

Desarrollo Organizacional

Dentro del proceso de mejora continua, en virtud de las Normas de Calidad ISO 9001:2008, expresa en su punto 8.2 *Seguimiento y Medición*, que se tiene como objetivo principal, medir la satisfacción de los clientes internos y externos a fin de llegar a conocer su percepción con relación a los servicios de la Contraloría General de la República y a partir de los datos obtenidos, impulsar acciones que permitan una comunicación fluida, con los grupos de interés a fin de tomar decisiones y acciones a partir de pedidos, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o recomendaciones recibidas de los grupos de interés, identificados tales, como la ciudadanía, los parlamentarios, servidores públicos y otros, de manera a cumplir con las expectativas de los mismos.

Las actividades inherentes a la medición de la satisfacción de los clientes (MSC) se encuentran enmarcadas principalmente dentro de lo establecido en la Resolución CGR N° 424/08 *“Por la cual se aprueba el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay- MECIP y se dispone su adopción al interior de la Contraloría General de la República”*, La Resolución N° 698/08 *“Por la cual se dispone la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría General de la República”*.

En el marco del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP), la Contraloría General de la República ha emitido su Código de Buen Gobierno, que en su artículo 6° el cual establece *“La Contraloría General de la República reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía, a los contratistas y proveedores, a los órganos sujetos a control, al ambiente, a las otras instituciones públicas, a los funcionarios públicos, a los gremios económicos, a los medios de comunicación, a los organismos internacionales y a las organizaciones sociales”*. Asimismo, ha emitido la Resolución CGR N° 698/2008 *“Por la cual se dispone la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad”*, articuladas a las Normas de Calidad ISO 9001; la Resolución CGR N° 1079/2009 *“Por la cual se dispone la habilitación del Centro de Atención al Cliente (CAC) de la Contraloría General de la República, dependiente de Planificación e Informes”* y finalmente la Resolución CGR N° 842/09 *“Por la cual se modifica el Manual Estratégico de Comunicación de la Contraloría General de la República, aprobado por Resolución CGR N° 406/08”*.

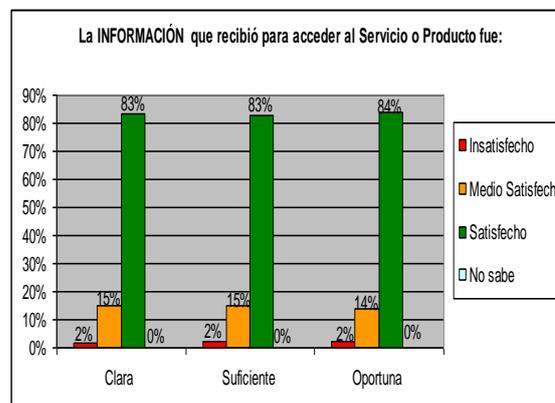
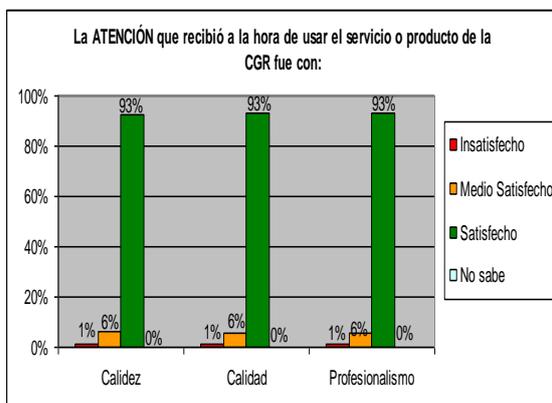
En este trabajo exponemos brevemente los resultados obtenidos en la medición de clientes externos (Ciudadanía, Entes Sujetos a Control, Organizaciones No Gubernamentales, Proveedores y Parlamento).

Cientes Externos: Encuestas aplicadas a Servidores Públicos y Ciudadanos – Ejercicio Fiscal 2014

Se aplicaron un total de 175 encuestas a Servidores Públicos y Ciudadanos participantes de la Feria Tesaka 2014 así como a aquellos cuyos datos fueron registrados en la Base de Datos del Centro de Atención al Cliente. Los indicadores evaluados fueron: *Protocolo, Expectativas, Efectividad y Eficiencia*.

- **Indicador Protocolo**

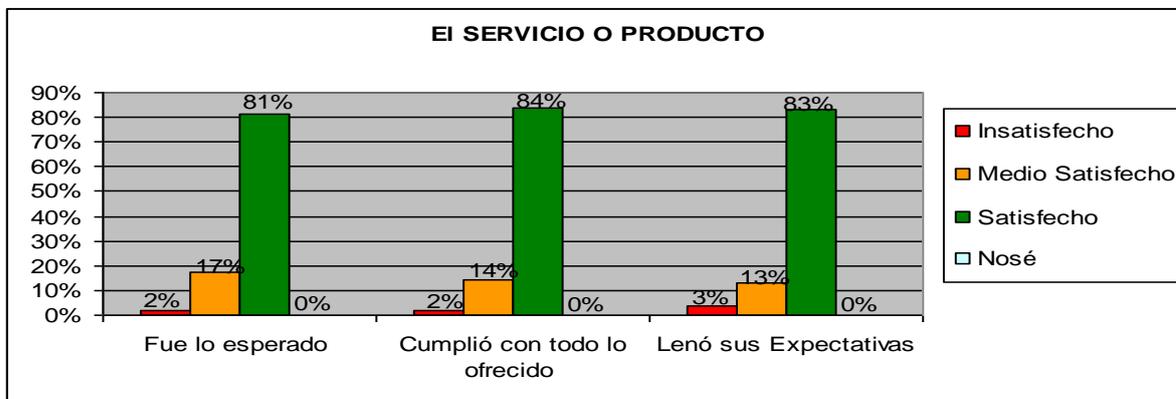
Con relación a este Indicador, al evaluar la **atención recibida** a la hora de utilizar el servicio o producto de la CGR y la **información recibida** para acceder al mismo, se observan picos de satisfacción en lo que se refiere a la *calidez*, la *calidad* y el *profesionalismo* en la atención de la CGR y a la *claridad*, *suficiencia* y *oportunidad* de la información recibida por parte de los usuarios de productos y/o servicios de la CGR



