

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2015

PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA: PG-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.

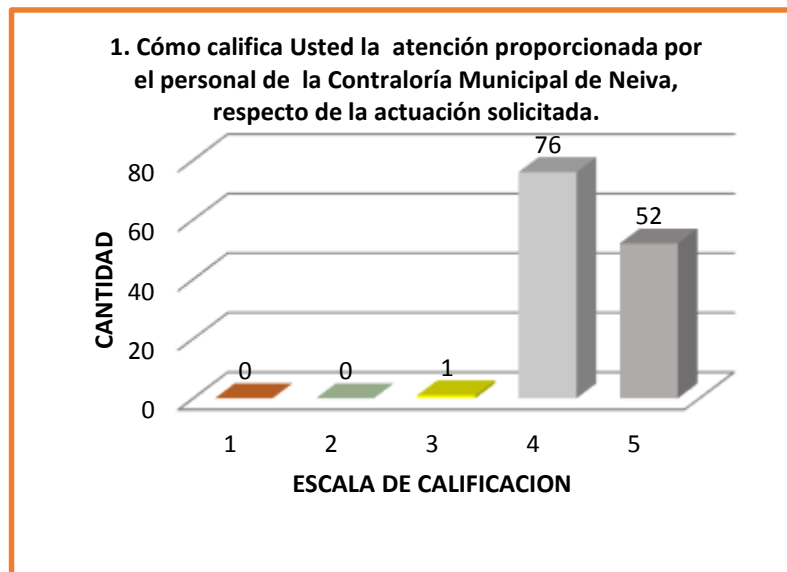
El intervalo de calificación 1 a 5 consta de los siguientes atributos:

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 4,2 que corresponde a una calificación **Excelente**

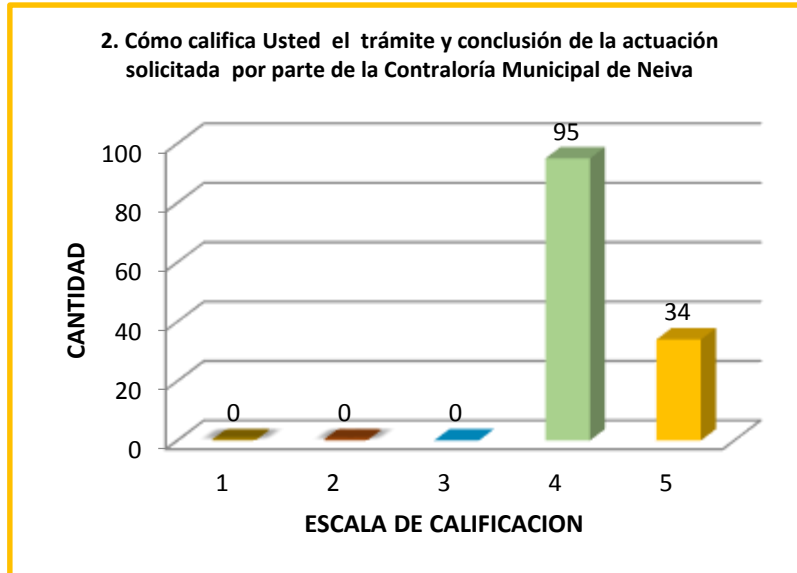
A continuación se presenta el resultado obtenido en cada pregunta, de forma gráfica.

1. Cómo califica Usted la atención proporcionada por el personal de la Contraloría Municipal de Neiva, respecto de la actuación solicitada.



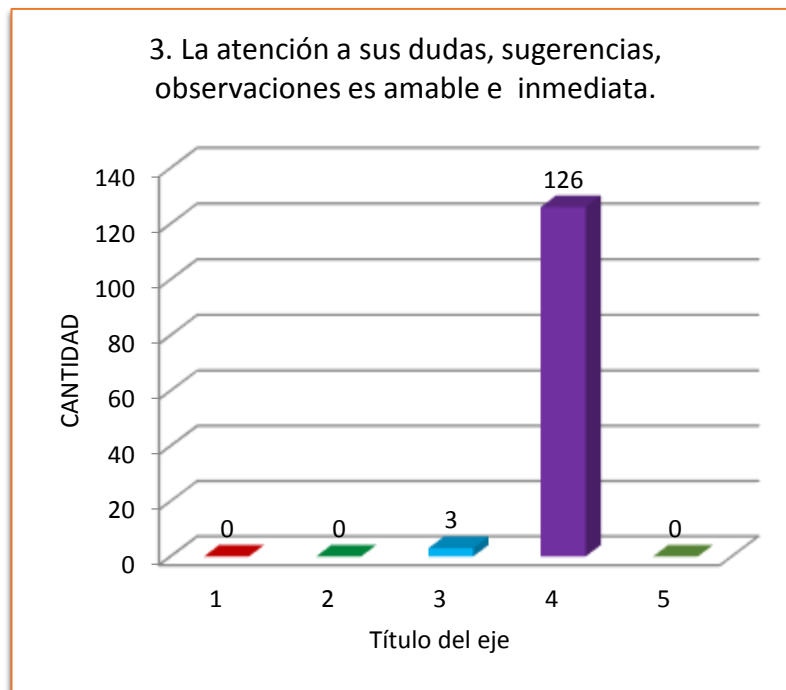
Durante el segundo semestre de la vigencia 2015, el 99% de los ciudadanos encuestados han calificado nuestra atención en niveles superiores, permitiendo generar credibilidad en la gestión que se realiza en el trámite de las PQD.

