

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2014

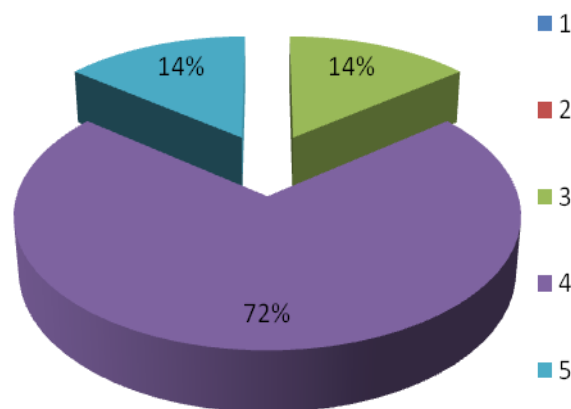
1. PROCESO FISCALIZACIÓN: FI-F-31 ENCUESTA SATISFACCIÓN SUJETOS DE CONTROL

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 Satisfecho.**

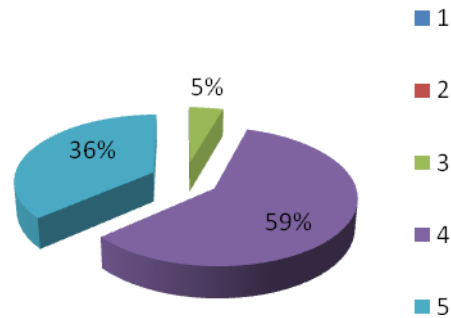
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.

1. Atención telefónica recibida



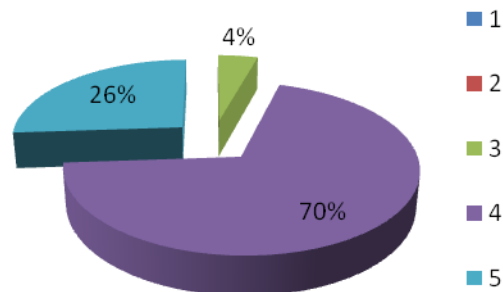
La atención telefónica recibida satisface al cliente en un 72%, medianamente satisfecho, el 14% muy satisfecho un 14%.

2. Atención en la oficina de la Contraloría



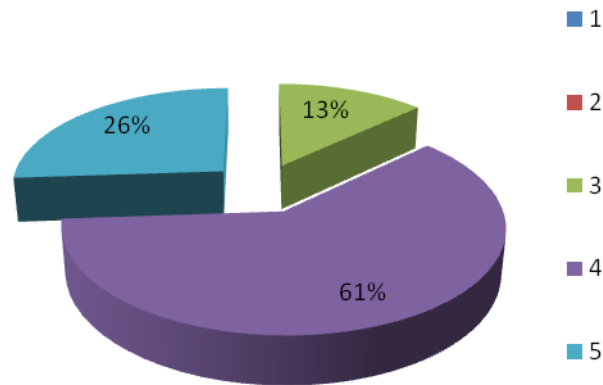
Se observa que el 59% de los clientes están satisfechos, un 36% muy satisfechos y un 5% medianamente satisfecho con la atención en la Dirección de Fiscalización, esto demuestra que su desempeño en sus funciones es realizado con eficiencia.

3. Trato brindado cuando visitamos su entidad.



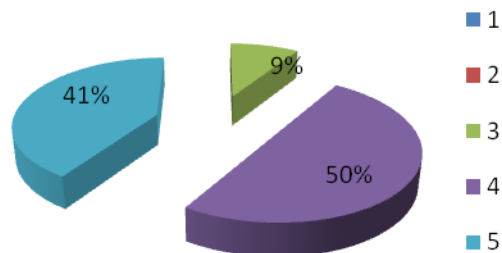
El 70% considera que el trato brindado cuando visita la entidad es satisfactorio, el 26% muy satisfecho y un 4% medianamente satisfecho.

