

## **NIVEL DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA CDVC**

Durante la vigencia 2014 se aplicaron las encuestas de satisfacción a los cuatro grandes sectores que agrupan las poblaciones hacia las cuales está dirigido el hacer misional de la Contraloría Departamental del Valle. En cumplimiento del procedimiento “Medición de la Satisfacción y Retroalimentación del Cliente” se encuestó a:

1. Comunidad (organizada y miembros en general de la comunidad Vallecaucana)
2. Asamblea Departamental
3. Concejos Municipales ( Municipios del Departamento del Valle)
4. Entidades Sujeto de Control (municipios, entidades del sector central y descentralizado del Departamento a los cuales se les practicó auditoria)

Las encuestas fueron diseñadas con preguntas para valoración de uno (1) a cinco (5), siendo uno (1) la calificación más baja y cinco (5) la más alta con la siguiente representación:

<b>Puntos</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Medio
4	Bueno
5	Excelente

### **1. Percepción de la Comunidad**

#### **Acto Público de Rendición de Cuentas**

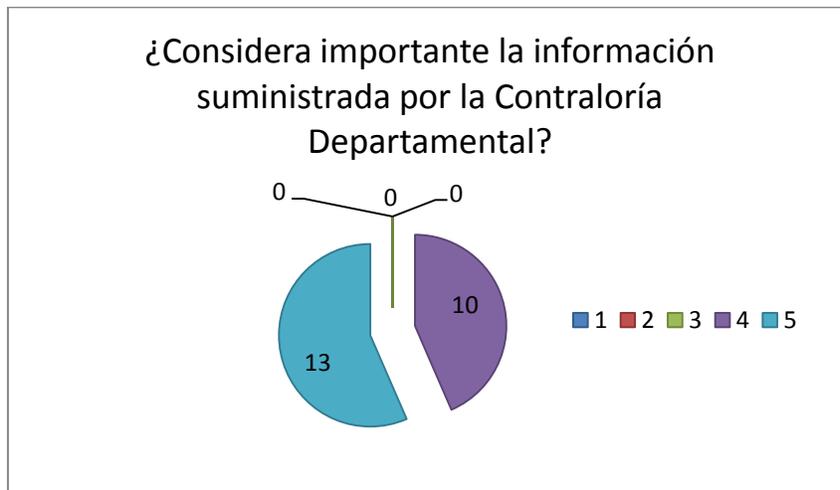
Se realizó el acto público de Rendición de Cuentas de la Contraloría Departamental del Valle en el Auditorio de Telepacífico el día 06 de marzo de 2014, con transmisión en directo por el canal regional.

Al acto público asistieron más de ciento cincuenta personas. No obstante, tan solo veintitrés asistentes devolvieron la encuesta diligenciada. A continuación se presenta el análisis a partir de los resultados, sobre la percepción de la comunidad con la realización del acto público.

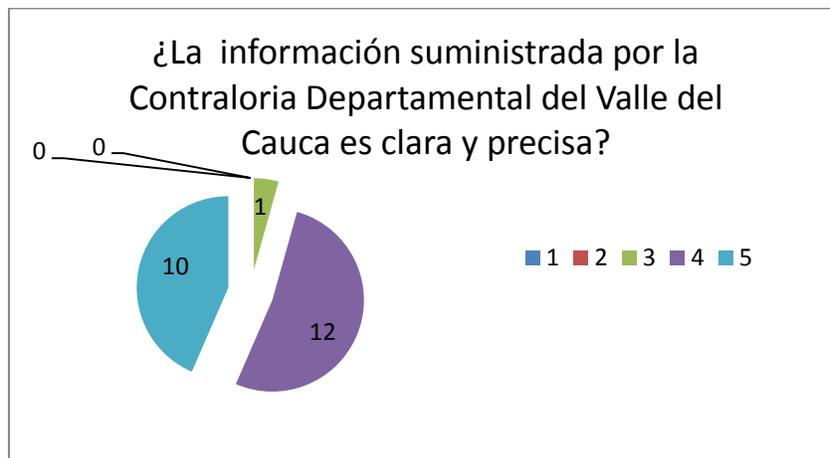
La encuesta está estructurada a partir de cuatro preguntas, que pretenden medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con la información suministrada por el ente de control y

con la gestión realizada, así como con la promoción y divulgación de los mecanismos de participación ciudadana que realiza la entidad.

A continuación se presentan los gráficos que nos muestran el número de personas que asignaron la correspondiente calificación en la encuesta, y que posteriormente se describe porcentualmente:



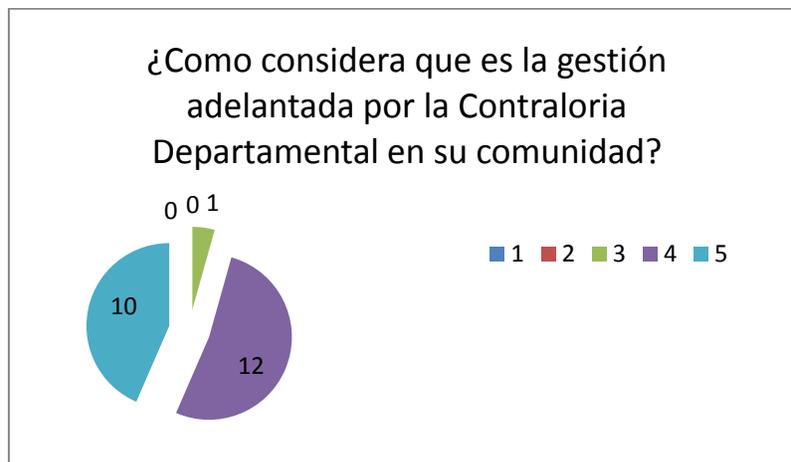
El 56,5% de las personas encuestadas calificaron con cinco (5) puntos la importancia de la información suministrada por la Contraloría en su ejercicio de rendición de cuentas, ya que les permite conocer que actividades realizó el ente de control en cumplimiento de su función misional y un poco de manera general, sobre la situación financiera de los Municipios y el Departamento. El otro 43,5% calificaron con cuatro (4) puntos esta pregunta. Lo anterior permite concluir que predomina la calificación de excelente y bueno por parte de los encuestados sobre el nivel de satisfacción en el acto público de rendición de cuentas, con relación a la información suministrada.



El 43,5% de los encuestados calificaron con cinco (5) puntos la claridad y precisión de la información suministrada por la CDVC, es decir que se encuentran en un nivel de satisfacción excelente. El 52,1% de los asistentes otorgó la puntuación de cuatro (4) con un nivel de satisfacción bueno. El 4,3% de los asistentes la calificó con tres puntos, ubicándose en un nivel de satisfacción medio con la claridad y precisión de la información.



El 39,1% de las personas tienen un nivel de satisfacción excelente al manifestar que tienen claros los mecanismos de participación ciudadana y control social a través de los cuales, se puede articular o participar en las actividades que realiza la Entidad, pues calificaron la pregunta con cinco (5) puntos. El 60,8% de los asistentes, se ubica en un nivel de satisfacción bueno, al calificar la pregunta con cuatro (4) puntos.



