

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### RESUMEN EJECUTIVO ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS EXTERNOS (CIUDADANÍA – ENTES SUJETOS A CONTROL – ONG's Y PROVEEDORES) AÑO- 2012-2013

#### INTRODUCCIÓN

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 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 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 que aprueba el Manual Estratégico de Comunicación de la CGR .

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

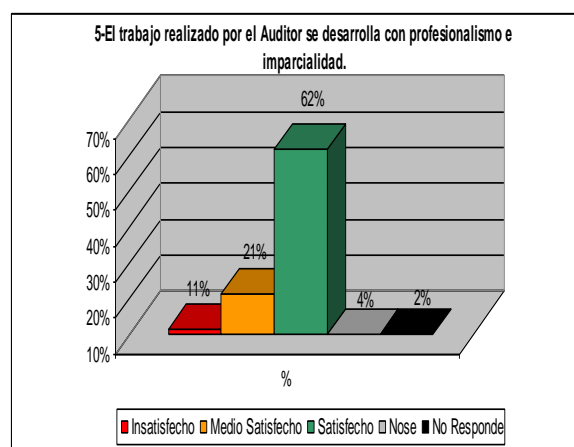
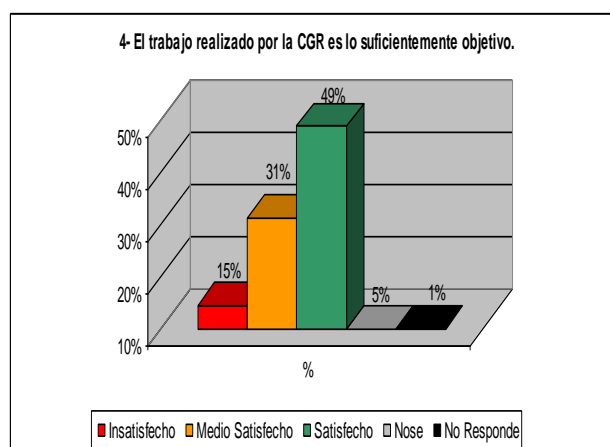
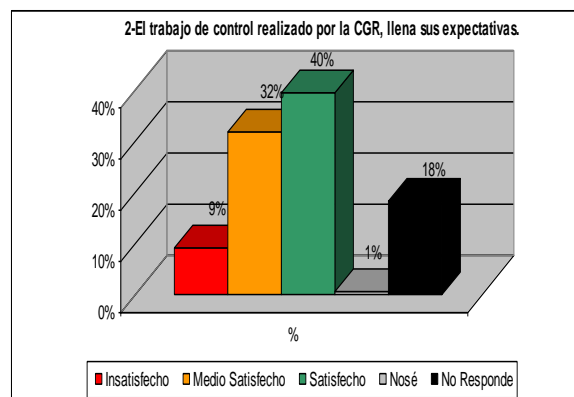
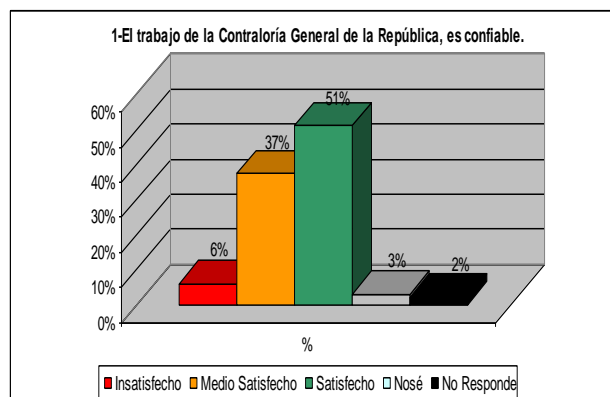
# CLIENTES EXTERNOS: ENTES SUJETOS A CONTROL - CIUDADANÍA- ONG's Y PROVEEDORES

