



INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE - 2016

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 2016.

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 cincuenta y dos (152) encuestas discriminadas así:
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de los servicios prestados de la Contraloría Departamental del Huila = 49
 - ✓ Encuesta de Medición de Satisfacción de las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Participación Ciudadana = 103

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 2015, que corresponde a un total de 330, el resultado en total fue de 49 encuestas como tamaño de la muestra o encuestas a aplicar para cada semestre.

Una vez aplicadas las 49 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.

Todos controlamos!

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.

PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULA R (%)	BUENA (%)
 CONSOLIDADO ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				
PROCESO: PARTICIPACIÓN CODIGO: D03.03-F02 VERSION: 3 FECHA: 17/10/2013				
Periodo: 2 Semestre de 2016				
Número Total de Encuestados: 49				
PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULA R (%)	BUENA (%)
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la Contraloría?	0	0	0	49
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0	0	0	49
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	4	0	2	43
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	0	0	0	49
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la Contraloría y la Comunidad para la protección de los recursos públicos?	1	0	2	46
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	0	0	3	46
TOTAL	5	0	7	282
Participacion por calificación	1,70%	0%	2,30%	96%

Todos controlamos!



Resultados de la calificación:

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

Sumatoria de cada calificación 100% = Buena 96% Regular 2.3%, Mala 0% y no marcadas 1.7%.

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2016, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 96%, 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 96%, nos indica que la entidad ha mejorado respecto al semestre inmediatamente anterior, aun así tiene el reto de mejorar este indicador, pese a ser una medición buena, la Entidad 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 atención telefónica recibida por parte de los ciudadanos, alianzas entre la Contraloría y la Comunidad, 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 la atención al ciudadano y así brindar un excelente servicio para recuperar la credibilidad ante la ciudadanía.

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 del Ente de Control.

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

	TABULACIÓN RESULTADO EVALUACIÓN EVENTO			PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
				CODIGO: D03.02-F04	
				VERSION: 1	
				FECHA: 27/12/2013	
Periodo: 2 Semestre de 2016					
Número Total de Encuestados: 103					
PREGUNTAS	NO APLICA (%)	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)	
I. SOBRE EL CAPACITADOR					
1. Conocimiento y dominio del tema	0	0	0	103	
2. Metodología utilizada	0	0	2	101	
3. Habilidad para transmitir el tema	1	0	1	101	
4. Disposición para responder inquietudes presentadas por los participantes	1	0	3	102	
5. Manejo del tiempo	1	0	7	95	
6. Puntualidad	6	0	5	90	
II. SOBRE EL EVENTO					
7. Desarrollo del tema	0	0	2	101	
8. Logística (Equipos, instalaciones físicas)	0	0	13	90	
9. Cumplimiento expectativas	2	0	1	100	
10. Duración del Evento	3	0	5	100	
11. Importancia del Evento	0	0	1	101	
TOTAL	14	0	40	1084	
Participación por calificación	1,00%	0,00%	3,00%	96,00%	

Todos controlamos!



Resultados de la calificación:

1133 igual al 100% de las opciones de calificación esperada.

Sumatoria de cada calificación/100% = Bueno 96% Regular 3%, Malo 0% y no marcadas el 1%.

Esta encuesta permite medir el nivel de satisfacción de las comunidades que participaron durante el segundo semestre de 2016 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 y una mejora respecto al semestre inmediatamente anterior; sin embargo, se evidencia que variables como Logística (equipos, instalaciones físicas), y puntualidad obtuvieron la menor calificación, aunque satisfactoria debemos mejorar.

Respecto a la variable de logística, ocurre que generalmente las actividades se realizan en sitios facilitados por las entidades receptoras, donde el espacio o condiciones de comodidad para los asistentes no es la más adecuada. Por consiguiente, se debe sugerir a las entidades receptoras que el sitio que nos faciliten para el desarrollo del evento sea lo más apropiado posible.

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

Todos controlamos!



acciones que atenten contra el patrimonio público o que afecten el mejoramiento de la entidad, en este sentido se recomienda reubicar este Buzón de Sugerencias 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.

Original firmado

ROSA FERNANDA CHACON ANTIA
Jefe Oficina Participación Ciudadana

Todos controlamos!