

# MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2014

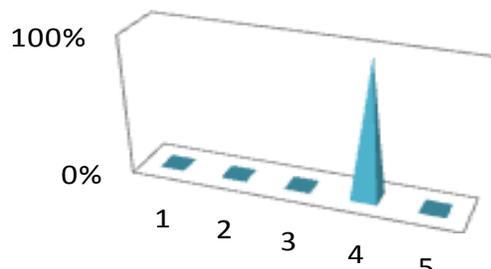
## 1. PROCESO FISCALIZACIÓN: FI-F-31 ENCUESTA SATISFACCIÓN SUJETOS DE CONTROL

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 3,9 que corresponde a una calificación **Satisfactoria**

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

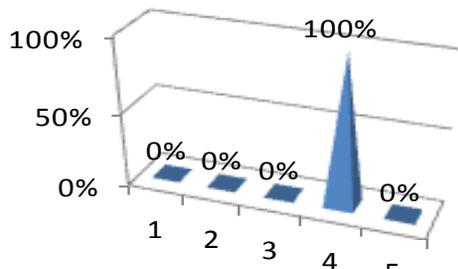
### 1. Atención telefónica recibida



1 Insastisf. 2 Poco Satisf. 3 Mediana Satisf. 4 Satisf. 5 Muy Satisf

La atención telefónica recibida satisface a los clientes en un 100%..

### 2. Atención en la oficina de la Contraloría



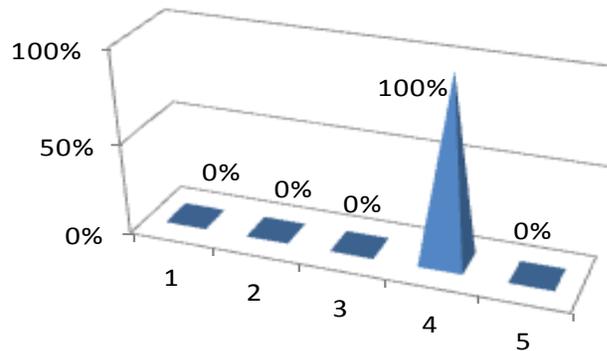
1 Insastisf. 2 Poco Satisf. 3 Mediana Satisf. 4 Satisf. 5 Muy Satisf

Se observa que el 100% de nuestros sujetos de control están satisfechos con la atención en la Dirección de Fiscalización, esto demuestra que el desempeño en sus funciones es realizado con eficiencia.

**“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](http://www.contralorianeiva.gov.co)

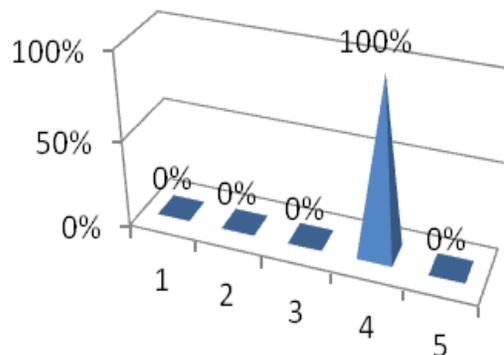
### 3. Trato brindado cuando visitamos su entidad.



1. Insatisf. 2. Poco Satisf.  
3. Mediana Satisf. 4. Satisf. 5. Muy Satisf

Igualmente el 100% de nuestros sujetos de control, consideran que el trato brindado cuando visita la entidad es satisfactorio.

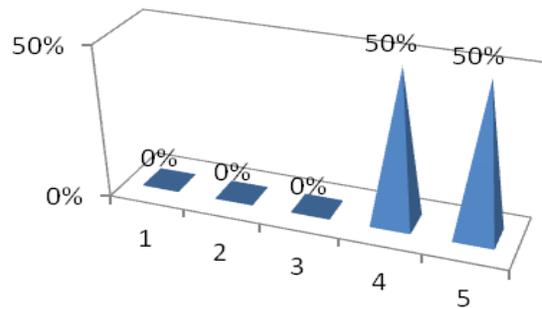
### 4. Contenido de los informes emitidos por la Contraloría