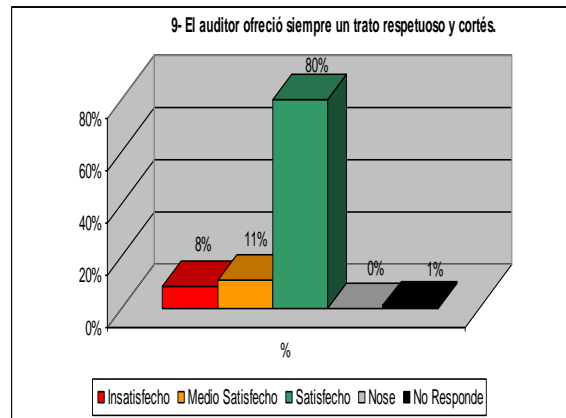
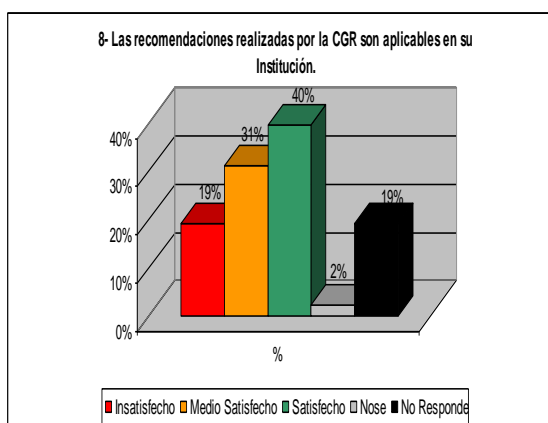
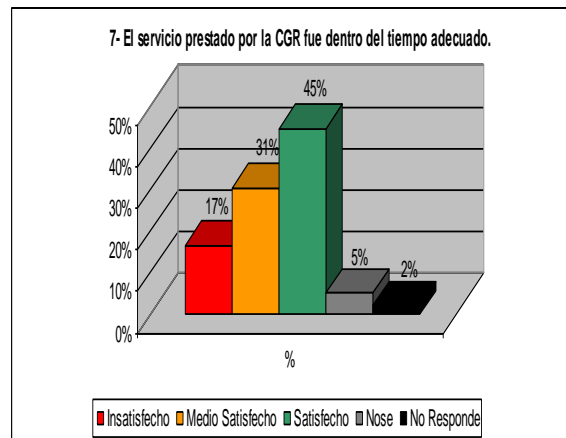
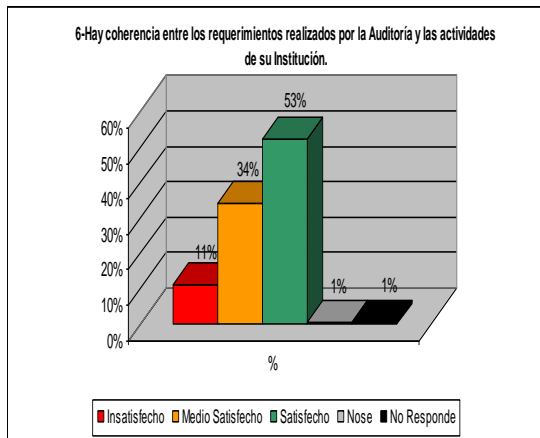
## RESULTADOS DE ENTES SUJETOS A CONTROL AÑO 2013

Para la encuesta a los entes sujetos de control, el marco muestral estuvo constituido por 112 instituciones efectivamente auditadas.

Se remitieron 322 formularios de encuestas, de los cuales 131 formularios fueron efectivamente respondidos por los encuestados, lo que constituye un 40,68% de los formularios remitidos. De estos 131 formularios, **65** corresponden a **auditorías culminadas** y **66** a **auditorías en proceso**.

Como resultado de esta aplicación se han detectado **picos de satisfacción** en los ítems relacionados a: *confiabilidad del trabajo de la Contraloría General de la República, las expectativas en cuanto al trabajo de la CGR, objetividad del trabajo realizado por la CGR, el profesionalismo e imparcialidad en el trabajo del Auditor, la coherencia entre los requerimientos de la CGR y las actividades de la institución auditada, el servicio prestado por la CGR en tiempo, las recomendaciones realizadas por la CGR y el trato del Auditor.*