El 43,5% de los encuestados manifiestan tener un nivel de satisfacción excelente con la gestión adelantada por la CDVC en su labor de vigilancia al adecuado uso de los recursos públicos al calificar la pregunta con cinco (5) puntos. El 52% por ciento de los encuestados calificó la pregunta con cuatro (4) puntos, mostrando un nivel de satisfacción bueno. El

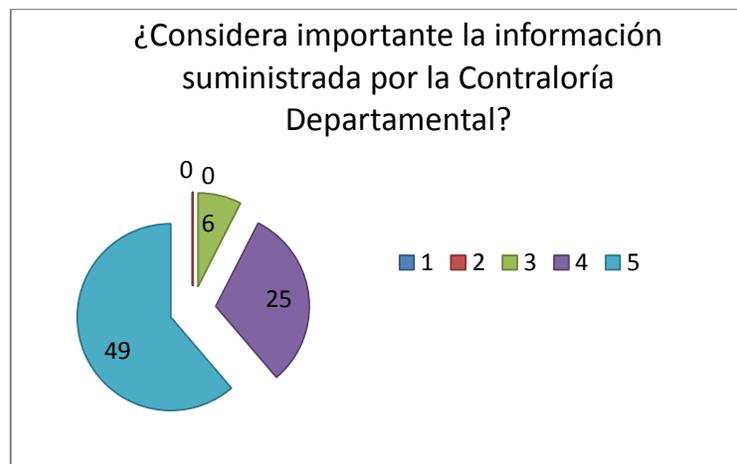
4.3% otorgó una calificación de tres (3) puntos, evidenciando un nivel de satisfacción medio con la gestión del ente de control.

Los resultados de las encuestas aplicadas en el acto público de rendición de cuentas de la CDVC muestran en general un nivel excelente de satisfacción de la comunidad en relación con las actividades realizadas por parte de la entidad.

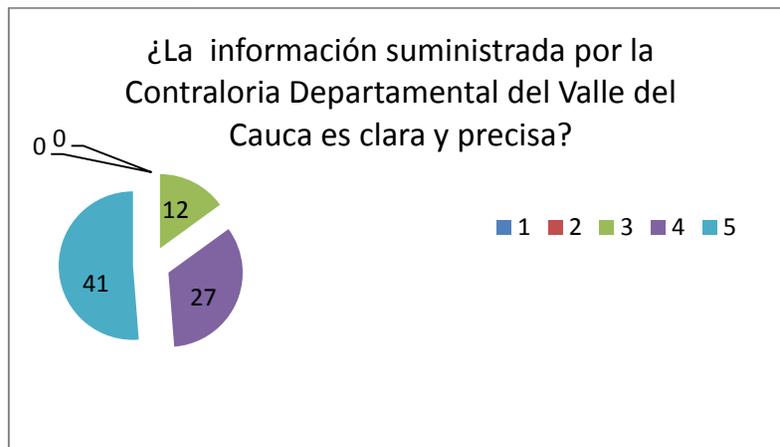
### Agendas Ciudadanas

En la vigencia 2014 se realizaron tres Agendas Ciudadanas en los municipios de Yotoco, Obando y La Cumbre. Estas agendas tuvieron como objetivo llegar a los municipios que en 2013 y 2014 no presentaron quejas ni denuncias, con el fin de socializar con la comunidad la labor del Ente de Control y los mecanismos de Participación Ciudadana, para motivar a la comunidad a participar activamente del control ciudadano. La encuesta aplicada a los asistentes tiene las mismas preguntas que se realizaron el Acto Público de Rendición de Cuentas, y fue diligenciada por ochenta (80) de los participantes en los tres municipios. A continuación se presentan los gráficos que consolidan los resultados.

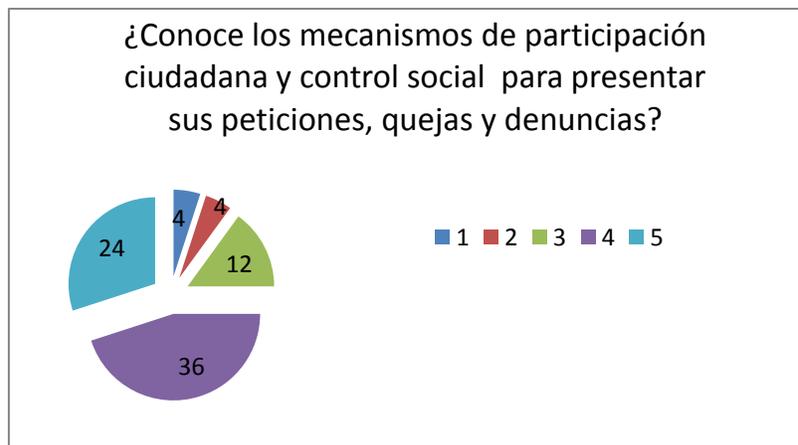
Al igual que en los gráficos anteriores, mostramos el número de asistentes que puntuaron cada pregunta y después se realiza el análisis porcentual.



El 61,25% de los asistentes a las agendas ciudadanas, calificó la pregunta con cinco (5) puntos y considera que la información suministrada por la CDVC tiene importancia, evidenciando un nivel de satisfacción excelente con los datos producidos por la entidad. El 31,25% la calificó con cuatro (4), lo que indica un nivel de satisfacción bueno. El 7,5% evidenció un nivel de satisfacción medio, al otorgarle tres (3) puntos a la pregunta.



El gráfico anterior, nos permite evidenciar que el 51.25% de los asistentes a las agendas calificó con cinco (5) puntos la pregunta que intenta evaluar la precisión y claridad de la información suministrada por la CDVC, mostrando un nivel de satisfacción excelente por parte de la comunidad. El 33.75% la calificó con cuatro (4) puntos, es decir que tienen un nivel de satisfacción bueno. Por su parte, el 15% de los asistentes considera que el nivel de satisfacción con la claridad y precisión de la información es medio, al otorgar tres (3) puntos.



El 30% de la comunidad conoce los mecanismos de participación ciudadana y control social para presentar sus peticiones, quejas y denuncias, evidenciando un nivel de satisfacción excelente al calificar con cinco (5) puntos la pregunta. El 45% de ellos, otorgó cuatro (4) puntos, evidenciando un nivel de satisfacción bueno con el conocimiento de estos temas. El 15% de los asistentes calificó con tres puntos, es decir que tienen un nivel de satisfacción medio con el tema. Finalmente el 5% de los asistentes calificó con dos (2) puntos para un nivel bajo de satisfacción e igual número de asistentes calificó con uno (1) para un nivel muy bajo. Este último 10% que evidencia un bajo conocimiento de los mecanismos, son el foco principal hacia donde se direccionaron los temas abordados en las agendas ciudadanas.



El 40% de los participantes, considera que la gestión de la entidad es excelente al calificar con cinco (5) puntos la pregunta. El 33.75% le otorgó cuatro (4) puntos evidenciando un nivel de satisfacción bueno con la gestión. Por otra parte el 12.5% considera un nivel de satisfacción medio al calificar con tres (3) puntos la pregunta. El 6.25% evidencia un nivel de satisfacción bajo con la gestión al otorgar dos (2) puntos y el 7.5% de los asistentes, manifestó un nivel de satisfacción muy bajo, al otorgar un (1) punto.

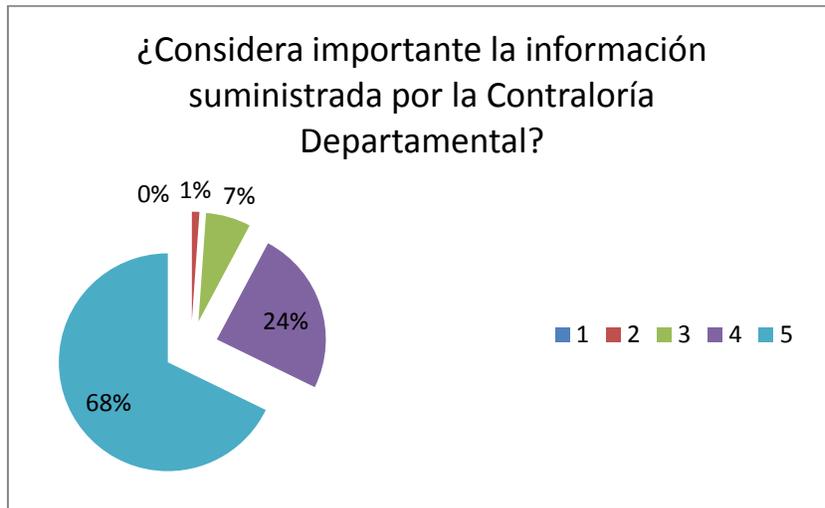
En términos generales, más de la mitad de los asistentes a las agendas equivalente al 82.56% considera tener un nivel de satisfacción con la entidad que se ubica en un rango excelente y bueno. El 12.25% dejó ver un nivel de satisfacción medio con la CDVC. El 5.19% restante, opina que su nivel de satisfacción se ubica en un rango bajo y muy bajo.

