

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2013

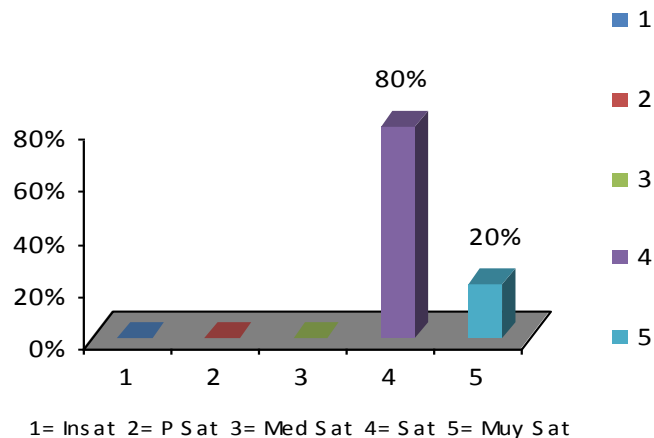
1. PROCESO FISCALIZACIÓN: FI-F-70 ENCUESTA SATISFACCIÓN SUJETOS DE CONTROL

La encuesta aplicada consta de 14 preguntas cuya calificación es de 0 a 5 donde 0 es Insatisfecho y 5 Muy Satisfecho. El intervalo de calificación tiene los siguientes atributos: de 0 a 1 = Insatisfecho, de 1,1 a 2 = Poco satisfecho, de 2,1 a 3= Medianamente Satisfecho, de 3,1 a 4 = Satisfecho y de 4,1 a 5 = Muy Satisfecho

La medición de satisfacción por los sujetos de control generó una apreciación ponderada de 4,2 que corresponde a una calificación **Muy satisfactoria**

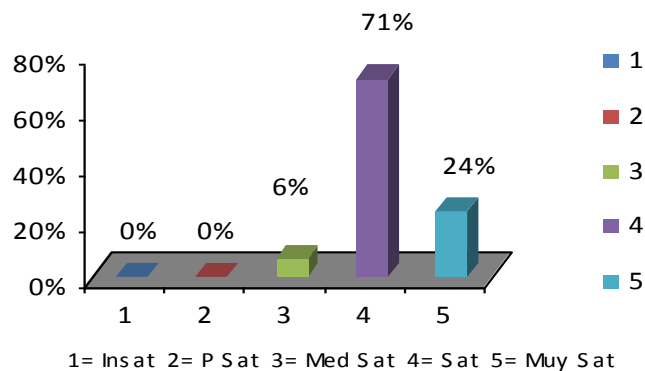
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.

1. Atención telefónica recibida



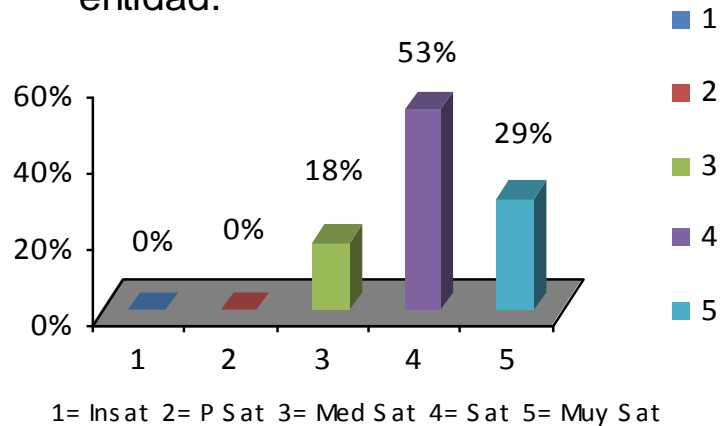
En cuanto a la atención telefónica recibida los clientes calificaron que es un 20% muy satisfactoria, el 80% satisfactoria.

2. Atención en la oficina de la contraloría



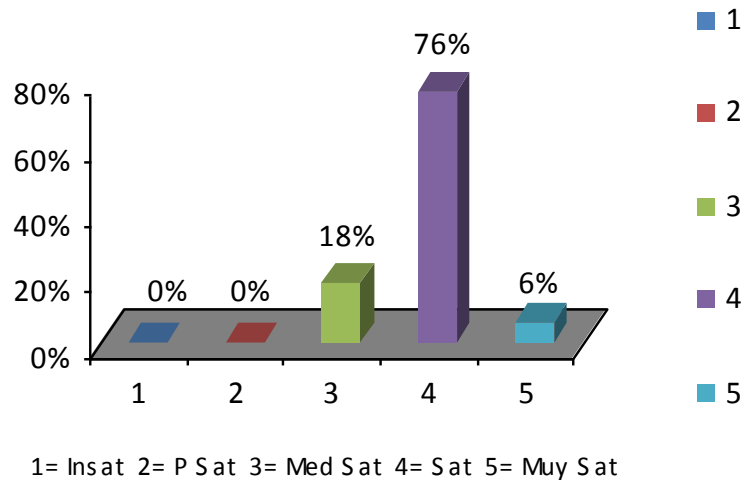
Se observa que el 71% de los clientes califican como satisfactoria la atención en la oficina, el 24% muy satisfactoria y el 6% la encuentran medianamente satisfactoria.