Al comparar el año 2012 con el año 2013 se puede visualizar, que los picos de satisfacción se han mantenido estables en ambos años, en los aspectos relacionados a la **confiabilidad del trabajo de la Contraloría General de la República, las expectativas en cuanto al trabajo de la CGR, los informes presentados por la CGR, el profesionalismo e imparcialidad en el trabajo del Auditor, la coherencia entre los requerimientos de la CGR y las actividades de la institución auditada, el servicio prestado por la CGR en tiempo, y el trato del Auditor.**

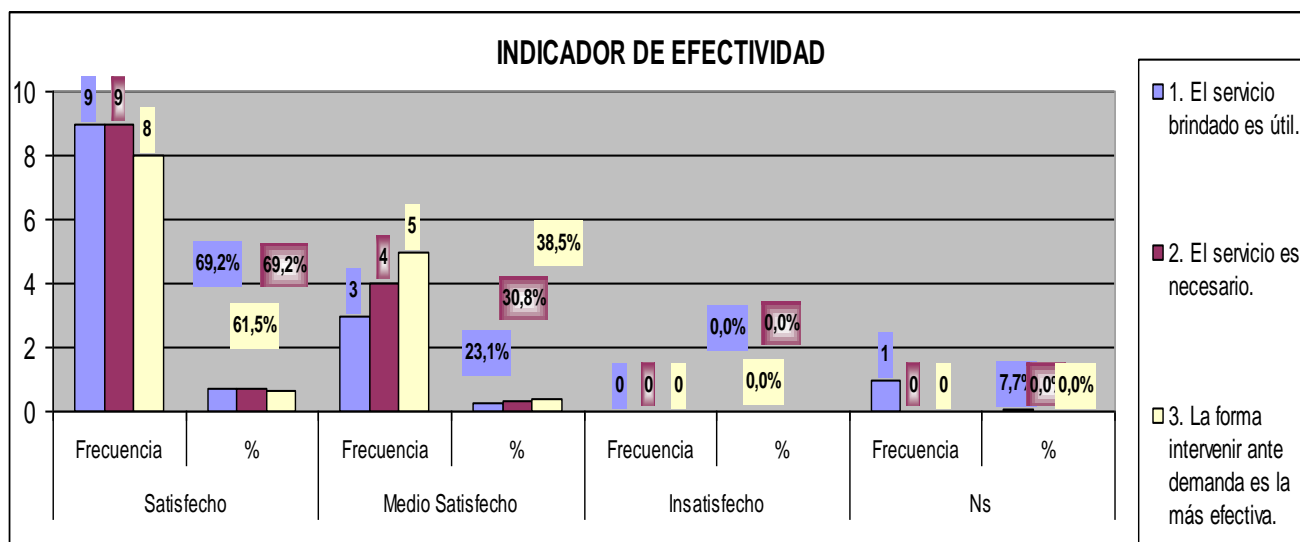
En contraposición a la situación mencionada, los **criterios que variaron** presentando una tendencia positiva fueron en los aspectos referentes a la **objetividad del trabajo presentado por la CGR** y la **aplicabilidad de las recomendaciones realizadas por la CGR a las instituciones auditadas.**

