

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA.

Como cada año en cumplimiento de nuestros procesos y procedimientos “Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente”, en el 2012 se aplicaron las encuestas de satisfacción a los clientes de la entidad, que están representados en cuatro grandes sectores que agrupan las poblaciones hacia las cuales está dirigido nuestro accionar misional:

1. Comunidad (organizada y miembros en general de la comunidad vallecaucana)
2. Asamblea Departamental
3. Concejos Municipales (del departamento)
4. Entidades Sujeto de Control (municipios, entidades del sector central y descentralizado del departamento)

Resultados de las encuestas de satisfacción

Las encuestas que sirvieron de herramienta para establecer la medición de la satisfacción de los clientes de la entidad se utilizaron con tres razonamientos; el primero para medir la satisfacción de la Comunidad en General, el segundo para los clientes de la Asamblea Departamental y los Concejos Municipales y el tercero para los Sujetos de Control.

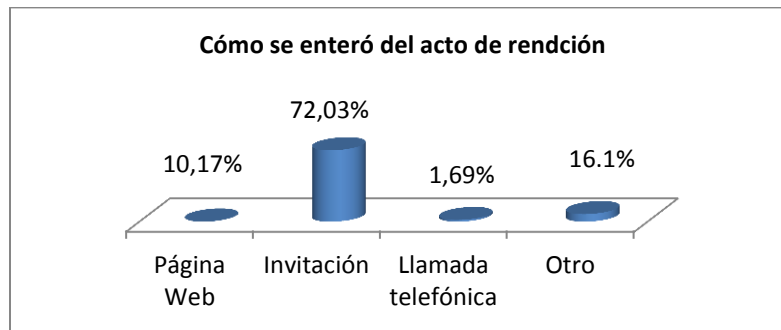
1. Percepción de la Comunidad sobre la Rendición Pública de Cuentas

Las cinco (5) preguntas de las encuestas aplicadas en los actos de Rendición Pública de Cuentas realizados por el Contralor Departamental del Valle del Cauca durante la vigencia 2012, permitieron medir la percepción de los clientes de la CDVC frente a la a la presentación del informe de gestión, a la manera en que se expusieron los temas y a la información suministrada en este primer año de administración, así mismo permitió conocer los medios a través de los cuales se enteraron del acto de rendición pública de cuentas y la percepción que tuvieron de la organización del acto.

Se realizaron tres (3) actos públicos de Rendición de Cuentas de la Gestión de la Contraloría Departamental del Valle, en los municipios de Santiago de Cali, Cartago y Tuluá, obteniendo respuesta a las encuestas por parte de ciento dieciocho (118) de los asistentes, de los cuales cincuenta y cinco (55) asistieron en Cartago, treinta y nueve (39) en Tuluá y veinticuatro (24) en Cali.

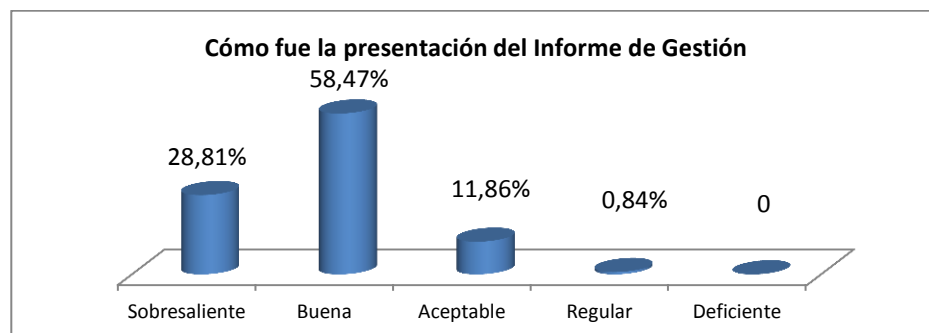
A continuación veremos los resultados consolidados de cada pregunta, correspondientes a los tres actos de rendición:

Gráfico No.1



- En el gráfico No.1 se puede observar que ochenta y cinco (85) de los asistentes equivalentes al 72.03%, se enteraron del acto público de rendición de cuentas por medio de las invitaciones enviadas por la Contraloría Departamental, lo que evidencia que el poder de convocatoria de la entidad es efectivo; diecinueve (19) de los asistentes equivalentes al 16.1% se enteraron por otros medios, tales como la radio o la prensa; y doce (12) equivalentes al 10.17% se enteraron a través de la página web.

