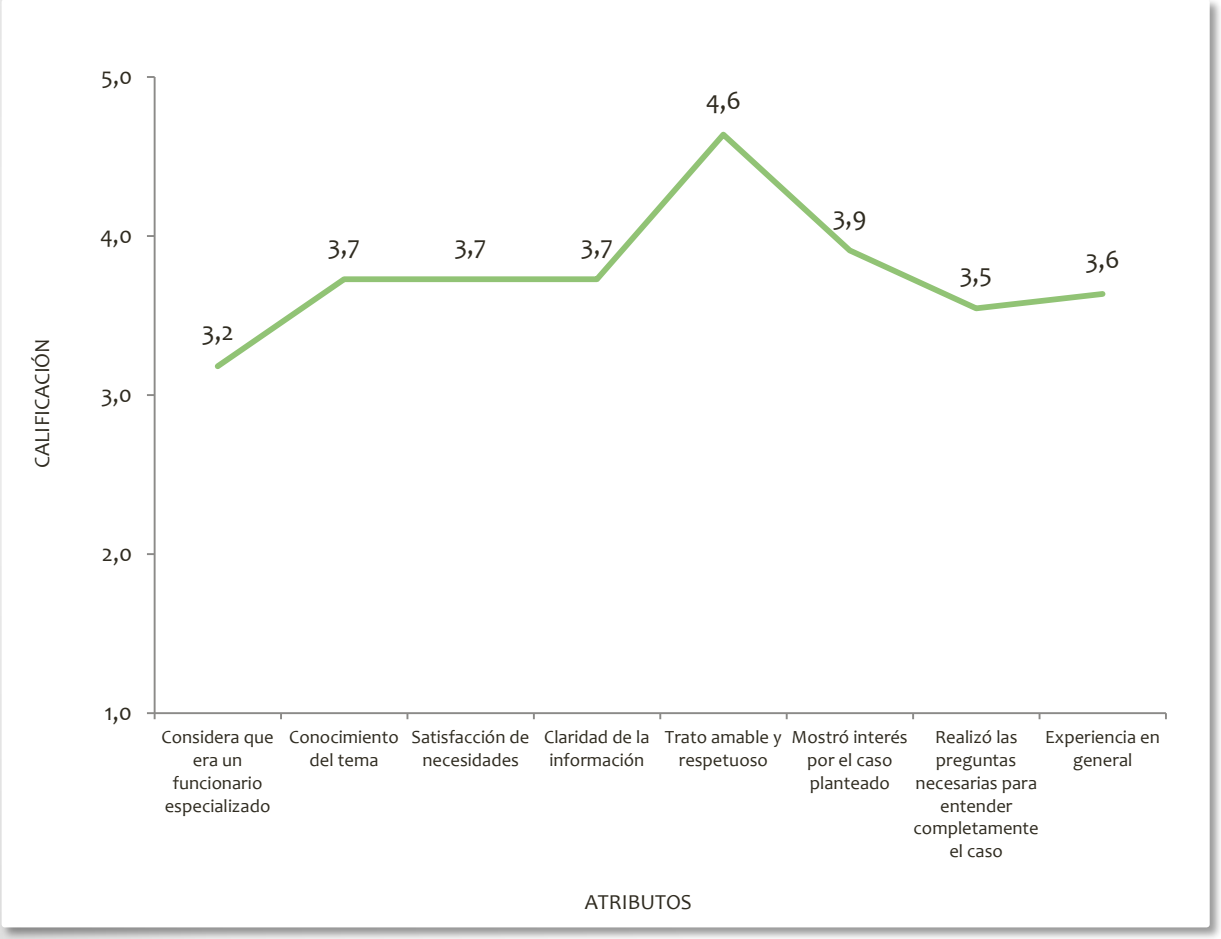
> *"El vigilante es quien tramita la solicitud de los antecedentes fiscales, él es quien habla con la funcionaria y gestiona para que yo reciba el documento"* (Armenia)

En ocasiones ellos saben cómo resolver las necesidades de los usuarios, pero en otras no tienen total claridad sobre el proceso y así mismo indican al usuario, dando información incompleta o incorrecta.

> *"Me atendió la vigilante, que al parecer ejerce el rol de recepcionista, y ella me indica que en la Controlaría no se expide el certificado de antecedentes penales, me remite a la Procuraduría"* (Villavicencio)

En los casos de orientación el papel del vigilante **puede ser más relevante** que el de un funcionario de la Contraloría, por lo que es importante entender el conocimiento y labores que tienen planteadas.

Percepción de la asesoría



En las percepciones de los usuarios resalta la calificación sobre ser asesoría brindada por un funcionario especializado, como se ha visto, varias solicitudes, especialmente sobre certificado de antecedentes, son gestionadas por el vigilante.

