



“Control Fiscal Técnico con Calidad Humana”

**MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE
COMUNIDAD**

A JUNIO DE 2008

Julio de 2008

RESULTADOS DE ENCUESTAS

MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO -COMUNIDAD A JULIO DE 2008

Con el objeto de medir la satisfacción de nuestro cliente externo - Comunidad respecto a la labor fiscalizadora y los servicios prestados por la Contraloría Municipal de Itagüí, se realizó una encuesta a 20 personas de la comunidad.

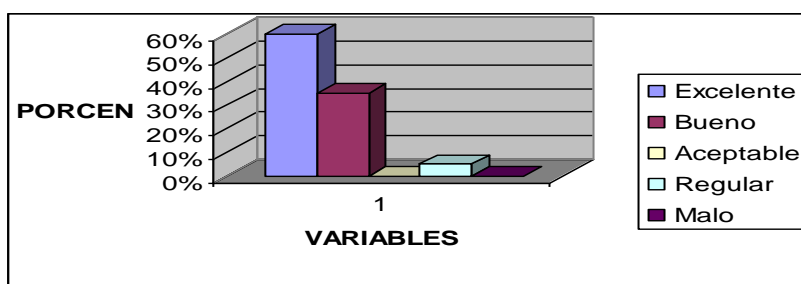
Una vez tabuladas las encuestas, arrojo los siguientes resultados:

PERCEPCIÓN E IMPACTO

Pregunta No. 3.1

¿El conocimiento sobre la función que realiza la Contraloría es?

.PREGUNTA Nº 3.1		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	12	60%
Bueno	7	35%
Aceptable	0	0%
Regular	1	5%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%



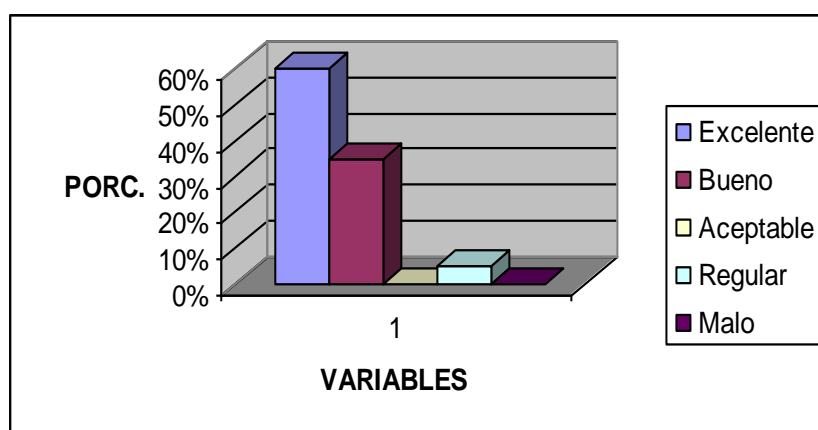
El 60% de los encuestados manifiestan que el conocimiento sobre las funciones que realiza la Contraloría es Excelente. Mientras que el 35% manifiestan que es bueno.

Es de anotar que es importante seguir sosteniendo dicho conocimiento en la Comunidad, lo que puede redundar en una mayor utilización de los servicios de la Entidad, específicamente en lo relacionada con la interposición de quejas, denuncias y reclamos.

Pregunta No. 3.2

¿El conocimiento que tiene de los servicios que ofrece la Contraloría es?

