



INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE - 2014

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 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.

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 Participación Ciudadana, en cumplimiento del Plan General de Capacitación de Control Fiscal Participativo 2012-2015.
- El número total de encuestas aplicadas corresponde a un total ciento treinta y cuatro (134) 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) = 25
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano = 109

Para determinar la muestra de la encuesta respecto a los servicios prestados por el Ente de Control, se utilizó el **aplicativo de cálculo de muestras para poblaciones finitas**, utilizada en la Guía de Auditoría Territorial. Para la muestra se tomó como tamaño de la población el total de las Denuncias y Peticiones recibidas en la vigencia 2013, para un total de (460). Al aplicar la fórmula estadística dio como resultado un valor de (25) encuestas como tamaño de la muestra o encuestas a aplicar.



Una vez aplicadas las (25) 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.

	CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN				PROCESO: APOYO Y CONTROL CIUDADANO
					CODIGO: D03.03-F02
					VERSION: 3
					FECHA: 01/11/2012
Periodo: segundo semestre 2014.					
Número Total de Encuestados: (25)					
PREGUNTAS	NO MARCADA	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la contraloría?	2	0	2	21	
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0	0	3	22	
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	2	0	8	15	
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	3	0	2	20	
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos?	0	0	0	25	
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	0	0	2	23	
TOTAL	7	0	17	126	
Participación por calificación	4.66%	0.0%	11.34%	84%	



Resultados de la calificación.

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

Sumatoria de cada calificación 100% = Bueno 84% Regular 11.34%, Malo 0.0% y no marcadas 4.66%.

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2014, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 84%, según se observa en el consolidado de las encuestas, lo que significa que la entidad tiene el reto de satisfacer al 16% de los clientes externos.

Los resultados de la encuesta marcan una tendencia, respecto a la percepción que tienen los ciudadanos de los servicios que brinda la Contraloría Departamental, cuya calificación de (84) es un indicador satisfactorio, aunque no reitero, esta medición es solo una tendencia, cuyo resultado nos debe comprometer a multiplicar esfuerzos en procura de mejorar los tiempos de respuesta a los ciudadanos.

Es importante resaltar que la variable de atención telefónica recibida por parte de los ciudadanos, obtuvo la menor calificación, lo que indica que se deben tomar acciones pertinentes para mejorar la atención al ciudadano a través de este medio.

Las observaciones presentadas por los ciudadanos en las diferentes actividades desarrolladas, quienes expresan su complacencia por las acciones que viene adelantando el Ente de Control, indican que se viene avanzando por el camino correcto. 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

	CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN				PROCESO: APOYO Y CONTROL CIUDADANO
					CODIGO: D03.03-F02
					VERSION: 3
					FECHA: 01/11/2012
Periodo: Segundo semestre de 2014					
Número Total de Encuestados: 109					
PREGUNTAS		MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	
I. SOBRE EL CAPACITADOR					
1. Conocimiento y dominio del tema	8	0	0	101	
2. Metodología utilizada	6	0	9	94	
3. Habilidad para transmitir el tema	3	0	4	102	
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes	6	0	8	95	
5. Manejo del tiempo	7	0	10	92	
6. Puntualidad	7	0	7	95	
II. SOBRE EL EVENTO					
7. Desarrollo del tema	2	0	4	103	
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)	3	0	10	96	
9. Cumplimiento expectativas	9	0	10	90	
10. Duración del Evento	3	0	13	93	
11. Importancia del Evento	1	0	0	108	
TOTAL	55	0	75	1069	
Participación por calificación	4.60%	0,0%	6.25%	89.15%	



Resultados de la calificación.

1199 igual al 100% de las opciones de calificación esperada.

Sumatoria de cada calificación/100% = Bueno 89.15% Regular 6.25%, Malo 0.0% y no marcadas el 4.60%.

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, se evidencia que variables como el manejo del tiempo, y la duración de los eventos y las expectativas sobre el desarrollo de los eventos obtuvieron menor calificación.

En lo pertinente al Buzón de Sugerencias, se observa que como en los periodos anteriores, tampoco 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 por los ciudadanos para denunciar hechos o acciones que atenten contra el patrimonio público o que afecten el mejoramiento de la entidad.

No obstante, en la secretaria de la Entidad se encuentra instalado un Buzón de la Auditoría General de la República, en el cual se espera que los ciudadano tenga una opción adicional para presentar sus observaciones o inquietudes respecto a los servicios que brinda la Contraloría Departamental.

TEOFILO TRUJILLO TRUJILLO
Jefe Oficina Participación Ciudadana

“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 - E-mail: info@contraloriahuila.gov.co