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicadas a Servidores Públicos y Ciudadanos – Año 2014

• **Indicador Expectativas**

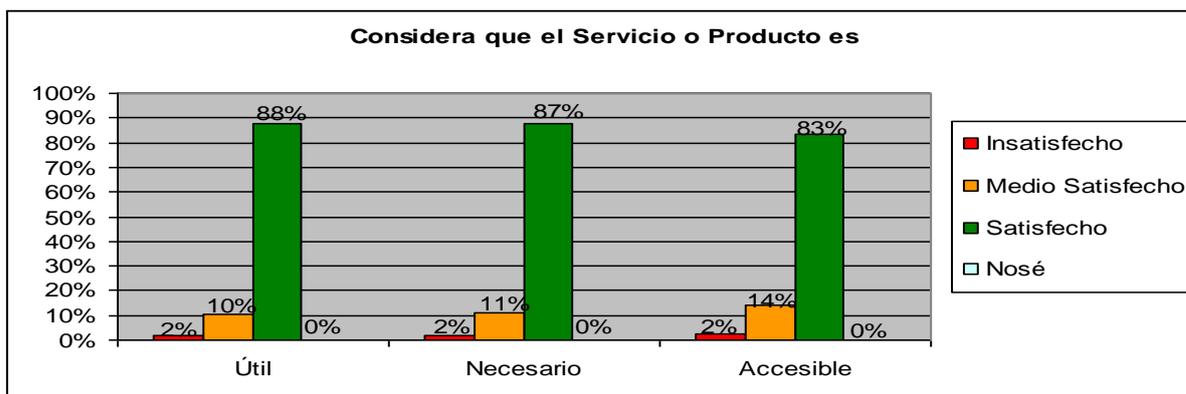
En lo que hace relación al Indicador Expectativas, se visualizan resultados positivos en la totalidad de los ítems correspondientes a este indicador, los cuales hacen mención a si el **servicio o producto fue lo esperado, cumplió con todo lo ofrecido y llenó sus expectativas.**



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Servidores Públicos y Ciudadanos – Año 2014

• **Indicador Efectividad**

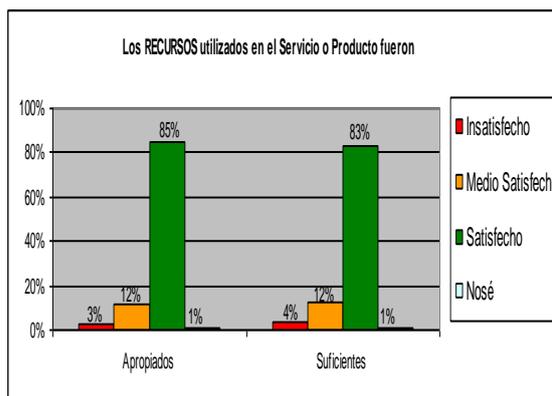
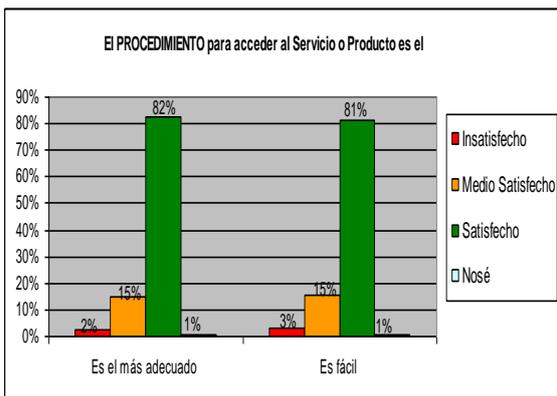
Con relación a este Indicador y en lo que respecta a la *utilidad, necesidad y accesibilidad* del **Servicio o Producto** se observan picos de satisfacción en cada uno de los ítems, los cuales son presentados en el siguiente cuadro:



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Servidores Públicos y Ciudadanos – Año 2014

• **Indicador Eficiencia**

Los ítems que hacen mención a si el **Procedimiento** para acceder al Producto o Servicio es el más *adecuado y fácil* y a si los **Recursos** utilizados fueron *apropiados y suficientes* registraron picos de satisfacción, los cuales son considerados como fortalezas institucionales. Estos resultados se visualizan a continuación:



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Servidores Públicos y Ciudadanos – Año 2014

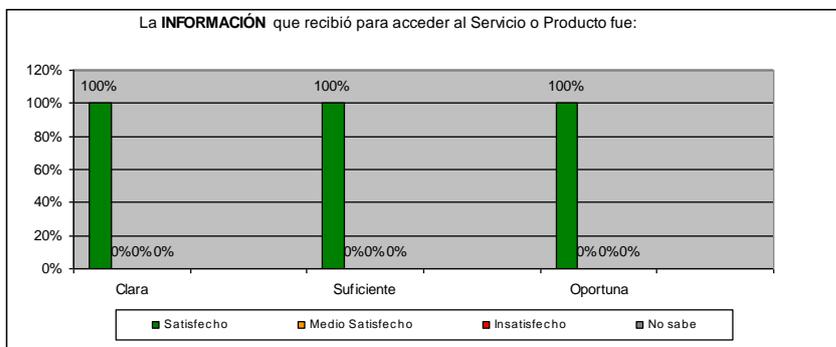
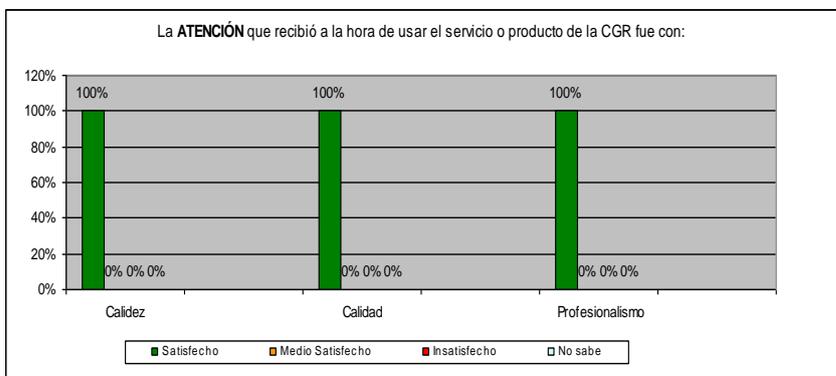
Cientes Externos: Organizaciones No Gubernamentales – Ejercicio Fiscal 2014

Se concretaron entrevistas telefónicas con 2 Organizaciones No Gubernamentales: Fundación Jesuita y Fundación Corazoncito, correspondientes a las Resoluciones CGR Nros. 940/13 y 664/14, respectivamente.