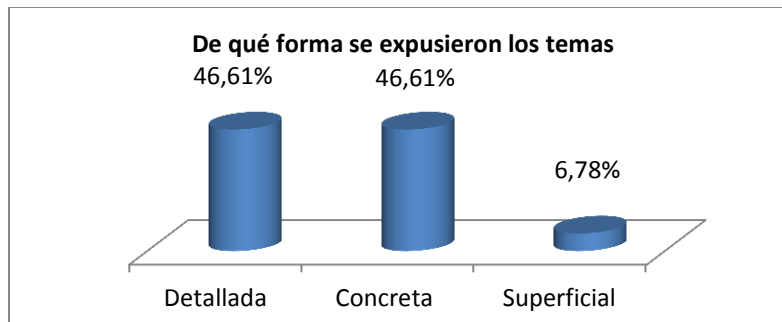
Gráfico No.2



- En el gráfico No.2 observamos como sesenta y nueve (69) de los asistentes equivalentes al 58.47% consideraron que la presentación que realizó el señor Contralor Departamental del Valle del Informe de Gestión de la Contraloría durante la vigencia 2012 fue buena; otras treinta y cuatro (34) personas, es decir el 28.81% piensan que la presentación fue sobresaliente, lo que muestra un alto grado de satisfacción por parte de la comunidad y las partes interesadas con los asuntos socializados.

Por otra parte, catorce (14) personas equivalentes al 11.8% consideraron que la presentación fue aceptable, porcentaje que se considera normal entre el rango de asistentes, una (1) persona calificó la presentación como regular y a nadie le pareció deficiente.

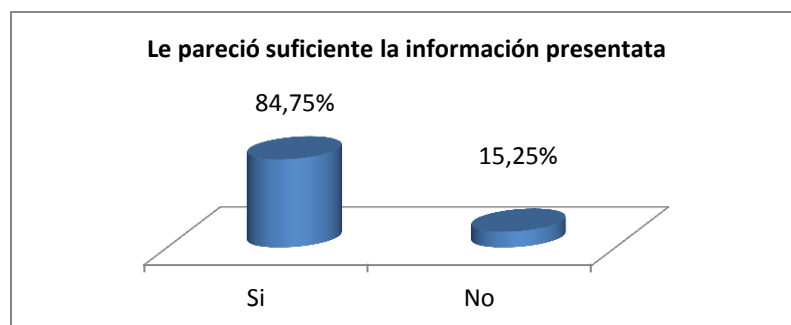
Gráfico No.3



- El gráfico No.3 nos permite inferir sobre la manera en que los asistentes percibieron la exposición de los temas, encontrando que cincuenta y cinco (55) personas equivalentes al 46.61% los percibieron de manera detallada, igual número y porcentaje percibieron que fue de manera concreta y tan solo ocho (8) personas que corresponden al 6.78% sintieron que los temas se trataron de manera superficial.

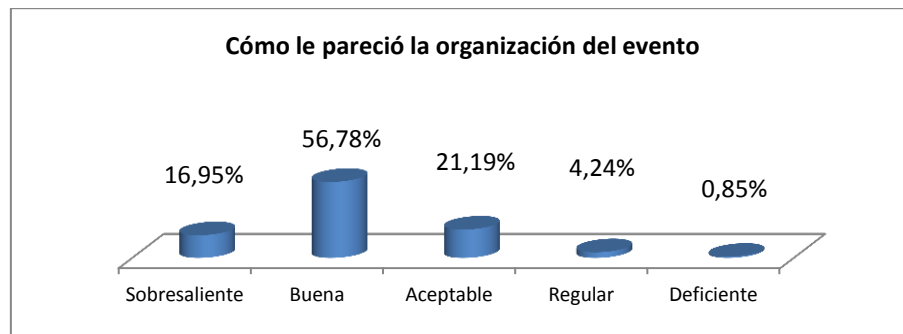
Lo anterior permite evidenciar, que lo que para unas personas fue una exposición pormenorizada y detallada, para igual número fue una exposición resumida y específica. Lo anterior obedece a las diferentes perspectivas que tienen los seres humanos sobre los mismos hechos, no obstante para quienes lo vieron de una forma u otra fue positiva, si se tienen en cuenta el criterio con que se calificaron las otras preguntas.