## RESULTADOS DE ENCUESTAS TELEFÓNICAS A LA CIUDADANÍA AÑO 2013

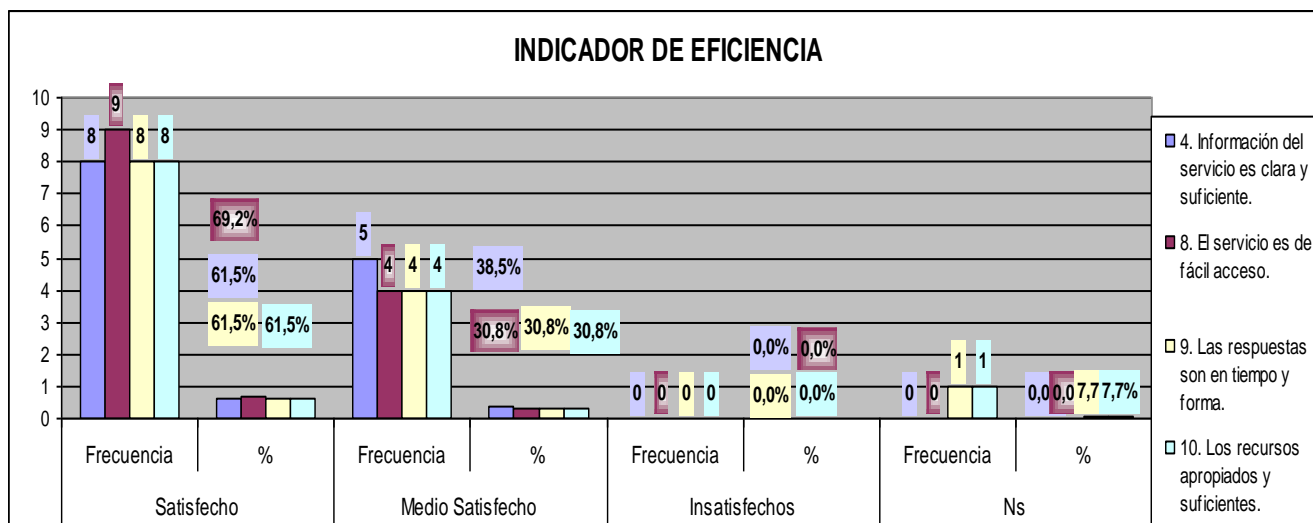
Los resultados se fundan en el reporte de la base de datos correspondiente a la aplicación del formulario *Encuesta Telefónica sobre Satisfacción Ciudadana - FO-CO 8.2-10/06* a una muestra constituida por **13 ciudadanos** quienes participaron de forma voluntaria y fueron contactados a través de una nómina de 101 ciudadanos proporcionada por Secretaría General.

Los **servicios evaluados** por los ciudadanos fueron: "La audiencia pública para la rendición de cuentas de la CGR a la Ciudadanía", servicio que presenta mayor mención por parte de los participantes para la evaluación, el "corte administrativo", las "Auditorías de Gestión, Denuncias Ciudadanas, Dictámenes sobre Licitaciones y Contrataciones Públicas y Otros servicios".

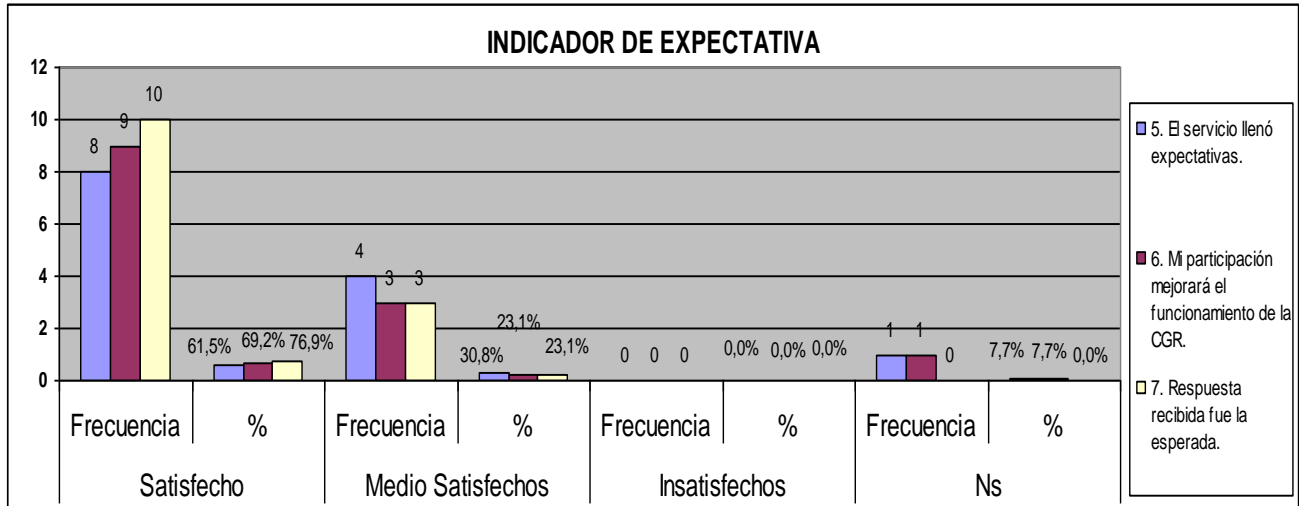
Los principales resultados del proceso investigativo son las **valoraciones de Satisfacción** como respuestas mayoritarias en la totalidad de los 4 indicadores evaluados; registrándose picos en Eficiencia: 69,2%, Eficacia: 69,2%, Expectativas 69,9% y Protocolo: 76,9%. Y la **ausencia de insatisfacción** en los participantes.