El servicio evaluado por ambas instituciones fue el de **Rendición de Cuentas**, a través de los indicadores de *Protocolo*, *Expectativas*, *Efectividad* y *Eficiencia*, cuyos resultados se exponen a continuación:

- Indicador Protocolo

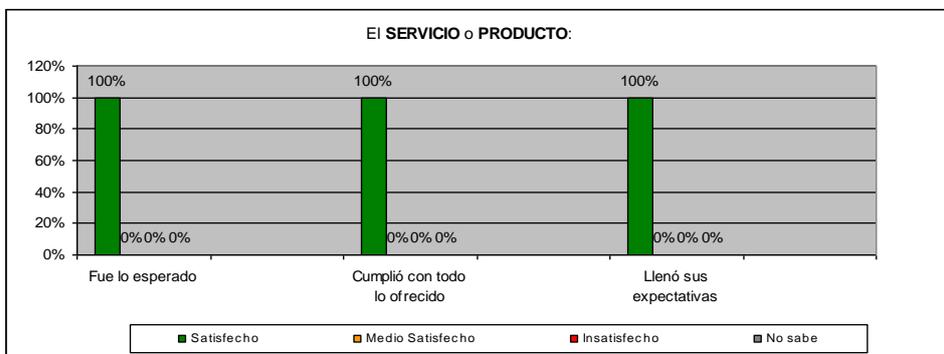
Al evaluar la **atención** y la **información** recibida tanto para utilizar el servicio o producto como para acceder al mismo, se observa que picos de satisfacción en todos los ítems evaluados, en donde el **100%** de los encuestados manifestaron sentirse **satisfechos**.



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) – Año 2014

• **Indicador Expectativas**

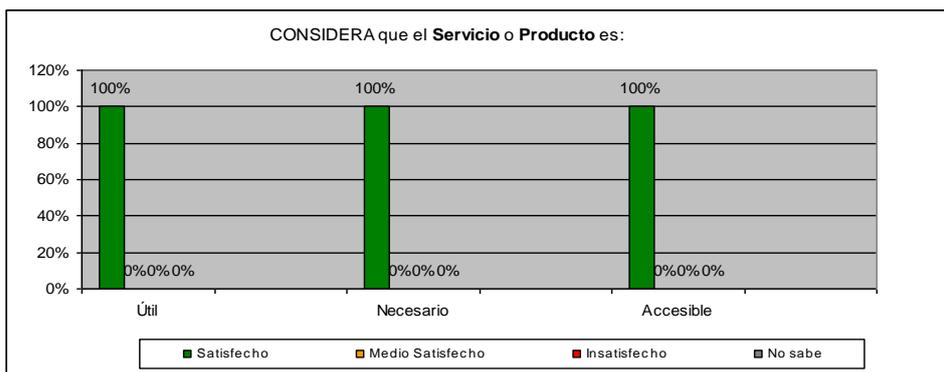
Al evaluar si el **servicio o producto fue lo esperado, cumplió con todo lo ofrecido y llenó las expectativas**, el **100%** de los encuestados manifestaron sentirse **satisfechos**, lo cual constituye una **fortaleza institucional** en relación a los servicios y productos ofrecidos por la Contraloría General de la República.



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) – Año 2014

• **Indicador Efectividad**

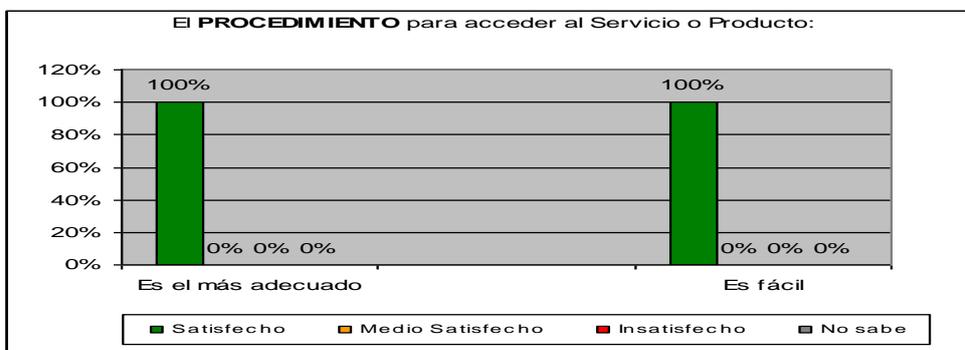
Al evaluar la **utilidad, necesidad y accesibilidad del servicio o producto**, se observa en la totalidad de los ítems **picos de satisfacción**, lo cual puede visualizarse en el siguiente cuadro:



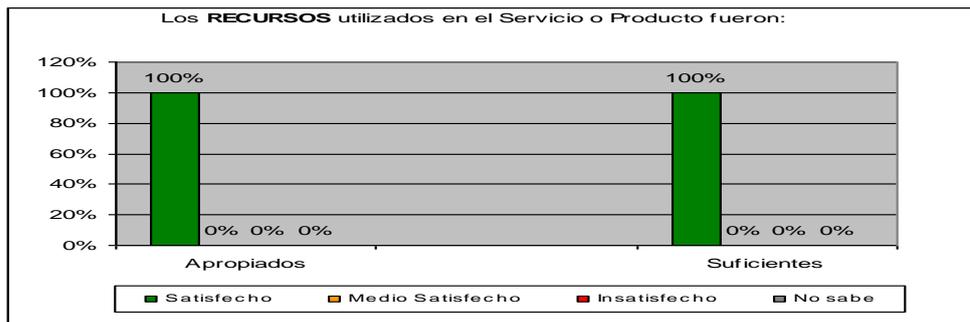
Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) – Año 2014

• **Indicador Eficiencia**

Los ítems que hacen mención a si el **Procedimiento** para acceder al Producto o Servicio es el más **adecuado y fácil** y a si los **Recursos** utilizados fueron **apropiados y suficientes** registraron **picos de satisfacción**, los cuales son considerados como fortalezas institucionales.



