

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2013

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

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8717753- 8711170 Participación Ciudadana 8711256 Neiva (H)
www.contralorianeiva.gov.co

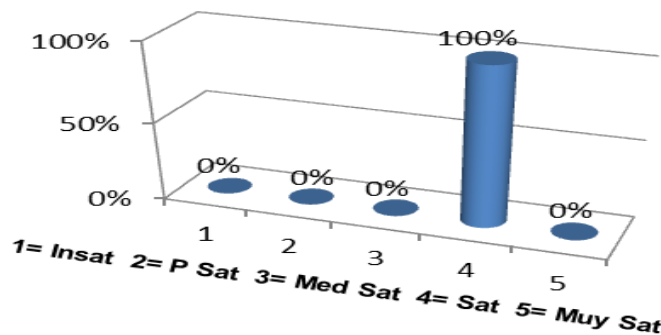
1. PROCESO FISCALIZACIÓN: FI-F-70 ENCUESTA SATISFACCION SUJETOS DE CONTROL

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

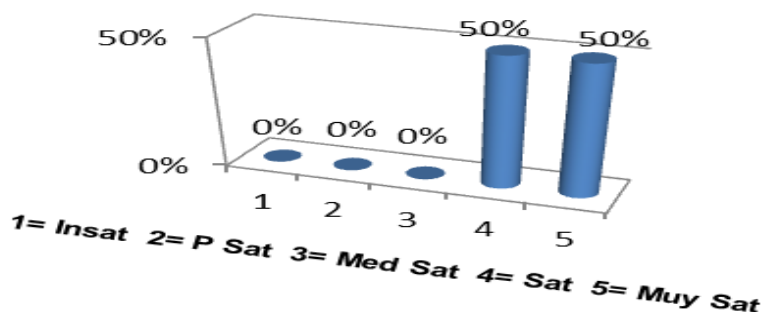
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.

1. Atención telefónica recibida



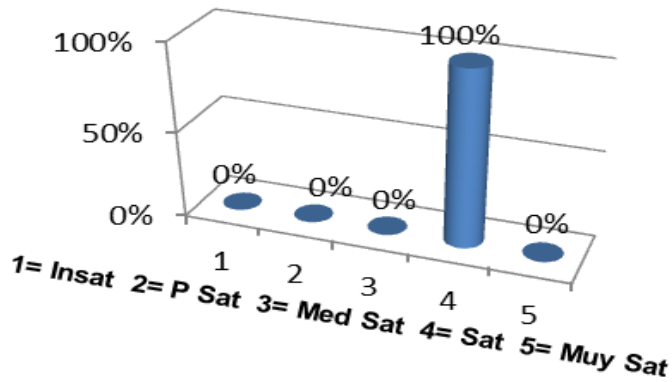
La atención telefónica recibida satisface al cliente en un 100%, con lo cual se observa que cumplimos las expectativas.

2. Atención en la oficina de la Contraloría



Se observa que el 50% de los clientes están muy satisfechos con la atención en la oficina y el otro 50% se encuentran satisfechos, esto indica que la Dirección de Fiscalización desempeña con eficiencia sus funciones.

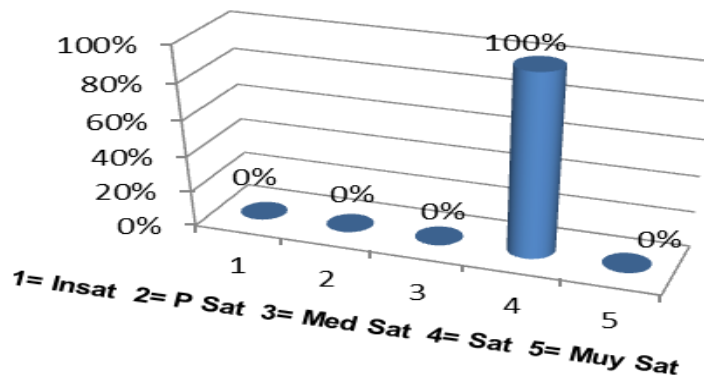
3. Trato brindado cuando visitamos su entidad.