4. Contenido de los informes emitidos por la Contraloría



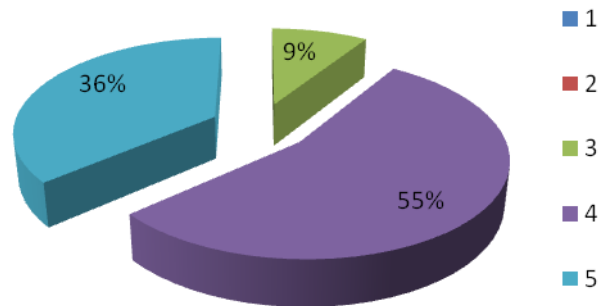
Podemos identificar que el 61% de los clientes están satisfechos, un 26% muy satisfechos y un 13% medianamente satisfechos con los contenidos de los informes emitidos por la contraloría.

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



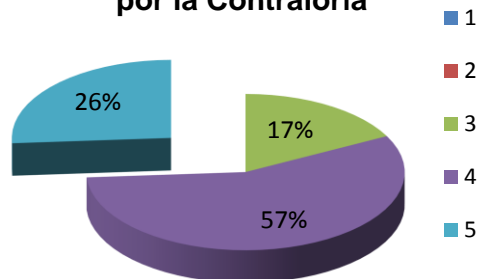
Se observa que el 50% de los clientes están satisfechos, el 41% muy satisfechos y el otro 9% medianamente satisfecho.

6. Transparencia en la gestión de la contraloría



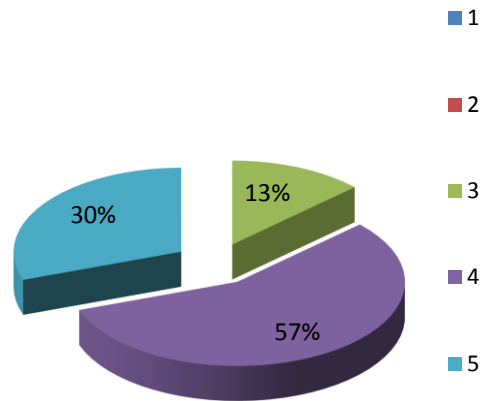
La transparencia en la gestión de la contraloría es calificada como satisfecho en un 55%, el 36% muy satisfecho y un 9% medianamente satisfecho, por consiguiente el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.

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



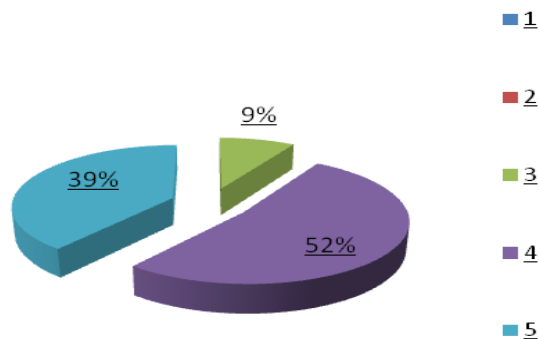
El 57% considera que la objetividad y coherencia en los informes y solicitudes formuladas por la contraloría es satisfecho, un 26% muy satisfecho y el 17% medianamente satisfecho.

8. Vocabulario empleado en las comunicaciones



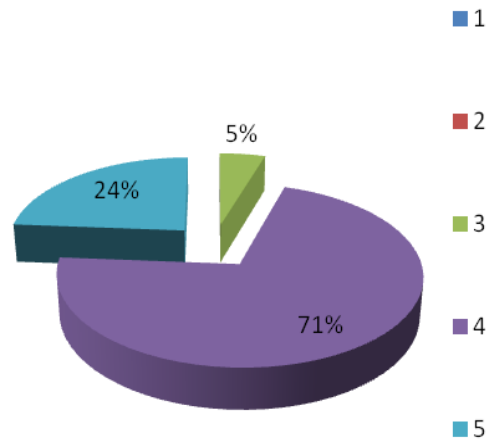
El 57% considera que el Vocabulario empleado en las comunicaciones es satisfactorio, el 30% está muy satisfecho y el 13% medianamente satisfecho del mismo, todo indica que cumple con las expectativas.

