

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE – 2019

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 2019.

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.

RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para medir el grado de satisfacción sobre la calidad y oportunidad de los servicios entregados y desarrollados por la Contraloría Departamental del Huila a la ciudadanía, se aplicaron cincuenta y cuatro (54) encuestas que corresponden a los servicios utilizados por la Entidad de cada dependencia.


En la vigencia 2019 del primer semestre se recibieron en la entidad ciento y treinta y cinco (135) Peticiones, Quejas y Denuncias PQD de las cuales solo siete (7) diligenciaron la encuesta.

Dependencias	Total
Administrativa y Financiera	8
Control Fiscal	6
Control Interno	5
Despacho	7
Asesora de Jurídica	5
Participación Ciudadana	7
Asesora de Planeación	5
Responsabilidad Fiscal	5
Talento Humano	6
TOTAL	54

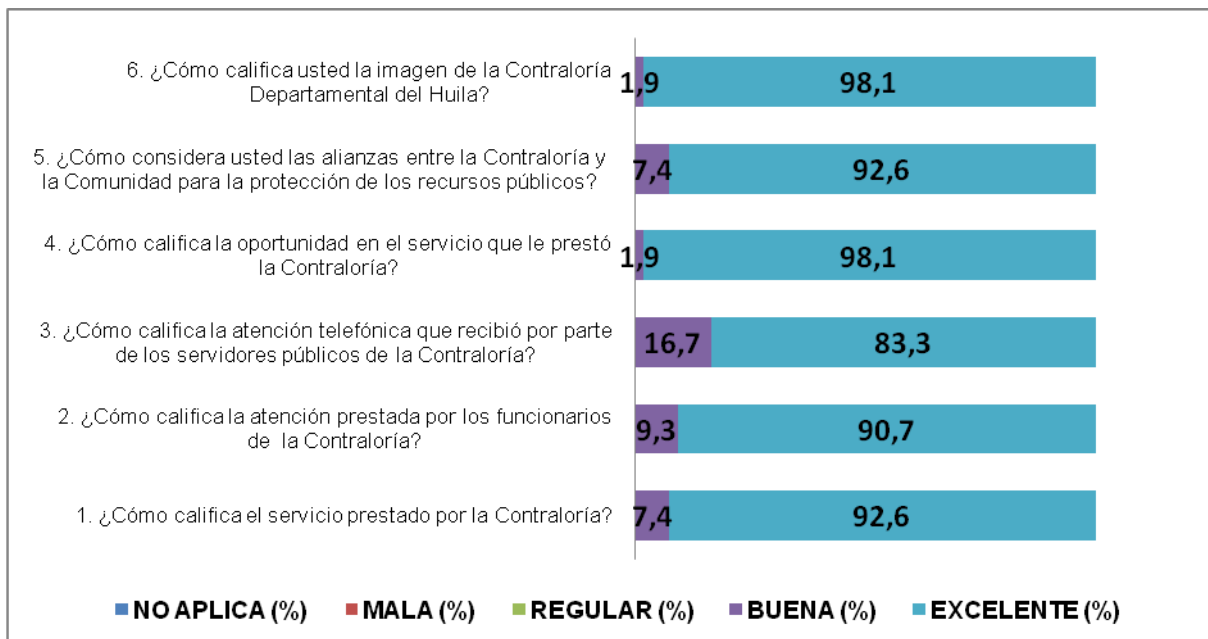
Una vez aplicadas las cincuenta y cuatro (54) encuestas de Medición de Satisfacción a nuestros clientes externos, la Oficina de Participación Ciudadana procedió a consolidar y registrar los datos, realizando una sumatoria de las respuestas registradas para cada pregunta y la proporción obtenida en cada caso, teniendo en cuenta el número total de encuestados.

Todos controlamos!

