



OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

## INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2012

La Oficina de Apoyo y Control Ciudadano de la Contraloría Departamental del Huila presenta el informe de Medición de Satisfacción correspondiente al primer semestre de la vigencia 2012.

Para tal efecto, esta dependencia adelantó las siguientes actividades:

- Se aplicaron las encuestas de medición de satisfacción, tanto de la entidad como de la Oficina de Apoyo y Control.
- El número total de encuestas aplicadas corresponde a un total ciento noventa y uno (38) encuestas discriminadas así:
  - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción 1 – Satisfacción de los servicios de la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano (trámite de peticiones, quejas y denuncias) = 18
  - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción 2 - Satisfacción de los servicios recibidos en la Contraloría Departamental = 20

Una vez aplicadas las Encuestas de Medición de Satisfacción a nuestros clientes, esta dependencia, procedió a consolidar y registrar los datos, realizando una sumatoria de las respuestas registradas para cada pregunta y la proporción obtenida en cada caso teniendo el número total de encuestados.

Para obtener el valor de la calificación, se sumó el total de calificaciones más positivas dentro del formato de cada encuesta y se procedió a comparar porcentualmente este valor o resultado con el obtenido en las calificaciones insatisfactorias.



OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

## ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN TIPO. 1 - TRÁMITE DE PETICIONES Y DENUNCIAS

### CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN 1

**Período:** PRIMER SEMESTRE AÑO 2012

**Número total de encuestados:** 18

#### ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN TIPO. 1

PREGUNTAS	MALO	REGULAR	BUENO
1. ¿Cómo califica usted la oportunidad en el inicio del trámite de las peticiones, quejas y denuncias por parte de la Contraloría Departamental del Huila?	1	2	13
2. ¿Cómo califica usted la calidad de la respuesta generada por la Contraloría Departamental del Huila, como resultado del trámite de sus peticiones, quejas y denuncias?	0	1	15
3. ¿Cómo califica usted la atención personal o telefónica recibida por parte de los funcionarios de la Contraloría Departamental del Huila durante el trámite de sus PQD?	0	2	14
4. ¿Cómo califica usted la oportunidad en el envío de la respuesta definitiva de su PQD por parte de la Contraloría Departamental del Huila?	0	1	16
5. ¿Cómo percibe usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila, una vez prestado este servicio solicitado?	0	2	15
	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>73</b>

De acuerdo a los resultado de la consolidación de las encuestas, el trámite de las PD adelantado por la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2012, presenta un nivel satisfacción del 81 %, según se observa en el consolidado de las encuestas, respecto a la función desempeñada en cada una de las Actuaciones Administrativas adelantadas por la Oficina en este primer semestre.

**“TRANSPARENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL CONTROL FISCAL”**  
Gobernación Del Huila 5° piso. Teléfonos 8713304 -8710427 - FAX 8713114  
Línea de Atención al Usuario 018000-968765  
[www.contraloriahuila.gov.co](http://www.contraloriahuila.gov.co) - E-mail: [info@contraloriahuila.gov.co](mailto:info@contraloriahuila.gov.co)

## ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN TIPO.2 – SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONTRALORÍA DEPARAMENTAL

Número total de encuestados: 20

PREGUNTAS	MALO	REGULAR	BUENO
1. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	0	1	15
2. ¿Cómo califica usted la celebración de las Audiencias Públicas y la Rendición de Cuentas, por parte de la Contraloría Departamental del Huila, sobre construcción de obras, celebración de contratos y gestión desarrollada por las Administraciones Municipales?	0	2	16
3. ¿Cómo califica usted la atención personal o telefónica recibida por parte de los funcionarios de la Contraloría Departamental del Huila en atención a sus solicitudes, denuncias, derechos de petición, capacitaciones entre otros?	1	3	12
4. ¿Cómo califica usted la oportunidad en la prestación del servicio por parte de la Contraloría Departamental del Huila?	0	4	15
5. ¿Percibo a la Contraloría Departamental del Huila como una entidad con la que la ciudadanía puede hacer una alianza para procurar el buen uso de los recursos públicos?.	3	2	14
	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>72</b>

Las actividades realizadas por la Contraloría Departamental del Huila, en el primer semestre del año 2012, en la medición realizada por la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano, se observa un comportamiento relativamente positivo, con un resultado de 72%, de nivel de satisfacción frente a un grado de insatisfacción del 16%, que refleja la imagen que los ciudadanos tiene sobre el Ente de Control,



*OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO*

En lo relacionado con el Buzón de Sugerencias, tenemos que para este período, no se recibieron denuncias u sugerencias que pudieran ayudar al mejoramiento de los procedimientos establecidos en nuestra entidad.

A manera de conclusión el Buzón de Sugerencias de la Contraloría Departamental del Huila no está siendo utilizado debidamente por los ciudadanos para denunciar Hechos o acciones que atenten contra el patrimonio público o el mejoramiento de la entidad.

Lo anterior nos permite inferir que los ciudadanos denuncian con más frecuencia a través del correo, presentación personal, verbalmente o bien vía telefónica o Internet. Se presume que la ubicación del buzón no es la más adecuada y por lo tanto se sugiere instalarlo en la sede principal de la Contraloría Departamental.

Teniendo en cuenta lo descrito en el presente informe se concluye que la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano está realizando sus labores de manera oportuna y eficiente, al igual que la Contraloría Departamental del Huila, por consiguiente los funcionarios de la entidad, deben continuar con aunando esfuerzos orientados al cumplimiento de la estrategia y de los procesos en procura del sostenimiento y de un mejor posicionamiento de la buena imagen de la Contraloría departamental del Huila.

**TEOFILO TRUJILLO TRUJILLO**  
Jefe Oficina de Apoyo y Control Ciudadano



GP 203-1



CO-SC 5108-1



SC 5108-1

*OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO*

***“TRANSPARENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL CONTROL FISCAL”***  
***Gobernación Del Huila 5° piso. Teléfonos 8713304 -8710427 - FAX 8713114***  
***Línea de Atención al Usuario 018000-968765***  
***[www.contraloriahuila.gov.co](http://www.contraloriahuila.gov.co) - E-mail: [info@contraloriahuila.gov.co](mailto:info@contraloriahuila.gov.co)***