3. Trato brindado cuando visitamos su entidad.



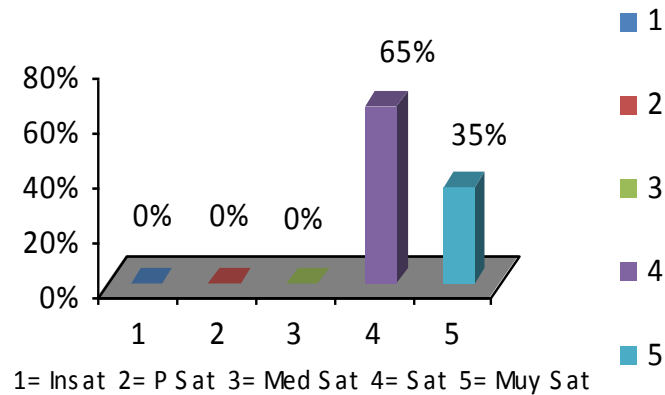
El 53% considera que el trato brindado cuando visitan la entidad es satisfactorio, el 29 % considera que es muy satisfactorio y el 18% medianamente satisfactorio.

4. Contenido de los informes emitidos por la contraloría



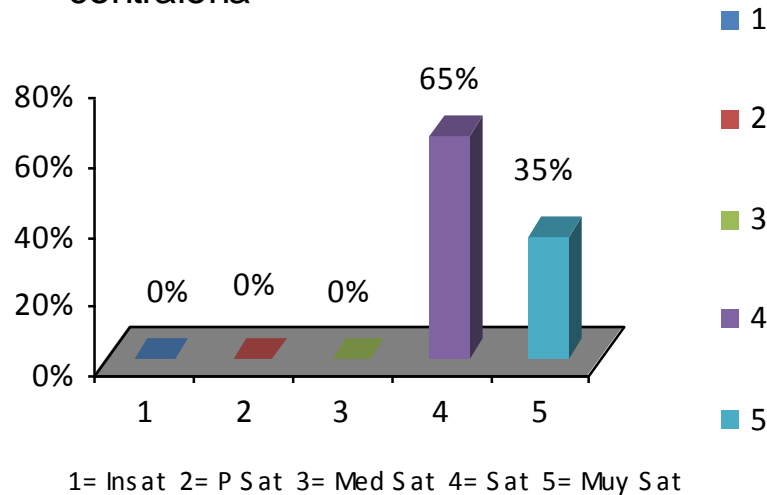
Podemos identificar que respecto del contenido de los informes emitidos por la Contraloría, el 76% de los clientes están satisfechos, el 18% medianamente satisfechos y el 6% muy satisfechos.

5. Considera que el control fiscal contribuye a un mejor manejo del erario



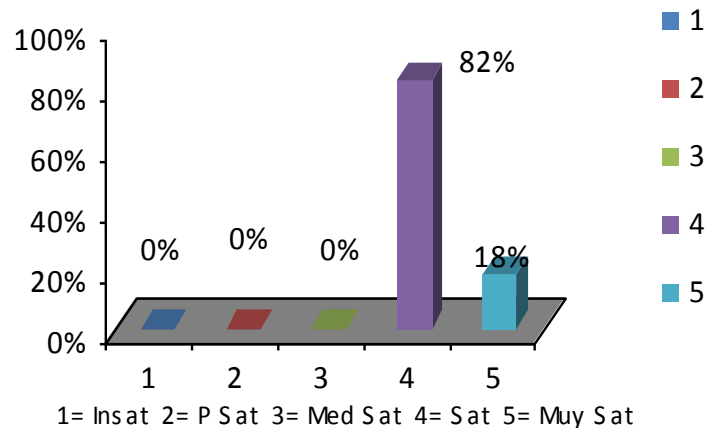
Se observa que el 65% de los clientes están satisfechos y el 35% muy satisfecho por que el control fiscal contribuye al mejor manejo del erario.

