

125-24.06

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA VIGENCIA 2019

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 Participación Ciudadana durante la vigencia 2019, 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. Concejos Municipales
2. Sujetos de Control Auditados
3. Asamblea Departamental
4. Comunidad que presenta Denuncias Ciudadanas
5. Comunidad que asistió al Acto Público de Rendición
6. Comunidad que recibe Capacitaciones Externas

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

Medición Sujetos de Control Auditados

Para la medición, se tomó como muestra los informes de las auditorías regulares incluidas en el PGA vigencia 2019, y publicadas en la página web de la CDVC plan que incorporó a 16 sujetos para proceso auditor regular, y 259 especiales para un universo de 275, lo que arroja una muestra de 83 encuestas equivalente al 30% de dicho universo, pero fueron realmente aplicadas un total 73 encuestas a los sujetos de control auditados durante el 2019.

Una vez revisado el Plan General de Auditorías 2019 con la modificación realizada en julio de 2019, se procedió a elaborar la Ruta de aplicación de las encuestas que se muestra en el siguiente cuadro para medir la percepción de los clientes, toda vez que se tomó la determinación de enviar un funcionario adscrito a la Dirección para que realizara de manera presencial las encuestas de los últimos ciclos de auditorías realizadas, así como del trámite de denuncias con el fin de mitigar el riesgo que se venía presentando del no diligenciamiento y envió de las encuestas por correo electrónico, acción correctiva que arrojó resultados positivos en la metodología de medición del nivel de satisfacción del cliente y partes interesadas :

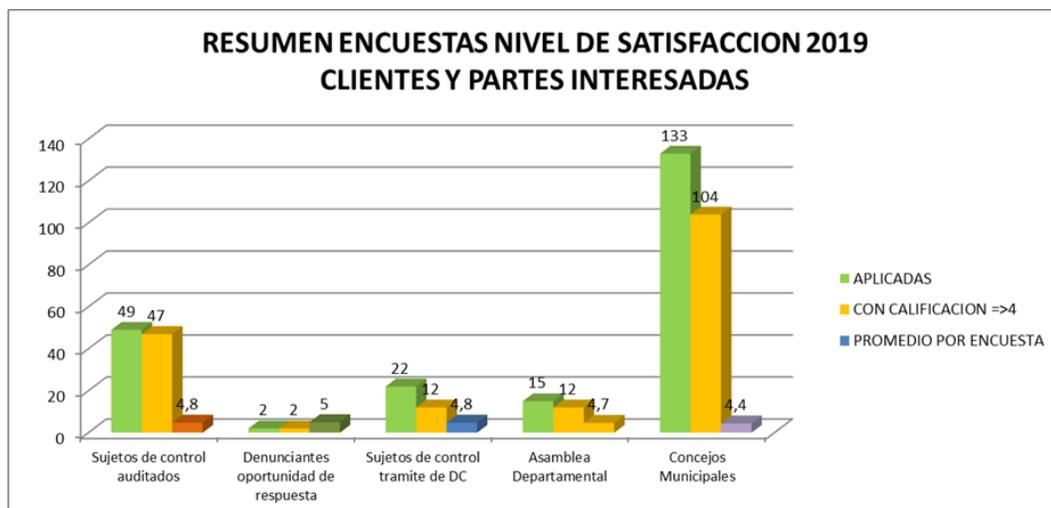
RUTAS APLICACIÓN DE ENCUESTAS PERCEPCION DE LOS CLIENTES			
A SUJETOS AUDITADOS Y SUS CONCEJOS MUNICIPALES			
VIGENCIA 2019			
FECHA	SUJETO	AUDITORIAS PGA	CANTIDAD ENCUESTAS (INCLUYE 1 APROX. POR CONCEJO)
1 de octubre martes	CARTAGO	Auditoría Regular. Vigencia 2018 - Cierre fiscal. Vigencia 2018	5
	ALCALA	Auditoría Especial. - Gestión Integral de Residuos Sólidos. Vigencia 2018	
	EMPRESA DE ASEO ALCALA S.A. E. S. P.	Auditoría Especial ambiental a empresas de Aseo. Vigencia 2018	
2 de octubre miercoles	ZARZAL	Auditoría Regular. Vigencia 2017. - Auditoría Regular. Vigencia 2018. - Especial. Política de Gobierno digital. - Cierre fiscal. Vigencia 2018.	4
	ROLDANILLO	Especial. Política de Gobierno digital. - Cierre fiscal. Vigencia 2018	
7 de octubre lunes	CAICEDONIA	Especial a la Contratación. Vigencia 2018. - Cierre fiscal. Vigencia 2018	6
	EMPRESAS PUBLICAS CAICEDONIA	Especial Ambiental. Vigencia 2018.	
	EMPRESAS VARIAS DE CAICEDONIA EV	Especial Ambiental. Vigencia 2018	
	SEVILLA	Cierre fiscal. Vigencia 2018	
8 de octubre martes	ANDALUCIA	Auditoría Regular. Vigencia 2017. - Auditoría Regular. Vigencia 2018. - Auditoría especial. Política de Gobierno digital. - Cierre fiscal. Vigencia 2018	4
	BUGALAGRANDE	Auditoría Regular. Vigencias 2017- 2018. - Cierre fiscal. Vigencia 2018.	
15 de oct. martes	HOSPITAL TOMAS URIBE	Auditoría Regular.	3
	BUGA	Auditoría articulada con la comunidad. Modalidad Regular. Vigencia 2018.- Cierre fiscal. Vigencia 2018. -Especial. Política de Gobierno digital	
16 de oct. miercoles	CALIMA DARIEN	Auditoría Especial. - Gestión Integral de Residuos Sólidos. Vigencia 2018. - Cierre fiscal. Vigencia 2018	6
	EMCALIMA	Auditoría Especial ambiental a empresas de Aseo. - Vigencia 2018.	
	RESTREPO	Auditoría Especial. - Gestión Integral de Residuos Sólidos. - Vigencia 2018. - Cierre fiscal. Vigencia 2018	
	EMRESTREPO ESP	Auditoría Especial ambiental a empresas de Aseo. - Vigencia 2018.	
21 de oct. lunes	LA CUMBRE	Cierre fiscal. Vigencia 2018. -. Auditoría Especial. Gestión Integral de Residuos Sólidos. Vigencia 2018	4
	VIJES	Cierre fiscal. Vigencia 2018.- Auditoría Especial. Gestión Integral de Residuos Sólidos. Vigencia 2018	
22 de oct. martes	PRADERA	Auditoría especial. Política de Gobierno digital.- Cierre fiscal.Vigenica 2018	6
	FLORIDA	Auditoría especial. Política de Gobierno digital.- Cierre fiscal.Vigenica 2018	
	CANDELARIA	Auditoría especial. Política de Gobierno digital. -.Cierre fiscal. Vigenica 201	
28 de oct. lunes	GUACARI	Auditoría especial. Modalidad especial a la contratación. -Vigencia 2018. -. Cierre fiscal. Vigencia 2018	4
	EL CERRITO	Especial a la contratación. Vigencia 2018.- Cierre fiscal. Vigencia 2018.- Auditoría Especial. Gestión Integral de Residuos Sólidos. Vigencia 2018	
TOTAL APROX. (CALCULANDO UNA POR CONCEJO)			42