El 100% de los encuestados consideran que el trato brindado cuando visita la entidad es satisfactorio.

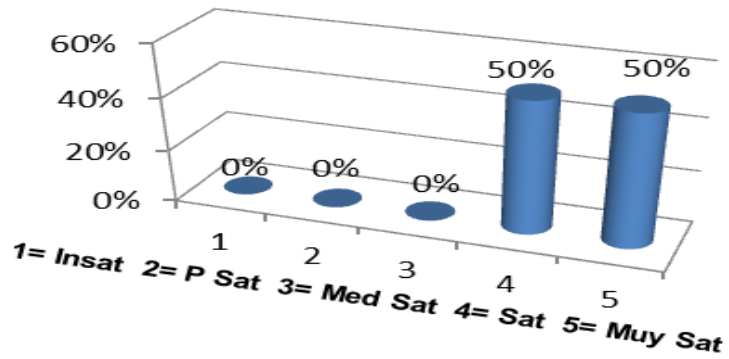
3

4. Contenido de los informes emitidos por la Contraloría



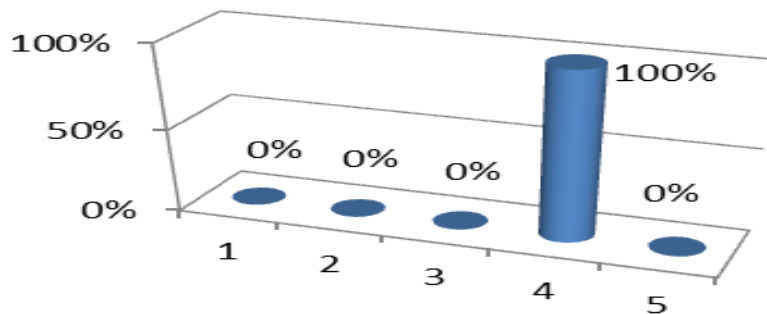
Podemos identificar que el 100% de los clientes están satisfechos con los contenidos de los informes emitidos por la Contraloría.

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



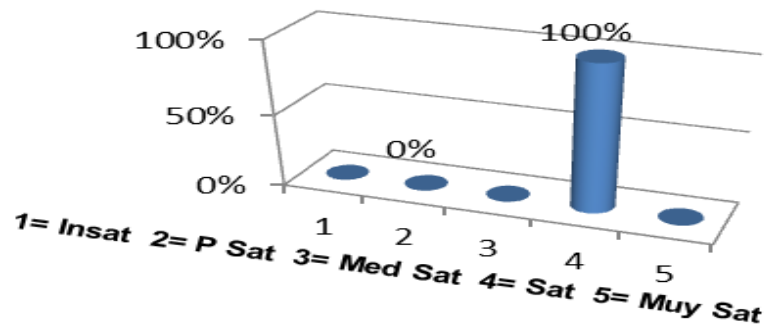
Se observa que el 50% de los clientes están muy satisfechos y el otro 50% satisfecho con la contribución del control fiscal al mejor manejo del erario.

6. Transparencia en la gestión de la Contraloría



La transparencia en la gestión de la contraloría es calificada como satisfactoria en un 100%, por consiguiente el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.

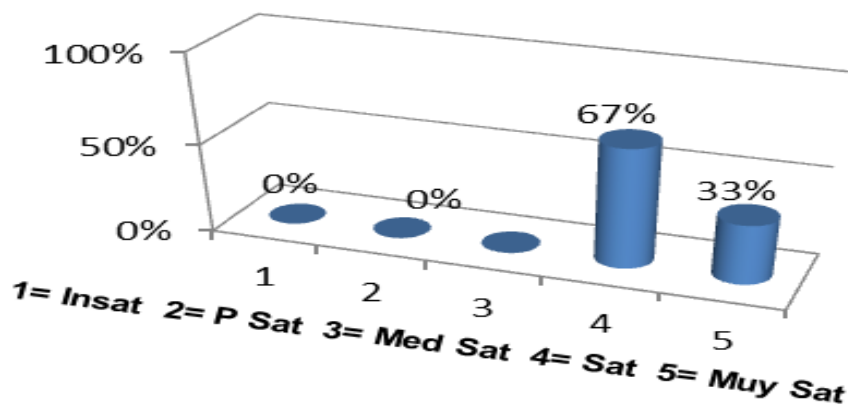
7. Objetividad y coherencia en informes y solicitudes formuladas por la Contraloría



El 100% de los encuestados considera que la objetividad y coherencia en los informes y solicitudes formuladas por la Contraloría es satisfactorio.