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



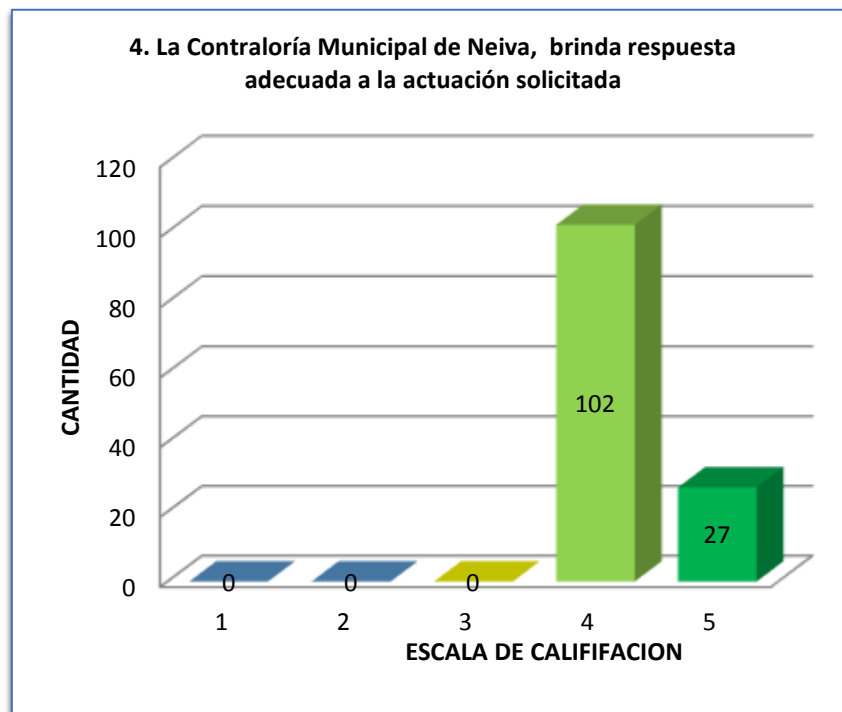
En relacion al trámite y conclusión de las actuaciones administrativas, el 74% de los ciudadanos encuestados califica nuestra gestion en la escala de sobresaliente, el 26% de excelente, generando un promedio de 4,3 que corresponde al rango de Excelente.

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



El 98% de los ciudadanos encuestados considera que la respuesta a las sugerencias e inquietudes dada en la entidad es sobresaliente, el 2% la califica en el rango de Buena, permitiendo una calificación promedio de 4,0 que corresponde al rango de Sobresaliente.

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



Como resultado evidente de nuestra gestión, el 79% de los encuestados brinda una calificación en el rango de Sobresaliente, el 21% de Excelente para un promedio de 4,2 permitiendo lograr un adecuado nivel de confianza y credibilidad en la misión institucional de la entidad.

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.

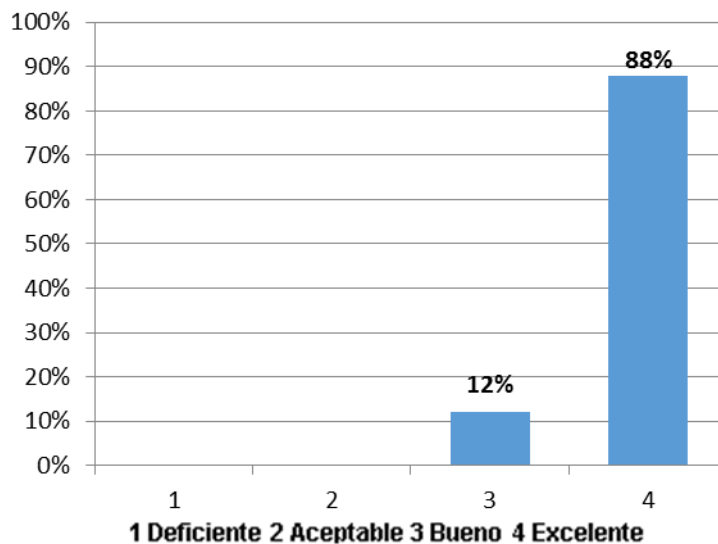
El intervalo de calificación 1 a 4 consta de los siguientes atributos:

