



125-24.06

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

Vigencia 2021

Presentado a:

LEONOR ABADÍA BENÍTEZ
Contralora Departamental Del Valle

Realizado por:

MARTHA GUTIÉRREZ SEGURA
Directora Operativa de Participación Ciudadana

Santiago de Cali, diciembre 2021



Contenido

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. ENTIDADES SUJETOS DE CONTROL | 4 |
| 1.1 Percepción de las entidades sujetos de control auditados | 7 |
| 1.2 Sugerencias y comentarios | 9 |
| 2. ASAMBLEA DEPARTAMENTAL Y CONCEJOS MUNICIPALES | 10 |
| 2.1 Percepción de los Honorables Diputados y Concejales del Valle del Cauca | 12 |
| 2.2 Sugerencias y comentarios | 14 |
| 2.3 | |
| 3. COMUNIDAD QUE PRESENTA REQUERIMIENTOS Y/O DENUNCIAS EN LA ENTIDAD | 15 |
| 3.1 Percepción de la comunidad requirente y/o denunciante | 15 |
| 3.2 Sugerencias y comentarios | 16 |
| 4. COMUNIDAD ASISTENTE A LOS ACTOS PÚBLICOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS | 18 |
| 4.1 Percepción de la comunidad asistente a los actos públicos de rendición de cuentas | 19 |
| 4.1.1 Acto público de rendición de cuentas. Febrero 04 de 2021 | 19 |
| 4.1.1.1 Sugerencias y comentarios | 20 |
| 4.1.2 Acto público de rendición de cuentas. Diciembre 22 de 2021 | 21 |
| 4.1.2.1 Sugerencias y comentarios | 22 |
| 5. COMUNIDAD ASISTENTE A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS “CONTRALORÍA AL TERRITORIO” | 24 |
| 5.1 Percepción de la comunidad asistente la audiencia con alcaldes del Departamento en Zarzal-Valle del Cauca. | 24 |
| 5.1.1 Sugerencias y comentarios | 25 |
| 5.2 Percepción de la comunidad asistente al Panel "Participación ciudadana y transparencia: herramientas para la lucha contra la corrupción" | 26 |
| 5.3 Percepción de la comunidad asistente la audiencia pública con los alcaldes del Departamento en Sevilla-Valle del Cauca | 28 |
| 5.3.1 Sugerencias y comentarios | 30 |
| 5.4 Percepción de la comunidad asistente la audiencia pública en Guacarí-Valle del Cauca | 30 |
| 5.4.1 Sugerencias y comentarios | 31 |
| 5.5 Análisis general del nivel de satisfacción de los ciudadanos asistentes a las audiencias ciudadanas y los actos públicos de rendición de cuentas | 33 |
| 6. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA VENTANILLA ÚNICA CACCI | 35 |



INTRODUCCIÓN

Con el objeto de medir la satisfacción de los clientes externos de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, la Dirección Operativa de Participación Ciudadana realizó la Medición de la Satisfacción de los grupos de valor externos, de acuerdo con los procedimientos y los formatos pre-establecidos en el Sistema Integral de Gestión -SIG-, a saber:

- Sujetos de Control Auditados (Formato: Anexo 3)
- Asamblea Departamental y concejos municipales (Formato: Anexo 2)
- Comunidad que presenta requerimientos y/o denuncias a la Entidad (Formato establecido)
- Comunidad que asiste a los Actos Públicos de Rendición y a las audiencias públicas (Formato: Anexo 1)
- Ciudadanos que hacen uso de la ventanilla CACCI

Las encuestas (formatos establecidos) 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 a nivel de intervalos:

| Puntos (Intervalo) | Nivel de Satisfacción |
|---------------------------|------------------------------|
| 1.0 – 1.9 | Muy bajo |
| 2.0 – 2.9 | Bajo |
| 3.0 - 3.9 | Medio |
| 4.0 – 4.9 | Bueno |
| 5.0 | Excelente |

En la vigencia 2021, dada la situación de pandemia, la Dirección Operativa de Participación Ciudadana aplicó dichas encuestas de manera virtual.

Este informe se publica anualmente; no obstante, cada trimestre se realizó un avance del presente documento, el cual fue socializado con los procesos responsables de la atención de cada uno de los grupos de valor para la toma de decisiones y acciones que fuesen requeridas.

1. ENTIDADES SUJETOS DE CONTROL AUDITADOS

Para la medición de la satisfacción de este grupo de valor se aplicó el anexo 3, el cual consta de cinco preguntas, calificando de uno (1) a cinco (5), siendo 5 la excelencia.

El link de la encuesta virtual se envió a las entidades sujetos de control cuyos informes finales de auditoría ya habían sido publicados en la página WEB de la Entidad. Cabe aclarar que dicha publicación se realiza al finalizar cada ciclo auditor, por lo cual el envío de encuestas es periódico y continuo en el año.

De igual manera, dado cambios en el procedimiento, propuestos en el último trimestre de la vigencia, en el cuarto ciclo auditor el proceso de control fiscal también entregó las encuestas de manera física a las entidades auditadas. Así las cosas, a fecha del 31 de diciembre de 2021 las entidades con informes publicados a las cuales se les envió la encuesta fueron 142. Los envíos se detallan a continuación:

| Período | Entidades con informe publicado | Correos enviados (Acumulado) | Fechas de envío |
|--|--|-------------------------------------|---|
| A 30 de junio | 12 | 18 correos | Junio 15, julio 06 |
| A 30 de Septiembre | 36 | 71 correos | Septiembre 13 y 28 |
| A 31 de diciembre | 142 | 367 correos | Noviembre 11 Diciembre 16 y Enero 3 de 2022 |
| Total encuestas recibidas con corte a Enero 4 de 2022: 117 (31,88%) | | | |

Cabe aclarar que en la bases de datos de la Entidad la mayoría de las entidades sujetos de control cuentan con más de un correo de referencia, que corresponden además de la Dirección y/o Gerencia General, a la Oficina de control interno y/o a la oficina jurídica; por tanto, los correos enviados superan siempre al número de entidades auditadas, permitiendo obtener más de una opinión por entidad.

A 31 de Diciembre de 2021 los informes publicados en la página WEB de la entidad correspondían a las siguientes entidades sujetos de control:

1. Gobernación del Valle
2. Beneficencia del Valle
3. Universidad del Valle
4. INFIVALLE
5. ACUAVALLE
6. Industria de Licores del Valle

7. INCIVA
8. Telepacífico
9. Vallecaucana de Aguas
10. INDERVALLE
11. ERT
12. INCOLBALLET
13. Biblioteca Departamental
14. Instituto Departamental del Bellas Artes
15. Imprenta Departamental
16. MASVALLE
17. Hospital Psiquiátrico del Valle
18. Hospital Universitario del Valle
19. Hospital Mario Correa Rengifo
20. Hospital Isaías Duarte Cancino
21. Asamblea Departamental del Valle del Cauca
22. Unidad Ejecutora de Saneamiento (UES) Valle.
23. Municipio de Alcalá
24. Alcalá ESP SA
25. Hospital San Vicente de Paul
26. Municipio de Andalucía
27. Hospital San Vicente Ferrer E.S.E
28. Municipio de Argelia
29. Empresa de aseo de Argelia
30. Hospital Pio XII
31. Municipio de Bolívar
32. Hospital Santa Ana E.S.P.
33. Municipio de Ansermanuevo
34. Hospital Santa Rosa de los Caballeros
35. Municipio de Guadalajara de Buga
36. ITA Buga
37. Buga Abastos
38. Aguas de Buga
39. IMDER Buga
40. Hospital Divino Niño E.S.E.
41. Municipio de Bugalagrande
42. Hospital San Bernabé E.S.E.
43. Municipio de Caicedonia
44. Empresas Varias de Caicedonia
45. Empresas Públicas de Caicedonia
46. IMDER Caicedonia
47. Hospital Santander de Caicedonia
48. Municipio de Candelaria
49. Hospital Local de Candelaria
50. Empresas municipales de Candelaria
51. IMDER de Candelaria
52. CANDEASEO
53. Municipio de Cartago
54. Empresas municipales de Cartago-EMCARTAGO

55. Aeropuerto Santa Ana S.A
56. INCAVI
57. Fondo para la Consolidación del Patrimonio Autónoma Pensional de Cartago
58. IPS de Cartago E.S.E
59. Centro de diagnóstico automotor de Cartago
60. Municipio de Dagua
61. Hospital José Rufino Vivas E.S.E.
62. Municipio de Calima El Darién
63. EMCALIMA
64. Hospital San Jorge de Calima
65. Municipio de El Águila
66. Hospital San Rafael (El Águila)
67. Municipio de Dovio
68. Hospital Santa Lucia (El Dovio)
69. Municipio de El Cairo
70. Hospital Santa Catalina (EL Cairo)
71. Municipio El Cerrito
72. Hospital San Rafael (El Cerrito)
73. Municipio de Florida
74. Hospital Benjamín Barney Gasca (Florida)
75. IMDER Florida
76. Empresas municipales de Florida (En liquidación)
77. Municipio de Ginebra
78. IMDER Ginebra
79. Hospital del Rosario E.S.E. (Ginebra)
80. Municipio de Guacarí
81. Hospital san Roque E.S.E (Guacarí)
82. Municipio de Jamundí
83. Hospital Piloto de Jamundí
84. IMDER Jamundí
85. Empresas de aseo de Jamundí
86. Municipio de La Cumbre
87. Hospital Santa Margarita E.S.E (La Cumbre)
88. Municipio de La Unión
89. Hospital Gonzalo Contreras (La Unión)
90. Instituto Municipal de Vivienda - INVIUNION
91. Municipio La Victoria
92. Empresa de servicios varios La Victoria E.S.P SA
93. Hospital Nuestra Señora de los Santos (La Victoria)
94. Municipio de Obando
95. ASEOBANDO
96. Hospital Local de Obando
97. Municipio de Pradera
98. Instituto de cultura y turismo de Pradera
99. Hospital San Roque E.S.E (Pradera)
100. IMDER de Pradera
101. Municipio de Restrepo
102. Empresa de servicios públicos de aseo y alcantarillado de Restrepo S.A. E.S.P