6. Transparencia en la gestión de la contraloría



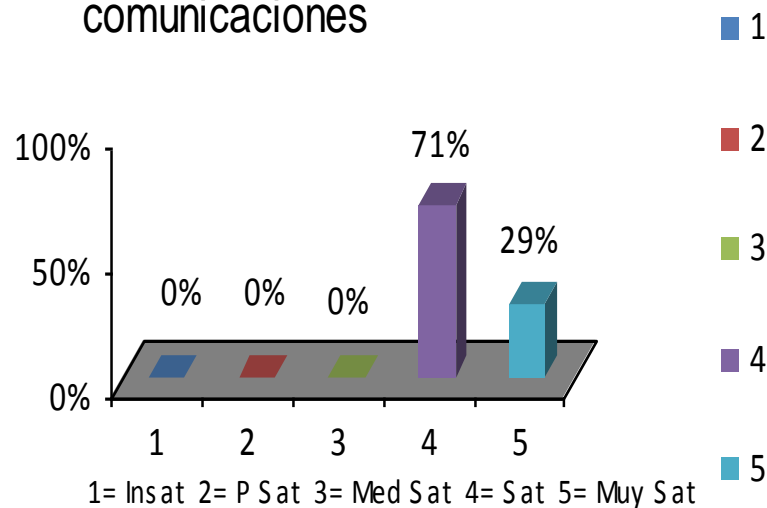
La transparencia en la gestión de la contraloría es calificada como satisfactoria en un 65% y un 35% muy satisfactoria, evidenciándose que el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.

7. Objetividad y coherencia en informes y solicitudes formuladas por la contraloría



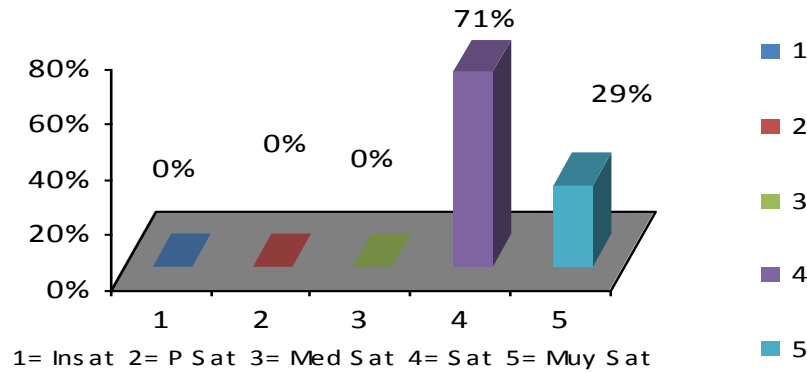
El 82% de los encuestados considera que la objetividad y coherencia en los informes y solicitudes formuladas por la contraloría es satisfactoria y el 18% es muy satisfactorio.

8. Vocabulario empleado en las comunicaciones



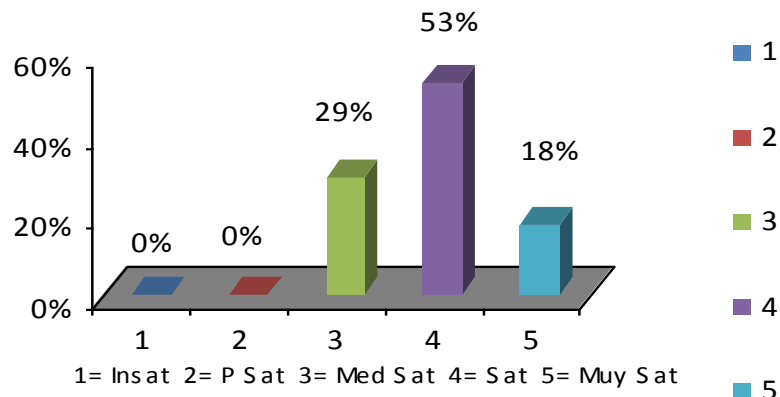
El 71% considera que el vocabulario empleado en las comunicaciones es satisfactorio y el 29% está muy satisfecho del mismo, indicando que cumple con las expectativas.

9. Oportunidad para que las solicitudes efectuadas a la contraloría, sean atendidas



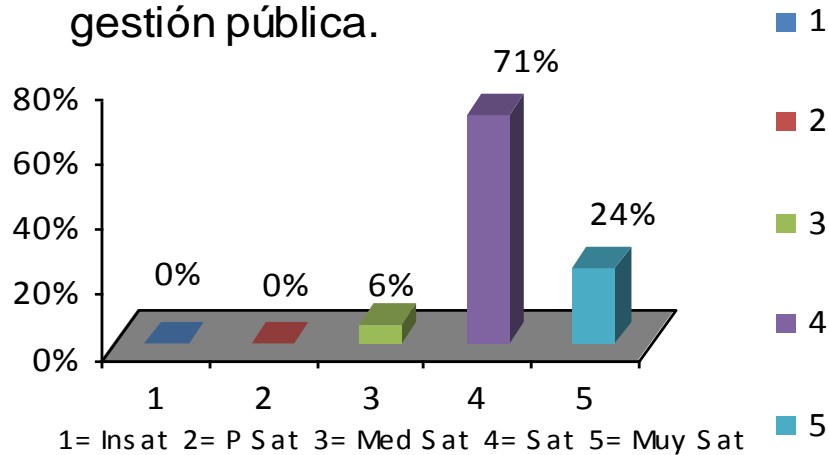
La oportunidad que las solicitudes efectuadas a la contraloría sean atendidas, es calificada como satisfactoria por el 71% de los encuestados y muy satisfactoria por el 29%, por consiguiente el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.