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.

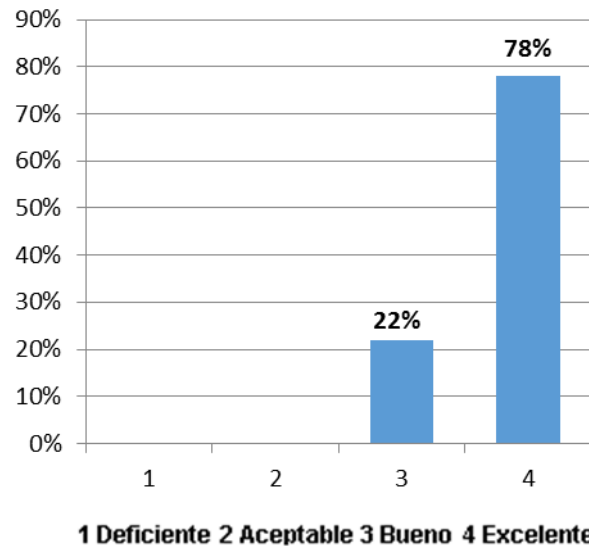
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.

1. Satisfacción por la atención recibida



La satisfacción recibida por el 88% de los ciudadanos encuestados en la Contraloría Municipal de Neiva es Excelente y 12% otorga una calificación en el rango de bueno, lo cual indica que los encuestados califican que la atención recibida está en promedio en el 3.83%, es decir corresponde al rango de Excelente.

2. Oportunidad en el servicios prestado



Se observa que el 78% de los encuestados califican la oportunidad en el servicio prestado como Excelente y el 22% como bueno, generando un promedio del 3.83% que corresponde al rango de Excelente.

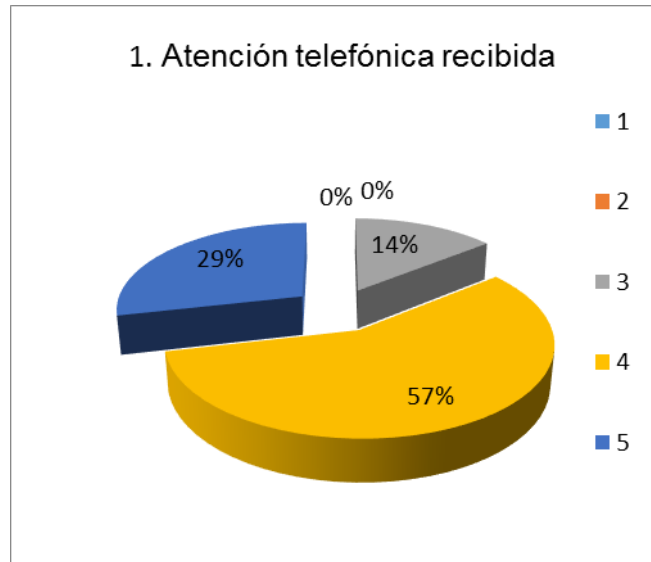
PROCESO FISCALIZACIÓN: FI-F-31 ENCUESTA SATISFACCIÓN SUJETOS DE CONTROL

La encuesta aplicada consta de 14 preguntas cuya calificación atiende los siguientes atributos:

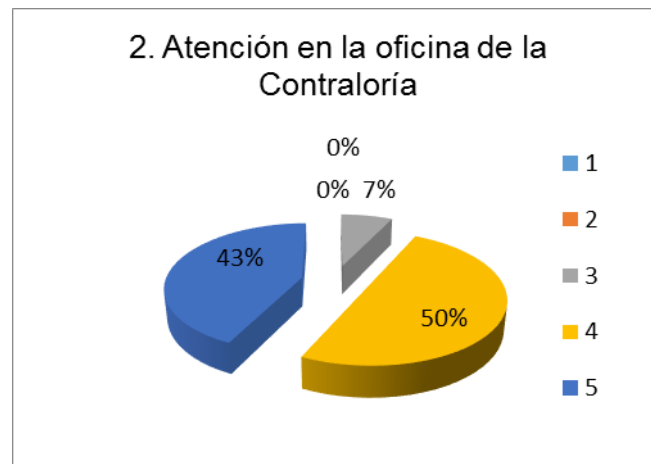
- 0 a 1 = Insatisfecho
- 1,1 a 2 = Poco satisfecho
- 2,1 a 3= Medianamente Satisfecho
- 3,1 a 4 = Satisfecho
- 4,1 a 5 = Muy Satisfecho

La medición de satisfacción por los sujetos de control generó una apreciación ponderada de 4.2 que corresponde a una calificación **MuySatisfecho.**

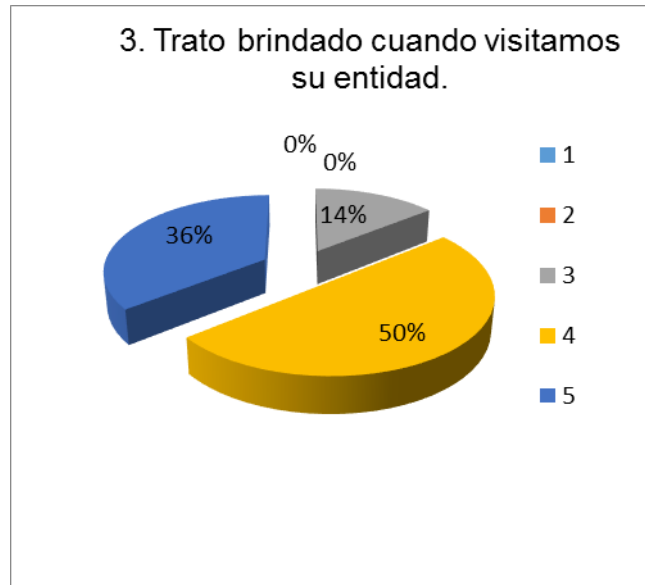
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.



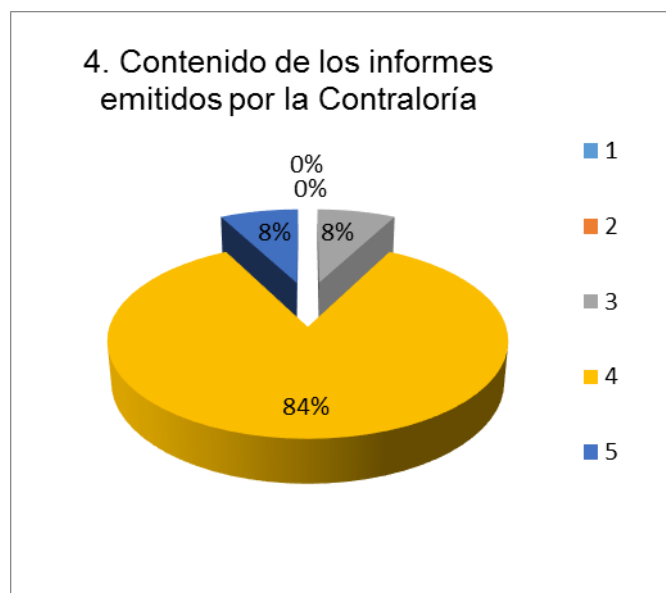
La atención telefónica recibida satisface al cliente en un 57%, el 14% muy satisfecho y el 29% medianamente satisfecho.



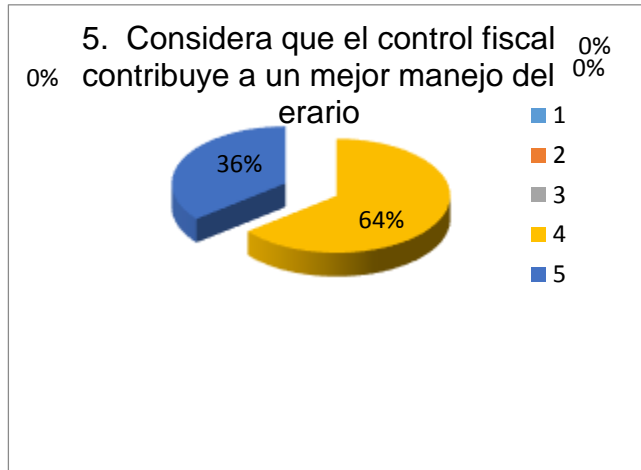
Se observa que el 50% de los clientes están satisfechos, un 43% muy satisfechos y un 7% medianamente satisfecho con la atención en la Dirección de Fiscalización, esto demuestra que su desempeño en sus funciones es realizado con eficiencia.



