

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Neiva</p>	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE DE 2023

CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA

LUZ ADRIANA PERDOMO CUMBE
Asesora de Control Interno

Neiva, 19 de julio de 2023

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. Fuente de información	4
2. Diseño de la encuesta	4
3. Determinar la población	4
4. Análisis de datos	4
4.1. Dirección de Participación Ciudadana.....	5
4.2. Dirección de Fiscalización	9
4.2.1 Encuesta de expectativas a sujetos de control	9
4.2.2. Encuesta evaluación de la Satisfacción del Cliente	12
5. Conclusiones	20
6. Recomendaciones.....	21

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

INTRODUCCIÓN

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/V5/24-10-2022, FI-F-31/V5/24-10-2022 y PC-F-09/V9/24-10-2022 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 2023 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 que con la situación que se vivió debido a la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica por la pandemia del Covid 19, lo que generó cambios en 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.

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

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 Técnicas de Participación Ciudadana y Fiscalización de la Contraloría Municipal de Neiva.

4. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los resultados se lleva a cabo mediante el examen 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:

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

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.

Fecha	PQD con encuesta aplicada	Tipo de Actuación Solicitada	Efectividad en la encuesta
13/01/2023	DP 003-2023	DP	SI
02/02/2023	DP 004-2023	DP	NO
26/01/2023	DP 007-2023	DP	NO
27/01/2023	DP 008-2023	DP	NO
01/02/2023	DP 009-2023	DP	NO
06/02/2023	D 011-2023	D	NO
13/02/2023	DP 014-2023	DP	NO
15/02/2023	DP 016-2023	DP	NO
08/03/2023	DP 021-2023	DP	NO
22/03/2023	Q 023-2023	Q	NO
30/03/2023	DP 030-2023	DP	NO
14/04/2023	DP 033-2023	DP	NO

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

14/04/2023	DP 034-2023	DP	NO
19/04/2023	DP 036-2023	DP	SI
27/04/2023	DP 038-2023	DP	NO
11/05/2023	DP 040-2023	DP	NO
16/05/2023	DP 043-2023	DP	NO
24/05/2023	DP 044-2023	DP	NO
29/05/2023	DP 046-2023	DP	NO
30/05/2023	DP 047-2023	DP	NO
06/06/2023	DP 048-2023	DP	SI
20/06/2023	DP 050-2023	DP	SI

Fuente: Dirección de Participación Ciudadana.

Descriptor	Número	%
Total PQD del periodo	50	100%
PQD aptas para gestionar encuesta de satisfacción: se refiere al número de PQD terminadas en el periodo.	50	100%
Encuestas gestionadas en el periodo a través de llamadas telefónicas, correo electrónico o personalmente.	22	44%
Encuestas efectivas: diligenciadas o respondidas por el peticionario.	4	18%
Encuestas que no fueron respondidas.	18	82%

Fuente: Dirección de Participación Ciudadana.

Se aplicaron un total de 22 encuestas en el formato PC-F-09/V9/24-10-2022 denominado Encuesta de Satisfacción Telefónica y/o Personal, el cual consta de cuatro preguntas con una escala de calificación de 1 a 5.

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3/24-10-2022

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

La información fue reportada por la directora de la oficina Dra. Claudia IVONNE GAITÁN CANASTO a la Oficina Asesora de Control Interno el día 12 de julio de 2023.

Como se observa en el cuadro anterior, se gestionó la encuesta de satisfacción en el 44% de las PQD terminadas, que equivale a 22 peticionarios.

Al realizar la aplicación de las encuestas solo fueron diligenciadas el 18%, de las encuestas gestionadas solo cuatro (04) durante el primer semestre del 2023, obteniendo los siguientes resultados:

Fecha	PQD con encuesta aplicada	Tipo de Actuación Solicitada	Cómo califica Usted la atención proporcionada por el personal de la Contraloría Municipal de Neiva, respecto a la actuación solicitada:	Cómo califica Usted el trámite y conclusión de la actuación solicitada, por parte de la Contraloría Municipal de Neiva:	La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones es amable e inmediata:	La Contraloría Municipal de Neiva, brinda respuesta adecuada a la actuación solicitada:
13/01/2023	DP 003-2023	DP	4	4	4	4
19/04/2023	DP 036-2023	DP	4	4	4	4
06/06/2023	DP 048-2023	DP	5	5	5	5
20/06/2023	DP 050-2023	DP	5	5	5	5
PROMEDIO			4,5	4,5	4,5	4,5

Fuente: Dirección de Participación Ciudadana.