10. Mecanismos de divulgación de la gestión de la contraloría



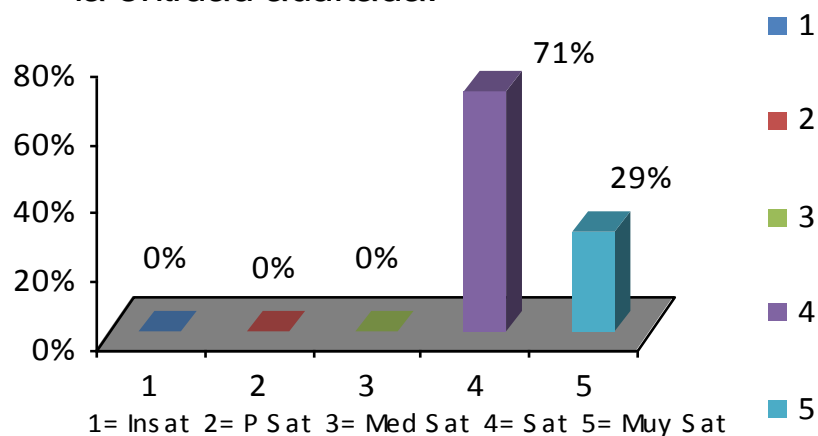
Los clientes consideran que los mecanismos de divulgación de la gestión de la contraloría son calificados en un 53% como satisfactorio, un 29% medianamente satisfactorio y un 18% muy satisfactorio evidenciándose que para la comunidad es significativa la divulgación realizada por la entidad.

11. Aportes de la Contraloría para estimular el control social a la gestión pública.



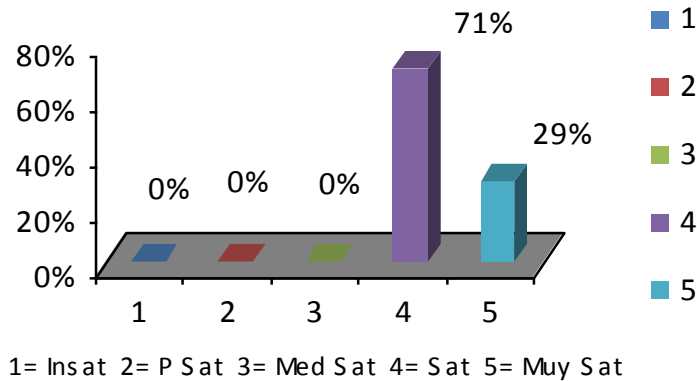
Los clientes califican que los aportes de la contraloría para estimular el control fiscal a la gestión pública son un 71% satisfactorio, un 24% muy satisfactorio y un 6% medianamente satisfactorio. Por consiguiente podemos evidenciar que para la comunidad Neivana es significativa nuestra labor.

12. Aportes para el mejoramiento de la entidad auditada.



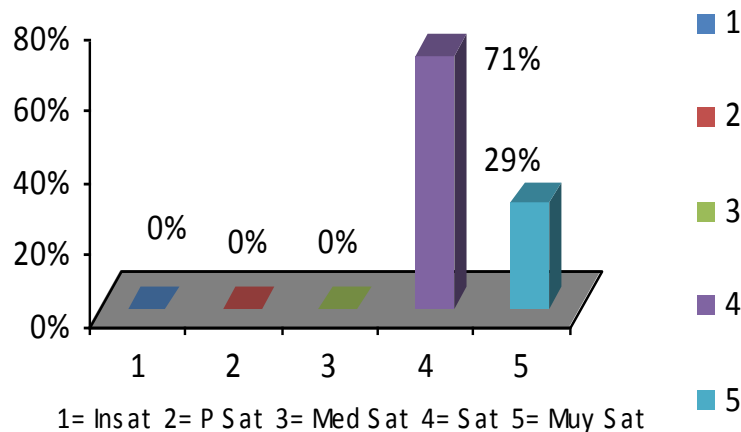
El 71% considera que los aportes para el mejoramiento de la entidad auditada son satisfactorios y un 29% muy satisfactorios, todo indica que cumple con las expectativas.

13. Desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor.



El 71% considera que el desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor es satisfactorio y el 29% restante muy satisfactorio, esto indica que cumple con las expectativas.