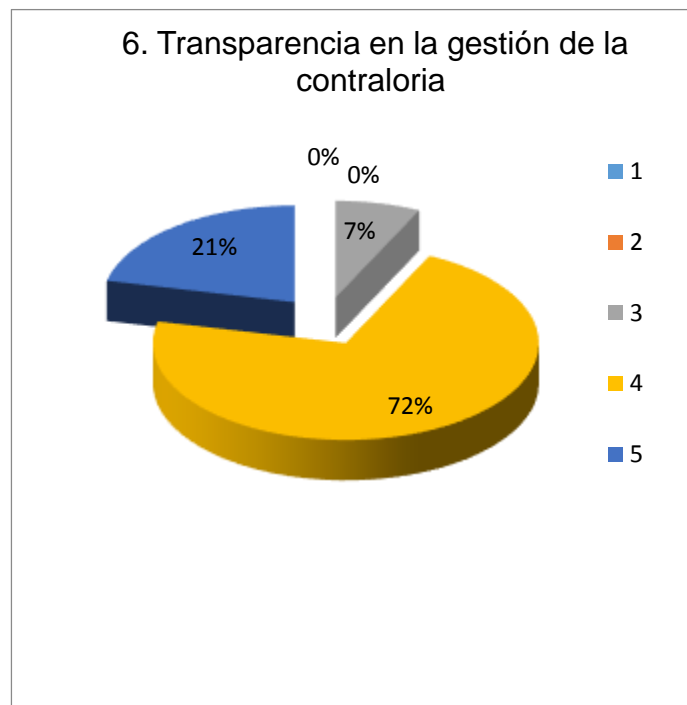
El 50% considera que el trato brindado cuando visita la entidad es satisfactorio, el 36% muy satisfecho y un 14% medianamente satisfecho.



Podemos identificar que el 84% de los clientes están satisfechos, un 8% muy satisfechos y un 8% medianamente satisfechos con los contenidos de los informes emitidos por la contraloría.

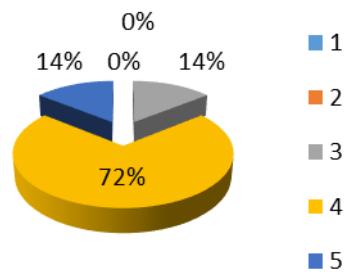


Se observa que el 36% de los clientes están satisfechos, el 64% muy satisfechos.



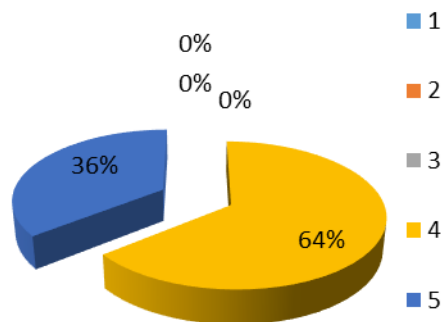
La transparencia en la gestión de la contraloría es calificada como satisfecho en un 72%, el 21% muy satisfecho y un 7% medianamente satisfecho, por consiguiente el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.

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

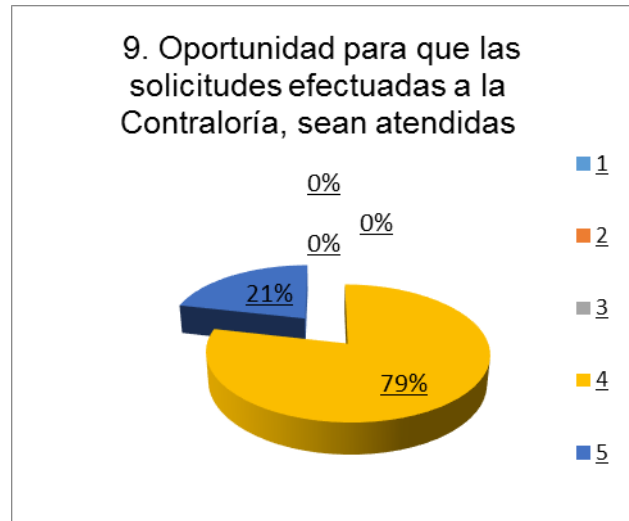


El 72% considera que la objetividad y coherencia en los informes y solicitudes formuladas por la contraloría es satisfactorio, un 14% muy satisfecho y el 14% medianamente satisfecho.