1. Insatisf. 2. Poco Satisf.  
3. Mediana Satisf. 4. Satisf. 5. Muy Satisf

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

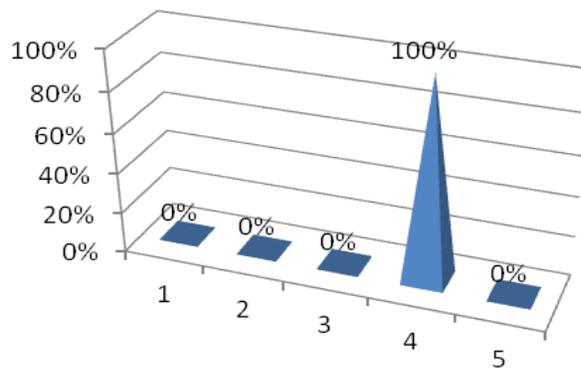
5. Considera que el control fiscal contribuye a un mejor manejo del erario



1. Insastisf. 2. Poco Satisf. 3. Mediana Satisf. 4. Satisf. 5. Muy Satisf

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

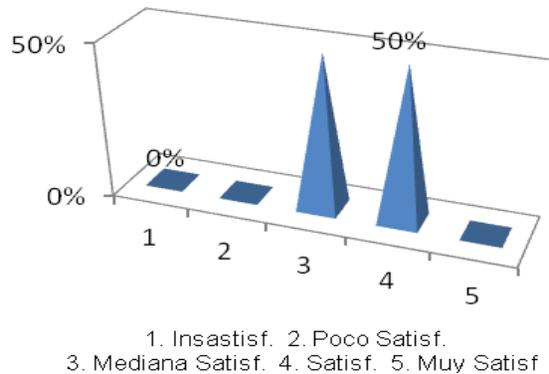
6. Transparencia en la gestión de la contraloría



1. Insastisf. 2. Poco Satisf. 3. Mediana Satisf. 4. Satisf. 5. Muy Satisf

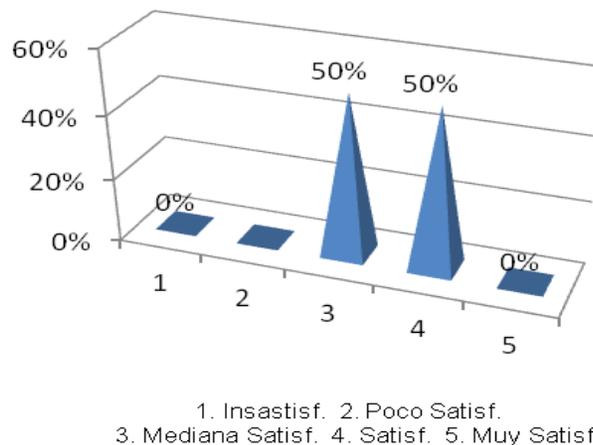
La transparencia en la gestión de la Contraloría, es calificada como satisfactoria en un 100%, por consiguiente el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.

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



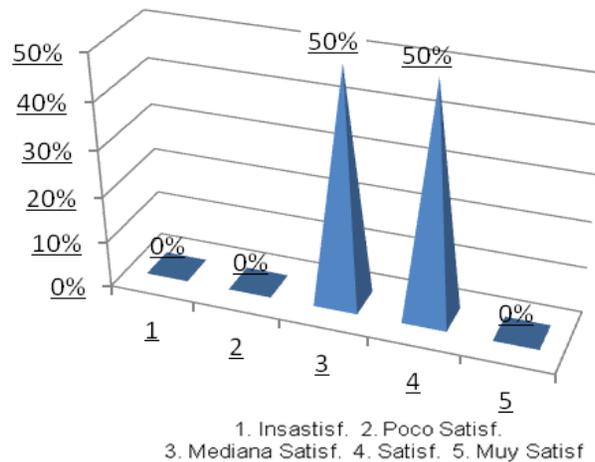
El 50% considera que la objetividad y coherencia en los informes y solicitudes formuladas por la contraloría es satisfactoria y el 50% restante medianamente satisfactoria.