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

	CONSOLIDADO ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					PROCESO:
						PARTICIPACIÓN
						CODIGO: D03.03-F02
						VERSION: 4
						FECHA: 01/07/2018
Periodo: Primer Semestre Vigencia 2019						
Número Total de Encuestados: 54						
PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	EXCELENTE (%)	
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la Contraloría?	0,00	0,00	0,00	7,41	92,59	
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0,00	0,00	0,00	9,26	90,74	
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	0,00	0,00	0,00	16,67	83,33	
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	0,00	0,00	0,00	1,85	98,15	
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la Contraloría y la Comunidad para la protección de los recursos públicos?	0,00	0,00	0,00	7,41	92,59	
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	0,00	0,00	0,00	1,85	98,15	
TOTAL	0,0	0,0	0,0	7,4	92,6	

Todos controlamos!



Para un 92,6% de los usuarios encuestados, la atención que les fue prestada por parte de los funcionarios de la Contraloría Departamental del Huila fue excelente y para un 7,4% la atención suministrada por estos empleados fue de manera buena, lo que lleva a concluir que la percepción que tienen los usuarios fue eficiente, según se observa en el consolidado de las encuestas.

Las preguntas que corresponden a la evaluación de la imagen y oportunidad en el servicio de la Contraloría Departamental del Huila arrojaron resultados apropiados que permiten visualizar la coherencia en las acciones ofrecidas por la ciudadanía con un porcentaje de 98,1% como Excelente y un 1,9% como Bueno.

En cuanto a la información prestada por los funcionarios dentro de las instalaciones de la Contraloría y por medio de las vías telefónicas, la calificación fue de 90,7% y 83,3% Excelente respectivamente versus un 9,3% y 17,6% Bueno respectivamente; lo cual ubica la atención a los usuarios dentro de un nivel alto, es decir una atención ágil y oportuna.

Según la calificación del Servicio y la percepción de las alianzas entre la Contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos se obtuvieron los siguientes resultados: Excelente de 92,6% y Bueno 7,4% para las dos preguntas, por lo tanto, las personas encuestadas consideran que los procesos realizados por la contraloría para velar por la excelencia de los servicios prestados es correcta.

Todos controlamos!

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

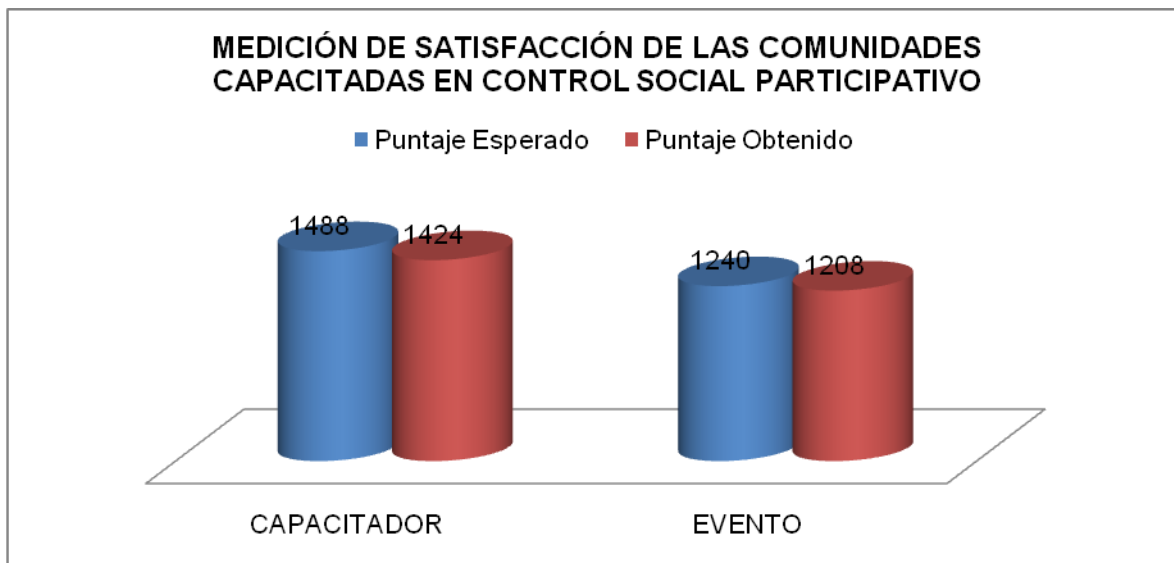
En relación con las encuestas aplicadas a las capacitaciones realizadas por la Oficina de Participación Ciudadana, se realizaron aleatoriamente la aplicación de sesenta y dos (62) encuestas a los diferentes eventos como la Capacitación de Contratación Fiscal, Actualización del Código General Disciplinario, Control Fiscal Participativo, Conformación y Fortalecimiento de Veedurías y el acompañamiento de los Contralores Estudiantiles.

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	
						FECHA: 01/07/2018	
Periodo: Primer Semestre Vigencia 2019							
Número Total de Encuestados: 62							
PREGUNTAS		NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	EXCELENTE (%)	
I. SOBRE EL CAPACITADOR							
1. Conocimiento y dominio del tema		0,00	0,00	0,00	20,97	79,03	
2. Metodología utilizada		0,00	0,00	0,00	20,97	79,03	
3. Habilidad para transmitir el tema		0,00	0,00	0,00	20,97	79,03	
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes		0,00	0,00	0,00	16,13	83,87	
5. Manejo del tiempo		0,00	0,00	0,00	12,90	87,10	
6. Puntualidad		0,00	0,00	0,00	11,29	88,71	
II. SOBRE EL EVENTO							
7. Desarrollo del tema		0,00	0,00	0,00	9,68	90,32	
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)		0,00	0,00	0,00	11,29	88,71	
9. Cumplimiento expectativas		0,00	0,00	0,00	9,68	90,32	
10. Duración del Evento		0,00	0,00	0,00	11,29	88,71	
11. Importancia del Evento		0,00	0,00	0,00	9,68	90,32	
TOTAL							
Participación por calificación		0,00	0,00	0,00	14,08	85,92	

Los resultados de medición muestran unos niveles positivos de satisfacción en las comunidades participantes donde la calificación generalizada sobre los eventos realizados fue de 85,9% Excelente y 14,08% Bueno, por lo tanto el desempeño de los profesionales que atendieron las respectivas capacitaciones fue eficiente, evidenciando el buen manejo del tiempo, donde los temas abordados se hicieron de forma concisa y clara, y las dudas e inquietudes fueron resueltas oportunamente otorgándole capacidad y credibilidad a las capacitaciones realizadas.

Todos controlamos!



RESULTADO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

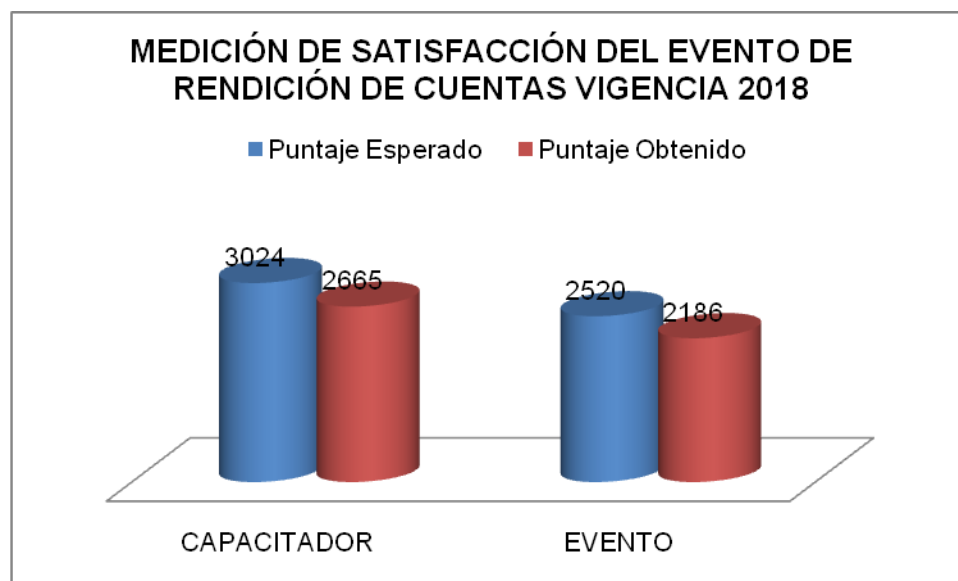
Según el Plan General de Control Fiscal Participativo a partir de actividades como la Capacitación y Sensibilización en Control Social Participativo, la rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía que tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Por lo tanto, se incorpora los resultados de las encuestas realizadas sobre la evaluación de eventos de la audiencia pública: Rendición de Cuentas vigencia 2018 por ser parte de las condiciones generales de los procedimientos que contempla la medición de la satisfacción en donde se establece que la Encuesta de Satisfacción al cliente se aplicará en eventos de Capacitación, Audiencias Públicas y en las oficinas de la Contraloría Departamental.