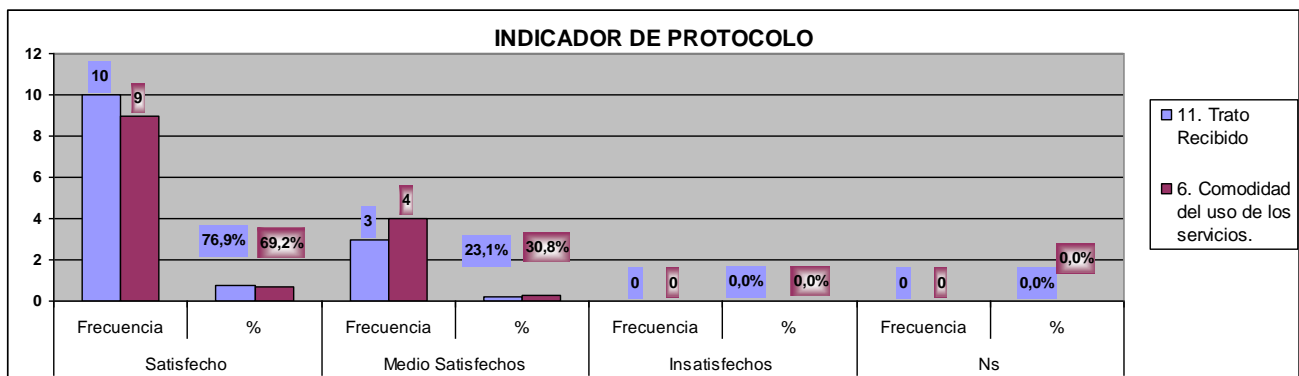
Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas 2013.



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas 2013.



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas 2013



Fuente: Base de Datos, Encuestas Telefónicas 2013

Si bien los resultados obtenidos no pueden ser generalizados en atención a la cantidad de la muestra, los resultados ofrecidos por el grupo de encuestados 2013 describen una **tendencia marcada hacia la satisfacción**.

Al no registrarse valoraciones de insatisfacción, hacen que la segunda tendencia de respuestas en el campo de **"mediana satisfacción"**, en todos los indicadores explorados, se constituyan en el punto de partida de los procesos reflexivos de los ejecutores de procedimientos de los servicios evaluados e identificar así posibles acciones de mejora en los servicios mencionados.

## RESULTADOS DE CLIENTES EXTERNOS: ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES AÑO 2013

Se realizaron un total de **69 entrevistas telefónicas**, en las cuales se presentaron sugerencias manifestadas por los entrevistados con relación a los servicios prestados por la CGR así como el relacionamiento de la CGR con los mismos.

Los resultados se basan en el reporte de la base de datos correspondientes a la aplicación del FO-CO 8.2-10/13, están discriminados por **dimensiones** y se mencionan a continuación:

### Dimensión Relacionamiento

En lo que se refiere al indicador **Antigüedad del vínculo**, el mayor pico de respuestas con relación al *tiempo de liderazgo en la organización* fue entre 1-10 años y con relación al *periodo de contacto* con la CGR fue entre 1-10 años.

En cuanto al indicador **Procedimientos de Contacto**, el mayor número de respuestas se dio en lo que respecta al sitio web, llamadas y visitas como *medio de contacto entre la Organización y la CGR*.

En el indicador **Frecuencia de Contacto**, el mayor número de entrevistados mencionaron que el *contacto con la CGR* se da de manera bimestral.

Con relación al indicador **Finalidad de los contactos**, el pico de respuestas corresponde a la Rendición de Cuentas como *objeto de relación entre la organización y la CGR*.

### Dimensión Productos y Servicios

Con relación al indicador **Conocimiento**, la mayor cantidad de respuestas obtenidas reflejan el desconocimiento por parte de los entrevistados en lo que respecta a la *información sobre los productos y/o servicios brindados por la CGR a la Ciudadanía* (Control Ciudadano y Sitio Web).