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



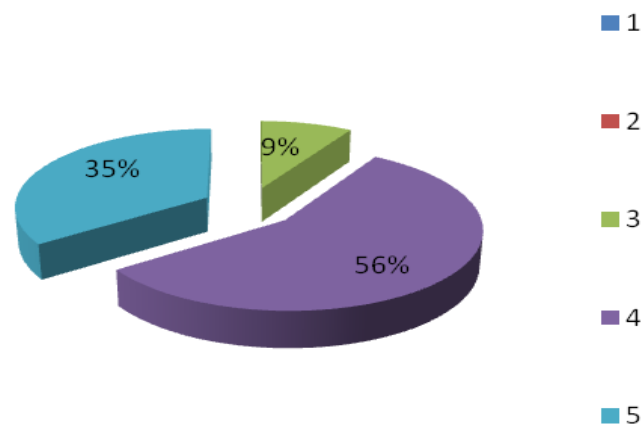
La Oportunidad que las solicitudes efectuadas a la contraloría, sean atendidas es calificada como satisfecho con el 52%, el 39% muy satisfecho y el 9% medianamente satisfecho, por consiguiente el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.

10. Mecanismos de divulgación de la gestión de la Contraloría



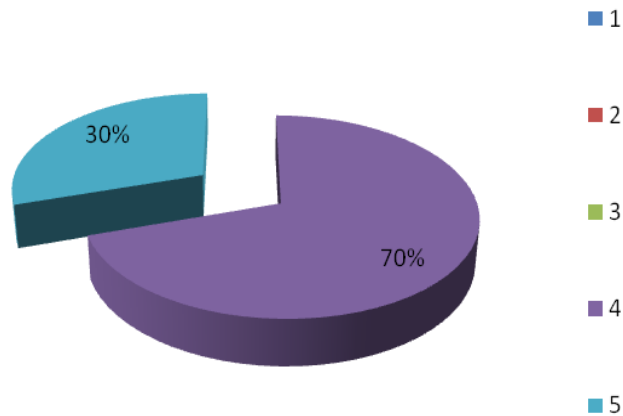
El cliente considera que el Mecanismo de divulgación de la gestión de la contraloría fue calificando en un 71% como satisfactorio, un 24% muy satisfecho y el 5% medianamente satisfecho, por consiguiente podemos evidenciar que la comunidad le es significativo este mecanismo.

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



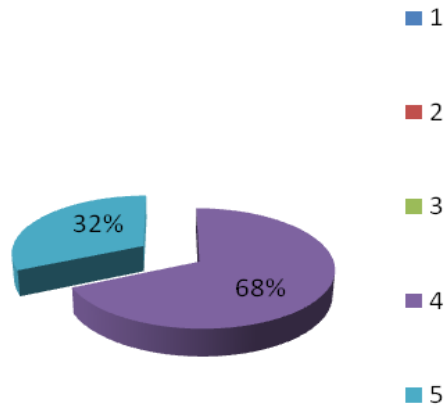
El 56% de los clientes califican que los aportes de la contraloría para estimular el control fiscal a la gestión como satisfactorio, el 35% muy satisfactorio y el 9% medianamente satisfactorio, por consiguiente podemos evidenciar que a la comunidad le es significativo.