Gráfico No.4



- El gráfico No.4 muestra los resultados sobre la apreciación de si la información suministrada era suficiente para las expectativas de los asistentes, encontrando que cien (100) personas que representan el 84.75% quedaron satisfechos con la misma, mientras que dieciocho (18) equivalentes al 15.25% de los asistentes piensan que no, sin embargo no explicaron claramente porque no les pareció suficiente.

Gráfico No.5



- Finalmente en la quinta pregunta, sesenta y siete (67) personas, es decir el 56.78% opinó que la organización logística del acto de rendición fue buena, veinte (20) que son equivalentes al 16.95% creen que fue sobresaliente, lo que indica que los esfuerzos y preparativos realizados por el personal encargado fue bien percibido en su mayoría. Veinticinco (25) asistentes equivalentes al 21.19% y cinco (5) equivalentes al 4.24%, piensan que fue aceptable y regular respectivamente.

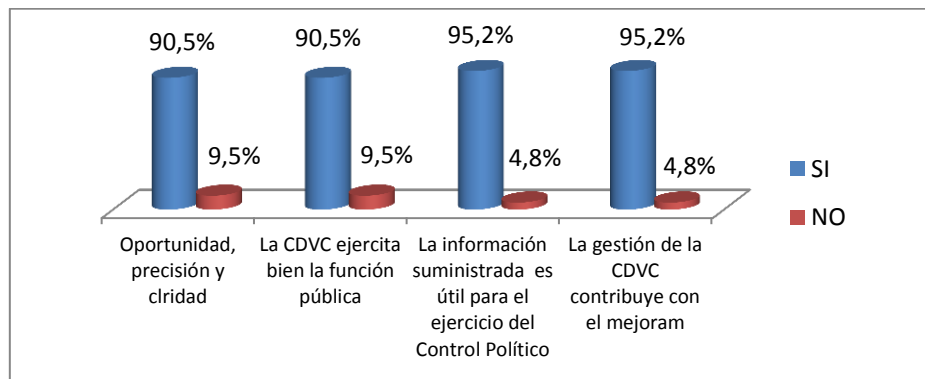
Se pudo evidenciar que la inconformidad del 25% que calificó la logística del acto como aceptable y regular, consistió en la hora de inicio del mismo, por lo que debe considerarse la posibilidad de iniciar los actos a la hora definida en la invitación, con el ánimo de relevar la puntualidad de quienes llegan a tiempo y contribuir con el cambio de condición del ciudadano Colombiano, que se ha habituado a programarse en horarios posteriores a los establecidos.

Con los anteriores resultados podemos evidenciar un alto grado de satisfacción de la comunidad que se hizo presente en los actos de rendición pública de cuentas, pues los porcentajes muestran en su gran mayoría una percepción buena de la gestión y de los productos de la entidad.

2. Percepción de los integrantes de la Asamblea Departamental

Se aplicaron las encuestas de satisfacción a los veintiún (21) integrantes de la Asamblea Departamental, con el ánimo de establecer el nivel de satisfacción de la Duma Departamental con la gestión de la Entidad y la utilidad de la información suministrada como insumo para el ejercicio de su función de control político a las entidades sujeto de control de la CDVC, es así como se obtuvieron los siguientes resultados para los cuatro factores evaluados:

Gráfico No.6



El gráfico No.6 consolida la encuesta aplicada a los veintiún Honorables Diputados de la Asamblea Departamental del Valle, quienes a través de sus respuestas, nos permitieron evidenciar cual es la percepción que tienen de la gestión de la entidad.