14. Cumplimiento al plan de trabajo



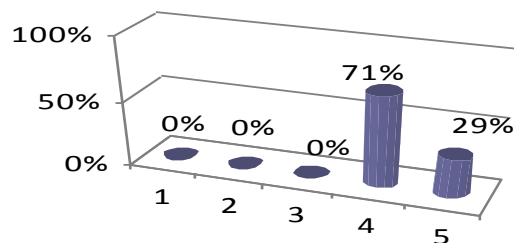
El 71% considera que el cumplimiento al plan de trabajo es satisfactorio y el 29% muy satisfactorio, indicando que cumple con las expectativas.

2. FI-F-30 ENCUESTA DE EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL

La encuesta aplicada consta de 9 preguntas donde seis (6) se califican con los atributos de 5= excelente, 4= bueno, 3= aceptable, 2= regular o 1= malo, sobre: la oportunidad de la vigencia evaluada, confiabilidad de los informes de auditoría, contribución de las auditorías al mejoramiento de la entidad, trato proporcionado por nuestros funcionarios, cumplimiento en la atención de citas y presentación de informes y la imagen que tienen de la Contraloría. Siguen las preguntas abiertas sobre el conocimiento de los servicios que presta nuestra entidad, de igual manera, como le gustaría que fuera el producto que está recibiendo y una pregunta para marcar el medio o los medios de comunicación por los cuales se recibe información de la Contraloría.

Los resultados de estas encuestas son los siguientes:

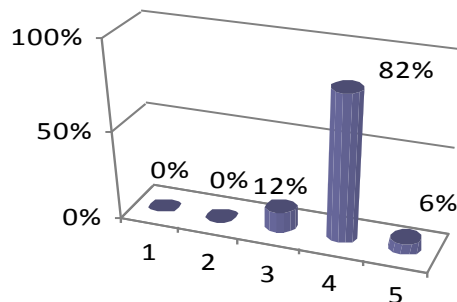
1. La oportunidad de la vigencia evaluada



1= Mala 2=Regular 3= Aceptable 4= Buena 5= Excelente

Nuestros encuestados manifiestan que la oportunidad de la vigencia evaluada es buena en un 71% y excelente 29%, por lo tanto se cumple con las expectativas.

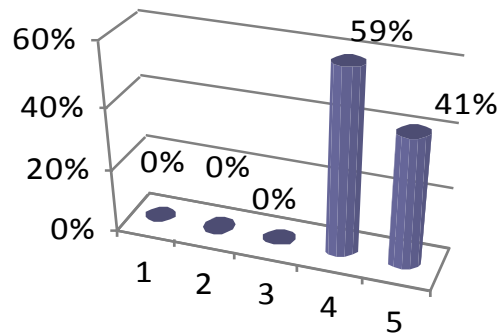
2. La confiabilidad de los informes de auditoría es ?



1= Mala 2=Regular 3= Aceptable 4= Buena 5= Excelente

Se observa que el 82% de los encuestados califica como buena la confiabilidad de los informes de auditoría y el 12% aceptable y el 6% excelente, es decir se cumple con las expectativas.

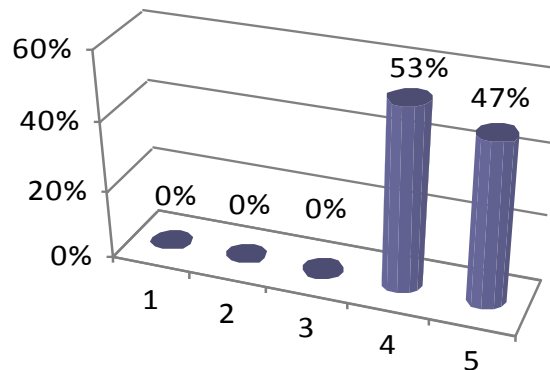
3. Las auditorias realizadas han contribuido al mejoramiento de su entidad ?



1= Mala 2=Regular 3= Aceptable 4= Buena 5= Excelente

El 59% de los encuestados considera que las auditorias son buenas y contribuyen al mejoramiento de la entidad, el 41% en forma excelente, cumpliendo de esta manera con las expectativas

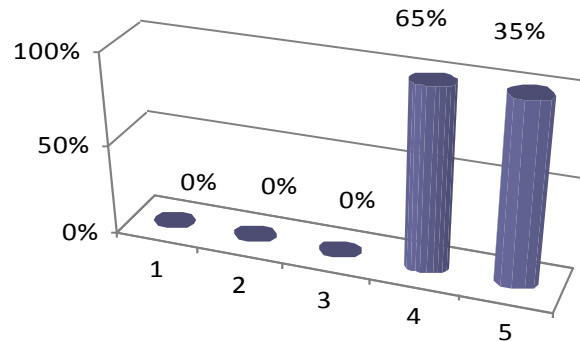
4.El trato proporcionado por nuestros funcionarios es ?