### 8. Vocabulario empleado en las comunicaciones



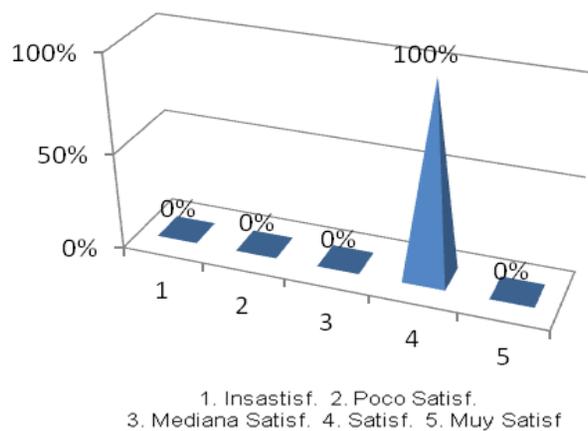
El 50% de nuestros sujetos auditados, considera que el vocabulario empleado en las comunicaciones es satisfactorio y el 50% restante medianamente satisfactorio.

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



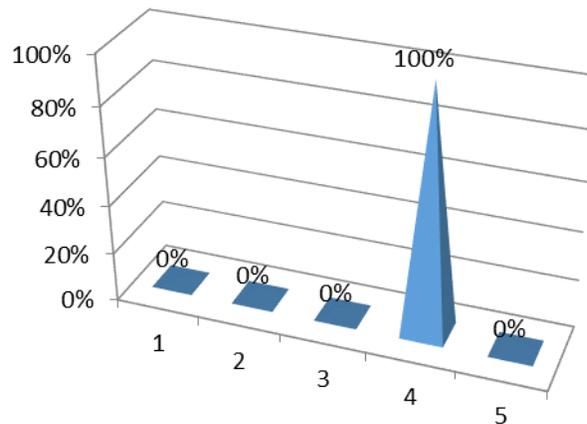
En cuanto la Oportunidad que las solicitudes efectuadas a la Contraloría, sean atendidas es calificada por el 50% de los encuestados como satisfactoria y el otro 50% la califica como medianamente satisfactoria.

10. Mecanismos de divulgación de la gestión de la Contraloría



El 100% de los clientes consideran que el Mecanismo de divulgación de la gestión de la contraloría es satisfactorio, por consiguiente podemos evidenciar que para nuestros sujetos auditados le es significativo este mecanismo.

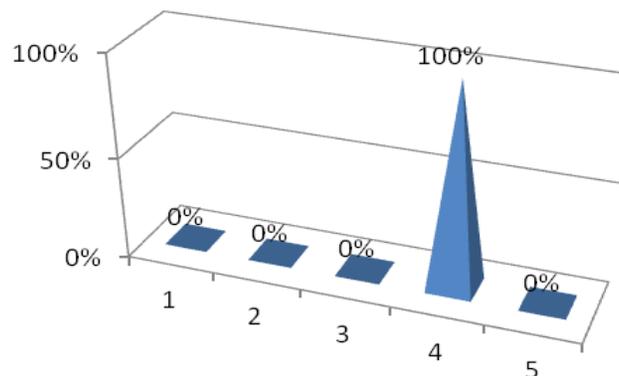
### 11. Aportes de la Contraloría para estimular el control social a la gestión pública.



1. Insastisf. 2. Poco Satisf. 3. Mediana Satisf. 4. Satisf. 5. Muy Satisf

Nuestros clientes consideran que los aportes de la contraloría para estimular el control fiscal a la gestión pública fueron calificados en un 100% como satisfactorios, por consiguiente podemos evidenciar que estos son significativos a los sujetos de control.