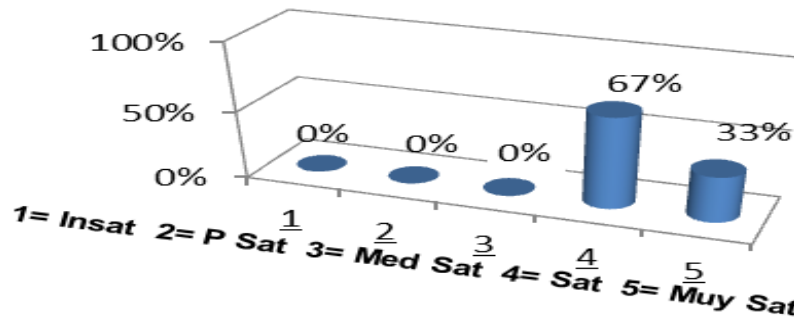
8. Vocabulario empleado en las comunicaciones

5



El 67% considera que el vocabulario empleado en las comunicaciones es satisfactorio y el 33% está muy satisfecho del mismo, todo indica que se cumplen con las expectativas.

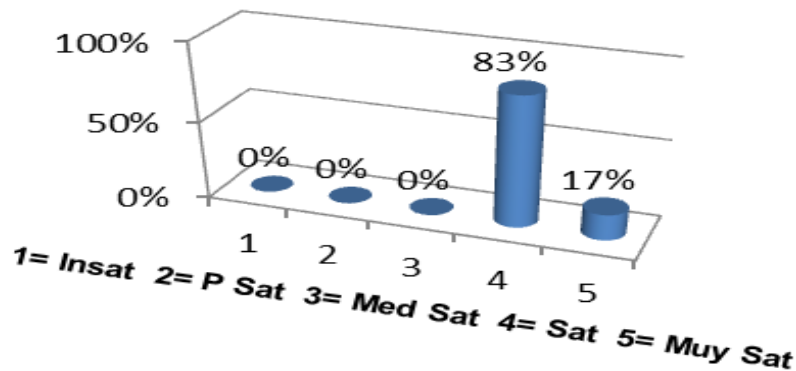
9. Oportunidad para que las solicitudes efectuadas a la Contraloría, sean atendidas



La Oportunidad que las solicitudes efectuadas a la Contraloría, sean atendidas es calificada como satisfactoria con el 67% y un 33% muy satisfactoria, por consiguiente el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.

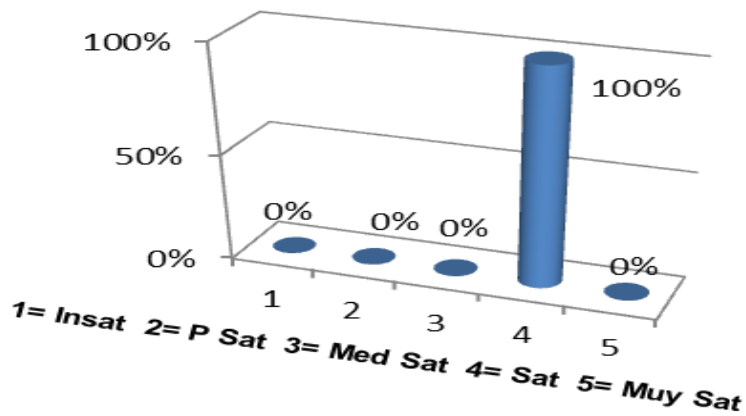
10. Mecanismos de divulgación de la gestión de la Contraloría

6



El cliente considera que el Mecanismo de divulgación de la gestión de la Contraloría es calificado satisfactorio en un 83% y un 17% muy satisfactorio, por consiguiente podemos evidenciar que a la comunidad le es significativo este mecanismo.

