



## INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PRIEMR SEMESTRE - 2014

La Oficina de Participación Ciudadana de la Contraloría Departamental del Huila presenta el informe de Medición de Satisfacción, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2014.

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. De igual forma, conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos capacitados por la Contraloría Departamental a través de las diversas actividades de promoción y capacitación.

Con base en lo anterior, 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 la capacitación; en cumplimiento de las actividades previstas en el Plan General de Capacitación de Control Fiscal Participativo 2014.
- El número total de encuestas aplicadas corresponde a un total doscientas ochenta (280) 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) = 34 encuestas.
  - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las actividades de promoción y capacitación desarrolladas por la Oficina de Participación Ciudadana = 246 encuestas.

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  
BRINDADOS POR LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL HUILA.**



**CONSOLIDADO ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CODIGO: D03.03-F02
VERSION: 3
FECHA: 17/10/2013

**Periodo: Primer semestre 2014**

**Número Total de Encuestados: (34)**

PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la Contraloría?	0	0	3	31
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	1	0	1	32
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	7	0	4	23
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	1	0	2	31
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la Contraloría y la Comunidad para la protección de los recursos públicos?	1	0	0	33
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	1	0	3	30
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>180</b>
<b>Participación por calificación</b>	<b>5.40%</b>	<b>0%</b>	<b>6.37%</b>	<b>88.23%</b>



Resultados de la calificación.

204 en el valor igual al 100% de las opciones de calificación BUENA esperada.

Sumatoria de cada calificación 100% = Buena 88.23% Regular 6.37%, Malo 0.0% y no marcadas 5.40%.

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el primer semestre de la vigencia 2014, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 88.23 %, según se muestra en el consolidado de las encuestas, lo que significa que la entidad tiene el reto de mejorar en su desempeño como prestadora de un servicio público a los ciudadanos; en general se observa en el consolidado que la imagen de la Contraloría es bien calificada, no obstante, se debe mejorar aspectos como la atención telefónica y la oportunidad de respuesta a los clientes externos.

Las encuestas, fueron aplicadas a los ciudadanos que visitaron especialmente a las oficinas misionales, de la Entidad en busca de información sobre los procesos que se adelantan en la entidad, igualmente vía correo electrónico, se solicitó a los ciudadanos que utilizaron este medio, responder la encuesta de satisfacción, pero la respuesta fue muy baja, de 10 solicitudes vía correo electrónico, sólo una solicitud tuvo respuesta.

En las actividades realizadas por este Órgano de Control, durante el primer semestre de la vigencia fiscal 2014, según la medición efectuada por la Oficina de Participación Ciudadana, 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 las acciones que viene adelantando la Contraloría Departamental, como son las Audiencias Públicas y Las capacitaciones en Control Social a la gestión pública y el apoyo 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 procedimientos, en procura del mejoramiento continuo y de un mejor posicionamiento de la buena imagen de este Órgano de Control.

***“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–COMUNIDADES CAPACITADAS PRIMER SEMESTRE - 2014

		<b>CONSOLIDADO ENCUESTAS EVALUACIÓN EVENTOS</b>			PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA
					CODIGO: D03.02- F04
					VERSION: 1
					FECHA: 27/12/2013
<b>Periodo: Primer semestre 2014- Actividades de Capacitación Control Social Participativo y Audiencias Públicas.</b>					
<b>Número Total - Encuestas aplicadas (246)</b>					
PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	
<b>I. SOBRE EL CAPACITADOR</b>					
1. Conocimiento y dominio del tema	3	0	13		<b>230</b>
2. Metodología utilizada	10	1	35		<b>200</b>
3. Habilidad para transmitir el tema	3	1	14		<b>228</b>
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes	13	1	18		<b>214</b>
5. Manejo del tiempo	17	1	34		<b>194</b>
6. Puntualidad	25	0	28		<b>193</b>
<b>II. SOBRE EL EVENTO</b>					
7. Desarrollo del tema	12	0	13		<b>221</b>
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)	11	1	49		<b>185</b>
9. Cumplimiento expectativas	13	3	16		<b>214</b>
10. Duración del evento	17	5	27		<b>197</b>
11. Importancia del Evento	5	1	10		<b>230</b>
<b>TOTAL</b>	129	14	257		<b>2306</b>
<b>Participación por calificación</b>	<b>4.77%</b>	<b>0.52%</b>	<b>9.50%</b>		<b>85.21%</b>



Resultados de la calificación.

