

 <p><b>CONTRALORIA</b> MUNICIPAL DE NEIVA</p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

**INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
PRIMER SEMESTRE DE 2020**

**CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA**

**LUZ ADRIANA PERDOMO CUMBE**  
**Asesora de Control Interno**

**Neiva, 17 de Julio 2020**

 <p><b>CONTRALORIA</b> MUNICIPAL DE NEIVA</p>	<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
3.2. FISCALIZACION.....	7
3.2.1. ENCUESTA DE EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL .....	8
3.2.2. ENCUESTA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.....	10
5. CONCLUSIONES .....	18
6. RECOMENDACIONES .....	19

 <p><b>CONTRALORIA</b> MUNICIPAL DE NEIVA</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 las Direcciones de 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 directamente a los diferentes usuarios de manera presencial, telefónica o 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 primer semestre del año 2020 por los procesos y enviada a la Oficina de Control Interno para evaluación y consolidación del presente informe.

Es importante destacar el trabajo que vienen realizando las diferentes dependencias de la entidad teniendo en cuenta la actual situación que se afronta debido a la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica por la pandemia del Covid 19, lo que decretó el aislamiento preventivo y obligatorio en todo el país, generando así la necesidad del trabajo en casa y por consiguiente la suspensión de los términos en el proceso auditor, en los procesos de responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva e indagaciones preliminares y procesos disciplinarios y sancionatorios, como también la utilización de las herramientas y medios tecnológicos y virtuales para la interacción con los usuarios que han requerido de los servicios de la Contraloría Municipal.

---

***El Control Fiscal, Orgullo y Compromiso de Todos***

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8717753- 8711170 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GC-F-24/V2/27-04-2020

 <p><b>CONTRALORIA</b> MUNICIPAL DE NEIVA</p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

## **1. FUENTE DE INFORMACIÓN**

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 determinar 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, conocer y medir 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 las Direcciones 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. A continuación, se muestra la tabulación y análisis de la información por cada uno de los procesos:

---

***El Control Fiscal, Orgullo y Compromiso de Todos***

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8717753- 8711170 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GC-F-24/V2/27-04-2020

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

#### 4.1. DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN 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 el programa institucional “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 05 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.

La información fue reportada vía correo electrónico por la Directora de la Oficina Dra. Claudia Rocío Salomón Ariza a la Oficina Asesora de Control Interno el día 08 de julio de 2020.

Los resultados fueron consolidados en la siguiente tabla:

	<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 JUNIO DE 2019</b>		
<b>ESCALA DE CALIFICACION</b>		
<b>EXCELENTE</b>	5	
<b>SOBRESALIENTE</b>	4	

**El Control Fiscal, Orgullo y Compromiso de Todos**

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8717753- 8711170 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GC-F-24/V2/27-04-2020

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

<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	0	4	05	0%	0%	20%	0%	80%	100%	4.6	4.6
2. Cómo califica Usted el trámite y conclusión de la actuación solicitada por parte de la Contraloría Municipal de Neiva	0	0	0	2	3	05	0%	0%	0%	40%	60%	100%	4.6	4.6
3. La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones es amable e inmediata.	0	0	0	2	3	05	0%	0%	0%	40%	60%	100%	4.6	4.6
4. La Contraloría Municipal de Neiva, brinda respuesta adecuada a la actuación solicitada	0	0	1	1	3	05	0%	0%	20%	20%	60%	100%	4.4	4.4
<b>TOTAL</b>													<b>4.55</b>	

FUENTE: Dirección 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?

El 80% de los encuestados respondió excelente y 20% 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 60% de los encuestados respondió que excelente, 40% sobresaliente.

3. Pregunta número 3:

*El Control Fiscal, Orgullo y Compromiso de Todos*

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8717753- 8711170 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V2/27-04-2020

 <p><b>CONTRALORIA</b> MUNICIPAL DE NEIVA</p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

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

El 60% de los encuestados respondió excelente, 40% sobresaliente.

4. Pregunta número 4:

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

El 60% de los encuestados respondió excelente, 20% sobresaliente, 20% buena.

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

#### **4.2. DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN**

Es la Dependencia encargada de formular conjuntamente con el Contralor Municipal de Neiva las 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 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 Dirección 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, la información fue allegada por la oficina de Fiscalización, el día 02 de julio de 2020.

 <p><b>CONTRALORIA</b> MUNICIPAL DE NEIVA</p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

#### 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 siguientes 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:

- Excelente
- Buena
- Aceptable
- Regular
- Mala

Durante el primer semestre de 2020 se aplicaron 6 encuestas, con los siguientes resultados:

➤ Pregunta No. 1:

¿la oportunidad de la vigencia evaluada es?