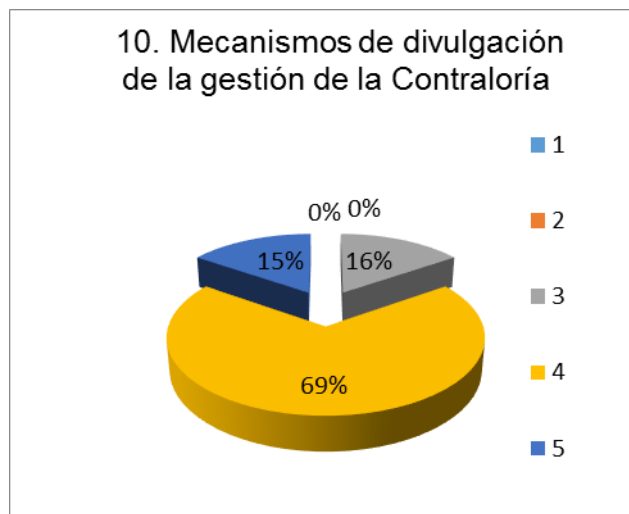
8. Vocabulario empleado en las comunicaciones



El 64% considera que el Vocabulario empleado en las comunicaciones es satisfactorio, el 36% está muy satisfecho, todo indica que cumple con las expectativas.



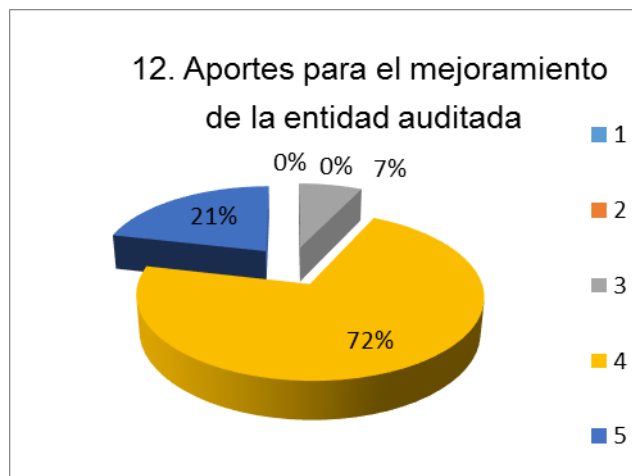
La Oportunidad para que las solicitudes efectuadas a la contraloría, sean atendidas es calificada como satisfactoria en el 79%, el 21% muy satisfecho, lo que muestra oportunidad en la gestión.



El cliente de la Contraloría Municipal de Neiva, considera que el Mecanismo de divulgación de la gestión de la contraloría en un 69% como satisfactorio, un 15% muy satisfecho y el 16% medianamente satisfecho, por lo anterior se evidencia seguimiento a la gestión de la entidad.

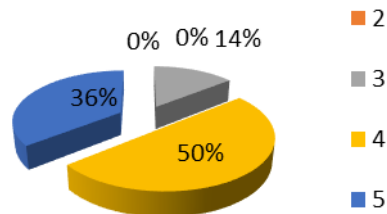


El 72% de los clientes califican que los aportes de la contraloría para estimular el control fiscal a la gestión como satisfactorio, el 21% muy satisfactorio y el 7% medianamente satisfactorio, la calificación de los encuestados permite evidenciar que el trabajo que adelantan los funcionarios de la Contraloría estimula el control social a lo público.



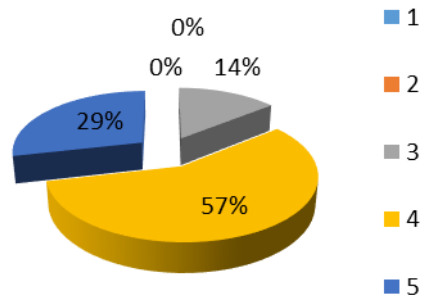
El 72% considera que los Aportes para el mejoramiento de la entidad auditada es satisfactorio y 21% muy satisfactorio, y el 7% medianamente satisfecho, lo que muestra el compromiso de los funcionarios de la Contraloría en el mejoramiento de la entidad auditada.

13. Desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor. ■ 1



El 50% considera que el desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor es satisfactorio y el 36% muy satisfactorio y el 14% medianamente satisfactorio, lo que muestra el compromiso de los servidores de la Contraloría en el cumplimiento de sus funciones.

