

## INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE - 2018

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 2018.

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 102 encuestas discriminadas así:
  - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de los servicios prestados de la Contraloría Departamental del Huila = 76
  - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Participación Ciudadana = 26

Para determinar la muestra de la encuesta respecto a los servicios prestados por el Ente de Control en la Oficina de Participación Ciudadana, se tomó el 15% del total de denuncias y peticiones recibidas en el primer semestre de la vigencia 2018 que corresponde a un total de 123.

$$123 * 15\% = 18$$

El resultado fue de 18 encuestas como tamaño de la muestra o encuestas a aplicar para el 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), Oficina Asesora Jurídica (6 encuestas), Oficina Despacho Contralora (6 encuestas),

***Todos controlamos!***




Oficina Asesora de Planeación (8 encuestas) y la Oficina Administrativa y Financiera (18 encuestas) para un total de 76 encuestas.

Una vez aplicadas las 76 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:

PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)
				
PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA CODIGO: D03.03-F02 VERSION: 3 FECHA: 17/10/2013				
<b>Periodo: Primer Semestre Vigencia 2018</b> <b>Número Total de Encuestados: 76</b>				
PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la Contraloría?	0,00	1,32	3,95	94,74
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0,00	1,32	2,63	96,05
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	27,63	1,32	2,63	68,42
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	0,00	1,32	2,63	96,05
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la Contraloría y la Comunidad para la protección de los recursos públicos?	0,00	1,32	7,89	90,79
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	0,00	1,32	6,58	92,11
<b>TOTAL</b>	<b>4,61</b>	<b>1,32</b>	<b>4,39</b>	<b>89,69</b>

- **Resultados de la calificación:**

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

Sumatoria de cada calificación 100%: Bueno 89,69%      Regular 4,39%      Mala 1,32% y No Aplica 4,61%.

***Todos controlamos!***



La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el primer semestre de la vigencia 2018, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 89,69%, según se observa en el consolidado de las encuestas.

Los resultados de esta medición marcan una tendencia, respecto a la percepción que tienen los ciudadanos de los servicios que brinda la Contraloría Departamental, cuya calificación aproximada del 90%, nos indica que la Entidad cuenta con una medición buena, aun así tiene el reto de mejorar este indicador, ya que 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 calificación regular que se refleja aproximadamente en un 8%; aunque es una calificación no muy alta 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.

También es importante resaltar que una de las preguntas de la encuesta se encuentra relacionada con la atención brindada por vía telefónica, resultado que genera aproximadamente el 28% que NO APLICA, esto se debe a que varios clientes externos se atienden personalmente y no por teléfono, lo que genera que el indicador de satisfacción baje un poco.

***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:

PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)				
					I. SOBRE EL CAPACITADOR			
1. Conocimiento y dominio del tema					0,00	0,00	3,85	96,15
2. Metodología utilizada					0,00	0,00	7,69	92,31
3. Habilidad para transmitir el tema					0,00	0,00	3,85	96,15
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes					0,00	0,00	0,00	100,00
5. Manejo del tiempo					0,00	0,00	0,00	100,00
6. Puntualidad					0,00	0,00	0,00	100,00
II. SOBRE EL EVENTO								
7. Desarrollo del tema					0,00	0,00	0,00	100,00
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)					0,00	0,00	3,85	96,15
9. Cumplimiento expectativas					0,00	0,00	3,85	96,15
10. Duración del Evento					0,00	0,00	15,38	84,62
11. Importancia del Evento					0,00	0,00	0,00	100,00
<b>TOTAL</b>					<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,50</b>	<b>96,50</b>
Participación por calificación					0	0	10	276

### Resultados de la calificación:

276 igual al 100% de las opciones de calificación esperada. Sumatoria de cada calificación 100%: Buena 96,50% Regular 3,50% Malo 0%

Esta encuesta permite medir el nivel de satisfacción de las comunidades que participaron durante el primer semestre de 2018 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.

***Todos controlamos!***



Como se puede observar, los resultados de la medición muestran unos niveles positivos de satisfacción en las comunidades participantes; sin embargo, se evidencia que variables como conocimiento y dominio del tema, metodología utilizada, habilidades para transmitir el tema, cumplimiento de expectativas, duración del evento 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, 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 relación sobre el capacitador se revisarán los temas tratados con la comunidad y la forma de transmisión hacia los participantes para que sea un poco más asequible y comprendido el conocimiento transmitido.

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

***Todos controlamos!***



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

(Original firmado)

**EDWIN ALEXIS ARTUNDUAGA SEGURA**

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)