De los encuestados 1 contesto excelente que corresponde a un 17%, 5 contestaron buena que corresponde al 83%.

 <p><b>CONTRALORIA</b> MUNICIPAL DE NEIVA</p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

➤ **Pregunta No. 2:**

¿La confiabilidad de los informes de auditoría es?

De los encuestados 2 contesto excelente que corresponde a un 33%, 4 contestaron buena que corresponde al 67%.

**Pregunta No. 3:**

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

De los encuestados 4 contestaron excelente que corresponde a un 67% y 2 contestaron buena que corresponde al 33%.

➤ **Pregunta No. 4:**

¿El trato proporcionado por nuestros funcionarios es?

De los encuestados 3 contestaron excelente que corresponde a un 50% y 3 contestaron buena que corresponde al 50%.

➤ **Pregunta No. 5:**

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

De los encuestados 2 contestaron excelente que corresponde a un 33% y 4 contestaron buena que corresponde al 67%.

➤ **Pregunta No. 6:**

¿La imagen que usted tiene de la Contraloría es?

De los encuestados 2 contestaron excelente que corresponde a un 33% y 4 contestaron buena que corresponde al 67% respectivamente.

	<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.

#### SUJETOS DE CONTROL ENCUESTADOS:

- Auditoria AUDIBAL Sistema Estratégico de Transporte Público "SETP" vigencia 2019, (1 encuesta).
- Auditoria AUDIBAL Empresa Social del Estado "Carmen Emilia Ospina" vigencia 2019, (1 encuesta).
- Auditoria AUDIBAL "Las Ceibas" Empresas Públicas de Neiva E.S.P. vigencia 2019, (1 encuesta).
- Auditoria AUDIBAL Personería Municipal de Neiva vigencia 2019, (1 encuesta).
- Auditoria AUDIBAL Municipio de Neiva vigencia 2019, (3 encuestas).

FACTOR	CALIFICACION					Total	%					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	TOTAL
1. Atención telefónica recibida.				2	5	7	0%	0%	0%	29%	71%	100%
2. Atención en la oficina de la Contraloría.				5	2	7	0%	0%	0%	71%	29%	100%
3. Trato brindado cuando visitamos su entidad.				4	3	7	0%	0%	0%	57%	43%	100%
4. Contenido de los informes emitidos por la Contraloría.				4	3	7	0%	0%	0%	57%	43%	100%
5. Considera que el control fiscal contribuye a un mejor manejo del erario.				1	6	7	0%	0%	0%	14%	86%	100%
6. Transparencia en la gestión de la Contraloría.				5	2	7	0%	0%	0%	71%	29%	100%
7. Objetividad y coherencia en informes y solicitudes formuladas por la Contraloría.				4	3	7	0%	0%	0%	57%	43%	100%
8. Vocabulario empleado en las comunicaciones.				3	4	7	0%	0%	0%	43%	57%	100%
9. Oportunidad para que las solicitudes efectuadas a la Contraloría, sean atendidas.				3	4	7	0%	0%	0%	43%	57%	100%

***El Control Fiscal, Orgullo y Compromiso de Todos***

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8717753- 8711170 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GC-F-24/V2/27-04-2020

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

10. Mecanismos de divulgación de la gestión de la Contraloría.				5	2	7	0%	0%	0%	71%	29%	100%
11. Aportes de la Contraloría para estimular el control social a la gestión público.				4	3	7	0%	0%	0%	57%	43%	100%
12. Aportes para el mejoramiento de la entidad auditada.				5	2	7	0%	0%	0%	71%	29%	100%
13. Desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor.				3	4	7	0%	0%	0%	43%	57%	100%
14. Cumplimiento al plan de trabajo.				5	2	7	0%	0%	0%	71%	29%	100%

FUENTE: Dirección Fiscalización.

Escala de calificación:

<b>1 = Insatisfecho</b>	
<b>2 = Poco satisfecho</b>	
<b>3 = Medianamente satisfecho</b>	
<b>4 = Satisfecho</b>	
<b>5 = Muy satisfecho</b>	

➤ **Pregunta No. 1**

La atención telefónica recibida al cliente lo satisface en un 29% y el 71% está muy satisfecho.



*El Control Fiscal, Orgullo y Compromiso de Todos*

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8717753- 8711170 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GC-F-24/V2/27-04-2020

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

➤ **Pregunta No. 2**

Se observa que el 71% de los clientes están satisfechos con la atención en la Dirección de Fiscalización y el 29% muy satisfecho, esto demuestra que su desempeño en sus funciones es realizado con eficiencia.



