 <p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos !</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>FORMATO</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b></p>
--	--

INFORME DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE SEGUNDO SEMESTRE  
DE 2019


CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA



Enero 2020

*Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!*


GC-F-24/V1-16-01-2019

	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

### TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	3
1. FUENTE DE INFORMACION .....	4
2. DISEÑO DE LA ENCUESTA .....	4
3. DETERMINAR LA POBLACIÓN .....	4
4. ANALISIS DE DATOS .....	4
4.1. PARTICIPACION CIUDADANA .....	5
4.2. FISCALIZACION .....	7
4.2.1. ENCUESTA DE EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL .....	8
4.2.2. ENCUESTA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE .....	10
5. CONCLUSIONES .....	12
6. RECOMENDACIONES .....	13



 <p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos !</i></p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

## INTRODUCCION

La Contraloría Municipal de Neiva, consciente de la importancia que representa para la entidad identificar y reconocer las necesidades y expectativas de sus usuarios, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción del cliente frente a los distintos servicios que presta la organización.

Por lo anterior, el presente informe tiene como objetivo analizar los datos obtenidos de los procesos participación ciudadana y fiscalización procesos que, de una manera u otra, interactúan de forma directa con el cliente externo; dichos resultados, fueron obtenidos mediante la aplicación de los formatos de encuestas FI-F-30/V2/20-04-2016, FI-F-31/V3/10-10-2018 y PC-F-09/V7/10-10-2018 aplicada directa a los diferentes usuarios de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.

La información analizada en este documento, permite medir aspectos fundamentales que comprometen la calidad del servicio de la Contraloría Municipal de Neiva; esta información fue compilada durante el segundo semestre del año 2019 por los procesos y enviada a la Oficina de Control Interno para la elaboración del presente informe.

*Neiva Bajo Control  
Compromiso de Todos !*

<p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

## **1. FUENTE DE INFORMACION**

Se tiene como fuente primaria, la Información que semestralmente deben reportar los Procesos, que tienen contacto directo con el cliente externo y, por tanto, por políticas de la organización, deben aplicar las encuestas de satisfacción del Cliente.

## **2. DISEÑO DE LA ENCUESTA**

La encuesta cuenta con un campo de identificación del instrumento para identificar con exactitud el proceso, posterior a esto, encontramos espacios con las que el usuario debe diligenciar y el trámite que es objeto de evaluación por parte del cliente externo.

En cuanto al diseño de las Preguntas, en un gran porcentaje se crearon de tipo cerradas para facilitar su conteo, con el objetivo de poder analizar y conocer la satisfacción del Cliente Externo.

## **3. DETERMINAR LA POBLACIÓN**

La población a la cual se le aplica la encuesta, son los clientes, usuarios o beneficiarios que reciben los servicios de cada uno de los procesos de participación ciudadana y fiscalización de la Contraloría Municipal de Neiva.

## **4. ANALISIS DE DATOS**

El análisis de los resultados se lleva a cabo mediante el análisis de la información consolidada y reportada por las oficinas de Participación Ciudadana y Fiscalización, los cuales tienen contacto directo con el usuario.

<p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

A continuación, se muestra la tabulación y análisis de la información por cada uno de los procesos:


#### **4.1. PARTICIPACION CIUDADANA**


Es la oficina encargada, conjuntamente con el Contralor Municipal de formular las estrategias para fortalecer la promoción y ejercicio de una política de participación ciudadana en el ejercicio de la vigilancia fiscal, que se exprese en sistemas y procesos de planeación participativa y se concrete en los programas institucionales “CONTRALOR COMUNITARIO” y “CONTRALOR ESTUDIANTIL” con el fin de orientar que la función del Municipio de Neiva y sus entidades descentralizadas, y de la misma Contraloría, esté orientada al beneficio social. Así mismo formular los planes, programas y proyectos que le sean de su competencia y participar en la formulación y adopción de los planes, programas y proyectos de la Entidad.

Esta encuesta, busca conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos en la gestión de las peticiones, quejas o denuncias radicadas en la Contraloría Municipal de Neiva.

Se aplicaron un total de 28 encuestas en el formato PC-F-09/V7/10-10-2018 denominado Encuesta de Satisfacción Telefónica y/o Personal, el cual consta de cuatro preguntas con una escala de calificación de 1 a 5.

