

125-15.03

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA CONTRALORIA  
DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA  
VIGENCIA 2020**

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 2020, aplicó diferentes 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 a los Actos Públicos de Rendición durante el 2020 (Audiencias, Diálogos Participativos)

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:

<b>Puntos (Intervalo)</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>
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 auditorias regulares, especiales, de cierre fiscal y de contratación Covid 19 incluidas en el PVCFT vigencia 2020 y publicadas en la página web de la CDVC plan que incorporó un universo de 283, lo que arroja una muestra de 85 encuestas equivalente al 30% de dicho universo, pero fueron realmente aplicadas un total 96 encuestas a los sujetos de control auditados durante el 2020.

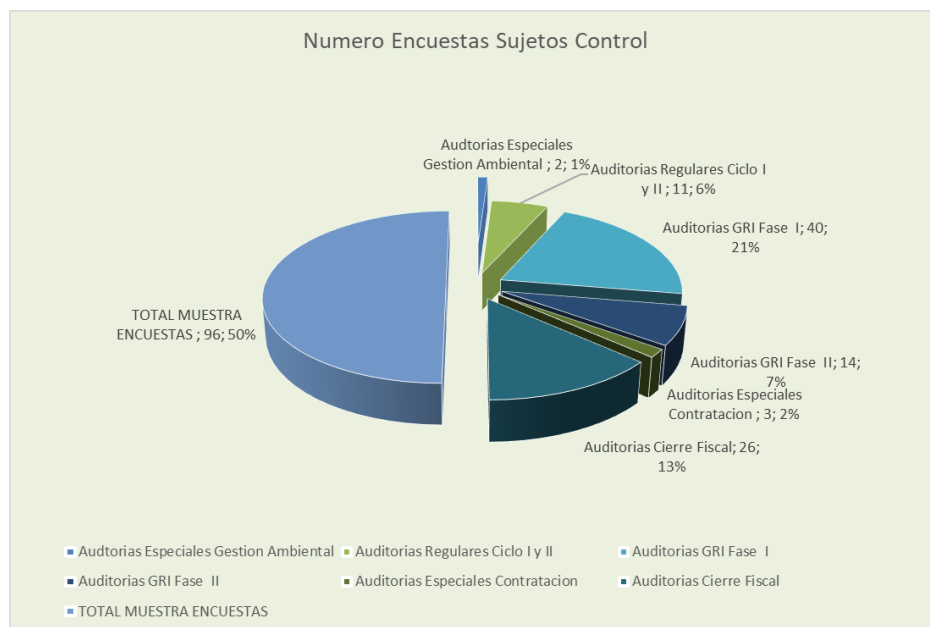
### Plan Vigilancia Control Fiscal 2020

RESUMEN PGA	AUDITORIAS
TIPO DE AUDITORIA	
AUDITORIAS REGULARES	4
AUDITORIAS ESPECIALES-CONTRATACION	1
AUDITORIAS ESPECIALES- CONTRATACIÓN	2
GRI - EVALUACION DE CONTRATACION DE UM I	54
GRI - EVALUACION DE CONTRATACION DE UM II	22
CIERRE FISCAL	32
AUDITORIAS AMBIENTALES	10
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO- AMBIENTAL	1
REVISIÓN DE LA CUENTA	116
REVISIÓN DE LA CUENTA	25
AUDITORIAS FINANCIERAS Y DE GESTION	2
AUDITORIAS FINANCIERAS Y DE GESTION	5
AUDITORIAS REGULARES	8
AUDITORIA DE DESEMPEÑO	1
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>

Revisado el Plan de Vigilancia de Control Fiscal 2020, se procedió a seleccionar la muestra de los sujetos de control a los cuales se les aplicarían las encuestas para medir la percepción de los clientes, determinando realizarlas de manera virtual por envío a través de correo electrónico, o vía telefónica, ya que por razones de la Pandemia del Covid 19, no se podían realizar de forma presencial, realizándolas a las siguientes auditorías del PVCF 2020 como se muestra en la siguiente tabla:

AUDITORIAS PVCF 2020	NUMERO MUESTRA SUJETOS CONTROL
Auditorias Especiales Gestion Ambiental	2
Auditorias Regulares Ciclo I y II	11
Auditorias GRI Fase I	40
Auditorias GRI Fase II	14
Auditorias Especiales Contratacion	3
Auditorias Cierre Fiscal	26
<b>TOTAL MUESTRA ENCUESTAS</b>	<b>96</b>

Del total de 283 auditorías realizadas a los sujetos de control se seleccionó una muestra de 96, equivalente al 34% de las auditorías realizadas, cumpliendo de tal manera con el porcentaje exigido en el procedimiento que debe ser del 30%.



## ENCUESTAS DE MEDICION

Es importante precisar en este informe de medición del nivel de satisfacción del cliente 2020, 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 2020 de los integrantes de los Concejos Municipales, se aplicó la encuesta a 41 Concejales de los municipios de Vijes, Dagua, Florida, Ginebra, Roldanillo, Obando, Pradera por el Ciclo I de Auditorias Regulares, Auditorias de Gestión Ambiental y Contratación, así mismo a los Concejos de El Dovio, La Victoria, La Unión, Ulloa, Versalles, Zarzal, El Cairo, El Águila, Cartago, Argelia, Ansermanuevo entre otros por las demás modalidades de Auditoria realizadas.

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.

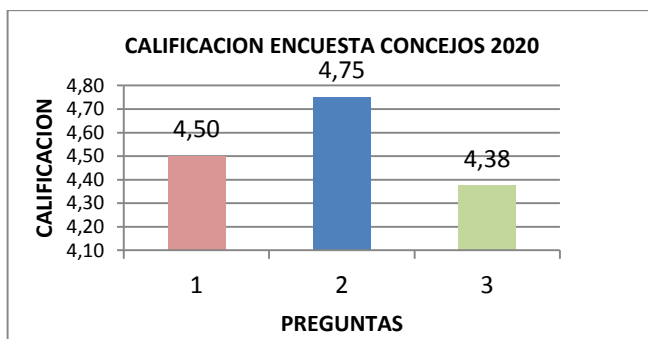
Se estableció un factor de evaluación con tres preguntas, con el fin de identificar si nuestros clientes están o no satisfechos con el proceso auditor realizado por parte de la CDVC, calificando igual que las anteriores encuestas de uno (1) a cinco (5) los aspectos relevantes del mismo.

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, a la cual

de 60 encuestas enviadas, respondieron 8 concejales y el 100% de ellos otorgaron una calificación  $\geq 4$  ubicándose en un nivel satisfactorio:

TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION DE CONCEJOS MUNICIPALES TE A LA GESTION ADELANTADA POR LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL Vigencia 2020						
N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.	0	0	0	4	4
		0%	0%	0%	50%	50%
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	5	3
		0%	0%	0%	63%	38%
		0%	0%	0%	138%	163%
		0%	0%	0%	46%	54%
						100%

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 4,54 para las tres preguntas.**



**CALIFICACION PROMEDIO TOTAL 4,54**

Como resultado de esta opinión favorable expresaron que los informes recibidos de la Contraloría Departamental son de mucha importancia para nosotros como corporación, porque debemos cumplir con unas funciones cumpliendo primero que todo con la Constitución y las leyes de la Republica. Y así mismo invitan a seguir trabajando de forma conjunta por nuestro Departamento.

### ***Sugerencias y Comentarios generales***

En 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, entre

ellos que es Importante allegar al correo institucional todos los informes que se realicen al ejecutivo, entidades descentralizadas y por supuesto a nuestra corporación.

## 2. Percepción de los Sujetos de Control Auditados

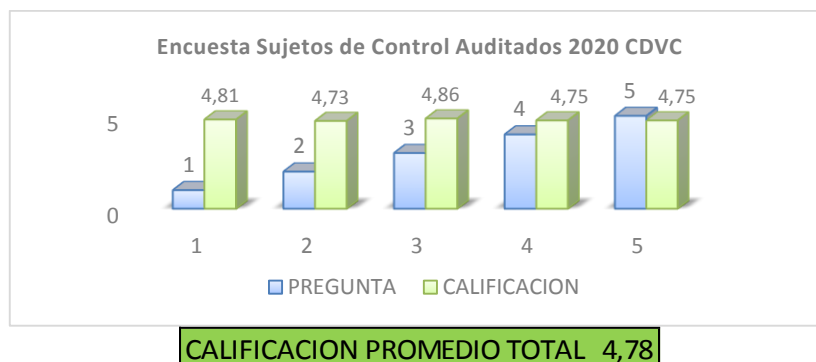
Con el objeto de medir la Satisfacción del Cliente 2020 de los Sujetos de control auditados, se les aplicó la encuesta a 96 Entidades.

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.

En el siguiente cuadro 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:

TABULACION ENCUESTA APLICADA A LAS ENTIDADES SUJETOS DE CONTROL AUDITADOS						
A Diciembre 31 DE 2020						
N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	1. La Contraloría informó con anticipación la realización del proceso auditor en su entidad?	0	0	1	13	63
		0%	0%	1%	17%	82%
2	2. El equipo auditor solicitó la documentación pertinente de manera previa?	0	0	0	21	56
		0%	0%	0%	27%	73%
3	3. El equipo auditor fue respetuoso y mantuvo buena comunicación con las personas de la entidad?	0	0	1	9	67
		0%	0%	1%	12%	87%
4	4. Los resultados del proceso auditor fueron dados a conocer mediante un informe preliminar, en cumplimiento del debido proceso?	0	0	0	14	62
		0%	0%	0%	18%	82%
5	5. La gestión realizada por la CDVC genera beneficios y mejoramiento continuo para la entidad?	0	1	2	15	59
		0%	1%	3%	19%	77%
		0%	1%	5%	94%	400%
		0%	0%	1%	19%	80%
Aplicada del 08 de abril al 31 de diciembre de 2020						99%
Total encuestas enviadas: 96						
Total encuestas contestadas: 77						

El resultado de medición de las 77 encuestas contestadas de las 96 que se enviaron a los sujetos de control auditados arroja **una calificación promedio de 4,78** de las cuales 76 entidades se encuentran satisfechas calificando entre 4 y 5 las preguntas de la encuesta aplicada, representando el 99%.



**Esta calificación promedio para las cinco preguntas de 4,78 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 (4,80) se presenta una disminución mínima en el promedio.

Los encuestados resaltaron aspectos positivos en el proceso auditor entre ellos, consideran que el trabajo del equipo auditor fue muy positivo, contribuyendo con el proceso de mejora continua de la Industria de Licores del Valle.

Así mismo manifestaron que la auditoría fue muy enriquecedora y se llevó con mucho respecto, exigieron los documentos los revisaron muy bien se dio el paso a paso de revisión de los contratos y su resultado fue bueno para el Municipio de Pradera.

En la Contraloría a la Gestión ambiental realizada se tuvo muy buena comunicación y con anticipación de los requerimientos y los informes fueron oportunos

### ***Sugerencias y Comentarios Generales***

En las encuestas expresaron algunas inconformidades inherentes a que el proceso auditor es muy demorado, y que deberían venir más a prevenir, y agregan que deberían capacitar y asesorar y no solo que vengan a auditar.

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

Con el objeto de medir la Satisfacción del Cliente 2020 de los integrantes de la Asamblea Departamental del Valle, se les envió la encuesta a los 21 Diputados al correo electrónico.

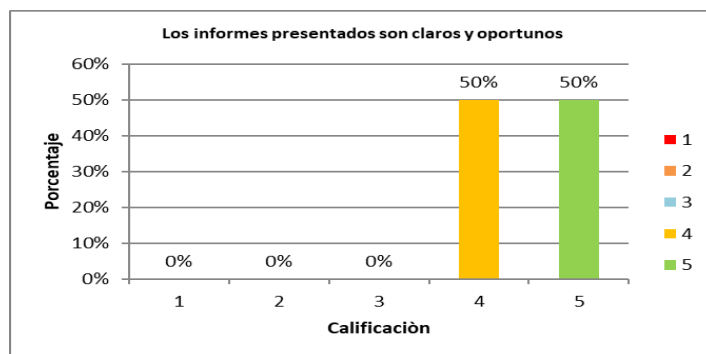
El objetivo de la encuesta es medir el nivel de satisfacción de los honorables miembros de la Asamblea Departamental a través de tres preguntas para calificar de uno (1) a cinco (5), con la oportunidad y claridad de los informes producidos por la CDVC, la calidad de la información como insumo para el 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 2020						
N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.	0	0	0	1	1
		0%	0%	0%	50%	50%
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	1	1
		0%	0%	0%	50%	50%
3	Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce.	0	0	0	0	2
		0%	0%	0%	0%	100%
		0%	0%	0%	100%	200%
		0%	0%	0%	33%	67%
						100%

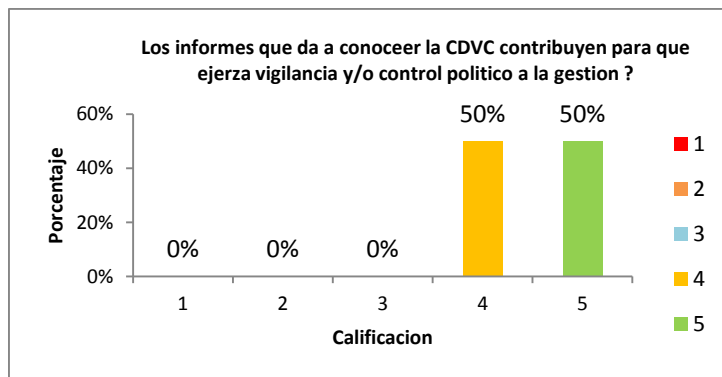
Se muestra el gráfico de cada pregunta de la encuesta realizada a la Asamblea Departamental que permite de manera porcentual, evidenciar los resultados obtenidos.

#### Pregunta 1:



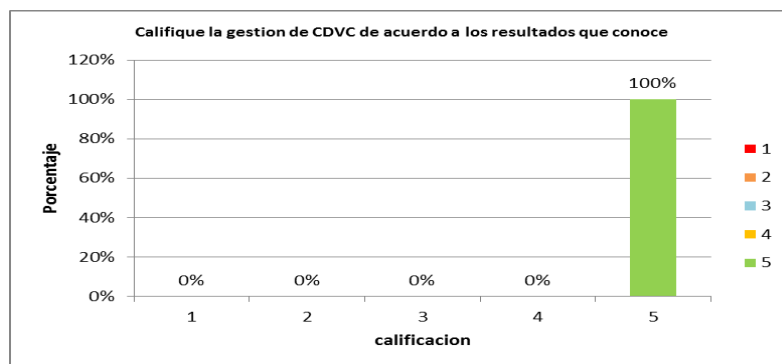
A esta pregunta el 50% de los diputados calificaron cinco (5) puntos equivalentes a un excelente nivel de satisfacción con los informes. Un 50% tiene un buen nivel de satisfacción al calificar con cuatro (4) puntos la pregunta, es decir, que están satisfechos con relación a la claridad y oportunidad en los informes. Lo anterior indica que para el 100% de los encuestados los informes producidos por la CDVC son considerados oportunos y claros.