➤ **Pregunta No. 3**

El 43% considera que el trato brindado cuando visita la entidad es satisfactorio y un 57% muy satisfecho.



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

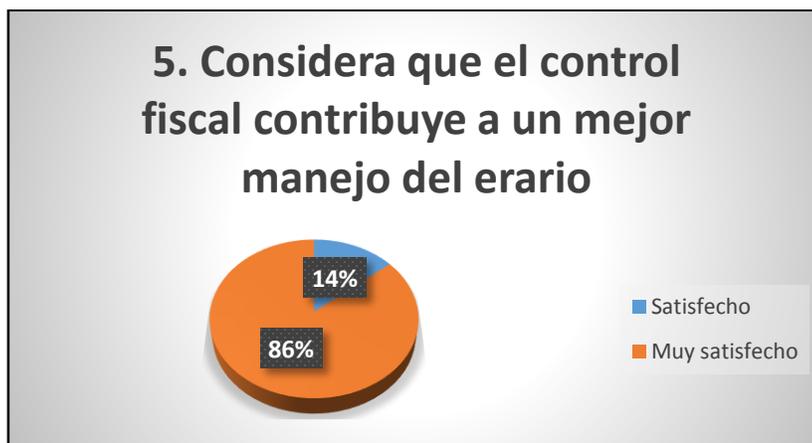
➤ **Pregunta No. 4**

Podemos identificar que el 57% de los clientes están satisfechos con los contenidos de los informes emitidos por la contraloría, el 43% muy satisfecho.



➤ **Pregunta No. 5**

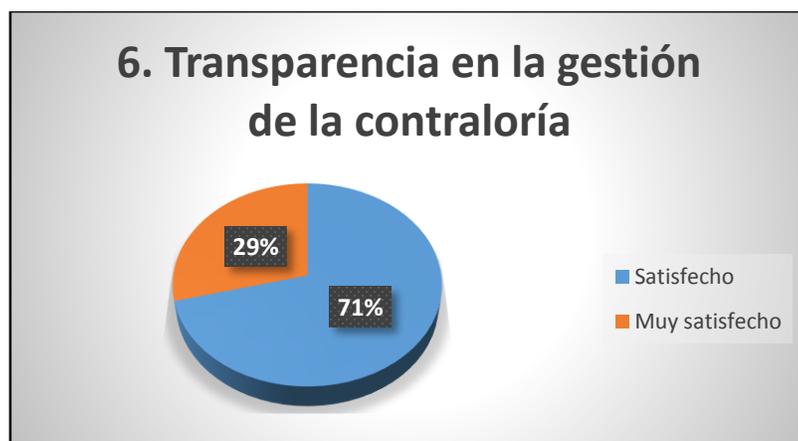
Se observa que el 14% de los clientes están satisfechos y un 86% de los clientes están muy satisfechos.



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

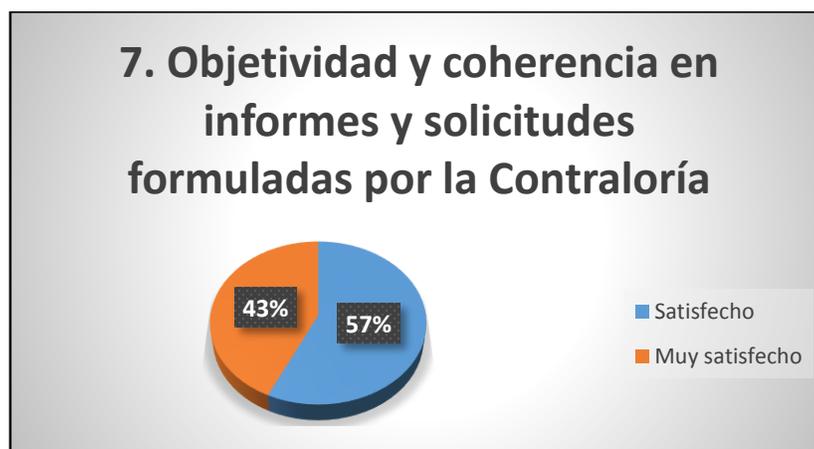
➤ **Pregunta No. 6**

La transparencia en la gestión de la contraloría es calificada como satisfecho en un 71% y el 29% muy satisfecho; por consiguiente, el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.



➤ **Pregunta No. 7**

El 57% considera que la objetividad y coherencia en los informes y solicitudes formuladas por la contraloría es satisfecho y el 43% muy satisfecho.