A continuación se muestran los cuadros resumen de los resultados de las encuestas aplicadas durante la vigencia 2019:

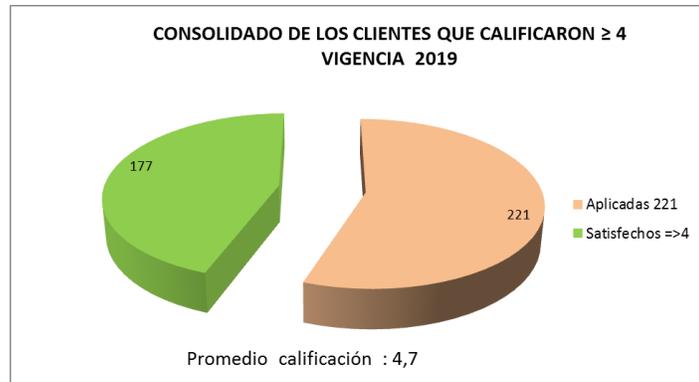
Medición Nivel de satisfacción 2019

PROCESO P4

RESUMEN TABULACION ENCUESTAS TOTAL CONSOLIDADO VIGENCIA 2019			
CLIENTE O PARTE INTERESADA	APLICADAS	CON CALIFICACION =>4	CALIFICACION CONSOLIDADA PROMEDIO POR ENCUESTA
SUJETOS DE CONTROL AUDITADOS	49	47	4,8
DENUNCIANTES OPORTUNIDAD RESPUESTA	2	2	5
SUJETOS DE CONTROL-TRAMITE DENUNCIAS	22	12	4,8
ASAMBLEA DEPARTAMENTAL	15	12	4,7
CONCEJOS MUNICIPALES	133	104	4,4
	221	177	
% TOTAL CLIENTES QUE CALIFICARON ≥ 4 EN LA VIGENCIA 2019			80%
CONSOLIDADO TOTAL SATISFACCION CLIENTE 2019			4,725