#### Pregunta No. 2



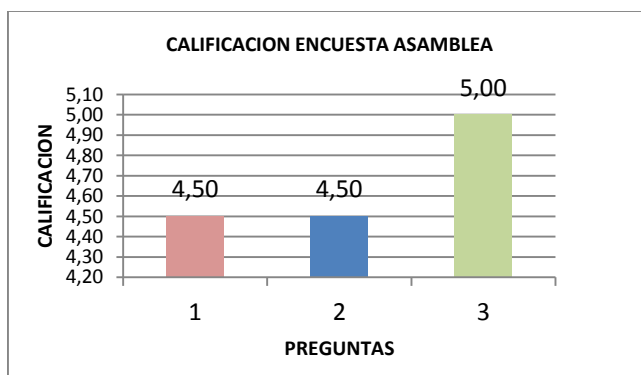
En la Pregunta No. 2 la calificación de 50 % de los diputados se ubicó en cinco (5) puntos, dando como resultado un excelente nivel de satisfacción con los productos de la CDVC como insumo del control político, producidos por la CDVC y si son un insumo óptimo para el ejercicio de vigilancia y control político a la gestión. El 50% restante calificó la pregunta con cuatro (4) puntos, ubicando el nivel de satisfacción del insumo, en un nivel bueno. Lo anterior indica que el 100 % de los encuestados están satisfechos con los informes.

### Pregunta No. 3



De igual manera para la Pregunta No.3 el 100% de los diputados ubicó su calificación en excelente nivel de satisfacción con los resultados de la gestión de la CDVC cinco (5) puntos, es decir que tienen una percepción excelente 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 buen nivel de satisfacción, con relación a la gestión realizada por el Ente de Control, al emitir **una calificación promedio de 4,66 para las tres preguntas, que comparada esta calificación** con relación a la vigencia anterior ha mejorado, la cual estaba en un (4,13).



CALIFICACION PROMEDIO TOTAL 4,66

### 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 positivos de carácter general como se enuncian a continuación:

- 1) Muy importante que se siga trabajando en la vigilancia de los recursos de los vallecaucanos.
- 2) Resalto la pertinencia y calidad de los informes presentados por la entidad evaluada, lo cual desde mi experiencia si contribuyen en la vigilancia y control político que realizamos en la Asamblea Departamental.

#### **4. Percepción de la Comunidad que presenta Denuncias frente a la oportunidad de Respuesta.**

De todas las denuncias de la vigencia 2020 atendidas a diciembre 31 de 2020 con respuesta definitiva y de fondo, solo 9 denunciante diligenciaron la encuesta, no obstante a que en cada informe final de respuesta se adjuntó dicho anexo de encuesta y adicionalmente a que continua activo durante la vigencia 2020 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 9 denunciante los cuales calificaron afirmativamente el 100% de ellos para las dos primeras preguntas, es decir que están satisfechos con los medios utilizados para presentar la denuncia y que facilitan el acceso a la entidad, brindándole a la comunidad la facilidad para ejercer su control fiscal participativo. Igualmente, que recibieron la confirmación del inicio de trámite.

##### **TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

##### **TRAMITE PETICIONES Y DENUNCIAS DICIEMBRE 31 DE 2020**

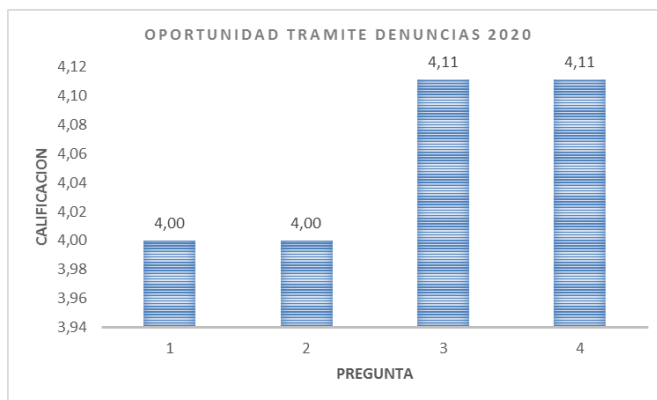
Anexo 02 M2P4-05

N°	AFIRMACION	SI	NO
1	El medio utilizado para presentar la petición queja o denuncia, facilitó su acceso a la entidad?	9 100%	0 0%
2	Recibió confirmación del inicio de trámite de su petición, queja o denuncia?	9 100%	0 0%
3	Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia, cumplió con el procedimiento y atendió la situación expuesta?	8 89%	1 11%
4	En términos de gestión, la CDVC cumplió con su función de atención a la comunidad y partes interesadas?	8 89%	1 11%

Para las preguntas 3 y 4 el 89% expresan que el trámite de la denuncia cumplió con el procedimiento y atendió la situación expuesta en la misma. Así mismo que la Contraloría Departamental del Valle del Cauca en términos de su gestión, cumplió la función de atención a la comunidad y parte interesadas de manera satisfactoria.

No obstante, el 11% de ellos están insatisfechos con el trámite de la denuncia presentada y que no cumplió con la función de atención a la comunidad de manera efectiva.

La calificación otorgada alcanza un nivel satisfactorio bueno con **4,05 puntos**, como se muestra en el siguiente gráfico:



PREGUNTA	1	2	3	4					
CALIFICACION	4,00	4,00	4,11	4,11					CALIFICACION PROMEDIO TOTAL : 4,05

### ***Sugerencias y Comentarios generales***

Los denunciantes expresaron algunos aspectos positivos entre ellos los siguientes :

- 1) Quedo satisfecho con la respuesta manifiesta al final de resolver la encuesta vía telefónica.
- 2) Muy adecuada la información, el análisis normativo, muy claro el resuelve de la inquietud presentada, expresa otro denunciante encuestado.

Así mismo algunas manifestaron inconformidades relacionadas con:

- 1) La profundización en algunos temas de la denuncia como por ejemplo que le hubiera gustado que profundizaran más sobre lo que paso con determinado contrato.
- 2) Insatisfacción con el informe.
- 3) Sería muy interesante y útil que el quejoso tuviera oportunidad de ampliar y hacer parte activa de la investigación para facilitar la integridad del ente investigador,
- 4) Que en la próxima investigación algunos denunciantes pudiesen hacer acompañamiento en los recorridos de la investigación por la Institución.

Las cuales se atendieron y brindo la explicación respectiva para tal fin por el responsable del proceso y sirvió de retroalimentación del mismo.

### **CONCLUSIONES ENCUESTAS CONSOLIDADAS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS**

El resultado de la aplicación de las encuestas durante el año 2020 se muestra en el siguiente cuadro resumen de encuestas según el procedimiento M2 P4-04:

Proceso P4

RESUMEN TABULACION ENCUESTAS TOTAL CONSOLIDADO VIGENCIA 2020			
CLIENTE O PARTE INTERESADA	DILIGENCIADAS	CON CALIFICACION =>4	CALIFICACION CONSOLIDADA PROMEDIO POR ENCUESTA
SUJETOS DE CONTROL AUDITADOS	77	72	4,78
DENUNCIANTES-PERCEPCION OPORTUNIDAD RESPUESTA	9	9	4,05
ASAMBLEA	2	2	4,66
CONCEJOS	8	8	4,54
	96	91	
% TOTAL CLIENTES QUE CALIFICARON $\geq 4$ A DICIEMBRE 31 DE 2020			95%
CONSOLIDADO TOTAL SATISFACCION CLIENTE 2020			4,5075

Como se observa en el cuadro anterior de las 96 encuestas aplicadas a los clientes y partes interesadas durante la vigencia 2020, el 95% 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 4,50**.