Los resultados fueron consolidados en la siguiente tabla:

 <p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

 <p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	<b>FORMATO</b>													
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL</b>													
<b>2. PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA: PC-F-09/V7/10-10-2018 a ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL DICIEMBRE DE 2019</b>														
<b>ESCALA DE CALIFICACION</b>														
<b>EXCELENTE</b>	5													
<b>SOBRESALIENTE</b>	4													
<b>BUENA</b>	3													
<b>REGULAR</b>	2													
<b>MALA</b>	1													
FACTOR	CALIFICACION					TOTAL	%					TOTAL	PONDER	PONDER
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
1. Cómo califica Usted la atención proporcionada por el personal de la Contraloría Municipal de Neiva, respecto de la actuación solicitada.	0	0	1	7	15	23	0%	0%	4%	30%	66%	100%		
2. Cómo califica Usted el trámite y conclusión de la actuación solicitada por parte de la Contraloría Municipal de Neiva	1	0	1	6	15	23	4%	0%	4%	26%	66%	100%		
3. La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones es amable e inmediata.	1	0	0	6	16	23	4%	0%	0%	26%	70%	100%		
4. La Contraloría Municipal de Neiva, brinda respuesta adecuada a la actuación solicitada	1	0	0	7	15	23	4%	0%	0%	30%	66%	100%		
<b>TOTAL</b>														

**FUENTE: Oficina Participación Ciudadana**


El análisis detallado de los resultados por cada pregunta es el siguiente:

1. Pregunta número 1:

*¿Cómo califica Usted la atención proporcionada por el personal de la Contraloría Municipal de Neiva, respecto de la actuación solicitada?*

*Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!*

GC-F-24/V1-16-01-2019

 <p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

El 66% de los encuestados respondió excelente, 30% sobresaliente, 4% buena.

2. Pregunta número 2:

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

Un 66% de los encuestados respondió que excelente, 26% sobresaliente, buena y regular el 4% cada una.

3. Pregunta número 3:

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

El 70% de los encuestados respondió excelente, 26% sobresaliente y 4% mala.

4. Pregunta número 4:


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

El 66% de los encuestados respondió excelente, 30% sobresaliente, 4% mala.

Como podemos observar, la Oficina de Participación Ciudadana, busca conocer el grado de satisfacción de los usuarios para tomar medidas que redunden en mejorar la calidad del servicio prestado.

**4.2. FISCALIZACION**

Es la Dependencia encargada de formular conjuntamente con el Contralor Municipal de Neiva, políticas para la creación, diseño e implementación de modelos uniformes para el ejercicio del Control Fiscal mediante el proceso auditor en las entidades vigiladas, y desarrollar las actividades de vigilancia de la gestión fiscal de su competencia. Así mismo

 <p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos !</i></p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

emprender los estudios e investigaciones especiales y referentes al ejercicio del control fiscal, formular los planes, programas y proyectos que le sean de su competencia y participar en la formulación y adopción de los planes, programas y proyectos de la Entidad.

Actualmente la Oficina de Fiscalización aplica dos encuestas a los sujetos de control, una denominada ENCUESTA DE EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL y la denominada ENCUESTA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

#### **4.2.1. ENCUESTA DE EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL**

Se encuentra incluida en el Sistema de Gestión de la Calidad bajo el FI-F-30/V3/10-10-2018, está conformada por las preguntas:

1. ¿La oportunidad de la vigencia evaluada es?
2. ¿la confiabilidad de los informes de auditoría es?
3. ¿Las auditorías realizadas han contribuido al mejoramiento de su entidad?
4. ¿El trato proporcionado por nuestros funcionarios es?
5. ¿El cumplimiento de nuestros funcionarios para atender citas y presentar informes es:
6. ¿la imagen que usted tiene de la contraloría es?


Contiene una escala de calificación de 1 a 5, donde es la calificación más baja y 5 la más alta.

Durante el segundo semestre de 2019 se aplicaron 7 encuestas, con los siguientes resultados

➤ Pregunta No. 1:

¿la oportunidad de la vigencia evaluada es?



 <p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

De los encuestados 3 contesto excelente que corresponde a un 43%, 4 contestaron buena que corresponde al 57%.

➤ **Pregunta No. 2:**

¿La confiabilidad de los informes de auditoría es?

De los encuestados 3 contesto excelente que corresponde a un 43%, 3 contestaron buena que corresponde al 43%, 1 regular que corresponde al 14%.

➤ **Pregunta No. 3:**

¿Las auditorías realizadas han contribuido al mejoramiento de su entidad?

De los encuestados 5 contestaron excelente que corresponde a un 71% y 2 contestaron buena que corresponde al 29%.

➤ **Pregunta No. 4:**

¿El trato proporcionado por nuestros funcionarios es?

De los encuestados 6 contestaron excelente que corresponde a un 86% y 1 contestaron buena que corresponde al 14%.

➤ **Pregunta No. 5:**

¿El cumplimiento de nuestros funcionarios para atender citas y presentar informes es?

De los encuestados 5 contestaron excelente que corresponde a un 72% y 2 contestaron buena que corresponde al 28%.