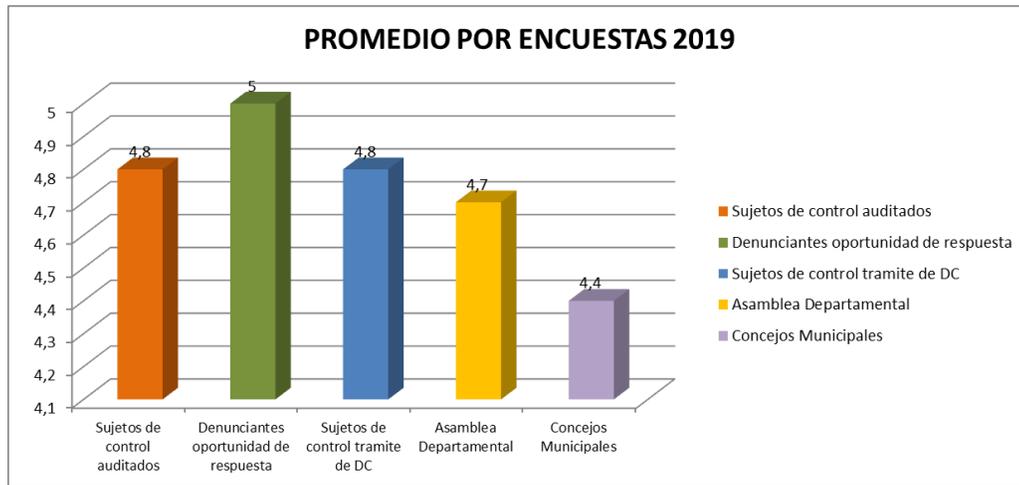


Como se observa en el cuadro anterior de las 221 encuestas aplicadas a los clientes y partes interesadas durante la vigencia 2019, el 80% de ellos manifestaron estar satisfechos con la gestión adelantada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y la calificación total consolidada de satisfacción del cliente alcanzo un **promedio de 4,72**.



Se evidencio que el promedio de las calificaciones por cliente oscilaron entre un puntaje de 4,4 a 5 puntos mostrando un nivel de satisfacción entre bueno y excelente en la gestión adelantada por la Entidad, siendo la más baja la opinión de los Concejos Municipales con una calificación promedio de 4,4 pero se mantuvo dentro del rango del nivel de satisfacción favorable como se muestra en la siguiente gráfica:

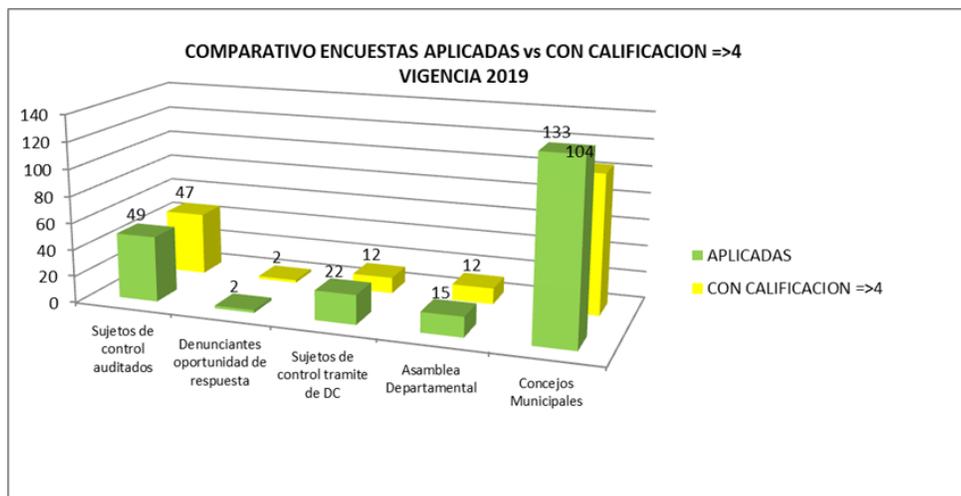
CLIENTE O PARTE INTERESADA	PROMEDIO POR ENCUESTA 2019
Sujetos de control auditados	4,8
Denunciantes oportunidad de respuesta	5
Sujetos de control tramite de DC	4,8
Asamblea Departamental	4,7
Concejos Municipales	4,4



Con relación al número de entidades y sujetos de control encuestados durante esta vigencia se incrementó la muestra a los Concejos Municipales, toda vez que en las vigencias anteriores su medición por la muestra escogida era relativamente baja.

COMPARATIVO APLICADAS vs CON CALIFICACION =>4 VIGENCIA 2019

CLIENTE O PARTE INTERESADA	APLICADAS	CON CALIFICACION =>4
Sujetos de control auditados	49	47
Denunciantes oportunidad de respuesta	2	2
Sujetos de control tramite de DC	22	12
Asamblea Departamental	15	12
Concejos Municipales	133	104



ENCUESTAS DE MEDICION

Es importante precisar en este informe de medición del nivel de satisfacción del cliente 2019, como se estableció el factor de evaluación y el contenido de las preguntas así como la opinión de los encuestados de tal manera que sirviera para retroalimentar el proceso P4, como se presenta a continuación con relación a la:

1) Percepción de los integrantes de los Concejos Municipales

Con el objeto de medir la Satisfacción del Cliente 2019 de los integrantes de los Concejos Municipales, se les aplicó la encuesta a 133 Concejales de los municipios de

El objetivo de la encuesta es medir el nivel de satisfacción de los honorables miembros de los Concejos Municipales 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.