## Foros

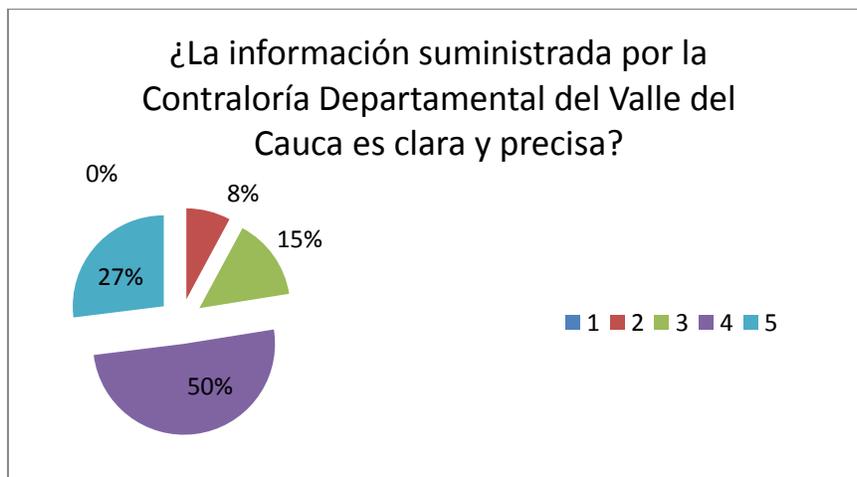
En la vigencia 2014 se realizaron dos foros en universidades por parte del Señor Contralor Departamental. El primero se realizó en la Universidad del Valle sede Cartago y el segundo se realizó en la Universidad del Pacífico en Buenaventura. Al primero asistieron aproximadamente 50 personas, de las cuales 25 diligenciaron la encuesta. Al realizado en Buenaventura, asistieron 160 personas y atendieron la encuesta 66.

El objetivo principal se centró en direccionar los temas concernientes al accionar misional de la CDVC y los mecanismos de participación ciudadana a los jóvenes universitarios y comunidad educativa en general.

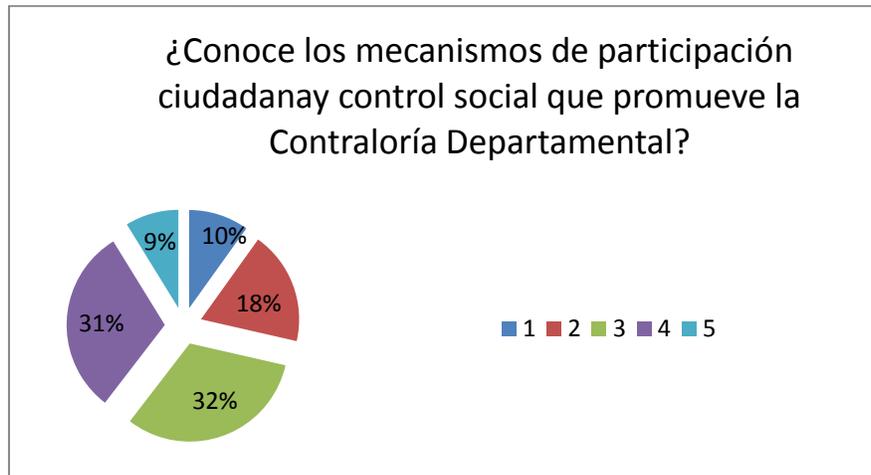
A continuación se presentan los resultados consolidados de los dos foros realizados con la la comunidad universitaria de manera porcentual.



El 68% de los asistentes a los foros programados por la CDVC calificó la pregunta con cinco (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con la información suministrada por la CDVC es excelente. El 24% la calificó con cuatro (4), lo que indica un nivel de satisfacción bueno. El 7% evidenció un nivel de satisfacción medio, al otorgarle tres (3) puntos a la pregunta y un 1% la calificó con dos (2) para un nivel de satisfacción bajo.

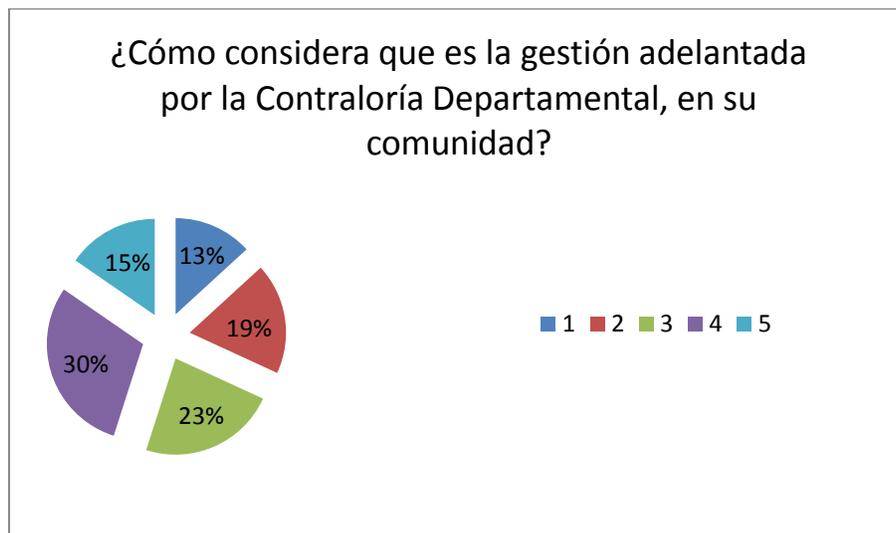


El gráfico anterior, nos permite evidenciar que el 27% de los asistentes a los foros calificó con cinco (5) puntos la precisión y claridad de la información suministrada por la CDVC, mostrando un nivel de satisfacción excelente. El 50% la calificó con cuatro (4) puntos, es decir que tienen un nivel de satisfacción bueno. Por su parte, el 15% de los asistentes considera que el nivel de satisfacción con la claridad y precisión de la información es medio, al otorgar tres (3) puntos y el 8% restante calificó con dos (2) puntos para un nivel de satisfacción bajo.



El 9% de los universitarios manifestó a través de una calificación de (5) puntos conocer los mecanismos de participación ciudadana y control social para presentar sus peticiones, quejas y denuncias, evidenciando un nivel de satisfacción excelente. El 31% de ellos, otorgó cuatro (4) puntos, evidenciando un nivel de satisfacción bueno con el conocimiento de estos temas. El 32% de los asistentes calificó con tres puntos, es decir que tienen un nivel de satisfacción medio con el tema. El 18% de los asistentes la calificó con dos (2) puntos evidenciando un nivel bajo de satisfacción y el 10% de los asistentes la calificó con uno (1) es decir, con un nivel muy bajo de satisfacción.

Este resultado nos permite inferir que los jóvenes universitarios no tienen mucho conocimiento sobre los mecanismos de participación ciudadana y las estrategias que ofrece el ente de control para presentar quejas y denuncias ciudadanas, en los casos en que se tenga conocimiento de presuntos daños al patrimonio público.