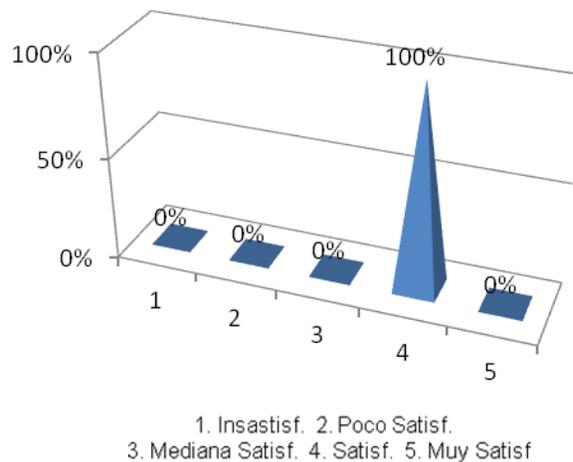
### 12. Aportes para el mejoramiento de la entidad auditada



1. Insastisf. 2. Poco Satisf. 3. Mediana Satisf. 4. Satisf. 5. Muy Satisf

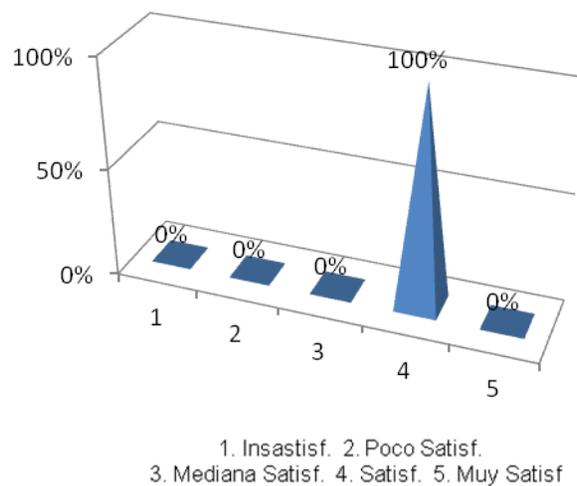
El 100% de nuestros clientes considera que los aportes para el mejoramiento de la entidad auditada son satisfactorios, todo indica que cumple con las expectativas.

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



El 100% de nuestros clientes considera que el Desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor es muy satisfactorio, esto indica que cumple con las expectativas.

14. Cumplimiento al plan de trabajo



El 100% de nuestros clientes considera que el Cumplimiento al plan de trabajo es satisfactorio, todo indica que cumple con las expectativas.

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

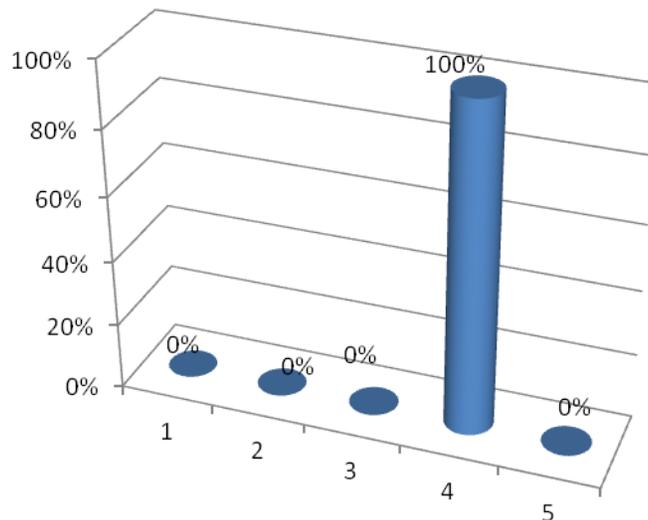
La encuesta aplicada consta de 9 preguntas donde seis (6) se califican con los atributos de 5= excelente, 4= bueno, 3= aceptable, 2= regular o 1= malo, sobre: la oportunidad de la vigencia evaluada, confiabilidad de los informes de auditoría, contribución de las auditorías al mejoramiento de la entidad, 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.

La medición de satisfacción por los sujetos de control generó una apreciación ponderada de 4,3 que corresponde a una calificación **Muy satisfactoria**

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

Los resultados de estas encuestas son los siguientes:

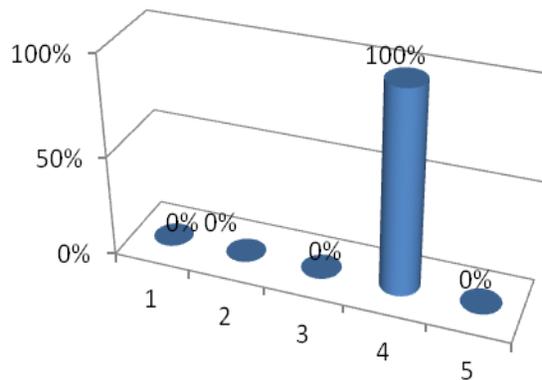
### 1. La oportunidad de la vigencia evaluada



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

Nuestros encuestados manifiestan que la oportunidad de la vigencia evaluada es buena en un 100%, por lo tanto se cumple con las expectativas.