14. Cumplimiento al plan de trabajo



El 57% considera que el cumplimiento al plan de trabajo es satisfactorio, el 29% muy satisfactorio y un 14% medianamente satisfecho, se observa que el PGA de la dirección de Fiscalización se atendió en un 100%.

FI-F-30 ENCUESTA DE EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL

La encuesta aplicada consta de 9 preguntas donde seis (6) se califican así:

5= excelente

4= bueno

“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

3= aceptable
2= regular
1= malo

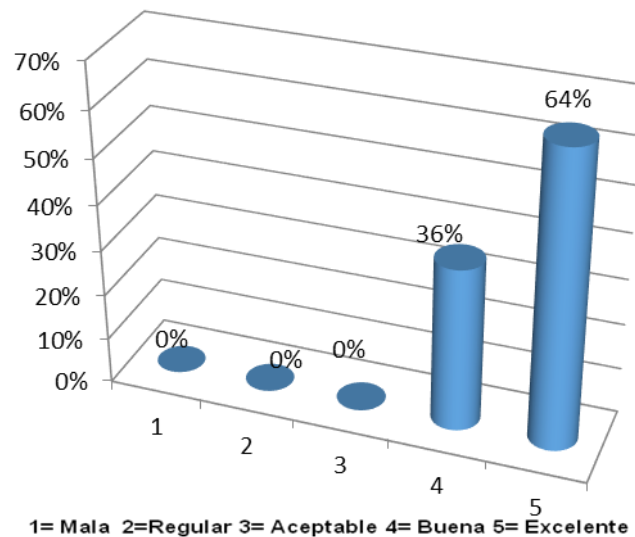
sobre: la oportunidad de la vigencia evaluada, confiabilidad de los informes de auditoría, contribución de las auditorías al mejoramiento de la entidad, trato proporcionado por nuestros funcionarios, cumplimiento en la atención de citas y presentación de informes y la imagen que tienen de la Contraloría. Los numerales 7 -8 y 9 son preguntas abiertas, en las que se consulta 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 Municipal de Neiva

La medición de satisfacción por los sujetos de control generó una apreciación ponderada de 4.4 que corresponde a una calificación **bueno**.

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

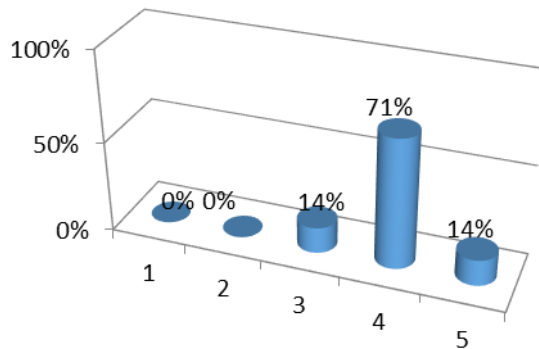
Los resultados de estas encuestas son los siguientes:

1. La oportunidad de la vigencia evaluada



Nuestros encuestados manifiestan que la oportunidad de la vigencia evaluada es buena en un 64% y excelente en el 36%.

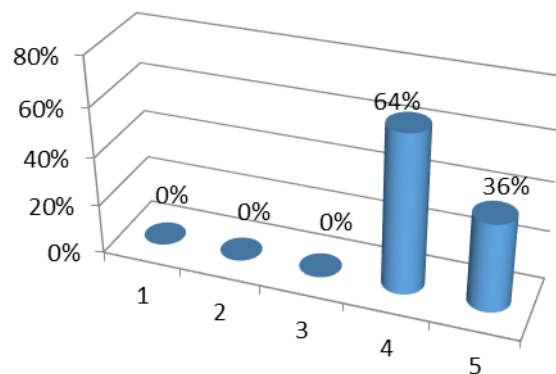
2. La confiabilidad de los informes de auditoría es ?



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

Se observa que el 71% de los encuestados califica como buena la confiabilidad de los informes de auditoría, es decir se cumple con las expectativas.

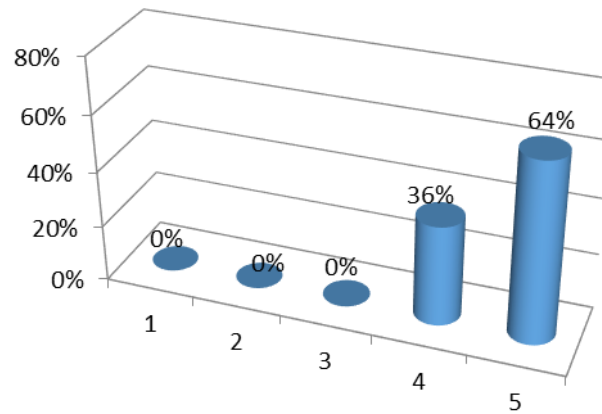
3. Las auditorías realizadas han contribuido al mejoramiento de su entidad ?