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) – Año 2014



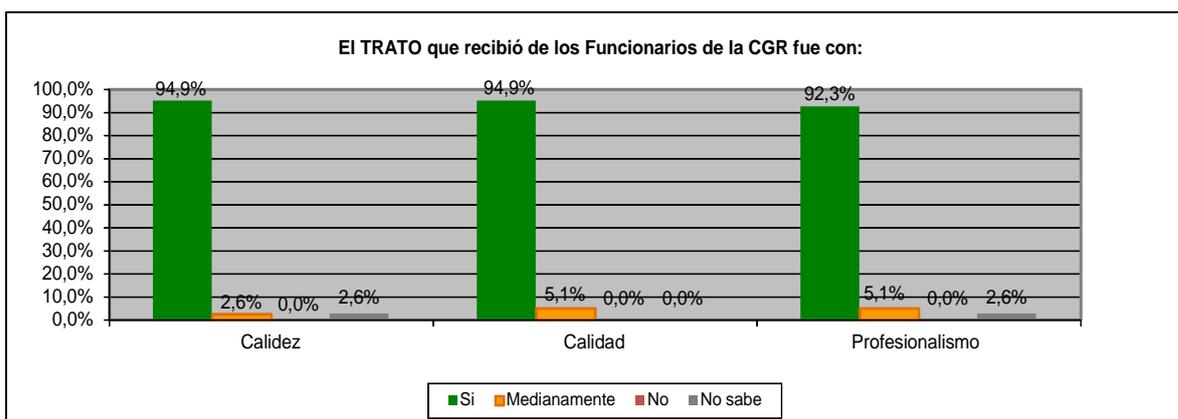
Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) – Año 2014

Cientes Externos: Proveedores – Ejercicio Fiscal 2014

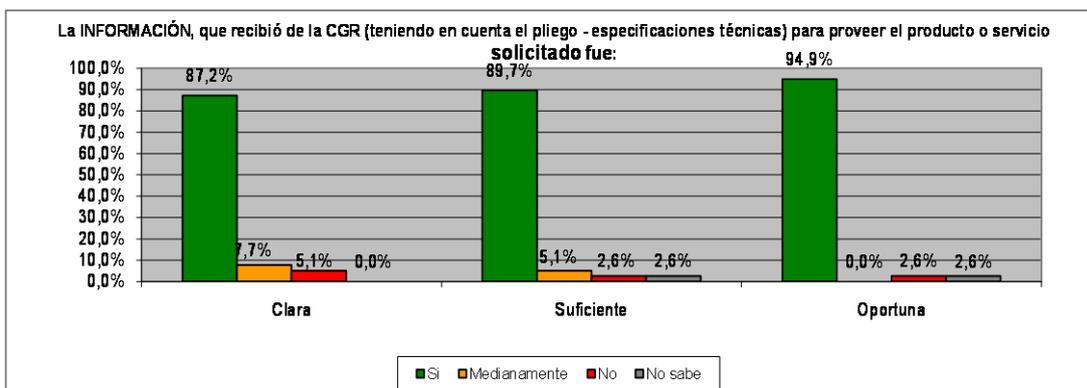
Se concretaron entrevistas telefónicas con un total de 39 Proveedores. Las evaluaciones fueron realizadas conforme a la experiencia en el proceso de proveer servicios y productos a la CGR, cuyos resultados se indican a continuación:

- **Indicador Protocolo**

Al evaluar el **trato** y la **información** recibida a la hora de proveer los productos y servicios, se observan picos de satisfacción en los ítems evaluados, los cuales se presentan los siguientes cuadros:



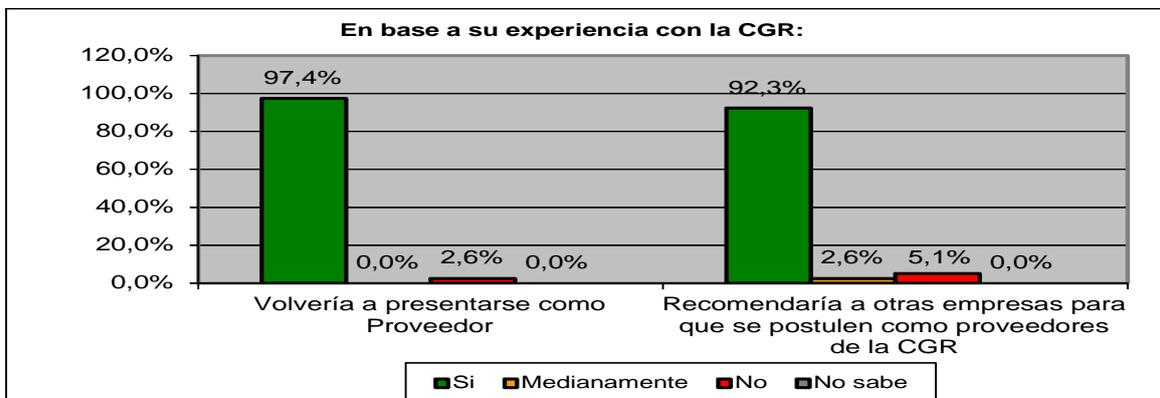
Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Proveedores – Año 2014