103. IMDER Restrepo
104. Hospital San Jose E.S.E (Restrepo)
105. Municipio de Riofrío
106. Hospital Kennedy E.S.E (Riofrío)
107. Municipio de Roldanillo
108. INTEP- Roldanillo
109. Hospital Departamental San Antonio E.S.E. (Roldanillo)
110. Empresa de servicios públicos de Roldanillo
111. IMPREDE
112. Municipio de San Pedro
113. Hospital Ulpiano Tascón Quintero E.S.E.(San Pedro)
114. Municipio de Sevilla
115. Hospital Centenario de Sevilla
116. Empresas Públicas municipales
117. IMDER Sevilla
118. Municipio de Toro
119. Hospital Sagrada Familia de Toro
120. Empresa de servicios públicos de Toro
121. Hospital Departamental Tomas Uribe Uribe E.S.E (Tuluá)
122. Municipio de Trujillo
123. IMDEREF Trujillo
124. Empresa de Aseo de Trujillo S.A E.S.P
125. Hospital Santa Cruz E.S.E (Trujillo)
126. Municipio de Ulloa
127. Hospital Pedro Saéñz Díaz E.S.E (Ulloa)
128. Empresa de servicios públicos "SERVIULLOA"
129. IMDER Ulloa
130. Municipio de Versalles
131. Hospital San Nicolás E.S.E. (Versalles)
132. Cooperativa Administradora de Servicios Públicos de Versalles "Camino Verde"
133. Municipio de Vijes
134. Hospital Francineth Sánchez Hurtado E.S.E. (Vijes)
135. Municipio de Yotoco
136. IMDER Yotoco
137. Hospital Local de Yotoco E.S.E
138. Empresa de servicios de aseo
139. Municipio de Zarzal
140. Hospital Departamental San Rafael E.S.E (Zarzal)
141. IMDER Zarzal
142. Instituto de Vivienda de Zarzal - INVIZA

1.1 Percepción de las entidades sujetos de control auditados

La tabulación de las 117 respuestas recibidas se realizó con corte al 04 de enero de 2022. En el siguiente cuadro se presentan las 5 preguntas correspondientes al formado -Anexo 3- y el análisis de las respuestas obtenidas, que evidenciaron la opinión de los funcionarios de las entidades sujetos

de control auditados sobre el proceso auditor realizado por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca:

**TABULACIÓN ENCUESTA APLICADA A LAS ENTIDADES SUJETOS DE CONTROL AUDITADOS
A 31 de Diciembre de 2021**

| N° | AFIRMACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| 1 | ¿La Contraloría informó con anticipación la realización del proceso auditor en su entidad? | 0 | 1 | 1 | 19 | 96 |
| | | 0% | 1% | 1% | 16% | 82% |
| 2 | ¿El equipo auditor solicitó la documentación pertinente de manera previa? | 0 | 0 | 4 | 25 | 88 |
| | | 0% | 0% | 3% | 21% | 75% |
| 3 | ¿El equipo auditor fue respetuoso y mantuvo buena comunicación con las personas de la entidad? | 0 | 0 | 3 | 13 | 101 |
| | | 0% | 0% | 3% | 11% | 86% |
| 4 | ¿Los resultados del proceso auditor fueron dados a conocer mediante un informe preliminar, en cumplimiento del debido proceso? | 0 | 0 | 0 | 14 | 103 |
| | | 0% | 0% | 0% | 12% | 88% |
| 5 | ¿La gestión realizada por la CDVC genera beneficios y mejoramiento continuo para la entidad? | 0 | 0 | 3 | 16 | 98 |
| | | 0% | 0% | 3% | 14% | 84% |

0% 1% 9% 74% 415%
0% 0% 2% 15% 83%
98%

Teniendo en cuenta que el último envío de correos (Enero 03 de 2022) ascendió a 367 registros, las 117 respuestas obtenidas (excluyendo los correos repetidos) correspondieron a un 31,88%.

Una vez tabuladas las encuestas como se muestra en la tabla, un 98% de los encuestados calificaron la gestión auditora dentro del rango de 4 y 5 puntos; es decir, entre Bueno/Excelente, lo cual evidencia un alto grado de satisfacción de este grupo de valor.

La calificación promedio para las cinco preguntas es de 4,77 puntos, ratificando que la percepción que tienen los funcionarios de los entes sujetos de control frente a la actuación y procedimientos de la Contraloría en el proceso auditor, está dentro del rango de Bueno/Excelente y con relación al año anterior (4,78) presenta un mínimo descenso. Se muestra la gráfica:



1.2 Sugerencias y Comentarios

| N° encuesta | Sugerencias y comentarios generales |
|-------------|--|
| 1 | "Solo nos llegó el informe preliminar de actuación fiscal - control fiscal ambiental, falta el informe final con el fin de realizar el plan de mejoramiento de nuestra entidad" |
| 4 | "Agradecemos al equipo auditor la revisión de todos los objetivos de gestión de nuestra Entidad y haber tenido en cuenta, el derecho de contradicción a las observaciones del informe preliminar en el informe final de la auditoría de cumplimiento". |
| 8 | "La auditoría no se planificó por lista de chequeo o documento auditor que nos especifique los aspectos a verificar" |
| 15 | Excelentes profesionales |
| 16 | Excelente el desarrollo del ejercicio |
| 23 | Solo agradecimientos porque esto nos ayuda a entender la importancia de que nuestros procesos funcionen al 100% con las auditorías que nos realizan. |
| 25 | Buenos días. Solicitar el favor de enviar con más plazo el informe de acciones, ya que siempre el plazo es de tres o menos días, para lo cual en ocasiones no se puede cumplir con lo realmente necesario para iniciar la auditoría. |
| 30 | "Con la nueva implementación del nuevo aplicativo SIA contraloría, es de gran importancia que los entes sean orientados a dichas rendiciones puesto que existen debilidades en la presentación de estos nuevos informes." |
| 33 | LA GESTIÓN DE LA CONTRALORIA CONTRIBUYE AL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LAS INSTITUCIONES CONTRIBUYE CON LA GESTION |
| 41 | Es importante articular permanente con las oficinas de control interno, quienes se encargan dentro de sus funciones, ser enlace con los organismos de control, quienes apoyan de manera directa el fortalecimiento del sistema de control interno en la entidad. |
| 42 | Continuar realizando la trazabilidad desde los Modelos de Gestión. |
| 43 | Teniendo en cuenta el volumen de información requerida, el tiempo otorgado para su consolidación genera malas interpretaciones entre el equipo auditor y el ente auditado. |
| 44 | Todo dentro de lo normal |
| 46 | Gracias por sus recomendaciones en beneficio de la entidad. |

| | |
|------------|---|
| 52 | <i>Resaltar el excelente comportamiento del Equipo Auditor.</i> |
| 55 | <i>Felicitar al equipo auditor por el desarrollo de la auditoría. Durante el proceso siempre mostraron disposición en compartir conocimientos y realizar recomendaciones en pro de la mejora de la entidad.</i> |
| 58 | <i>En ocasiones solicitaron información con tres días para dar respuesta y son tiempos muy cortos</i> |
| 79 | <i>El ejercicio de control por parte de la Contraloría Departamental tiene una importante repercusión para nuestra entidad, como mecanismo que propicia la mejora continua en los procesos internos permite lograr una mayor adherencia al cumplimiento de los objetivos misionales y legales dentro del marco normativo aplicable en la entidad.</i> |
| 80 | <i>los procesos de auditoría se realicen más completos y que se redacten mejor las evidencias objetivas de los hallazgos encontrados dado que a veces no se entienden.</i> |
| 85 | <i>La Contraloría Departamental del Valle del Cauca como ente de control es una Entidad que genera confianza en sus procesos de auditoría, ya que sus funcionarios cuentan con la idoneidad pertinente y aplican las normas internacionales a los procesos auditados</i> |
| 93 | <i>Se ha desempeñado una gran labor por parte de la contraloría Departamental en el sector medio ambiental, exaltamos su excelente rol como entidad de control y seguimiento.</i> |
| 102 | <i>“Buen día. Estamos a la espera se nos resuelva solicitud de reconsideración enviada sobre informe definitivo, el cual habiéndonos enviado el preliminar y la entidad dio respuesta dentro del término fijado para ello, a la dirección de correo electrónico señalada por el ente de control, posteriormente fue recibido correo electrónico en el cual nos señalan que los hallazgos quedaron en firme toda vez que la entidad no dio respuesta. Muchas gracias”.</i> |
| 114 | <i>Contundente, veraz y eficiente.</i> |

De los 23 comentarios recibidos de los encuestados, 13 son en sentido positivo (1, 15, 16, 23, 33, 44, 46, 52, 55, 79, 85, 93, 114); 9 son sugerencias y/o solicitudes (4, 25, 30, 41, 42, 43, 58, 80, 102), las cuales en su mayoría están relacionadas con el plazo que la entidad ha dispuesto para responder a los requerimientos, plazos que están estipulados de esa manera en el procedimiento ajustado a la normatividad vigente.

Solo el comentario de la encuesta número 8 corresponde a un presunto incumplimiento del procedimiento estipulado, pero éste y los demás, fueron debidamente comunicados oportunamente a la Dirección Operativa de Control Fiscal para ser atendidos y subsanados, si era el caso, de manera diligente.

2. ASAMBLEA DEPARTAMENTAL Y CONCEJOS MUNICIPALES

Con el objeto de medir el nivel de satisfacción de los honorables miembros de la Asamblea del Valle y de los concejos municipales, con relación a los ejercicios de vigilancia y control realizados por la Contraloría del Valle, se aplicó la encuesta –Anexo 2-

El formato está digitalizado y se envió a los diputados y concejales de los municipios a medida en que se iban publicando los informes de su interés (en el caso de los concejales) en la respectiva página WEB. Cabe señalar que la Contraloría envía copia de los informes de auditoría a estas Corporaciones, según su jurisdicción y competencia, atendiendo a la función de control político que ejercen a los gobiernos locales.

| Período | Municipios con informe publicado | Correos enviados | Fechas de envío |
|--|----------------------------------|---|---|
| A 30 de junio | 6 | 25 correos a Diputados y 69 a los concejales de los 6 municipios. | Junio 15, julio 06 |
| A 30 de septiembre | 23 | 25 correos a Diputados y 310 a los concejales de los 23 municipios. | Septiembre 13 y 28 |
| A 31 de diciembre | 37 | 25 correos a Diputados y 455 a los concejales de los 37 municipios | Noviembre 11 Diciembre 16 y Enero 3 de 2022 |
| Total encuestas recibidas con corte a Enero 4 de 2022: 50 (24,3%) | | | |

Cabe aclarar que en la bases de datos de la Entidad, la Asamblea Departamental y sus 21 Diputados están reportados con más de un correo de referencia; de igual manera, la base de datos correspondiente a los concejales de los 37 municipios sujetos de control reporta 455 registros, en oportunidades más de uno por concejal, en otras uno general por corporación, etc. Así las cosas, en número de correos enviados no es igual al número de sujetos que conforman las corporaciones.