Se evidencio que los promedios de las calificaciones por cliente oscilaron entre un puntaje de 4,05 a 4,78 puntos mostrando un nivel de satisfacción bueno en la gestión adelantada por la Entidad, siendo la más baja la opinión de los denunciantes en relación con la percepción sobre oportunidad en la respuesta con una calificación promedio de 4,05 pero se mantuvo dentro del rango del nivel de satisfacción favorable como se muestra en el cuadro:

CLIENTE O PARTE INTERESADA	PROMEDIO POR ENCUESTA 2020
Sujetos de control auditados	4,78
Denunciantes oportunidad de respuesta	4,05
Asamblea Departamental	4,66
Concejos Municipales	4,54

Con relación al número de entidades y sujetos de control encuestados en el año 2020 se incrementó la muestra a los Sujetos de Control Auditados, toda vez que en las vigencias anteriores su medición por la muestra escogida era relativamente baja.

**COMPARATIVO DILIGENCIADAS vs CON CALIFICACION =>4 VIGENCIA 2020**

CLIENTE O PARTE INTERESADA	DILIGENCIADAS	CON CALIFICACION =>4
Sujetos de control auditados	77	72

Denunciantes Percepción oportunidad de respuesta	9	9
Asamblea Departamental	2	2
Concejos Municipales	8	8

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 “Bueno” para la vigencia 2020, por cuanto el 95% de los clientes otorgó en promedio una calificación de **4.5** que comparada con la vigencia anterior tuvo una leve disminución toda vez que en el año 2019 la calificación promedio fue de 4.7 puntos.

Así mismo comparada la calificación del nivel de satisfacción de los clientes y partes interesadas entre las vigencias correspondientes al cuatrenio 2017-2020 se mantuvo sin variación como se observa en el siguiente cuadro:

2017	2018	2019	2020	PROMEDIO CUATRENIO 2017-2020
4.6	4.6	4.7	4.5	4.6

Finalmente, con relación a las actividades de Promoción Ciudadana adelantadas por la Dirección Operativa de Participación Ciudadana, se aplicó la encuesta establecida para medir el nivel de satisfacción de los clientes y partes interesadas en los actos de rendición de cuentas realizados durante la vigencia 2020, que en este año incluyo varios eventos como se muestran a continuación:

### **5. Percepción de la comunidad asistente a los Actos Públicos de Rendición de Cuentas durante el 2020 (Audiencias, Diálogos Participativos)**

Durante la vigencia 2020 se optó por no realizar un solo evento del Acto público de Rendición de Cuentas de la Contraloría del Valle del Cauca, sino por realizar varios eventos durante el transcurso del año enfocados a fortalecer la participación ciudadana tales como audiencias públicas, diálogos participativos en los diferentes municipios del Departamento tratando de lograr una comunicación y acercamiento efectivo con la comunidad, para ello 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.

- Veedores Ciudadanos

## 1) MEDICION EVENTO AUDIENCIA PÚBLICA EN CARTAGO

La comunidad participante en la Audiencia pública virtual transmitida por Facebook Live desde la Cámara de Comercio del Municipio de Cartago a la cual se conectaron 135 personas que significa una participación importante de los sujetos de control, veedores y comunidad en general de los municipios que conforman la zona norte del Valle, durante la transmisión del evento expresaron mensajes de opinión por el chat sobre satisfacción del mismo como se presenta a continuación:

### MENSAJES DE CHAT EN LA TRASMISSION

En la transmisión del acto de Audiencia Pública Virtual de rendición de cuentas del 22 de septiembre de 2020, interactuaron 127 participantes a través del Chat, revisados los mensajes escritos se obtuvieron los siguientes resultados:

#### Opinión general sobre el evento:

En general, las personas que se conectaron al evento tienen una buena opinión sobre la Entidad y también sobre el evento, como lo demuestran las 127 interacciones distribuidas así:

NIVEL DE SATISFACCION	Me Gusta	Me encanta	Me enoja
PARTICIPANTES	110	14	3
PORCENTAJE	87%	11%	2%



Se evidencia en la gráfica anterior que el 98 % de los participantes que interactuaron (127) opinaron de manera favorable sobre el evento realizado por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca con la comunidad, los sujetos de control y demás grupos de valor del Norte del Departamento.

Igualmente realizaron 135 comentarios sobre la audiencia, de estos comentarios, 33 los realizaron funcionarios de la Entidad (administrador y/o funcionarios). Así mismo, 10 personas dejaron 2 mensajes y 2 personas registraron su opinión en 3 ocasiones. Lo anterior significa que, de los 135 mensajes, 109 corresponden al número de personas conectadas que expresaron su opinión.

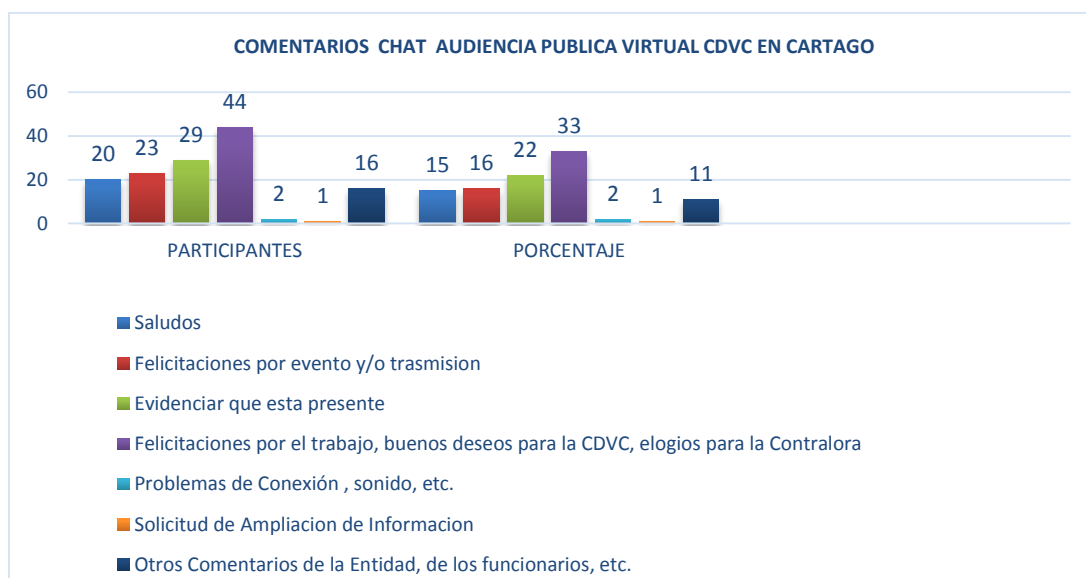
Algunos participantes en la audiencia durante la ejecución del evento realizaron comentarios a través del chat, los cuales para su análisis se clasificaron de la siguiente forma:

TIPO DE COMENTARIO	Saludos	Felicitaciones por evento y/o Trasmisión	Evidencia que está presente	Felicitaciones por el trabajo , buenos deseos para CDVC, elogios para la Contralora	Problemas de conexión y sonido	Solicitud de ampliación de información	Otros comentarios de la Entidad , de los funcionarios, etc.,
PARTICIPANTES	20	23	29	44	2	1	16
PORCENTAJE	15%	16%	22%	33	2	1	11

El mayor número de comentarios (44) se enfocan a expresar mensajes de felicitaciones por el trabajo adelantado por la entidad y buenos deseos para la misma, así como elogios para la Contralora, los cuales representan el 33% de los comentarios.

Así mismo 23 participantes dan felicitaciones por el evento y/o trasmisión.

Por lo anterior se concluye que los asistentes al evento de manera virtual participaron con entusiasmo, 29 de ellos quisieron evidenciar a través del chat que estaban participando y 20 dieron saludos, lo que demuestran un nivel de satisfacción bueno, que nos motiva a ser cada vez mejores en el trabajo de promoción ciudadana en cumplimiento del Plan Estratégico “Por todos y para todos”, como se muestra en grafica resumen de los comentarios:



En la cual el 2% comenta problemas de conexión y de sonido, entre otros y uno de los participantes presento una solicitud de ampliación de la información.

## MEDICION DE SATISFACCION EN LA AUDIENCIA REALIZADA EN CARTAGO

Se aplicó la encuesta de percepción frente al acto público de Rendición de Cuentas y Audiencias de manera virtual, invitando a los participantes a responderla durante la transmisión de la audiencia y al final de la misma a través del link <https://forms.gle/H7jUtWBR71iQPq9LA>.

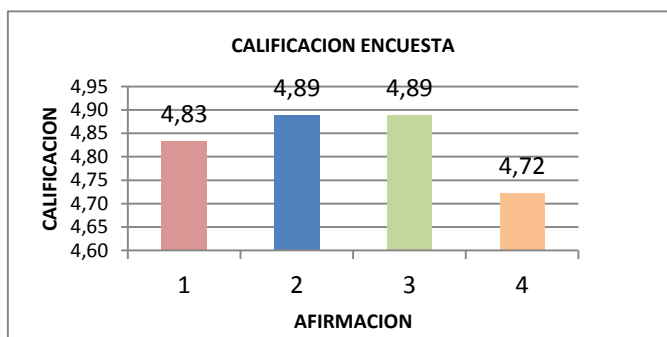
La anterior encuesta la respondieron 19 participantes, con el siguiente resultado:

N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Considera importante la información suministrada por la Contraloría Departamental	0	0	0	3	15
		0%	0%	0%	17%	83%
2	La información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa	0	0	0	2	16
		0%	0%	0%	11%	89%
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	0	2	16
		0%	0%	0%	11%	89%
4	Como considera que es la gestión adelantada por la Contraloría Departamental en su comunidad	0	0	1	3	14
		0%	0%	6%	17%	78%
		0%	0%	1%	14%	85%
						99%

Respecto a las afirmaciones si consideran que la información suministrada por la CDVC es clara y precisa y si conocen los mecanismos de participación ciudadana y control social que promueve este órgano de control fiscal, mediante los cuales puede presentar peticiones y denuncias el 99% le otorgaron una calificación  $\geq 4$  considerándolas satisfactorias.

La menor calificación de las anteriores afirmaciones le corresponde a la pregunta: Como considera que es la gestión adelantada por la CDVC en su comunidad, con 4.72, no obstante, sigue siendo satisfactoria porque solo una persona le da calificación de 3 no satisfactoria, afirmando que no ve gestión para las veedurías.

Pero en términos generales para las cuatro afirmaciones la calificación para cada pregunta es muy satisfactoria como se evidencia en el siguiente cuadro:



**CALIFICACION PROMEDIO ENCUESTA CARTAGO 4.83**

Con relación a los comentarios y/o inquietudes, 7 de ellos respondieron lo siguiente:

- 1) Excelente Evento
- 2) Sería bueno contar con otras herramientas de proyección de información como Meet, para que podamos intervenir en el momento exacto. ([Gobierno@toro-valle.gov.co](mailto:Gobierno@toro-valle.gov.co) )
- 3) Felicitarlos por tan excelente rendición de cuentas y la labor que ejercen.
- 4) Consideramos muy eficiente la labor que viene desarrollando la Contraloría, en beneficio de la transparencia y buen uso de los recursos públicos.
- 5) No veo gestión para las veedurías. ([jaluga67@gmail.com](mailto:jaluga67@gmail.com) ) Representante del Comité de Veeduria.
- 6) En la parte de salud considerar mesas de trabajo con la Eses. ([gerencia@hospitalnuestrasenoradelossantos.gov.co](mailto:gerencia@hospitalnuestrasenoradelossantos.gov.co) )
- 7) Ninguna.

De las cuales 3 manifestaron en sus comentarios su satisfacción con el evento, 1 que no tiene comentarios y 3 de ellos expresaron inquietudes relacionadas con los deseos de intervenir en el momento exacto en la audiencia, quieren más gestión con las veedurías y por último la realización de mesas de trabajo con las ESES.

Adicionalmente la Comunicadora María Camila Sanclemente realizó una encuesta rápida de Facebook, cuyos resultados se encuentran en el siguiente link:

<https://survey.app.do/view/EHnAkWUzBnVEY5E4Rm7H1acS>

En esta encuesta fueron recibidas 13 respuestas en las cuales se obtuvo el siguiente resultado:

N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Considera importante la información suministrada por la Contraloría Departamental	0	0	0	1	12
		0%	0%	0%	7.7%	92.3%
2	La información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa	0	0	1	3	5
		0%	0%	7.7%	23.1%	69.2%
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	0	5	8
		0%	0%	0%	38.5%	61.5%
4	Como considera que es la gestión adelantada por la Contraloría Departamental en su comunidad	0	0	0	3	10
		0%	0%	0%	23.1%	76.9%
		0%	0%	7.7%	23.1%	75.7%
						92.4%

En total se realizaron **32** encuestas que muestran un promedio satisfactorio del **95,7%** en el evento realizado en Cartago.

## 2) MEDICION EVENTO DE DIALOGO CIUDADANO EN GUADALAJARA DE BUGA

Durante la transmisión del evento virtual desde la Cámara de Comercio de Guadalajara de Buga el jueves 5 de noviembre de 2020 en el conversatorio, como parte del programa “Contraloría Al Territorio”, respondieron algunas encuestas virtuales durante la transmisión del evento y enviaron mensajes por el Chat.



### MENSAJES DE CHAT EN LA TRASMISION

Durante la transmisión del evento de Diálogos Ciudadanos del 5 de noviembre de 2020, se realizaron 90 comentarios de saludos y mensajes de satisfacción en el Chat.

Y en la publicación posterior en la Página de Facebook CDVC sobre el conversatorio realizado lleva 1.800 reproducciones a noviembre 11 de 2020, que significa una participación importante de los sujetos de control, veedores y comunidad en general de los municipios que conforman la zona centro del Valle del Cauca, por enterarse del evento realizado, demostrando con ello un interés de los grupos de valor por lo que hacemos en cumplimiento de nuestra gestión encomendada como órgano de control fiscal.

### Opinión general sobre el evento:

En general, las personas que se conectaron al evento tienen una buena opinión sobre la Entidad y también sobre el evento, como lo demuestran los diversos chats de saludos y opiniones de satisfacción.