Se estableció un factor de evaluación con tres 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 Concejos Municipales, con la gestión de la CDVC:

N°	AFIRMACION
1	Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.
2	Los informes que le da a conocer la Contraloría Departamental contribuyen para que se ejerza vigilancia y/o control político a la gestión.
3	Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce.

Así las cosas, se puede inferir que los Concejales de los municipios del Valle del Cauca, tienen una percepción de buen nivel de satisfacción con relación a la gestión realizada por el Ente de Control, al emitir **una calificación promedio de 4,4 para las tres preguntas.**

Como resultado de esta opinión favorable expresaron que la Contraloría Departamental del Valle realiza una excelente labor y que su trabajo es muy valioso e importante, que la atención es oportuna, que realizan buena gestión y que les parece excelente que estén en permanente contacto que esto enriquece la labor de los Concejales y que el control que realizan es muy importante hacerlo para el buen desarrollo de sus Municipios.

Igualmente que el apoyo técnico brindado por la Contraloría Departamental sumado al del Concejo es muy importante para efectuar un buen control político.

Agregan que esta labor de control fiscal participativo afianza la participación de las comunidades en el control y vigilancia fiscal, involucrados en las Veedurías Ciudadanas.

Como también que sirva para el mejoramiento continuo de los procesos de apoyo para atender de manera eficiente los objetivos misionales y es de suma importancia el apoyo técnico a los Concejos Municipales para la vigilancia y control de los recursos públicos.

Sirve igualmente para mejorar la eficiencia, eficacia, calidad y cobertura del control y la vigilancia fiscal.

Consolida el proceso de mejoramiento continuo encaminado al control político municipal.

Sugerencias y Comentarios generales

Como resultado de las encuestas a los Honorables Concejales 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) Nosotros que nos corresponde el control político encontramos un hallazgo y lo reportamos y no pasa nada.
- b) No se socializa la información y se conoce poco.
- c) No conocen los informes sugieren mayor difusión
- d) Durante el presente periodo no me han dado a conocer un solo informe sobre el control ejercido.
- e) Manifiesta un Concejal que la Contraloría Departamental es una entidad que requiere profesionales idóneos para llevar a cabo su trabajo de control fiscal.

2. Percepción de los Sujetos de Control Auditados

Con el objeto de medir la Satisfacción del Cliente 2019 de los Sujetos de control auditados, se les aplicó la encuesta a 49 Entidades.

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:

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

El resultado de medición de las 49 encuestas aplicadas a los sujetos de control auditados arroja **una calificación promedio de 4,8**, de las cuales 47 entidades se encuentran satisfechas calificando entre 4 y 5 las preguntas de la encuesta aplicada, representando el 96%.

Esta calificación promedio para las cinco preguntas de 4,8 puntos, indica que la percepción que tienen los funcionarios de los entes sujetos de control con la actuación y procedimientos de la Contraloría en el proceso auditor, ubica a la entidad en un nivel excelente de satisfacción y con relación al año anterior se mantiene el promedio.

Manifestaron la Excelente labor que desarrollo la Contraloría Departamental en esta vigencia.

Y agregaron que para la Entidad es de gran ayuda los seguimientos realizados ya que con estos se da claridad a los procesos llevados a cabo y además que la comunidad resuelva toda clase de dudas e inquietudes.

Sugerencias y Comentarios Generales

- 1) Las relaciones interpersonales con los funcionarios de Contraloría han sido muy buenas.
- 2) El proceso específico de esta auditoria se realizó con total profesionalismo por parte del ente de control y fueron ampliamente aclarados cada una de los temas que se trataron.
- 3) En cuanto a recomendaciones a tener en cuenta, manifiestan los encuestados lo siguiente:
- 4) Entre las sugerencias que hace un sujeto para que la información les llegue oportuna y precisa solicitamos que la información nos sea enviada a los siguientes correos: haciendamunicipal@lacumbre-valle.gov.co y contactenos@lacumbre-valle.gov.co Hacemos referencia a información que sea solicitada a la Secretaria de Hacienda.
- 5) Se sugiere ampliar los tiempos para el derecho a la contradicción y la presentación de los planes de mejoramiento formulados para la reducción de los hallazgos.
- 6) Solicitan mantener el nivel de comunicación y participación que a la fecha ha permitido lograr los objetivos del proceso en los tiempos programados.

3 . Percepción de los integrantes de la Asamblea Departamental

Con el objeto de medir la Satisfacción del Cliente 2019 de los integrantes de la Asamblea Departamental del Valle, se les aplicó la encuesta a 15 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.

