



INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE - 2016

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 2016.

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 2016-2019.
- El número total de encuestas aplicadas corresponde a un total ciento una (116) encuestas discriminadas así:
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de los servicios prestados de la Contraloría Departamental del Huila = 49
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Participación Ciudadana = 67

Para determinar la muestra de la encuesta respecto a los servicios prestados por el Ente de Control, se tomó el 15% del total de denuncias y peticiones recibidas en la vigencia 2015, que corresponde a un total de (330), el resultado en total fue de (49) encuestas como tamaño de la muestra o encuestas a aplicar para el semestre.

Una vez aplicadas las (49) 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.

Todos controlamos!

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: Primer semestre 2016					
Número Total de Encuestados: (49)					
PREGUNTAS	NO MARCADA	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la contraloría?	0	1	5	43	
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0	2	1	46	
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	0	2	4	43	
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	1	3	3	42	
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos?	1	3	8	37	
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	0	3	7	39	
TOTAL	2	14	28	250	
Participación por calificación	0.7%	4.8%	9.5%	85%	

Resultados de la calificación:

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

Sumatoria de cada calificación 100% = Bueno 85% Regular 9.5%, Malo 4.8% y no marcadas 0.7%.

Todos controlamos!



La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el primer semestre de la vigencia 2016, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 85%, según se observa en el consolidado de las encuestas.

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 85%, nos indica que la entidad tiene reto de mejorar este indicador, pese a ser una medición satisfactoria.

Aunque esta medición sólo marca una tendencia, el resultado nos debe comprometer a multiplicar esfuerzos en procura de mejorar los tiempos de respuesta y brindar una mejor atención a todos los ciudadanos y fortalecer las estrategias que permitan acercar el ente de control al ciudadano.

Es importante resaltar que las variables como alianzas entre la Contraloría y la Comunidad, atención telefónica recibida por parte de los ciudadanos y la calificación sobre la imagen del Ente de Control, fueron las variables que tuvieron una menor calificación, lo que indica que se deben tomar acciones pertinentes para mejorar la atención al ciudadano y brindar un mejor servicio para recuperar la credibilidad ante la ciudadanía.

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.

Todos controlamos!

**ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN- DE LAS COMUNIDADES
CAPACITADAS EN CONTROL SOCIAL PARTICIPATIVO**

	CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACION				PROCESO: APOYO Y CONTROL CIUDADANO
					CODIGO: D03.03-F02
					VERSION: 3
					FECHA: 01/11/2012
Periodo: Primer semestre de 2016					
Número Total de Encuestados: 67					
		MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	
I. SOBRE EL CAPACITADOR					
1. Conocimiento y dominio del tema	0	0	0	67	
2. Metodología utilizada	3	0	6	58	
3. Habilidad para transmitir el tema	1	0	1	65	
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes	2	0	2	63	
5. Manejo del tiempo	3	0	4	60	
6. Puntualidad	2	0	17	49	
II. SOBRE EL EVENTO					
7. Desarrollo del tema	0	0	1	66	
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)	1	1	19	44	
9. Cumplimiento expectativas	2	0	10	56	
10. Duración del Evento	1	0	9	57	
11. Importancia del Evento	0	0	0	67	
TOTAL	15	1	69	652	
Participación por calificación	2%	0.1%	9.4%	88.5%	

Resultados de la calificación:

Todos controlamos!



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

Sumatoria de cada calificación/100% = Bueno 88.5% Regular 9.4%, Malo 0.1% y no marcadas el 2%.

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, 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 variables como puntualidad, expectativas sobre el evento y Logística (equipos, instalaciones físicas), obtuvieron la menor calificación, respecto a esta última 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, en este sentido se recomienda reubicar este Buzón de Sugerencias buscando una ubicación más neutral para los ciudadanos.

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

Todos controlamos!



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

ROSA FERNANDA CHACON ANTIA
Jefe Oficina Participación Ciudadana

Todos controlamos!

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 – Fax 8713114
www.contraloriahuila.gov.co – E-mail: info@contraloriahuila.gov.co