Adicional, la calificación sobre las preguntas realizadas para entender el caso se puede analizar desde **la poca profundización** que se hace en las necesidades para tener una mejor explicación sobre cómo hacerlo por su cuenta (antecedentes) y cómo es el proceso (veedor).

"Fue clara y amable, pero no supo dar los lineamientos para ser veedora" (Cali)

"Me entregaron el certificado pero no me explicaron otro método para descargar el certificado" (Villavicencio)

Percepción de las instalaciones

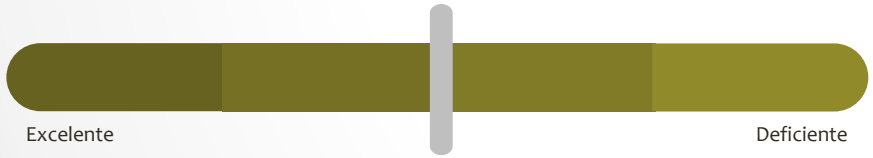
Estado de las instalaciones



Disponibilidad para la atención



Comodidad en las instalaciones



A nivel general las instalaciones de la entidad tienen percepciones positivas. El estado en su mayoría es bueno, las percepciones regulares se basan en **la expectativa de mayor orden** por ser una entidad del Estado.

"Uno llega y se ve todo amontonado, no da la impresión de ser una entidad del Estado, se ven los cables colgando en el cielo raso, el espacio es pequeño, las sillas son de plástico" (Cartagena)

La disponibilidad y comodidad se evalúan de acuerdo a la atención, donde las personas en su mayoría fueron **atendidas en la puerta / entrada**, entonces no se sentaron, no fueron recibidas como lo esperaban.

"La comodidad es regular porque no pasé ni siquiera de la puerta" (Quibdó)

Percepciones generales

En términos generales la experiencia es positiva, se considera que la atención es efectiva al brindarles alternativas, es decir, remitirlos a entidades que se encarguen de los casos.



Momentos de verdad

Los momentos de verdad, están acorde a lo visto, donde la experiencia en general es positiva. El dolor de los usuarios radica en que esperan un poco más, es decir, ellos están recibiendo lo que pidieron pero esperarían que las personas tuvieran un **rol más proactivo**, es decir, que fueran mas allá, no solo les entregaran el certificado o dieran la dirección de la entidad a la que deben ir sino que les expliquen cómo se puede hacer y cómo es el proceso.

"La atención es efectiva porque solucionaron de manera inmediata, pero hace falta que el funcionario brinde más información sobre el trámite" (Ibagué)

"Me dieron el certificado pero no se tomaron el tiempo de explicarme cómo bajarlo" (Barranquilla)



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

Denuncia

YANHAAS
ADVANCED MARKET RESEARCH

Ficha técnica

Caso	Arquetipo	Ciudad
EPS Estoy afiliado a la EPS y siempre que pido cita nunca tienen agenda, la vez pasada me formularon unos medicamentos y nunca los hay en el dispensario y pues ya estoy cansado de eso, yo les dije que si no me daban una solución venia hasta acá a denunciar, me doy cuenta que la IPS pone trabas para no entregar los medicamentos, me da la impresión que se los están robando y por eso me los niegan.	**Confundido / Desconocedor** No cree en el sistema de salud, considera que las EPS son inoperantes, y que en las IPS hay corrupción en cuanto al manejo de los medicamentos, acude a la Contraloría para hacer la denuncia ya que en la EPS no lo toman en serio, pero no espera que se solucione.	1 Villavicencio 2 Barranquilla 1 Cartagena 1 Bucaramanga 1 Ibagué 1 Medellín 1 Pereira 1 Cali 1 Bogotá 10 casos total
Celular importando Quiero denunciar a un proveedor que me vendió un celular importado desde China, lo compré por AliExpress. Al ingreso al país por la DIAN, este lo tiene registrado por el doble del valor que me ofrecieron, el proveedor no quiere pagar el impuesto de Aduana y me va tocar pagar a mi, yo no quiero pagar esto, no me parece justo, por eso quiero denunciar al proveedor por evasión de impuestos y que me quiten esa responsabilidad a mi.	**Frustrado** Molestia con la situación, indignación porque le toca pagar por algo que considera que no le corresponde, le parece injusto aunque no cree que la Contraloría le solucione, pero al menos deja sentado el precedente.	1 Cali 1 Armenia 1 Villavicencio 1 Quibdó 1 Ibagué 5 casos total

