

125-24.06

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA VIGENCIA 2018

Con el objeto de medir la Satisfacción de los Clientes de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y en cumplimiento del procedimiento interno “Medición de la Satisfacción y Retroalimentación del Cliente”, la Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana durante la vigencia 2018, aplicó encuestas para medir el nivel de satisfacción de los siguientes sectores, hacia los cuales se dirige el quehacer misional de la Entidad, ellos fueron:

1. Sujetos de Control Auditados
2. Asamblea Departamental
3. Comunidad que presenta Denuncias Ciudadanas
4. Comunidad que recibe Capacitaciones Externas
5. Comunidad frente al Acto Público de Rendición de Cuentas
6. Clientes que utilizan el servicio prestado en el CACCI

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 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

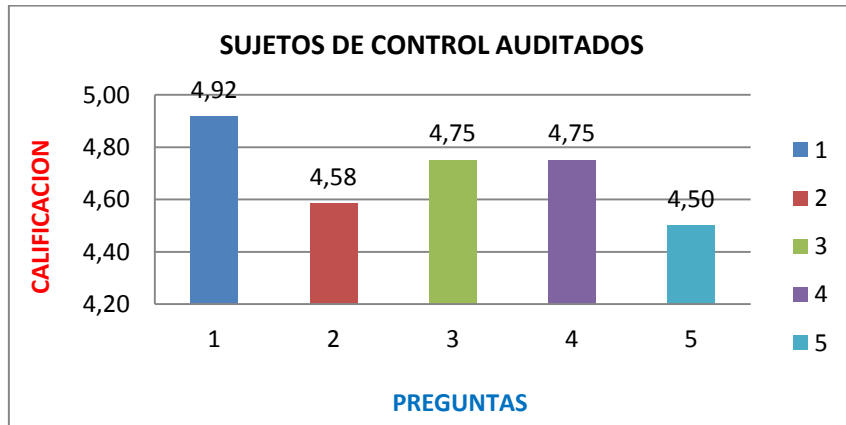
1. Percepción de los Sujetos de Control Auditados

Para la medición, se tomó como muestra el 30% de las auditorias regulares incluidas en el PGA vigencia 2018, plan que incorporó a 18 sujetos para proceso auditor regular, para un universo de 18, lo que arroja una muestra de 6 encuestas equivalente al 30% de dicho universo, pero fueron realmente aplicadas un total 12 encuestas a los sujetos de control auditados durante el 2018 mediante Auditoria Regular equivalente al 66% del universo de las Auditorias Modalidad Regular realizadas en el 2018.

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.

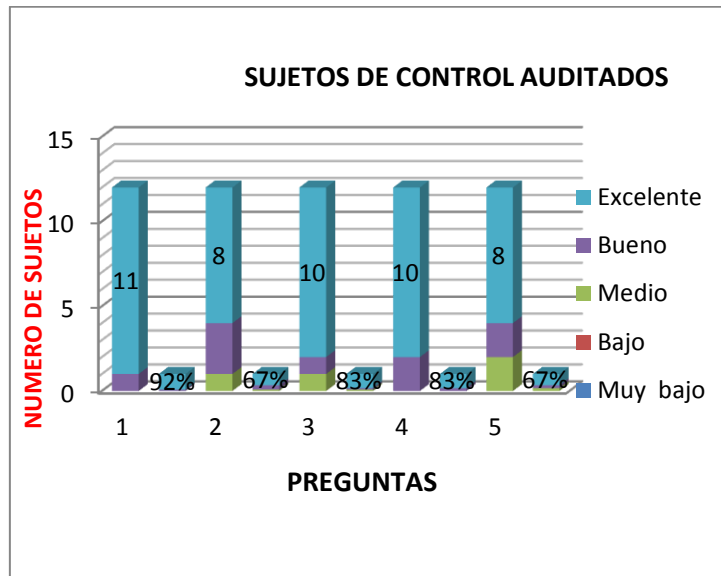
A continuación se presentan las preguntas de la encuesta y el análisis de los resultados de la satisfacción de los integrantes de los sujetos de control auditados, con la gestión de la CDVC:

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?



El gráfico anterior 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 4,92 puntos. De los doce (12) encuestados, once (11) otorgaron una calificación de cinco (5) puntos y uno (1) le asignó cuatro (4) puntos, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción en este ítem.



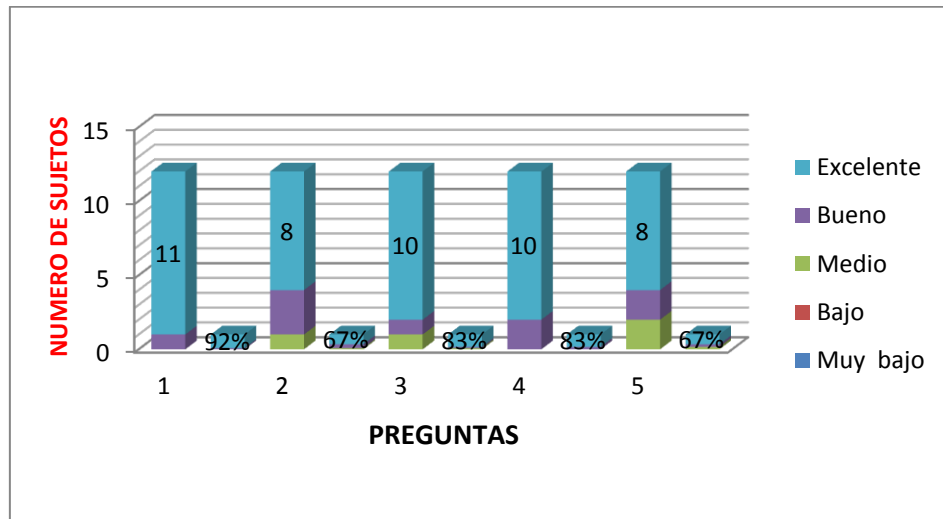
Sobre la solicitud de la documentación de manera previa por parte de los equipos de auditoría, el nivel de satisfacción de los sujetos de control con esta actividad aunque continua siendo excelente, la pregunta obtuvo una calificación promedio de 4,58 puntos disminuyo el porcentaje con relación al año anterior (4.7). De los doce (12) encuestados, ocho (8) calificaron la pregunta con cinco (5) puntos lo que presenta un 67%, tres (3) de ellos, es decir el 25 % la calificaron con cuatro (4) puntos y tan solo uno (1) le asignó calificación de tres (3) puntos.

