

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE - 2017

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 2017.

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 de trescientas veinte seis (326) encuestas discriminadas así:
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de los servicios prestados de la Contraloría Departamental del Huila = 91
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Participación Ciudadana = 266

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 2017 que corresponde a un total de 340.

$$340 * 15\% = 51$$

El resultado fue de 51 encuestas como tamaño de la muestra o encuestas a aplicar para cada semestre. Adicionalmente se tomó la totalidad de las encuestas aplicadas en la Oficina de Responsabilidad Fiscal (10 encuestas), la Oficina de Control Fiscal (10 encuestas) y la Oficina Administrativa y Financiera (20 encuestas) para un total de **91** encuestas.

Todos controlamos!



Una vez aplicadas las 91 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.

A continuación, presentamos el cuadro consolidado de las encuestas de satisfacción del cliente:

	CONSOLIDADO ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA
					CODIGO: D03.03-F02
					VERSION: 3
					FECHA: 17/10/2013
Periodo: Segundo Semestre vigencia 2017					
Número Total de Encuestados: 91					
PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la Contraloría?	0	0	1	90	
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0	0	0	91	
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	0	0	1	90	
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	0	0	4	87	
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la Contraloría y la Comunidad para la protección de los recursos públicos?	0	0	2	89	
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	0	0	0	91	
TOTAL	0	0	8	538	
Participación por calificación	0%	0%	2%	98%	

Todos controlamos!



- **Resultados de la calificación:**

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

Sumatoria de cada calificación 100%: Bueno 98% Regular 2% Malo 0%

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2017, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 98%, 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 98%, nos indica que la Entidad cuenta con una medición buena, aun así tiene el reto de mejorar este indicador, ya que la el Órgano de Control 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 alcanzar la excelencia, mejorar los aspectos donde menor calificación se ha obtenido para brindar una mejor atención a todos los ciudadanos y acercar el Ente de Control al ciudadano.

Es importante resaltar, que las variables como la oportunidad en el servicio que presta la contraloría y las alianzas entre la Contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos, fueron las variables que obtuvieron una menor calificación; aunque es una calificación satisfactoria se deben tomar acciones pertinentes para mejorar y así brindar un excelente servicio para recuperar la credibilidad ante la ciudadanía logrando una buena imagen generalizada.

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 la Contraloría.

Todos controlamos!

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

A continuación se presenta el cuadro consolidado de las encuestas realizadas a la comunidad en las jornadas de capacitación por parte de la Oficina de Participación Ciudadana:

	TABULACIÓN RESULTADO EVALUACIÓN EVENTO				PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
					CODIGO: D03.02-F04				
					VERSION: 1				
					FECHA: 27/12/2013				
Periodo: Consolidado 2 semestre de 2017									
Número Total de Encuestados: doscientos sesenta y seis (266)									
PREGUNTAS		NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)				
I. SOBRE EL CAPACITADOR									
1. Conocimiento y dominio del tema		0		7	259				
2. Metodología utilizada		0		15	251				
3. Habilidad para transmitir el tema		0	1	10	255				
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes		0	1	10	255				
5. Manejo del tiempo		0		32	234				
6. Puntualidad		0	6	26	234				
II. SOBRE EL EVENTO									
7. Desarrollo del tema		0		14	252				
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)		0	3	28	235				
9. Cumplimiento expectativas		0		16	250				
10. Duración del Evento		0		29	237				
11. Importancia del Evento		0		9	257				
TOTAL		0	11	196	2719				
Participación por calificación		0%	1%	6%	93%				

Todos controlamos!



Resultados de la calificación:

2926 igual al 100% de las opciones de calificación esperada. Sumatoria de cada calificación/100%: Bueno 93% Regular 6% Malo 1%

Esta encuesta permite medir el nivel de satisfacción de las comunidades que participaron durante el segundo semestre de 2017 en las diferentes actividades de capacitación en control social, contemplado en el Plan de Capacitación en Control Social Participativo y las ejecutadas extra plan, que viene desarrollando la Oficina de Participación Ciudadana.

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 duración del evento, manejo del tiempo y logística, obtuvieron la menor calificación, pese a ser una calificación satisfactoria la obtenida en la medición de satisfacción, invita a revisar las variables que deben mejorarse.

Respecto a la variable de duración del evento y manejo del tiempo, ocurre que los eventos pueden tornarse extensos debido a que para dar inicio a los eventos se da un margen de espera a los asistentes ya que muchos se desplazan de zona rural o de otros municipios; y en el desarrollo del evento surgen dudas e inquietudes de los participantes, lo que genera que el evento se realice en un tiempo mayor al estimado.

En cuanto a la logística, es de aclarar que si bien la Contraloría cuenta con equipos portátiles y video bean para la proyección de las diapositivas, en ocasiones el lugar donde se realiza el evento no cuenta con las herramientas para poder utilizar nuestros equipos.

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.

Todos controlamos!



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, pese a que este Buzón de Sugerencias fue reubicado 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 ciudadanos tengan una opción adicional para presentar sus observaciones o inquietudes respecto a los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila.

STEFANIA JAVELA CANO
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