



*“Control Fiscal Técnico con Calidad Humano”*

**MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE  
SUJETO DE CONTROL**

DICIEMBRE DE 2008

Enero de 2009

## INFORME

### EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE SUJETO DE CONTROL - DICIEMBRE DE 2008

La Contraloría Municipal de Itagüí consciente de la importancia que reviste la opinión de los Sujetos de Control como medio para conocer las variables que afectan la calidad de nuestros servicios, preparó y aplicó una encuesta para medir la satisfacción de nuestros clientes externos, específicamente aquellos Sujetos de control a quienes se les practicó auditoría en cumplimiento del PGA vigencia 2008, los sujetos fueron los siguiente:

- Secretaría de Tránsito y Transporte
- Personería Municipal
- Director Departamento Administrativo de Planeación
- ESE Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita
- Secretaría de Hacienda
- Área de Gestión Urbana
- Subsecretaría Ambiental

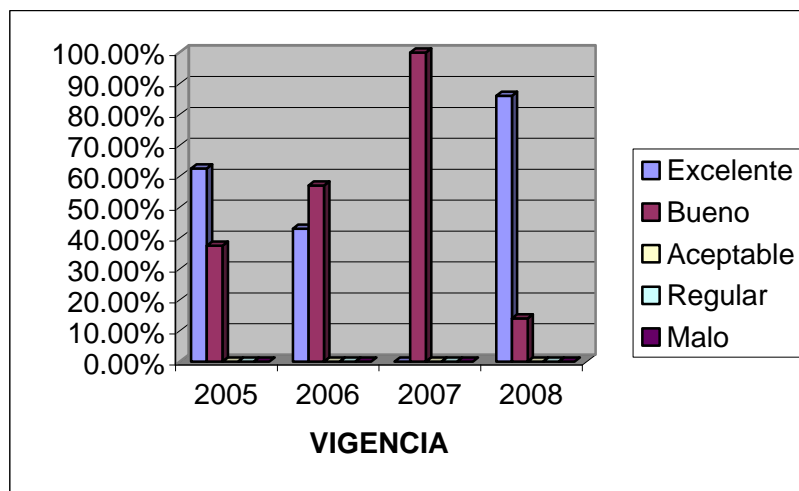
La finalidad es determinar el grado de satisfacción de los Sujetos Pasivos de Control con relación al servicio ofrecido por la Contraloría Municipal de Itagüí; vinculándolos en el proceso a través de la encuesta “Evaluación del servicio de fiscalización FO-GC-13”, cuyo resultado general alcanza el **4.4/5.0** de satisfacción del cliente.

Una vez tabuladas las encuestas y determinados los resultados se compararon con los resultados del año 2005, 2006 y 2007, obteniéndose lo siguiente:

- **ASPECTOS PERSONALES**

## 1. El trato proporcionado por nuestros funcionarios es:

| ESCALA       | 2005    | 2006    | 2007    | 2008 |
|--------------|---------|---------|---------|------|
| Excelente    | 62.50%  | 43%     | 0%      | 86%  |
| Bueno        | 37.50%  | 57%     | 100%    | 14%  |
| Aceptable    | 0.00%   | 0%      | 0%      | 0%   |
| Regular      | 0.00%   | 0%      | 0%      | 0%   |
| Malo         | 0.00%   | 0%      | 0%      | 0%   |
| <b>TOTAL</b> | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100% |