En cuanto al respeto impartido por los equipos de auditoria y la comunicación durante el proceso, la satisfacción de los funcionarios con estos aspectos es excelente, pues la calificación promedio es de 4,75 puntos. De los doce (12) encuestados, diez (10) funcionarios calificaron la pregunta con cinco (5) puntos, uno (1) le asigno cuatro (4) y uno (1) la calificó con (3) tres puntos.

A la pregunta que indaga sobre el cumplimiento del debido proceso en lo relacionado con la comunicación del informe preliminar de auditoria, los funcionarios la calificaron con un promedio de 4,75 puntos, lo que la ubica en un nivel excelente de satisfacción. Diez (10) funcionarios le dieron cinco (5) puntos y dos (2) le dieron cuatro (4) puntos.

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 4,5 puntos, ubicando la satisfacción de los funcionarios en un nivel excelente. Ocho (8) calificaron con cinco (5), dos (2) con cuatro (4) puntos y dos calificaron con (3) puntos.

La calificación promedio para las cinco preguntas fue de 4,7 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, continúa ubicándola a la entidad en un nivel excelente de satisfacción.



Sugerencias y Comentarios Generales

De las observaciones presentadas, cabe resaltar, las que indican que la labor del equipo auditor, es interdisciplinario, respetuosa y profesional, así como el valioso aporte del ente de control al mejoramiento continuo de las entidades y la buena comunicación que brindan los funcionarios. Así mismo afirman que se ha mejorado el acercamiento de las contralorías a las entidades y que ya no se tiene una actitud policiva.

En cuanto a recomendaciones a tener en cuenta, manifiestan los encuestados lo siguiente :“Demasiada premura para la entrega de información” “ solicitan mejor receptividad a lo que propone la empresa auditada en los planes de mejoramiento por parte de la Contraloría “ “ Tener más en cuenta los informes de control interno” “intensificar las capacitaciones por parte de la Contraloría para fortalecer el control interno en las administraciones municipales porque a veces se encuentra relegado” y finalmente manifiestan que “ el informe final de auditoria tarda mucho en llegar “.

2. Percepción de los integrantes de la Asamblea Departamental

Con el objeto de medir la Satisfacción del Cliente 2018 de los integrantes de la Asamblea Departamental del Valle, se les aplicó la encuesta a 8 Diputados.

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.

Los resultados se analizan a continuación presentando el resumen por cada una de las preguntas y el peso porcentual arrojado:

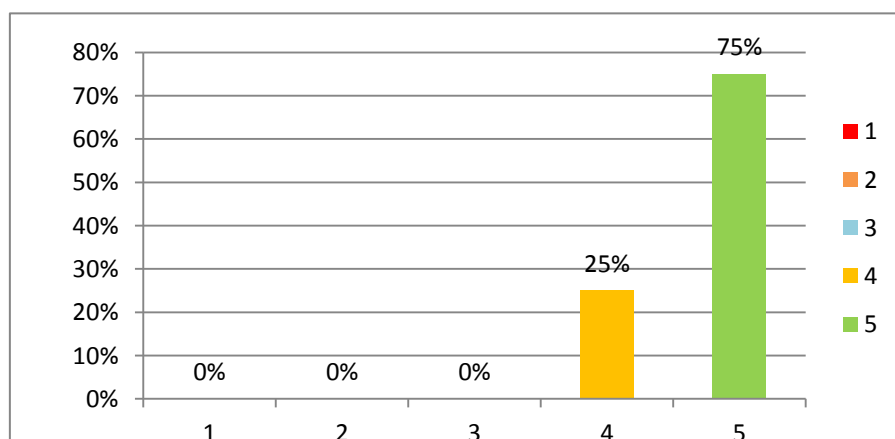
TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS INTEGRANTES DE LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL – VIGENCIA 2018

TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION DE LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL						
FRENTE A LA GESTION ADELANTADA POR LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE						
CICLO 1 Y 2						
N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.	0	0	0	2	6
		0%	0%	0%	25%	75%
2	Los informes que le da a conocer la Contraloría Departamental contribuyen para que se ejerza vigilancia y/o control político a la gestión.	0	0	0	2	6
		0%	0%	0%	25%	75%
3	Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce.	0	0	0	2	6
		0%	0%	0%	25%	75%

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

Pregunta 1

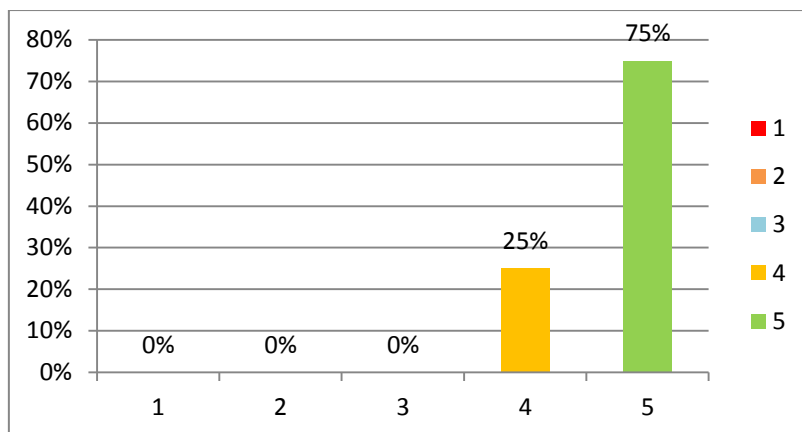
Los informes presentados por la CDVC son claros y oportunos?



A la Pregunta No. 1, el 75% de los diputados calificaron cinco (5) puntos equivalente a un excelente nivel de satisfacción con los informes. Un 25% tiene un buen nivel de satisfacción al calificar con cuatro (4) puntos la pregunta. Lo anterior indica que para el 100% de los encuestados los informes producidos por la CDVC son considerados oportunos y claros.