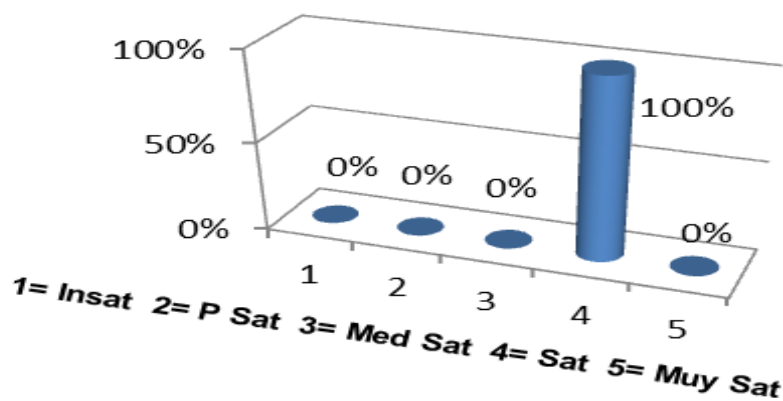
11. Aportes de la Contraloría para estimular el control social a la gestión pública.



El cliente califica que los Aportes de la Contraloría para estimular el control fiscal en la gestión pública son un 100% satisfactorios, por consiguiente podemos evidenciar que para la comunidad le es significativa nuestra labor.

7

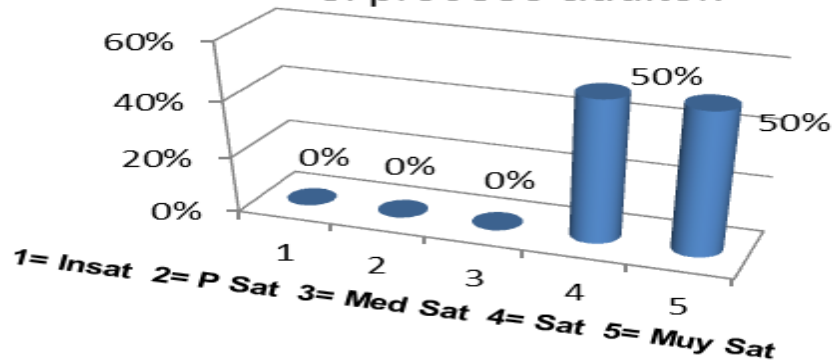
12. Aportes para el mejoramiento de la entidad auditada



El 100% considera que los aportes para el mejoramiento de la entidad auditada son satisfactorios, todo indica que cumple con las expectativas.

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

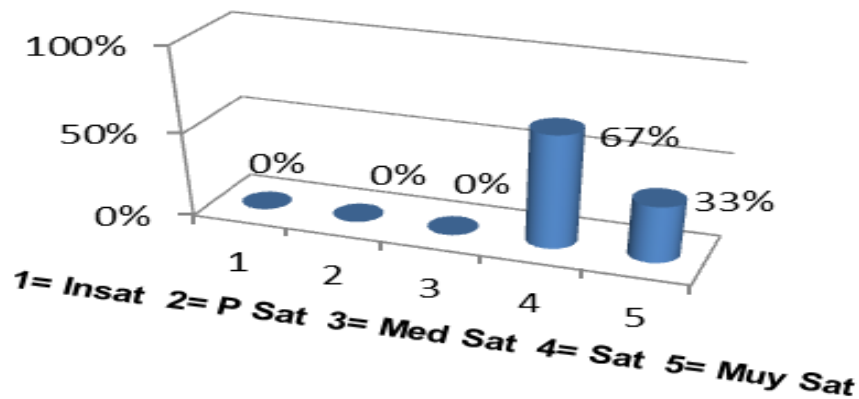
13. Desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor.



El 50% considera que el desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor es muy satisfactorio y el 50% restante satisfactorio, esto indica que cumple con las expectativas.