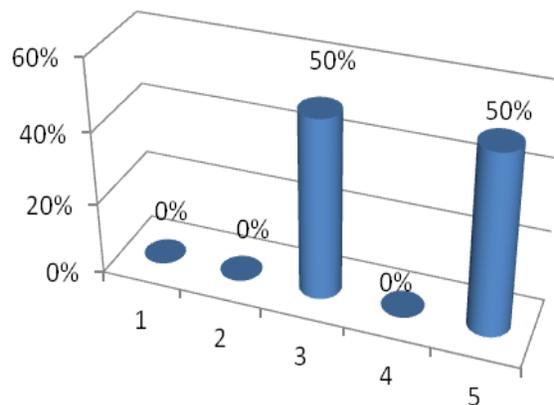
2. La confiabilidad de los informes de auditoría es ?



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

Se observa que el 100% de los encuestados califica como buena la confiabilidad de los informes de auditoría, es decir se cumple con las expectativas.

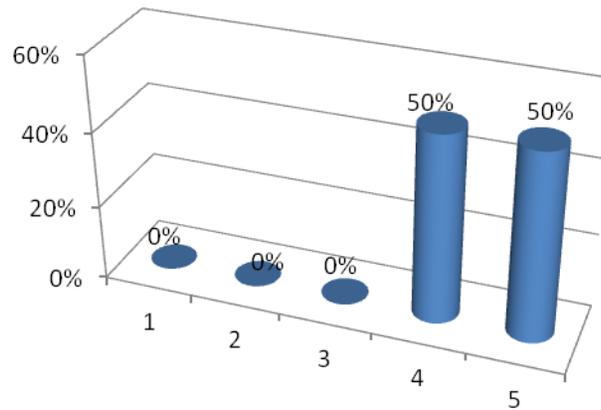
3. Las auditorías realizadas han contribuido al mejoramiento de su entidad ?



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

El 50% de los encuestados considera que las auditorías son excelentes y contribuyen al mejoramiento de la entidad y el 50% las califica en forma aceptable.

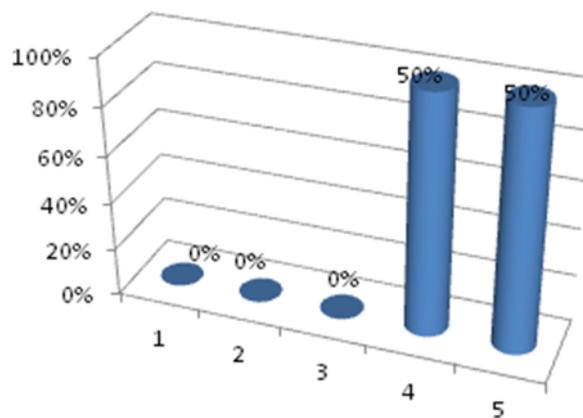
4. El trato proporcionado por nuestros funcionarios es ?



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 50% de los encuestados y bueno para el otro 50%.