Ficha técnica

Caso	Arquetipo	Ciudad
Discriminación persona comunidad LGTBIQ+ Quiero denunciar que no me están prestando la atención en el centro de salud, creo que por ser de la comunidad LGTBIQ+ me niegan el derecho, me gustaría conocer las políticas públicas sobres derechos en cobertura de salud a los que tengo derecho por ser de la comunidad. En varias oportunidades me han negado citas médicas y exámenes y me he sentido vulnerado con respecto a esto, trabajo como artista independiente y me gustaría tener orientación al respecto.	**Activista** Se siente indignado por la falta de atención en salud, se siente discriminado por ser de la comunidad LGTBIQ+ responde a la defensiva y con evasivas cuando le piden información muy especifica.	1 Bucaramanga 1 Ibagué 2 casos total
Recursos colegio público Vengo a denunciar el colegio de mi hijo que es público, porque al comienzo del año prometieron que iban a implementar mejoras en la sala de internet y cancha de fútbol, pero al final del año no se vieron las mejoras, se nota que hubo mal manejo de los recursos, nos hicieron organizar actividades como rifas y bazares para recaudar fondos y no se vieron las obras.	**Indiferente** Considera que en cualquier entidad del Estado deben investigar la actuación del colegio con el manejo de los recursos recaudados, como llegó a la Contraloría bien pudo haber llegado a otro ente del Estado, tiene la expectativa que aquí le van a dar una respuesta favorable.	1 Pereira 1 Cartagena 1 Armenia 1 Medellín 1 Quibdó 5 casos total

Customer Journey Map Denuncia



Inicio de la asesoría

¿Cómo es el direccionamiento ?

La **mayoría de casos** son recibidos por el vigilante, este indaga por las necesidades del usuario y los hace pasar o esperar a que un **asesor los atienda.**

"El vigilante se acerca a un funcionario para informarle el motivo de mi visita y luego me pasa con él" (Pereira)

Sin embargo, existen dos casos donde el vigilante les informa que ahí no es y los remite a otra entidad. (Armenia y Quibdó).

"El vigilante me dice que vaya a la Superintendencia de Industria y Comercio ya que él tiene conocimiento por su experiencia personal" (Pereira)

¿Qué piden?

Para todos los casos presentados lo único que piden en la asesoría es una breve explicación de la necesidad.

En algunos casos se indaga un poco más para entender a profundidad cómo sucedieron bien los hechos y que ha hecho el usuario, pero no es la regla.

"La asesora no realizó preguntas para profundizar, ni entender el caso, me remitió a la Procuraduría pero tampoco me explicó por qué sería allá" (Cartagena)



Final de la asesoría

¿Qué entregan?

En la mayoría de casos los asesores **remiten a otra entidad.**

- Caso de EPS: Personería Municipal, Procuraduría Municipal – Superintendencia de salud – Juzgado, Personería Distrital, Defensoría del Pueblo, Procuraduría Regional, Superintendencia de Salud, directamente en la EPS.
- Caso discriminación comunidad LGTBIQ+: Personería Distrital, Defensoría del Pueblo, Secretaría de Gobierno, Superintendencia de Salud.
- Caso celular importado: Superintendencia de Industria y Comercio, Fiscalía, DIAN, Procuraduría.
- Caso recursos colegio público: Contraloría Distrital, Secretaría de Educación, Alcaldía, Fiscalía.

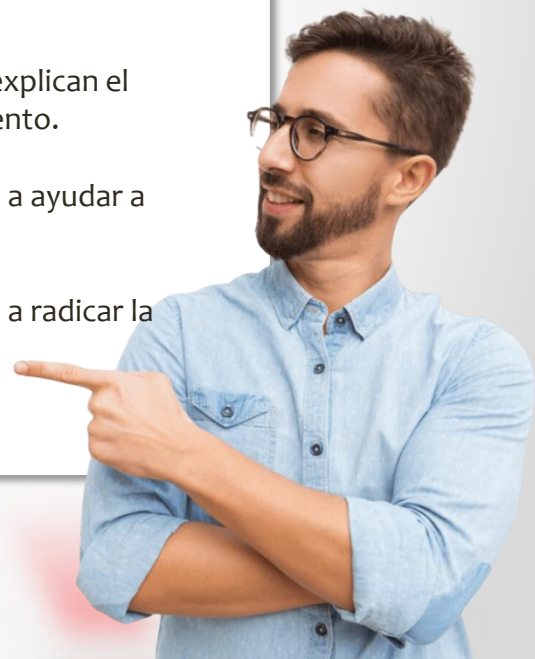
A tener en cuenta

Aunque todos los casos fueron remitidos a otra entidad, se encuentran **dos tipos de atenciones:**

- A la mitad de las personas les explican cómo es el proceso, les muestran en las páginas de las entidades como hacer la denuncia.
- A la otra mitad solamente les dan la dirección de la otra entidad.