8

14. Cumplimiento al plan de trabajo



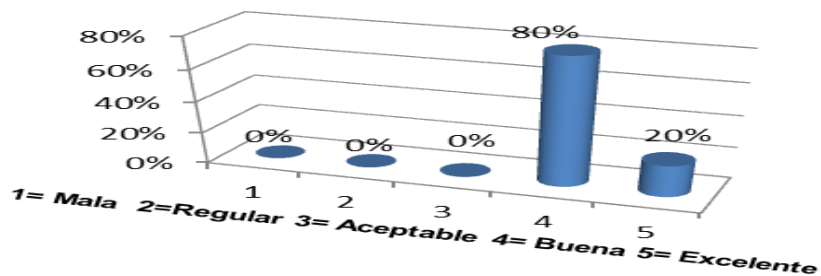
El 67% considera que el Cumplimiento al plan de trabajo es satisfactorio y el 33% muy satisfactorio, todo indica que cumple con las expectativas.

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.

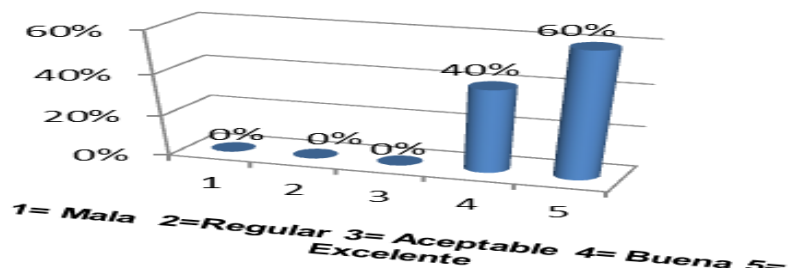
Los resultados de estas encuestas son los siguientes:

1. La oportunidad de la vigencia evaluada



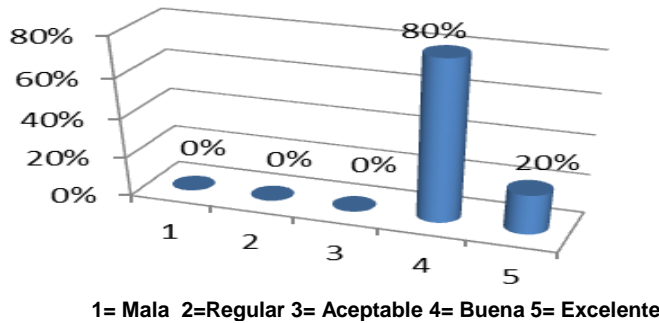
Nuestros encuestados manifiestan que la oportunidad de la vigencia evaluada es buena en un 80% y excelente 20%, por lo tanto se cumplen con las expectativas.

2. La confiabilidad de los informes de auditoría es ?



Se observa que el 60% de los encuestados califica como excelente la confiabilidad de los informes de auditoría y el 40% otorga una buena calificación, es decir se cumple con las expectativas.

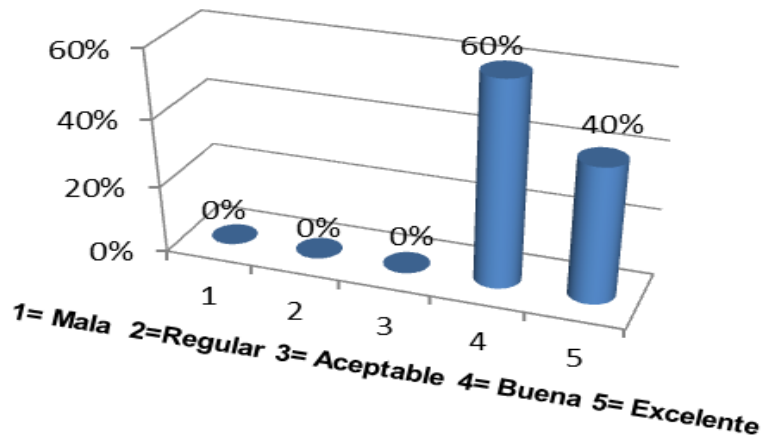
3. Las auditorias realizadas han contribuido al mejoramiento de su entidad ?