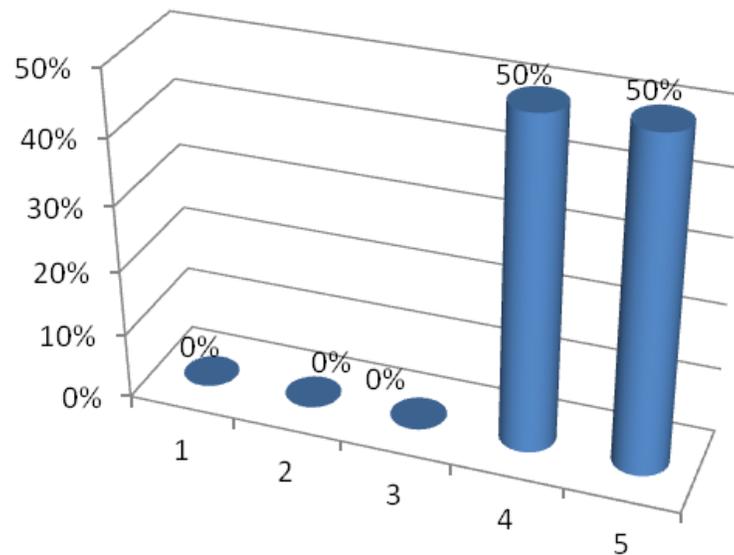
5. El cumplimiento de nuestros funcionarios para atender citas y presentar informes es:



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 50% restante, con lo cual estamos cumpliendo con las expectativas.

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



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

Se observa que el 50% de los encuestados califica con excelente la imagen de la Contraloría Municipal de Neiva y el otro 50% 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, 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 SATIFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL

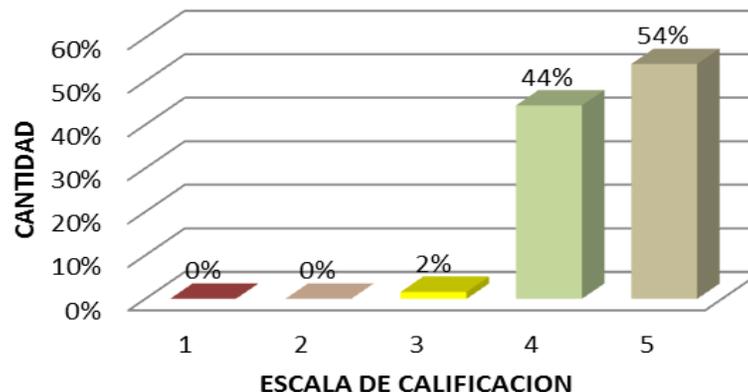
La encuesta aplicada consta de 4 preguntas cuya calificación es de 0 a 5 partiendo que 0 significa una calificación mala hasta llegar a 5 con una calificación excelente.

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

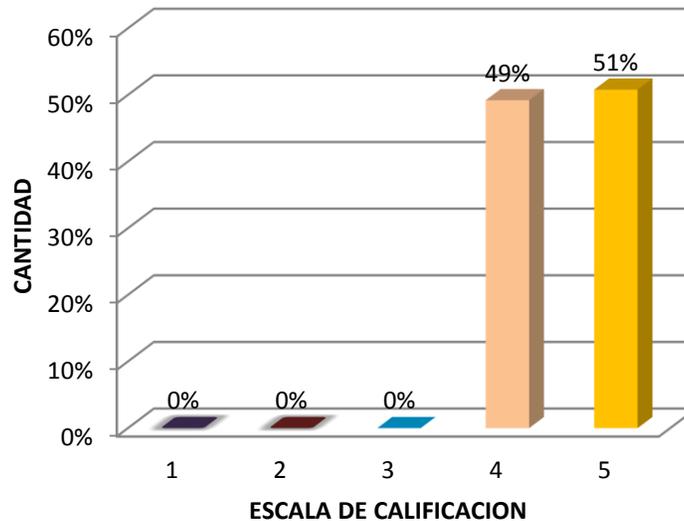
RANGO DE CALIFICACIÓN		
ENTRE	0 Y 1	Mala
ENTRE	1.1 Y 2	Deficiente
ENTRE	2.1 Y 3	Aceptable
ENTRE	3.1 Y 4	Sobresaliente
ENTRE	4.1 Y 5	Excelente