Por lo anterior se concluye que los asistentes al evento de manera virtual participaron con entusiasmo, y 90 de ellos quisieron evidenciar a través del chat que estaban participando y dieron saludos, lo que demuestran un nivel de satisfacción bueno, que nos motiva a ser cada vez mejores en el trabajo de promoción ciudadana en cumplimiento del Plan Estratégico "Por todos y para todos."

### MEDICION DE SATISFACCION EN EL DIALOGO CIUDADANO BUGA

Se aplicó la encuesta de percepción frente al acto público de Diálogos ciudadanos de manera virtual, invitando a los participantes a responderla durante la transmisión del mismo y al final de la misma a través del link <https://forms.gle/H7jUtWBR7iQPq9LA>.

La anterior encuesta la respondieron 10 participantes, cuyo resultado se expone a continuación:

### TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION EN DIALOGOS CIUDADANOS FRENTE A GESTION ADELANTADA POR CDVC

Noviembre 5 de 2020

Guadalajara de Buga

N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Considera importante la información suministrada por la Contraloría Departamental	0	0	0	1	9
		0%	0%	0%	10%	90%
2	La información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa	0	0	0	2	8
		0%	0%	0%	20%	80%
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	0	2	8
		0%	0%	0%	20%	80%
4	Como considera que es la gestión adelantada por la Contraloría Departamental en su comunidad	0	1	2	2	5
		0%	10%	20%	20%	50%
		0%	2.5%	5%	17.5%	75%

92.5%

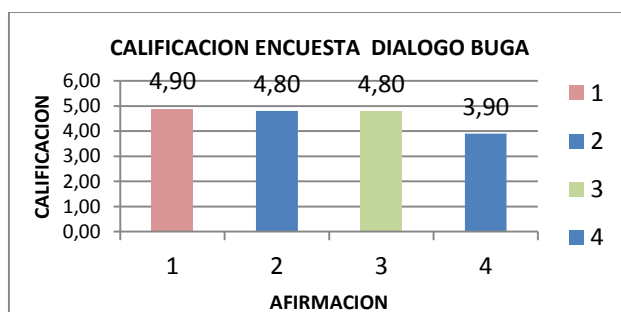
Respecto a las afirmaciones si consideran que la información suministrada por la CDVC es clara y precisa y si conocen los mecanismos de participación ciudadana y control social que promueve este órgano de control fiscal, mediante los cuales puede presentar peticiones y denuncias el 92,5 % le otorgaron una calificación  $\geq 4$  considerándolas satisfactorias.

La menor calificación de las anteriores afirmaciones le corresponde a la pregunta: *Como considera que es la gestión adelantada por la CDVC en su comunidad*, con 3.90, no obstante, el 70% de las encuestas diligenciadas considera que es satisfactoria, solo una persona le da calificación de 2 (Mala) y dos encuestados califican 3 (Regular) no satisfactoria, afirmando que falta mayor diligencia.

**CALIFICACION DE LAS PREGUNTAS DIALOGO BUGA**

PREGUNTA	1	2	3	4
CALIFICACION	4,90	4,80	4,80	3,90

En términos generales para las cuatro afirmaciones la calificación para las 3 primeras preguntas es satisfactoria, como se evidencia en la siguiente grafica a excepción de la pregunta 4 que alcanzo una calificación de 3,9:



Calificacion total Promedio 4.60

Con relación a los comentarios y/o inquietudes, 3 de ellos manifestaron expresiones de satisfacción con el conversatorio en Guadalajara de Buga:

Numero Encuesta	Comentario y/o Inquietud
4	Excelente evento
9	La Doctora Leonor Abadía está realizando una Excelente labor por la imagen de la Entidad felicidades
10	Fue una experiencia enriquecedora

Los otros 3 restantes expresaron que falta mayor diligencia por parte de la Entidad presentan ciertas inquietudes y solicitudes con relación al Municipio de Guacari-Valle, como se muestra a continuación:

Numero Encuesta	Comentario y/o Inquietud
3	FALTA MAYOR DILIGENCIA
5	Si pudieran mirar el tema de algunas calles del municipio de Guacari que no tienen pavimento sería súper genial bendiciones.
8	La inseguridad muy poca Policía, la pavimentación de la carrera 11 con calle 9 y 10, No tenemos Escombreras y las orillas de ríos, la chamba x el sector de la calle 10 entre 10 y 12 le falta mantenimiento de limpieza dentro y x fuera y muchos escombros. También tenemos la problemática de los perros que sacan hacer sus necesidades a la calle no lo recogen y el medio ambiente no hace nada. Guacari Valle del Cauca

Con relación a la primera la entidad tendrá en cuenta este comentario para retroalimentar la gestión adelantada en las diversas actividades que nos conlleve a ser más diligentes.

Las dos últimas inquietudes serán remitidas a la Administración Municipal de Guacari, con copia a la Dirección Técnica de Medio Ambiente para seguimiento en una próxima visita ambiental.

En total respondieron a 10 encuestas que muestran un promedio satisfactorio del **92,5%**

### 3) MEDICION EVENTO DE DIALOGO PARTICIPATIVO EN JAMUNDI

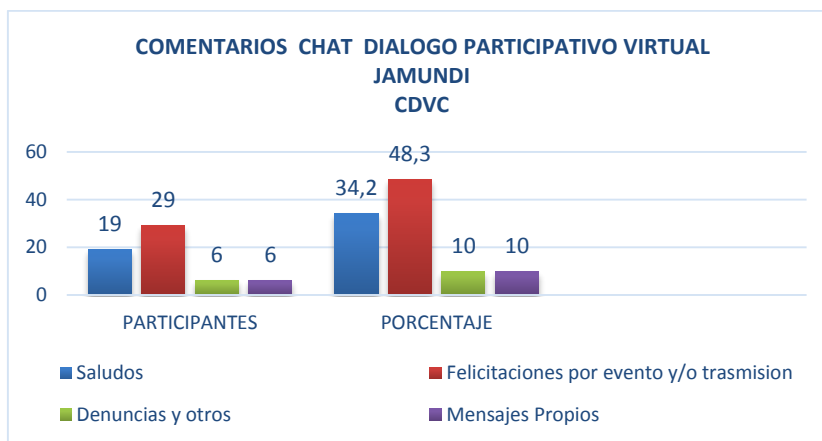
En las encuestas virtuales realizadas durante la transmisión del evento Dialogo participativo transmitida por Facebook Live desde la Casa de la Cultura del Municipio de Jamundí, como parte del programa Contraloría Al Territorio, el viernes 4 de diciembre de 2020, presentaron solicitudes los ciudadanos que participaron, entre ellas los integrantes de juntas de acción comunal que solicitan *“Tratar de seguir difundiendo estás capacitación, a la ciudadanía, fue muy excelente gracias por permitir participar”*.

Un *miembro* de la Veeduría ciudadana solicita: *“Como veeduría le solicitamos ese dialogo en Pradera tenemos muchas denuncias delicadas en el manejo de dineros públicos o si fuera posible una cita en su despacho Dra. Leonor”*, inquietudes que fueron comunicadas a la Señora Contralora para el trámite respectivo.

Además, un participante expresa *“Felicidades, excelente gestión por parte de la Contraloría.”*

Se registraron oficialmente 42 participantes en el encuentro de dialogo participativo según reporte de asistencia suministrado por la Oficina de las Tics, en la cual se observa la participación de concejales, personeros, miembros de junta de acción comunal, Veedurías, funcionarios de hospitales, institutos de deporte, alcaldías, y Gobernación, pero se conectaron 56 participantes.