Algunos casos relevantes:

- En Bogotá a un caso de discriminación LGTBIQ+ le explican el procedimiento y piden número para hacer seguimiento.
- En Medellín a un caso de colegio público se ofrecen a ayudar a radicar la denuncia.
- En Ibagué a un caso de la EPS se ofrecen a ayudarlo a radicar la denuncia



Asesoría

De nuevo el vigilante tiene un papel relevante, no al mismo nivel que en una orientación pero siguen participando en el Customer Journey de las personas, donde incluso en dos orientaron a las personas remitiéndolas a otras entidades sin cerciorarse primero con un funcionario.

"El vigilante me pidió que le explicara el caso, cuando se lo estaba explicando él de una vez me dijo que eso no era allá, que era en la Personería"
(Quibdó)

Sin embargo, lo más relevante en las denuncias es que **no hay unanimidad sobre donde deben ir las personas**, para cada caso encontramos diferentes entidades a las que se pueden dirigir. La mayoría de las personas tienen percepción positiva porque sienten que les solucionan al remitirlos a entidades, pero hay ocasiones donde esta percepción es negativa porque perciben falta de conocimiento

"Me mandaron a 3 entidades, más o menos como vaya y pruebe que cualquiera de esas 3 le funciona"
(Quibdó)

Adicionalmente, la explicación es poca sobre el por qué dichas entidades se limitan a explicar que la Contraloría se dedica a velar por los recursos públicos.





Caso comunidad LGTBIQ+

El caso de discriminación a comunidad LGTBIQ+ se dio de dos maneras: preguntando por un tercero y directamente una persona de la comunidad:

En el caso que se hizo preguntando por un **tercero (Bogotá) la atención fue muy positiva**, desde el inicio se mostraron empáticos, indagaron por la situación, proveyeron guía e incluso pidieron datos de contacto para hacer seguimiento.

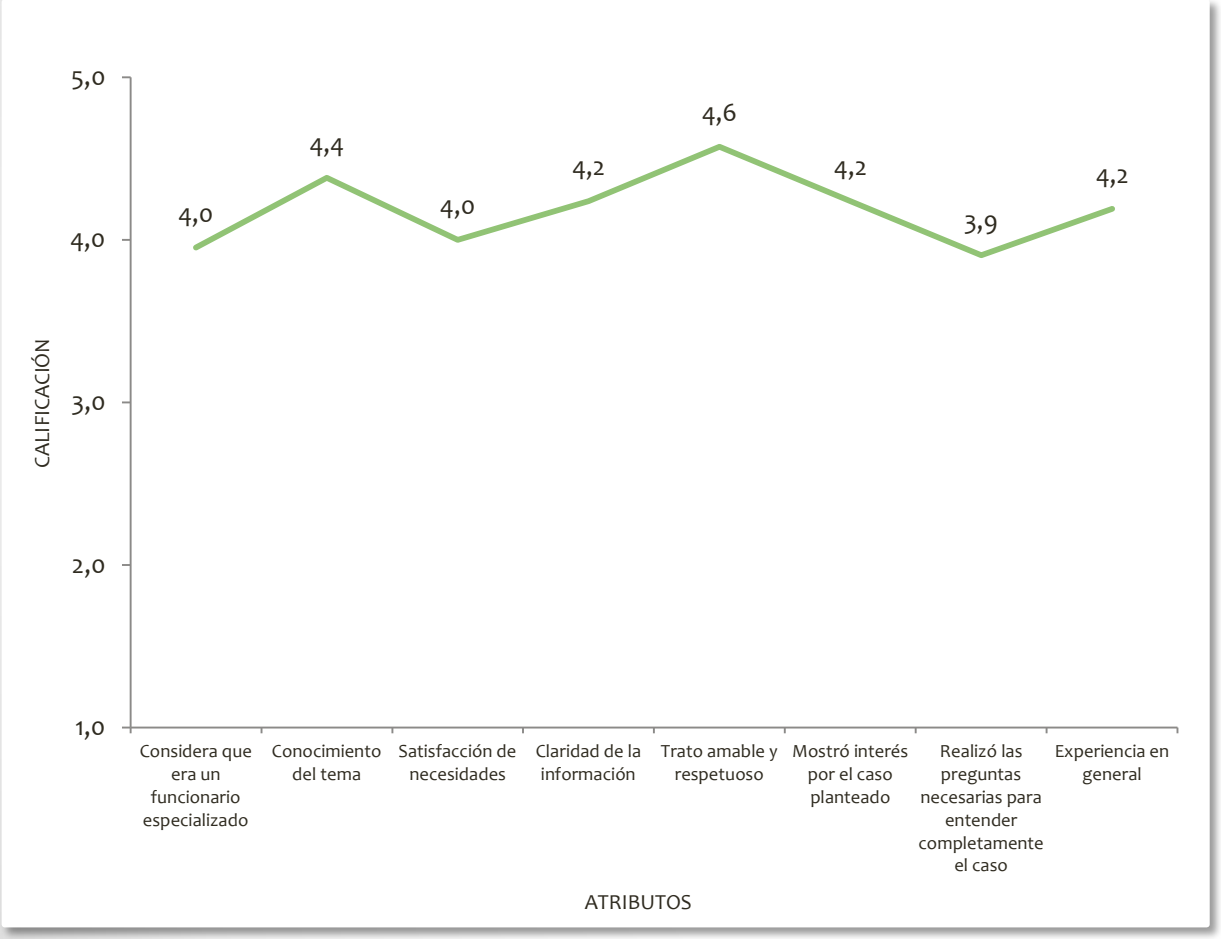
> *"Me explica que el caso no es competencia de la Contraloría pero la asesora demuestra empatía y manifiesta que están para escuchar a la ciudadanía"* (Bogotá)