En el indicador **Utilidad**, la mayor cantidad de respuestas obtenidas reflejan el desconocimiento por parte de los entrevistados en lo que hace mención a la *utilidad de los productos y/o servicios de la CGR*.

En lo que se refiere al indicador **Debilidades**, en lo que respecta a si *se ha detectado alguna falencia con relación al servicio ofrecido* y si existe algún *servicio que la CGR debería ofrecer*, el mayor número de entrevistados no respondieron a ambas consultas.

Con relación al indicador **Fortalezas**, el pico de respuestas corresponde a la atención al cliente como el *producto, mecanismo y/o servicio que podría seguir fortaleciendo la CGR*.

## Dimensión Expectativas

En cuanto al indicador **Participación**, el mayor número de entrevistados considera que con su *participación puede ayudar a mejorar los servicios y productos de la CGR*. En tanto que en el indicador **Sugerencia**, las ONG's no realizaron sugerencia alguna, solo comentarios respecto a la difusión de información de las actividades realizadas por la CGR.

Se concluye que tanto en el año 2012 como en el año 2013 se presentó una tendencia satisfactoria en lo que se refiere al interés en la participación y colaboración en el mejoramiento de nuestros servicios institucionales. No se observan variaciones significativas, permaneciendo estable la **satisfacción** de este grupo de interés.

## RESULTADOS MÁS NOTORIOS – CLIENTES EXTERNOS: PROVEEDORES AÑO 2013

Se realizaron un total de **29 entrevistas telefónicas**, en las cuales se presentaron sugerencias manifestadas por los entrevistados con relación a los servicios prestados por la CGR así como el relacionamiento de la CGR con los mismos.

Los resultados se basan en el reporte de la base de datos correspondientes a la aplicación del FO-CO 8.2-10/13, están discriminados por **dimensiones** y se mencionan a continuación:

### Dimensión Relacionamiento

En lo que se refiere al indicador **Antigüedad del vínculo**, el mayor pico de respuestas con relación al *tiempo de liderazgo en la organización* fue entre 11-20 años y *con relación al periodo de contacto* con la CGR fue entre 1-10 años.

En cuanto al indicador **Procedimientos de Contacto**, el mayor número de respuestas se dio en lo que respecta al sitio web, llamadas y visitas como *medio de contacto entre la Organización y la CGR*.

En el indicador **Frecuencia de Contacto**, la mayor cantidad de respuestas obtenidas reflejan el desconocimiento por parte de los entrevistados en lo que hace mención a la *frecuencia del contacto con la CGR* en el presente año.

Con relación al indicador **Finalidad de los contactos**, el pico de respuestas corresponde a las licitaciones como *objeto de relación entre la organización y la CGR*.

### Dimensión Productos y Servicios

Con relación al indicador **Conocimiento**, en lo que respecta a la información sobre los *productos y/o servicios brindados por la CGR a la Ciudadanía* (Control Ciudadano y Sitio Web), el pico de respuestas se sitúa en la opción de No Responde.

En el indicador **Utilidad**, la mayor cantidad de respuestas obtenidas reflejan el desconocimiento por parte de los entrevistados en lo que hace mención a la *utilidad de los productos y/o servicios de la CGR*.

En lo que se refiere al indicador **Debilidades**, con respecto a si *se ha detectado alguna falencia con relación al servicio ofrecido* y si existe algún *servicio que la CGR debería ofrecer*, el mayor número de entrevistados no respondieron a ambas consultas.

Con relación al indicador **Fortalezas**, el pico de respuestas corresponde a los servicios rápidos y visitas periódicas como los *productos, mecanismos y/o servicios que podría seguir fortaleciendo la CGR*.

### Dimensión Expectativas

En cuanto al indicador **Participación**, el mayor número de entrevistados considera que con su *participación puede ayudar a mejorar los servicios y productos de la CGR*. En tanto que en el indicador **Sugerencia**, los proveedores no realizaron sugerencia alguna, solo comentarios respecto a la labor de la CGR.

Se concluye que en el Año 2012 como en el 2013 se presentó una **tendencia satisfactoria** en lo que se refiere al interés en la participación y colaboración en el mejoramiento de nuestros servicios institucionales.