- El 90.5% equivalente a diecinueve (19) de los diputados, considera que los informes de auditoría que da a conocer la Contraloría Departamental del Valle, son oportunos, precisos y claros, mientras que tan solo el 9.5% equivalente a dos (2) de ellos, considera que no.
- Considera 90.5% (diecinueve diputados) que la Entidad realiza un buen trabajo en el ejercicio de control a la Gestión Pública, mientras que el 9.5% (dos diputados) considera que no la realiza.
- Veinte (20) de los diputados, es decir el 95.2% considera que los informes producidos por la Contraloría son un insumo útil y positivo para el ejercicio del Control Político a la gestión de la Administración Departamental, y tan solo uno (1) de los diputados equivalente al 4.8% considera que no incide de manera positiva.

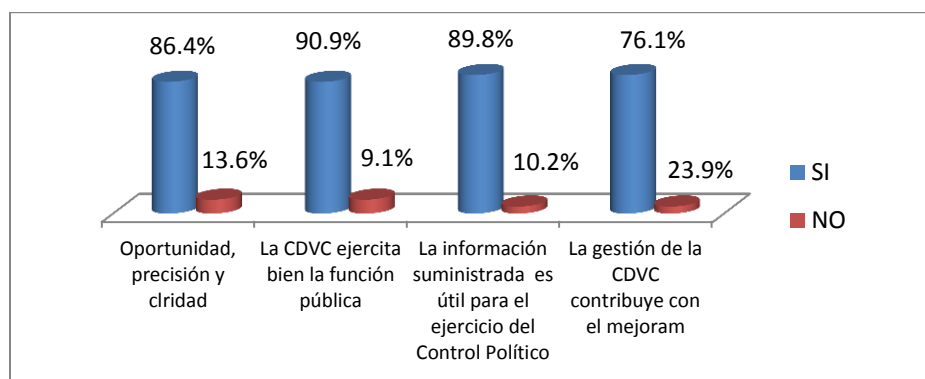
- Finalmente, el 95.2% (veinte diputados) considera que la Gestión de la Entidad contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos, y tan solo el 4.8% (un diputado) considera que no hay contribución.

Los anteriores porcentajes reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los Diputados del Valle con los resultados de la gestión de la Contraloría Departamental del Valle, en cuanto a la Gestión del Control Fiscal, el impacto y con los insumos que le remite a la Duma para que los utilice como herramienta del Control Político que ellos ejercen.

3. Percepción de los integrantes de los Concejos Municipales

Se aplicaron las encuestas de satisfacción a ochenta y ocho (88) integrantes de los Concejos Municipales de Restrepo, Guacarí, Riofrío, Trujillo, El Águila, El Cairo, Sevilla, El Dovio y Andalucía, con el ánimo de establecer su nivel de satisfacción con la gestión de la Entidad, y al igual que con los clientes de Asamblea Departamental, la utilidad de la información suministrada como insumo para el ejercicio de su función del control político, obteniendo los siguientes resultados para los cuatro factores evaluados:

Gráfico No.7



En el gráfico No.7 se consolidó la encuesta aplicada a los ochenta y ocho Honorables Concejales de los municipios enunciados anteriormente, de la Asamblea Departamental del Valle, quienes a través de sus respuestas, nos muestran la percepción que tienen de la gestión de la entidad.

- El 86.4% es decir (76) de los concejales encuestados, considera que los informes de auditoría que da a conocer la Contraloría Departamental del

Valle, son oportunos, precisos y claros, mientras que el 13.6% equivalente a doce (12) de ellos, considera que no.

- Respecto al trabajo que la Entidad realiza en ejercicio del control a la Gestión Pública, el 90.1% (ochenta concejales) consideran que es bueno y el 9.09% (ocho) considera que no.
- Setenta y nueve concejales, es decir el 89.8% considera que los informes producidos por la Contraloría son un insumo útil y positivo para el ejercicio del Control Político a la gestión de la Administración Departamental, y nueve de ellos, equivalentes al 10.2% considera que no incide de manera positiva.
- En cuanto a la contribución de la Contraloría Departamental del Valle con el mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos, el 76.12% (sesenta y siete concejales) considera que la Gestión de la Entidad si contribuye y el 23.9% (veintiún concejales) considera que no hay contribución.