Los citados municipios son:

1. Municipio de Alcalá
2. Municipio de Andalucía
3. Municipio de Ansermanuevo
4. Municipio de Argelia
5. Municipio de Bolívar
6. Municipio de Guadalajara de Buga
7. Municipio de Bugalagrande
8. Municipio de Caicedonia
9. Municipio de Candelaria
10. Municipio de Cartago
11. Municipio de Dagua
12. Municipio de Calima El Darién
13. Municipio de El Águila
14. Municipio de EL Dovia
15. Municipio de El Cairo
16. Municipio El Cerrito
17. Municipio de Florida
18. Municipio de Ginebra
19. Municipio de Guacarí
20. Municipio de Jamundí
21. Municipio de La Cumbre



22. Municipio de La Unión
23. Municipio de La Victoria
24. Municipio de Obando
25. Municipio de Restrepo
26. Municipio de Riofrío
27. Municipio de Roldanillo
28. Municipio de Pradera
29. Municipio de San Pedro
30. Municipio de Sevilla
31. Municipio de Toro
32. Municipio de Trujillo
33. Municipio de Ulloa
34. Municipio de Versalles
35. Municipio de Vijes
36. Municipio de Yotoco
37. Municipio de Zarzal

2.1 Percepción de los Honorables Diputados y Concejales del Valle del Cauca

La encuesta (Anexo 2) consta de tres preguntas para calificar de uno (1) a cinco (5), relacionadas 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 al mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos.

La valoración es igual a las anteriores encuestas referidas, de uno (1) a cinco (5), siendo 5 la excelencia. Teniendo en cuenta que el último envío de correos (Enero 03 de 2022) ascendió a 480 registros, las 50 respuestas obtenidas correspondieron a un 24,37%.

A continuación, se presentan las preguntas de la encuesta y el análisis de las 50 respuestas recibidas que permitieron conocer el nivel de satisfacción de los integrantes de la Honorable Asamblea Departamental y de los concejos referidos, frente a la actuación fiscalizadora de la Entidad:

TABULACIÓN ENCUESTA ASAMBLEA Y CONCEJOS

A Diciembre 31 de 2021

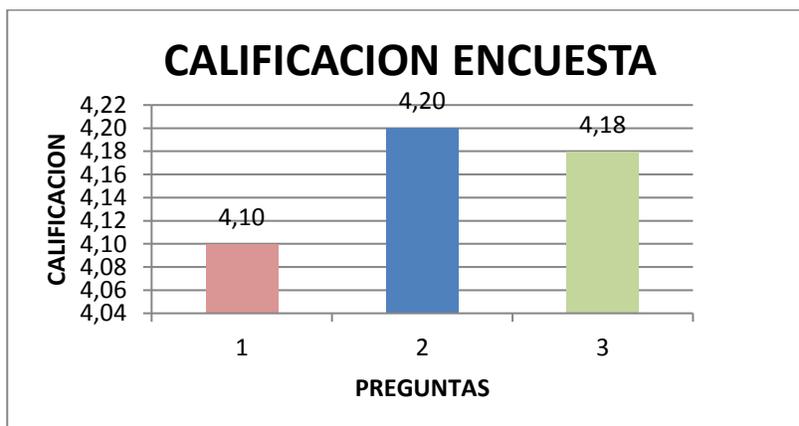
| N° | AFIRMACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|----|----|-----|-----|-----|
| 1 | Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos. | 3 | 2 | 5 | 17 | 23 |
| | | 6% | 4% | 10% | 34% | 46% |
| 2 | Los informes que le da a conocer la Contraloría Departamental contribuyen | 3 | 2 | 2 | 18 | 25 |

| | | | | | | |
|---|---|----|----|----|-----|-----|
| | para que se ejerza vigilancia y/o control político a la gestión. | 6% | 4% | 4% | 36% | 50% |
| 3 | Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce. | 3 | 2 | 3 | 17 | 25 |
| | | 6% | 4% | 6% | 34% | 50% |

| | | | | |
|-----|-----|-----|------|------|
| 18% | 12% | 20% | 104% | 146% |
| 6% | 4% | 7% | 35% | 49% |
| | | | | 83% |

Una vez tabuladas las encuestas se evidencia que el 83% de las respuestas se encuentra en el rango de 4 y 5 puntos; es decir, entre Bueno y Excelente, porcentaje muy representativo; no obstante, para la Entidad el porcentaje restante fue un motivo de análisis para diseñar acciones de mejora. Por lo anterior se miró con especial detenimiento los comentarios que más adelante reseñaremos.

La calificación obtenida por pregunta y promedio se representa en la siguiente gráfica:



CALIFICACION PROMEDIO TOTAL : 4,16

La calificación promedio para las tres preguntas es de 4,16, lo cual indica que la percepción que tienen los diputados y concejales frente a la calidad y oportunidad de los informes de auditoría de la Contraloría Departamental está dentro del rango considerado Bueno; no obstante, la calificación promedio sufrió una leve modificación a la baja con respecto a la del año anterior (4,54).

2.2 Sugerencias y Comentarios

| N° encuesta | Sugerencias y comentarios generales |
|-------------|---|
| 4 | <i>"Se ha realizado una perfecta participación de la asamblea y la contraloría departamental".</i> |
| 9 | <i>"Gracias por la encuesta"</i> |
| 10 | <i>"Es muy importante la celeridad que se le imprima a las investigaciones, que aunque no deben afectar el debido proceso, si amerita respuestas oportunas a la comunidad con referencia a las presuntas denuncias."</i> |
| 11 | <i>Generar mayor cantidad de canales para la recepción de consultas ciudadanas. Realizar con más rapidez las diferentes auditorías y acciones, tramitar las denuncias ciudadanas y en especial las presentadas por los Concejales como representantes de la misma.</i> |
| 12 | <i>"Muy importante la sinergias entre la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y los Concejos Municipales, para el cumplimiento efectivo tanto de control político a la gestión de las Administraciones Municipales y la rendición de cuentas".</i> |
| 18 | <i>"Agradecer la comunicación estable que han tenido para con la corporación, ya que esto nos permite conocer detalles y minucias que en muchas ocasiones se desconocen, para de esta manera poder seguir ejerciendo nuestra labor. Muchas gracias."</i> |
| 20 | <i>"Excelente labor de la señora contralora y todo su equipo".</i> |
| 22 | <i>"Excelente labor de la Contraloría".</i> |
| 25 | <i>Como concejal agradezco a la contraloría las capacitaciones que nos han brindado, pero no tenemos herramientas de control ni información de los objetos de control local para realizar debates serios con cifras sobre los recursos públicos ejecutados en vigencias 2020 y 2021. Es preocupante la gestión documental y la falta de actos administrativos que en la página de la contraloría no se tiene a la mano para poder como ciudadanos darnos cuenta que es lo que sucede con nuestros recursos.</i> |
| 31 | <i>"Muchas veces no me llegan oportunamente la información"</i> |
| 34 | <i>Que nos informe y nos brinden los informes de lo que han realizado en el municipio frente al control y vigilancia</i> |
| 36 | <i>Felicitarlos</i> |
| 42 | <i>Realizar un poco más de control y agilizar un poco más los procesos</i> |
| 47 | <i>No tengo ningún tipo de comentario que hacer al respecto</i> |
| 48 | <i>Con gran esfuerzo y dedicación, son de importancia para el control público</i> |
| 49 | <i>a mi modo de ver los informes son tardíos para llevar a cabo control político</i> |
| 50 | <i>Hasta la fecha, todo muy claro y oportuno.</i> |

De los 17 comentarios registrados en los formatos de encuesta, once (11) son de connotación positiva (4, 9, 12, 18, 20, 22, 31, 36, 47, 48 y 50) y cinco (5) son sugerencias y opiniones relacionadas con la necesidad de más información sobre la gestión de la Contraloría, así como con la solicitud de mejores canales de consulta (encuestas 10, 11, 34 y 42). La encuesta 49 tiene una connotación negativa relacionada con la oportunidad de los informes de auditoría y su relevancia para el control político.

3. COMUNIDAD QUE PRESENTA REQUERIMIENTOS Y/O DENUNCIAS EN LA ENTIDAD

Como fue señalado, la encuesta está estructurada a partir de cuatro preguntas, que buscan medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el trámite y la oportunidad de atención de las denuncias y los requerimientos ciudadanos. Las preguntas se responden con un Si o con un No, sin espacio para una respuesta intermedia.

La encuesta fue digitalizada y el link se envió junto al informe final de cada denuncia y/o requerimiento atendido. Así las cosas, se hicieron envíos y mediciones trimestrales de la siguiente manera:

| Período | Informes de denuncias (Acumulado) | Informes de requerimientos (Acumulado) | Correos enviados (Acumulado) | Fechas de envío |
|---|--|---|-------------------------------------|--|
| A 30 de Abril | 14 | 98 | 74 | Abril 3 |
| A 30 de junio | 29 | 136 | 113 | Junio 15, julio 07 |
| A 30 de septiembre | 45 | 210 | 193 | Septiembre 13 y 28 |
| A 31 de diciembre | 54 | 308 | 258 | Noviembre 11, Diciembre 16 y Enero 3 de 2022 |
| Total encuestas recibidas con corte a Enero 4 de 2022: 43 (16.66%) | | | | |

Es necesario aclarar que de las respuestas recibidas en cada período se excluyeron por razones obvias, aquellos denunciante que remitieron más de una denuncia o requerimiento (se contaron sólo una sola vez) y quienes no reportaron dirección electrónica (denunciante en redes, por ejemplo); por tanto, se enviaron un menor número de correos electrónicos con relación a los denunciante/requeriente reportados.

3.1 Percepción de la comunidad requirente y/o denunciante

Teniendo en cuenta que el último envío de correos (Enero 03 de 2022) ascendió a 258 registros, las 43 respuestas obtenidas (excluyendo los correos repetidos y/o anónimos sin dirección electrónica) correspondieron a un 16,66%.

A continuación, se presenta la tabulación de las respuestas y el análisis de las opiniones de los denunciante y/o requirente frente a la actuación de la Entidad, que se traduce en su nivel de satisfacción frente al proceso:

**TABULACION ENCUESTA CUIDADANOS PETICIONARIOS Y
DENUNCIANTES
Diciembre 31 de 2021**

| N° | AFIRMACION | SI | NO |
|----|--|------------|------------|
| 1 | ¿El medio utilizado para presentar la petición queja o denuncia facilitó su acceso a la entidad? | 40 | 3 |
| | | 93% | 7% |
| 2 | ¿Recibió confirmación del inicio de trámite de su petición, queja o denuncia? | 36 | 7 |
| | | 84% | 16% |
| 3 | ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia, cumplió con el procedimiento y atendió la situación expuesta? | 24 | 19 |
| | | 56% | 44% |
| 4 | ¿En términos de gestión, la CDVC cumplió con su función de atención a la comunidad y partes interesadas? | 26 | 17 |
| | | 60% | 40% |

Los resultados de las encuestas evidencian que un 60% de los encuestados están satisfechos con el medio utilizado para interponer su requerimiento y con la gestión del mismo, y un 40% no lo están. Cabe recordar que no hay una opción intermedia.

La Entidad consideró relevantes los porcentajes dados a la 3ra. y 4ta. preguntas y definió la necesidad de realizar una revisión a profundidad sobre estos resultados para garantizar su mejoramiento en la próxima vigencia. Esta acción quedó bajo la responsabilidad del proceso de participación ciudadana.

El análisis debe enriquecerse con la revisión detenida de los comentarios de los encuestados que mostraremos a continuación:

3.2 Sugerencias y Comentarios

| N° de encuesta | Sugerencias y comentarios generales |
|----------------|---|
| 1 | <i>La verdad esta entidad esta mandada a recoger ustedes no solucionan nada.</i> |
| 3 | <i>Excelente servicio y atención</i> |
| 5 | <i>Mucha lentitud en las investigaciones de los procesos manifestando que por el virus. Tengo varias denuncias y nada eso pasan los años y nada por eso hay tanta corrupción de los servidores públicos con el pueblo colombiano.</i> |
| 6 | <i>No pasó nada, ni dinero ni pasaporte, nadie responde como todo en este país que tristeza.</i> |
| 8 | <i>No me han dado respuesta del resultado de la auditoria.</i> |
| 9 | <i>La respuesta dada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, se basó en argumentos reales, claros, precisos y la orientación dada, el cómo, dónde y a quién podría dirigirme para continuar con el respectivo proceso estuvo muy bien direccionada. Quedé conforme con la respuesta. Gracias.</i> |

| | |
|-----------|--|
| 13 | <i>“Presente mi denuncia y por medio de un radicado se me niegan mis derechos para denunciar sobre las amenazas contra mi integridad hacia mi José Aldemar González Rivas, mi esposa Diana Marcela Londoño misas mis hijos Ingrid Zharay de 16 años, Carol Dayana de 15años, Andrés Felipe de 15años se han presentado después de exponer el caso amenazas en contra de.mis hijos y esposa amenazas de muerte de parte del funcionario de Fiscalía Jorge Iván campo González y su núcleo familiar no nos han brindado protección por parte de ninguna entidad del gobierno y nos sentimos impotentes y si algo pasa contra nuestra integridad será responsabilidad de las entidades en q se expuso nuestro caso.”</i> |
| 14 | <i>A pesar de la situación de aislamiento y demás normas decretadas la oportunidad de respuesta fue muy ágil y facilito a las partes la presentación de sus respuestas.</i> |
| 15 | <i>De nada sirve un ente de control que no contesta peticiones, investiga a medias y no hay resultados concretos. La corrupción sigue rampante en el estado, todos ven lo que a contraloría no ve.</i> |
| 16 | <i>En cuanto A mi denuncia que más debo de hacer para obtener una respuesta</i> |
| 21 | <i>Aunque no me han dado una respuesta definitiva me trasladaron la queja a la contraloría de Palmira, que era a la que le compete esta queja, y el día de hoy ya me llamaron a pedirme unos documentos.</i> |
| 23 | <i>Actúan muy tarde, cuando ya se han hecho todo tipo de irregularidades</i> |
| 24 | <i>La Contraloría del valle remitió la denuncia a Palmira, considero que debe hacerle un seguimiento al caso, ya que es un tema delicado en el cual se ve afectado el patrimonio del estado.</i> |
| 25 | <i>las respuestas enviarlas en menor tiempo si fuera posible.</i> |
| 30 | <i>Hasta ahora, No hemos recibido acto administrativo que decida de fondo la denuncia presentada.</i> |
| 31 | <i>No se le dio el trámite debido, teniendo en cuenta que no se investigo acerca del detrimento patrimonial causado a Acuavalle por los hechos irregulares narrados anteriormente por parte del Gerente Sánchez Cerón</i> |
| 32 | <i>solicite DESDE EL 08/10/2021 AUDITORIA FINANCIERA,ADMINISTRATIVA, JURÍDICA Y ASISTENCIAL PARA EL HOSPITAL SAN RAFAEL ESE DEL MUNICIPIO DE EL CERRITO Y HASTA LA FECHA NO HAN LLEGADO</i> |
| 34 | <i>Respetuosamente mi denuncia consiste en descuentos ilegales seguridad social y parafiscales como empleado activo servidor público contrato indefinido. Oficial hospital universitario del Valle Evaristo García E.S.E. la parte dinero público que la empresa está obligada por la ley a cotizar por el empleado que se hace no se puede desviar el hospital reporta que la da certificado de aportes a la seguridad ,fuera de esto al empleado es al que le descuentan el 100/ de la seguridad social y parafiscales .ya presente denuncia por el mismo caso a la unidad ugpp y en su respuesta dice que el hospital está en mora con las entidades administradoras y estás tienen que cobrar este dinero con intereses y multas</i> |
| 35 | <i>Respetuosamente realizar seguimiento a la oficina s de cobro coactivo de la gobernación del Valle ya que al parecer no es diligente la contestación a los ciudadanos gracias</i> |
| 36 | <i>Se deben aplicar los principios de la Carta Magna EFICIENCIA, EFICACIA, TRANSPARENCIA = EFECTIVIDAD; en el buen uso de los recursos y obviamente tener en cuenta el impacto real que genera en las comunidades y sus entornos</i> |
| 37 | <i>Coloque la queja el día 17 de noviembre de 2021, la contraloría no INSTO a ACUAVALLE a mover en su totalidad los escombros y debido a ello el día 30 de noviembre de 2021 mi vivienda y las de otras 4 familias se inundaron causando la perdida de enceres. la CONTRALORIA NO ACTUO en defensa del ciudadano y solo se limita a decir que se corre traslado y ya.</i> |
| 42 | <i>CUÁLES SON LAS FUNCIONES DE LA CONTRALORIA?, PORQUE NO ATIENDO ACTOS IIREGULARES O DE CORRUPCION???La COOTRALORIA HACE PARTE DE LA CULTURA CORRUPTA DE ESTE PAIS ??? PORQUE NO A YUDAN AL CIUDADANO CON LAS DENUINCIAS QUE HACE????YA LE E CONTESTADO ESTA ENCUESTA PERO NO VEO NADA QUE SE PUEDA HACER</i> |



Como se puede observar, de los 22 comentarios, 5 tienen una connotación positiva (encuestas N°3,5,9,14, 21), 5 corresponden a comentarios y/o sugerencias (16, 24, 25, 35 y 36) y los 12 restantes tienen connotación negativa y deberán ser analizados a fondo por el proceso responsable (Participación ciudadana) para una posterior toma de decisiones que lleven a mejorar el proceso.

4. COMUNIDAD ASISTENTE A LOS ACTOS PÚBLICOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

A 31 de Diciembre de 2021, la Entidad realizó dos actos públicos de rendición de cuentas, entendiéndose por esto aquella audiencia ciudadana cuyo propósito principal es dar una información detallada de la gestión de la Entidad.

Estos actos tuvieron lugar los días 4 de febrero y 22 de diciembre de 2021, respectivamente. Ambos se realizaron en el auditorio del teatro estudio del canal regional Telepacífico, con un aforo limitado, dado el estado de pandemia declarado a nivel mundial, pero también se transmitieron virtualmente a través de la página de Facebook de la Entidad y del canal regional en el primer caso, y de Facebook y YouTube de la Contraloría del Valle en el segundo caso.

Al primer evento de rendición de cuentas fueron convocados:

- Comisión Regional de Moralización: 15
- Diputados: 21
- Representantes legales de las entidades sujetos de control: 143
- Representantes legales de los puntos de control. 85
- Periodistas y comunicadores del Valle: 242
- Concejales del Valle del Cauca: 455
- Veedores inscritos en la Entidad: 379

Total: 1340 personas

Al acto asistieron en total 98 personas, 50 de forma presencial y 48 a través de la plataforma de Facebook de la Entidad. Sólo a éstas últimas se les aplicó la encuesta de percepción a través de un link que se compartió en el chat del evento y por tanto constituye el universo de referencia. La encuesta fue respondida por 17 personas, que equivalen a un 35,4%.

Al segundo evento, realizado el 22 de diciembre fueron convocados:

- Comisión Regional de Moralización: 15 correos enviados
- Diputados: 24 correos enviados
- Representantes legales de las entidades sujetos de control: 319 correos enviados
- Concejales del Valle del Cauca: 455 correos enviados
- Comunidad y veedores inscritos en la Entidad: 295 correos enviados
- Jóvenes líderes del Valle del Cauca: 322 correos enviados

Total: 1430 personas

En el registro de asistencia presencial se reportaron 72 asistentes y en el registro virtual 56, para un total de 128 personas. La encuesta fue respondida por 29 personas, que corresponden a un 22,65%.

Cabe aclarar que el número de conectados a las plataformas de Facebook y YouTube suman en promedio 68 personas, aunque solo se registraron 56. También se destaca que a 27 de Diciembre, se registraban 538 reproducciones del evento en Facebook y 158 en YouTube.

Para ambos eventos, la convocatoria a los periodistas y comunicadores del Valle se realizó a través del Chat “Periodistas Cali” que cuenta con 247 participantes; comunicadores de todos los medios de la región, donde se publicó la invitación previamente.

De igual manera, en las dos oportunidades toda la ciudadanía vallecaucana tuvo acceso al evento a través del canal regional Telepacífico.