12. Aportes para el mejoramiento de la entidad auditada



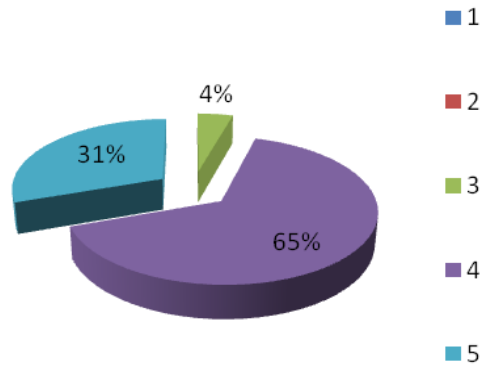
El 70% considera que los Aportes para el mejoramiento de la entidad auditada es satisfactorio y el 30% muy satisfactorio, todo indica que cumple con las expectativas.

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



El 68% considera que el desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor es satisfactorio y el 32% muy satisfecho esto indica que cumple con las expectativas.

14. Cumplimiento al plan de trabajo



El 65% considera que el cumplimiento al plan de trabajo es satisfactorio, el 31% muy satisfactorio y un 4% medianamente satisfecho, todo indica que cumple con las expectativas.

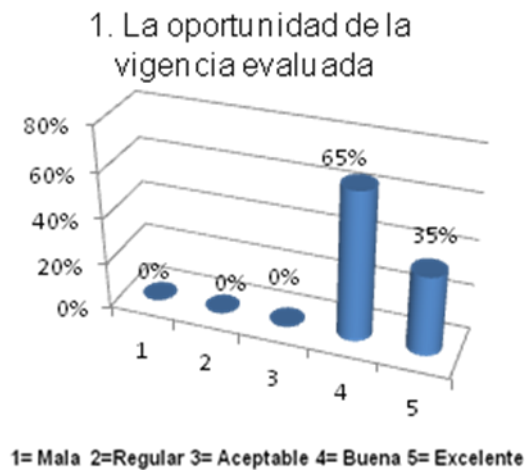
2. FI-F-30 ENCUESTA DE EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL

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.

La medición de satisfacción por los sujetos de control generó una apreciación ponderada de 4.3 que corresponde a una calificación **bueno**.

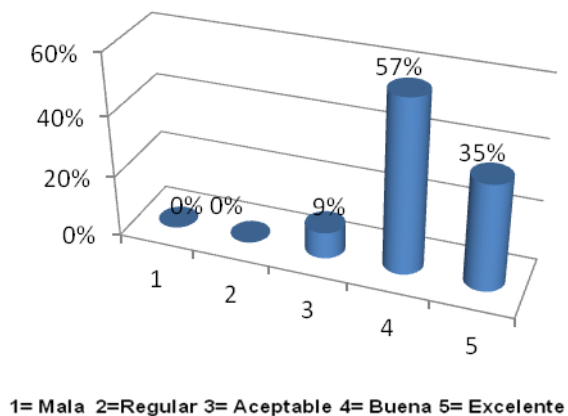
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.

Los resultados de estas encuestas son los siguientes:



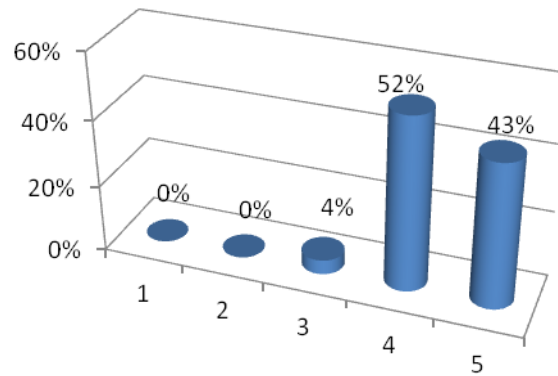
Nuestros encuestados manifiestan que la oportunidad de la vigencia evaluada es buena en un 65% y excelente en el 35%.

2. La confiabilidad de los informes de auditoría es ?



Se observa que el 57% de los encuestados califica como buena la confiabilidad de los informes de auditoría, es decir se cumple con las expectativas.