#### MENSAJES DE CHAT EN LA TRASMISSION



Durante la transmisión del evento de Diálogos Participativos del 4 de diciembre de 2020 transmitido por Facebook Live a través de la Fanpage de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca a partir de las 10:55 a.m., realizaron 62 comentarios de saludos y mensajes de satisfacción en el Chat, así mismo esta publicación a la fecha reporta **431 visualizaciones, 62 comentarios y 55 Me Gusta** u otras visualizaciones graficas similares en positivo

De los 62 comentarios se excluyeron dos por estar duplicados, los restantes 60 se clasifican como sigue:

**Mensajes de Saludo:** 19 mensajes. De estos, 11 son de funcionarios de la Entidad y los otros 8 de ciudadanos y los otros 8 de ciudadanos miembros de nuestros grupos de valor. Cabe destacar que 3 mensajes de saludo tienen el fin de reportar asistencia.

**Mensajes de Felicitación** por el evento y/o por la gestión en general: **29** mensajes. De estos 21 son de funcionarios de la Entidad y 8 de ciudadanos externos a ella.

Y en la publicación posterior en la Página de Facebook CDVC sobre el conversatorio realizado lleva 431 reproducciones a enero 13 de 2020, que significa una participación importante de los sujetos de control, veedores y comunidad en general de los municipios que conforman la zona Sur del Valle del Cauca, por enterarse del evento realizado, demostrando con ello un interés de los grupos de valor por lo que hacemos en cumplimiento de nuestra gestión encomendada como órgano de control fiscal.

#### Opinión: general sobre el evento:

En general, las personas que se conectaron al evento tienen una buena opinión sobre la Entidad y también sobre el evento, como lo demuestran los diversos chats de saludos y opiniones de satisfacción sobre el mismo.

Por lo anterior se concluye que los asistentes al evento de manera virtual participaron con entusiasmo, y algunos de ellos quisieron evidenciar a través del chat que estaban participando y dieron saludos, lo que demuestran un nivel de satisfacción bueno, que nos motiva a ser cada vez

mejores en el trabajo de promoción ciudadana en cumplimiento del Plan Estratégico “Por todos y para todos.”

### MEDICION DE SATISFACCION EN EL DIALOGO JAMUNDI

Se aplicó la encuesta de percepción frente al acto público de Rendición de Cuentas - Diálogos ciudadanos de manera virtual, invitando a los participantes a responderla durante la transmisión del mismo y al final de la misma a través del link <https://forms.gle/H7jUtWBR71iQPq9LA>,

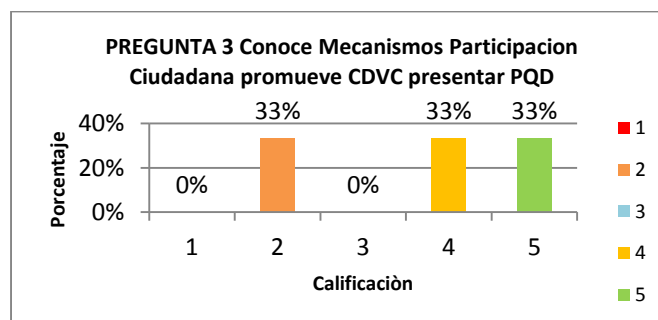
La anterior encuesta mide la percepción que tienen los participantes en el acto, frente a la gestión adelantada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, la respondieron 3 participantes, cuyo resultado se expone a continuación:

**TABULACION ENCUESTA AUDIENCIA PUBLICA VIRTUAL DE RENDICION DE CUENTAS**  
**DIALOGO PARTICIPATIVO JAMUNDI**

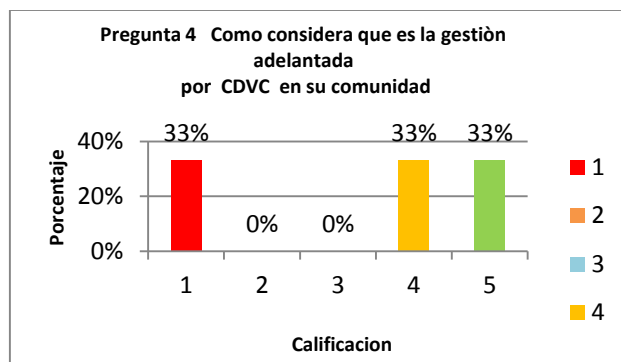
N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Considera importante la información suministrada por la Contraloría Departamental?	0	0	0	1	2
		0%	0%	0%	33%	67%
2	La información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa?	0	0	0	1	2
		0%	0%	0%	33%	67%
3	Conoce los mecanismos de participación ciudadana y control social que promueve la Contraloría Departamental, mediante los cuales puede presentar sus peticiones, quejas y denuncias?	0	1	0	1	1
		0%	33%	0%	33%	33%
4	Como considera que es la gestión adelantada por la Contraloría Departamental en su comunidad?	1	0	0	1	1
		33%	0%	0%	33%	33%
		33%	33%	0%	133%	200%
		8%	8%	0%	33%	50%
						83%

Respecto a las afirmaciones si consideran importante la información suministrada por la CDVC y si la información es clara y precisa el 100% de ellos, opinaron satisfactoriamente.

Con relación a la pregunta si conocen los mecanismos de participación ciudadana y control social que promueve este órgano de control fiscal, mediante los cuales puede presentar peticiones y denuncias el 66 % de los encuestados le otorgaron una calificación  $\geq 4$  a esta tercera pregunta, y el 34 % restante la considera insatisfactoria, como se observa en el gráfico:



La menor calificación de todas las anteriores afirmaciones le corresponde a la pregunta # 4 inherente a como considera que es la gestión adelantada por la CDVC en su comunidad, con 3.33, similar situación ocurre con la pregunta # 3 calificada con 3,67, representadas estas dos últimas en un 34% que no está satisfecho porque desconoce los mecanismos de participación ciudadana y control social que brinda la Contraloría a la comunidad y la gestión adelantada por la Entidad.



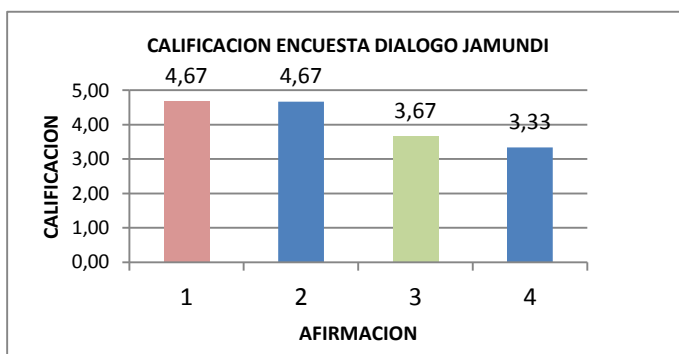
No obstante, el 83% del total de las encuestas diligenciadas ubican las afirmaciones en un nivel satisfactorio, con una **calificación promedio total de 4,08**.

El 16% restante está insatisfecho debido a que una participante califica con 2 (Mala) la pregunta #3 y otro encuestado califica con 1 (Muy mala) no satisfactoria, la afirmación #4, relacionada con la gestión adelantada por la CDVC con su comunidad, afirmando que requieren dialogo en el municipio, situación que guarda coherencia con lo expresado en los mensajes del Chat por los veedores del municipio de Pradera, que solicitan a la Contraloría realice un dialogo, o les dé una cita en fin que los escuchen porque consideran que hay situaciones que lo ameritan.