➤ **Pregunta No. 6:**

¿La imagen que usted tiene de la Contraloría es?

De los encuestados 3 contestaron excelente que corresponde a un 43% y 4 contestaron buena que corresponde al 57% respectivamente.

***Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!***

GC-F-24/V1-16-01-2019

 <p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

#### **4.2.2. ENCUESTA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

La Contraloría Municipal de Neiva, aplica esta encuesta a los entes sujetos de control, cuyos resultados permiten implementar acciones de mejoramiento del servicio, con el fin de brindar una mayor satisfacción a nuestros clientes.

➤ **Pregunta No. 1**

La atención telefónica recibida satisface al cliente en un 18%, el 73% está muy satisfecho y sólo un 9% medianamente satisfecho. Se deben iniciar acciones que permitan ubicar a todos los clientes en las escalas más altas.

➤ **Pregunta No. 2**


El 91% considera que el trato brindado cuando visita la entidad es muy satisfactorio, un 9% satisfecho. Se deben continuar fortaleciendo los procesos de capacitación para mantener el trato hacia nuestros clientes.

➤ **Pregunta No. 3**

El 91% considera que el trato brindado cuando visita la entidad es muy satisfactorio, un 9% satisfecho. Se deben continuar fortaleciendo los procesos de capacitación para mantener el trato hacia nuestros clientes.

➤ **Pregunta No. 4**

Podemos identificar que el 36% de los clientes están satisfechos con los contenidos de los informes emitidos por la contraloría, el 64% muy satisfecho.

 <p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

➤ **Pregunta No. 5**

Se observa que el 82% de los clientes están muy satisfechos, un 18% de los clientes están satisfechos.

➤ **Pregunta No. 6**

La transparencia en la gestión de la contraloría es calificada como muy satisfecho en un 73% y el 27% satisfecho; por consiguiente, el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.

➤ **Pregunta No. 7**

El 36% considera que la objetividad y coherencia en los informes y solicitudes formuladas por la contraloría es satisfecho y el 64% muy satisfecho.

➤ **Pregunta No. 8**


El 73% considera que el Vocabulario empleado en las comunicaciones es muy satisfactorio, el 27% está satisfecho del mismo.

➤ **Pregunta No. 9**

La Oportunidad de atención a las solicitudes efectuadas a la contraloría, es calificada como satisfecho con el 18%, un 73% muy satisfecho y el 9% mediana satisfecho, el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.

➤ **Pregunta No. 10**

El cliente considera que el Mecanismo de divulgación de la gestión de la contraloría, es satisfactorio un 18%, un 73% muy satisfactorio y un 9% poco satisfecho, por consiguiente, podemos evidenciar que para la comunidad le es significativo este mecanismo.

 <p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos !</i></p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

➤ **Pregunta No. 11**

El cliente considera que los Aportes de la contraloría para estimular el control fiscal a la gestión pública fue calificándolo en un 36% como satisfactorio y un 64% muy satisfactorio, por consiguiente, podemos evidenciar que la comunidad le es significativo.

➤ **Pregunta No. 12**

El 73% considera que los Aportes para el mejoramiento de la entidad auditada es muy satisfactorio y 27% satisfactorio.

➤ **Pregunta No. 13**


El 18% considera que el Desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor es satisfactorio, un 82% muy satisfactorio, esto indica que cumple con las expectativas.

➤ **Pregunta No. 14**

El 73% considera que el Cumplimiento al plan de trabajo es satisfactorio y un 27% muy satisfactorio todo indica que cumple con las expectativas.

**5. CONCLUSIONES**

- La Contraloría Municipal de Neiva, dispone de herramientas que permiten medir el grado de satisfacción de sus clientes.
- En general el grado de satisfacción de los servicios que presta la Contraloría Municipal de Neiva, se encuentra entre satisfecho y muy satisfecho.
- El diseño de las encuestas, permite conocer la percepción sobre temas oportunidad en la prestación de los servicios, la cualificación

 <p><b>Contraloría Municipal de Neiva</b> <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

del personal, los recursos (tecnológicos-físicos) disponibles, la planeación de la entidad, entre otros.

## 6. RECOMENDACIONES

- Continuar aplicando encuestas de satisfacción a los clientes que acceden de los servicios de la entidad.
- Analizar las variables que fueron calificadas en una escala entre 3 – 1, tomando las medidas necesarias para corregir desviaciones y elevar la calidad del servicio.
- Actualmente la dependencia de fiscalización aplica dos encuestas a sus sujetos de control, en aras de agilizar el proceso de medición de satisfacción de los clientes, se recomienda adecuar un solo formato de encuesta.

YOHAN LEANDRO RODRIGUEZ SANTANA  
Asesor de Control Interno