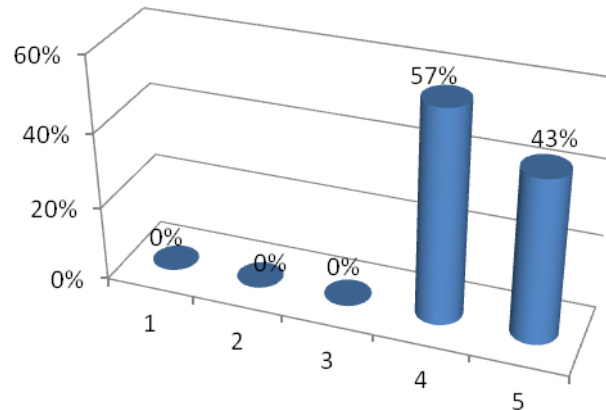
3. Las auditorías realizadas han contribuido al mejoramiento de su entidad ?



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

El 43% de los encuestados considera que las auditorías son excelentes y contribuyen al mejoramiento de la entidad y el 52% las califica en forma aceptable.

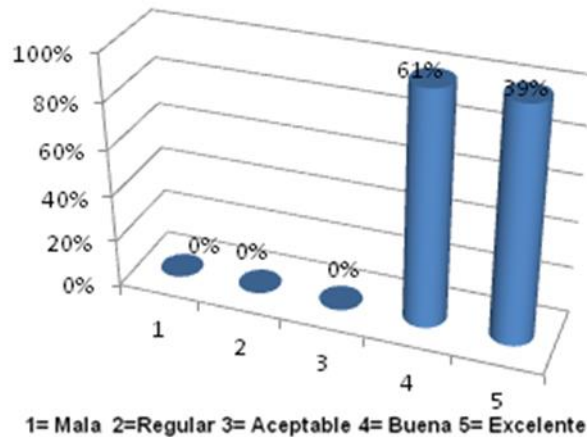
4. El trato proporcionado por nuestros funcionarios es ?



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

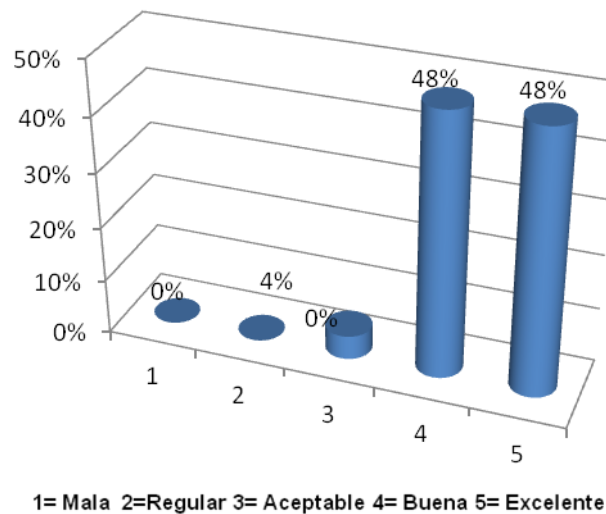
La gráfica ilustra que el trato proporcionado por los funcionarios de la Contraloría Municipal de Neiva, es excelente para el 43% de los encuestados y bueno para el otro 57%.

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



Se observa que el 39% de los encuestados califica el cumplimiento de atención de citas como excelente y bueno por el 61% restante, con lo cual estamos cumpliendo con las expectativas.

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



Se observa que el 48% de los encuestados califica con excelente la imagen de la Contraloría Municipal de Neiva y el otro 48% la califica como buena.



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

Respecto de la pregunta 8, relacionada con el medio de comunicación por medio del cual reciben información, los sujetos auditados manifiestan que principalmente a través de la página web, por medios hablados y escritos y seguido por comunicaciones dirigidas a la entidad.

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.