En la tabla anterior se presentan cada una de las preguntas realizadas, donde las alternativas de calificación se presentan en una escala tipo Likert de 1 a 5, con la siguiente interpretación: 5 (Excelente), 4 (Sobresaliente), 3 (Buena), 2 (Regular) y 1 (Mala).

Los resultados indican que la percepción de los peticionarios respecto a la atención brindada por el personal y atención a dudas y sugerencias se encuentra en un promedio de 4,5 – SOBRESALIENTE.

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

Respecto a la percepción relacionada con el trámite y conclusión de la actuación solicitada, y la respuesta adecuada a la misma, se encuentra en un promedio de 4,5 -SOBRESALIENTE.

Los resultados fueron consolidados en la siguiente tabla:

		FORMATO												
ESCALA DE CALIFICACION		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL												
EXCELENTE		2. PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA: PC-F-09/V9/24-10-2022												
SOBRESALIENTE		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL 1 SEMESTRE DE 2023												
BUENA														
REGULAR														
MALA														
FACTOR	CALIFICACIÓN					TOTAL	%					TOTAL	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	0	2	2	4	0%	0%	0%	50%	50%	100%	4,5	
2. Cómo califica Usted el trámite y conclusión de la actuación solicitada por parte de la Contraloría Municipal de Neiva	0	0	0	2	2	4	0%	0%	0%	50%	50%	100%	4,5	
3. La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones es amable e inmediata.	0	0	0	2	2	4	0%	0%	0%	50%	50%	100%	4,5	
4. La Contraloría Municipal de Neiva, brinda respuesta adecuada a la actuación solicitada	0	0	0	2	2	4	0%	0%	0%	50%	50%	100%	4,5	
TOTAL													4,5	

Fuente: Dirección de Participación Ciudadana.

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

Se evidencia que de las 50 PQD en el primer semestre en condiciones de ser gestionadas respecto a la satisfacción del usuario, la dirección no recibió replica alguna sobre la respuesta de fondo emitida, infiriendo la aceptación y conformidad del denunciante.

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 11 de julio de 2023.

4.2.1. ENCUESTA DE EXPECTATIVAS SUJETOS DE CONTROL

Se encuentra incluida en el Sistema de Gestión de la Calidad bajo el FI-F30/V5/24-10-2022, está conformada por las siguientes preguntas:

1. ¿La oportunidad de la vigencia evaluada es?

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

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

7. ¿Cuáles de los servicios que presta la Contraloría conoce usted?
8. ¿Por cuál de los siguientes medios de comunicación, recibe usted información de Contraloría Municipal de Neiva? Radio__ Prensa__ Televisión __ Afiche, Volantes, Cartillas__ Pagina web de la Contraloría
9. ¿Cómo le gustaría que fuera el producto que está recibiendo?

NOTA: Las preguntas 7 y 9 corresponden a preguntas abiertas.

Durante el primer semestre de 2023 se aplicaron 16 encuestas, con los siguientes resultados:

- Pregunta No. 1: ¿La oportunidad de la vigencia evaluada es?

De los encuestados, 9 contestaron excelente que corresponde a un 56% y 7 contestaron buena que corresponde al 44%, el resto de opciones equivale al 0%.

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

- Pregunta No. 2: ¿La confiabilidad de los informes de auditoría es?

De los encuestados, 12 contestaron excelente que corresponde a un 75% y 4 contestaron buena que corresponde al 25%.

- Pregunta No. 3: ¿Las auditorías realizadas han contribuido al mejoramiento de su entidad?

De los encuestados, 13 contestaron excelente que corresponde a un 81% y 3 contestaron buena que corresponde al 19%.