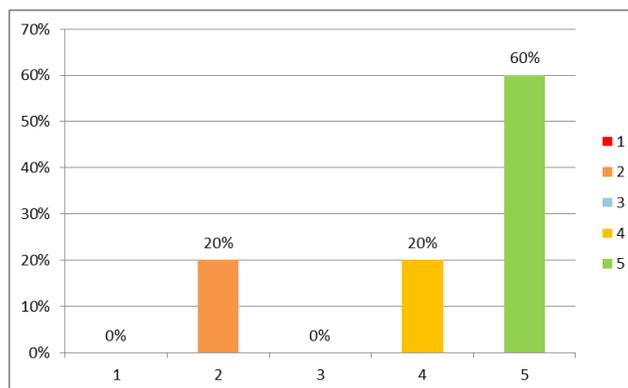
Los resultados se analizan a continuación presentando el resumen por cada una de las preguntas y el peso porcentual arrojado:

TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION DE LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL						
FRENTE A LA GESTION ADELANTADA POR LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE						
SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2019						
N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.	0	3	0	3	9
		0%	20%	0%	20%	60%
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	3	0	4	8
		0%	20%	0%	27%	53%
3	Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce.	0	3	0	4	8
		0%	20%	0%	27%	53%
		0%	60%	0%	73%	167%
		0%	20%	0%	24%	56%
						80%

Aplicada el 11 y 12 de Junio de 2019 de manera presencial a los Honorables diputados

A continuación se muestra el gráfico de cada pregunta de la encuesta realizada a la Asamblea Departamental que permite de manera porcentual, evidenciar los resultados obtenidos.

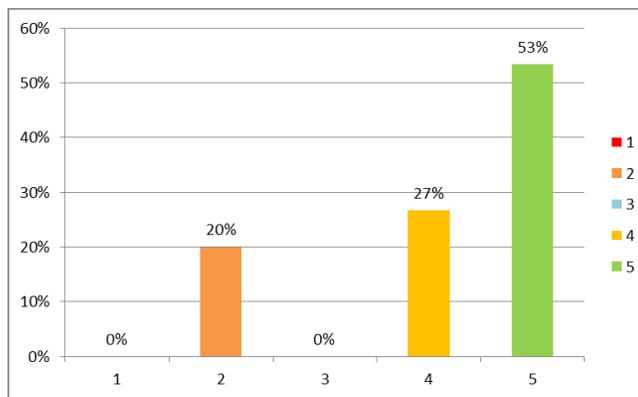
Pregunta 1 : *Los informes presentados por la CDVC son claros y oportunos?*



A esta pregunta el 60% de los diputados calificaron cinco (5) puntos equivalente a un excelente nivel de satisfacción con los informes. Un 20% tiene un buen nivel de satisfacción al calificar con cuatro (4) puntos la pregunta y un 20% califico con (2) puntos la pregunta es decir, que están insatisfechos con relación a la claridad y oportunidad en los informes. Lo anterior indica que para el 80% de los encuestados los informes producidos por la CDVC son considerados oportunos y claros.

Pregunta No. 2

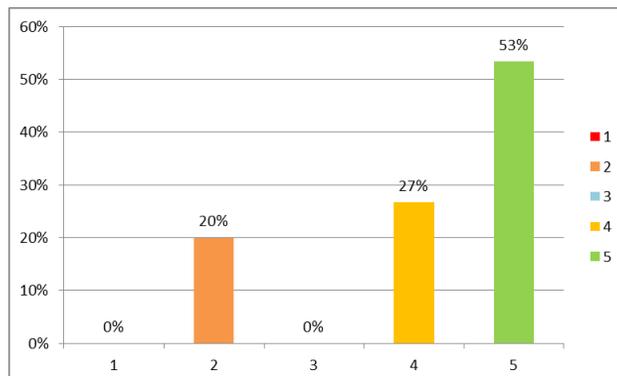
Los informes que le da a conocer la CDVC contribuyen para que ejerza vigilancia y/o control político a la gestión ?



En la Pregunta No. 2 la calificación del 53 % 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 27% restante calificó la pregunta con cuatro (4) puntos, ubicando el nivel de satisfacción del insumo, en un nivel bueno y el 20% restante le otorga una calificación de (2) puntos considerándolo en un nivel bajo de contribución para ejercer vigilancia y/o el control político a la gestión. Lo anterior indica que solo el 80% de los encuestados considera que los informes producidos por la CDVC si son un insumo óptimo para el ejercicio de vigilancia y control político a la gestión.