Pregunta No. 2

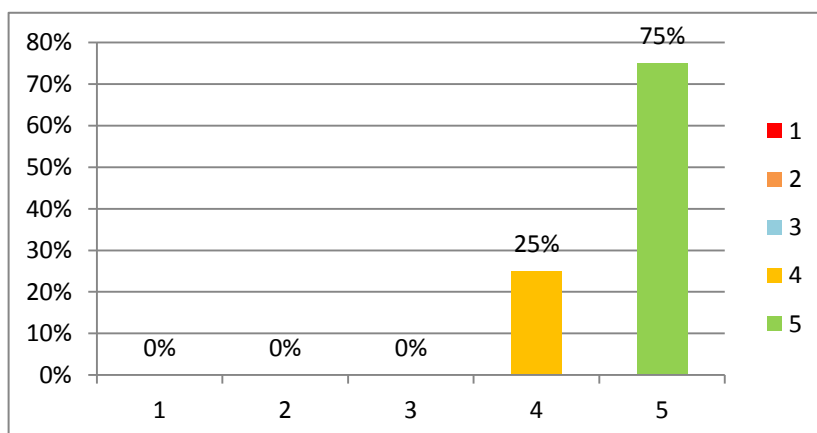
Los informes que le da a conocer la CDVC contribuyen para que ejerza vigilancia y/o control político a la gestión ?



En la Pregunta No. 2 la calificación del 75 % 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 25% 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.

Pregunta No. 3

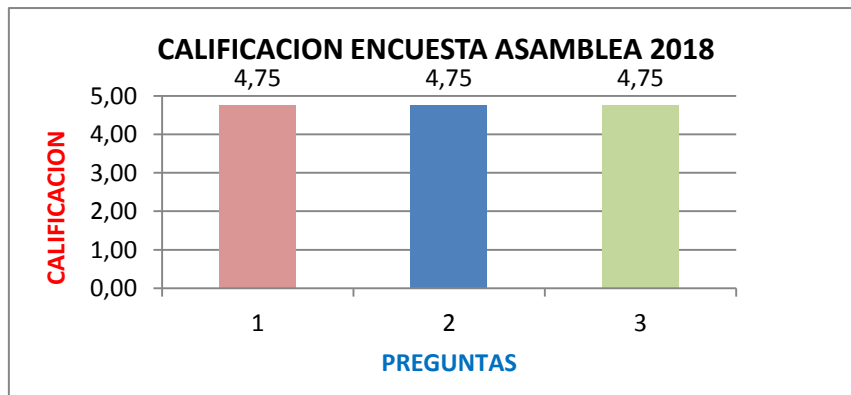
Califique la gestión de la CDV de acuerdo con los resultados que conoce ?



De igual manera para la Pregunta No.3 el 75% 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

25% 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 una percepción de excelente nivel de satisfacción con relación a la gestión realizada por el Ente de Control, al emitir **una calificación promedio de 4,75 para las tres preguntas**, mejorando con relación a la vigencia anterior (4,4).



Sugerencias y Comentarios generales

Como resultado de las encuestas a los Honorables diputados a parte de los comentarios y sugerencias referidas directamente a las preguntas enunciadas, los entrevistados emitieron comentarios de carácter general como se enuncian a continuación:

- a) Fortalecer la capacitación de los veedores ciudadanos en temas de la contratación estatal.
- b) Agilidad en los procesos fiscales.

Así mismo un diputado exalta que fue de gran labor el control fiscal en temas como el Hospital Universitario del Valle en la que se dieron resultados contundentes y espera de la Auditoria en la Industria de Licores del Valle una labor satisfactoria.

3. Percepción de los ciudadanos con relación a la oportunidad de respuesta de las Denuncias

De las 76 denuncias de la vigencia 2018 atendidas a diciembre 31 de 2018 con respuesta definitiva y de fondo, ningún denunciante diligenció la encuesta, pese a que en cada informe final de respuesta lleva adjunto dicho anexo de encuesta y adicionalmente continuo activo durante la vigencia 2018 un enlace web para el diligenciamiento en línea de este tipo de encuestas, con la finalidad de facilitar esta labor al denunciante.

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 denuncias.

4. Percepción de los Sujetos de control frente al trámite de la Denuncias Ciudadanas

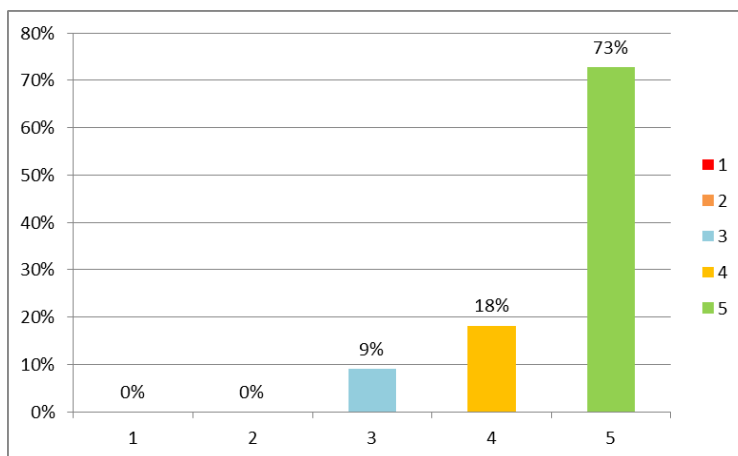
En vista del poco interés de los ciudadanos denunciantes por diligenciar las encuestas remitidas con el informe final de Respuesta a la denuncia Ciudadana, se optó también para más cobertura en la medición del nivel de satisfacción, enviar a través del correo electrónico al sujeto de control a partir del mes de Agosto de 2018 con el informe preliminar la encuesta Anexo 04 denominada “Encuesta de Percepción de los sujetos de Control Denuncias Ciudadanas” con el fin de que fuera remitida junto con el Derecho de Contradicción ejercido por el sujeto de control .

De 28 encuestas enviadas a los Sujetos de control fueron diligenciadas 11 de ellas, las cuales representan una muestra del 39%, cuyo resultado consolidado se presenta a continuación:

TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS SUJETOS DE CONTROL EN RELACION CON DENUNCIAS CIUDADANAS ENVIADAS CON INFORME PRELIMINAR DE DENUNCIA						
TERCERO Y CUARTO TRIMESTRE						
VIGENCIA 2018						
N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	1. EL Auditor (es) notificó al momento de la visita, la Carta de presentacion de los funcionarios comisionados para la visita Fiscal con el fin de iniciar la atencion de la denuncia ciudadana	0	0	1	2	8
		0%	0%	9%	18%	73%
2	2. el Auditor (es) solicito la documentacion pertinente de manera clara y oportuna?	0	0	1	2	8
		0%	0%	9%	18%	73%
3	3. El funcionario fue respetuoso y mantuvo buena comunicación con las personas de la entidad?	0	0	2	1	8
		0%	0%	18%	9%	73%
4	4. >Los resultados fdel proceso de atencion de la denuncia ciudadana fueron dados a conocer mediante un informe preliminar, en cumplimiento al debido proceso.	0	0	0	2	9
		0%	0%	0%	18%	82%
5	5. La gestión realizada por la CDVC genera beneficios y mejoramiento continuo para la entidad?	0	0	1	5	5
		0%	0%	9%	45%	45%

