

## INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN VIGENCIA - 2016

La Oficina de Participación Ciudadana de la Contraloría Departamental del Huila presenta el informe de Medición de Satisfacción, correspondiente a 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 doscientos sesenta y ocho (268) encuestas discriminadas así:
  - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de los servicios prestados de la Contraloría Departamental del Huila = 98
  - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Participación Ciudadana = 170

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 cada semestre, para un total de 98 encuestas en el año 2016.

Una vez aplicadas las 98 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

		<b>CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>			PROCESO: APOYO Y CONTROL CIUDADANO
					CODIGO: D03.03-F02
					VERSION: 3
					FECHA: 17/10/2013
<b>Periodo: Año 2016</b>					
<b>Número Total de Encuestados: 98</b>					
PREGUNTAS	NO MARCADA	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la contraloría?	0	1	5	92	
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0	2	1	95	
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	4	2	6	86	
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	1	3	3	91	
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos?	2	3	10	83	
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	0	3	10	85	
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>35</b>	<b>532</b>	
<b>Participación por calificación</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>90%</b>	

### Resultados de la calificación:

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

Sumatoria de cada calificación 100% = Bueno 90% Regular 6%, Malo 3% y no marcadas 1%.

*Todos controlamos!*



La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante la vigencia 2016, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 90%, 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 90%, nos indica que la entidad tiene reto de mejorar este indicador, pese a ser una medición satisfactoria, la Entidad debe tender a la excelencia con un 100%.

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

	<b>CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACION</b>				PROCESO: APOYO Y CONTROL CIUDADANO
					CODIGO: D03.03-F02
					VERSION: 3
					FECHA: 01/11/2012
<b>Periodo: Vigencia 2016</b>					
<b>Número Total de Encuestados: 170</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	0	0	0	180	
2. Metodología utilizada	3	0	7	159	
3. Habilidad para transmitir el tema	2	0	2	166	
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes	3	0	5	162	
5. Manejo del tiempo	4	0	11	155	
6. Puntualidad	9	0	22	139	
<b>II. SOBRE EL EVENTO</b>					
7. Desarrollo del tema	0	0	3	167	
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)	1	1	32	134	
9. Cumplimiento expectativas	4	0	11	156	
10. Duración del Evento	4	0	14	157	
11. Importancia del Evento	0	0	1	168	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>108</b>	<b>1739</b>	
Participación por calificación	<b>1,6%</b>	<b>0.05%</b>	<b>5.75%</b>	<b>92.6%</b>	

*Todos controlamos!*

### Resultados de la calificación:

1878 igual al 100% de las opciones de calificación esperada.

Sumatoria de cada calificación/100% = Bueno 92.6% Regular 5.75%, Malo 0.05% y no marcadas el 1.6%.

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 Logística (equipos, instalaciones físicas), puntualidad obtuvieron la menor calificación, 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, 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.

Original Firmado

**ROSA FERNANDA CHACON ANTIA**  
Jefe Oficina Participación Ciudadana

***Todos controlamos!***

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 – Fax 8713114  
[www.contraloriahuila.gov.co](http://www.contraloriahuila.gov.co) – E-mail: [info@contraloriahuila.gov.co](mailto:info@contraloriahuila.gov.co)