El 15% de los participantes considera que la gestión de la entidad es excelente al calificar con cinco (5) puntos la pregunta. El 30% le otorgó cuatro (4) puntos evidenciando un nivel de satisfacción bueno con la gestión. El 23% considera un nivel de satisfacción medio al calificar con tres (3) puntos la pregunta. El 19% evidencia un nivel de satisfacción bajo con la gestión al otorgar dos (2) puntos y el 13% de los asistentes, manifestó un nivel de satisfacción muy bajo, al otorgar un (1) punto.

En términos generales, podemos observar una actitud crítica y participativa por parte de los jóvenes universitarios con los temas relacionados con la actuación misisonal del ente de control. Estos nos brinda una oportunidad para fortalecer a través de ellos, los procesos de control social, enfocando hacia esta comunidad, procesos de capacitación y socialización de los temas de participación ciudadana.

### **Quejas y Denuncias**

En la vigencia 2014 se recibieron en la entidad 172 PQD y se atendieron 166 con informe final a 31 de diciembre de las cuales solo 7 diligenciaron la encuesta, pese a que cada informe final lleva adjunto dicho anexo y que posterior a ello la Dirección Operativa de Participación Ciudadana envió con un oficio por segunda vez el adjunto informando la importancia que para la entidad tiene conocer la percepción de nuestros clientes.

La encuesta está estructurada a partir de cuatro preguntas, que pretenden medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el trámite y atención de las quejas y denuncias.

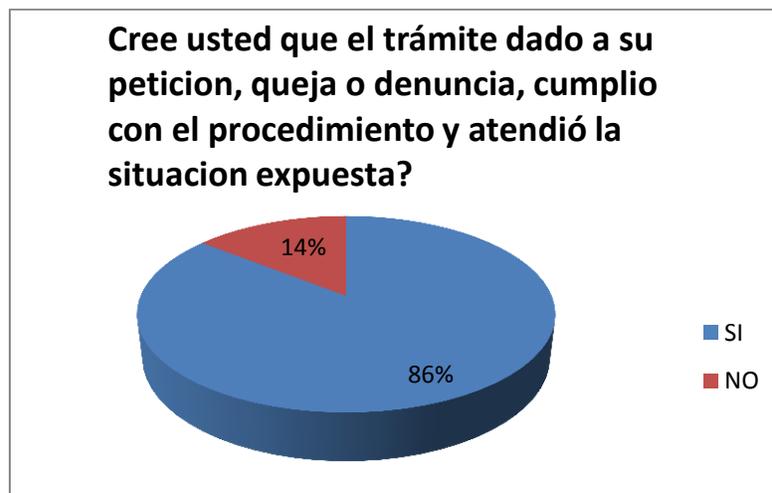
A continuación se presentan los resultados consolidados de las encuestas.



El 100% de los quejosos calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con el medio utilizado para presentar su PQD a la CDVC es excelente.



El 100% de los quejosos calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con la confirmación del inicio de trámite por parte de la CDVC es excelente.



El 86% de los quejosos calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con el cumplimiento por parte de la CDVC en cuanto al procedimiento y a la atención de la situación expuesta es excelente y el 14% de los petentes, manifestó un nivel de satisfacción muy bajo, al otorgar un NO equivalente a (1) punto.



El 86% de los quejosos calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con la CDVC en términos de gestión es excelente y el 14% de los petentes, manifestó un nivel de satisfacción muy bajo, al otorgar un NO equivalente a (1) punto

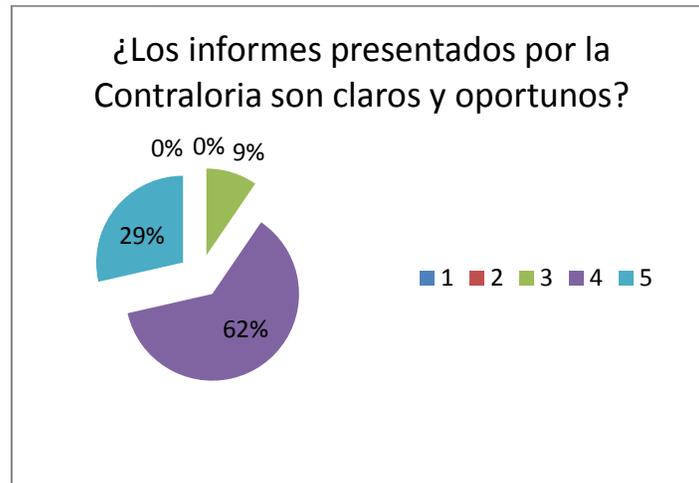
Los resultados de las encuestas aplicadas a los petentes de la CDVC muestran en general un nivel excelente de satisfacción de la comunidad en relación con las PQD atendidas por parte de la entidad, sin embargo cabe anotar que la muestra es muy baja pese a los esfuerzos realizados para obtener y ampliar la misma.

## **2. Percepción de los integrantes de la Asamblea Departamental**

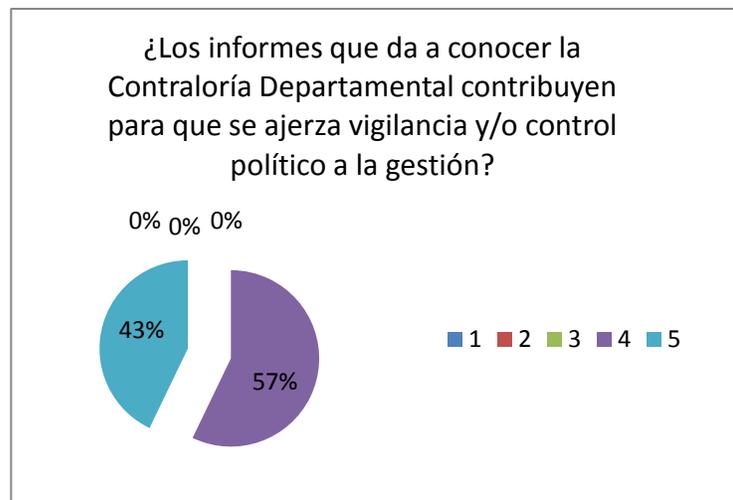
Se aplicaron las encuestas de satisfacción a los 21 Diputados que integran la Asamblea Departamental, las cuales reposan en nuestros archivos debidamente diligenciadas.

El objetivo de la encuesta es medir el nivel de satisfacción de los honorables miembros de la Asamblea Departamental a través de tres preguntas para calificar de uno (1) a cinco (5), con la oportunidad y claridad de los informes producidos por la CDVC, la calidad de la información como insumo para el ejercicio del control político, y con la contribución de la CDVC con el mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos.

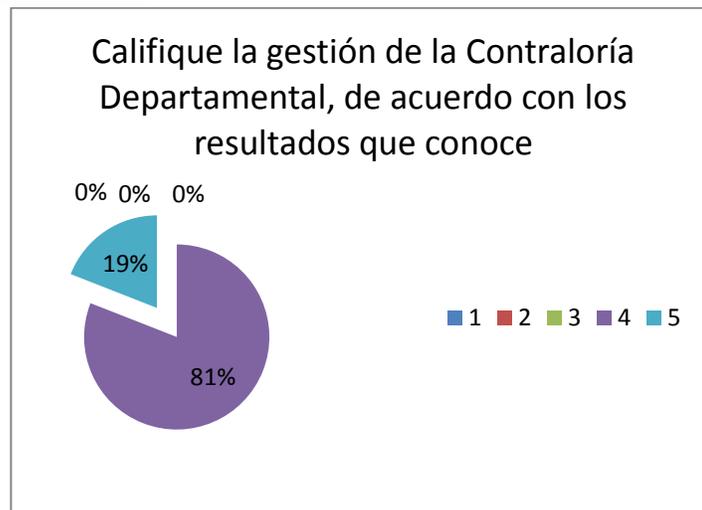
A continuación encontramos el gráfico de cada pregunta que nos permite de manera porcentual, evidenciar los resultados obtenidos.