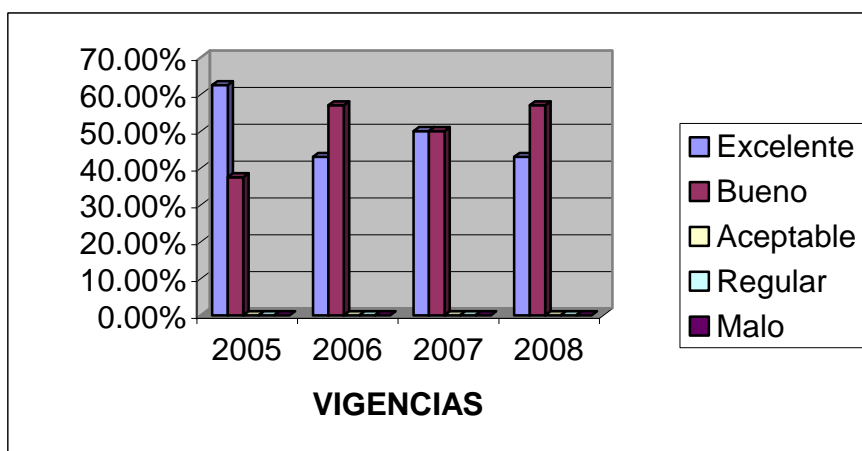
En el año 2008, el 86% de los encuestados afirman que el trato proporcionado por los funcionarios de la Contraloría, en desarrollo del proceso auditor es **“Excelente”**, superando lo afirmado en el año 2005, 2006 y 2007, tal como se puede mirar en grafica..

Un 14% de los encuestados en 2008, manifiesta que el trato proporcionado por los funcionarios de la Contraloría es **“bueno”**.

Se puede concluir según la encuesta que los sujetos pasivos de control están satisfechos con el trato proporcionado por los funcionarios de la Contraloría Municipal

**2. El cumplimiento de nuestros funcionarios tanto para atender citas y presentar informes es:**

| <b>ESCALA</b> | <b>2005</b>    | <b>2006</b>    | <b>2007</b>    | <b>2008</b>    |
|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Excelente     | 62.50%         | 43%            | 50%            | 43%            |
| Bueno         | 37.50%         | 57%            | 50%            | 57%            |
| Aceptable     | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Regular       | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Malo          | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| <b>TOTAL</b>  | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |



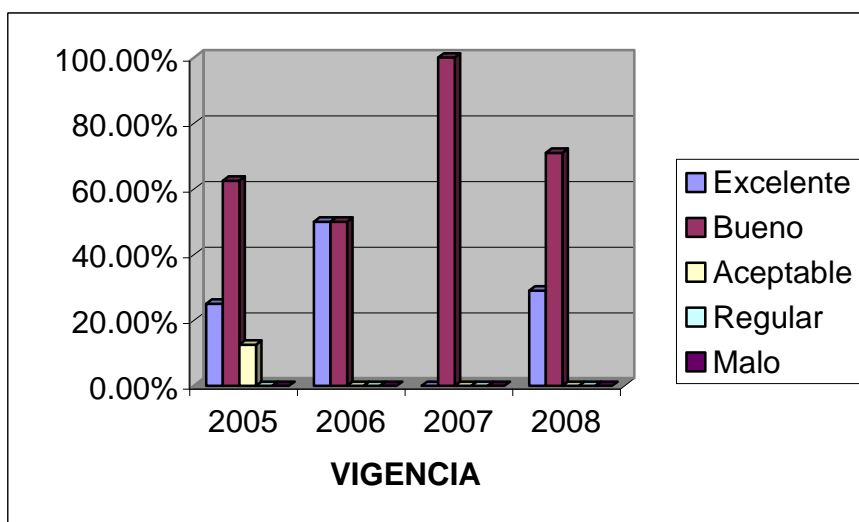
En 2008, los Funcionarios de la Contraloría Municipal de Itagüí cumplen con las citas programadas y presentación de los informes a los sujetos de Control, con un grado de excelencia del 43%; mientras que el 57% manifiestan que dicho cumplimiento es bueno.

Comparado con los resultados arrojados en el año 2006, mantiene una constante, mientras que con el 2007, disminuye levemente la variable “Excelente” pasando de 50% a 43%, sin embargo la variable “bueno” aumenta 7 puntos porcentuales, al pasar de 50% al 57%.

Se puede concluir según la encuesta que los sujetos pasivos de control están satisfechos, referente al cumplimiento de nuestros funcionarios tanto para atender citas y presentar informes.

### 3. Las respuestas a sus dudas e inquietudes es:

| ESCALA       | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    |
|--------------|---------|---------|---------|---------|
| Excelente    | 25.00%  | 50%     | 0%      | 29%     |
| Bueno        | 62.50%  | 50%     | 100%    | 71%     |
| Aceptable    | 12.50%  | 0%      | 0%      | 0%      |
| Regular      | 0.00%   | 0%      | 0%      | 0%      |
| Malo         | 0.00%   | 0%      | 0%      | 0%      |
| <b>TOTAL</b> | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

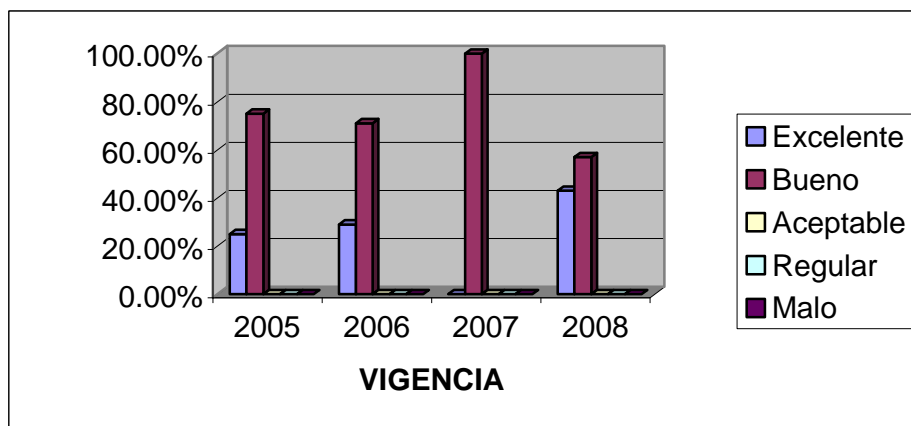


En 2008, Se evidencia un incremento porcentual importante con respecto al año 2005, tanto en la variable “Excelente”, como en la Variable “bueno”. Con respecto al 2007 se evidencia un incremento de 29 puntos porcentuales en la variable excelente.

Se puede concluir según la encuesta que los sujetos pasivos de control están satisfechos con las respuestas a sus dudas e inquietudes y que han sido efectivas de parte de los funcionarios de la Contraloría Municipal.

#### 4. La comunicación con nuestros funcionarios es:

| ESCALA       | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    |
|--------------|---------|---------|---------|---------|
| Excelente    | 25.00%  | 29%     | 0%      | 43%     |
| Bueno        | 75.00%  | 71%     | 100%    | 57%     |
| Aceptable    | 0.00%   | 0%      | 0%      | 0%      |
| Regular      | 0.00%   | 0%      | 0%      | 0%      |
| Malo         | 0.00%   | 0%      | 0%      | 0%      |
| <b>TOTAL</b> | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |



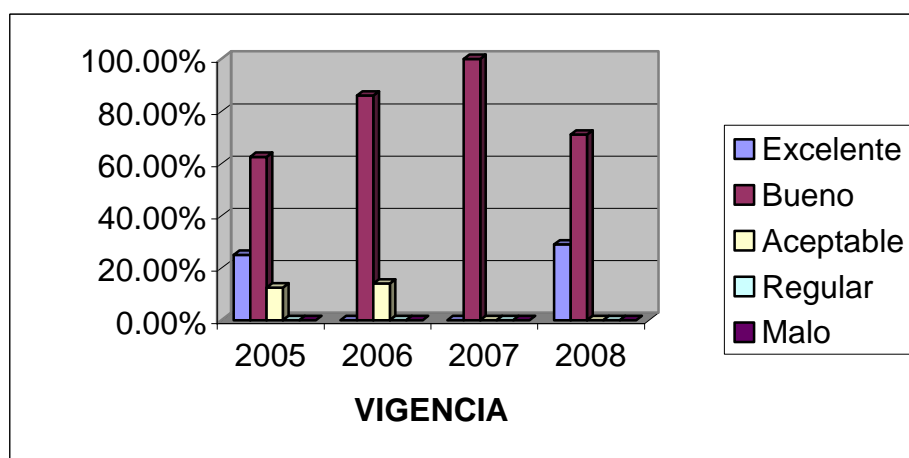
En 2008, los encuestados manifiestan que las comunicaciones con los funcionarios de la Contraloría Municipal de Itagüí se las realiza de forma Excelente en un 43%, superando lo afirmado en 2005, 2006 y 2007. Lo anterior provocó una disminución de la Variable “bueno”.

Se puede concluir según la encuesta que los sujetos pasivos de control están satisfechos con la comunicación con nuestros funcionarios de la Contraloría Municipal.

- **ASPECTOS TÉCNICOS**

**5. La objetividad de los informes es:**

| <b>ESCALA</b> | <b>2005</b>    | <b>2006</b>    | <b>2007</b>    | <b>2008</b>    |
|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Excelente     | 25.00%         | 0%             | 0%             | 29%            |
| Bueno         | 62.50%         | 86%            | 100%           | 71%            |
| Aceptable     | 12.50%         | 14%            | 0%             | 0%             |
| Regular       | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Malo          | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| <b>TOTAL</b>  | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |



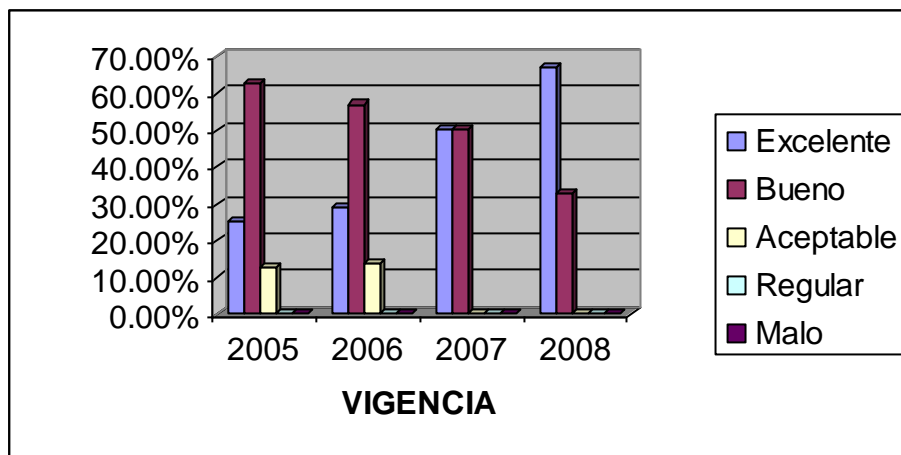
En 2008, los Sujetos de Control manifiestan que los informes presentados por la Contraloría Municipal de Itagui, incluyen situaciones y hecho que son trabajados de forma analítica, imparcial y ajustados a la realidad (objetividad), calificando ello de “Excelente” en un 29%, superando, así, lo afirmado en 2005, 2006 y 2007.

Se aprecia una tendencia a disminuir la variable “bueno” y sumarse a la variable “excelente”.

Se puede concluir según la encuesta, que los sujetos pasivos de control están satisfechos con la objetividad de los informes presentados por los funcionarios de la Contraloría Municipal.

**6. Los procedimientos utilizados durante el ejercicio auditor son:**

| ESCALA       | 2005           | 2006           | 2007           | 2008           |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Excelente    | 25.00%         | 29%            | 50%            | 67%            |
| Bueno        | 62.50%         | 57%            | 50%            | 33%            |
| Aceptable    | 12.50%         | 14%            | 0%             | 0%             |
| Regular      | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Malo         | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| <b>TOTAL</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |

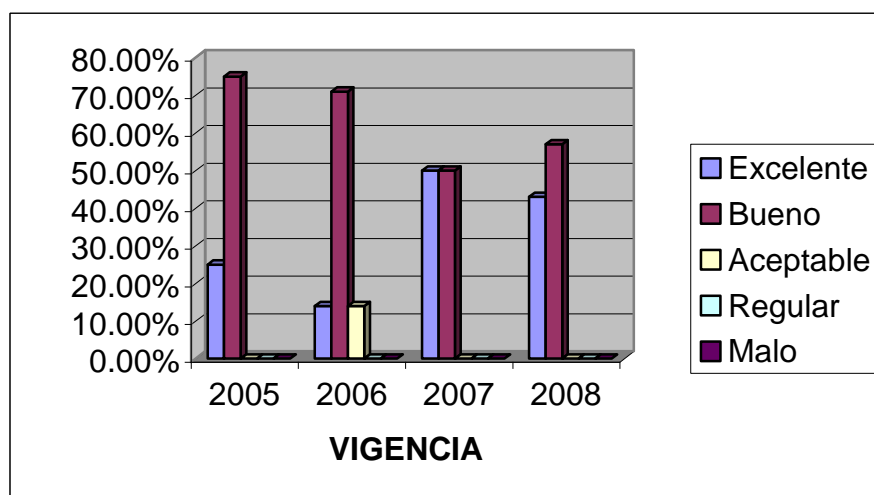


Los encuestados en 2008 consideran que los procedimientos utilizados por el equipo auditor en el desarrollo de las auditorias son Excelentes en un 67% y buenos en un 33%, lo cual supero lo manifestado en 2005, 2006 y 2007.

Se puede concluir, según la encuesta que los sujetos pasivos de control están satisfechos con los procedimientos utilizados durante el ejercicio auditor.

**7. Las técnicas de auditoría universalmente aceptadas se aplican en forma:**

| ESCALA       | 2005           | 2006           | 2007           | 2008           |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Excelente    | 25.00%         | 14%            | 50%            | 43%            |
| Bueno        | 75.00%         | 71%            | 50%            | 57%            |
| Aceptable    | 0.00%          | 14%            | 0%             | 0%             |
| Regular      | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Malo         | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| <b>TOTAL</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |



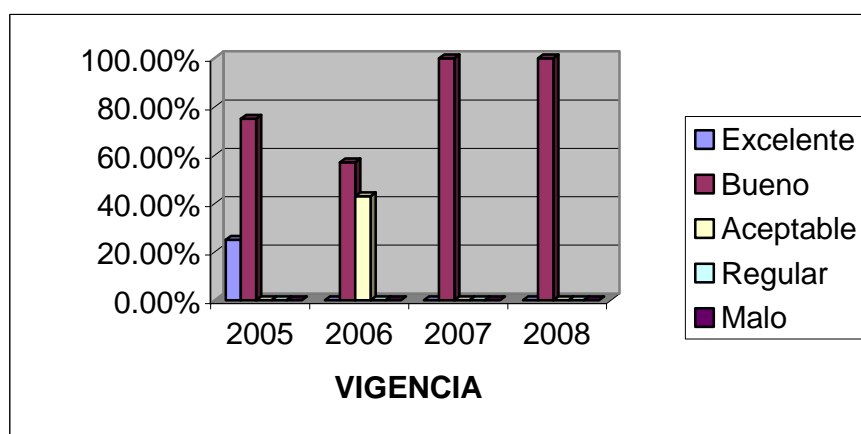
Los encuestados en 2008, consideran que las técnicas de auditoría o métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener la evidencia que fundamente sus opiniones, conclusiones y reportes son excelentes en un 43% y buena en un 57%.