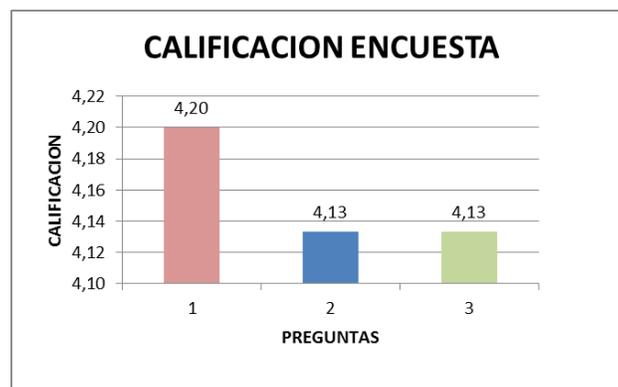
Pregunta No. 3

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



De igual manera para la Pregunta No.3 el 53% 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 27% calificó la pregunta con cuatro (4) puntos, es decir que tienen una percepción buena de la gestión, pero el 20% si la consideró deficiente.

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 buen nivel de satisfacción, con relación a la gestión realizada por el Ente de Control, al emitir **una calificación promedio de 4,13 para las tres preguntas, pero que comparada esta calificación** con relación a la vigencia anterior ha desmejorado, la cual estaba en un (4,75).



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:

- 1) *“Se haría importante enfatizar el control en temas ambientales de los municipios-manejo vertimientos, residuos sólidos, inversión 1% Ley 99. “*

Con relación a esta sugerencia del Honorable diputado se le envió copia de este informe a la Dirección de Recursos Naturales y Medio Ambiente para ser tenida en cuenta en la programación de auditorías a realizar en el 2020.

4 . Percepción de los ciudadanos frente a la oportunidad de respuesta de las Denuncias

De las 68 denuncias de la vigencia 2019 atendidas a diciembre 31 de 2019 con respuesta definitiva y de fondo, solo dos denunciantes diligenciaron la encuesta, no obstante a que en cada informe final de respuesta se adjuntó dicho anexo de encuesta y adicionalmente a que continuoa activo durante la vigencia 2019 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, esta encuesta la respondieron únicamente 2 denunciante los cuales calificaron excelente con puntaje de 5 .

Sugerencias y Comentarios generales

"Felicitó a la Contraloría por la diligencia y eficiencia en sus funciones Muchas gracias "Vale la pena denunciar"

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

En vista del poco interés de los ciudadanos denunciante por diligenciar las encuestas remitidas con el informe final de Respuesta a la denuncia Ciudadana, se continuo para más cobertura en la medición del nivel de satisfacción, con el envió 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 38 encuestas enviadas a los Sujetos de control fueron diligenciadas 22 encuestas, de los cuales 12 respondieron estar satisfechos otorgando una calificación mayor o igual a 4.

Sugerencias y Comentarios generales

No se realizó visita fiscal por lo tanto, no hubo carta de presentación de los funcionarios. La información se solicitó vía correo.

6. Percepción de la comunidad asistente al Acto Público de Rendición de Cuentas

Al evento del Acto público de Rendición de Cuentas de la Contraloría del Valle fueron convocados:

- Miembros del Comité de Moralización
- Representantes de los Organismos de Control
- Honorables Diputados y Concejales del Valle
- Alcaldes
- Personeros
- Representantes de Gremios
- Rectores Universitarios
- Miembros del Gabinete Departamental y demás Entidades Sujetos de control.
- Periodistas vallecaucanos
- Miembros de las JAC y Jal de los municipios y representantes de las veedurías ciudadanas.
- Funcionarios de la Contraloría Departamental del Valle
- Comunidad en general.

Entre la comunidad asistente al acto público de rendición de cuentas realizado el 12 de diciembre de 2019 en el Centro Cultural Comfandi en el municipio de Santiago de Cali se realizaron encuestas a los asistentes con el fin de realizar la medición del nivel de satisfacción sobre la

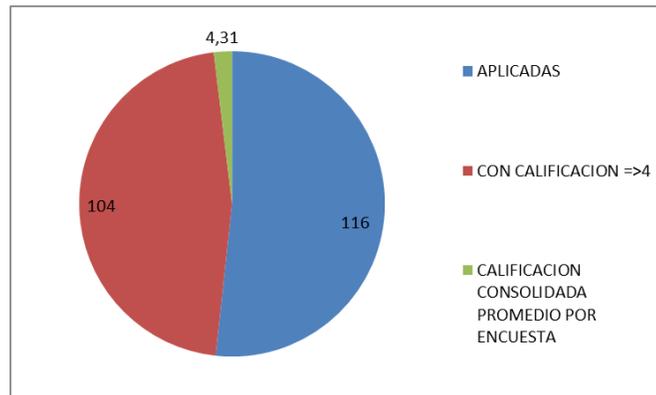
exposición realizada en el acto se tomó una muestra de 116 encuestas obteniendo como resultado que **el 90% de ellos quedaron satisfechos** con esta rendición, calificando **el evento con un promedio de 4,31 puntos**, como se muestra en el siguiente cuadro :