A la Pregunta No. 1, el 29% de los diputados calificaron cinco (5) puntos equivalente a un excelente nivel de satisfacción con los informes. El 62% tiene un buen nivel de satisfacción al calificar con cuatro (4) puntos la pregunta. El 9% tiene una satisfacción media pues asignaron tres (3) puntos. Lo anterior indica que para el 91% de los encuestados los informes producidos por la CDVC son considerados oportunos y claros.



En la Pregunta No. 2 la calificación del 43% de los diputados se ubicó en cinco (5) puntos, dando como resultado un excelente nivel de satisfacción con los productos de la CDVC como insumo del control político. El 57% restante calificó la pregunta con cuatro (4) puntos, ubicando el nivel de satisfacción del insumo, en un nivel bueno. Lo anterior indica que los informes producidos por la CDVC si son un insumo óptimo para el ejercicio de vigilancia y control político a la gestión.



De igual manera para la Pregunta No.3 el 19% de los diputados ubicó su calificación en cinco (5) puntos con un excelente nivel de satisfacción con los resultados de la gestión de la CDVC. El otro 81% calificó la pregunta con cuatro (4) puntos, es decir que tienen una percepción buena de la gestión. Los diputados consideran que la labor de la CDVC contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de los Vallecaucanos.

Así las cosas, se puede inferir que los diputados del Valle del Cauca, tienen un buen nivel de satisfacción con relación a la gestión realizada por el Ente de Control.

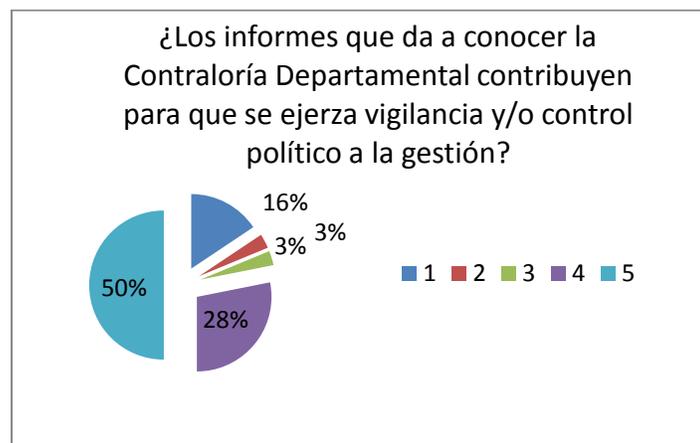
### **3. Percepción de los integrantes de los Concejos Municipales**

En la vigencia 2014 se aplicó la encuesta de satisfacción a veintitrés (23) concejos municipales, representativos de los municipios en donde se practicó auditoria regular por parte de la Dirección Operativa de Control Fiscal, a quienes la mencionada dirección remitió copia del informe final de auditoria. Al igual que la encuesta aplicada a la Asamblea Departamental, se busca medir mediante tres preguntas el nivel de satisfacción que tienen los concejales con el quehacer misional de la CDVC.

## CONCEJOS MUNICIPALES DEL DEPARTAMENTO

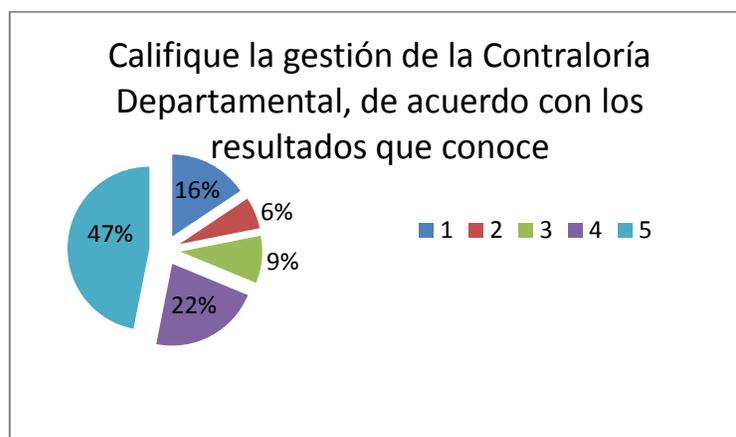


Para la Pregunta No.1 el mayor porcentaje de respuestas se ubicó en la calificación cinco (5) puntuada por el 50% de los encuestados, lo que equivale a un nivel de satisfacción excelente con el producto entregado. Un porcentaje del 31% se ubica en calificación cuatro (4) con un nivel de satisfacción bueno. El 6% tiene un nivel de satisfacción medio asignándole tres (3) puntos. No obstante, el 13% de los encuestados consideran que dichos informes no son claros u oportunos. El 81% de los Concejales encuestados considera que los informes producidos por la CDVC son oportunos y claros.



En la Pregunta No. 2 la calificación del 50% de los Concejales se ubicó en cinco (5) puntos, evidenciando que el nivel de satisfacción con el insumo que provee la CDVC es excelente. El 28% la calificó con cuatro (4) para un nivel de satisfacción bueno. Así las cosas la percepción del 78% de los Concejales que atendieron la encuesta es que los

informes producidos por la CDVC si son un insumo óptimo para el ejercicio de vigilancia y control político a la gestión. El 3% de los concejales tiene una percepción media al calificar la pregunta con tres (3) y no hay que desconocer que el 19% de los ediles no lo considera de la misma manera.



En cuanto a la Pregunta No.3 la calificación del 47% de los concejales se ubicó en cinco (5) puntos, un excelente nivel de satisfacción con la gestión del Ente de Control. El 22% la calificó con cuatro (4) para un buen nivel de satisfacción, indicando esto que el 69% de los encuestados tiene una adecuada percepción de la gestión de la CDVC. El 9% de los concejales tiene un nivel de satisfacción medio, el 6% un nivel de satisfacción bajo y el 16% tiene un nivel de satisfacción muy bajo.

#### **4. Percepción de los funcionarios de los Sujetos de Control.**

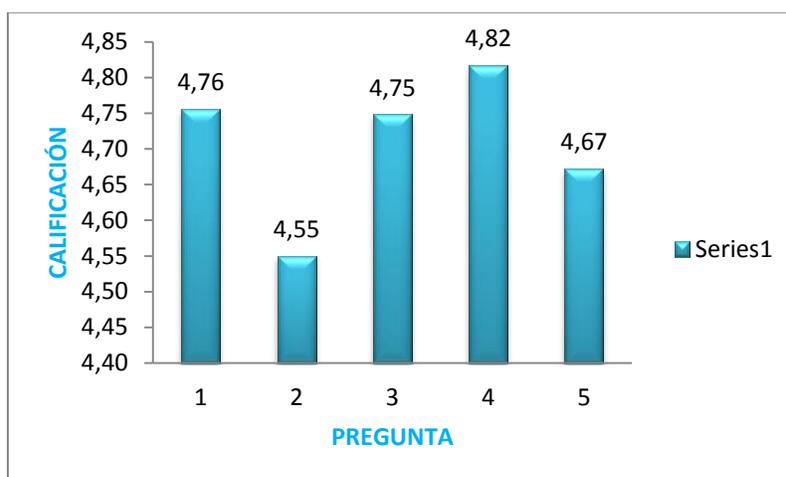
Durante la vigencia 2014 se ejecutó nuestro Plan General de Auditorías, en el que se programaron y se realizaron cuarenta y siete (47) Auditorías Regulares en los diferentes sujetos de control.

