

COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA

Bogotá D.C. 01 de septiembre del 2022

PARA: JOSE ORLANDO RAMIREZ
DIRECTOR GENERAL

JAIME RICO ESCOBAR
LÍDER DE PLANEACIÓN

DE: RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO

ASUNTO: INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TEMA
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA
DAR A CONOCER LA OFICINA DE RELACIÓN
ESTADO - CIUDADANO

Por medio del presente documento se procede a presentar informe de resultados de ejercicio de participación ciudadana, propuesta de acciones de mejora basadas en las iniciativas o propuestas identificadas en las respuestas de los grupos de valor encuestados, e identificación de posibles necesidades o problemas en los mencionados grupos de valor con base en:

- Opinión ciudadana sobre el subproceso de Relación Estado - Ciudadano
- Percepción de calidad de los grupos de valor respecto al citado espacio de diálogo con el grupo de Relación Estado - Ciudadano

Así las cosas, es de informar previamente al desarrollo de este informe, que el ejercicio de diálogo y participación ciudadana contó con 95 asistentes, donde se contó con contratistas de la entidad y ciudadanía en general. Adicionalmente, de los 95 asistentes, solo 49 personas diligenciaron la encuesta sobre la percepción del subproceso relación estado ciudadano y , y 44 la encuesta de satisfacción con relación al espacio; estas fueron compartidas al finalizar la charla el día 31 de agosto del 2022.

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Carrera 16 # 97 - 46 oficina 301 • PBX: (60) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co

Se presentarán las preguntas de la encuesta con relación a la percepción del subproceso y la segunda parte se presentara las preguntas de satisfacción. Posteriormente, se procederá a presentar en detalle uno a uno los resultados de las descritas preguntas, con el respectivo análisis de la percepción de los usuarios. y por último se presentarán algunas conclusiones, sugerencias y propuestas de acciones de mejora con base en las iniciativas o propuestas identificadas en los grupos de valor encuestados.

Así las cosas, es de mencionar que las preguntas de participación que se presentaron a la ciudadanía, correspondieron a las siguientes:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

1. Genero

- Mujer
- Hombre
- Otro

2. ¿Por cuál medio se enteró de la charla?

- Página web
- Redes sociales
- Voz a voz
- Correo electrónico

3. Responda sí o no según lo considere

- *¿Se explicó claramente el objetivo de la charla?*
- *¿Los contenidos se ajustaron a los objetivos planteados?*
- *¿El expositor dio respuesta a las inquietudes presentadas?*

4. ¿En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 excelente ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

- *¿Cómo califica la charla en general?*
- *¿Cómo califica el conocimiento y dominio del tema por parte del expositor?*
- *¿Cómo califica las imágenes de apoyo?*
- *¿Cómo califica la calidad de la plataforma virtual?*

5. ¿Qué otro tema le gustaría ver en próximas charlas que dicte la JCC?

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL SUBPROCESO RELACIÓN ESTADO CIUDADANO:

1. *Considera usted que la oficina relación estado ciudadano es un subproceso importante para la entidad Siendo 1 poco importante y 5 muy importante*
2. *¿Qué aspecto cree usted que debe mejorar la oficina relación estado ciudadano?*
3. *¿Considera usted que la JCC debe realizar estos espacios con otros subprocesos de la entidad?*
 - Si
 - No
4. *¿Cuántas charlas sobre este tema considera usted se deben realizar al año?*
 - 0
 - 1
 - 2

Continuando con el esquema presentado, se procede a mostrar uno a uno en detalle los resultados de las descritas preguntas:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. Genero

Genero	%
Hombre	36%
Mujer	64%

Donde se evidencia que el 64% son mujeres y el 36% son hombres.

2. ¿Por cuál medio se enteró de la charla?