1= Mala 2=Regular 3= Aceptable 4= Buena 5= Excelente

La gráfica ilustra que el trato proporcionado por los funcionarios de la Contraloría Municipal de Neiva, es bueno para el 53% de los encuestados y excelente para el 47%.

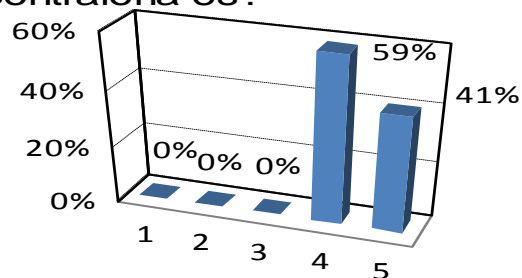
5. El cumplimiento de nuestros funcionarios para atender citas y presentar informes es:



1= Mala 2=Regular 3= Aceptable 4= Buena 5= Excelente

Se observa que el 65% de los encuestados califica el cumplimiento de atención de citas como bueno y el 35% califica como excelente, con lo cual estamos cumpliendo con las expectativas.

6. La imagen que usted tiene de la contraloría es?



1= Mala 2=Regular 3= Aceptable 4= Buena 5= Excelente

Se observa que el 59% de los encuestados califica con buena la imagen de la Contraloría Municipal de Neiva y el 41% la califica como excelente.

En cuanto a la pregunta 7. sobre los servicios que presta la contraloría, los encuestados manifestaron que son: control fiscal, función de advertencia, asesoría administrativa y auditoría contable y financiera.

Respecto de la pregunta 8, cada medio representa el 100%, para establecer cuál de los relacionados en la pregunta es el medio por el cual los sujetos auditados reciben de la Contraloría Municipal de Neiva la información donde la página Web ocupa el primer lugar seguido por radio, prensa, televisión y afiches.



La pregunta 9: Como le gustaría que fuera el producto que está recibiendo, los encuestados expresan que el trabajo se está haciendo bien y que les gustaría que el producto sea objetivo, preventivo, justo y técnico e informado a través de los correos electrónicos.

Con la aplicación de la encuesta se evidencia que estamos cumpliendo con las expectativas, que estamos dando uso a distintos medios de comunicación para divulgar nuestro trabajo. Igualmente, las encuestas nos guían para realizar acciones que nos permitan dar aplicación a la mejora continua en los procesos de la entidad.

3. PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA PC-F-09 ENCUESTA DE SATIFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL

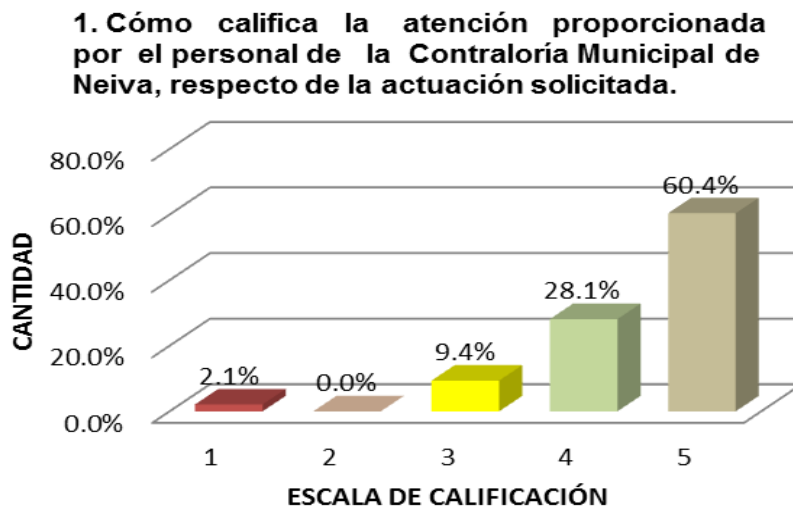
La encuesta aplicada consta de 4 preguntas cuya calificación es de 0 a 5 partiendo que 0 significa una calificación mala hasta llegar a 5 con una calificación excelente.

El intervalo de calificación 1 a 5 consta de los siguientes atributos:

RANGO DE CALIFICACIÓN		
ENTRE	0 Y 1	Mala
ENTRE	1.1 Y 2	Deficiente
ENTRE	2.1 Y 3	Aceptable
ENTRE	3.1 Y 4	Sobresaliente
ENTRE	4.1 Y 5	Excelente