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Proveedores – Año 2014

• **Indicador Expectativas**

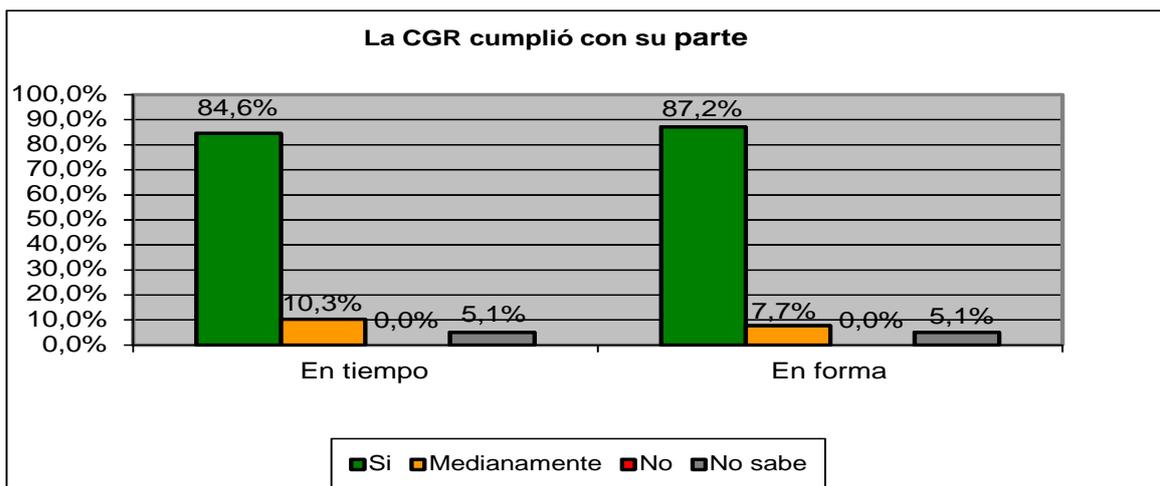
Al evaluar si en **base a la experiencia** con la CGR *volvería a presentarse* como Proveedor y si *recomendaría a otras empresas* su participación, los encuestados dieron respuestas satisfactorias, las cuales se visualizan a continuación:



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Proveedores – Año 2014

• **Indicador Efectividad**

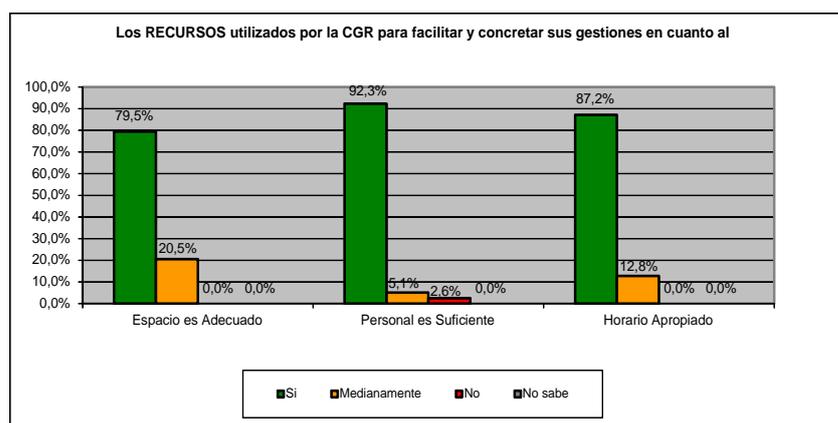
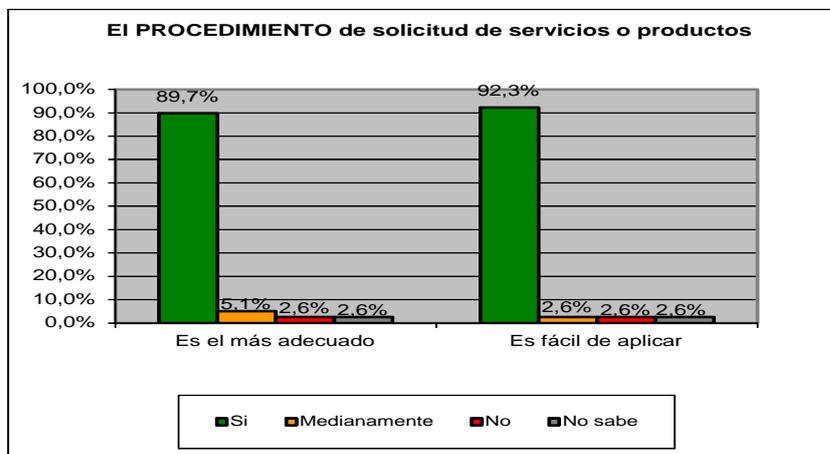
Al evaluar si **la CGR cumplió con su parte** en *tiempo y forma*, los proveedores mencionaron estar satisfechos con relación al cumplimiento de la CGR en estos aspectos. Dichos resultados pueden ser visualizados en el siguiente cuadro:



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Proveedores – Año 2014

• **Indicador Eficiencia**

Los ítems que hacen mención a si el **Procedimiento** para acceder al Producto o Servicio es el más *adecuado* y *fácil* y a si los **Recursos** utilizados fueron *apropiados* y *suficientes* registraron picos de satisfacción, los cuales son considerados como fortalezas institucionales. Estos resultados se visualizan seguidamente:



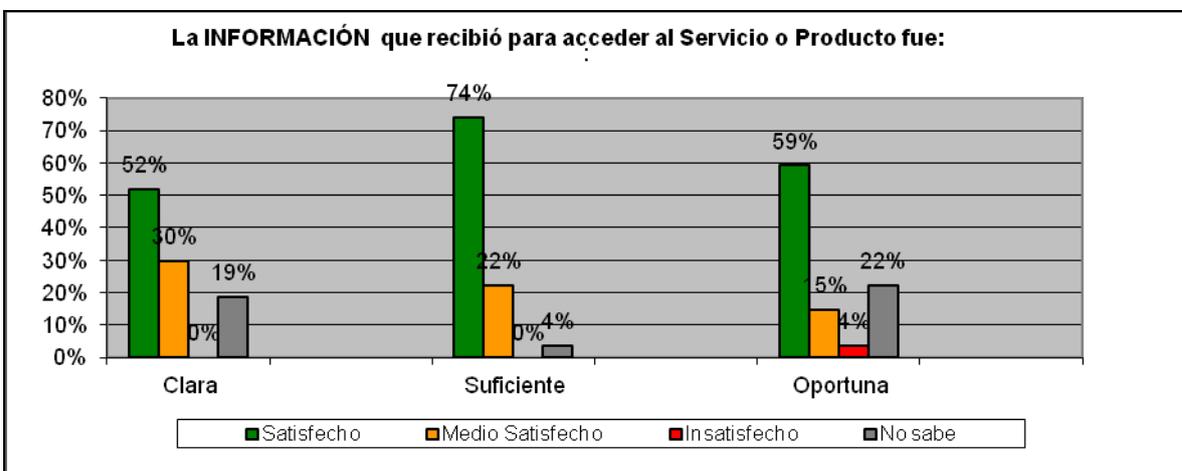
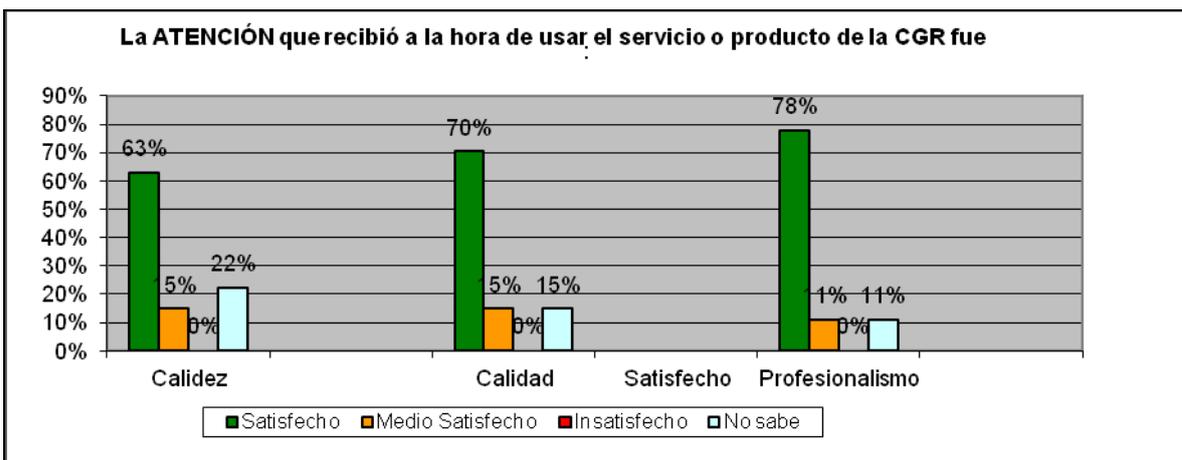
Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas aplicas a Proveedores – Año 2014

Cientes Externos: Parlamento – Ejercicio Fiscal 2014

El marco muestral estuvo constituido por 125 parlamentarios a quienes se aplicaron *vía in situ* las encuestas de satisfacción. Fueron recolectadas un total de 27 encuestas, las cuales median el *Protocolo*, las *Expectativas*, la *Efectividad* y la *Eficiencia* con relación a los servicios proveídos por este Organismo Superior de Control. Los resultados de las mismas, discriminados por indicadores, se observan a continuación:

• **Indicador Protocolo**

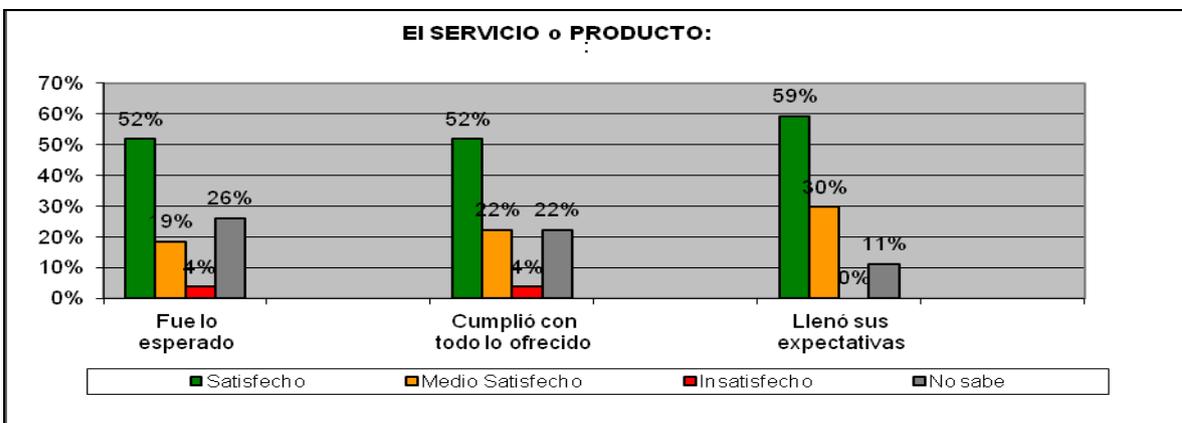
Al evaluar la **atención recibida** a la hora de utilizar el servicio o producto de la CGR y la **información recibida** para acceder al mismo, se observan picos de satisfacción en lo que se refiere a la *calidez*, la *calidad* y el *profesionalismo* en la atención de la CGR y a la *claridad*, *suficiencia* y *oportunidad* de la información recibida por parte de los parlamentarios con relación a los productos y/o servicios ofrecidos por la Contraloría General de la República. Los resultados correspondientes a este Indicador se observan los siguientes cuadros:



Fuente: Base de Datos, Encuestas aplicadas a Parlamentarios– Año 2014

• **Indicador Expectativas**

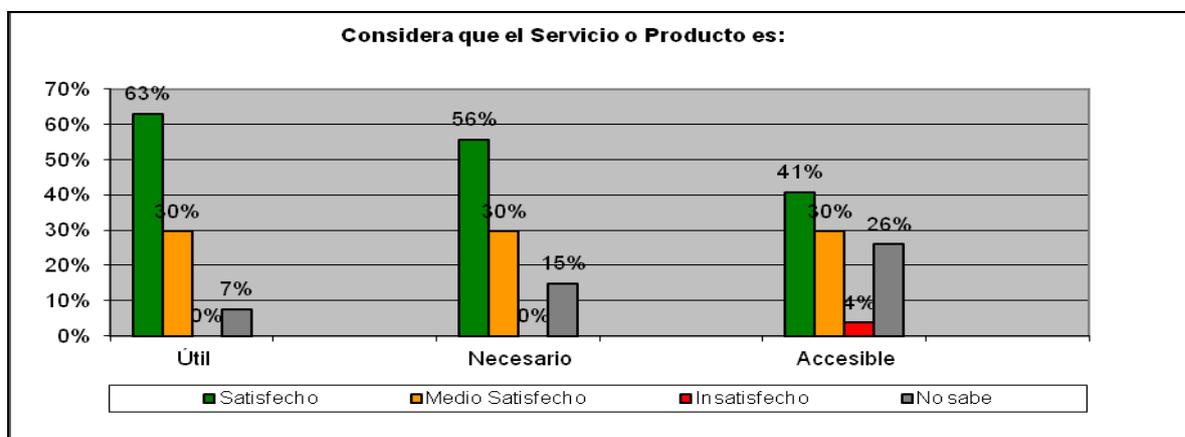
En lo que hace relación al Indicador Expectativas, se visualizan resultados positivos en la totalidad de los ítems correspondientes a este indicador, los cuales hacen mención a si el **servicio o producto fue lo esperado, cumplió con todo lo ofrecido y llenó las expectativas.**