El caso donde directamente fue una persona de la comunidad (Bucaramanga) la experiencia fue negativa pues no la dejaron entrar a la entidad, la atendieron desde afuera y la actitud de la funcionaria no era de ayuda.

> *"Se sintió molestia por pate de la funcionaría, no me presto la atención adecuada"* (Bucaramanga)

Sin embargo, vale la pena resaltar que esta situación con la funcionaria de Bucaramanga se presento también con otra denuncia (EPS).

Percepción de la asesoría



En los casos de denuncia la percepción sobre la asesoría es más positiva que en orientación, posiblemente porque son atendidos por funcionarios de la Contraloría.

En ambos tipos de casos resalta el trato amable y respetuoso tanto de los funcionarios como de los vigilantes, que los perciben cordiales y en algunos casos muy empáticos.

"La asesora fue muy amable cuando me explicó que no era allí donde debía hacer la denuncia, sino en otra dependencia, se tomó el tiempo de buscar la información y pasármela" (Ibagué)

"La funcionaria demostró interés en el caso a pesar de no ser competencia de la Contraloría" (Bogotá)

Por otro lado, las preguntas realizadas para entender el caso tienen la calificación más baja pues hay ocasiones donde no hay.

"Me respondió de una vez, sin indagar en el caso" (Medellín)

Percepción de las instalaciones

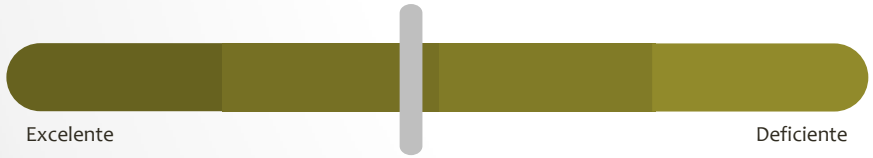
Estado de las instalaciones



Disponibilidad para la atención



Comodidad en las instalaciones



La percepción general sobre las instalaciones es positiva. Sin embargo, hay algunas negativas que también se dan por la **expectativa que hay de ser una entidad del Estado**

"Las puertas se ven en mal estado, es chiquito" (Ibagué)

"Muy regular en términos de comodidad porque no había donde sentarme ni nada de eso, me tocó de pie. Las oficinas de ellos se ven bien, pero al público no tanto" (Quibdó)

Al compararlo con los casos de orientación la percepción es mejor, lo que puede deberse a que en las denuncias la mayoría de las personas pasaron de la puerta, **fueron atendidas dentro de la entidad.**

Percepciones generales

La experiencia en los casos de denuncia es muy positiva, donde la mayoría de usuarios siente que la atención fue efectiva. Esto se debe al hecho de que los asesores manifestaban que no era competencia de la Contraloría pero aún así los orientaban a las entidades encargadas e incluso algunos (2) se ofrecieron a ayudar a radicar las denuncias o dieron el contacto directo de la persona encargada.

"Me dirigió al Hospital Universitario, me dijo que preguntara por William Alegría y que le dijera que iba de parte de él, que él toma el reporte" (Cali)



Momentos de verdad

Lo que hace de la denuncia una buena experiencia es que direccionen aún cuando no es competencia de la Contraloría.

"A pesar que el caso no les competía, estuvieron atentos a mis palabras y me orientaron a posibles partes donde podía ir" (Quibdó)



Ubicación y facilidad de acceso a la oficina	Amabilidad	Brinda información	Orienta al usuario a donde dirigirse	Tiempo de espera para ser atendido	Se sintió bien atendido por el funcionario	Capacidad de escucha y comprensión del problema	Asesoría suministrada	Explicación del procedimiento a seguir para solucionar el problema

Diferencias

Diferencias entre ciudades

| Armenia

Aspectos positivos

Es la única ciudad donde las **personas esperan sentadas**, lo que mejora la percepción de disponibilidad y comodidad de las instalaciones.