El 80% de los encuestados considera que las auditorias contribuyen al mejoramiento de la entidad en forma aceptable y el 20% en forma excelente, cumpliendo de esta manera con las expectativas.

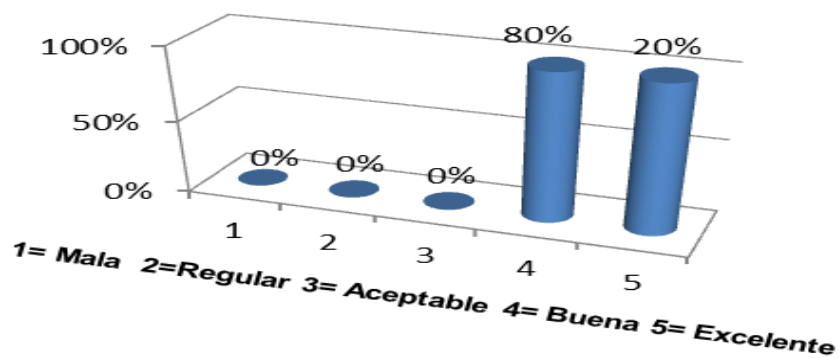
10

4.El trato porporcionado por nuestros funcionarios es ?



La gráfica ilustra que el contenido de los informes es excelente para el 40% de los encuestados y bueno para el 60%. Cumpliendo con la expectativas de los sujetos auditados.

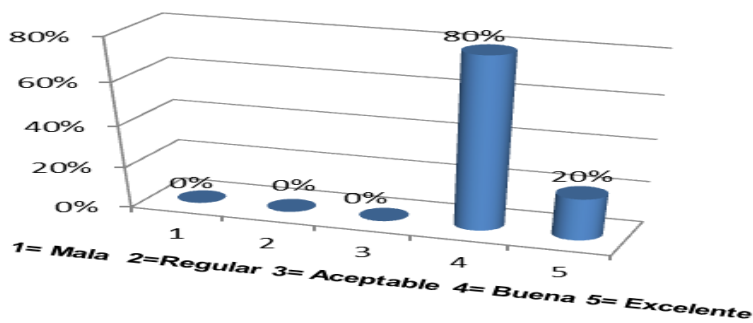
5. La El cumplimiento de nuestros funcionarios para atender citas y presentar informes es:



11

Se observa que el 80% de los encuestados califica el cumplimiento de atención de citas como bueno y el 20% califica de excelente, con lo cual estamos cumpliendo con las expectativas.

6. La Imagen que usted tiene de la contraloria es?



Respecto de la imagen que tienen los sujetos auditados de la Contraloría, el 80% de los encuestados manifiesta que es aceptable y el 20% que es excelente con lo cual se establece el impacto de la entidad por la labor que se está desarrollando.



En cuanto la pregunta 7. sobre los servicios que presta la Contraloría, los encuestados manifestaron que son: supervisión y auditoría, control fiscal y asesoría en planes de mejoramiento.

En cuanto la pregunta octava: Por cuál de los medios de comunicación recibe información de la Contraloría Municipal de Neiva? El 80% de los sujetos auditados manifestaron que reciben información por la página web de la entidad y el 20% mediante afiches, volantes y cartillas. Es decir, la entidad a través de los medios informáticos está llegando a sus auditados.

Para la pregunta 9. Como le gustaría que fuera el producto que está recibiendo, los encuestados expresan que determinado el hallazgo detectado por la auditoría, se dé más tiempo para dar respuesta y que el producto llegue a través de los correos electrónicos de cada uno de los sujetos de control, en medio físico y magnético.