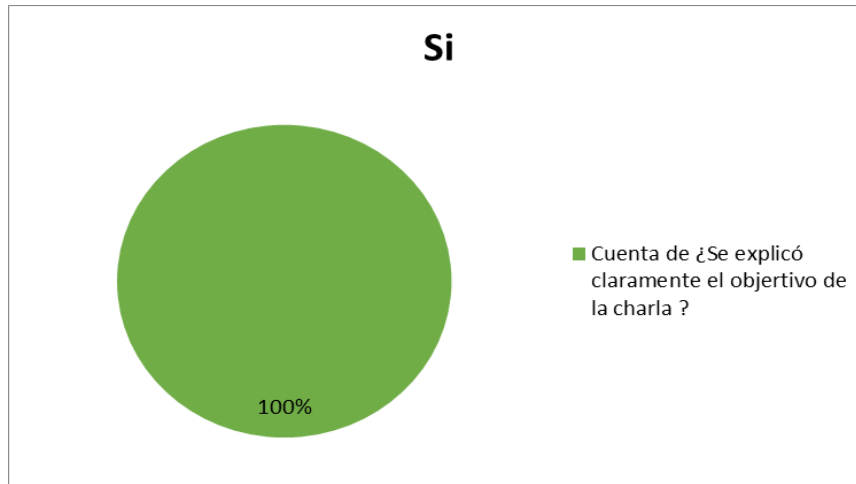
Canal	%
Correo electrónico	91%
Página web	5%
Redes sociales	5%

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

El mayor porcentaje fue por medio de correo electrónico con un 91%, seguido por un 2% página web, y un 2% redes sociales.

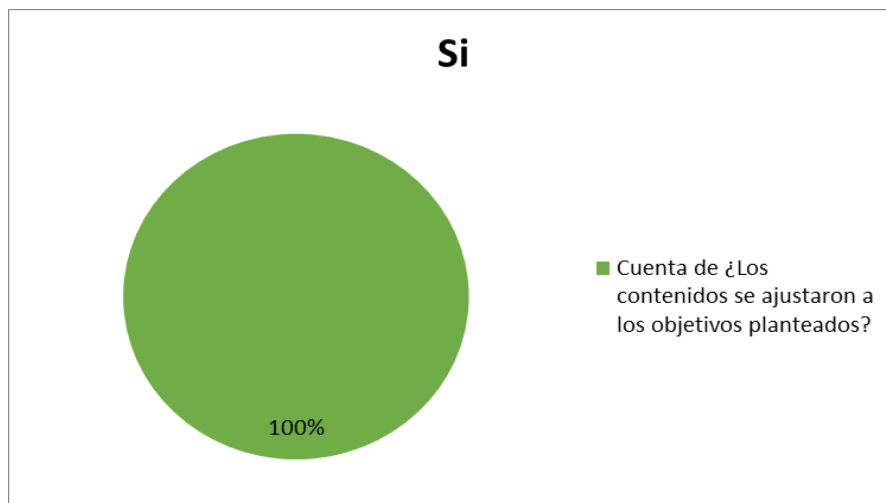
3. *Responda sí o no según lo considere*

- *¿Se explicó claramente el objetivo de la charla?*



El 100% indico que se explicó claramente.

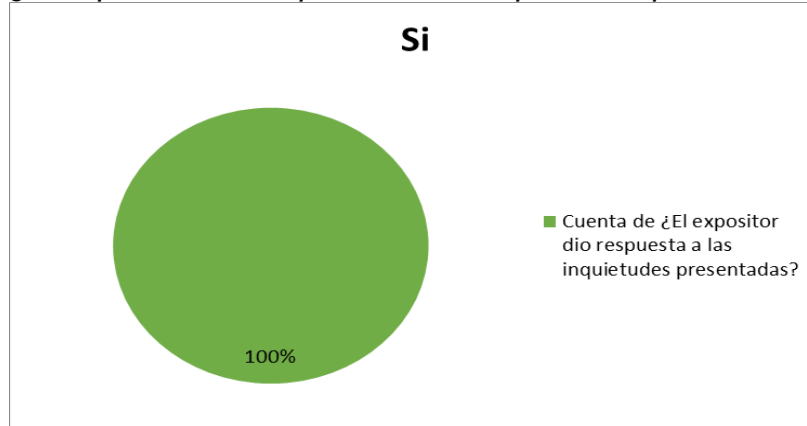
- *¿Los contenidos se ajustaron a los objetivos planteados?*



El 100% respondieron que los contenidos se ajustaron a los objetivos.