Por esta razón se aplicó la encuesta de satisfacción en las entidades auditadas, obteniendo 131 respuestas diligenciadas. Se estableció un factor de evaluación con cinco preguntas, con el fin de identificar si nuestros clientes están o no satisfechos con el proceso auditor realizado por parte de la CDVC, calificando igual que las anteriores encuestas de uno (1) a cinco (5) los aspectos relevantes del mismo.

A continuación se presentan las preguntas de la encuesta y el análisis de los resultados de la satisfacción de los integrantes de los sujetos de control auditados, con la gestión de la CDVC:

1. ¿La Contraloría informó con anticipación la realización del proceso auditor en su entidad?
2. ¿El equipo auditor solicitó la documentación pertinente de manera previa?
3. ¿El equipo auditor fue respetuoso y mantuvo buena comunicación con las personas de la entidad?
4. ¿Los resultados del proceso auditor fueron dados a conocer mediante un informe preliminar, en cumplimiento del debido proceso?
5. ¿La gestión realizada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca genera beneficios y mejoramiento continuo para la entidad?

#### ENTES SUJETOS DE CONTROL



El gráfico muestra el promedio de calificación asignada a cada pregunta por parte de los funcionarios de los sujetos de control, relacionada con el nivel de satisfacción y la percepción que tienen con la planificación, ejecución, resultados y beneficios generados por el proceso de control fiscal.

En cuanto a la anticipación con que se comunicó el inicio del proceso auditor a las entidades el nivel de satisfacción es excelente, obteniendo una calificación promediada de 4,76 puntos. De los ciento treinta y uno (131) funcionarios encuestados, ciento cinco (105) otorgaron una calificación de cinco (5) puntos, veintitrés (23) le asignaron cuatro (4), dos (2) de ellos tres (3) puntos y tan solo un funcionario calificó con un (1) punto la mencionada anticipación con la que se comunicó a la entidad el inicio del proceso.

Sobre la solicitud de la documentación de manera previa por parte de los equipos de auditoría, el nivel de satisfacción de los sujetos de control con esta actividad es excelente, la pregunta obtuvo una calificación promedio de 4,55 puntos. De los ciento treinta y uno (131) funcionarios, ochenta y siete (87) calificaron la pregunta con cinco (5) puntos, treinta

y cinco (35) con cuatro (4), cuatro funcionarios (4) otorgaron tres (3), igual número le dieron dos (2) puntos y un funcionario calificó con un (1) punto la solicitud previa de documentación.

En cuanto al respeto impartido por los equipos de auditoría y la comunicación durante el proceso, la satisfacción de los funcionarios con estos aspectos es excelente, pues la calificación promedio es de 4,7 puntos. Ciento cinco (105) funcionarios calificaron la pregunta con cinco (5) puntos, veintitrés (23) le asignaron cuatro (4), uno (1) la calificó con tres (3) puntos y dos (2) la calificaron con dos (2) puntos.

A la pregunta que indaga sobre el cumplimiento del debido proceso en lo relacionado a la comunicación del informe preliminar de auditoría, los funcionarios la calificaron con un promedio de 4,82 puntos, lo que la ubica en un nivel excelente de satisfacción. Ciento ocho (108) funcionarios le dieron cinco (5) puntos y veintitrés le dieron cuatro (4).

Finalmente, a la pregunta sobre la percepción que tienen de la gestión de la CDVC y su impacto en el mejoramiento continuo de los entes sujetos de control, el promedio alcanzado es de 4,7 puntos, ubicando la satisfacción de los funcionarios en un nivel excelente. Noventa y cinco (95) calificaron con cinco (5), treinta y dos (32) con cuatro (4), tres (3) funcionarios con tres (3) y uno de ellos con dos (2) puntos.

La calificación promedio para las cinco preguntas fue de 4,71 puntos, lo que indica que la percepción que tienen los funcionarios de los entes sujetos de control con la actuación y procedimientos de la Contraloría en el proceso auditor, ubica a la entidad en un nivel excelente de satisfacción.

## **5. CONSOLIDADO DE ENCUESTAS CACCI**

### **Satisfacción del usuario interno y externo del CACCI**

Esta encuesta se viene aplicando semestralmente desde la vigencia 2009, con el fin de conocer la percepción que tiene el cliente interno y externo del servicio prestado en el CACCI y de ser necesario aplicar acciones de mejora que permitan corregir desviaciones y fortalecer la Administración de los documentos en la CDVC.

En los 5 años de la aplicación de la encuesta se han tenido resultados de excelencia; para el año 2014 los resultados son los siguientes:

#### *Encuesta al Cliente Interno:*

Se encuestaron 52 usuarios para el primer semestre y 45 para el segundo.

Los criterios evaluados son:

- 1.- Oportunidad en la radicación,
- 2.- Amabilidad y claridad en la información suministrada y
- 3.- Confidencialidad en el manejo de la información

La calificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- Excelente=5
- Bueno=4
- Por mejorar=3

Resultados mostrados en la vigencia 2014.

Tabla # 1 Resultados 2014 – Cliente Interno

<b>2014</b>	<b>No. DE ENCUESTADOS</b>	<b>RESULTADO</b>
	97	99%

Se evidencia una percepción de excelencia del cliente interno por el servicio prestado en el CACCI, que alcanza el 99%.

*Encuesta al Cliente externo:*

Para el primer semestre se encuestaron 82 usuarios y para el segundo 87, los criterios evaluados fueron, Amabilidad, Rapidez en la atención y Calidad en el servicio brindado.

La calificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes opciones:  
Excelente = 5, Bueno =4 y Por mejorar = 3

Resultados mostrados en la vigencia 2014

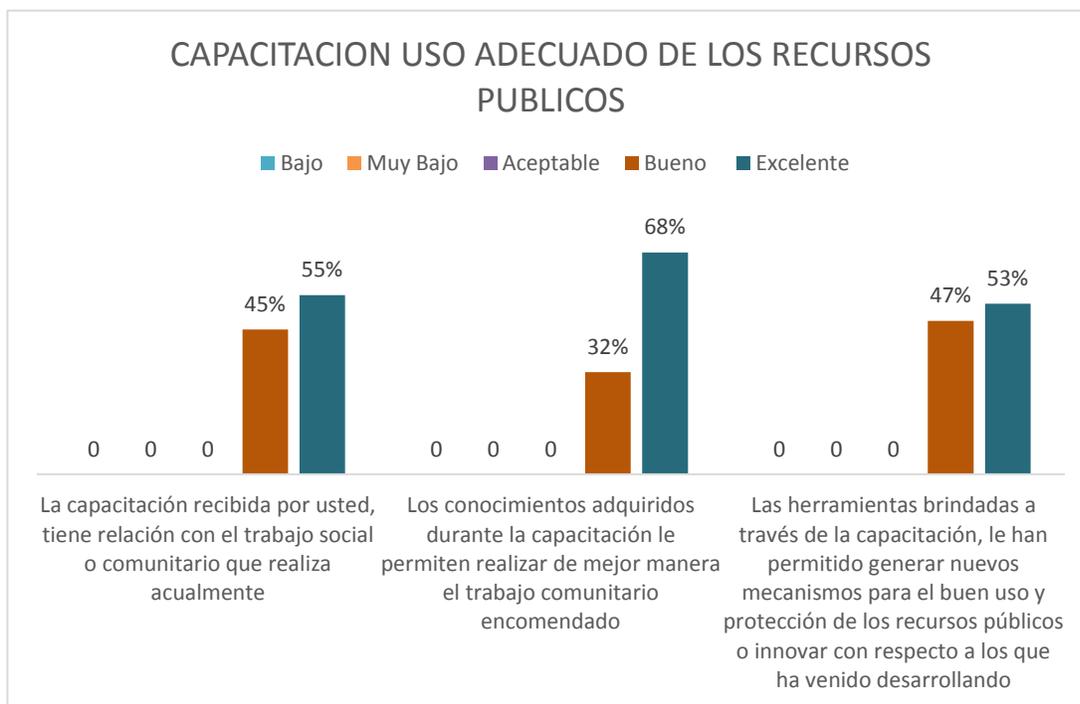
Tabla # 2 Resultados 2014 – Cliente Externo

<b>2014</b>	<b>No. DE ENCUESTADOS</b>	<b>RESULTADO</b>
	169	96%

Los resultados obtenidos muestran que en promedio el 96% de los clientes externos encuestados se encuentra satisfecho con el servicio prestado en el CACCI.