Comparado con los resultados arrojados en el año 2007, se aprecia una disminución de 7 puntos porcentuales en categoría Excelente, pasando del 50% en el 2007 al 43% en 2008. Sin embargo dicha disminución se sumo a la Variable “Bueno”, al pasar en 2007, del 50% al 57% en 2008.

Se puede concluir según la encuesta que los sujetos pasivos de control están satisfechos con las técnicas de auditoría universalmente aceptadas.

## 8. La cuantificación y redacción de los hallazgos se hace en forma:

| ESCALA       | 2005           | 2006           | 2007           | 2008           |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Excelente    | 25.00%         | 0%             | 0%             | 0%             |
| Bueno        | 75.00%         | 57%            | 100%           | 100%           |
| Aceptable    | 0.00%          | 43%            | 0%             | 0%             |
| Regular      | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Malo         | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| <b>TOTAL</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |



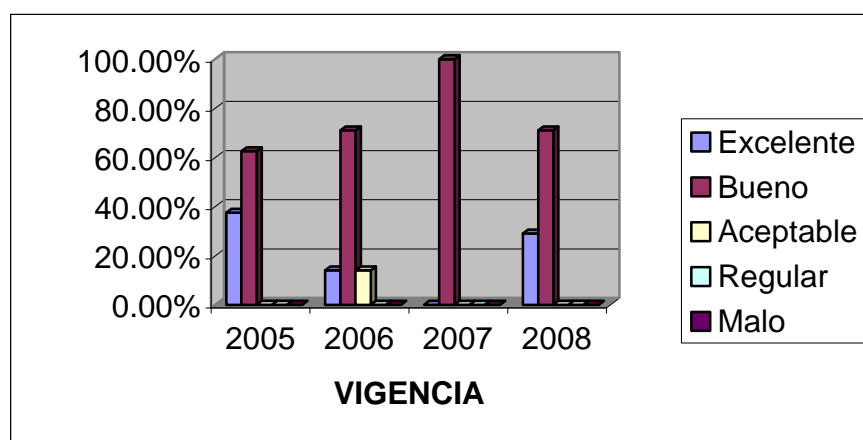
El 100% de los encuestados en 2008 consideran que es buena la cuantificación y redacción de los Hallazgos.

Comparado con los resultados arrojados en el 2007, se aprecia una constante, sin embargo se evidencia un incremento de 43 puntos porcentuales en la categoría “bueno” respecto al año 2006 y de 25 puntos porcentuales con respecto al año 2005.

Se puede concluir según la encuesta que los sujetos pasivos de control están satisfechos con la cuantificación y redacción de los hallazgos.

## 9. La claridad y presentación de los informes es:

| ESCALA       | 2005           | 2006           | 2007           | 2008           |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Excelente    | 37.50%         | 14%            | 0%             | 29%            |
| Bueno        | 62.50%         | 71%            | 100%           | 71%            |
| Aceptable    | 0.00%          | 14%            | 0%             | 0%             |
| Regular      | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Malo         | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| <b>TOTAL</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |



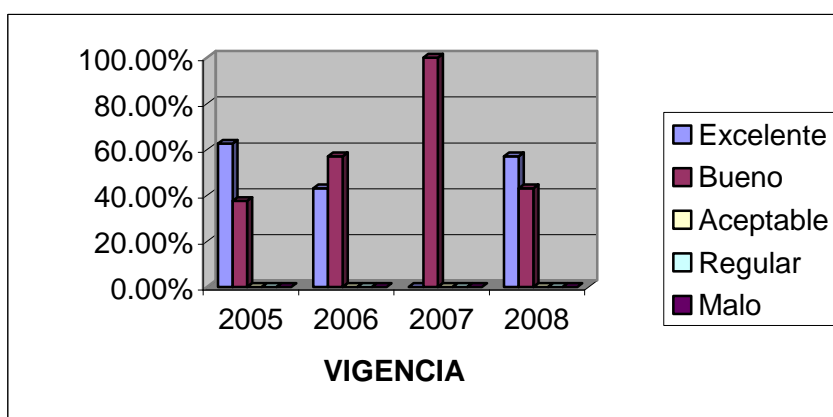
En 2008, el 71% de los encuestados manifiestan que la claridad y la presentación de los informes se realizan de forma buena, mientras que el 29% consideran que es excelente.