Medicion Nivel de satisfaccion 2019			
ACTO RENDICION DE CUENTAS			
PROCESO P4			
RESUMEN TABULACION ENCUESTAS DICIEMBRE 12 2019			
CLIENTE O PARTE INTERESADA	APLICADAS	CON CALIFICACION =>4	CALIFICACION CONSOLIDADA PROMEDIO POR ENCUESTA
ASISTENTES O ENTIDAD	116	104	4,31
	116	104	
% TOTAL CLIENTES QUE CALIFICARON ≥ 4 A DICIEMBRE 31 DE 2019			90%
CONSOLIDADO TOTAL SATISFACCION CLIENTE 2019			4,31

Resultados de la Encuesta de satisfacción al Cliente.

ACTO PUBLICO RENDICION DE CUENTAS

2019



Como está estipulado en el procedimiento de Rendición de Cuentas de la Entidad, durante el Acto se aplicó una encuesta para medir el grado de satisfacción de los invitados, y recoger sus sugerencias e inquietudes, con el fin de garantizar una mejora continua.

La encuesta fue entregada al iniciar el evento, junto con la Revista de Rendición de Cuentas 2019. Dicha encuesta también fue ajustada este año, bajo el criterio de lograr mayor claridad y facilitar el manejo por parte de los asistentes.

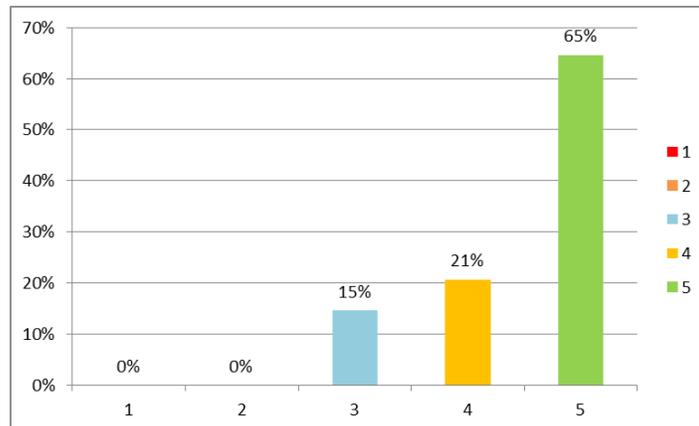
La Encuesta constó de 4 preguntas que debían ser contestadas bajo el criterio de deficiencia y/o excelencia (incluyendo los matices).

TABULACION ENCUESTA ACTO PUBLICO DE RENDICION DE CUENTAS						
Diciembre 12 de 2019						
2016 - 2019						
N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Considera importante la informacion suministrada por la Contraloria Departamental ?	0	2	8	18	88
		0%	2%	7%	16%	76%
2	La informacion suministrada por la Contraloria Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa?	0	1	8	26	81
		0%	1%	7%	22%	70%
3	Conoce los mecanismos de participacion ciudadana y control social que promueve la Contraloria Departamental, mediante los cuales puede presentar sus	0	0	17	24	75
		0%	0%	15%	21%	65%
4	Como considera que es la gestion adelantada por la Contraloria Departamental en su comunidad ?	1	3	8	30	74
		1%	3%	7%	26%	64%
		0%	3%	28%	59%	210%
		0%	1%	9%	20%	70%
						90%

A continuación se exponen los resultados con relación a algunas preguntas de la encuesta:

Respecto a la pregunta No.3, el 65% de los encuestados responden que si conocen los mecanismos de participación ciudadana y de control social que promueve la Entidad y lo consideran excelente pero el 15% de los encuestados lo ubican en un nivel medio de satisfacción representado en 17 asistentes que no están plenamente satisfechos .

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?*



Sugerencias y Recomendaciones

Por lo anterior se considera pertinente mejorar con relación a la promoción de estos mecanismos.

Los encuestados manifestaron diversos mensajes de felicitación y aspectos positivos con relación a la gestión de la Entidad como se muestra en el siguiente cuadro:

1.	Felicitaciones la información es muy clara y precisa
2.	Importante la rendición de cuentas, en especial de cara a la comunidad
3.	Excelente la gestión de la Contraloría Departamental en cabeza del Doctor José Ignacio Arango Bernal, aplicando el principio de celeridad en los procesos fiscales.
4.	La Contraloría ha mejorado en todos sus aspectos
5.	La Contraloría Departamental del Valle del Cauca le devolvió la confianza a los vallecaucanos en las instituciones del Estado.
6.	Excelente logística y compromiso por parte de los funcionarios
7.	La Contraloría ha mejorado muchos de sus aspectos.
8.	Buena organización e información de interés
9.	Excelente gestión que redundo en mejoras para la comunidad en general y el adecuado direccionamiento del recurso público. Por el bien de mi Valle...Adelante!
10.	Excelente presentación clara y concisa
11.	Muy importante la gestión de la Contraloría
12.	La Contraloría es apoyo fundamental para el desarrollo de los municipios con su control que coadyuva a un buen servicio social.
13.	Reconozco como muy positivo la necesidad de elaborar planes de mejoramiento frente a los hallazgos administrativos
14.	Puntualidad en el inicio del evento
15.	Excelente
16.	Muy dinámica la rendición de cuentas lo que capta la atención de las asistentes.
17.	Excelente presentación, la utilización de videos con recortes periodísticos y la dinámica tipo conversatorio para la rendición fue muy amena y satisfactoria en términos de claridad, oportunidad y concreción.
18.	Todo bien