- Pregunta No. 4: ¿El trato proporcionado por nuestros funcionarios es?

De los encuestados, 13 contestaron excelente que corresponde a un 81% y 3 contestaron buena que corresponde al 19%.

- Pregunta No. 5: ¿El cumplimiento de nuestros funcionarios para atender citas y presentar informes es?

De los encuestados, 11 contestaron excelente que corresponde a un 69% y 5 contestaron buena que corresponde al 31%.

- Pregunta No. 6: ¿La imagen que usted tiene de la Contraloría es?

De los encuestados, 10 contestaron excelente que corresponde a un 63% y 6 contestaron buena que corresponde al 38%.

- Pregunta No. 8: ¿Por cuál de los siguientes medios de comunicación, recibe usted información de Contraloría Municipal de Neiva?

De los encuestados, 11 contestaron por medio de la página web que corresponde a un 69%, 2 contestaron por correo electrónico que corresponde a un 13%, 1 contestó por radio que corresponde al 6% y 1 por prensa que corresponde a otro 6%, el resto que equivale a un 6% no dieron respuesta alguna.

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

4.2.2. ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Contraloría Municipal de Neiva, aplica esta encuesta a los entes que están bajo su control ya sea sujeto o punto, cuyos resultados permiten implementar acciones de mejoramiento del servicio, con el fin de brindar una mayor satisfacción a nuestros clientes.

SUJETOS Y PUNTOS DE CONTROL ENCUESTADOS:

1. Urgencia manifiesta Secretaria del riesgo Municipio de Neiva
2. Auditoría Financiera y Gestión "Las Ceibas" Empresas Publicas de Neiva E.S.P.
3. Auditoría Financiera y Gestión Municipio de Neiva (4)
4. GRICMN 001-2023 punto de control Secretaria de Educación
5. Actuación especial Fiscalización 075-2022 punto de control Secretaria de Educación
6. Actuación especial Fiscalización 092 094 095 096 2022 punto de control Secretaria de Educación (4)
7. Auditoría Financiera y Gestión Empresa social del estado
8. Municipio de Neiva refrendación de reservas presupuestales 2022.
9. Punto de control Secretaria de Educación refrendación de reservas presupuestales (2)

FACTOR	CALIFICACIÓN					total	%					TOTAL
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1. Atención telefónica recibida				10	6	16	0,0%	0,0%	0,0%	62,5%	37,5%	100%
2. Atención en la oficina de la Contraloría				8	8	16	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100%
3. Trato brindado cuando visitamos su entidad.				6	9	15	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	100%
4. Contenido de los informes emitidos por la Contraloría				8	8	16	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100%
5. Considera que el control fiscal contribuye a un mejor manejo del erario				6	10	16	0,0%	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%	100%

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022

	FORMATO										
	INFORME DE CONTROL INTERNO										

6. Transparencia en la gestión de la Contraloría				5	11	16	0,0%	0,0%	0,0%	31,3%	68,8%	100%
7. Objetividad y coherencia en informes y solicitudes formuladas por la Contraloría				7	9	16	0,0%	0,0%	0,0%	43,8%	56,3%	100%
8. Vocabulario empleado en las comunicaciones				5	11	16	0,0%	0,0%	0,0%	31,3%	68,8%	100%
9. Oportunidad para que las solicitudes efectuadas a la Contraloría, sean atendidas				7	9	16	0,0%	0,0%	0,0%	43,8%	56,3%	100%
10. Mecanismos de divulgación de la gestión de la Contraloría				7	9	16	0,0%	0,0%	0,0%	43,8%	56,3%	100%
11. Aportes de la Contraloría para estimular el control social a la gestión público.				8	8	16	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100%
12. Aportes para el mejoramiento de la entidad auditada				4	12	16	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	100%
13. Desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor.				4	12	16	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	100%
14. Cumplimiento al plan de trabajo				3	13	16	0%	0%	0%	19%	81%	100%
TOTAL						223	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Dirección de Fiscalización.