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 SATISFACCION TELEFÓNICA Y/O PERSONAL

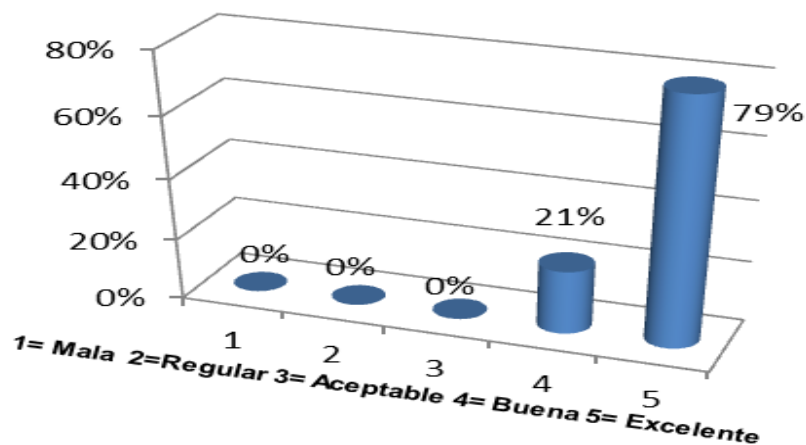
La encuesta consulta sobre la oportunidad en el trámite y la atención de las peticiones, quejas o denuncias de los ciudadanos, la cual consta de 2 preguntas cuya calificación es de 1 a 5 partiendo de 1 que significa una calificación Mala hasta llegar a 5 con una calificación Excelente.

El intervalo de calificación 1 a 5 consta de los siguientes atributos:
1 = Mala, 2 = Regular, 3 = Buena, 4 = Sobresaliente, 5 = Excelente

La medición de satisfacción por los clientes externos de participación ciudadana generó una apreciación ponderada de 4,71 que corresponde a una calificación **Excelente**.

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

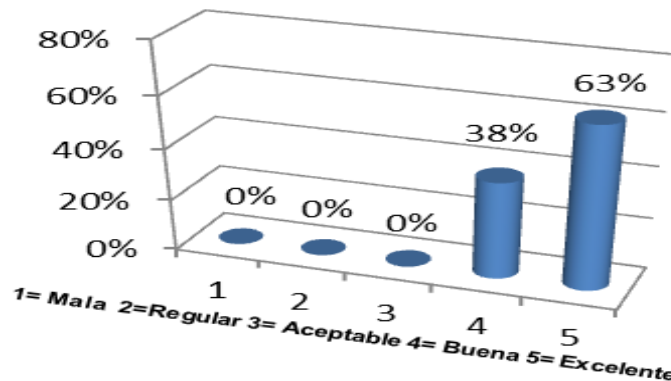
1. Como califica usted oportunidad en el inicio, trámite y conclusion de su queja por parte de la Contraloria Municipal de Neiva?



13

La observacion permanente del principio de AUTO CONTROL ha permitido que durante el primer semestre de la vigencia 2013, podamos mejorar el nivel de satisfaccion frente a la oportunidad y trámite de las actuaciones que adelantamos en la Dirección de Participacion Ciudadana, mostrando que un 79% de los encuestados con la pregunta 1, califican que el tramite y la oportunidad son excelentes.

2. Como califica usted la atencion recibida por parte de los servidores publicos de la Contraloria Municipal de Neiva durante el trámite de su queja?



El 63% de los encuestados califica como excelente la atención recibida por parte de los servidores publicos de la entidad durante el trámite de las PQD y el 38% la calificó como buena, con lo cual se establece la gran aceptación de nuestra atención por parte de la ciudadanía.

14

FECHA TÉCNICA

FECHA DE APLICACIÓN: ENERO A JUNIO DE 2013

PROCESO FISCALIZACIÓN

SUJETOS DE CONTROL ENCUESTADOS: SEIS (6) SERVIDORES PUBLICOS DE: MUNICIPIO DE NEIVA – CONCEJO DE NEIVA Y SECRETARIA DE CULTURA DE NEIVA, así como MUNICIPIO DE NEIVA – RESERVAS PRESUPUESTALES

ENCUESTA EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL

No DE ENCUESTAS APLICADAS: CINCO (5) SERVIDORES PUBLICOS MUNICIPIO DE NEIVA SECRETARIA DE CULTURA así como MUNICIPIO DE NEIVA – RESERVAS PRESUPUESTALES

PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL

No DE ENCUESTAS APLICADAS: NOVENTA Y SEIS (96)

TOTAL DE ENCUESTADOS: NOVENTA Y SEIS (96)