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

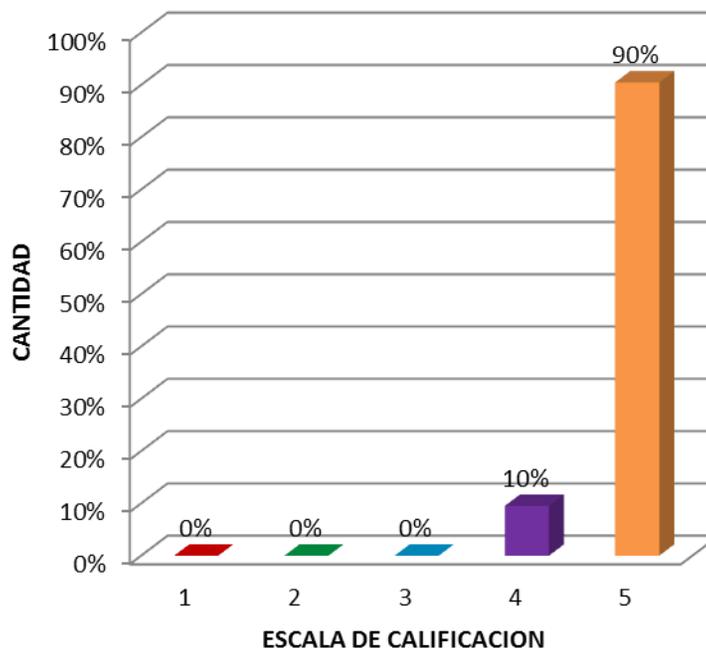
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.



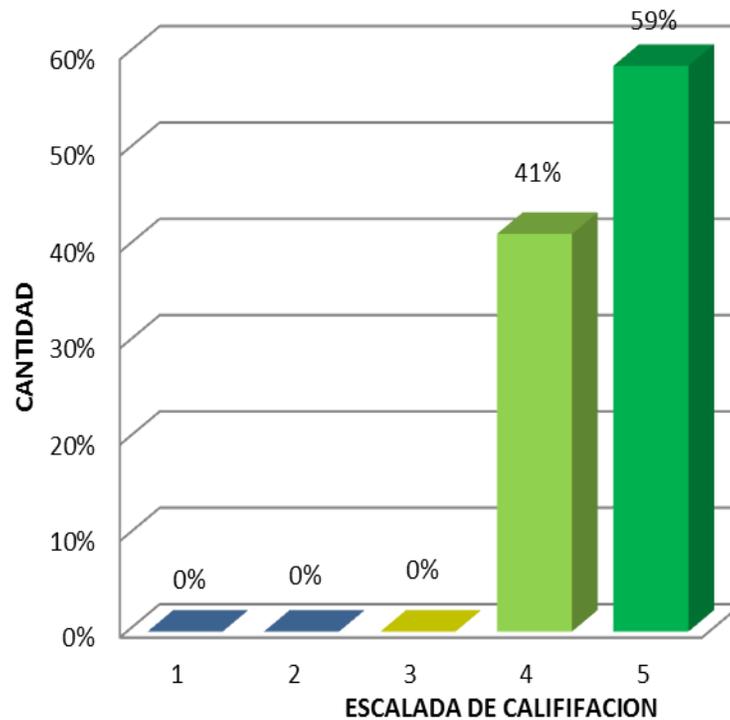
Del universo de encuestados, el 98 % califican la atención brindada por los funcionarios de la Contraloría Municipal en niveles superiores, con un 44% en sobresaliente y un 54% en excelente, lo que demuestra que la entidad está brindando a los ciudadanos un servicio adecuado frente a las expectativas de la ciudadanía. Alcanzando una calificación promedio de 4,5.



En materia de trámite y conclusión, las calificaciones de la ciudadanía, están en los rangos de SOBRESALIENTE con un 49% y excelente con un 51%, lo que permite establecer una calificación de 4,5 en promedio, frente a la gestión de PQD.



Con una calificación de 4,9 el 90% de los encuestado considera que la respuesta a las sugerencias e inquietudes es excelente.



El 41% de los encuestados considera que la respuesta dada en nuestras actuaciones administrativas atienden sus intereses personales, en grado SOBRESALIENTE y el 59% la califica en el rango de EXCELENTE, permitiendo una calificación promedio de 4,6.