Escala de calificación:

1 = Insatisfecho	
2 = Poco satisfecho	
3 = Medianamente satisfecho	
4 = Satisfecho	
5 = Muy satisfecho	

- Pregunta No. 1
La atención telefónica recibida satisface al cliente en un 62%, el 38% está muy satisfecho.

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

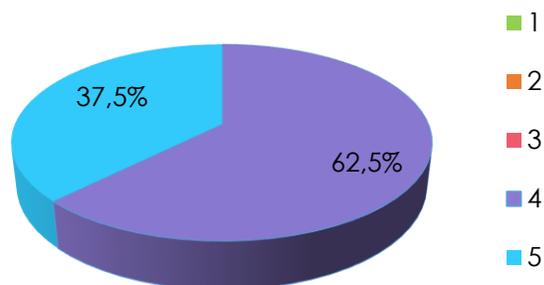
Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3/24-10-2022

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

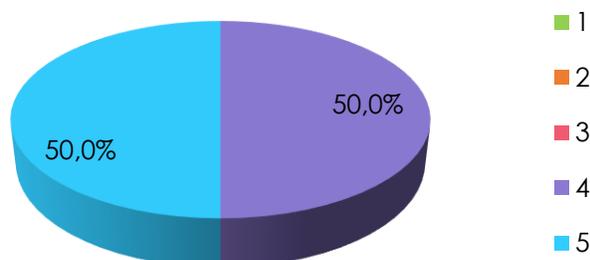
1. Atención telefónica recibida



➤ Pregunta No. 2

Se observa que el 50% de los clientes están muy satisfechos, un 50% satisfechos en la Dirección de Fiscalización. Esto demuestra que su desempeño en sus funciones es realizado con eficiencia.

2. Atención en la oficina de la Contraloría

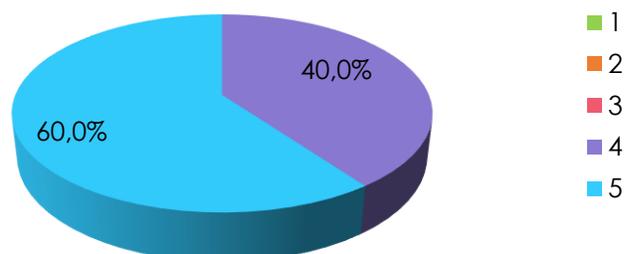


➤ Pregunta No. 3

El 60% considera que el trato brindado cuando visita la entidad es muy satisfecho, un 40% satisfecho,

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

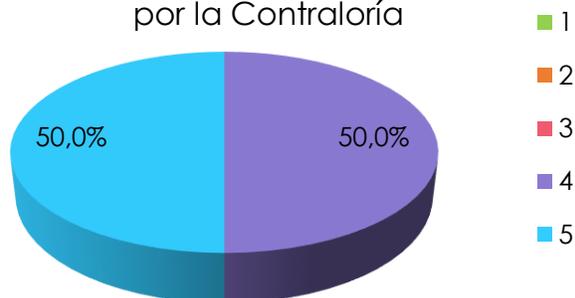
3. Trato brindado cuando visitamos su entidad.



➤ Pregunta No. 4

Podemos identificar que el 50% de los clientes están muy satisfechos con los contenidos de los informes emitidos por la contraloría y el 50% satisfecho.

4. Contenido de los informes emitidos por la Contraloría

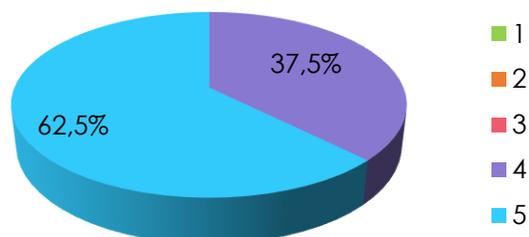


➤ Pregunta No. 5

Se observa que el control fiscal contribuye a un mejor manejo del erario en un 62% de los clientes están muy satisfechos y un 38% satisfechos.

