



OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

## INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE - 2013

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 2013.

El objetivo de este procedimiento es evaluar la satisfacción de los clientes de la Contraloría Departamental del Huila (CDH), como insumo para la formulación de planes y estrategias que garanticen el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados por la Entidad.

Con base en lo anteriormente expuesto, esta dependencia adelantó las siguientes actividades:

- Se aplicaron las encuestas de medición de satisfacción, respecto a los servicios que brinda la entidad, como del nivel de satisfacción con las capacitaciones que desarrolla la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano, en cumplimiento del Plan General de Capacitación de Control Fiscal Participativo 2012-2015.
- El número total de encuestas aplicadas corresponde a un total ochenta y ocho (88) encuestas discriminadas así:
  - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de los servicios prestados de la Contraloría Departamental del Huila (trámite de peticiones, quejas y denuncias-Auditorías) = 43
  - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano = 45

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 en cuenta el número total de encuestados.

Para el cálculo del indicador, se tomó como referente el máximo valor de opciones de calificación por cada tipo de encuesta aplicada, comparándola con los resultados de cada calificación.

## CONSOLIDADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN- SERVICIOS RECIBIDOS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL HUILA.

	<b>CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>			
	PROCESO: APOYO Y CONTROL CIUDADANO			
	CODIGO: D03.03-F02			
	VERSION: 3			
FECHA: 01/11/2012				
<b>Periodo: Primer semestre 2013.</b>				
<b>Número Total de Encuestados: (43)</b>				
PREGUNTAS	NO APLICA	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la contraloría?	0	1	5	37
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	1	1	5	36
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	2	3	9	29
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	0	1	6	36
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos?	1	3	9	30
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	1	0	8	34
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>202</b>
<b>Participación por calificación</b>	<b>1.9%</b>	<b>3.5%</b>	<b>16.3%</b>	<b>78.30%</b>



OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

Resultados de la calificación.

258 igual al 100% de las opciones de calificación esperada.

Sumatoria de cada calificación 100% = Bueno 78.30% Regular 16.30%, Malo 3.50% y no marcadas 1.90%.

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el primer semestre de la vigencia 2013, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 78.30 %, según se observa en el consolidado de las encuestas, lo que significa que la entidad tiene el reto de satisfacer al 21.70% de los clientes externos.

Las actividades realizadas por este organismo de control, durante el primer semestre de la vigencia fiscal 2013, según la medición efectuada por la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano, deja entrever que los ciudadanos encuestados, tienen una percepción que sin ser excelente, de acuerdo al rango del indicador, se puede entender como satisfactoria, teniendo en cuenta algunas observaciones presentadas por los ciudadanos en las respectivas actividades desarrolladas, donde expresan su complacencia por acciones que viene adelantando la Contraloría Departamental, como son las audiencias Públicas y Las capacitaciones en Control Social a la función pública y en la conformación de Veedurías Ciudadanas.

No obstante lo anterior, es importante que cada funcionario de la entidad, continúe aunando esfuerzos, orientados al cumplimiento eficiente de la misión institucional y de los procesos, en procura del mejoramiento continuo y de un mejor posicionamiento de la buena imagen de este Órgano de Control.

## ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN- DE LAS COMUNIDADES CAPACITADAS EN CONTROL SOCIAL PARTICIAPTIVO

	<b>CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>				PROCESO: APOYO Y CONTROL CIUDADANO
					CODIGO: D03.03-F02
					VERSION: 3
					FECHA: 01/11/2012
<b>Periodo: Primer semestre de 2013</b>					
<b>Número Total de Encuestados: 45</b>					
		<b>MALA (%)</b>	<b>REGULAR (%)</b>	<b>BUENA (%)</b>	
<b>I. SOBRE EL CAPACITADOR</b>					
1. Conocimiento y dominio del tema	0	0	3	42	
2. Metodología utilizada	2	0	5	38	
3. Habilidad para transmitir el tema	0	0	2	43	
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes	6	0	4	35	
5. Manejo del tiempo	2	0	5	38	
6. Puntualidad	2	0	4	39	
<b>II. SOBRE EL EVENTO</b>					
7. Desarrollo del tema	1	0	2	42	
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)	5	0	12	28	
9. Cumplimiento expectativas	2	0	4	39	
10. Duración del Evento	2	1	9	33	
11. Importancia del Evento	0	1	1	43	
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>51</b>	<b>420</b>	
Participación por calificación	4,45%	0,40%	10,30%	84,85%	



OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

Resultados de la calificación.

495 igual al 100% de las opciones de calificación esperada.

Sumatoria de cada calificación/100% = Bueno 84.85% Regular 10.30%, Malo 0.40% y no marcadas el 4.45%.

Esta encuesta que busca medir el nivel de satisfacción de las comunidades capacitadas, muestra que el Plan de Capacitación en Control Social Participativo, que viene desarrollando la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano, durante la presente vigencia, está generando niveles positivos de satisfacción en las comunidades; sin embargo, los resultados indican que se debe mejorar la metodología por parte del orientador de las jornadas de capacitación y la logística utilizada para el desarrollo de las mismas.

En lo pertinente al Buzón de Sugerencias, tenemos que para este período, no se recibieron denuncias o 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 que afecten el mejoramiento de la entidad.

Lo anterior nos permite concluir que los ciudadanos denuncian con más frecuencia a través del correo físico, 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.

**TEOFILO TRUJILLO TRUJILLO**  
Jefe 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)



*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)***