A continuación, se presenta el cuadro consolidado de las encuestas realizadas a la comunidad en la audiencia pública: Rendición de Cuentas Vigencia 2018.

Todos controlamos!

PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	EXCELENTE (%)						
						PROCESO: PARTICIPACIÓN					
						CODIGO: D03.02-F04					
						VERSION: 2					
FECHA: 01/07/2018											
Periodo: Primer Semestre Vigencia 2019											
Número Total de Encuestados: 126											
I. SOBRE EL CAPACITADOR											
1. Conocimiento y dominio del tema				15,38	84,62						
2. Metodología utilizada				38,46	61,54						
3. Habilidad para transmitir el tema				19,23	80,77						
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes				30,77	69,23						
5. Manejo del tiempo			11,54	26,92	61,54						
6. Puntualidad		15,38	30,77	23,08	30,77						
II. SOBRE EL EVENTO											
7. Desarrollo del tema				30,77	69,23						
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)		3,85	38,46	23,08	34,62						
9. Cumplimiento expectativas		3,85		50,00	46,15						
10. Duración del Evento				46,15	53,85						
11. Importancia del Evento				15,38	84,62						
TOTAL	0,00	2,10	7,34	29,02	61,54						
Participación por calificación											



En los resultados obtenidos se puede observar una mayor variación en la calificación, donde el 61,5% de los ciudadanos evaluaron el evento como Excelente; 29,02% Buena; 7,34% Regular y 2,1% Mala. La diversificación de los resultados fue producto de fallas en el manejo del tiempo y la puntualidad

Todos controlamos!

ejercidos sobre el capacitador, a demás de una carencia en la logística causando una desviación en el cumplimiento de expectativas.

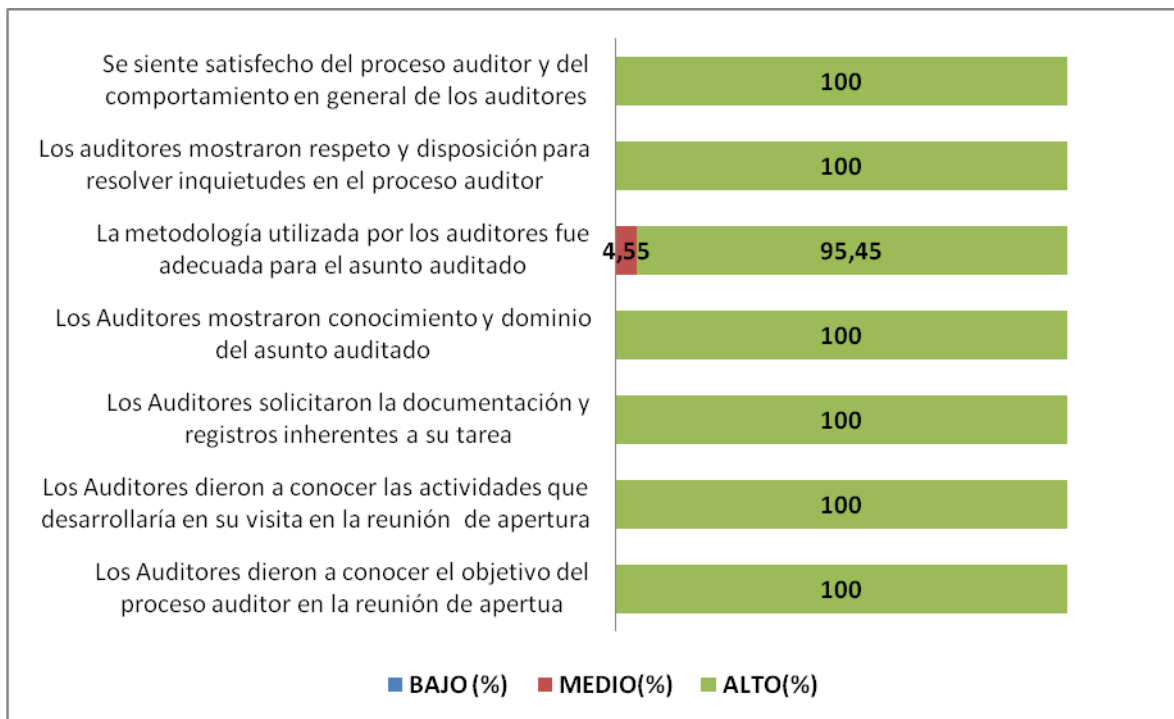
En las encuestas sobre el evento general se registraron observaciones que hicieron hincapié sobre la logística del evento y la puntualidad dado que para dar inicio a los eventos se da un margen de espera a los asistentes ya que muchos se desplazan de zona rural o de otros municipios. Y una consideración final sobre realizar las audiencias públicas de rendición de cuentas en otros municipios.