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

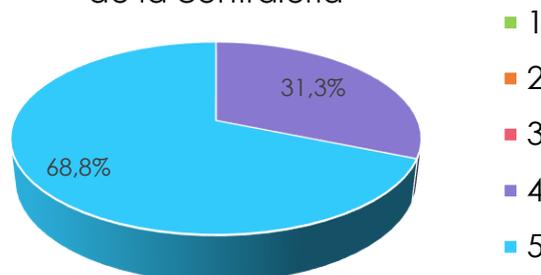
5. Considera que el control fiscal contribuye a un mejor manejo del erario



➤ **Pregunta No. 6**

La transparencia en la gestión de la contraloría es calificada como muy satisfecho en un 69% y el 31% satisfecho por consiguiente el cliente considera que la gestión se realiza de manera eficiente.

6. Transparencia en la gestión de la contraloría

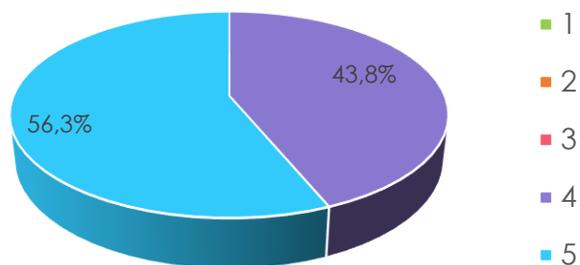


➤ **Pregunta No. 7**

El 56% considera que la objetividad y coherencia en los informes y solicitudes formuladas por la contraloría es muy satisfecho, el 44% satisfecho.

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

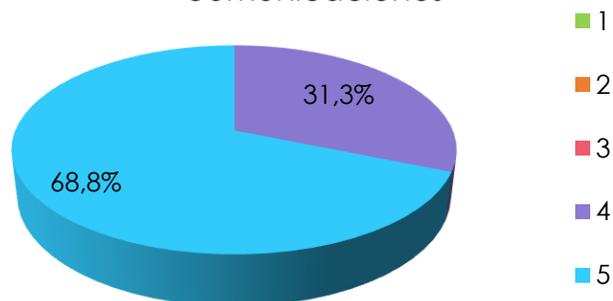
7. Objetividad y coherencia en informes y solicitudes formuladas por la Contraloría



➤ Pregunta No. 8

El 69% considera que el Vocabulario empleado en las comunicaciones es muy satisfactorio, un 31% satisfecho.

8. Vocabulario empleado en las comunicaciones

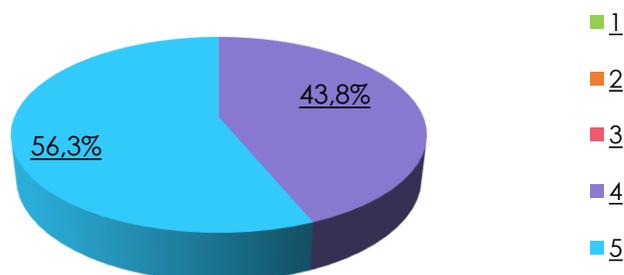


➤ Pregunta No. 9

La Oportunidad que las solicitudes efectuadas a la contraloría, sean atendidas es calificada como muy satisfactorio con el 56% y un 44%, por consiguiente el cliente considera que la gestión se realiza de manera satisfactoria.

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

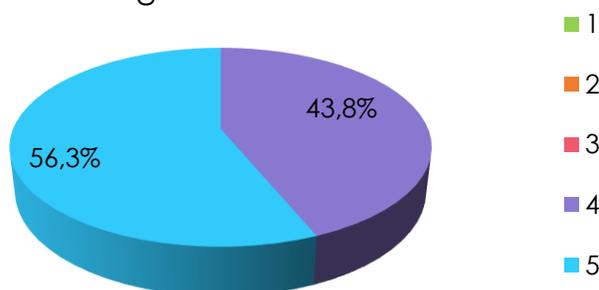
9. Oportunidad para que las solicitudes efectuadas a la Contraloría, sean atendidas



➤ Pregunta No. 10

El cliente considera que el Mecanismo de divulgación de la gestión de la contraloría fue calificando en un 56% como muy satisfactorio, un 44% satisfactorio, por consiguiente podemos evidenciar que la comunidad le es significativo este mecanismo.