El **vigilante de la oficina es muy amable y proactivo**, él gestiona el certificado de antecedentes y en una denuncia orienta a una persona pues pasó por la misma experiencia.

"El vigilante tenia conocimiento de lo que se debía hacer, demuestra empatía porque tuvo una situación similar, incluso termina diciéndome que ojala a mi si me solucionen porque a él no lo ayudaron" (Armenia)

El único caso atendido por asesor, este se **percibe amable y con escucha**, aunque no explica que papeles se necesita indica al usuario a donde debe ir.

Oportunidades de mejora

En **ningún caso le explican a profundidad** al usuario cómo es el proceso, ni cómo descargar el certificado de antecedentes ni que necesita para hacer la denuncia.

El papel que tiene el vigilante es muy relevante y aunque se percibe amable es necesario **entender y establecer** hasta que punto le corresponde a él remitir al usuario.

"No hubo explicación del proceso como tal, el funcionario ni el vigilante me informaron de otros medios para obtener el documento" (Armenia)



Diferencias entre ciudades

| Barranquilla

Aspectos positivos

En los casos de denuncia, el asesor **se toma el tiempo para escuchar a las personas y orientarlas** a donde deben ir, en un caso la asesora explica el paso por paso de lo que debe hacer en la otra entidad.

"Me agradó mucho la asesoría, la funcionaria explicó como hacerlo" (Barranquilla)



Oportunidades de mejora

Para el caso de antecedentes al usuario le tocó volver por haber llegado a la hora del almuerzo, sin embargo. **no hay consistencia entre lo que dice la página y lo que informa el vigilante.** Al volver le tocó esperar de nuevo y afuera de la entidad.

"Llegué a las 12:30 y el vigilante me dice que habían salido hace 15 minutos al almuerzo, que regresara a las 2.30, pero la página dice que el horario es de 8 a 12 y de 1 a 5. Regresé a las 2:30 e igual me tocó esperar hasta las 2:45" (Barranquilla)

Al atenderla, como en otras ciudades no le explican como descargar el certificado y surge la duda sobre el **rol de "filtro"** que cumplen los vigilantes en otras ciudades.

"Volver para una necesidad tan básica como es el certificado, no tiene sentido, el vigilante debería filtrar o deberían tener impresa información básica sobre la entidad" (Barranquilla)

Diferencias entre ciudades

| Bogotá

Aspectos positivos

Es la única ciudad que reporta tener **recepcionista,** lo que puede facilitar el filtro y atención del usuario

Tanto para orientación como para denuncia se percibe una actitud **más activa y empática** por parte de los asesores, donde en los casos de denuncia se indaga para entender mejor el caso e incluso les piden los datos de contacto para hacer seguimiento aún cuando reportan que no son de su competencia.

"La funcionaria demostró interés en el caso a pesar de no ser competencia de la Contraloría" (Bogotá)

Los asesores no solo indagan en los casos, sino que ofrecen **información clara y precisa** de cómo es la mejor forma de generar la denuncia, muestran ejemplos de derecho de petición, hacen recomendaciones de como manifestar el caso en la entidad encarga e incluso como darle celeridad al caso.

"Da recomendaciones para radicar la denuncia de manera virtual y presencial, indica cual debe ser el asunto en el derecho de petición y da recomendaciones" (Bogotá)



Diferencias entre ciudades

| Bucaramanga

Aspectos positivos

En el caso de veeduría, la funcionaria asesora al usuario, le explica como funciona e incluso **le da sus datos para que la contacte** cuando inicie el proceso.

"Me entrega sus datos para que la contacte al momento que vaya a iniciar mi proceso como veedora" (Bucaramanga)



Oportunidades de mejora

Dos de los tres casos, no solo son **atendidos en la puerta** sino que la asesora **se limita a decir que no es ahí** y donde puede ser. Cuando los usuarios intentan indagar mas, la respuesta es negativa.

"El vigilante me saluda y cuando le digo a que voy, responde una funcionaria y dice que eso no es ahí, se voltea y sigue hablando con otra señora, cuando se le intenta hablar no dice mucho" (Bucaramanga)

El caso que no fue atendido en la puerta, le toco volver al día siguiente por **llegar casi a la hora de salida**

"Fui a las 4pm y el vigilante me dijo que ya no había atención, pero la página dice que es hasta las 5pm, entonces me tocó volver al día siguiente" (Bucaramanga)

Diferencias entre ciudades

| Cali

Aspectos positivos

En una denuncia, el funcionario le dijo que no era de su competencia pero le dio el nombre y número de quien lo podía ayudar en la entidad al que lo remitió, lo que crea una sensación de **proactividad e interés por ayudar.**



Oportunidades de mejora

Los **tres casos son atendidos en la puerta,** y como en Armenia, puede afectar la percepción de comodidad de las instalaciones.