PREGUNTA N° 3.2		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	12	60%
Bueno	7	35%
Aceptable	0	0%
Regular	1	5%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%



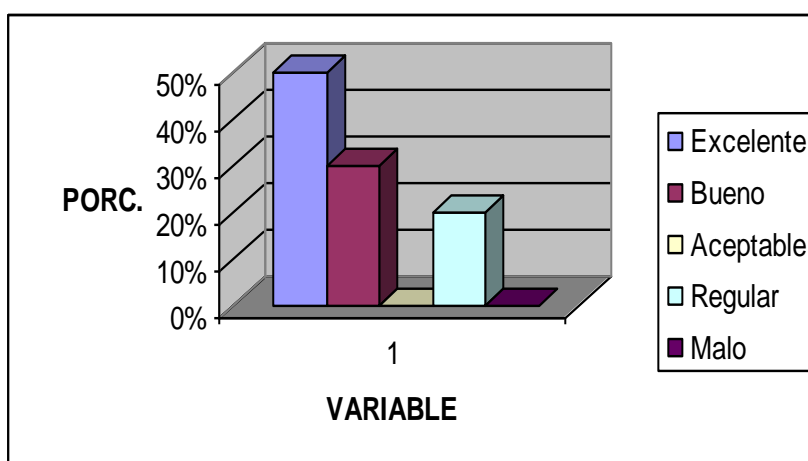
Esta ampliamente relacionada con la pregunta 3.1, de tal manera que el 60% de los encuestados dicen conocer de forma excelente los servicios que ofrece la Contraloría Municipal de Itagüí. El 35% manifiestan que dicho conocimiento es bueno.

Se recomienda realizar un mayor despliegue de los servicios ofrecidos por la Contraloría Municipal de Itagüí, tanto en capacitaciones a la comunidad como a través de la Pagina Web.

Pregunta No. 3.3

¿Si ha utilizado dichos servicios, los califica como?

PREGUNTA N° 3.3		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	10	50%
Bueno	6	30%
Aceptable	0	0%
Regular	4	20%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%



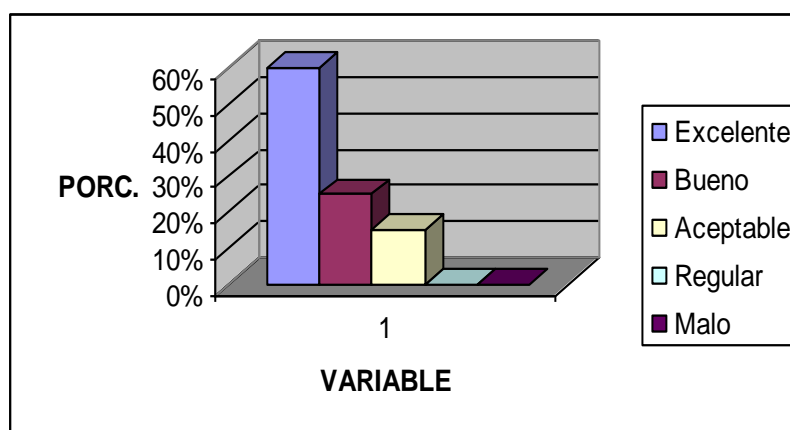
El 50% de los encuestados califican como excelente los servicios que presta la Contraloría Municipal de Itagüí, El 30 % lo califica como bueno y el 20% como regular.

Se recomienda mantener el buen servicio al cliente como un principio fundamental que fortalece la imagen corporativa de la Entidad.

Pregunta No. 3.4

¿ La forma como la Contraloría protege los dineros públicos es:?

PREGUNTA N° 3.4		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	12	60%
Bueno	5	25%
Aceptable	3	15%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%



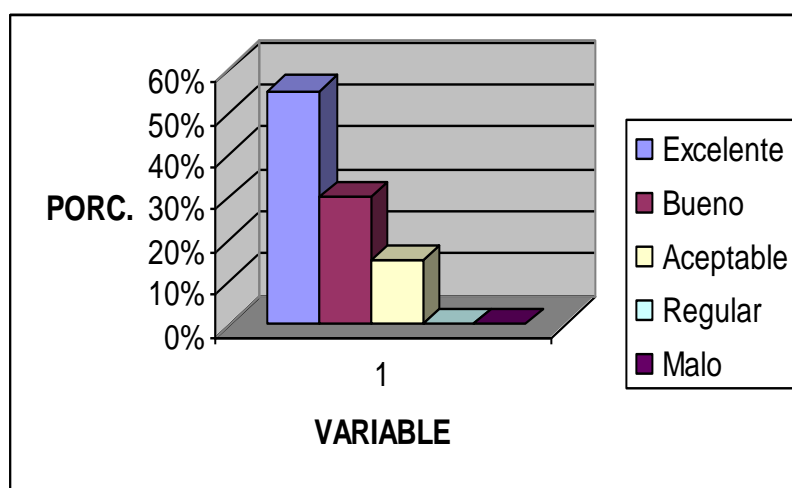
La percepción que tiene la comunidad respecto a la forma como la Contraloría Municipal de Itagüí protege los dineros público es excelente en un 60%, bueno 25% y regular 15%.

