



OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2012

La Oficina de Apoyo y Control Ciudadano de la Contraloría Departamental del Huila presenta el informe de Medición de Satisfacción correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2012.

Con base en lo anteriormente expuesto esta dependencia adelantó las siguientes actividades:

- Se aplicaron las encuestas de medición de satisfacción, tanto de la entidad como de la Oficina de Apoyo y Control.
- El número total de encuestas aplicadas corresponde a un total ciento noventa y uno (191) encuestas discriminadas así:
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción 1 – Satisfacción de los servicios de la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano (trámite de peticiones, quejas y denuncias) = 112
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción 2 - Satisfacción de los servicios recibidos en la Contraloría Departamental = 79

Una vez aplicadas las Encuestas de Medición de Satisfacción a nuestros clientes, 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 el número total de encuestados.

Es importante aclarar que para este segundo semestre se modificó el rango de calificación para la obtención del indicador para este procedimiento, lo que significa una variación negativa de 24 puntos, con respecto a los resultados obtenidos en el primer semestre de la vigencia evaluada, en la cual solo se aplicaron 38 encuestas.

“TRANSPARENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL CONTROL FISCAL”
Gobernación Del Huila 5° piso. Teléfonos 8713304 -8710427 - FAX 8713114
Línea de Atención al Usuario 018000-968765
www.contraloriahuila.gov.co - E-mail: info@contraloriahuila.gov.co



OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

En esta oportunidad se tomó como referente el máximo valor de opciones de calificación como BUENO por cada tipo de encuesta aplicada, comparándola con los resultados de cada calificación.

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN TIPO. 1 - TRÁMITE DE PETICIONES Y DENUNCIAS

El trámite de las PD adelantado por la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2012, presenta un nivel satisfacción del 74.10 %, según se observa en el consolidado de las encuestas, lo que significa que la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano tienen el reto de alcanzar el 25.90% de expectativa de satisfacción de los clientes, respecto a la función desempeñada en cada una de las Actuaciones Administrativas adelantadas por la Oficina en este segundo semestre. Es importante anotar que las encuestas se aplicaron en los procesos de capacitación y Audiencias Públicas, en un 80% a líderes comunales del sector rural, que estadísticamente registran una baja participación en las denuncias y peticiones atendidas por la Entidad.



OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN 1

Período: SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2012

Número total de encuestados: 112

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN TIPO. 1

PREGUNTAS	MALO	REGULAR	BUENO
1. ¿Cómo califica usted la oportunidad en el inicio del trámite de las peticiones, quejas y denuncias por parte de la Contraloría Departamental del Huila?	1	21	83
2. ¿Cómo califica usted la calidad de la respuesta generada por la Contraloría Departamental del Huila, como resultado del trámite de sus peticiones, quejas y denuncias?	1	33	80
3. ¿Cómo califica usted la atención personal o telefónica recibida por parte de los funcionarios de la Contraloría Departamental del Huila durante el trámite de sus PQD?	1	33	86
4. ¿Cómo califica usted la oportunidad en el envío de la respuesta definitiva de su PQD por parte de la Contraloría Departamental del Huila?	0	25	85
5. ¿Cómo percibe usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila, una vez prestado este servicio solicitado?	0	30	81
	3	142	415

Resultados de la calificación.

560 igual al 100% de calificación como Bueno esperada.

Sumatoria de cada calificación/100% = Bueno 74.11% Regular 25.36, Malo 0.53

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN TIPO.2 – SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONTRALORÍA DEPARAMENTAL

Las actividades realizadas por este organismo de control, durante el segundo semestre de la vigencia fiscal 2012, al tenor de la medición efectuada por la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano, muestra un comportamiento similar, a

“TRANSPARENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL CONTROL FISCAL”
Gobernación Del Huila 5° piso. Teléfonos 8713304 -8710427 - FAX 8713114
Línea de Atención al Usuario 018000-968765
www.contraloriahuila.gov.co - E-mail: info@contraloriahuila.gov.co

OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

La Encuesta de Medición Tipo 1, en este caso presenta un nivel de satisfacción de 74.30%, contra una percepción de insatisfacción del 25.70%.

Lo anterior deja entrever que los ciudadanos encuestados, tienen una percepción que sin ser excelente, se puede entender como satisfactoria, teniendo en cuenta algunas observaciones presentadas por los ciudadanos en las respectivas encuestas, donde expresan su complacencia por acciones que viene adelantando la Contraloría, como son las audiencias Públicas y Las capacitaciones en Control Social a la función pública y en la conformación de Veedurías Ciudadanas.

Número total de encuestados: 79

PREGUNTAS	MALO	REGULAR	BUENO
1. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	1	11	67
2. ¿Cómo califica usted la celebración de las Audiencias Públicas y la Rendición de Cuentas, por parte de la Contraloría Departamental del Huila, sobre construcción de obras, celebración de contratos y gestión desarrollada por las Administraciones Municipales?	1	25	43
3. ¿Cómo califica usted la atención personal o telefónica recibida por parte de los funcionarios de la Contraloría Departamental del Huila en atención a sus solicitudes, denuncias, derechos de petición, capacitaciones entre otros?	1	8	70
4. ¿Cómo califica usted la oportunidad en la prestación del servicio por parte de la Contraloría Departamental del Huila?	0	19	75
5. ¿Percibo a la Contraloría Departamental del Huila como una entidad con la que la ciudadanía puede hacer una alianza para procurar el buen uso de los recursos públicos?.	3	13	58
	6	76	313

Resultados de la calificación.

395 igual al 100% de calificación como Bueno esperada.



OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

Sumatoria de cada calificación/100% = Bueno 74.30% Regular 24.34, Malo 1.36

En lo pertinente al asunto del Buzón de Sugerencias, tenemos que para este período, no se recibieron denuncias u 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 debidamente por los ciudadanos para denunciar Hechos o acciones que atenten contra el patrimonio público o el mejoramiento de la entidad.

Lo anterior nos permite inferir que los ciudadanos denuncian con más frecuencia a través del correo, presentación personal, verbalmente o bien vía telefónica o Internet. Se presume que la ubicación del buzón no es la más adecuada y por lo tanto se sugiere instalarlo en la sede principal de la Contraloría Departamental.

Teniendo en cuenta lo descrito en el presente informe se concluye que la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano está realizando sus labores de manera oportuna y eficiente, al igual que la Contraloría Departamental del Huila, por consiguiente los funcionarios de la entidad, deben continuar con aunando esfuerzos orientados al cumplimiento de la estrategia y de los procesos en procura del sostenimiento y de un mejor posicionamiento de la buena imagen de la Contraloría departamental del Huila.

TEOFILO TRUJILLO TRUJILLO
Jefe Oficina de Apoyo y Control Ciudadano

“TRANSPARENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL CONTROL FISCAL”
Gobernación Del Huila 5° piso. Teléfonos 8713304 -8710427 - FAX 8713114
Línea de Atención al Usuario 018000-968765
www.contraloriahuila.gov.co - E-mail: info@contraloriahuila.gov.co



OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

“TRANSPARENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL CONTROL FISCAL”
Gobernación Del Huila 5° piso. Teléfonos 8713304 -8710427 - FAX 8713114
Línea de Atención al Usuario 018000-968765
www.contraloriahuila.gov.co - E-mail: info@contraloriahuila.gov.co