4.1 Percepción de la comunidad asistente a los actos públicos de rendición de cuentas.

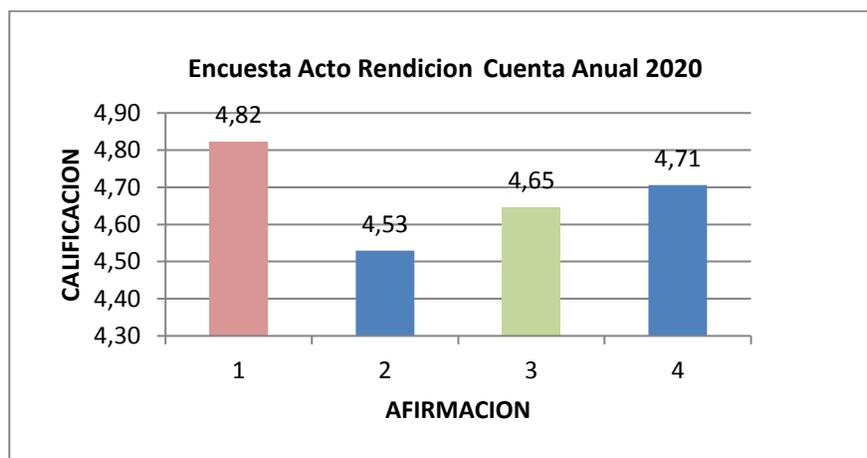
La encuesta (Anexo 1) consta de 4 preguntas que se pueden evaluar con calificaciones que van desde el 1 al 5, siendo 5 la excelencia. Las preguntas de la encuesta y el resultado tras su tabulación se presentan a continuación:

4.1.1 Acto público de rendición de cuentas. Febrero 4 de 2021

| TABULACION ENCUESTA ACTO DE RENDICION DE CUENTAS 2020 | | | | | | |
|---|--|----|----|-----|-----|------|
| Febrero 04 de 2021 | | | | | | |
| N° | AFIRMACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera importante la informacion suministrada por la Contraloria Departamental ? | 0 | 0 | 0 | 3 | 14 |
| | | 0% | 0% | 0% | 18% | 82% |
| 2 | La información suministrada por la Contraloria Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa? | 0 | 0 | 1 | 3 | 13 |
| | | 0% | 0% | 6% | 18% | 76% |
| 3 | Conoce los mecanismos de participacion ciudadana y control social que promueve la Contraloria Departamental, mediante los cuales puede presentar sus | 0 | 0 | 2 | 2 | 13 |
| | | 0% | 0% | 12% | 12% | 76% |
| 4 | Como considera que es la gestion adelantada por la Contraloria Departamental en su comunidad ? | 0 | 0 | 2 | 1 | 14 |
| | | 0% | 0% | 12% | 6% | 82% |
| | | 0% | 0% | 29% | 53% | 318% |
| | | 0% | 0% | 7% | 13% | 79% |
| | | | | | | 93% |

Los resultados mostraron que un 93% de los asistentes dieron una calificación dentro del rango de 4-5, que significa Bueno/Excelente. El porcentaje más alto (82%) corresponde a las preguntas 1 y 4, que se refieren a la importancia de la información suministrada por la Entidad y de su gestión. Frente a las preguntas 2 y 3, relacionadas con la claridad de la información y el conocimiento de los mecanismos de participación ciudadana respectivamente, el porcentaje positivo asciende al 76%.

La calificación obtenida por pregunta y el promedio, se representa en la siguiente gráfica:



CALIFICACION PROMEDIO TOTAL : 4,67

Esta calificación promedio significa que el nivel de satisfacción de los ciudadanos que visualizaron el evento estuvo en el rango de 4-5; es decir, Bueno/Excelente.

4.1.1.1 Sugerencias y Comentarios

| N° de encuesta | Sugerencias y comentarios generales |
|----------------|---|
| 2 | <i>Realizar esta actividad más seguido</i> |
| 8 | <i>La gestión presentada y ejecutada por la actual administración de la Contraloría permite que como vallecaucano saber que se están haciendo las cosas bien conforme al control ejercido por la Contraloría.</i> |
| 11 | <i>Capacitaciones continuas de acuerdo a las nuevas implementaciones de auditoría para las entidades de control.</i> |
| 15 | <i>Continuar con las jornadas de capacitación que son muy importantes para todos, excelente acompañamiento.</i> |
| 17 | <i>Es muy importante el aporte que está haciendo la Contraloría para mejorar en cada Municipio los servicios y acabar con la corrupción.</i> |

Con relación a los comentarios, sugerencias y/o inquietudes, 2 de las personas que respondieron la encuesta manifestaron estar satisfechas con el evento de Rendición de cuentas y tres sugirieron que este tipo de eventos se realice con mayor frecuencia.

4.1.2 Acto público de rendición de cuentas. Diciembre 22 de 2021

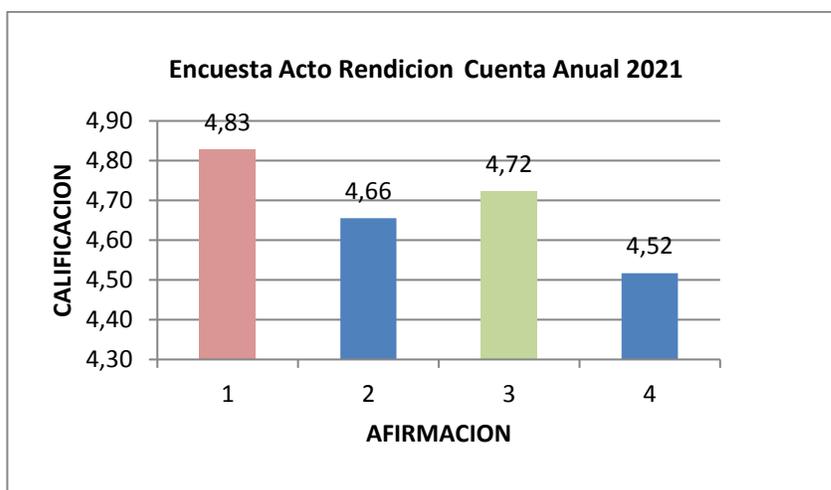
La encuesta de percepción frente al acto público de Rendición se entregó físicamente a los asistentes al teatro estudio de Telepacífico y se invitó a las personas conectadas a ambas plataformas (Facebook y Twitter) a responderla durante la transmisión del evento, a través del link: <https://forms.gle/3Li6MMFSfePnaFEc7>.

La encuesta fue diligenciada por 29 personas y éstos fueron los resultados:

TABULACION ENCUESTA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021
Diciembre 22 de 2021

| N° | AFIRMACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
|----|---|----|----|----|-----|------|------|--|
| 1 | ¿Considera importante la información suministrada por la Contraloría Departamental? | 0 | 0 | 0 | 5 | 24 | 29 | |
| | | 0% | 0% | 0% | 17% | 83% | 100% | |
| 2 | ¿La información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa? | 0 | 0 | 1 | 5 | 23 | 29 | |
| | | 0% | 0% | 3% | 17% | 79% | 100% | |
| 3 | ¿Conoce los mecanismos de participación ciudadana y control social que promueve la Contraloría Departamental, mediante los cuales puede presentar sus peticiones, quejas y denuncias? | 0 | 0 | 1 | 6 | 22 | 29 | |
| | | 0% | 0% | 3% | 21% | 76% | 100% | |
| 4 | ¿Cómo considera que es la gestión adelantada por la Contraloría Departamental en su comunidad? | 0 | 1 | 0 | 9 | 19 | 29 | |
| | | 0% | 3% | 0% | 31% | 66% | 100% | |
| | | 0% | 3% | 7% | 86% | 304% | | |
| | | 0% | 1% | 2% | 21% | 76% | | |
| | | | | | | | 97% | |

El 97% de los asistentes que respondieron la encuesta calificaron el acto entre 4 y 5, rango que corresponde a bueno/excelente. El promedio de calificación por pregunta se muestra a continuación:



CALIFICACION PROMEDIO TOTAL : 4,68

Es muy importante destacar que no se presentaron encuestas con calificación 1 (Muy mala) o 2 (Mala).

4.1.2.1 Comentarios y sugerencias:

A continuación se presenta la relación de los comentarios, sugerencias y/o inquietudes manifestadas en las encuestas diligenciadas:

| Nº de Encuesta | Comentario y/o Inquietud |
|----------------|--|
| 2 | <i>Por favor anexar a los correo copia de la rendición de cuentas, de estas como entidades municipales aprendemos mucho. Gracias.</i> |
| 4 | <i>Importante esta rendición de cuentas para conocer a fondo de la Contraloría Departamental del Valle.</i> |
| 5 | <i>Sería muy grato tener la oportunidad en algún momento de conocer como ha sido la estrategia o programa de seguimiento en los diferentes planes de mejoramiento que se han desarrollado complementado por los sujetos de control en el marco de los hallazgos realizados en las diferentes modalidades de auditoria.</i> |
| 6 | <i>Dra. Leonor, gracias a Dios por haberle permitido terminar su periodo tan exitosamente. De la mano de dios seguiremos juntos por el progreso porque somos un valle invencible. Dios la bendiga.</i> |

| | |
|----|--|
| 8 | <i>Considero que la rendición ha sido con el buen trabajo y dedicación siempre con el constante esfuerzo de mejorar.</i> |
| 9 | <i>La Contraloría viene desarrollando una gran función en su control fiscal en el municipio con unos resultados muy beneficiosos a las comunidades.</i> |
| 10 | <i>El apoyo a la Participación Ciudadana ha sido muy bueno, pero puede mejorar brindando fortalecimiento a los veedores ciudadanos incentivando su conformación</i> |
| 11 | <i>Es muy importante y necesario el acompañamiento que hace la contraloría. Gracias a ello podemos adelantar nuestra labor sin riesgo.</i> |
| 12 | <i>Importante reforzar la vigilancia de los recursos en materia ambiental y en temas en recursos hídricos y forestales.</i> |
| 13 | <i>Muchas felicitaciones por la buena gestión realizado durante su periodo a lo largo y ancho de la geografía del Valle del Cauca, muy importante involucrar a la comunidad en el proceso.</i> |
| 15 | <i>Felicitaciones por tan importante gestión</i> |
| 16 | <i>Excelente Acto de Rendición</i> |
| 21 | <i>Quisiera que la Contraloría ejerciera más control en el municipio de florida valle ya que en el municipio hay muchas irregularidades.</i> |
| 22 | <i>Gran aporte la participaciones de los jóvenes y la metodología para que hagan parte del proceso de vigilancia y control que es tan importante</i> |
| 23 | <i>Felicitaciones por la gestión desarrollada Dra. Leonor Abadía y su equipo de colaboradores</i> |
| 25 | <i>Felicitaciones</i> |
| 26 | <i>Todo bien</i> |

De los 17 comentarios realizados en las encuestas, 11 corresponden a felicitaciones y/o son en sentido positivo. Cuatro comentarios son sugerencias (encuestas 5,10,12 y 21) y un requerimiento (encuesta 2)

De igual manera, durante el evento se repartió un formato para reportar preguntas que serían respondidas durante el evento o a través del correo reportado por el interesado; se recibieron dos:

| | |
|---|--|
| 1 | <i>Yo como veedor del Valle como puedo presentarme ante las entidades públicas y poder controlar las irregularidades de mi municipio</i> |
| 2 | <i>¿Por qué si se encuentran hallazgos, remiten a las personerías los procesos para iniciar la disciplinaria, pero nunca envían la resolución sanción impuesta por la Contraloría?</i> |



Todos ellos fueron dados a conocer a la Alta dirección y socializados a través de este informe, para ser atendidos o tenidos en cuenta para el análisis y posterior toma de decisiones, según corresponda.