Se recomienda desplegar a través del procedimiento de Comunicación Pública, los diferentes resultados obtenidos por la Contraloría tanto en el proceso auditor, Responsabilidad Fiscal, Participación ciudadana como de la Administración de los recursos a nivel interno de la Contraloría.

Pregunta No. 3.5

¿La contribución de la Contraloría para el desarrollo social de la ciudad lo considera: ?

PREGUNTA N° 3.5		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	11	55%
Bueno	6	30%
Aceptable	3	15%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

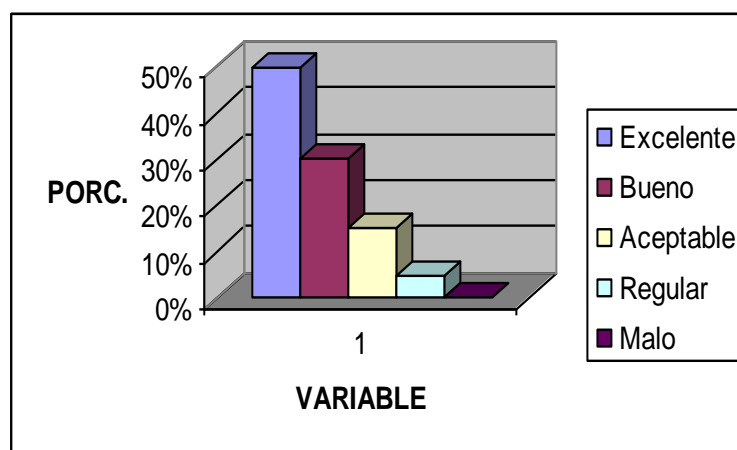


El 55% de los encuestados consideran que la Contraloría contribuye de forma excelente en el desarrollo social de Municipio de Itagüí, el 30% de forma buena y el 15% de forma regular.

Pregunta No. 3.6

¿La forma como percibe la labor fiscalizadora a través de los medios de comunicación, la considera: ?

PREGUNTA N° 3.6		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	10	50%
Bueno	6	30%
Aceptable	3	15%
Regular	1	5%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%



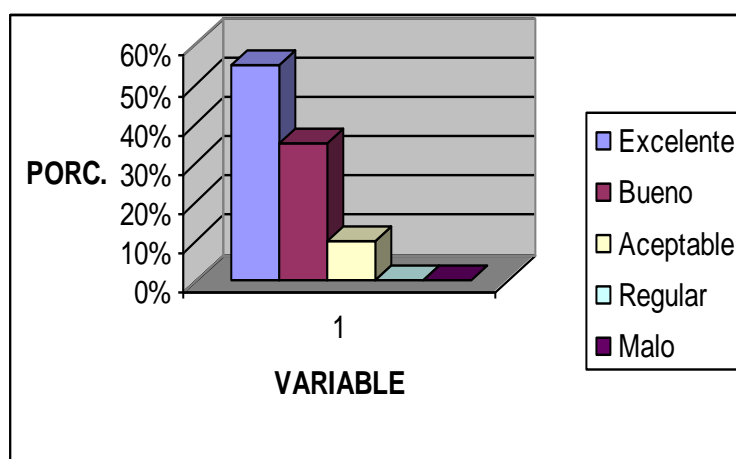
El 50% de la población encuestada percibe la labor fiscalizadora a través, de los medios de comunicación de forma excelente, el 30% bueno y el 15 de forma regular.