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

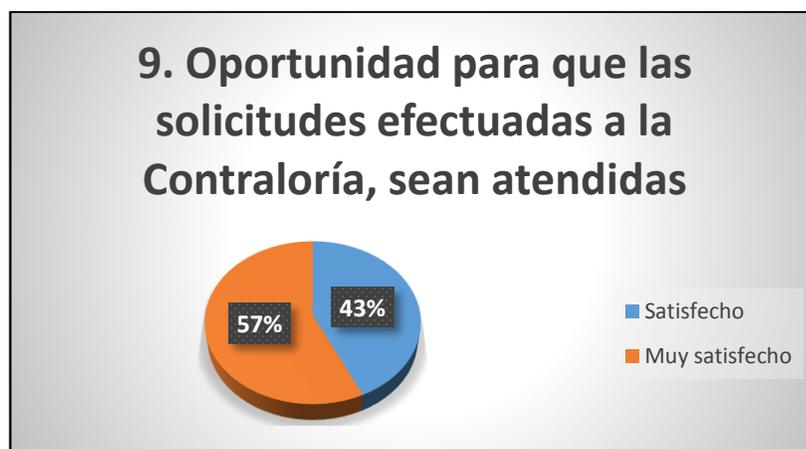
➤ **Pregunta No. 8**

El 43% considera que el Vocabulario empleado en las comunicaciones es satisfactorio y el 57% está muy satisfecho del mismo.



➤ **Pregunta No. 9**

La oportunidad que las solicitudes efectuadas a la contraloría, sean atendidas es calificada como satisfactorio con el 43% y un 57% muy satisfecho, por consiguiente el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.



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

➤ **Pregunta No. 10**

El cliente considera que el mecanismo de divulgación de la gestión fue calificado en 71% como satisfactorio y 29% muy satisfactorio, por consiguiente, podemos evidenciar que a la comunidad le es significativo este mecanismo.



➤ **Pregunta No. 11**

El cliente considera que los aportes de la contraloría para estimular el control fiscal a la gestión pública fue significativo y lo califico en un 57% como satisfactorio y un 43% muy satisfactorio.



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

➤ **Pregunta No. 12**

El 71% de los clientes considera que los aportes para el mejoramiento de la entidad auditada es satisfactorio y el 29% muy satisfactorio.



➤ **Pregunta No. 13**

El 43% considera que el desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor es satisfactorio y un 57% muy satisfactorio, esto indica que cumple con las expectativas.



***El Control Fiscal, Orgullo y Compromiso de Todos***

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8717753- 8711170 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GC-F-24/V2/27-04-2020

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

➤ **Pregunta No. 14**

El 71% considera que el cumplimiento al plan de trabajo es satisfactorio y un 29% muy satisfactorio todo indica que el proceso auditor cumple con las expectativas.



## 5. CONCLUSIONES

- La Contraloría Municipal de Neiva, dispone de herramientas que permiten medir el grado de satisfacción de sus clientes frente a la prestación de los servicios.
- En general se evidencia que 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 del personal, los recursos tecnológicos y físicos disponibles y la planeación de la entidad.

 <p><b>CONTRALORIA</b> MUNICIPAL DE NEIVA</p>	<b>FORMATO</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>

- Se evidencio claramente la poca utilización de los medios virtuales por parte de los usuarios ya que no accedieron en su gran mayoría a dar respuesta a las encuestas enviadas a través de correos electrónicos y/o llamadas telefónicas, una vez se les da contestación a su solicitud, la no presencialidad fue un factor importante que genero baja receptividad frente a las encuestas por medios tecnológicos en este primer periodo evaluado, en donde se debe tener en cuenta que se desconoce que las personas cuenten con la posibilidad o no del acceso fácilmente a un equipo de cómputo e internet para consulta de su correo electrónico constantemente, toda esta situación en consideración a la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica por la pandemia del Covid 19, lo que decretó el aislamiento preventivo y obligatorio en todo el país y por supuesto en nuestro Municipio.

## **6. RECOMENDACIONES**

- Continuar aplicando las encuestas de satisfacción a los clientes que acceden a los servicios de la entidad ya que estas son instrumentos necesarios para corregir desviaciones y optimizar la calidad del servicio en la entidad.

Cordialmente,

Original Firmado

**LUZ ADRIANA PERDOMO CUMBE**

Asesora de Control Interno

---

*El Control Fiscal, Orgullo y Compromiso de Todos*

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8717753- 8711170 Neiva (H)

[www.contralorianeiva.gov.co](http://www.contralorianeiva.gov.co)

GC-F-24/V2/27-04-2020