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 SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL

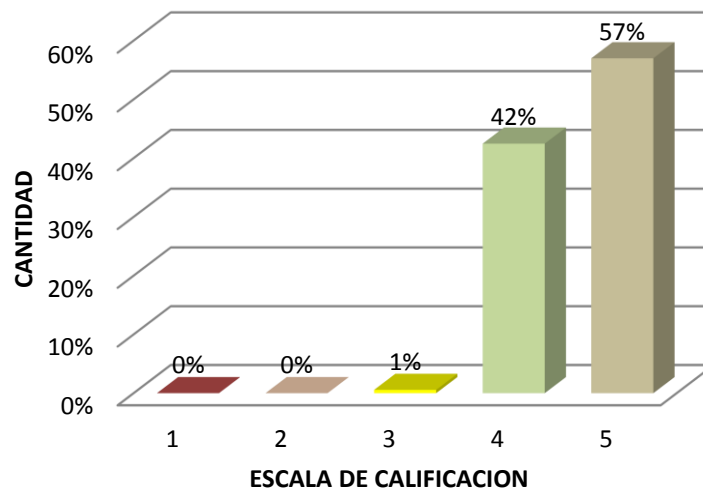
La encuesta aplicada consta de 4 preguntas cuya calificación es de 0 a 5 partiendo que 0 significa una calificación mala hasta llegar a 5 con una calificación excelente.

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

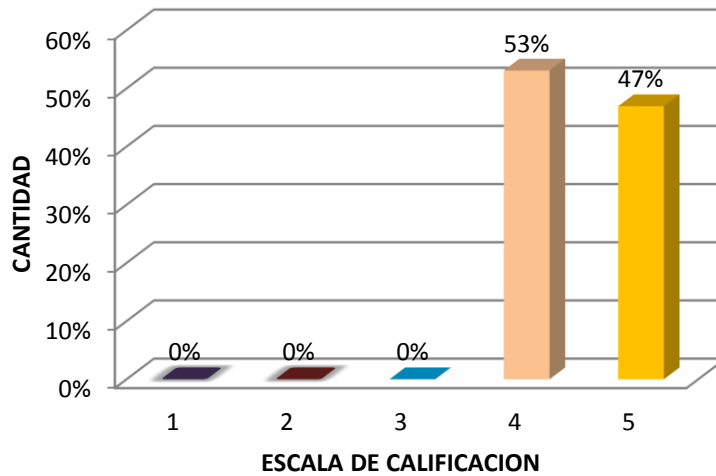
RANGO DE CALIFICACIÓN		
ENTRE	0 Y 1	Mala
ENTRE	1.1 Y 2	Deficiente
ENTRE	2.1 Y 3	Aceptable
ENTRE	3.1 Y 4	Sobresaliente
ENTRE	4.1 Y 5	Excelente

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

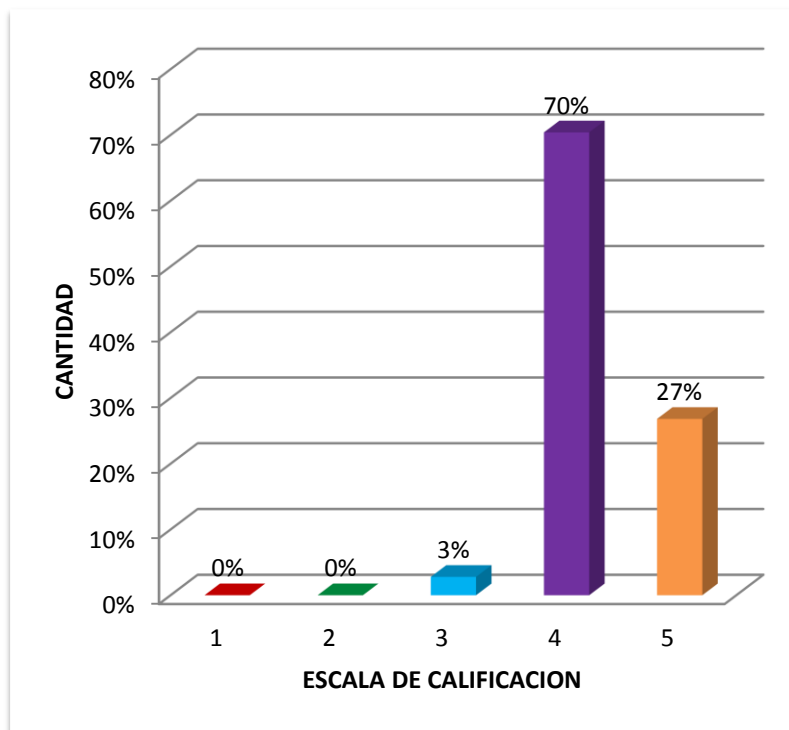
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.