SUGERENCIAS

1.	Quisiera tener mayor información y/o modelos que me permitan tener ampliación en el proceso de rendición y transparencia para cumplir con los requerimientos
2.	Generar espacios de asistencias técnicas en algunos procesos no solo auditorias.
3.	No se observa en la rendición de cuentas medidas de la Gestión a través de indicadores planteados en el Plan Estratégico de la Entidad, vigencia 2018.
4.	El Contralor no parecía conocer el contenido todo el tiempo leyo el documento entregado

5.	El salón pequeño y tiene que ser más amplio para que tanto funcionarios como invitados estemos cómodos, lo demás bien.
6.	Como órgano de control, con conocimiento suficiente de lo público, la Contraloría debería articular con otros órganos para generar mayor impacto en el control.
7.	Se dé trámite a los procesos en menor tiempo ya que es complejo estar a la espera , y conocer la respuesta es muy importante para los funcionarios
8.	Muy incumplido el horario de inicio
9.	Falta puntualidad en el evento.
10.	Que se proporcione capacitación y apoyo a las personerías en temas de control, toda vez que se carece de personal para tener mayor cobertura de gestión.
11.	Falto mucho por hacer
12.	Soy veedor de Pradera quisiera que la rendición de cuentas fuera permanente informando no en tiempo real los avances que vayan presentando nuestras denuncias. Porque no hay retroalimentación una vez denunciamos, solo el informe y ya , y quedamos esperando resultados que no se nos informan.
13.	Capacitación para entidades-RCL. Participación Ciudadana-SIA- Jefes de Control Interno-o oficinas de control interno en general departamentales sobre auditorias-controles -planes de mejora.
14.	Continuar con el ejercicio de control fiscal fortalecer el control social ya que las ciudadanos poco participan.

Respecto a las anteriores sugerencias se tendrán en cuenta y se enviarán a los diferentes procesos competentes para las respectivas acciones correctivas y de mejora involucrados en este acto de rendición de cuentas.

7. Comunidad y Sujetos de Control que recibe Capacitaciones Externas

El nivel de satisfacción de la comunidad y sujetos de control en las capacitaciones Externas brindadas por la Subdirección Escuela de Capacitación que estuvo adscrita a la Dirección de Comunicaciones y Participación Ciudadana hasta mediados del año 2019, 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:

CUADRO RESUMEN ENCUESTAS MEDICION SATISFACCION

CAPACITACIONES EXTERNAS

No. TRIMESTRE	No. CAPACITACIONES EXTERNAS PARA LA COMUNIDAD Y SUJETOS DE CONTROL	ENCUESTAS DILIGENCIADAS	ENCUESTAS CON RESULTADO EN PROMEDIO ≥ 4	% NIVEL DE SATISFACCION EN RELACION A LAS CAPACITACIONES
1	1	3	3	100%
2	2	197	173	88%
3	2	400	387	97%
4	2	302	301	99%
TOTALES	7	902	864	96%

CONCLUSIONES

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, Concejales, 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 consolidado total de un nivel de satisfacción de conceptualización “*Excelente*” para la vigencia 2019, por cuanto el 80% de los clientes otorgó en promedio una calificación de **4.7** que comparada con la vigencia anterior mejoro toda vez que en el año 2018 la calificación promedio fue de 4.65 puntos.

Así mismo comparada la calificación del nivel de satisfacción de los clientes y partes interesadas entre las vigencias correspondientes al cuatrenio 2016-2019 se mantuvo sin variación significativa como se observa en el siguiente cuadro:

2016	2017	2018	2019	PROMEDIO CUATRENIO 2016-2019
4.7	4.6	4.6	4.7	4.65

Igualmente la medición del nivel de satisfacción de las capacitaciones externas brindadas durante la vigencia 2019 dio como resultado un nivel de satisfacción Excelente por cuanto el 96% de las personas y funcionarios de los sujetos de control capacitados calificaron con un promedio mayor o igual a 4 estas capacitaciones recibidas.

NILTON AMILCAR GUERRERO CASTILLO
 Director Operativo de Participación Ciudadana