Por lo que es importante fortalecer el despliegue de la labor fiscalizadora a través de los medios de comunicación utilizados por la Entidad.

Pregunta No. 3.7

¿La forma como percibe la labor fiscalizadora a través de la dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal, Jurisdicción Coactiva Participación Ciudadana es: ?

PREGUNTA N° 3.7		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	11	55%
Bueno	7	35%
Aceptable	2	10%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%



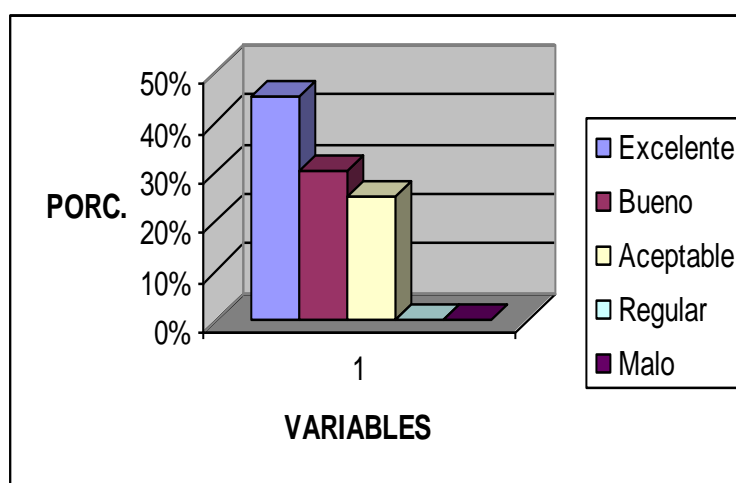
El 55% de la población encuestada percibe de forma excelente la labor fiscalizadora realizada a través de la dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal, Jurisdicción coactiva y Participación ciudadana. El 35% percibe la labor fiscalizadora como buena y el 15 % la percibe como regular.

RECLAMOS Y QUEJAS

Pregunta No. 4.1

¿Considera adecuada la atención prestada durante el servicio?

PREGUNTA Nº 4.1		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	9	45%
Bueno	6	30%
Aceptable	5	25%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

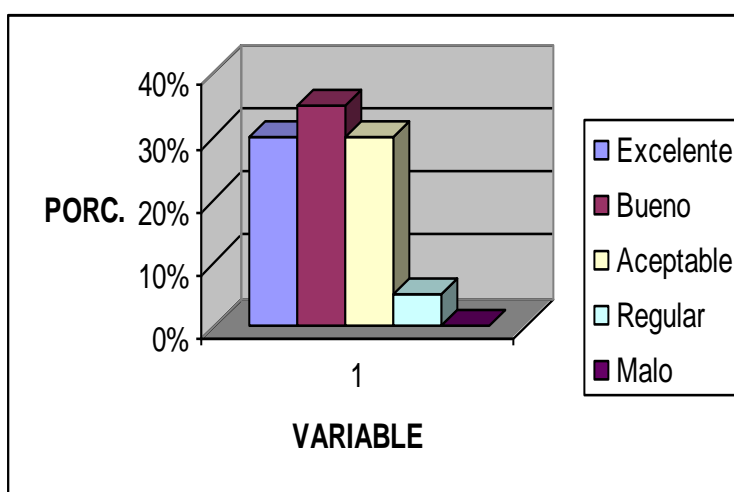


Del total de los encuestados el 45% consideran que la atención prestada por la Contraloría en lo referente a Quejas y reclamos interpuestos por la comunidad es excelente; el 30% bueno y el 25% regular.

Pregunta No. 4.2

¿Está satisfecho con el trámite dado por la Contraloría a su queja?