10. Mecanismos de divulgación de la gestión de la Contraloría

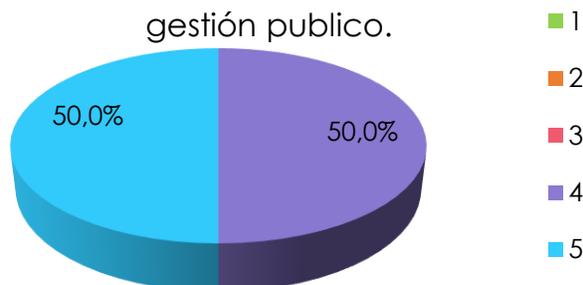


➤ Pregunta No. 11

El cliente considera que los Aportes de la contraloría para estimular el control fiscal a la gestión pública fue calificándolo en un 50% como muy satisfactorio y un 50% satisfactorio, por consiguiente podemos evidenciar que la comunidad le es significativo.

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

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



➤ Pregunta No. 12

El 75% considera que los Aportes para el mejoramiento de la entidad auditada es muy satisfactorio y un 25% satisfactorio.

12. Aportes para el mejoramiento de la entidad auditada

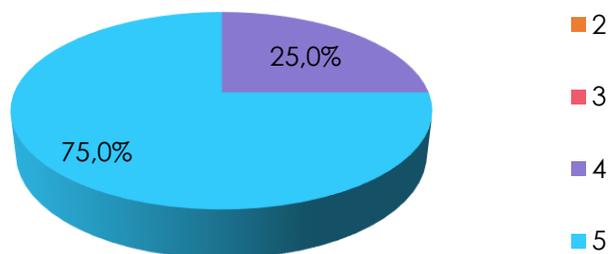


➤ Pregunta No. 13

El 75% considera que el Desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor es muy satisfactorio y el 25% satisfecho esto indica que cumple con las expectativas.

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

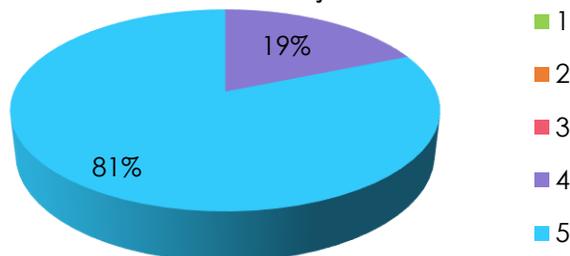
13. Desempeño y comportamiento de los funcionarios comisionados para el proceso auditor. ■ 1



➤ Pregunta No. 14

El 81% considera que el Cumplimiento al plan de trabajo es muy satisfactorio y un 19% satisfactorio, todo indica que cumple con las expectativas.

14. Cumplimiento al plan de trabajo



5. CONCLUSIONES

- La Contraloría de Neiva, dispone de herramientas que permiten medir el grado de satisfacción de sus clientes frente a la prestación de los servicios y el diseño de las encuestas, permite conocer la percepción sobre temas como oportunidad en la prestación de los servicios, la cualificación del personal, los recursos tecnológicos y físicos disponibles y la planeación de la entidad.

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

- En general se evidencia que el grado de satisfacción de los servicios que presta la Contraloría de Neiva, se encuentra entre satisfecho y muy satisfecho.
- Se evidencio 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 le da contestación a su solicitud, la no presencialidad del usuario fue un factor que genero baja receptividad frente a las encuestas por medios tecnológicos en este periodo.
- Se observó muy poca receptividad de los usuarios frente al diligenciamiento o respuesta de las encuestas entregadas por parte de la Dirección de Participación Ciudadana, de 50 PQD tramitadas, se gestionaron 22 y finalmente fueron contestadas solo 4 durante el semestre.

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, especialmente a aquellos usuarios que de manera presencial o virtual se les preste un servicio por parte de la Dirección de Participación Ciudadana, reiteradamente sugiero implementar nuevas estrategias para que sea más práctica o agradable la realización de la encuesta para el usuario y así conocer su opinión.

Cordialmente,

Original firmado

LUZ ADRIANA PERDOMO CUMBE

Asesora de Control Interno

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022