Fuente: Base de Datos, Encuestas aplicadas a Parlamentarios– Año 2014

• **Indicador Efectividad**

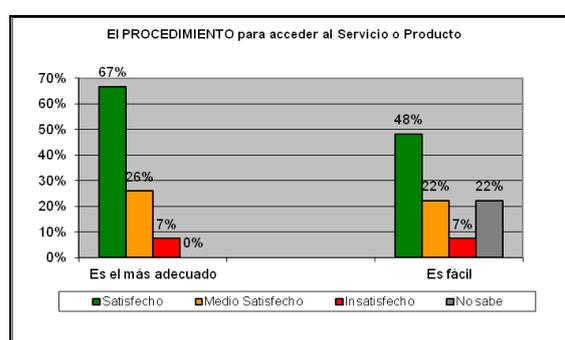
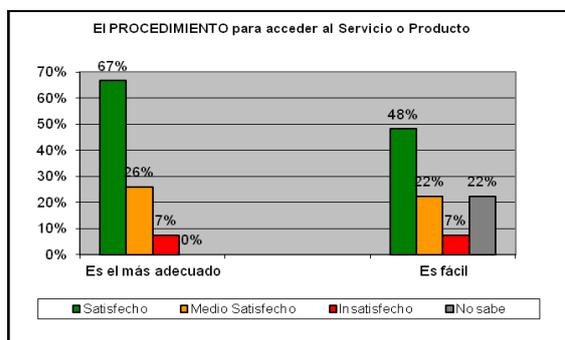
Con relación a este Indicador y en lo que respecta a la *utilidad, necesidad y accesibilidad* del **Servicio o Producto** se observan respuestas satisfactorias en cada uno de los ítems, las cuales son presentadas en el siguiente cuadro:



Fuente: Base de Datos, Encuestas aplicadas a Parlamentarios– Año 2014

• **Indicador Eficiencia**

Los ítems que hacen mención a si el **Procedimiento** para acceder al Producto o Servicio es el más *adecuado* y *fácil* y a si los **Recursos** utilizados fueron *apropiados* y *suficientes* registraron picos de satisfacción, los cuales son considerados como fortalezas institucionales. Estos resultados se visualizan seguidamente:



Fuente: Base de Datos, Encuestas aplicadas a Parlamentarios– Año 2014

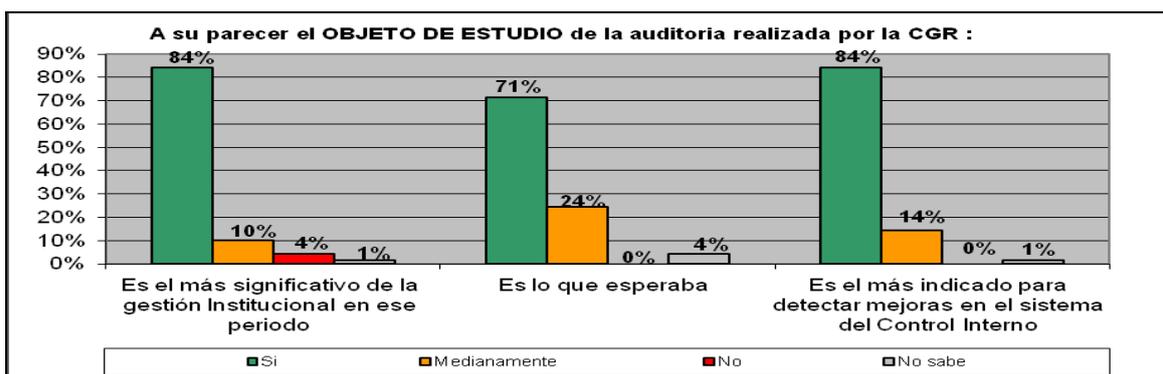
Cientes Externos: Entes sujetos a control – Ejercicio Fiscal 2014

Se realizaron un total de **70 encuestas**, las cuales fueron efectivamente respondidas. De estas 70 encuestas aplicadas, 50 corresponden a auditorías en proceso y 20 a auditorías en culminadas.

Los resultados de esta aplicación están discriminados por Indicadores, siendo los de *Expectativas, Protocolo y Efectividad* los evaluados por las auditorías en proceso y se mencionan a continuación:

• **Indicador Expectativas**

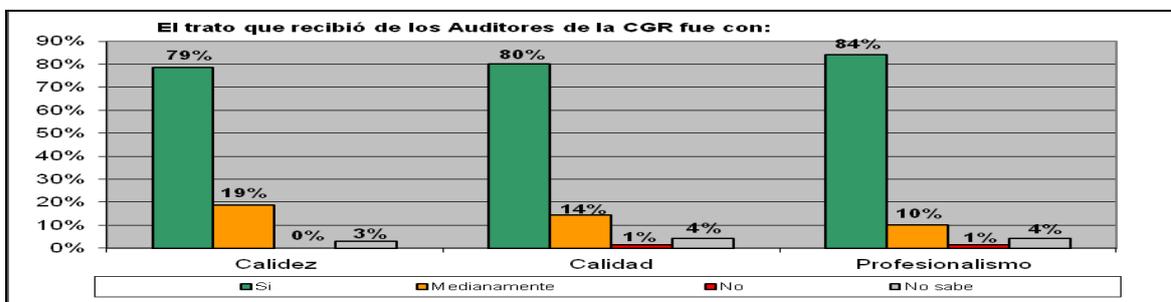
Al evaluar si el **objeto de estudio de la auditoría realizada por la CGR** es el más *significativo*, es lo que la *entidad auditada esperaba* y si es el *más indicado para detectar mejoras en el sistema de control interno*, los encuestados emitieron respuestas satisfactorias, las cuales se traducen en **picos de satisfacción** y se observan seguidamente:



Fuente: Base de Datos, Encuestas aplicadas a los Entes Sujetos a Control – Año 2014