5. COMUNIDAD ASISTENTE A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS “CONTRALORÍA AL TERRITORIO”

A 31 de Diciembre de 2021, la Contraloría había realizado tres audiencias públicas y un Panel, con amplia participación de la comunidad:

- Audiencia pública con los alcalde del Departamento en Zarzal (Abril 8 de 2021)
- Panel "Participación ciudadana y transparencia: herramientas para la lucha contra la corrupción" (Junio 30 de 2021)
- Audiencia pública con los alcalde del Departamento en Sevilla (Julio 14 de 2021)
- Audiencia pública en Guacarí (Septiembre 30 de 2021)

5.1 Percepción de la comunidad asistente la audiencia con alcaldes del Departamento en Zarzal-Valle del Cauca.

Esta audiencia tuvo lugar el 8 de abril y fue motivada por la declaratoria de emergencia ante el riesgo de pérdida del erario por el incierto destino actual de los inmuebles entregados por los municipios a la extinta empresa pública TELECOM.

El evento se realizó con un aforo limitado de personas, dada la pandemia causada por el Covid-19, pero también con transmisión virtual a través de las plataformas Cisco Webex y Facebook de la Entidad. Fueron convocados directamente 180 personas entre alcaldes, personeros, representantes legales de las entidades sujetos de control y veedores ciudadanos, además de la promoción general a través de los medios propios de la Entidad (correo electrónico, página WEB y redes sociales)

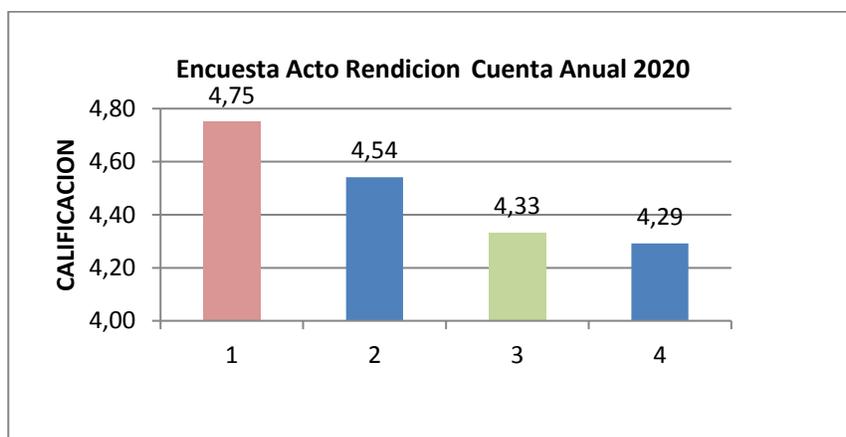
A la audiencia asistieron de manera presencial 23 personas, otras 23 se conectaron a la plataforma Cisco Webex y 66 al Facebook Live, para un total de **112 personas**, a quienes se les entregó el formato de encuesta de forma presencial o a través del chat de las transmisiones virtuales. Las respuestas obtenidas fueron 24; 14 en físico y 10 a través de las plataformas, lo que consolida una muestra del 21,4%.

Cabe recordar que el formato con el cual se evalúan este tipo de eventos es el Anexo 1, el mismo con el cual se evalúan los eventos de rendición de cuentas. Este anexo, como se explicó, consta de 4 preguntas que se pueden evaluar con calificaciones que van desde el 1 al 5, siendo 5 la excelencia. Las preguntas de la encuesta y el resultado tras su tabulación se presentan a continuación:

| TABULACION ENCUESTA AUDIENCIA PÚBLICA CON ALCALDES- ZARZAL- Abril 8 de 2021 | | | | | | |
|--|--|----|----|-----|-----|------|
| N° | AFIRMACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera importante la informacion suministrada por la Contraloria Departamental ? | 0 | 0 | 1 | 4 | 19 |
| | | 0% | 0% | 4% | 17% | 79% |
| 2 | La información suministrada por la Contraloria Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa? | 0 | 0 | 1 | 6 | 17 |
| | | 0% | 0% | 4% | 25% | 71% |
| 3 | Conoce los mecanismos de participacion ciudadana y control social que promueve la Contraloria Departamental, mediante los cuales puede presentar sus peticiones, quejas y denuncias? | 0 | 1 | 3 | 7 | 13 |
| | | 0% | 4% | 13% | 29% | 54% |
| 4 | Como considera que es la gestion adelantada por la Contraloria Departamental en su comunidad ? | 1 | 1 | 1 | 5 | 16 |
| | | 4% | 4% | 4% | 21% | 67% |
| | | 4% | 8% | 25% | 92% | 271% |
| | | 1% | 2% | 6% | 23% | 68% |
| | | | | | | 91% |

Los resultados mostraron que un 91% de los asistentes calificaron el evento dentro del rango de 4-5, que significa Bueno/Excelente. El porcentaje más alto (79%) corresponde a las preguntas 1 y 2, que se refieren a la importancia y la claridad de la información suministrada. Frente a las preguntas 3 y 4, relacionadas con el conocimiento de los mecanismos de participación ciudadana y la importancia de la gestión de la Entidad, los porcentajes sobrepasan el 50% de satisfacción. No obstante es importante considerar el puntaje más bajo (54%), que está relacionado con el conocimiento de los mecanismos de promoción y se propuso trabajar este aspecto con estrategias más efectivas.

La calificación obtenida por pregunta y el promedio, se representa en la siguiente gráfica:



CALIFICACION PROMEDIO TOTAL : 4,47



La calificación promedio obtenida fue de 4,47, lo que significa que el nivel de satisfacción de los ciudadanos que visualizaron el evento estuvo dentro del rango de 4-5; es decir, Bueno/Excelente.

5.1.1 Sugerencias y Comentarios

| N° de encuesta | Sugerencias y comentarios generales |
|----------------|--|
| 8 | <i>Debo resaltar el deseo de acercar la Contraloría a nuestras instituciones.</i> |
| 12 | <i>Acompañar a los municipios en las acciones para recuperar los bienes entregados a Telecom.</i> |
| 18 | <i>Continuidad en la realización de estos encuentros</i> |
| 20 | <i>La veeduría ciudadana por la dignidad de Ulloa envió un derecho de petición el pasado 24 de diciembre de 2020 mediante correo electrónico al correo contactenoscontraloriavalledelcauca.gov.co y hasta el momento no hemos recibido respuesta ni sabemos el radicado.</i> |
| 23 | <i>Sobre el tema específico de la Reunión (Inmuebles entregados por los Municipios a Telecom) mayor detalle y acompañamiento Jurídico de cómo proceder de una manera eficaz para lograr la recuperación de estos inmuebles. Creo q en el objetivo primario de la reunión, el tema fue muy general.</i> |

Estos comentarios, sugerencias, requerimientos e inconformidades, fueron trasladados a las respectivas dependencias para continuar con el procedimiento establecido, buscando siempre mejorar los procedimientos para lograr la satisfacción total del cliente.

5.2 Percepción de la comunidad asistente al Panel "Participación ciudadana y transparencia: herramientas para la lucha contra la corrupción"

El segundo evento de promoción ciudadana fue el panel "Participación ciudadana y transparencia: herramientas para la lucha contra la corrupción", que se cumplió de manera virtual el 30 de junio de 2021 y estuvo presidido por la Directora de la Agencia ITRC, Dra. Diana Ricardson Peña, y por la Contralora del Valle, Dra. Leonor Abadía Benítez.

El objetivo general de este evento fue la promoción de la participación y de la denuncia ciudadana ante estas entidades de control, como apoyo invaluable en la lucha contra la corrupción.

Cabe destacar que la Agencia ITRC está adscrita al Ministerio de Hacienda y tiene la facultad de investigar y sancionar las conductas por faltas disciplinarias gravísimas en las entidades bajo su control: DIAN, UGPP y la administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar.

El panel fue apoyado por la Gobernación del Valle, a través de la Secretaría de Desarrollo Social y la Oficina para la transparencia y también por las Personerías de Pasto y Leticia, entre otras entidades. Esta articulación hizo posible un encuentro muy productivo entre más de 200 personas entre quienes, además de Personeros y veedores de todo el país, también hicieron presencia concejales del Valle y



representantes de organizaciones adscritas a la Mesa Departamental de Participación y la plataforma de Jóvenes del Valle, entre otras.

La medición de satisfacción de este evento lo hizo la ITRC, colocando la encuesta a disposición de los asistentes a través del chat durante la transmisión del evento. Tras continuos llamados y solicitudes de la presentadora del evento para diligenciar el formato, se obtuvieron 19 respuestas, las cuales frente al universo (200 asistentes), representan un 9.5%.

El formato de la ITRC consta de 9 preguntas con la opción de respuesta Bueno, regular y malo y dos con opción de respuesta abierta. A continuación, se muestra la tabulación de los resultados.

| Pregunta | Excelente | Buen o | Regula r | Malo | No Responde |
|---|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| 1. Claridad de los temas a desarrollar | 12 | 5 | 2 | 0 | 0 |
| 2. Cumplimiento del horario establecido | 8 | 8 | 1 | 0 | 2 |
| 3. Canal de transmisión del evento y conectividad | 3 | 8 | 6 | 1 | 1 |
| 4. Información y materiales empleados | 12 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Cumplimiento de los contenidos propuestos | 10 | 7 | 0 | 0 | 2 |
| 6. La relación entre los contenidos con el objetivo propuesto | 13 | 5 | 0 | 0 | 1 |
| 7. El conocimiento y dominio del tema | 11 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 8. Metodología empleada | 11 | 6 | 0 | 0 | 2 |
| 9. Capacidad de comunicar y claridad | 10 | 7 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL: | 90 | 61 | 9 | 1 | 10 |
| PORCENTAJE: | 52,6% | 35,6% | 5,2% | 0,58% | 5,8% |

Las respuestas que corresponde a apreciaciones positivas (Excelente y bueno), suman un 88,2%. Solo hay una apreciación negativa que corresponde al canal de transmisión, pregunta que también obtuvo la mayor cantidad de respuestas “regular” (6), convirtiéndose así en un aspecto por revisar.