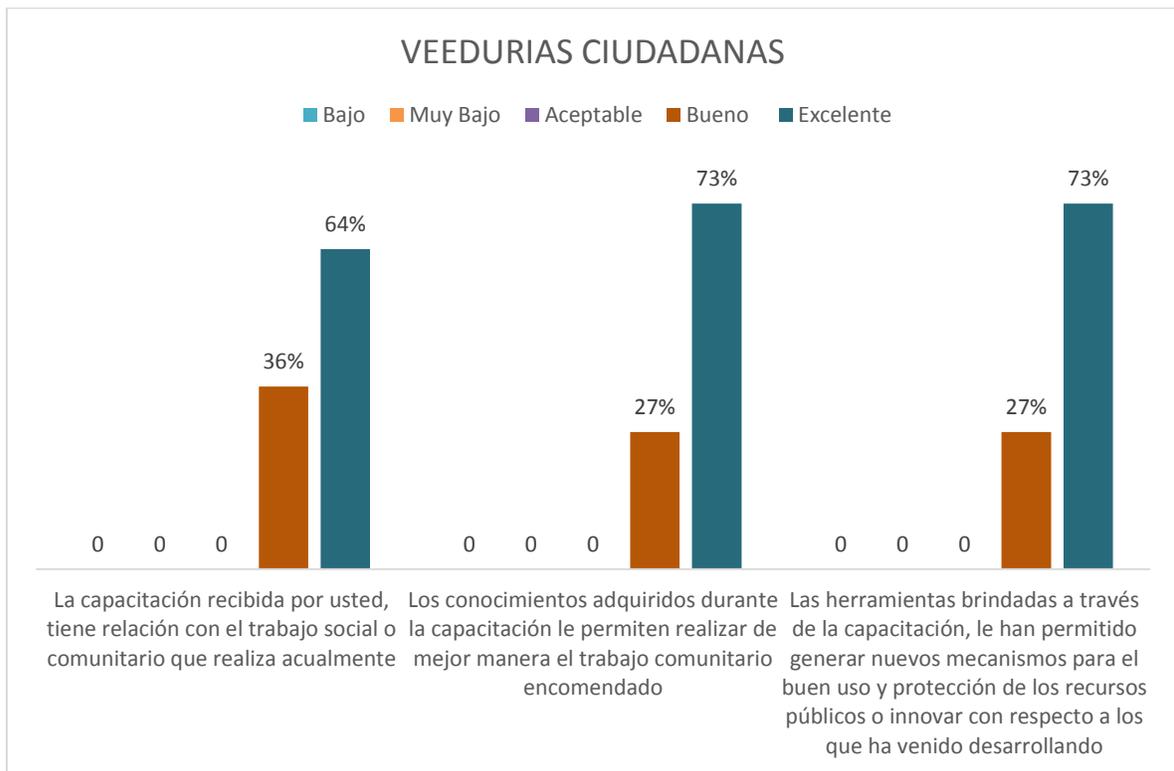
## 6. EVALUACION DE IMPACTO DE LA CAPACITACION

Esta encuesta se realizó a una muestra de 242 participantes de las capacitaciones realizadas durante la vigencia 2014, teniendo en cuenta los aspectos fundamentales de la misma nos arrojaron una calificación favorable de alta medición al impacto que queríamos conocer.



Las capacitaciones que se dictaron a los funcionarios públicos en los diferentes temas rcl, uso adecuado de los recursos públicos y negociaciones colectivas, tienen un impacto positivo debido a que se da el compromiso de los funcionarios de los diferentes sujetos de control en cuanto aplicar los conocimientos adquiridos en el desarrollo diario de sus funciones, se puede apreciar los conceptos asimilados en su respuesta cuando se realiza la tabulación y tenemos una evaluación en el sentido de que el valor es más alto que nos demuestra que el funcionario si está siendo proactivo y para la institución es un agregante positivo en la formación integral donde el objeto y la misión es vigilar los recursos del estado.

**Debilidad:** por los recursos tan limitados con que cuenta nuestra entidad CDVC no es posible tener capacitado el cien por cientos de los funcionarios de los sujetos de control en los temas actualizados.

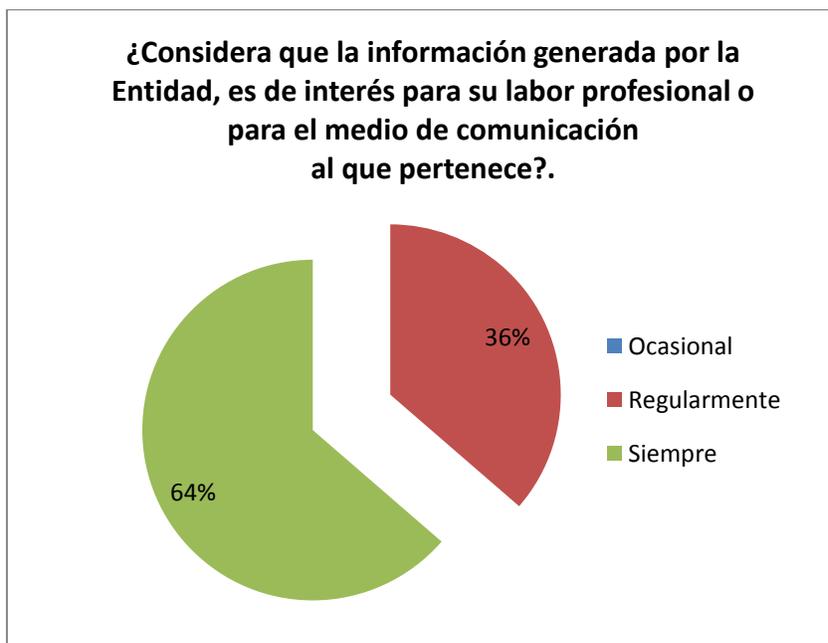


Veedores, Juntas de Acción Comunal, Estudiantes y Comunidad General: las capacitaciones que se dictaron fueron planeadas teniendo en cuenta a los diferentes públicos y su ubicación geográfica en los sitios donde la CDVC ejerce control a sus sujetos, teniendo en cuenta que la comunidad en general son parte fundamental como clientes nuestros los cuales teniendo las herramientas para ejercer de manera objetiva su papel y su responsabilidad del cuidado de lo público, nos aportan los insumos para las diferentes auditorias y/o visitas fiscales que se realizan a los sujetos, la claridad del texto explicado en todo su contenido fue asimilado y aceptado a todas las personas que asistieron en estas capacitaciones, el resultado se dio cuando se evalúa y la satisfacción es alta.

**Debilidad:** no ha sido fácil poder llegar a la comunidad cuando hay un poder dentro de los campos sociales de la comunidad que no permite que la evolución continúe, sino que son personas que atrancan el desarrollo de la misma, es así que por medio de las capacitaciones se ha querido dejar un espacio libre y amplio para que la sociedad aproveche y aprenda a utilizar las herramientas que la ley les otorga.