Pregunta 1

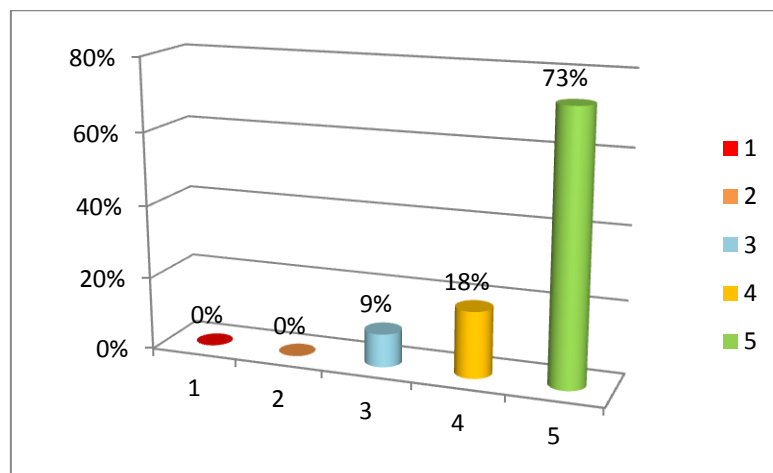
El Auditor (es) notificó al momento de la visita, la Carta de presentacion de los funcionarios comisionados para la visita Fiscal con el fin de iniciar la atencion de la denuncia ciudadana



El 73% de los encuestados responde que si fue notificado por el funcionario comisionado para la visita fiscal al momento iniciar la misma, presentandose un 9% que le parecio regular la forma de notificacion.

Pregunta 2

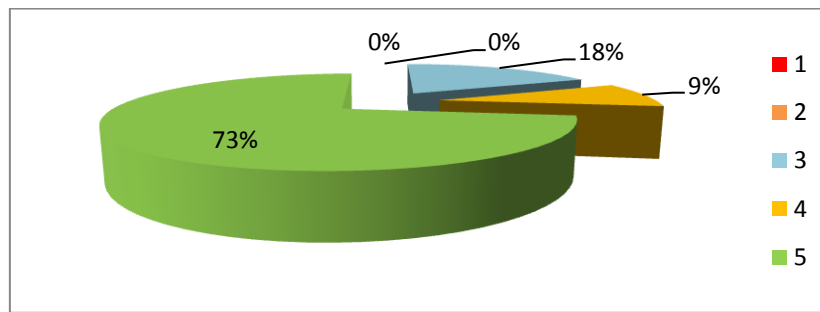
El Auditor (es) solicito la documentacion pertinente de manera clara y oportuna?



El 73% de los sujetos de control calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con la forma de solicitar la documentación para atender la denuncia considero que fue clara y oportuna, el 18% la califica como buena y el restante 9% estuvo insatisfecho considerando que la solicitud de los documentos no fue clara y oportuna.

Pregunta 3

El funcionario fue respetuoso y mantuvo buena comunicación con las personas de la entidad?

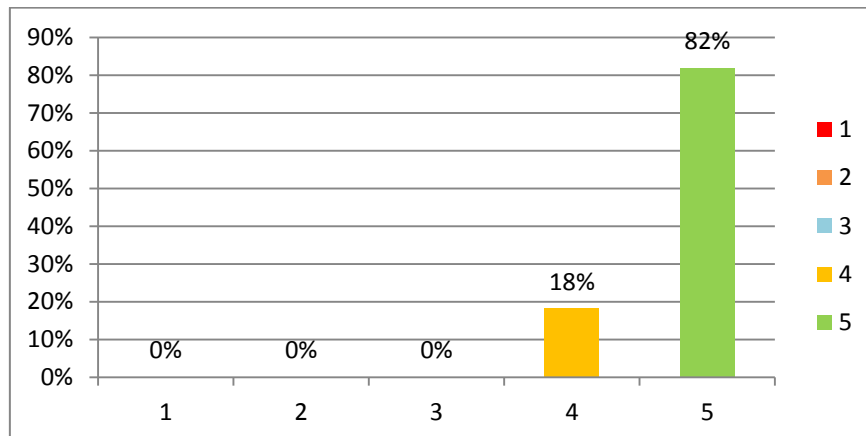


El 73% de los sujetos de control califica como excelente la comunicación y el trato del funcionario de Contraloría con las personas de la entidad, el 9 % considero que fue bueno pero el 18% le parece regular la comunicación y lo califica con 3 puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con la comunicación por parte de la Contraloría Departamental del Valle con las personas de la Entidad alcanza un 82%, e incluso en una de las encuestas diligenciadas exaltan el trato gentil , oportuno y amable del funcionario de la Contraloría que atendió la denuncia .

Igualmente en otra encuesta agradecen inmensamente la visita y resaltan la importancia de los controles que se realizan en la Entidad.

Pregunta 4

Los resultados del proceso de atención de la denuncia ciudadana fueron dados a conocer mediante un informe preliminar, en cumplimiento al debido proceso?



El 82% de los sujetos de control calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con el cumplimiento del debido proceso por parte de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, en cuanto al procedimiento de comunicar los

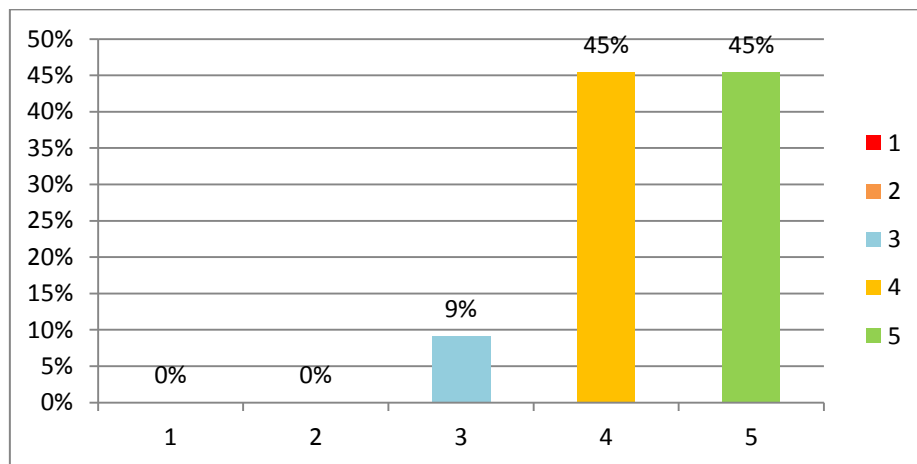
resultados del proceso de atención a la denuncia ciudadana mediante un informe preliminar fue excelente.

El 18% restante calificó con 4 puntos esta pregunta considerando que fue dado a conocer el informe para ejercer el derecho de contradicción, no obstante tiene algunas sugerencias y recomendaciones entre ellas las siguientes:

a) Que el Derecho de Contradicción debe tener un plazo más amplio en días para ser sustentado y presentado por la Entidad.

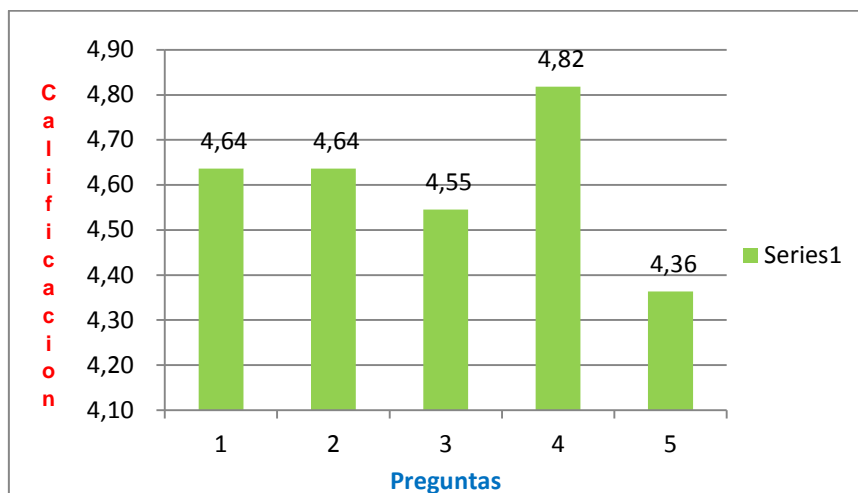
Pregunta 5

La gestión realizada por la CDVC genera beneficios y mejoramiento continuo para la Entidad?



El 45% de los denunciantes calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, y el 45% la califica con (4) puntos considerándolo bueno lo que significa que el 90% muestra un nivel de satisfacción favorable con respecto a la función de atención a la comunidad y partes interesadas por parte de la CDVC.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los denunciantes de la CDVC muestran en general un nivel excelente de satisfacción de la comunidad en relación con las denuncias atendidas por parte de la entidad durante la vigencia 2018, donde destacan el cumplimiento de las funciones de control fiscal y control social, con una **calificación promedio de 4.6 puntos para las cinco preguntas.**



Resumen

No. TRIMESTRE	ENCUESTAS DILIGENCIADAS	ENCUESTAS RESULTADO PROMEDIO ≥ 4	CON EN	% NIVEL SATISFACCION RELACION A DENUNCIAS	DE CON LAS
3	25	18		96%	
4	11	10		91%	
TOTALES	36	28		90%	

Con lo anterior, se concluye que el nivel de satisfacción de los clientes de la Contraloría Departamental del Valle integrados por los Sujetos de Control auditados, Diputados y comunidad en general que presenta denuncias ciudadanas, conforme a lo establecido en los procedimientos internos tanto de medición a la satisfacción como de trámite y respuesta a denuncias ciudadanas, arroja como resultado total consolidado , **un nivel de satisfacción de conceptualización “Excelente” para la vigencia 2018, por cuanto el 90% de los clientes otorgó una calificación de mayor o igual a 4 puntos.**

5. Percepción de Comunidad y Sujetos de Control que reciben Capacitaciones Externas

El nivel de satisfacción de la comunidad y sujetos de control en las capacitaciones Externas brindadas por la Subdirección Escuela de Capacitación adscrita a la Dirección de Comunicaciones y Participación Ciudadana, se mide en cada capacitación brindada seleccionando una muestra entre los asistentes y trimestralmente se consolida el total de ellas como se muestra a continuación en el siguiente cuadro:

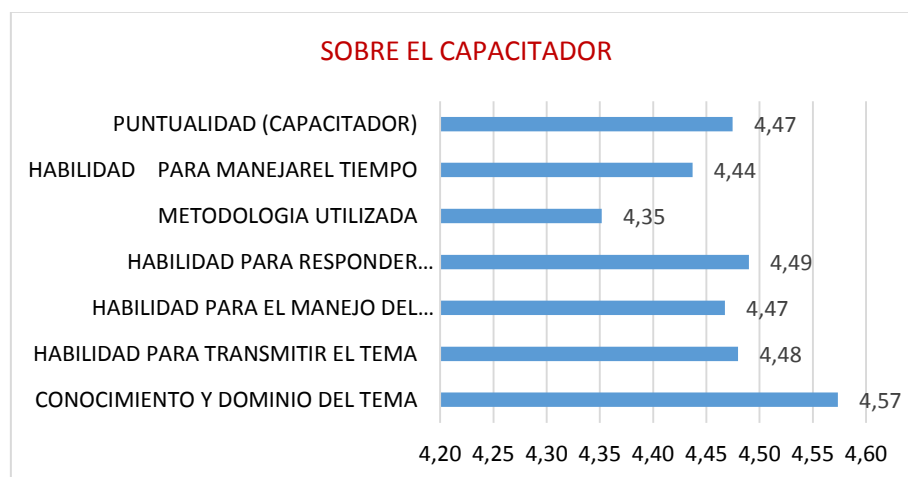
NIVEL DE SATISFACCION DE LA COMUNIDAD EN LAS CAPACITACIONES EXTERNAS BRINDADAS POR LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA.				
No. TRIMESTRE	No. CAPACITACIONES EXTERNAS PARA LA COMUNIDAD Y SUJETOS DE CONTROL	ENCUESTAS DILIGENCIADAS	ENCUESTAS CON RESULTADO PROMEDIO ≥ 4	% NIVEL DE SATISFACCION CON RELACION A LAS CAPACITACIONES
1	1	188	184	98%
2	2	232	191	82%
3	5	22	21	96%
4	6	434	396	91%
TOTALES	14	876	792	92%

Como se observa en el cuadro anterior el nivel de satisfacción de la comunidad y los sujetos de control que asistieron a las diversas capacitaciones dictadas durante cada trimestre de la vigencia 2018 y diligenciaron la encuesta, arrojó un **resultado satisfactorio alcanzado un promedio del 92% que calificaron con 4 puntos o más** la mencionada encuesta.