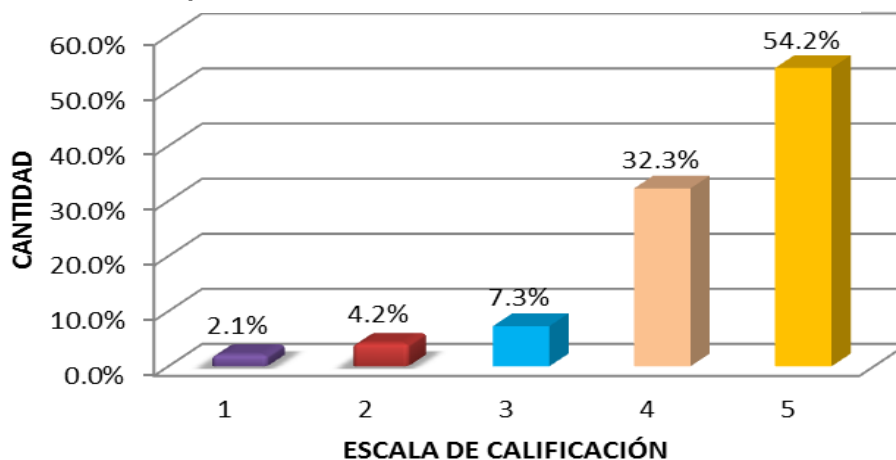
La medición de satisfacción por los clientes externos de participación ciudadana generó una apreciación ponderada de 4,4 que corresponde a una calificación **Excelente**

A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.



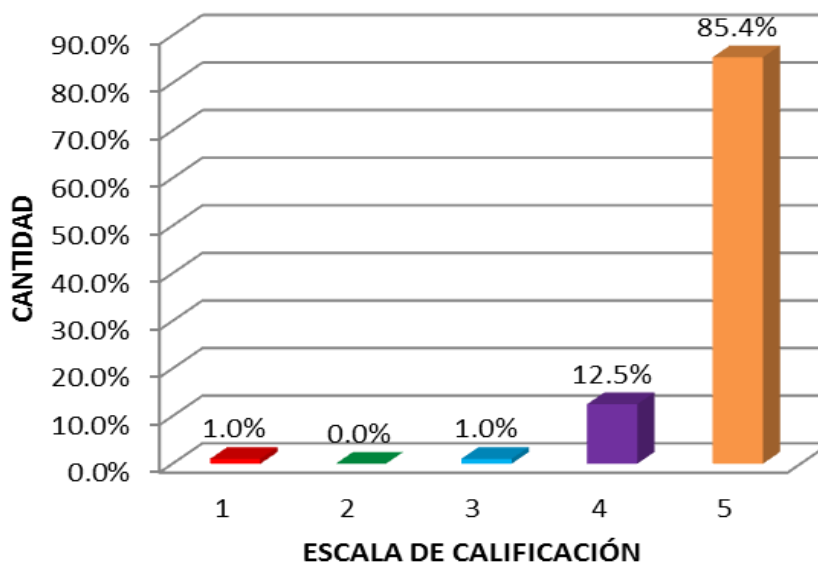
Del universo de encuestado, el 88 % califican la atención brindada por los funcionarios de la Contraloría Municipal en niveles superiores, con un 28% en sobresaliente y un 60% en excelente, lo que demuestra que la entidad está brindando a los ciudadanos un servicio adecuado frente a las expectativas de la ciudadanía. Alcanzando una calificación promedio de 4,4.

2. Cómo califica el trámite y conclusión de la actuación solicitada por parte de la Contraloría Municipal de Neiva



En materia de trámite y conclusión, las calificaciones de la ciudadanía están en los rangos de sobresaliente con un 32% y excelente con un 54%, lo que permite establecer una calificación de 4,3 en promedio frente a la gestión de PQD.

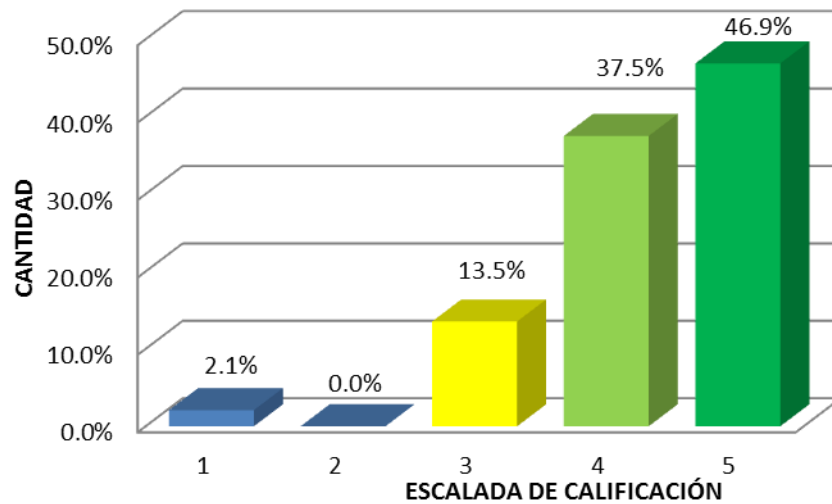
3. La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones es amable e inmediata.



