



INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE - 2015

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 2015.

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 una (101) 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) = 28
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano = 73

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 2014, que corresponde a un total de (309). Se aplicó la fórmula estadística con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 9%, el resultado un total de (28) encuestas como tamaño de la muestra o encuestas a aplicar para el semestre.

Una vez aplicadas las (28) Encuestas de Medición de Satisfacción a nuestros clientes externos, 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, 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 2015					
Número Total de Encuestados: (28)					
PREGUNTAS	NO MARCADA	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la contraloría?	0	0	2	26	
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0	0	2	25	
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	0	0	6	22	
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	0	0	5	23	
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos?	0	0	1	27	
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	0	0	1	27	
TOTAL	0	0	17	150	
Participación por calificación	0%	0.0%	11%	89%	



Resultados de la calificación.

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

Sumatoria de cada calificación 100% = Bueno 89% Regular 11%, Malo 0.0% y no marcadas 0%.

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2015, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 89%, según se observa en el consolidado de las encuestas, lo que significa que la entidad tiene el reto de satisfacer al 11% de los clientes externos.

Los resultados de esta medición marca una tendencia, respecto a la percepción que tienen los ciudadanos de los servicios que brinda la Contraloría Departamental, cuya calificación de (89%), supera a la medición realizada en el primer semestre de la vigencia de 2015. Este indicador es una calificación satisfactoria, aunque esta medición sólo marca una tendencia, cuyo resultado nos debe comprometer a multiplicar esfuerzos en procura de mejorar los tiempos de respuesta y brindar una mejor atención a todos los ciudadanos.

Es importante resaltar que las variables de atención telefónica recibida por parte de los ciudadanos y la oportunidad en el servicio brindado por el Ente de Control, obtuvo la menor calificación, lo que indica que se deben tomar acciones pertinentes para mejorar la atención al ciudadano y brindar un mejor servicio.

Las observaciones presentadas por los ciudadanos en las diferentes actividades desarrolladas, 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 del Ente de Control.

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN- DE LAS COMUNIDADES CAPACITADAS EN CONTROL SOCIAL PARTICIPIATIVO

	CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN				PROCESO: APOYO Y CONTROL CIUDADANO
					CODIGO: D03.03-F02
					VERSION: 3
					FECHA: 01/11/2012
Periodo: Segundo semestre de 2015					
Número Total de Encuestados: 73					
PREGUNTAS		MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	
I. SOBRE EL CAPACITADOR					
1. Conocimiento y dominio del tema	0	0	3	70	
2. Metodología utilizada	0	0	8	65	
3. Habilidad para transmitir el tema	0	0	1	72	
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes	0	0	5	68	
5. Manejo del tiempo	2	0	8	63	
6. Puntualidad	4	0	4	65	
II. SOBRE EL EVENTO					
7. Desarrollo del tema	1	0	4	68	
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)	4	0	8	60	
9. Cumplimiento expectativas	3	0	9	61	
10. Duración del Evento	5	0	10	59	
11. Importancia del Evento	1	0	2	70	
TOTAL	20	0	62	721	
Participación por calificación	2.50%	0%	7.7%	89.80%	



Resultados de la calificación.

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

Sumatoria de cada calificación/100% = Buena 88.90% Regular 7.7%, Mala 0% y no marcadas el 2.50%.

Esta encuesta permite medir el nivel de satisfacción de las comunidades que participaron durante el semestre en las diferentes actividades de capacitación en control social, audiencias públicas y auditorías visibles, contempladas en el Plan de Capacitación en Control Social Participativo, que viene desarrollando la Oficina de Participación Ciudadana, durante el periodo evaluado. Como se puede observar, los resultados de la medición muestra unos niveles positivos de satisfacción en las comunidades participantes; sin embargo, se evidencia que las variables, duración del evento y Logística (equipos, instalaciones físicas), obtuvieron la menor calificación, lo cual se presenta porque en ocasiones se prolongan las jornadas y en opinión de algunos participantes, la actividad debe ser más amplias en tiempo dada la importancia de la misma. Con respecto a la variable de logística, ocurre que generalmente las actividades se realizan en sitios facilitados por las entidades receptoras, donde el espacio o condiciones de comodidad para los asistentes no es la más adecuada.

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 el Buzón de Sugerencias instalado por la Auditoría General de la República, en el cual se espera que los



ciudadanos tengan una opción adicional para presentar sus observaciones o inquietudes respecto a los servicios que brinda la Contraloría Departamental.

ORIGINAL FIRMADO

TEOFILO TRUJILLO TRUJILLO
Jefe Oficina Participación Ciudadana