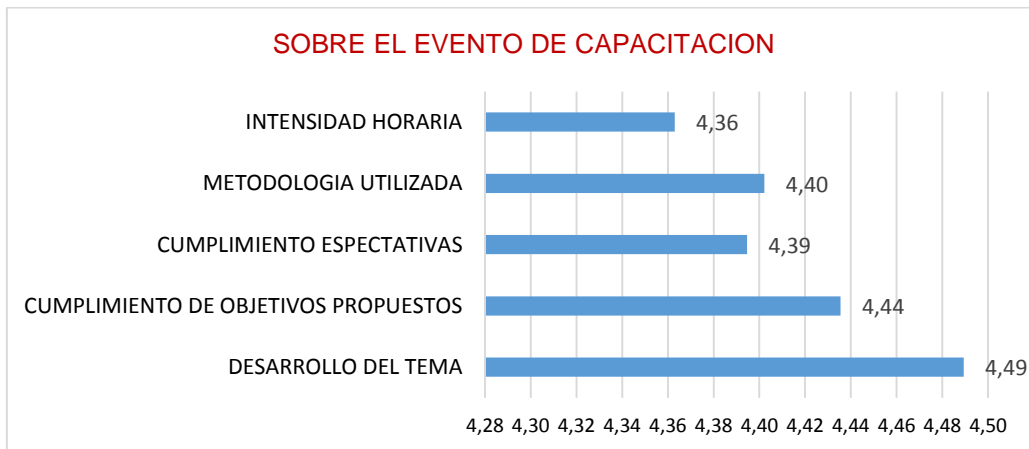
A continuación se muestra la medición de satisfacción del cliente para algunas capacitaciones externas, entre ellas las siguientes:

Las capacitaciones externas que se realizan para beneficiar a la comunidad (Veedores y ciudadanos interesados en el control social a la gestión pública) y a los funcionarios de las Entidades sujetas a Control por parte de la Contraloría Departamental del Valle, son valoradas para identificar el nivel de satisfacción de quienes han participado en ellas; la encuesta que diligencian consta de dos partes, la primera, en la que se evalúa al capacitador en sus conocimientos, metodología y habilidad para transmitir los conocimientos sobre la temática objeto de estudio; la segunda parte se enfoca en el evento como tal, los aspectos como se llevó a cabo la capacitación y si esta cumplió con las expectativas de los participantes.

A continuación se presenta una gráfica en la que, en una escala de 1 a 5, siendo 5 la mejor calificación, se refleja la valoración promedio que se ha dado a cada uno de los ítems valorados por los beneficiarios de las capacitaciones.



Sobre los capacitadores el ítem mejor valorado fue el conocimiento y dominio del tema con una valoración promedio de 4,57 y el menor valorado fue la metodología utilizada con 4,35; lo anterior refleja la buena calidad de las capacitaciones al obtener una valoración por encima de los 4,0 puntos; así mismo, también se identifica la buena preparación y profesionalismo de quienes dictaron las capacitaciones.



En cuanto al evento de capacitación como tal, el desarrollo del tema es el ítem mejor calificado (4,49); evidenciando la pertinencia y buena aceptación de los eventos de capacitación realizados. El ítem con la calificación más baja fue la intensidad horaria y a pesar de que esta no es desfavorable en términos generales, esto indica que los temas que se abordan tienen cierto grado de complejidad que debería tener una profundización en temas específicos.

A continuación se presenta en términos generales la calificación realizada a las capacitaciones más representativas durante la vigencia 2018:

- CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL A SUJETOS DE CONTROL
- SEMINARIO TALLER SOBRE SECOP II: OPORTUNIDADES Y TRANSPARENCIA
- CAPACITACIÓN AUDIENCIAS CIUDADANAS
- SEMINARIO ACTUALIZACION EN SALUD PARA EL CONTROL SOCIAL
- SEMINARIO FUNDAMENTOS DE LA CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA

CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL A SUJETOS DE CONTROL



NOMBRE DEL CURSO: SEMINARIO GESTIÓN DOCUMENTAL				
NOMBRE DEL DOCENTE:		FECHA DE LA CAPACITACIÓN		
DR. JOSE GABRIEL DELGADILLO		DICIEMBRE 4 DE 2018 HOTEL GRANADA REAL		
		DICIEMBRE 5 DE 2018 HOTEL DON GREGORIO		
SOBRE EL CAPACITADOR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	0%	0%	32%	68%
HABILIDAD PARA TRANSMITIR EL TEMA	0%	2%	37%	61%
HABILIDAD PARA EL MANEJO DEL GRUPO DE PARTICIPANTES	0%	0%	44%	56%
HABILIDAD PARA RESPONDER INQUIETUDES PRESENTADAS POR LOS	0%	0%	39%	61%
METODOLOGIA UTILIZADA	0%	2%	48%	49%
HABILIDAD PARA MANEJAR EL TIEMPO	0%	0%	40%	60%
PUNTUALIDAD (CAPACITADOR)	0%	4%	28%	68%
SOBRE EL EVENTO DE CAPACITACIÓN	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
DESARROLLO DEL TEMA	0%	1%	42%	58%
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PROPUESTOS	1%	1%	43%	55%
CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS	1%	1%	48%	50%
METODOLOGIA UTILIZADA	0%	2%	48%	51%
INTENSIDAD HORARIA	1%	8%	43%	48%