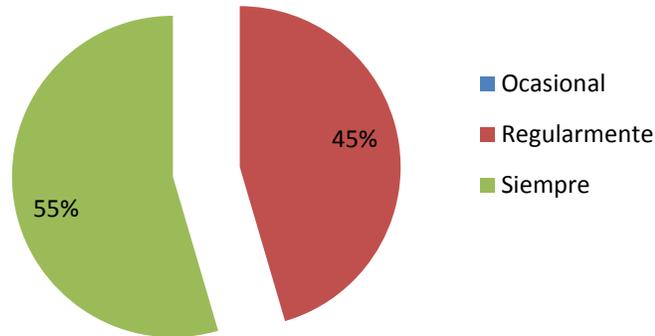
### ENCUESTAS DE COMUNICACIÓN INFORMATIVA A MEDIOS

Encuesta realizada a 11 medios de comunicación locales, regionales y nacionales, que cubren a la CDVC como fuente de información.



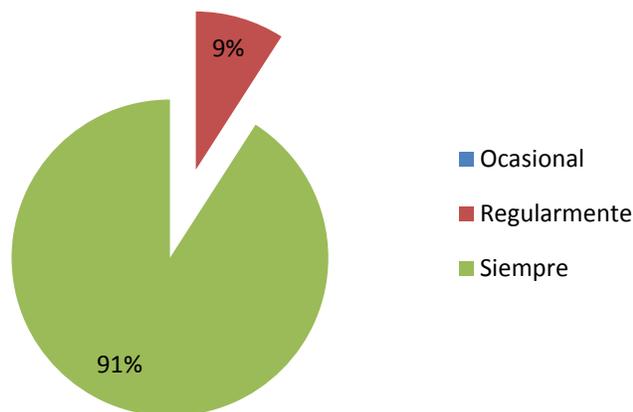
El tema del control fiscal y la información que da cuenta de los resultados de la labor cumplida por la CDVC en el departamento, resulta importante para los medios de comunicación y la consideran como insumo para ser presentada desde la óptica periodística a la comunidad. Sin embargo, Es posible fortalecer ese interés con una mayor divulgación.

**2. ¿La divulgación de la información sobre la CDVC, hecha a través de Boletines , Página Web, Correo Electrónico o Entrevistas particulares, facilita o brinda insumos a su labor periodística?.**



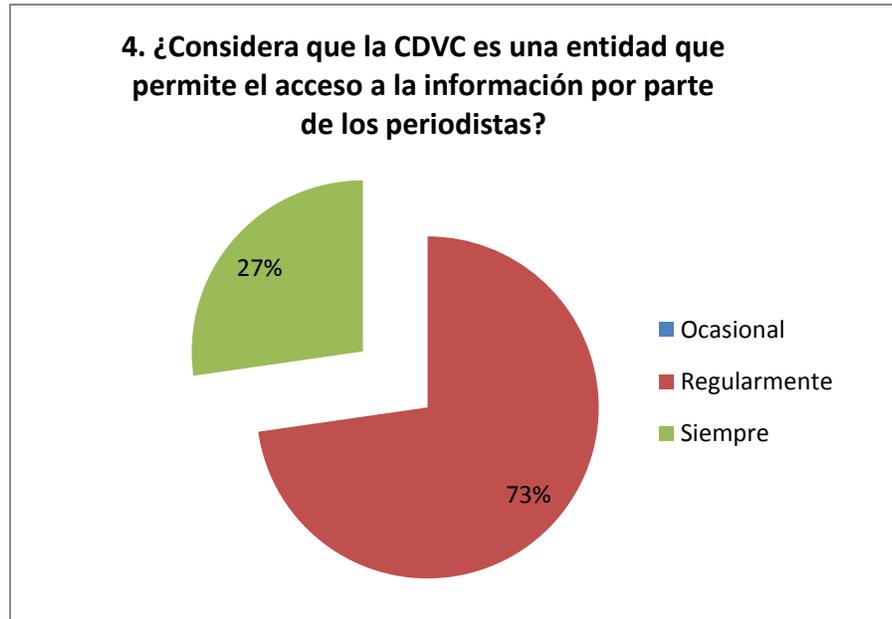
Aunque el proceso de divulgación resulta bien calificado, se evidencia la necesidad de fortalecer la oportunidad de la información brindada, de manera que se logre mayor presencia de la gestión de la Entidad, dentro del plano informativo cotidiano.

**3. El contenido de la información que se suministra desde la CDVC, aporta aspectos con los cuales, puede construir información noticiosa para la comunidad?.**

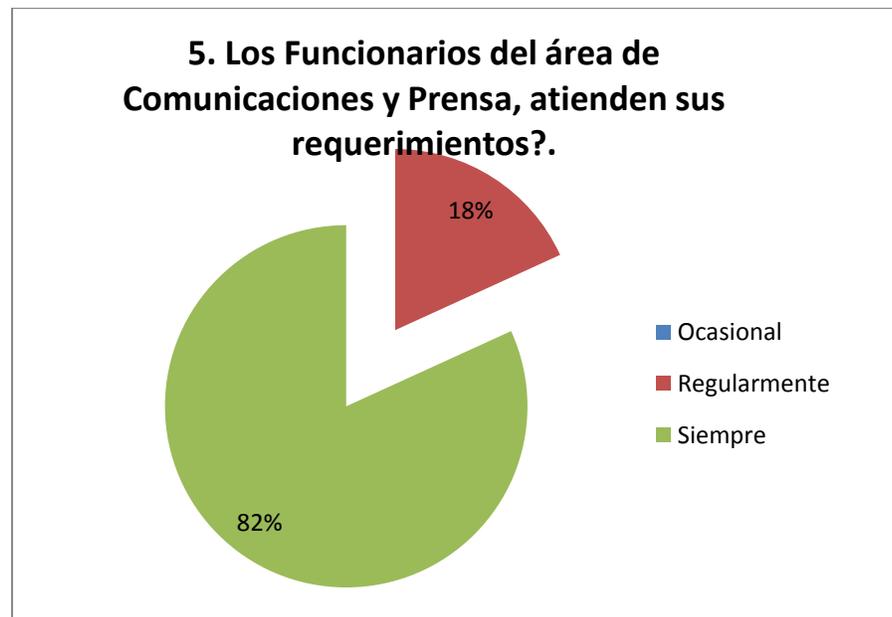


En términos periodísticos, la información que es divulgada por la Oficina de Comunicaciones, aparece bien construida y permite que a partir de ella, se puedan hacer notas o textos claros, actuales y de interés general; sin embargo es importante fomentar

el conocimiento sobre el control fiscal, para analizar otros aspectos e impactos de la información generada



Se ve a la Entidad como una fuente que permite ser consultada sin grandes inconvenientes mientras se respeten los conductos regulares de la función misional por parte de los periodistas, sin embargo, sería pertinente fortalecer los lazos con los medios de comunicación y establecer flexibilidad y periodicidad en una relación de doble vía.



Se considera que los profesionales del área de comunicaciones, atienden oportunamente y de forma diligente los requerimientos y necesidades presentadas por los periodistas. Aunque existen buenas relaciones, es importante realizar actividades para su fortalecimiento.

**¿Qué cree que puede hacer la Contraloría Departamental del Valle del Cauca para que la información que genera, pueda tener una mayor divulgación a través del ejercicio periodístico?**

Ruedas de Prensa
Mas facilidad para hablar con el Contralor, mas acceso del periodista
El Contralor debe salir más a medios

### **Por Fortalecer**

- El acceso de los periodistas a la información generada por la CDVC y al señor Contralor como voz oficial. Mayor disponibilidad para los medios.
- La presencia de la entidad en medios masivos, con el fin de que se fortalezca el reconocimiento, la recordación y se tenga más impacto en la comunidad.