• **Indicador Protocolo**

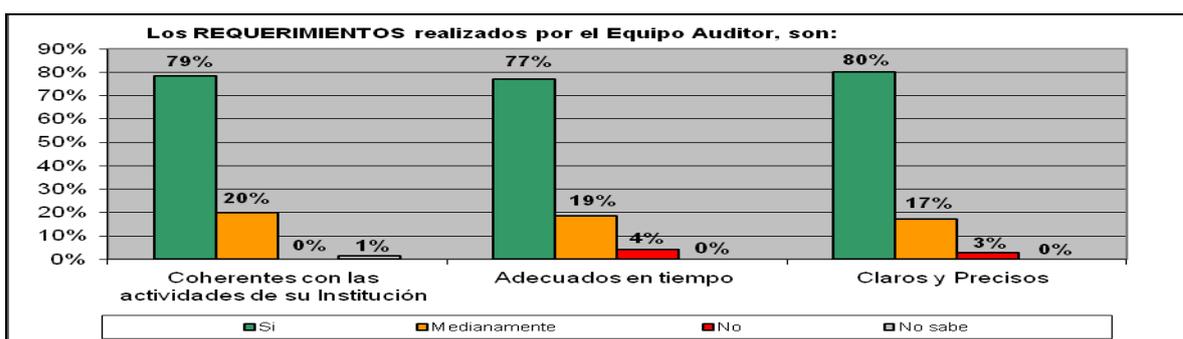
Como resultado de la evaluación de este Indicador, se han detectado picos de satisfacción en los ítems relacionados a la *calidez*, *calidad* y *profesionalismo* en el *trato* que recibieron los nexos de la entidad auditada por parte de los Auditores. Estos resultados pueden ser observados en el siguiente cuadro:



Fuente: Base de Datos, Encuestas aplicadas a los Entes Sujetos a Control – Año 2014

• **Indicador Efectividad**

Al evaluar los *requerimientos realizados por el Equipo Auditor* se observaron picos de satisfacción en lo referente a si los mismos fueron *coherentes con las actividades de la entidad auditada*, si fueron *adecuados en tiempo* y si presentaban *claridad y precisión*. Dichos resultados se visualizan a continuación:

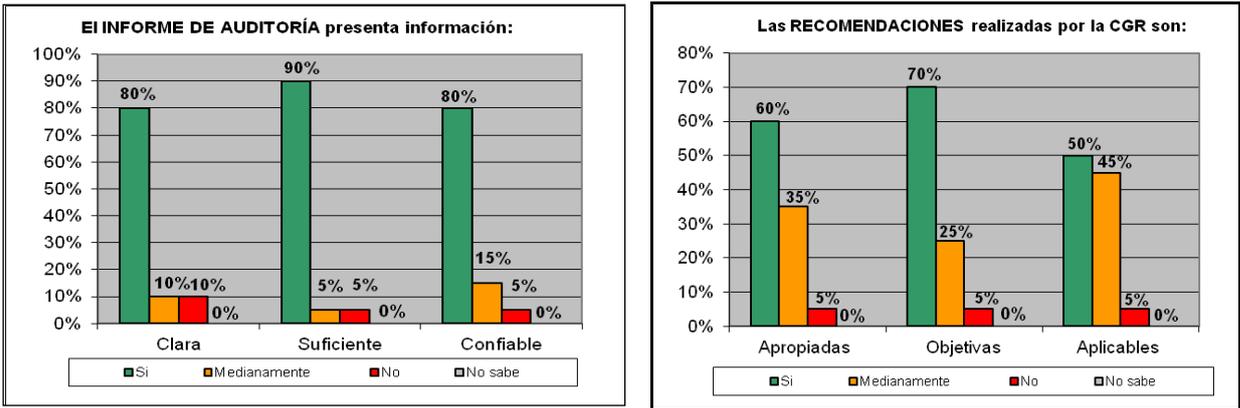


Fuente: Base de Datos, Encuestas aplicadas a los Entes Sujetos a Control – Año 2014

Con relación a los Indicadores evaluados por las auditorías culminadas, los mismos corresponden a la *Eficiencia* y *Efectividad* y sus resultados se observan a continuación:

• **Indicador Eficiencia**

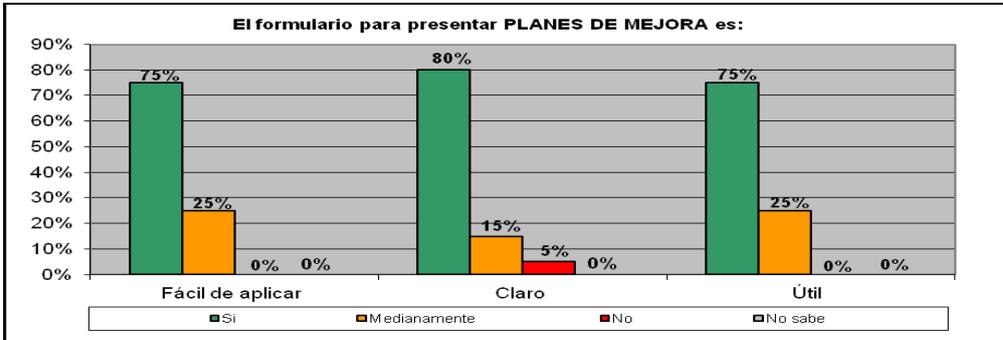
Los ítems que hacen mención a si el **Informe** de Auditoría presenta información *clara*, *suficiente* y *confiable*, y si las **Recomendaciones** realizadas por la CGR son *apropiadas*, *objetivas* y *aplicables*, registraron picos de satisfacción, los cuales son considerados como **fortalezas institucionales** y se visualizan en los siguientes cuadros:



Fuente: Base de Datos, Encuestas aplicadas a los Entes Sujetos a Control – Año 2014

• **Indicador Efectividad**

Por último, al evaluar el formulario para presentar **Planes de Mejora**, los nexos de auditorías de las entidades evaluadas emitieron respuestas positivas en cuanto a la *facilidad de aplicación*, la *claridad* y la *utilidad* del Plan de Mejoramiento. Estas respuestas se visualizan a continuación:



Fuente: Base de Datos, Encuestas aplicadas a los Entes Sujetos a Control – Año 2014