Los anteriores porcentajes reflejan que los concejales de los municipios encuestados, tienen para con la Contraloría un nivel de satisfacción importante, en cuanto a la Gestión del Control Fiscal, el impacto de la gestión y con los insumos que le remite a los honorables concejales, para que los utilicen como herramienta del Control Político que ellos ejercen.

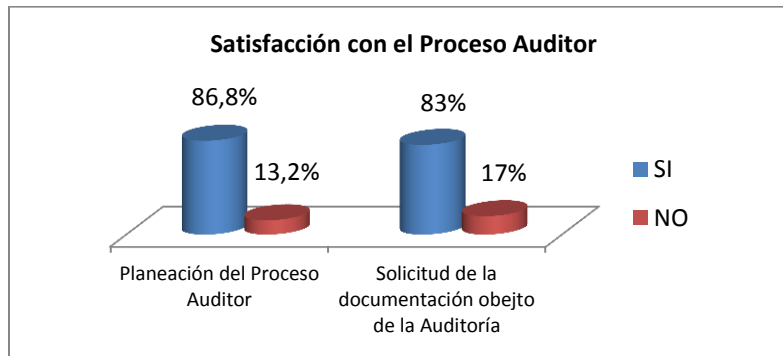
4. Percepción de los Sujetos de Control

Durante la vigencia 2012, se ejecutó un Plan General de Auditoría en el que se establecieron ochenta y cinco (85) Auditorías Regulares y Especiales en diferentes temas.

Así las cosas, se aplicó la encuesta de satisfacción en cincuenta y tres (53) Entidades Sujetas de Control equivalentes al 63% de las entidades auditadas, para lo cual se establecieron cuatro factores de evaluación cada uno con dos preguntas, con el fin de identificar si nuestros clientes están o no satisfechos con el proceso auditor desde la etapa de planeación, hasta el impacto logrado a través de este ejercicio.

A continuación se presentan los resultados:

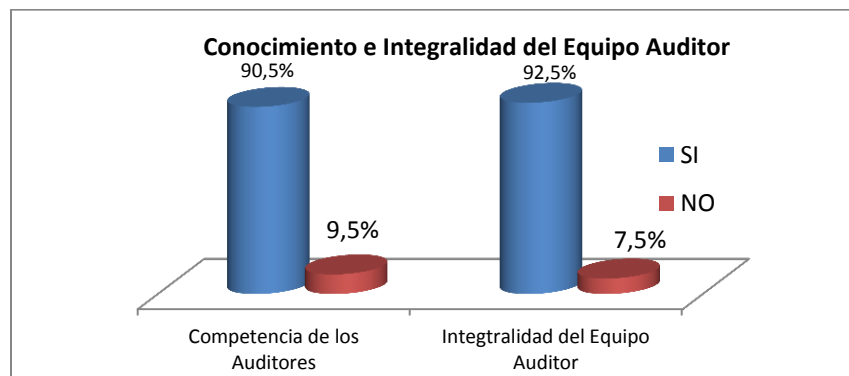
GráficoNo.8



- Tal como nos indica el gráfico No.8 los sujetos de control tienen un alto nivel de satisfacción con el Proceso de Auditoría, es así como el 86.8% de los encuestados representados en cuarenta y seis (46) entidades está satisfecho con la planificación realizada antes de iniciar el proceso y el 83% (cuarenta y cuatro entidades) considera que la solicitud de la documentación soporte para la revisión durante el mencionado proceso fue oportuna.

El 13.2% restante está representado en siete (7) entidades dijeron no estar satisfechos con la planeación realizada y nueve (9) con el tiempo con que se solicitaron los documentos objeto de la revisión.