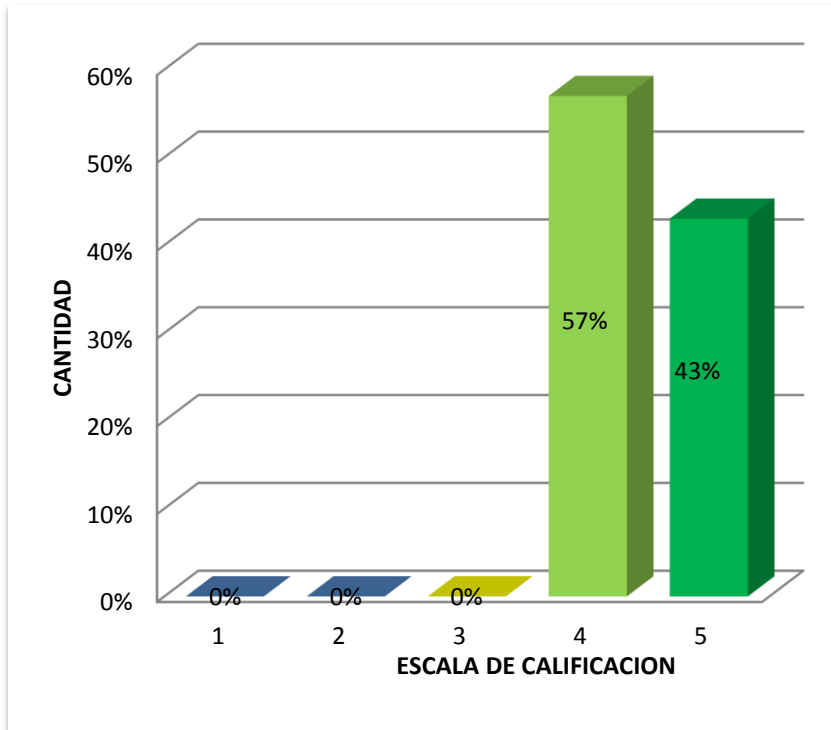
Del universo de encuestado, el 99 % califican la atención brindada por los funcionarios de la Contraloría Municipal en niveles superiores, con un 42% en sobresaliente y un 57% en excelente, lo que demuestra que la entidad está brindando a los ciudadanos un servicio adecuado frente a las expectativas de la ciudadanía. Alcanzando una calificación promedio de 4,6.



En materia de trámite y conclusión, las calificaciones de la ciudadanía, están en los rangos de SOBRESALIENTE con un 53% y excelente con un 47%, lo que permite que establecer una calificación de 4,5 en promedio, frente a la gestión de PQD



El 70% de los encuestado considera que la respuesta a las sugerencias e inquietudes que dada en la entidad es SOBRESALIENTE y el 27% la califica en el rango de EXCELENTE, permitiendo una calificación promedio de 4,2



El 57% de los encuestado considera que la respuesta dada en nuestras actuaciones administrativas atienden sus intereses personales es SOBRESALIENTE , el 43 % la califica en el rango de EXCELENTE, permitiendo una calificación promedio de 4,4.

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 deficiente hasta llegar a 4 con una calificación excelente.

