

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE - 2018

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 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 y evaluación del proceso auditor.
- El número total de encuestas aplicadas corresponde a un total de 391 encuestas discriminadas así:
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de los servicios prestados de la Contraloría Departamental del Huila = 96
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Participación Ciudadana = 295

Todos controlamos!

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 10% del total de denuncias y peticiones recibidas en el primer semestre de la vigencia 2018 que corresponde a un total de 133.

$$133 * 10\% = 13$$

El resultado fue de 13 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 Administrativa y Financiera (20 encuestas), la Oficina de Control Fiscal (12 encuestas), Oficina Asesora de Planeación (10 encuestas), Oficina Participación Ciudadana (13 encuestas), Oficina de Responsabilidad Fiscal (10 encuestas), Oficina de Talento Humano (9 encuestas), Oficina de Control Interno (5 encuestas), Oficina de Jurídica (7 encuestas) y la Oficina de Despacho Contralora (10 encuestas), para un total de 96 encuestas.

Una vez aplicadas las 96 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.

En relación con las encuestas aplicadas a las capacitaciones realizadas por este ente de Control, se realiza aleatoriamente la aplicación de ellas arrojando un total de 295 encuestas practicadas.

En el proceso auditor para el segundo semestre de 2018 se realizaron 48 auditorias con sus respectivas visitas de campo, en dicha visita se aplica la

Todos controlamos!

encuesta al sujeto de control para su evaluación, por lo tanto, son 48 encuestas aplicadas.

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
						CODIGO: D03.03-F02
						VERSION: 4
						FECHA: 01/07/2018
Periodo: Segundo Semestre Vigencia 2018						
Número Total de Encuestados: 96						
PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	EXCELENTE (%)	
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la Contraloría?	0,0	0,0	0,0	8,3	91,7	
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0,0	0,0	0,0	6,3	93,8	
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	31,3	0,0	0,0	3,1	65,6	
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	0,0	0,0	0,0	8,3	91,7	
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la Contraloría y la Comunidad para la protección de los recursos públicos?	0,0	0,0	0,0	8,3	91,7	
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	0,0	0,0	0,0	7,3	92,7	
TOTAL	5,2	0,0	0,0	6,9	87,8	

- **Resultados de la calificación:**

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

Sumatoria de cada calificación 100%: Excelente 87,8% Buena 6,9%; Regular 0%; Mala 0% y No Aplica 5,2%.

Todos controlamos!



La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2018, presenta un nivel satisfacción calificado como EXCELENTE en un 87,8%, 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 88%, nos indica que la Entidad cuenta con una medición excelente, 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 la variable como califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría, fue la variable que obtuvo una calificación Excelente 65,6%, Bueno 3,1% para un total de 68,7 que se refleja aproximadamente en un 69%; teniendo en cuenta que lo restante para llegar al 100%, se encuentra en la casilla de No Aplica 31,3%, ya que no se utilizó la línea telefónica sino que se atendieron directamente en la oficina.

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!

También es importante resaltar que la pregunta de la encuesta se encuentra relacionada con la atención brindada por vía telefónica, resultado que genera aproximadamente el 31,3% 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.

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: PARTICIPACION
						CODIGO: D03.02-F04
						VERSION: 2
						FECHA: 01/07/2018
Periodo: Segundo Semestre Vigencia 2018						
Número Total de Encuestados: 295						
PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	EXCELENTE (%)	
I. SOBRE EL CAPACITADOR						
1. Conocimiento y dominio del tema	0,00	0,00	1,02	7,46	91,53	
2. Metodología utilizada	0,00	0,00	1,69	12,54	85,76	
3. Habilidad para transmitir el tema	0,00	0,00	0,68	8,14	91,19	
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes	0,00	0,00	2,03	8,81	89,15	
5. Manejo del tiempo	0,00	0,00	2,03	10,85	87,12	
6. Puntualidad	0,00	0,00	1,36	12,20	86,44	
II. SOBRE EL EVENTO						
7. Desarrollo del tema	0,00	0,00	0,34	9,83	89,83	
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)	0,00	0,00	1,69	17,63	80,68	
9. Cumplimiento expectativas	0,00	0,00	2,37	15,25	82,37	
10. Duración del Evento	0,00	0,00	3,05	14,24	82,71	
11. Importancia del Evento	0,00	0,00	0,34	6,10	93,56	
TOTAL	0,00	0,00	1,51	11,19	87,30	
Participación por calificación						

Todos controlamos!

Esta encuesta permite medir el nivel de satisfacción de las comunidades que participaron durante el segundo 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.

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 disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes, manejo del tiempo, cumplimiento de expectativas, duración del evento, obtuvieron la menor calificación, teniendo en cuenta que se obtuvo un nivel calificado como excelente y bueno 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 Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes, es de aclarar que se hacen las pausas pertinentes para despejarles las dudas a los asistentes en medio de la capacitación, en otros casos se hacen las explicaciones al final de cada evento.

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. 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.

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

- **Resultados de la calificación:**

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

Sumatoria de cada calificación 100%: Bajo 0%; Medio 0%; Alto 100%

La percepción de satisfacción sobre el proceso auditor, específicamente en la auditoria de campo que realiza la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2018, presenta un nivel satisfacción calificado ALTO, en un 100%, según se observa en el consolidado de la tabulación.

Como se puede observar, los resultados de la medición muestran unos niveles positivos de satisfacción en los sujetos de control, como se puede observar todas las preguntas fueron calificadas alto, es decir, que cada una de ellas también

Todos controlamos!

cuenta con un nivel de satisfacción favorable del 100%, como se puede observar en la siguiente tabla.

EVALUACIÓN PROCESO AUDITOR			
Período: Segundo Semestre Vigencia 2018			
Número Total de Encuestados: 48			
PREGUNTAS	BAJO (%)	MEDIO(%)	ALTO(%)
Los Auditores dieron a conocer el objetivo del proceso auditor en la reunión de apertura	0,00	0,00	100,00
Los Auditores dieron a conocer las actividades que desarrollaría en su visita en la reunión de apertura	0,00	0,00	100,00
Los Auditores solicitaron la documentación y registros inherentes a su tarea	0,00	0,00	100,00
Los Auditores mostraron conocimiento y dominio del asunto auditado	0,00	0,00	100,00
La metodología utilizada por los auditores fue adecuada para el asunto auditado	0,00	0,00	100,00
Los auditores mostraron respeto y disposición para resolver inquietudes en el proceso auditor	0,00	0,00	100,00
Se siente satisfecho del proceso auditor y del comportamiento en general de los auditores	0,00	0,00	100,00
TOTAL	0,00	0,00	100,00

(Original firmado)

EDWIN ALEXIS ARTUNDUAGA SEGURA
Jefe Oficina Participación Ciudadana

Todos controlamos!