La pregunta 10: “*Ciudad desde donde participan*”, fue respondida de la siguiente manera:

Cali: 6
 Bogotá: 2
 Candelaria-Valle del Cauca: 2
 Palmira -Valle del Cauca: 1
 Roldanillo -Valle del Cauca: 1
 Cartago -Valle del Cauca: 1
 Guacarí -Valle del Cauca: 1
 Chía-Cundinamarca 1
 Cartagena: 1
 Calima El Darién: 1
 Ipiales: 1
 Leticia 1

Como se evidencia, 13 de 19 participantes que respondieron la encuesta son vallecaucanos.



La pregunta 11: “Si tiene usted un comentario, inquietud o sugerencia, puede escribirla en este espacio. Sus opiniones son importantes para nosotros”. Fue respondida por 4 personas y estos fueron sus comentarios:

- Como Personero, considero como necesidad que nos capaciten con mayor énfasis en los temas de control aquí tratados.
- Ojalá se hagan conversatorios sobre temas más profundos.
- Continuar con la realización de este tipo de Eventos que nos acercan a las instituciones y ciudadanía en tiempos de pandemia
- Que herramientas brinda la Contraloría al ciudadano para poder realizar las denuncias, una vez se dan a conocer no pasa nada y son archivadas

Los comentarios fueron dados a conocer a los procesos responsables a través de los informes de avance del presente documento para la posterior toma de decisiones.

5.3 Percepción de la comunidad asistente a la audiencia pública con los alcaldes del Departamento en Sevilla-Valle del Cauca

La tercera audiencia pública se realizó el 14 de julio con los alcaldes del departamento para socializar los planes de intervención en acueductos rurales que está ejecutando la Unidad Ejecutora de Saneamiento- UES-Valle, motivados por las actuaciones de vigilancia y control realizadas por la Contraloría Departamental del Valle en pasadas vigencias.

La asistencia fue mixta, los alcaldes de los municipios cercanos asistieron de forma presencial y las demás personas convocadas lo hicieron de forma virtual, a través de las plataformas de Cisco Webex y Facebook de la Entidad.

A la audiencia fueron convocados directamente 974 personas entre alcaldes, personeros, representantes legales de las entidades sujetos de control, veedores ciudadanos y comunidad general. También se hizo una convocatoria amplia a través de los medios de la Entidad: página web y redes sociales.

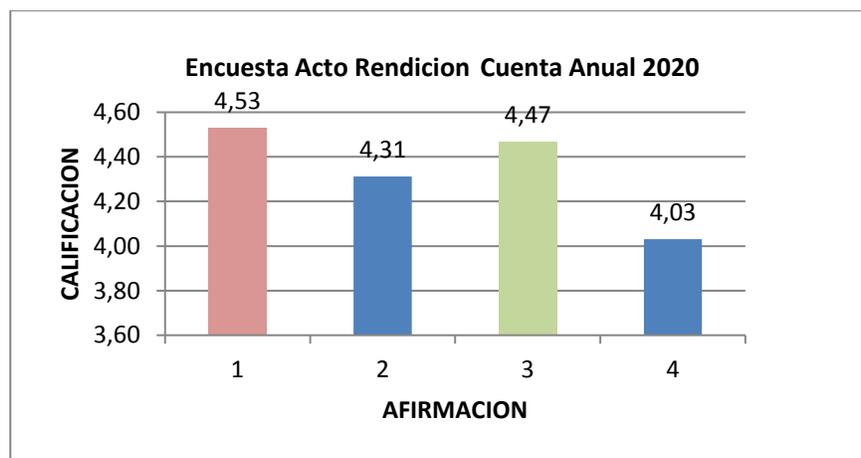
A la audiencia asistieron de manera presencial 9 personas, 64 se conectaron a la plataforma Cisco Webex y 30 al Facebook Live, para un total de 103 personas. La encuesta se aplicó solo a quienes se conectaron a las plataformas virtuales mediante un link publicado en el chat durante la transmisión. Las respuestas obtenidas fueron 32, lo que consolida una muestra del 34%. Las preguntas de la encuesta y el resultado tras su tabulación se presentan a continuación:

| N° | AFIRMACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|----|---|----|----|----|-----|-----|------|
| 1 | ¿Considera importante la información suministrada por la Contraloría Departamental? | 1 | 0 | 3 | 5 | 23 | 32 |
| | | 3% | 0% | 9% | 16% | 72% | 100% |
| 2 | ¿La información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa? | 1 | 0 | 2 | 7 | 22 | 32 |
| | | 3% | 0% | 6% | 22% | 69% | 100% |

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|----------|---|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------|
| 3 | ¿Conoce los mecanismos de participación ciudadana y control social que promueve la Contraloría Departamental, mediante los cuales puede presentar sus peticiones, quejas y denuncias? | 1 | 0 | 3 | 7 | 21 | 32 |
| | | 3% | 0% | 9% | 22% | 66% | 100% |
| 4 | ¿Cómo considera que es la gestión adelantada por la Contraloría Departamental en su comunidad? | 3 | 2 | 2 | 5 | 20 | 32 |
| | | 9% | 6% | 6% | 16% | 63% | 100% |
| | | 19% | 6% | 31% | 75% | 269% | |
| | | 5% | 2% | 8% | 19% | 67% | |
| | | | | | | 86% | |

Las respuestas que calificaron el evento dentro del rango bueno (entre 4 y 5), suman un 86%. La calificación de 3, que corresponde al rango regular, alcanza un porcentaje del 8% y las apreciaciones negativas (entre 1 y 2) sumadas, llegan al 7%. Cabe anotar que la pregunta 4: ¿Cómo considera la gestión de la Contraloría? es muy general y subjetiva.

La calificación obtenida por pregunta y el promedio, se representa en la siguiente gráfica:



CALIFICACION PROMEDIO TOTAL : 4,30

En suma, el 86% del total de las encuestas diligenciadas ubican las afirmaciones en un nivel Bueno, con una **calificación promedio total de 4,30**.

5.3.1 Sugerencias y Comentarios

| Número de la encuesta | Sugerencia/Requerimiento/Inconformidad |
|-----------------------|---|
| 3 | <i>“Por favor para futuras reuniones mejorar la conectividad ya que todo el tiempo se escuchó muy mal el sonido”.</i> |
| 7 | <i>“Importante tema y seguir acompañándonos en los procesos para tener un agua de calidad para las comunidades”</i> |
| 8 | <i>“No se escucha bien por lo cual no hay claridad en la exposición”.</i> |
| 14 | <i>“Hasta ahora todo muy bien, gracias por tenerme en cuenta”.</i> |
| 20 | <i>“Excelente gestión por parte de la contraloría”</i> |
| 21 | <i>“Se debe tener sostenibilidad de los mecanismos de información en la comunidad”</i> |
| 22 | <i>“El audio fue un poco deficiente”</i> |
| 24 | <i>“Es importante tener en cuenta que para eventos posteriores se debe utilizar plataformas que ofrezcan garantía en el sonido”.</i> |
| 28 | <i>“No leyeron las preguntas que se enviaron durante la Socialización, la veeduría del municipio de pradera tiene una problemática con el tema de acueducto regional Pradera, Florida, Candelaria Valle”.</i> |
| 30 | <i>“Realmente la función de la Contraloría ha sido muy acertada en estos momentos de crisis, y mal manejo de los recursos por parte de inescrupulosos,..”.</i> |
| 31 | <i>“Las denuncias presentadas por está veeduría ciudadana por la dignidad de Ulloa no se han investigado a fondo, las investigaciones han Sido superficiales, y las peticiones a la revisión a los libros contables de las diferentes instituciones de Ulloa no se ha efectuado ni se dio respuesta de ella”.</i> |
| 32 | <i>“No sé brinda información en los municipios”</i> |

Cuatro de los doce comentarios se refieren al problema de sonido que se presentó durante una parte del evento (encuestas 3,8,22 y 24); cuatro comentarios fueron positivos y se refieren a la satisfacción de los asistentes con el evento y/o con la gestión general de la Entidad (Encuestas 7,14, 20 y 30). Los tres comentarios restantes, se clasificaron como quejas y fueron comunicados oportunamente para para seguir el trámite en el proceso responsable (21,28 y 32).

5.4 Percepción de la comunidad asistente la audiencia pública de Guacarí-Valle del Cauca

El 30 de Septiembre de 2021 tuvo lugar la audiencia pública con las autoridades y la ciudadanía del municipio de Guacarí, sobre Transparencia en el ejercicio de la gestión pública. Durante el acto se entregaron también resultados de gestión de la Entidad.



Esta actividad de promoción de la participación ciudadana, tuvo lugar en el Centro de integración ciudadana “Manuel Santos Salcedo” con aforo limitado de personas, dada la pandemia causada por el Covid-19, pero también con transmisión virtual a través de las plataformas Facebook y YouTube de la Entidad.

Al evento fueron convocados:

- a. Alcaldes de los municipios
- b. Personeros
- c. Representantes legales de las entidades sujetos de control
- d. Veedores
- e. Ciudadanos
- f. Concejales del Departamento

En total, los convocados sumaron 1352 personas de manera directa. Se enviaron 1122 correos electrónicos y 230 mensajes de WhatsApp a través de la Subdirección Escuela de capacitación, con el apoyo de la Dirección Operativa de Participación ciudadana. También se hizo una convocatoria amplia a través de los medios de la Entidad: página web y redes sociales.

La planilla de asistencia física al evento fue firmada por 135 personas; a la plataforma Facebook se conectaron 43 personas y a YouTube 70, para un total de asistentes de 248 personas.