Con una calificación de 4,8, el 85% de los encuestados consideran que las respuestas a las sugerencias e inquietudes es excelente y el 12% sobresaliente.

“Credibilidad en el control fiscal con prevención, participación y efectividad”,

4. La Contraloría Municipal de Neiva, brinda respuesta adecuada a la actuación solicitada



El 38% de los encuestados consideran que la respuesta dada en nuestras actuaciones administrativas atienden sus intereses personales calificando sobresaliente y el 47% como excelente, permitiendo una calificación promedio de 4,3.

4. PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: DE-F-09 ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO

La encuesta aplicada consta de 2 preguntas cuya calificación es de 0 a 5 partiendo de 0 que significa una calificación mala hasta llegar a 5 con una calificación excelente.

El intervalo de calificación 1 a 5 consta de los siguientes atributos:

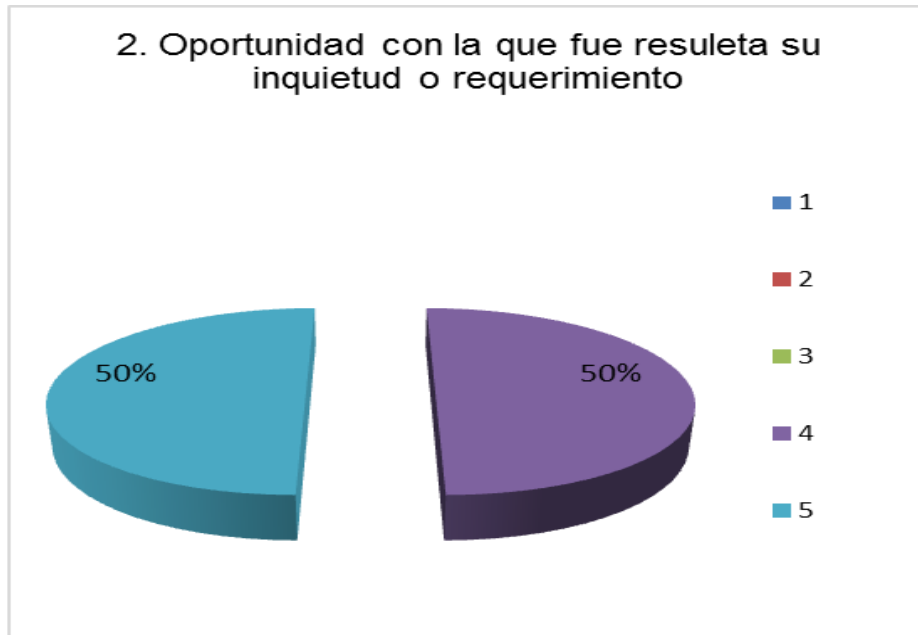
RANGO DE CALIFICACION		
ENTRE	0 Y 1	Mala
ENTRE	1.1 Y 2	Deficiente
ENTRE	2.1 Y 3	Aceptable
ENTRE	3.1 Y 4	Bueno
ENTRE	4.1 Y 5	Excelente

La medición de satisfacción por los clientes externos generó una apreciación ponderada de 4,6 que corresponde a una calificación **Excelente**.

A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.



La atención recibida por los Clientes en la Contraloría Municipal de Neiva es un 83% excelente y un 17% buena, lo cual indica que los encuestados perciben que la atención recibida es buena y excelente.



Se observa que el 50% de los encuestados califican como excelente la oportunidad en la resolución de sus inquietudes y el 50% restante como buena. Con base en estos resultados se establece que la percepción de oportunidad para resolver inquietudes está entre buena y excelente.

FECHA TÉCNICA

FECHA DE APLICACIÓN : JULIO A DICIEMBRE DE 2013

PROCESO FISCALIZACIÓN

ENCUESTA SATISFACCION SUJETOS DE CONTROL ENCUESTADOS: 17 SERVIDORES PUBLICOS: MUNICIPIO DE NEIVA, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “CARMEN EMILIA OSPINA”, MERCASUR LTDA, CURADURIA URBANA PRIMERA DE NEIVA. CURADURIA URBANA SEGUNDA DE NEIVA, MUNICIPIO DE NEIVA - RECURSO HIDRICO

ENCUESTA SATISFACCION SUJETOS DE CONTROL

No DE ENCUESTAS APLICADAS : DIEZ Y SIETE (17)

ENCUESTA EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL

No DE ENCUESTAS APLICADAS : DIEZ Y SIETE (17)

PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL

No DE ENCUESTAS APLICADAS : NOVENYA Y SEIS (96)

TOTAL DE ENCUESTADOS : NOVENYA Y SEIS (96)

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

CALIDAD DEL SERVICIO

No DE ENCUESTAS APLICADAS : DOCE (12)

TOTAL DE ENCUESTADOS : DOCE (12)