



INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE - 2017

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 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 ciento sesenta y dos (162) encuestas discriminadas así:
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de los servicios prestados de la Contraloría Departamental del Huila = 75
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Participación Ciudadana = 87

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 2016, que corresponde a un total de 364, el resultado fue de 55 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 y en la Oficina de Control Fiscal 10 encuestas para un total de **75** encuestas.

Una vez aplicadas las 75 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

Todos controlamos!

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 ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | | | | PROCESO: PARTICIPACION CIVILADANIA |
|--|---|-------------|----------------|---------------|---------------------------------------|
| | | | | | CODIGO: D03.03-F02 |
| | | | | | VERSION: 3 |
| | | | | | FECHA: 17/10/2013 |
| Periodo: 1 Semestre de 2017 | | | | | |
| Número Total de Encuestados: 75 | | | | | |
| PREGUNTAS | NO APLICA (%) | MALA (%) | REGULAR (%) | BUENA (%) | |
| 1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la Contraloría? | 0 | 0 | 3 | 71 | |
| 2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría? | 0 | 0 | 3 | 71 | |
| 3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría? | 1 | 0 | 4 | 70 | |
| 4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría? | 0 | 0 | 4 | 70 | |
| 5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la Contraloría y la Comunidad para la protección de los recursos públicos? | 0 | 0 | 10 | 65 | |
| 6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila? | 0 | 0 | 9 | 66 | |
| TOTAL | 1 | 0 | 33 | 413 | |
| Participacion por calificación | 0,20% | 0% | 7,40% | 92,40% | |

Todos controlamos!



Resultados de la calificación:

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

Sumatoria de cada calificación 100% = Bueno 92.4% Regular 7.4%, Malo 0% y no marcadas 0.2%.

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el primer semestre de la vigencia 2017, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 92.4%, 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 92.4%, 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 las alianzas entre la Contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos, y la calificación sobre la imagen del Ente de Control, 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.

Todos controlamos!

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.

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

|  TABULACIÓN RESULTADO EVALUACIÓN EVENTO | | PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA CODIGO: D03.02-F04 VERSION: 1 FECHA: 27/12/2013 | | | |
|---|-------------|---|----------------------|-----------------|--------------------|
| | | Periodo: Consolidado 1 SEMESTRE 2017 | | | |
| | | Número Total de Encuestados: 87 | | | |
| | | PREGUNTAS | NO APLICA (%) | MALA (%) | REGULAR (%) |
| I. SOBRE EL CAPACITADOR | | | | | |
| 1. Conocimiento y dominio del tema | 0 | 1 | 2 | 84 | |
| 2. Metodología utilizada | 0 | 2 | 7 | 78 | |
| 3. Habilidad para transmitir el tema | 4 | 0 | 5 | 78 | |
| 4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes | 3 | 1 | 6 | 77 | |
| 5. Manejo del tiempo | 2 | 1 | 12 | 72 | |
| 6. Puntualidad | 3 | 10 | 32 | 42 | |
| II. SOBRE EL EVENTO | | | | | |
| 7. Desarrollo del tema | 3 | 1 | 5 | 78 | |
| 8. Logística (Equipos, instalaciones físicas) | 2 | 1 | 7 | 77 | |
| 9. Cumplimiento expectativas | 0 | 2 | 14 | 71 | |
| 10. Duración del Evento | 4 | 1 | 16 | 66 | |
| 11. Importancia del Evento | 0 | 2 | 2 | 83 | |
| TOTAL | 21 | 22 | 108 | 806 | |
| Participación por calificación | 2,20 | 2,30% | 11,30% | 84,20% | |

Todos controlamos!



Resultados de la calificación:

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

Sumatoria de cada calificación/100% = Bueno 84.2% Regular 11.3%, Malo 2.3% y no marcadas el 2.2%.

Esta encuesta permite medir el nivel de satisfacción de las comunidades que participaron durante el primer semestre de 2017 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. 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 y Duración del Evento 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 puntualidad, ocurre que generalmente para dar inicio a los eventos se da un margen de espera que llegue los asistentes ya que muchos se desplazan de zona rural o de otros municipios.

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

Todos controlamos!



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.

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