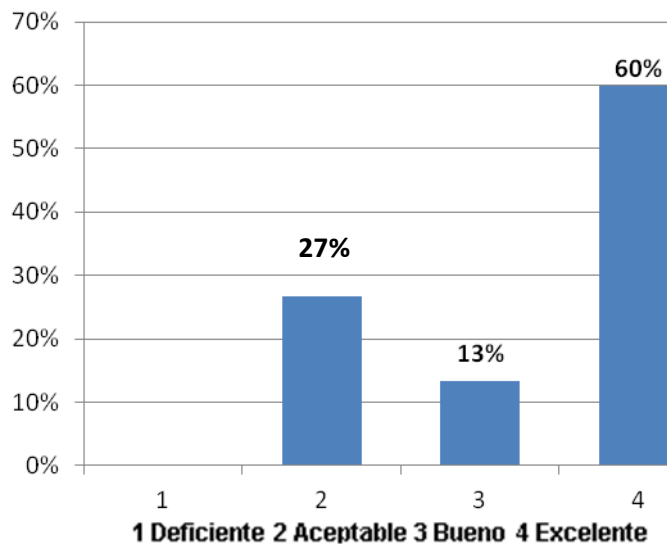
El intervalo de calificación 1 a 4 consta de los siguientes atributos:

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

La medición de satisfacción por los clientes externos generó una apreciación ponderada de 3,3 que corresponde a una calificación EXCELENTE.

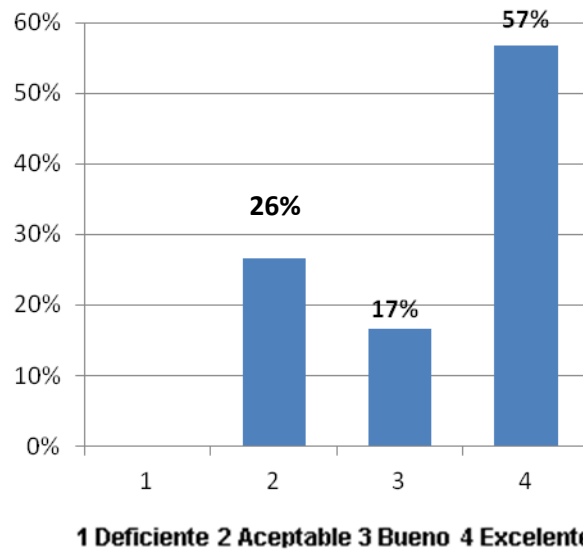
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.

1. Satisfacción por la atención recibida



La satisfacción recibida por los Clientes en la Contraloría Municipal de Neiva es un 60% Excelente, un 13% bueno y un 27% aceptable, lo cual indica que los encuestados perciben que la atención recibida es Excelente.

2. Oportunidad en el servicios prestado



Se observa que la oportunidad en el servicio prestado, el 57% de los encuestados califican como Excelente, un 17% bueno y un 26%. como aceptable Con base en estos resultados se establece que la percepción de oportunidad para resolver inquietudes es Excelente.

FECHA TÉCNICA

FECHA DE APLICACIÓN : JULIO A DICIEMBRE DE 2014

PROCESO FISCALIZACIÓN

ENCUESTA SATISFACCION SUJETOS DE CONTROL

MUNICIPIO DE NEIVA
EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
PERSONERIA MUNICIPAL
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "CARMEN EMILIA OSPINA"
CURADURIA URBANA PRIMERA DE NEIVA
CURADURIA URBANA SEGUNDA DE NEIVA

TOTAL DE ENCUESTADOS : VEINTIDOS (22)

PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL

TOTAL DE ENCUESTADOS : CIENTO SETENTA Y NUEVE (179)

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO CALIDAD DEL SERVICIO

No DE ENCUESTAS APLICADAS : TREINTA (30)
TOTAL DE ENCUESTADOS : TREINTA (30)