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

- *¿El expositor dio respuesta a las inquietudes presentadas?*



El 100% indica que se dio respuesta a las inquietudes.

4. *¿En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 excelente ¿Cómo califica los siguientes aspectos?*

- *¿Cómo califica la charla en general?*

PUNTAJE	%
4 estrellas	30%
5 estrellas	70%

Se evidencia que el 70% indicó 5 estrellas y el 30% 4 estrellas; para el resto de puntajes no hubo votos.

- *¿Cómo califica el conocimiento y dominio del tema por parte del expositor?*

-

PUNTAJE	%
4 estrellas	20%
5 estrellas	80%

El mayor porcentaje con un 80% indicó 5 estrellas, seguido por un 20% de 4 estrellas; para el resto de puntajes no hubo votos.

- *¿Cómo califica las imágenes de apoyo?*

PUNTAJES	%
3 estrellas	5%
4 estrellas	39%
5 estrellas	57%

El 57% calificó 5 estrellas, el 39% calificó 4 estrellas, y un 5% con 3 estrellas.

- *¿Cómo califica la calidad de la plataforma virtual?*

PUNTAJES	%
4 estrellas	41%
5 estrellas	59%

Se evidencia que el 59% indicó 5 estrellas, y el 41% 4 estrellas.

- 5 *¿Qué otro tema le gustaría ver en próximas charlas que dicte la JCC?*

Esta pregunta es abierta y obtuvimos las siguientes respuestas:

TEMAS
Como desarrollar habilidades que nos permita mejorar la relación cliente interno en la JCC
COMO MODERAR UNA LLAMADA
Como se deben presentar las quejas ante la Junta Central de Contadores
Conocer las posibles instancias que permitan desarrollar respuestas conjuntas entre equipos de trabajo a requerimientos complejos.
Ejemplos de Implementación del lenguaje claro en documentos
Explicar con mayor detalle el contenido de la guía que contiene los 10 pasos para la comunicación clara
Manejo de PQRS dando respuesta en las redes sociales
notificaciones
Principales cambios para ejercer la Revisoría Fiscal
procedimiento PQRS
Proceso para obtener la tarjeta profesional de contador público
Profundizar sobre los tiempos de respuesta
Recomendaciones para el uso del (SIC) en las solicitudes originales, y que se necesiten usar en las respuestas y/o escritos. Gracias.

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

SEGUNDA ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL SUBPROCESO RELACIÓN ESTADO CIUDADANO:

1. *Considera usted que la oficina relación estado ciudadano es un subproceso importante para la entidad Siendo 1 poco importante y 5 muy importante*

PUNTAJE	%
4 estrellas	17%
5 estrellas	83%

El 83% indica 5 estrellas y el 17% indica 4 estrellas.

2. *¿Qué aspecto cree usted que debe mejorar la oficina relación estado ciudadano?*

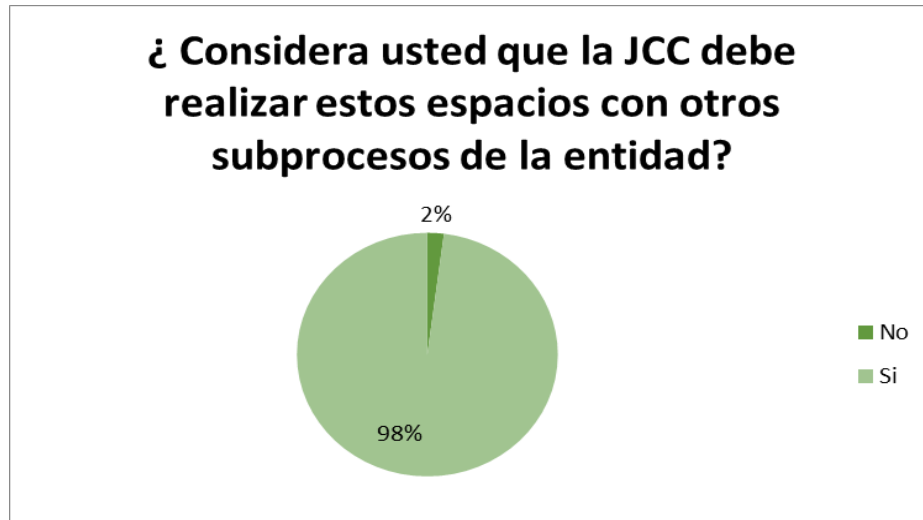
Esta pregunta es abierta y obtuvimos las siguientes respuestas:

RESPUESTAS	CANTIDAD
agilidad en los tramites de quejas interpuestas ante la entidad	1
Atención telefónica	6
Aumentar el personal para responder a la demanda.	1
Capacitación de las mesa de servicio frente a todos los procesos de la entidad	1
Conocer los procesos de las áreas misionales de la Entidad	1
Considero que se debe mejorar el aspecto de capacidad operativa. A mi parecer, hay poco personal para la cantidad de frentes de trabajo que tiene/tendría la oficina.	1
Darle mayor importancia al area, permitir que el usuario tenga mejor y mayor acceso al contacto con la entidad (redes sociales, call center, pqrs)	1
En que se le dé la contestación que necesita claramente	1
Fortalecer el equipo de trabajo y la dotación respectiva....pc, sistemas de información, etc.	1
Hacer ejercicios puntuales por área de las respuestas estándares para los usuarios.	1
Los términos de las quejas	1
Mantener la comunicacion efectiva al interior de la Entidad y así dar las respuestas oportunas y efectivas al ciudadano	1
Mas charlas sobre estos temas	2

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

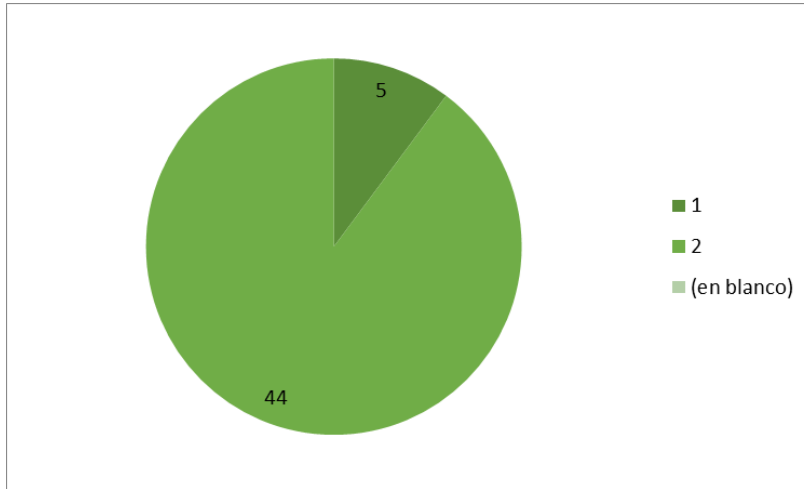
Mas Personal que brinde atención	1
Mayor comunicación	1
mejorar la accesibilidad	1
Mejorar Protocolo de atención, Guiones, tiempos de respuesta	1
Que se fortalezcan las capacidades de los funcionarios de la JCC, para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.	1
Realizar sensibilizaciones específicas con cada área de la JCC para evaluar y mejorar los procesos y actuaciones frente a la ciudadanía	1

3. *¿Considera usted que la JCC debe realizar estos espacios con otros subprocesos de la entidad?*



El 98% considera que si, y el 2% no.

4. *¿Cuántas charlas sobre este tema considera usted se deben realizar al año?*



44 personas consideran que se debe realizar esta charla 2 veces al año y 5 personas 1 vez al año.

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA (CON BASE EN LAS PROPUESTAS O INICIATIVAS DE LOS GRUPOS DE VALOR EN EL EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA):

- Realizar una charla explicando detalladamente la guía del lenguaje claro y evaluarla.
- Realizar capacitaciones a las personas encargadas de responder derechos de petición.
- Realizar re inducciones a la primera línea sobre los protocolos de atención al usuario.
- Impulsar más los eventos y/o charlas por la página web y redes sociales para lograr un mayor número de asistentes.

Sin más agradezco la atención al presente documento.

Cordial saludo,

FRANCISCO JAVIER LARA
Líder de Relación Estado - Ciudadano

Anexos: Documento llamado “Evidencia charla 31 de agosto – Dar a conocer la oficina Relación Estado - Ciudadano

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!