#### 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.

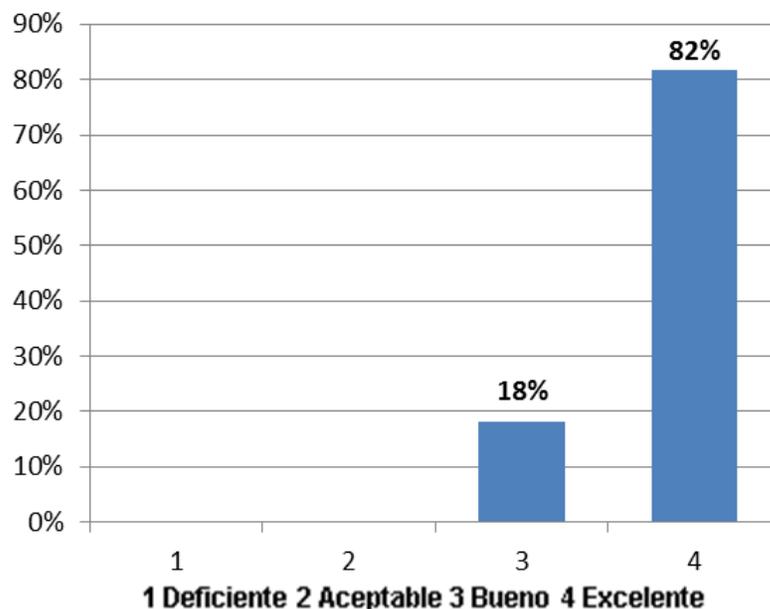
El intervalo de calificación 1 a 5 consta de los siguientes atributos:

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 3,8 que corresponde a una calificación **Excelente**.

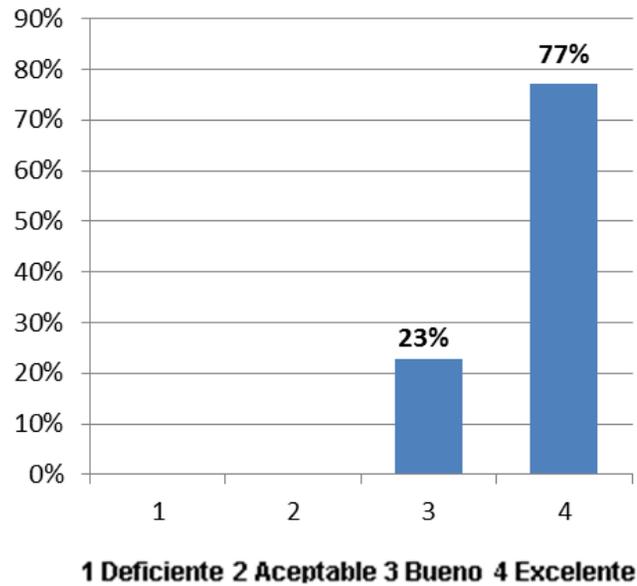
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.

##### 1. Satisfacción por la atención recibida



La satisfacción de los Clientes en la Contraloría Municipal de Neiva, por la atención recibida, es para un 82% Excelente y un 18% Buena 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 77% de los encuestados califican como Excelente y el 23% como Buena. Con base en estos resultados se establece que la percepción de oportunidad para resolver inquietudes es Excelente.

## FICHA TÉCNICA

FECHA DE APLICACIÓN : ENERO A JUNIO DE 2014

### PROCESO FISCALIZACIÓN

ENCUESTA SATISFACCIÓN SUJETOS DE CONTROL:

MUNICIPIO DE NEIVA – SECRETARÍA DE MOVILIDAD  
MUNICIPIO DE NEIVA – SECRETARIA DE EDUCACION

#### ENCUESTA SATISFACCION SUJETOS DE CONTROL

No. DE ENCUESTAS APLICADAS: DOS (02)

#### ENCUESTA EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL

No. DE ENCUESTAS APLICADAS: DOS (02)

#### PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL

No. DE ENCUESTAS APLICADAS: SESENTA Y TRES (63)  
TOTAL DE ENCUESTADOS: SESENTA Y TRES (63)

#### PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO CALIDAD DEL SERVICIO

No DE ENCUESTAS APLICADAS: VEINTIDOS (22)  
TOTAL DE ENCUESTADOS: VEINTIDOS (22)