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

El 63% de los encuestados considera que las auditorías son excelentes y contribuyen al mejoramiento de la entidad y el 36% las califica en forma aceptable.

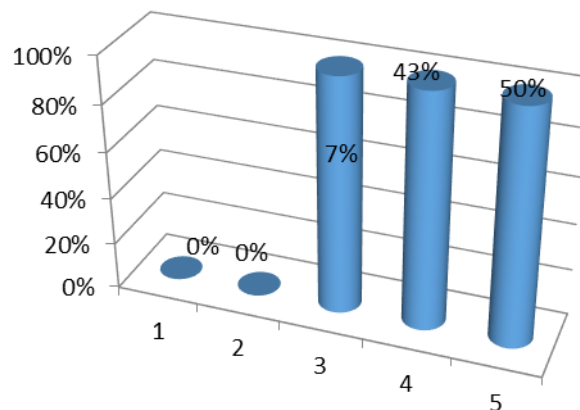
4. El trato proporcionado por nuestros funcionarios es ?



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 64% de los encuestados y bueno para el otro 36%.

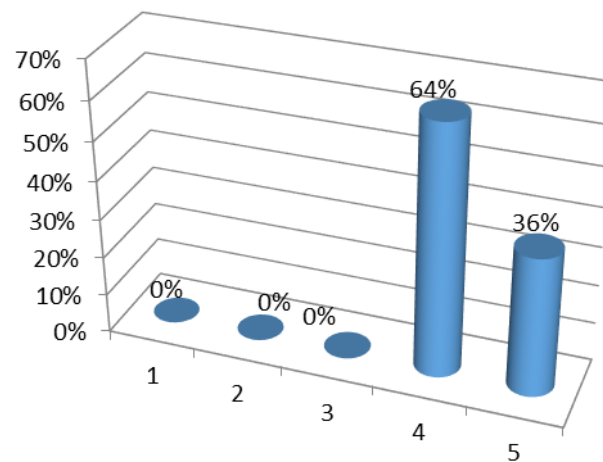
5. El cumplimiento de nuestros funcionarios para atender citas y presentar informes es:



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

Se observa que el 50% de los encuestados califica el cumplimiento de atención de citas como excelente y bueno por el 43% y el 7% como aceptable, 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 36% de los encuestados califica con excelente la imagen de la Contraloría Municipal de Neiva y el otro 64% la califica como buena.

En cuanto a la pregunta 7 sobre los servicios que presta la contraloría, los encuestados manifestaron que son: Auditorías, seguimiento a planes de mejoramiento, rendición de cuentas, control ambiental a los recursos naturales, fortalecimiento de la participación ciudadana, control fiscal, Control de los contratos de obra, lucha contra la corrupción, 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, y por medios escritos.

La pregunta 9: Como le gustaría que fuera el producto que está recibiendo, los encuestados expresan que garantice la eficiencia y objetividad del proceso auditor al ente territorial, que el producto sea de buena calidad, se realicen con más periodicidad.

Con la aplicación de la encuesta se evidencia que la Contraloría Municipal de Neiva, satisface las expectativas de los sujetos de control, en cuanto a los servicios que ofrece como ente de control. De igual forma se hace uso de los distintos medios de comunicación para divulgar nuestro trabajo. El resultado de las encuestas nos permiten contar con una medición de la forma como nos ven en cumplimiento de nuestras acciones y nos permite realizar acciones de mejora continua en los procesos de la entidad.



FECHA TÉCNICA

FECHA DE APLICACIÓN: JULIO A DICIEMBRE DE 2015

PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL

TOTAL DE ENCUESTADOS: CIENTO VEINTINUEVE (129)

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO CALIDAD DEL SERVICIO

No DE ENCUESTAS APLICADAS: CUARENTA Y UNO (41)

TOTAL DE ENCUESTADOS: CUARENTA Y UNO (41)

PROCESO DE FISCALIZACION ENCUESTA SATISFACCION SUJETOS DE CONTROL

No DE ENCUESTAS APLICADAS: CATORCE (14)

TOTAL DE ENCUESTADOS: CATORCE (14)

PROCESO DE FISCALIZACION ENCUESTA EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL

No DE ENCUESTAS APLICADAS: CATORCE (14)

TOTAL DE ENCUESTADOS: CATORCE (14)