SEMINARIO TALLER SOBRE SECOP II: OPORTUNIDADES Y TRANSPARENCIA



NOMBRE DEL CURSO: SEMINARIO TALLER SOBRE SECOP II: OPORTUNIDADES Y TRANSPARENCIA				
NOMBRE DEL DOCENTE	FECHA DE LA CAPACITACIÓN			
GUSTAVO ADOLFO CASTRO	CARTAGO -	3 DE DICIEMBRE DE 2018		
GUSTAVO ADOLFO CASTRO	TULUÁ -	4 DE DICIEMBRE DE 2018		
GUSTAVO ADOLFO CASTRO	CALI -	5 DE DICIEMBRE DE 2018		
SOBRE EL CAPACITADOR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	0%	3%	46%	51%
HABILIDAD PARA TRANSMITIR EL TEMA	0%	5%	45%	50%
HABILIDAD PARA EL MANEJO DEL GRUPO DE PARTICIPANTES	0%	3%	48%	50%
HABILIDAD PARA RESPONDER INQUIETUDES PRESENTADAS POR LOS	0%	6%	46%	49%
METODOLOGIA UTILIZADA	1%	12%	46%	41%
HABILIDAD PARA MANEJAR EL TIEMPO	0%	4%	47%	49%
PUNTUALIDAD (CAPACITADOR)	0%	2%	42%	56%
SOBRE EL EVENTO DE CAPACITACIÓN	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
DESARROLLO DEL TEMA	0%	5%	48%	48%
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PROPUESTOS	1%	10%	45%	45%
CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS	1%	12%	45%	42%
METODOLOGIA UTILIZADA	1%	12%	49%	38%
INTENSIDAD HORARIA	2%	3%	54%	41%

CAPACITACIÓN AUDIENCIAS CIUDADANAS



CAPACITACIÓN Y AUDIENCIA CIUDADANA				
EXPOSITORES	FECHA DEL EVENTO			
MARTHA ROSMERY CASTRILLON				
SOBRE LOS EXPOSITORES	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	0%	5%	62%	33%
HABILIDAD PARA TRANSMITIR EL TEMA	0%	8%	64%	28%
HABILIDAD PARA EL MANEJO DEL GRUPO DE PARTICIPANTES	1%	11%	61%	27%
HABILIDAD PARA RESPONDER INQUIETUDES PRESENTADAS POR LOS	1%	8%	65%	26%
METODOLOGIA UTILIZADA	2%	12%	62%	24%
HABILIDAD PARA MANEJAR EL TIEMPO	1%	10%	66%	24%
PUNTUALIDAD (CAPACITADOR)	8%	27%	48%	17%
SOBRE EL EVENTO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
DESARROLLO DEL TEMA	1%	8%	58%	32%
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PROPUESTOS	2%	8%	67%	23%
CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS	2%	16%	61%	21%
METODOLOGIA UTILIZADA	2%	11%	62%	26%
INTENSIDAD HORARIA	1%	10%	71%	18%

SEMINARIO ACTUALIZACION EN SALUD PARA EL CONTROL SOCIAL



NOMBRE DEL CURSO: SEMINARIO ACTUALIZACION EN SALUD PARA EL CONTROL SOCIAL				
NOMBRE DEL DOCENTE	FECHA DE LA CAPACITACIÓN			
DR. ANDRES CAICEDO A.	MARZO 2 DE 2018 - HOTEL DON GREGORIO			
DR. ANDRES CAICEDO A.	MARZO 17 DE 2018 - CENTRO RECREACIONAL COMF.			
DR. ANDRES CAICEDO A.	MARZO 24 DE 2018 - HOTEL GRANADA INN			
SOBRE EL CAPACITADOR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	0%	1%	23%	77%
HABILIDAD PARA TRANSMITIR EL TEMA	0%	4%	28%	68%
HABILIDAD PARA EL MANEJO DEL GRUPO DE PARTICIPANTES	0%	2%	29%	69%
HABILIDAD PARA RESPONDER INQUIETUDES PRESENTADAS POR LOS	0%	4%	28%	68%
METODOLOGIA UTILIZADA	0%	9%	28%	63%
HABILIDAD PARA MANEJAR EL TIEMPO	0%	4%	31%	65%
PUNTUALIDAD (CAPACITADOR)	0%	0%	23%	77%
SOBRE EL EVENTO DE CAPACITACIÓN	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
DESARROLLO DEL TEMA	0%	1%	31%	68%
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PROPUESTOS	0%	1%	29%	70%
CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS	0%	3%	24%	72%
METODOLOGIA UTILIZADA	0%	4%	25%	71%
INTENSIDAD HORARIA	0%	3%	34%	63%

SEMINARIO FUNDAMENTOS DE LA CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA



4.4. EVALUACION DE LA CAPACITACION CONSOLIDADO				
NOMBRE DEL CURSO: SEMINARIO FUNDAMENTOS DE LA CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA				
NOMBRE DEL DOCENTE	FECHA DE LA CAPACITACIÓN			
	ABRIL 14 DE 2018 - HOTEL GRANADA INN			
	ABRIL 21 DE 2018 - CENTRO RECREACIONAL COMFANDI			
	ABRIL 28 DE 2018 - HOTEL DON GREGORIO			
SOBRE EL CAPACITADOR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	0%	0%	10%	90%
HABILIDAD PARA TRANSMITIR EL TEMA	0%	0%	13%	87%
HABILIDAD PARA EL MANEJO DEL GRUPO DE PARTICIPANTES	0%	2%	12%	87%
HABILIDAD PARA RESPONDER INQUIETUDES PRESENTADAS POR LOS	0%	0%	10%	90%
METODOLOGIA UTILIZADA	0%	0%	17%	83%
HABILIDAD PARA MANEJAR EL TIEMPO	0%	2%	16%	83%
PUNTUALIDAD (CAPACITADOR)	0%	1%	9%	90%
SOBRE EL EVENTO DE CAPACITACIÓN	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
DESARROLLO DEL TEMA	0%	0%	12%	88%
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PROPUESTOS	0%	1%	11%	88%
CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS	0%	1%	10%	89%
METODOLOGIA UTILIZADA	0%	0%	13%	87%
INTENSIDAD HORARIA	0%	0%	16%	84%

6. Percepción de la Comunidad frente al Acto Público de Rendición de Cuentas

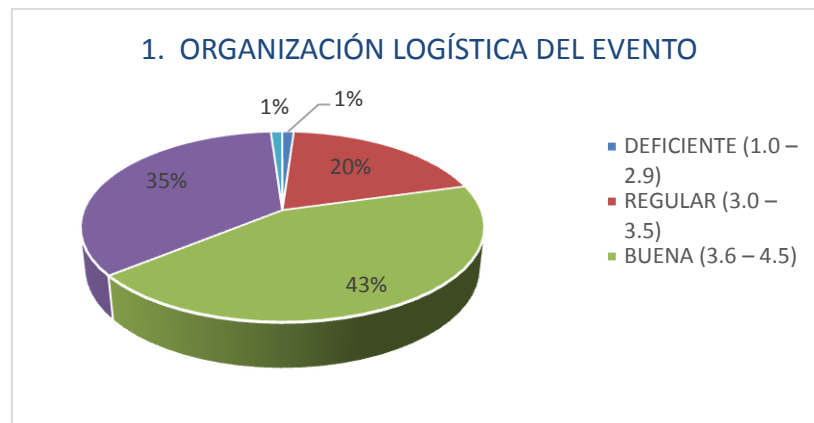
Como está estipulado en el procedimiento de Rendición de Cuentas de la Entidad, durante el Acto se aplicó la “Encuesta de Percepción de la Comunidad frente al Acto Público de Rendición de Cuentas y Audiencias”, para medir el grado de satisfacción de los asistentes al acto, y recoger sus sugerencias e inquietudes, con el fin de garantizar una mejora continua.