2076, igual al 100% de las opciones de calificación como BUENO esperada.

Sumatoria de cada calificación 100% = Buena 85.21% Regular 9.50%, Mala 0.52% y no marcadas el 4.77%.

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 Participación Ciudadana, durante el periodo evaluado, generó niveles positivos de satisfacción en las comunidades; sin embargo, los resultados indican variables como el manejo del tiempo, la puntualidad y la duración de los eventos, la logística e instalaciones, se deben mejorar, por parte de los orientadores de las jornadas de capacitación.

En lo pertinente al Buzón de Sugerencias, tenemos que para este período, no se recibieron denuncias, quejas o sugerencias que pudieran ayudar al mejoramiento de los procedimientos establecidos en nuestra entidad.

El Buzón de Sugerencias de la Contraloría Departamental del Huila, no está siendo utilizado por los ciudadanos para denunciar hechos que atenten contra el patrimonio público o de situaciones internas que afecten el mejoramiento y calidad del servicio de la entidad.

**TEOFILO TRUJILLO TRUJILLO**  
Jefe Oficina Participación Ciudadana



## INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE - 2013

La Oficina de Participación Ciudadana de la Contraloría Departamental del Huila presenta el informe de Medición de Satisfacción, correspondiente al segundo 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 anterior, 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) = 24
  - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano = 71

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: segundo semestre 2013.</b>					
<b>Número Total de Encuestados: (24)</b>					
PREGUNTAS	NO MARCADA	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la contraloría?	0	0	2	22	
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0	0	1	23	
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	3	1	4	16	
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	0	0	1	23	
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos?	0	0	4	20	
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	1	0	7	16	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>120</b>	
<b>Participación por calificación</b>	<b>2.77%</b>	<b>0.70%</b>	<b>13.20%</b>	<b>83.33%</b>	



Resultados de la calificación.

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

Sumatoria de cada calificación 100% = Bueno 83.33% Regular 13.20%, Malo 0.70% y no marcadas 2.77%.

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2013, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 83.33 %, según se observa en el consolidado de las encuestas, lo que significa que la entidad tiene el reto de satisfacer al 16.67% de los clientes externos.

Las actividades realizadas por este organismo de control, durante el segundo semestre de la vigencia fiscal 2013, según la medición efectuada por la Oficina de Participación Ciudadana, 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 las 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**

*“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)*

	<b>CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>			PROCESO: APOYO Y CONTROL CIUDADANO
				CODIGO: D03.03-F02
				VERSION: 3
				FECHA: 01/11/2012
<b>Periodo: Segundo semestre de 2013</b>				
<b>Número Total de Encuestados: 71</b>				
<b>PREGUNTAS</b>		<b>MALA (%)</b>	<b>REGULAR (%)</b>	<b>BUENA (%)</b>
<b>I. SOBRE EL CAPACITADOR</b>				
1. Conocimiento y dominio del tema	1	0	0	70
2. Metodología utilizada	1	0	4	66
3. Habilidad para transmitir el tema	4	0	0	67
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes	2	0	2	67
5. Manejo del tiempo	5	0	4	62
6. Puntualidad	4	0	4	63
<b>II. SOBRE EL EVENTO</b>				
7. Desarrollo del tema	1	0	2	68
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)	1	0	5	65
9. Cumplimiento expectativas	2	0	4	65
10. Duración del Evento	5	0	5	61
11. Importancia del Evento	1	0	0	70
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>724</b>
Participación por calificación	<b>3,46%</b>	<b>0,0%</b>	<b>3,84%</b>	<b>92.70%</b>

Resultados de la calificación.

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

Sumatoria de cada calificación/100% = Bueno 92.70% Regular 3.84%, Malo 0.0% y no marcadas el 3.46%.



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 Participación Ciudadana, durante el periodo evaluado, generó niveles positivos de satisfacción en las comunidades; sin embargo, los resultados indican variables como el manejo del tiempo, la puntualidad y la duración de los eventos, se deben mejorar, por parte del orientador de las jornadas de capacitación.

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.

En tal sentido, se instalará en la oficina de la secretaría de la entidad, un buzón de sugerencias, que facilite a los ciudadanos depositar las sugerencias o inquietudes respecto a los servicios que brinda la Contraloría Departamental.

**TEOFILO TRUJILLO TRUJILLO**  
Jefe Oficina Participación Ciudadana



GP 203-1



CO-SC 5108-1



SC 5108-1

***“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)***