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SUJETOS DE CONTROL EVALUADOS EN EL PROCESO AUDITOR

La percepción de satisfacción sobre el proceso auditor, específicamente en las veintidós (22) auditorías de campo que realizó la Contraloría Departamental del Huila (CDH), presentó un nivel de satisfacción calificado ALTO en un 99,3%, y MEDIO de 0,65% según se observa en el consolidado de la tabulación.

EVALUACIÓN PROCESO AUDITOR			
Periodo: Primer Semestre Vigencia 2019			
Número Total de Encuestados: 22			
PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN		
	BAJO (%)	MEDIO(%)	ALTO(%)
Los Auditores dieron a conocer el objetivo del proceso auditor en la reunión de apertura	0,00	0,00	100
Los Auditores dieron a conocer las actividades que desarrollaría en su visita en la reunión de apertura	0,00	0,00	100
Los Auditores solicitaron la documentación y registros inherentes a su tarea	0,00	0,00	100
Los Auditores mostraron conocimiento y dominio del asunto auditado	0,00	0,00	100
La metodología utilizada por los auditores fue adecuada para el asunto auditado	0,00	4,55	95,45
Los auditores mostraron respeto y disposición para resolver inquietudes en el proceso auditor	0,00	0,00	100
Se siente satisfecho del proceso auditor y del comportamiento en general de los auditores	0,00	0,00	100
TOTAL	0,00	0,65	99,35

Todos controlamos!



Los resultados obtenidos de la medición muestran unos niveles positivos de satisfacción en los sujetos de control, en su mayoría las preguntas fueron calificadas como ALTO. Sin embargo, la pregunta que tuvo una pequeña variación fue la metodología utilizada por los auditores donde el 95,4% corresponde a un nivel ALTO y el 4,5% como MEDIO, no obstante, la medición de satisfacción de los sujetos de control evaluados en el proceso auditor fue eficiente en términos generales.

Finalmente, 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.

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 secretaría 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.

Todos controlamos!



CONCLUSION GENERAL

Según los resultados arrojados por las diferentes encuestas, se evidencia en general un nivel satisfactorio respecto a la percepción que tiene los ciudadanos de los servicios que brinda la Contraloría Departamental, permitiendo coadyuvar en el ejercicio de la vigilancia y control de los recursos públicos.

No obstante, los resultados expuestos incentivan a buscar la excelencia de los indicadores en los diferentes procesos, convocando a todos los funcionarios de la Entidad a aunar esfuerzos para que con el trabajo en equipo y compromiso institucional se realicen alianzas y se mejore la imagen institucional.

(Original firmado)

EDWIN ALEXIS ARTUNDUAGA SEGURA

Jefe Oficina Participación Ciudadana

Todos controlamos!