La encuesta se entregó a los asistentes al iniciar el evento, con la Revista de Rendición de Cuentas 2017, la mencionada encuesta contiene 3 preguntas para ser contestadas bajo el criterio de deficiencia y/o excelencia (incluyendo los matices).

De 155 asistentes, 92 personas diligenciaron la encuesta, equivalente al 59%.

Resultados de la Encuesta de satisfacción al Cliente.

1. Organización del Evento

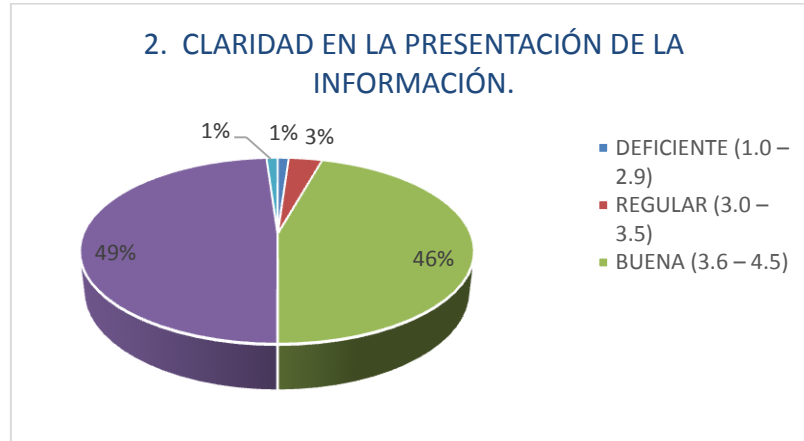


La calificación de la mayoría de los asistentes se ubicó entre los ítems de Buena y Excelente, sumando entre los dos, el 78%.

Sugerencias y Comentarios Generales

La sugerencia más recurrente con respecto a esta pregunta se refirió a la realización del evento en un recinto más amplio (10,8%); así mismo sugieren más ventilación (2.1%) y mayor puntualidad (3.2%), recomendaciones que se tendrán en cuenta como acción de mejora para próximos eventos.

2. Claridad en la presentación de la información



La claridad de la información, también fue calificada entre Excelente y Buena, sumando entre ambos ítems 95%.

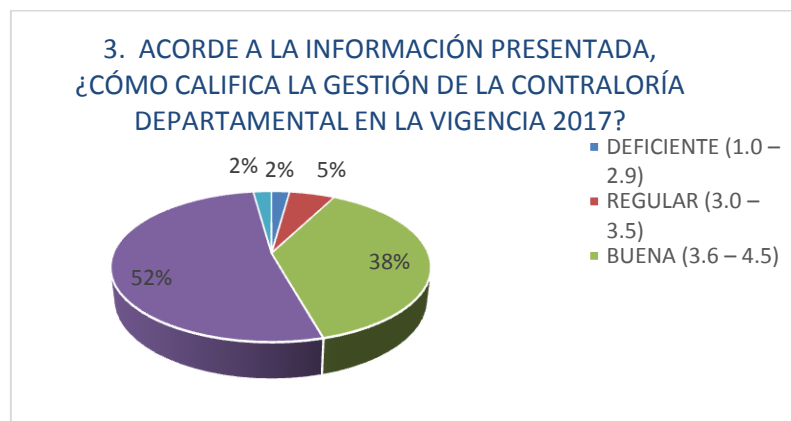
Sugerencias y Comentarios Generales

Un mínimo de asistentes (2) consideraron como deficiente la claridad en la presentación de la información porque opinan que no presentaron resultados contundentes y la exposición de algunos participantes denotan desconocimiento de los procesos de la Entidad.

Aunque las sugerencias frente a la claridad en la exposición son mínimas, se trabajará más para lograr exponer de manera más precisa y eficaz los resultados de la gestión de la Entidad, procurando que sean comprensibles para todo los asistentes.

Así mismo, hubo dos comentarios positivos entre ellos que se reconoce la importancia de la actividad y de la gestión de la entidad y que “El liderazgo del control fiscal se da bajo la verdadera gestión del control”.

3. Acorde con la información presentada, ¿cómo califica la gestión de la Contraloría Departamental en la Vigencia 2017?



El 90% de los asistentes calificó la gestión como Excelente y/o Buena, según lo expresado mediante la encuesta aplicada. Lo cual nos permite concluir que la exposición fue clara y satisfizo las expectativas del público asistente.

7. Percepción de los Clientes sobre el servicio prestado en el CACCI.

ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE DEL CACCI 2018

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 Centro de Atención al Ciudadano y Control de la Información -CACCI y de ser necesario aplicar acciones de mejora que permitan corregir desviaciones y fortalecer la Administración de los documentos en la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.

Durante este tiempo la encuesta ha venido mostrando resultados de excelencia; para esta vigencia 2018, los resultados son los siguientes:

Encuesta al Cliente 2018:

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>Semestre I</i>	<i>71</i>	<i>99.4%</i>
<i>Semestre II</i>	<i>74</i>	<i>99.0%</i>

El resultado del indicador nos permite establecer que los clientes tienen una percepción excelente del servicio prestado por la ventanilla única (CACCI), 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>Semestre I</i>	<i>46</i>	<i>100%</i>
<i>Semestre II</i>	<i>54</i>	<i>99.9%</i>

El cliente interno por su parte calificó la encuesta con una percepción de excelencia por encima del 99.9 % lo cual nos exige seguir trabajando para mantener estos resultados. Los tres criterios fueron muy bien calificados por los usuarios del Centro.

ALEXANDER SALGUERO ROJAS

Director Operativo de Participación Ciudadana