Las encuestas físicas fueron diligenciadas por 48 personas y las virtuales por 7, para un total de 55 respuestas, que corresponden a una muestra de 22,1%

A continuación se presenta el resultado de la tabulación de las encuestas diligenciadas:

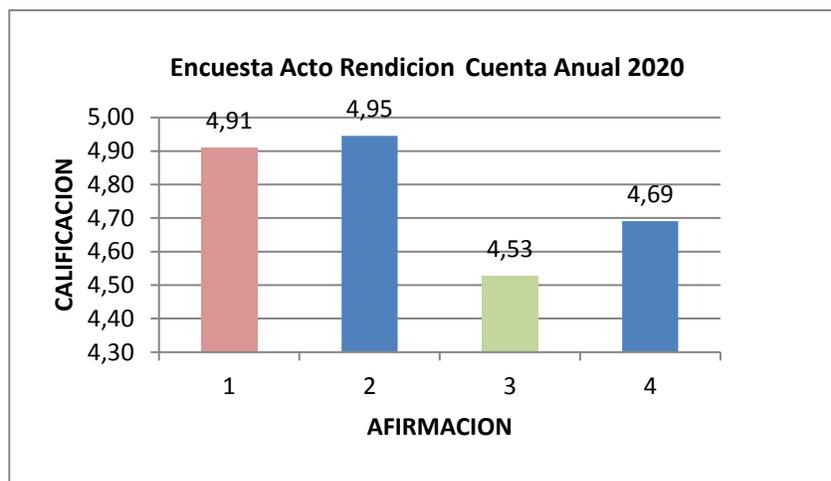
CONVERSATORIO POR LA TRANSPARENCIA EN GUACARI
Septiembre 30 de 2021

| N° | AFIRMACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------|
| 1 | ¿Considera importante la información suministrada por la Contraloría Departamental? | 0 | 0 | 0 | 5 | 50 | 55 |
| | | 0% | 0% | 0% | 9% | 91% | 100% |
| 2 | ¿La información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa? | 0 | 0 | 0 | 3 | 52 | 55 |
| | | 0% | 0% | 0% | 5% | 95% | 100% |
| 3 | ¿Conoce los mecanismos de participación ciudadana y control social que promueve la Contraloría Departamental, mediante los cuales puede presentar sus peticiones, quejas y denuncias? | 1 | 1 | 4 | 11 | 38 | 55 |
| | | 2% | 2% | 7% | 20% | 69% | 100% |
| 4 | ¿Cómo considera que es la gestión adelantada por la Contraloría Departamental en su comunidad? | 0 | 0 | 2 | 10 | 43 | 55 |
| | | 0% | 0% | 4% | 18% | 78% | 100% |

2% 2% 11% 53% 333%
0% **0%** **3%** **13%** **83%**
96%

Las respuestas que calificaron el evento dentro del rango bueno (entre 4 y 5), suman un 96%. La calificación de 3, que corresponde al rango regular, alcanza un porcentaje del 3% y las apreciaciones negativas (entre 1 y 2) no alcanzan a puntuar en los promedios.

La calificación obtenida por pregunta y el promedio, se representa en la siguiente gráfica:



CALIFICACION PROMEDIO TOTAL : 4,77

En suma, el 96% del total de los encuestados calificaron el evento en el rango de Bueno, con una calificación promedio total de 4,77, 4 puntos por encima del último acto de este tipo.

5.4.1 Sugerencias y Comentarios

| Número de la encuesta | Sugerencia/Requerimiento/Inconformidad |
|-----------------------|---|
| 19 | <i>Fundamental el acercamiento con la comunidad</i> |
| 27 | <i>“Celebro con inmenso beneplácito que estos órganos de control fiscal estén dando un parte de claridad y transparencia -Felicitaciones !!</i> |
| 29 | <i>Muy importante las capacitaciones virtuales, mas información a los concejales para poder hacer políticas públicas .. Gracias</i> |
| 31 | <i>Importante la socialización a la comunidad por parte de la Dra. Abadía</i> |

| | |
|----|---|
| 35 | <i>Estas visitas deben de ser más frecuentes</i> |
| 37 | <i>Deberían investigar más las obras que hay en el valle porque el elefante blanco es lo que hay</i> |
| 38 | <i>Dentro de las jornadas de capacitación por favor tener en cuenta al concejo municipal de cultura para que se haga buen uso de este espacio de participación ciudadana y se cambie la idea de que es ir en contra de las administraciones</i> |
| 42 | <i>Fundamental tener en cuenta el código disciplinario</i> |
| 45 | <i>La contraloría Dptal es un ente muy importante y la doctora Leonor es una persona capaz que saca los procesos con eficiencia y transparencia</i> |
| 46 | <i>Me pareció muy importante todo loque aclaro las Dra. Leonor y que la mayoría desconocíamos muchos temas</i> |
| 49 | <i>Excelente alternativa para mejorar la Contraloría, que continué gestando muchas más propuestas.</i> |
| 50 | <i>Sinceras felicitaciones. Excelente Diálogo Social Participativo.</i> |
| 52 | <i>Interesante que la señora contralora del departamento DRA Leonor Abadía realice estos espacios para estar cerca de la comunidad.</i> |
| 53 | <i>Todo lo que implique fortalecer la PARTICIPACIÓN SOCIAL Y EL CONTROL redundará en beneficio de la Gestión Pública. Ruego continuar y crecer en este aspecto. Gracias.</i> |
| 54 | <i>cualquier persona puede realizar una denuncia sin necesidad de poseer las pruebas del hecho, y que problemas judiciales le acarrea esto a la persona</i> |
| 55 | <i>Excelente gestión generada por la funcionaria Leonor Abadía , eso demuestra sus capacidades en pro de los ciudadanos</i> |

Doce de los dieciséis comentarios son en sentido positivo, resaltado el esfuerzo realizado por la Entidad y por la Contralora Dara. Leonor Abadía Benítez, para estar más cerca de la comunidad. Los comentarios de las encuestas 37,38, 42 y 54 expresan peticiones que fueron socializadas oportunamente.

5.5 Análisis general del nivel de satisfacción de los ciudadanos asistentes a las audiencias ciudadanas y los actos públicos de rendición de cuentas

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca rindió cuentas a los vallecaucanos de manera permanente, a través de sus medios de comunicación virtuales (página WEB y redes sociales), y también de manera presencial, a pesar de la pandemia, con las audiencias públicas denominadas “Diálogos sociales participativos” y con los actos públicos de rendición de cuentas.

La Contralora del Valle, Dra. Leonor abadía Benítez y los directivos de las áreas misionales, visitaron cada uno de los 37 departamentos y se realizaron en la vigencia 2021, tres audiencias públicas en los

municipios de Zarzal, Sevilla y Guacarí respectivamente y dos actos públicos de rendición de cuentas.

Estas audiencias tuvieron asistencia presencial limitada dada las condiciones de pandemia, pero una buena recepción a través de los canales virtuales de la Entidad como se puede evidenciar con el número de reproducciones de cada evento que se muestra en la siguiente tabla.

| Actividad | Fecha | Participantes presenciales | Participantes virtuales | Total asistentes | Actualización de reproducciones a 31 de Dic. De 2021 en Facebook. |
|---------------------------|-----------|----------------------------|-------------------------|------------------|---|
| Audiencia pública Zarzal | 08-Abr-21 | 23 | 89 | 112 | 797 reproducciones |
| Audiencia pública Sevilla | 14-Jul-21 | 9 | 94 | 103 | .100 reproducciones |
| Audiencia pública Guacarí | 30-Sep-21 | 135 | 113 | 248 | 1800 reproducciones |

Por otra parte, el grado de satisfacción de los grupos de valor frente a las audiencias públicas fue de 4,47; 4,30 y 4,77 sobre 5, respectivamente, obteniéndose en promedio una nota de 4,51; es decir, dentro del rango de bueno/excelente.

De igual manera, cabe destacar el Panel de alcance nacional realizado en articulación con la Agencia ITRC el 30 de junio. A él asistieron virtualmente 204 personas y la publicación en Facebook reporta 410 reproducciones a 31 de diciembre de 2021

Con respecto a los actos públicos de rendición de cuentas, ambos realizados en el año 2021, se puede obtener un balance similar. Observemos los registros en la siguiente tabla:

| Actividad | Fecha | Participantes presenciales | Participantes virtuales | Total asistentes | Actualización de reproducciones a 31 de Dic. De 2021 en Facebook. |
|---|-----------|----------------------------|-------------------------|------------------|---|
| Acto público de rendición de cuentas 2020 | 04-Feb-21 | 50 ¿48? | 48 | 98 | 1900 reproducciones |
| Acto público de rendición de cuentas 2021 | 4-Jul-21 | 9 | 94 | 103 | 545 reproducciones |



Con respecto al nivel de satisfacción, la nota sobre 5 puntos fue de 4,67 y 4,68 respectivamente; siempre dentro del rango de bueno/excelente.

Por último, es pertinente reseñar las audiencias informativas con la comunidad que se realizaron en el marco de las auditorías articuladas, las cuales también se publicaron en las redes sociales de la Entidad, reportando a 31 de diciembre un buen número de reproducciones: 222 para la audiencia con veedores y comunidad en el municipio de candelaria y 118 para la audiencia con la ciudadanía de El Cerrito.

De esta manera quedan en evidencia los resultados positivos de las estrategias planteadas por la Entidad para rendir cuentas y estar siempre más cerca de la comunidad vallecaucana. Los objetivos y metas planteadas se cumplieron satisfactoriamente tanto para la entidad y como para la comunidad, según el nivel de satisfacción obtenido.

6. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA VENTANILLA ÚNICA CACCI

Esta encuesta la aplica la Secretaría General 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.

Durante este tiempo la encuesta ha venido mostrando resultados de excelencia; para la vigencia 2021, los resultados son los siguientes:

Encuesta al Cliente 2021:

Cliente externo

Los criterios evaluados son: 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**

| <i>Periodicidad</i> | <i>No. de Encuestados</i> | <i>Resultado</i> |
|---------------------|---------------------------|------------------|
| <i>Anual</i> | 36 | 99.8% |

El resultado del indicador nos permite establecer que los clientes y partes interesadas tienen una percepción excelente del servicio prestado por la ventanilla única (CACCI) de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, sobrepasando la meta propuesta del 95%.

Cliente Interno

Los criterios evaluados para este caso 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*

| <i>Periodicidad</i> | <i>No. de Encuestados</i> | <i>Resultado</i> |
|---------------------|---------------------------|------------------|
| <i>Anual</i> | <i>33</i> | <i>100%</i> |

El cliente interno por su parte calificó la encuesta con una percepción de excelencia del 100 %, lo cual nos exige seguir trabajando para mantener estos resultados. Los tres criterios fueron excelentemente bien calificados por los clientes internos.

| | Nombre | Cargo | Firma |
|-----------------|----------------------------|--|--------------|
| Proyectó | Jenny Lagos Enríquez | Profesional Universitaria | |
| Revisó | Martha I. Gutiérrez Segura | Directora Operativa de Participación Ciudadana | |
| Aprobó | Martha I. Gutiérrez Segura | Directora Operativa de Participación Ciudadana | |

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y declaramos que lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigente y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.