En el caso de veeduría, el funcionario especializado no estaba por lo que le piden al usuario **volver otro día y que llame antes** para cerciorarse que va a estar. Surge duda sobre la gestión del funcionario (poder llamar ahí mismo al encargado).

"Remitió el contacto del funcionario especializado, pero no resolvió el caso" (Cali)

Se presentó un caso donde el usuario se encontró con 3 funcionarios y **todos dieron información distinta,** lo que muestra falta de unanimidad.

Diferencias entre ciudades

| Cartagena

Aspectos positivos

Es la única ciudad donde los usuarios reportan que el **vigilante tiene un puesto establecido**, con mesa y computador, lo que puede facilitar el filtro y direccionamiento de las personas.

Proactividad por parte del vigilante que gestiona el certificado, con actitud muy amable.

"El vigilante actúa de forma asertiva y proactiva" (Cartagena)

Oportunidades de mejora

Un usuario percibe **"desesperanza" por parte del funcionario** en su caso, lo que no se considera profesional ni alentador para el usuario.

"Me dio a entender que mejor conciliara con el rector porque esas denuncias se demoran 6 meses, no me parece bien que una entidad de estas me diga que no puedo acceder a que ellos investiguen" (Cartagena)

Como en otras ciudades **no hay explicación** para la descarga del certificado y poca sobre los procesos en otras entidades.



Diferencias entre ciudades

| Ibagué

Aspectos positivos

Los asesores también tienen una **actitud positiva** con los usuarios, donde aunque no indaguen como lo hacen en Bogotá, dan buenas explicaciones generales sobre las denuncias por las cuales se acercan.

En un caso de denuncia, la **funcionaria se ofreció a recibir la documentación** para ella misma remitirla, mostrando proactividad.

"Me dijo que una vez recolectara toda la documentación, podía venir y traérsela a ella, y que ella la remite. No es de su competencia pero igual se ofreció" (Ibagué)



Oportunidades de mejora

Se puede **profundizar en las explicaciones** sobre cómo generar el certificado.

"El funcionario generó el documento del certificado ahí mismo, pero no hubo explicación para generar el certificado de antecedentes" (Ibagué)

Diferencias entre ciudades

| Medellín

Aspectos positivos

Es la única ciudad **donde no reportan filtro de vigilante**, encuentran inmediatamente un funcionario de la Contraloría. Esto es positivo para ellos, porque sienten mucha agilidad en la atención.

En un caso de denuncia, la funcionaria **se ofrece a radicar la denuncia y pide datos para hacer seguimiento.**

"Me pidió numero telefónico y él también me compartió su número de teléfono" (Medellín)

Oportunidades de mejora

Como en las demás ciudades, falta explicación sobre procesos, documentos necesarios y el por qué de la remisión a dichas entidades.

"Me dieron la dirección del ente encargado de este tipo de casos, no me brindo más información" (Medellín)

Resalta la diferencia de atención entre asesores, donde uno se ofrece a radicar los documentos y otro solo explica donde es la entidad, pues genera **duda sobre los protocolos de atención.**



Diferencias entre ciudades

| Pereira

Aspectos positivos

Respecto a los casos de denuncia, es la única ciudad donde se reporta **registro de las personas**, esto no necesariamente es positivo o negativo pero resalta dentro de la experiencia de las personas.

Explican a detalle el proceso, donde incluso escriben el **paso a paso en un papel** y se lo entregan a la persona.

"Él escribió el proceder y me entregó la hoja con indicaciones explicando el paso a paso para radicar la denuncia" (Pereira)

Similar a Bogotá, en esta regional los funcionarios demuestran una **actitud empática y de escucha**, haciendo preguntas para entender a profundidad el caso y así orientarlos de mejor forma.

"Él funcionario escucha atentamente el caso e indaga sobre detalles para ir orientando el caso" (Pereira)

"Él asesor demuestra interés en escuchar, tratar de resolver el asunto expuesto, está presto a dar la información y orientar de forma adecuada" (Pereira)



Diferencias entre ciudades

| Quibdó

Aspectos positivos

El caso de certificado fue remitido a la Fiscalía por un funcionario, pero el vigilante le dijo que probara en la página de la policía, esto muestra la **intención de ayuda por parte del vigilante.**

"El funcionario dice que la Fiscalía, el vigilante dice que también puede ser por la página de la policía" (Quibdó)

Oportunidades de mejora

En un caso de denuncia, el vigilante descarto a una persona sin cerciorarse con funcionarios, esto genera una sensación de frustración en el usuario pues **no se siente escuchado.**

"Me dijeron que no era ahí, que era en la Fiscalía, yo le insistí a ver si me podían ayudar con el certificado y me dijeron que no" (Quibdó)

De nuevo surge la duda sobre el **rol y responsabilidades del vigilante.** Adicional, es necesario **revisar el conocimiento** que tiene al momento de ayudar, así sea para filtrar.

"Basándome en sus palabras y la forma en que se sorprendió que yo fuera por los antecedentes, me dieron a entender que sobre ese tema no tienen claridad" (Quibdó)



Diferencias entre ciudades

| Villavicencio

Aspectos positivos

En caso de denuncia el asesor especializado no estaba en la Contraloría, sin embargo, otra funcionaria la atiende y **llama al especializado para que pueda atender** y explicarle al usuario.

"La funcionario me remite a otra funcionaria para resolver el caso, ella misma llama a la persona y me la pasa para tener la asesoría" (Villavicencio)

Oportunidades de mejora

Al llegar cerca a la hora del almuerzo, el vigilante tiene actitud de rechazo.

"Al principio hubo sensación de rechazo por parte del vigilante por la hora, me dijo que era hora del almuerzo, yo le dije que la página decía horario continuo, ahí entro a mirar si había alguien y me dice: está de buenas, hay uno disponible" (Villavicencio)

Como en otras ciudades, el vigilante gestionó la necesidad del certificado, sin embargo, **no sabía y lo remitió a la Procuraduría.**

"La vigilante me atiende directamente y no me remitió a ningún funcionario" (Villavicencio)



Diferencias por tipo de caso

¿Qué diferencias hay entre competencia y no competencia?

- No se presentan diferencias entre el tipo de caso competencia y no competencia de la Controlaría, pues la mayoría de los casos realizados fueron remitidos a otras entidades.
- Aún cuando eran competencia de la Controlaría, los asesores reportaban que estaba fuera de su competencia, argumentando que la Contraloría se dedica a vigilar los recursos públicos.
- El caso con mayor tasa de respuesta como competencia fue el certificado de antecedentes fiscales, que fue atendido principalmente por los vigilantes.



Diferencias por arquetipos

Algunas de las necesidades de los arquetipos fueron cumplidas, pero hubo otras que en general con ningún usuario se hicieron como explicar la diferencia entre Contraloría y Procuraduría o comunicar canales de seguimiento luego de hacer la denuncia.



Diferencias por tipo de atención

	Orientación	Denuncia
Direccionamiento	Algunos casos son atendidos en la puerta de la Contraloría por los asesores o incluso por los mismos vigilantes.	La mayoría de usuarios entran a la Contraloría y son atendidos en un espacio más acorde.
Atención	Algunos casos (certificado de antecedentes) son gestionados por los vigilantes.	La mayoría de usuarios son atendidos por un asesor, no saben con seguridad si es especializado, pero se percibe el conocimiento del funcionamiento de la Controlaría.
Solución	En estos casos no se percibe tanta indagación y las soluciones se quedan en la necesidad puntual.	Para las denuncias hay mayor indagación, y se percibe mayor interés por parte de los asesores, ofreciendo información más detallada.
Momentos de verdad	El dolor de los usuarios está en que no tienen una asesoría más allá, les contestan la necesidad pero no les explican a fondo.	El punto positivo para estos casos es el direccionamiento hacia otras entidades, la explicación que les dan aún cuando no son casos de su competencia.



Conclusiones
Recomendaciones

Insights

Cuando son horas de atención “críticas”, como hora cercana del almuerzo o de la hora de salida, la atención es demorada y se pueden encontrar con actitudes descorteses, donde incluso hacen que el usuario deba volver al día siguiente o más tarde.

Los vigilantes de las Contralorías tienen un rol importante en la experiencia de las personas, pues ellos son la primera cara que ven, los direcciona y en ocasiones los orienta en la necesidad especifica.

Los casos de competencia de la Contraloría son remitidos a otras entidades, los funcionarios los catalogan como fuera de las funciones de la Contraloría.

La experiencia de los casos de denuncia es más positiva en términos generales, porque hay una asesoría especializada, los usuarios se atienden dentro de las instalaciones y dan soluciones más claras.

En las orientaciones las personas esperan que quienes los atienden les den una mejor explicación sobre el proceso, no solo les entreguen el documento o la dirección a donde deben ir.

En las denuncias aunque no hay unanimidad sobre las entidades encargadas de los casos, las personas perciben muy positivo que así les digan que es algo que no les compete, les orienten sobre posibles soluciones

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

Evaluación calidad del servicio

Diciembre 2023

YANHAAS
ADVANCED MARKET RESEARCH