PREGUNTA N° 4.2		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	6	30%
Bueno	7	35%
Aceptable	6	30%
Regular	1	5%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

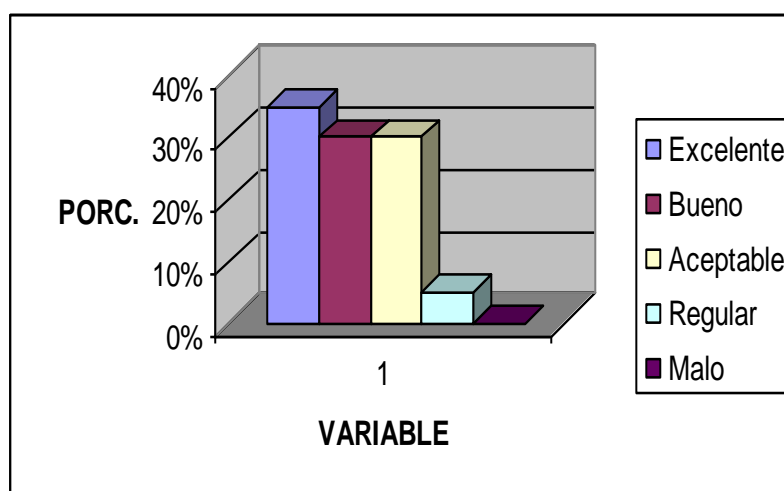


El 30% de los encuestados respondieron que se encuentran satisfechos con el trámite dado por la Contraloría a sus quejas y reclamos; el 35% manifiestan que el trámite dado a sus quejas fue bueno y el 30% manifiestan que fue regular.

Pregunta No. 4.3

¿Considera oportuna la presentación de los resultados?

PREGUNTA N° 4.3		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	7	35%
Bueno	6	30%
Aceptable	6	30%
Regular	1	5%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

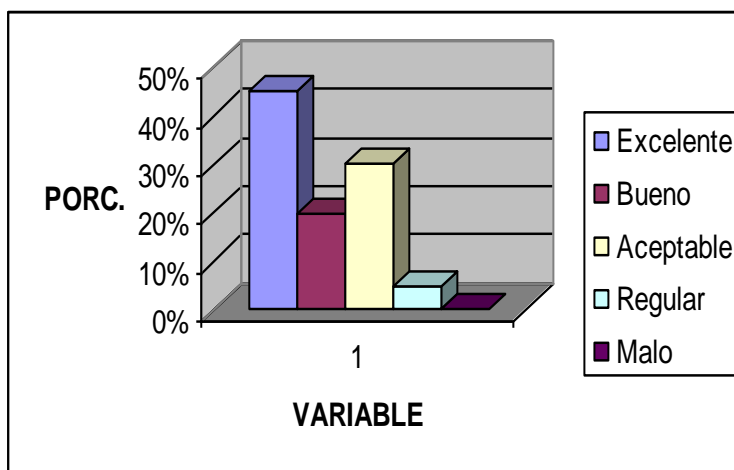


Del 35% de los encuestados consideran que en cuanto a la oportunidad en la presentación de los resultados por parte de la Contraloría Municipal de Itagüí fue excelente. El 30% consideran que dicha oportunidad fue buena y el 30% consideran que fue regular.

Pregunta No. 4.4

¿Considera adecuada la calidad de la respuesta?

PREGUNTA N° 4.4		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	9	45%
Bueno	4	20%
Aceptable	6	30%
Regular	1	5%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%



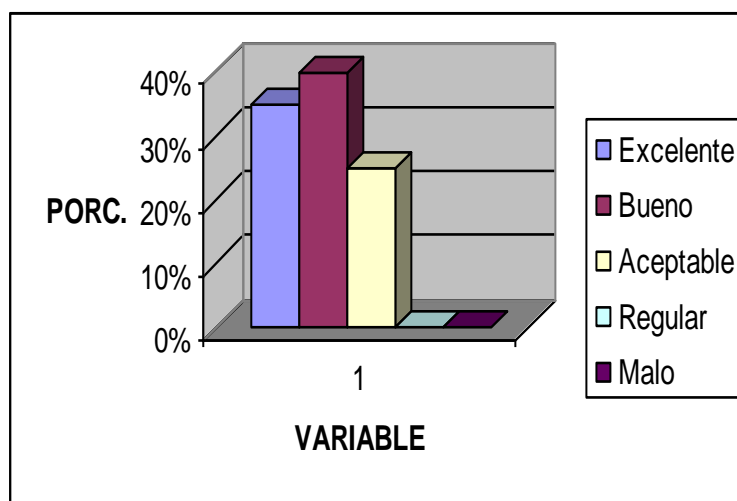
El 45% de los encuestados consideran que fue excelente la calidad de la respuesta dada por la Contraloría Municipal de Itagüí. El 20% consideran que la calidad de la respuesta fue buena y el 30% consideran regular la calidad de la respuesta dada por la entidad.

ASESORIA

Pregunta No. 5.1

¿La respuesta a sus inquietudes de que manera satisfizo sus expectativas?

PREGUNTA Nº 5.1		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	7	35%
Bueno	8	40%
Aceptable	5	25%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

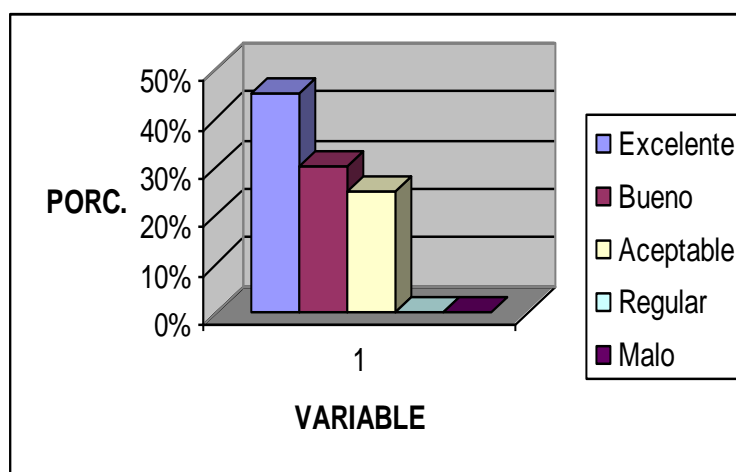


El 35% de los encuestados que pidieron asesoria a la Contraloria, consideran que las respuestas dadas por la entidad satisficieron sus expectativas de forma excelente. El 40% las satisfizo de forma buena y el 25% las satisfizo de forma regular.

Pregunta No. 5.2

¿La información complementaria sobre otras entidades públicas con el tema objeto de asesoría, se le suministró en forma:?

PREGUNTA N° 5.2		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	9	45%
Bueno	8	40%
Aceptable	2	10%
Regular	1	5%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

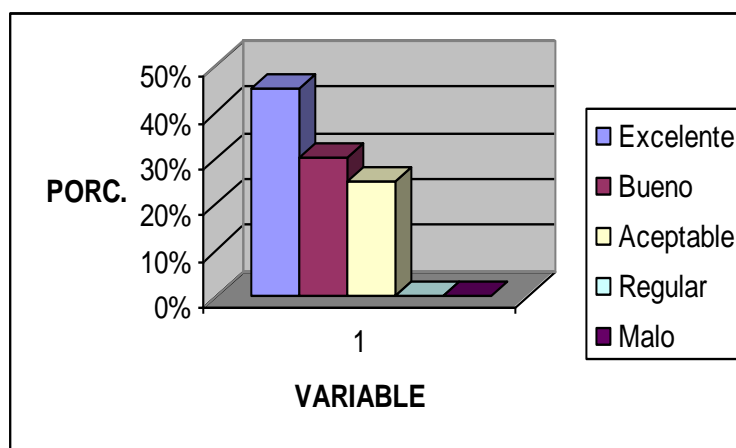


De la población encuestada, el 45% manifiestan que respecto a la información complementaria sobre otras entidades públicas con el tema objeto de asesoría, la Contraloría suministró información de forma Excelente, el 40% de forma buena y el 10% de forma regular.

Pregunta No. 5.3

¿La capacidad del funcionario para asesorarlo con claridad y precisión la considera:?

PREGUNTA N° 5.3		
Variable	No. Encuestados	% Encuestados
Excelente	9	45%
Bueno	6	30%
Aceptable	5	25%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%



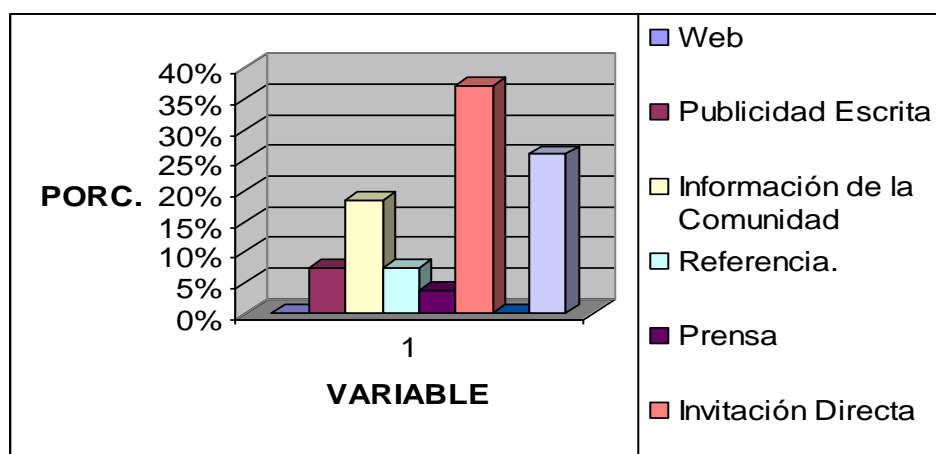
El 45% de los encuestados manifiestan que la capacidad de los funcionarios de la Contraloría para asesorar con claridad y precisión fue excelente. El 30% manifiestan que fue buena y el 25% manifiesta que fue regular.

MEDIOS POR EL CUAL CONOCIO LOS SERVICIOS DE LA CONTRALORIA

Pregunta No. 6

Medio por el cual conoció los servicios de la contraloría

PREGUNTA Nº 6		
Variable	No. respuestas	% respuestas
Web	0	0%
Publicidad Escrita	2	7%
Información de la Comunidad	5	19%
Referencia.	2	7%
Prensa	1	4%
Invitación Directa	10	37%
T.V	0	0%
Eventos	7	26%
TOTAL	27	100%



La comunidad manifiesta que conoció los servicios ofrecidos por la contraloría Municipal de Itagüí en un 37% a través de Invitación directa, el 26% a través de eventos realizados por la entidad, el 19% por información misma suministrada por la comunidad, el 7% por publicidad emitida por la Entidad y el 7% por referencias de algún conocido.

Por otro lado la comunidad resalta aspectos positivos y recomienda algunas acciones de mejora a la Entidad:

1) Resaltan aspectos positivos de la Contraloría:

- Buen Manejo de los temas relacionados con la función
- Informes de Gestión
- Respeto a la Comunidad
- Seriedad y responsabilidad
- Las capacitaciones que brinda la Entidad
- Rendición de cuentas
- Administración de puertas abiertas
- Asesoría a las Veedurías ciudadanas
- Respuestas oportunas a inquietudes de la comunidad

2) Recomiendan acciones de Mejora

- Iniciar y terminar las capacitaciones en un solo lugar o en su defecto informar el cambio de auditorio.
- Incrementar la publicidad sobre los servicios ofrecidos por la comunidad.
- Promover por medio de las acciones comunales una mayor participación de la comunidad en las Veedurías ciudadanas.

Se recomienda:

- Tener en cuenta las recomendaciones viables formuladas por la comunidad.
- Mantener el enfoque al cliente

CESAR BOLIVAR URRUTIA GOMEZ

Asesor

Área de Control Interno