#### CALIFICACION DE LAS PREGUNTAS JAMUNDI

PREGUNTA	1	2	3	4
CALIFICACION	4,67	4,67	3,67	3,33

Para las cuatro afirmaciones la calificación para las 2 primeras preguntas es satisfactoria, como se evidencia en la siguiente grafica a excepción de las preguntas 3 y 4 que alcanzo una calificación regular de 3,67 puntos y 3,33 respectivamente:



Calificación total Promedio 4.08

Con relación a los comentarios y/o inquietudes, 2 de ellos dieron expresiones de satisfacción en el conversatorio en Jamundí como se muestra en el cuadro:

Numero Encuesta	Comentario y/o Inquietud
1	Felicidades, excelente gestión por parte de la Contraloría.
2	Tratar de seguir difundiendo estás capacitación, a la ciudadanía, fue muy excelente gracias por permitir participar

La otra participante expresa que realicen dialogo en el Municipio de Pradera:

Numero Encuesta	Comentario y/o Inquietud
3	Como Veeduría le solicitamos ese dialogo en pradera tenemos muchas denuncia delicadas en el manejo de dineros públicos o si fuera posible una cita en su despacho Dra. Leonor

En total de los 42 participantes registrados, 3 de ellos respondieron las encuestas con un promedio satisfactorio del 83% entre los que respondieron, evidenciándose la apatía de la comunidad por opinar sobre el evento.

No obstante lo anterior esta serie de diálogos participativos con la comunidad en cumplimiento de la estrategia de promover las actividades de participación ciudadana, plasmadas en el Plan Estratégico de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca con el objetivo de lograr el acercamiento y dialogo directo con los grupos de valor, la Señora Contralora inicio estos eventos dentro del Programa que denomina “Contraloría al Territorio”, con el lema Por todos y para Todos “, han generado satisfacción a los grupos de valor manifestando la comunidad de Jamundí que es la primera vez que se hace esta actividad.

## CONCLUSIONES MEDICION SATISFACCION EVENTOS DE RENDICION DE CUENTAS

Entre la comunidad participante en los 3 actos públicos de rendición de cuentas virtuales realizado durante la vigencia 2020 en los Municipios de Cartago, Guadalajara de Buga y Jamundí se realizaron encuestas virtuales con el fin de realizar la medición del nivel de satisfacción sobre las exposiciones realizada en los actos obteniendo como resultado que **el 91 % de ellos quedaron satisfechos**, con estas rendiciones, calificando **los eventos con un promedio de 4,50 puntos**, como se muestra en el siguiente cuadro :

Medicion Nivel de satisfaccion 2020  
ACTOS RENDICION DE CUENTAS 2020  
PROCESO P4

RESUMEN TABULACION ENCUESTAS EVENTOS RENDICION DE CUENTAS CDVC 2020			
CLIENTE O PARTE INTERESADA	CONTESTADAS	CON CALIFICACION $\geq 4$	CALIFICACION CONSOLIDADA PROMEDIO POR ENCUESTA
ASISTENTES O ENTIDAD Audiencia Publica Cartago	32	30	4,83
ASISTENTE O ENTIDAD Dialogo Ciudadano Buga	10	9	4,6
ASISTENTES O ENTIDAD Dialogo Participativo Jamundi	3	2	4,08
	45	41	
% TOTAL CLIENTES QUE CALIFICARON $\geq 4$ A DICIEMBRE 31 DE 2020			91%
CONSOLIDADO TOTAL SATISFACION CLIENTE 2020			4,50333333

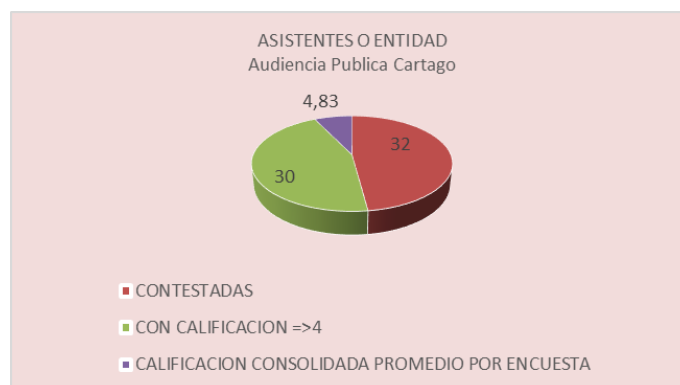
### Resultados consolidados Encuesta de Medicion de satisfacción al Cliente 2020 en los 3 Eventos

Como está estipulado en el procedimiento de Rendición de Cuentas de la Entidad, durante el Acto virtual 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 constó de 4 preguntas que debían ser contestadas bajo el criterio de deficiencia y/o excelencia (incluyendo los matices).

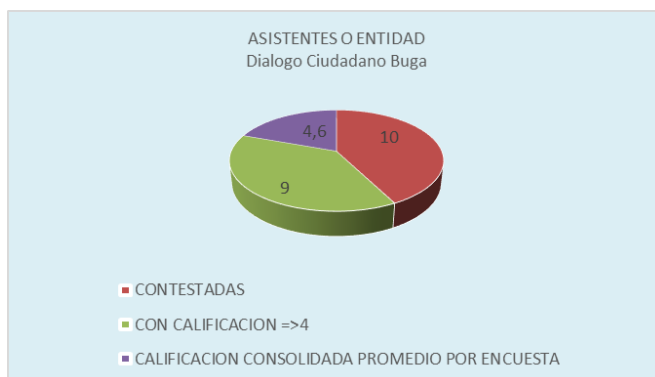
El resultado de los diferentes eventos de rendición de cuentas realizados mediante audiencias públicas y diálogos ciudadanos se muestra en las siguientes graficas en las cuales se observa que los participantes que respondieron la encuesta les otorgaron un **nivel satisfactorio** a los actos realizados:

La audiencia pública realizada en el Municipio de Cartago alcanzo la mayor calificación con 4,83 puntos con el mayor número de participantes que respondieron la encuesta de Medicion.

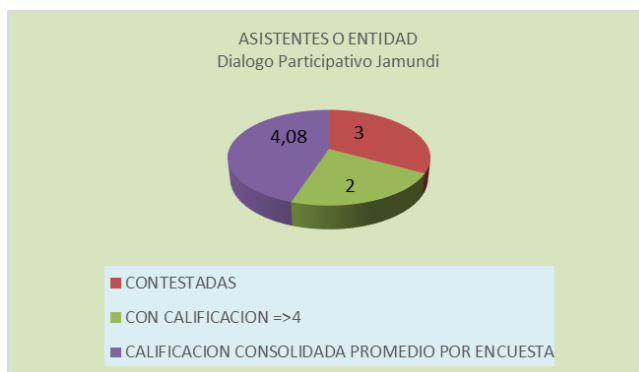


El evento virtual de dialogo ciudadano realizado en Guadalajara de Buga tuvo también una buena calificación como se observa en la siguiente gráfica con 4.6 puntos.





El evento de diálogo participativo realizado en Jamundí el 4 de diciembre de 2020 tuvo la menor calificación con 4,08 puntos, no obstante, logro ubicarse en un nivel satisfactorio.



En conclusión, este fue un evento eficaz en la generación de espacios para facilitar los mecanismos de participación ciudadana y es pertinente continuar con ell

*Martha I. Gutiérrez S.*

MARTHA ISABEL GUTIERREZ SEGURA  
Directora Operativa de Participación Ciudadana

*Proyecto: Amparo Collazos Polo- Profesional Especializada.*