Comparado con los resultados arrojados en el año 2007, se presenta un considerable aumento en la categoría "Excelente" de 29 puntos porcentuales, pasando de 0% en el 2007 al 29% en 2008.

Se puede concluir según la encuesta que los sujetos pasivos de control están satisfechos con la claridad y presentación de los informes.

## 10. Su satisfacción general con los servicios de la Contraloría es:

| ESCALA       | 2005           | 2006           | 2007           | 2008           |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Excelente    | 62.50%         | 43%            | 0%             | 57%            |
| Bueno        | 37.50%         | 57%            | 100%           | 43%            |
| Aceptable    | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Regular      | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Malo         | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| <b>TOTAL</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |

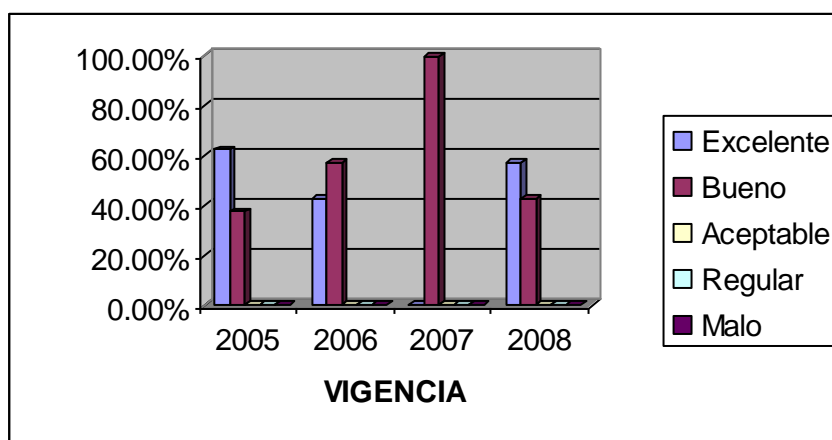


En 2008, el 57% de los encuestados manifiestan su satisfacción con los servicios de la Contraloría, mientras que el 43% manifiestan su satisfacción como buena. Se evidencia un incremento en la Variable "Excelente" de 57 puntos porcentuales con respecto a lo manifestado en 2007.

Se puede concluir según la encuesta que los sujetos pasivos de control están satisfechos con los servicios prestados por la Contraloría Municipal.

### 11. La imagen que Usted tiene de la Contraloría es:

| ESCALA       | 2005           | 2006           | 2007           | 2008           |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Excelente    | 62.50%         | 43%            | 0%             | 57%            |
| Bueno        | 37.50%         | 57%            | 100%           | 43%            |
| Aceptable    | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Regular      | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Malo         | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| <b>TOTAL</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |



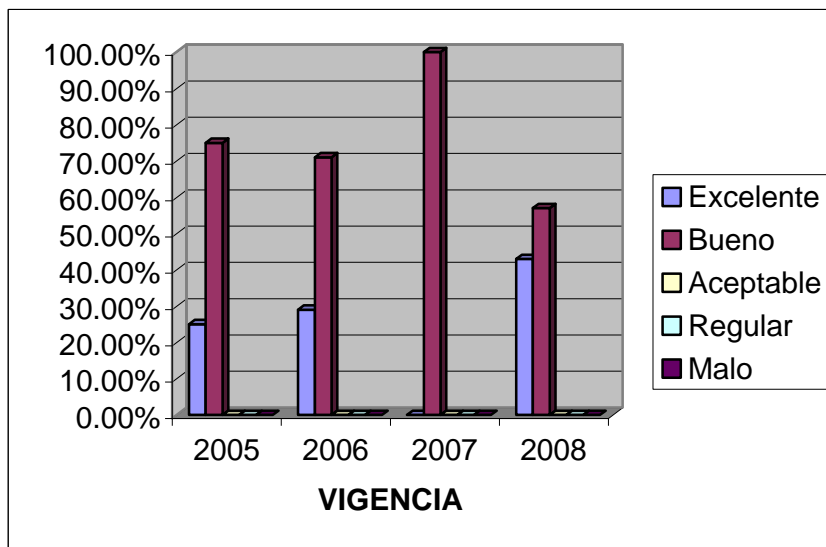
En 2008, el 57% de los encuestados manifiestan tener una excelente imagen de la Contraloría Municipal de Itagüí, mientras que el 43% manifiestan tener una imagen buena.

Comparada con los resultados arrojados a 2007 se aprecia un incremento considerable en la categoría “Excelente” de 57 puntos porcentuales, al pasar de 0% a 2007 al 57% a 2008. Disminuye la variable “bueno” en 57 puntos porcentuales, con respecto al año 2007, valor que se suma a la variable “Excelente”, en el mismo valor.

Se puede concluir, según la encuesta que los sujetos pasivos de Control tienen un concepto muy favorable sobre la imagen de la Contraloría Municipal.

**12. En general el nivel de satisfacción que le merece los servicios de la entidad es:**

| ESCALA       | 2005           | 2006           | 2007           | 2008           |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Excelente    | 25.00%         | 29%            | 0%             | 43%            |
| Bueno        | 75.00%         | 71%            | 100%           | 57%            |
| Aceptable    | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Regular      | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| Malo         | 0.00%          | 0%             | 0%             | 0%             |
| <b>TOTAL</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |



El nivel de satisfacción de los sujetos de control por los servicios prestados por la Contraloría Municipal de Itagui en 2008 es considerado Excelente en un 43%. Incrementándose esta categoría en el mismo porcentaje; mientras que el 57% consideran que es bueno.

Se puede concluir según la encuesta que los sujetos pasivos de control consideran satisfactorios los servicios de la Contraloría Municipal.

En general esta encuesta muestra gran aceptación por parte de los sujetos pasivos de control con respecto a los servicios ofrecidos por la Contraloría Municipal con calificaciones de excelente y bueno demostrando satisfacción y credibilidad en este ente de control fiscal.

De otra parte se deduce que el Servicio de fiscalización se convierte en una estrategia para el ejercicio del control fiscal técnico con calidad humana, en la medida que se le permita al auditado dar a conocer su aceptación, satisfacción y credibilidad frente a los servicios prestados.

Por otro lado los encuestados resaltan aspectos positivos y aspectos a mejorar por parte de la Contraloría Municipal de Itagui, siendo estos:

- ASPECTOS POSITIVOS

- La disponibilidad y pronta respuesta a las inquietudes presentadas
- La Calidad del personal que efectúa la auditoria
- Informes objetivos
- Compromiso independiente que se tiene con las entidades sujetas de control
- La certificación de sus procesos
- Buena Comunicación
- Organización
- Puntualidad.

- ASPECTOS A MEJORAR

- Frecuencia en las auditorias para implementar los correctivos a los hallazgos
- Informar con mayor tiempo la realización de las auditorias
- Solicitar la información con mayor antelación
- Coordinación para la rendición de informes.

## RECOMENDACIÓN

- Programar capacitación a Sujetos Pasivos de Control, que contenga temáticas relacionadas con auditorias, entre ellas Metodología Audite 3.0
- Tener en cuenta recomendaciones de Sujetos Pasivos de control, incluidas en este informe.

CESAR BOLIVAR URRUTIA GOMEZ  
Asesor