Gráfico No.9

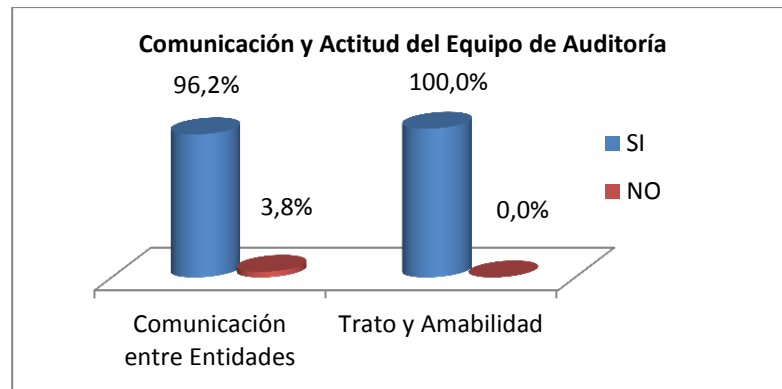


- Con respecto al conocimiento e integralidad del trabajo de los auditores, el 90.5% (cuarenta y ocho) de las entidades encuestadas, opinan que los integrantes de los equipos de auditoría tienen los conocimientos

concernientes a los temas objeto del proceso y el 92.5% (cuarenta y nueve) dicen haber observado un trabajo adecuado en equipo.

El 9.5% restante (cinco entidades) dijo no encontrar los integrantes de los equipos de auditoria con los conocimientos necesarios y el 7.5% (siete entidades) consideran que no hubo trabajo en equipo.

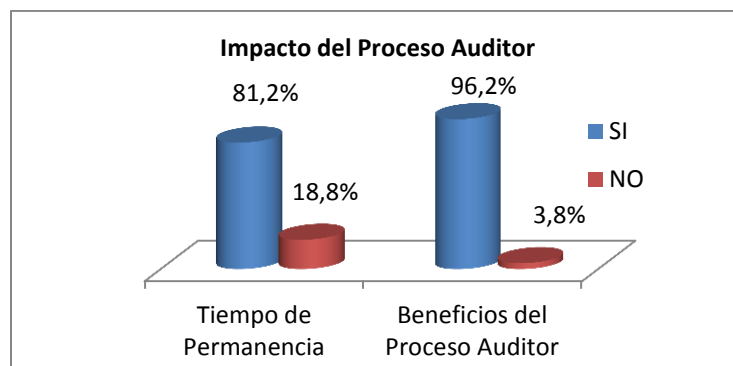
Gráfico No.10



- Respecto a la comunicación establecida entre el equipo de auditoria y las entidades auditadas y la actitud de los auditores con los integrantes de los sujetos de control, el 96.2% de los encuestados (cuarenta y nueve) está de acuerdo con el relacionamiento de los integrantes del equipo auditor a través de la comunicación y el 100% de las entidades consideraron que la actitud de los auditores fue adecuada.

Tan solo cuatro entidades equivalentes al 3.8% de los encuestados, consideró que no hubo buena comunicación.

Gráfico No.11



- Relacionado con el Impacto del Proceso Auditor, podemos observar en el gráfico No.11, que el 81.2% de las entidades encuestadas piensa que el tiempo destinado para el proceso de la auditoria fue justo y el 96.2% consideró que los resultados del proceso auditor tiene un impacto positivo en la comunidad.

El 18.8% de los auditados (diez entidades), consideran que el tiempo no es suficiente y dos entidades equivalentes al 3.8% de las auditadas, sienten que los procesos de auditoria no tienen impacto en la comunidad.

Los anteriores gráficos evidencian los porcentajes obtenidos por la Contraloría Departamental del Valle, frente al nivel de satisfacción de las Entidades Sujetas de Control con la gestión de la entidad, a través de su proceso de auditoría.

En ellos se observan altos niveles de satisfacción con la planeación realizada, con la formación y forma de trabajar de los profesionales que integran los equipos de auditoría y con los resultados del proceso.

Atentamente,

MELBA MARIA PALACIOS
Directora Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana