

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

En cumplimiento del procedimiento “Medición de la Satisfacción y Retroalimentación del Cliente”, durante la vigencia 2013 se aplicaron las encuestas de satisfacción a los cuatro grandes sectores que agrupan las poblaciones hacia las cuales está dirigido nuestro hacer misional, los cuales están representados en:

1. Comunidad (organizada y miembros en general de la comunidad Vallecaucana)
2. Asamblea Departamental
3. Concejos Municipales (del departamento)
4. Entidades Sujeto de Control (municipios, entidades del sector central y descentralizado del departamento)

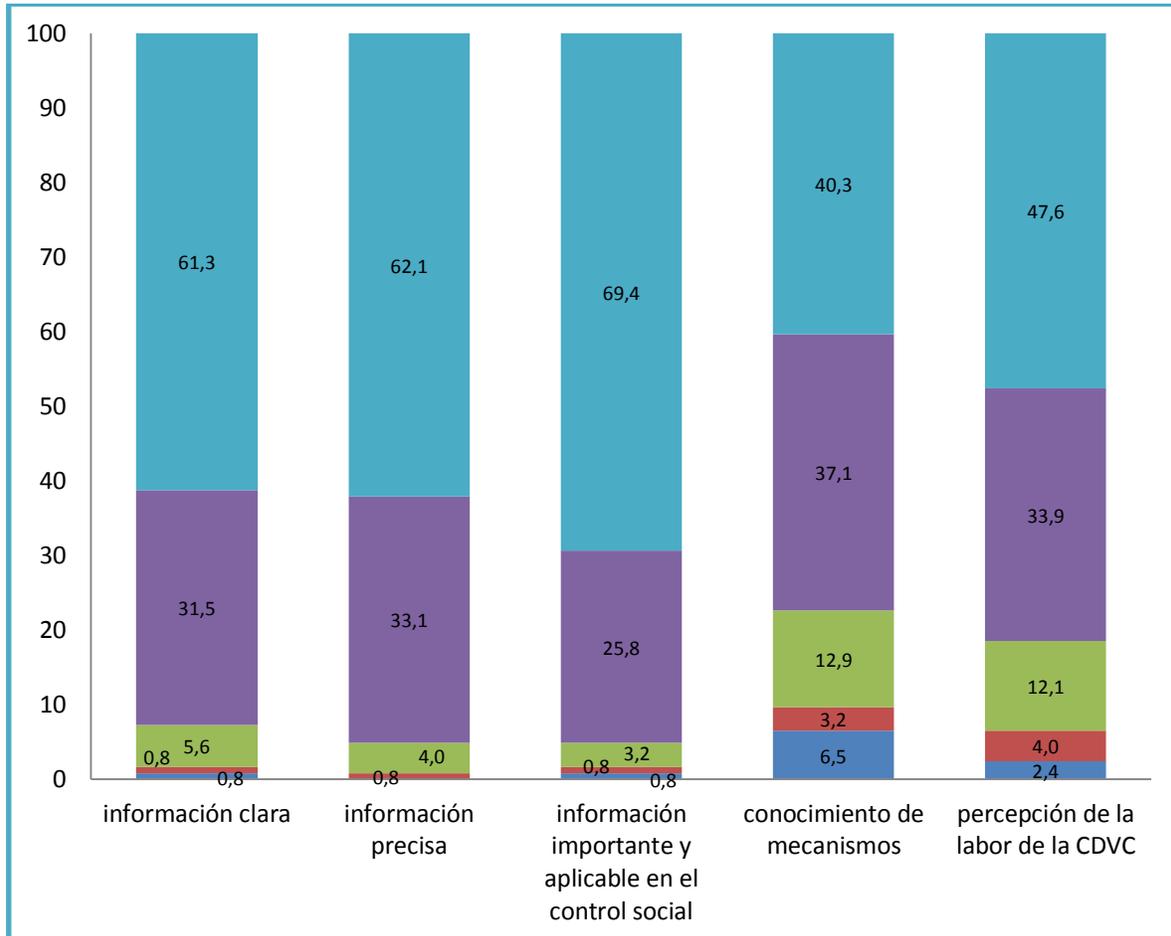
1. Percepción de la Comunidad frente al Acto Público de Rendición de Cuentas y Audiencias

Se realizaron doce (12) actos públicos de Rendición de Cuentas de la Gestión de la Contraloría Departamental del Valle, en los municipios de Alcalá, Cartago, La Victoria, Candelaria, Pradera, Guacarí, Buga, Jamundí, Dagua, Caicedonia, Sevilla y Zarzal, obteniendo respuesta a las encuestas por parte de ciento veintinueve (129) de los asistentes.

La encuesta aplicada consta de cuatro (4) preguntas que permitieron medir la percepción de los clientes de la CDVC frente a la claridad y precisión de la información suministrada por la Contraloría, frente a la importancia y aplicabilidad de dicha información en el ejercicio del control social, así mismo nos evidenció el nivel de conocimiento que tiene la comunidad sobre los mecanismos de participación ciudadana que promueve el Ente de Control y la percepción que tienen de nuestra Entidad.

A continuación se presenta el gráfico que muestra los resultados de la mencionada encuesta.

ENCUESTA APLICADA EN EL LOS ACTOS PÚBLICOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS, AUDIENCIAS Y FOROS.



El gráfico anterior ilustra de manera porcentual los resultados de la evaluación aplicada a la población encuestada en los doce municipios, estimando de 1 a 5 los aspectos ya mencionados.

De los 129 encuestados en los actos públicos de rendición de cuentas, el 0.8% (1 persona) calificó deficiente la claridad de la información, el 0.8% (1 persona) la calificó regular, el 5.6% (7 personas) buena, el 31.5 (39 personas) muy bueno, mientras que el 61.3% (76 personas) lo calificó excelente, evidenciando un nivel de satisfacción muy bueno por parte de la comunidad.

En cuanto a la precisión de la información, el 0.8% (1 persona) la consideró regular, el 4% (5 personas) buena, el 33.1% (41 personas) muy buena y el 62.1% (77 personas) excelente, mostrando también un nivel de satisfacción muy bueno.

Con relación a la importancia y aplicabilidad de la información suministrada por la CDVC al ejercicio del control social, el 0.8% (1 persona) opinó que es deficiente, 0.8% (1 persona) que es regular, 3.2% (4 personas) bueno, 25.8% (32 personas) y el 69.4% (86 personas) que es excelente, mostrándonos un nivel muy bueno de satisfacción.

En la pregunta sobre el conocimiento de los mecanismos de Participación Ciudadana y Control Social promovidos por la CDVC, el 6.5% (8 personas) la calificó deficiente, el 3.2% (4 personas) la calificaron regular, el 12.9% (16 personas) bueno, 37.1% (46 personas) muy bueno, y 40.3% (50 personas) excelente.

Lo anterior nos permite observar que aunque hay un nivel de satisfacción bueno por parte de la comunidad, nos conlleva a continuar con las capacitaciones programadas en nuestro Plan Anual de Capacitaciones dirigido a la comunidad organizada y comunidad en general, las cuales son realizadas por la CDVC en los diferentes municipios del Departamento, con el fin de fortalecer los temas relacionados con la Participación Ciudadana y el Control Social.

Finalmente, con relación a la labor realizada por la CDVC, los resultados muestran que al 2.4% (3 personas) de los encuestados les parece deficiente, al 4% (5 personas) regular, al 12.1% (15 personas) buena, al 32.9% (42 personas) muy buena y al 47.6% (59 personas) les parece excelente, ubicando el nivel de satisfacción en un lugar muy bueno.

2. Percepción de los integrantes de la Asamblea Departamental

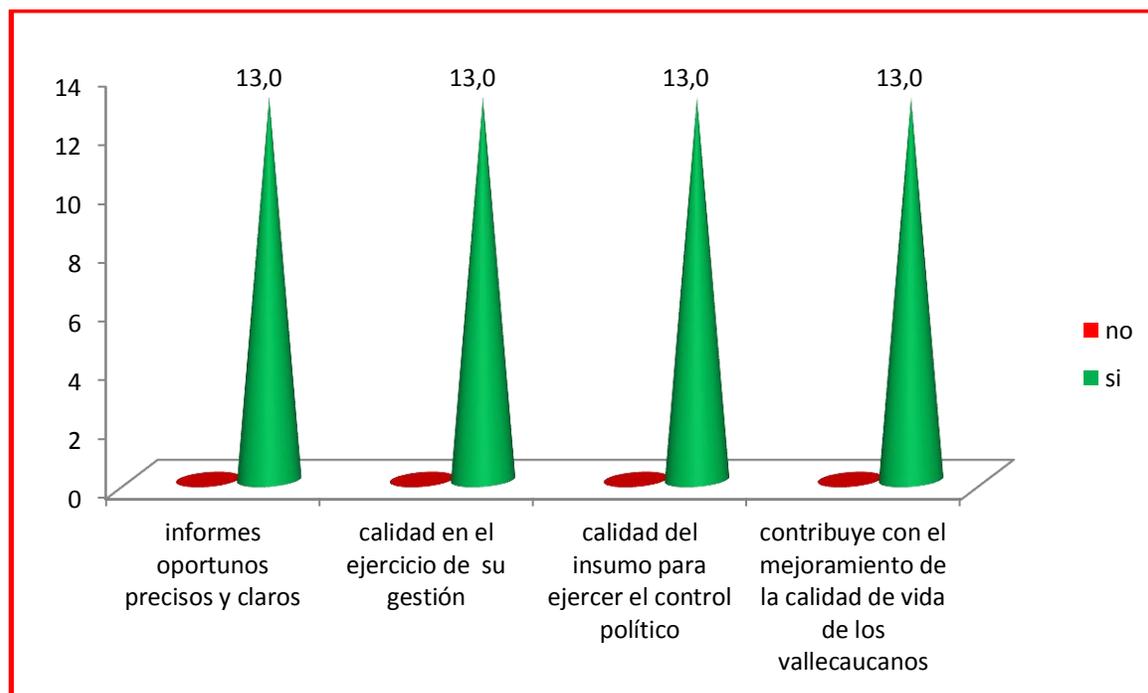
Se aplicaron las encuestas de satisfacción a veintiún (21) integrantes de la Asamblea Departamental, de los cuales trece (13) respondieron y remitieron los formatos.

El objetivo de la encuesta es medir el nivel de satisfacción de los honorables miembros de la Asamblea Departamental con, la oportunidad, precisión y claridad de los informes producidos por la CDVC, el trabajo en el ejercicio de la gestión pública, la calidad de la información como insumo para el ejercicio del control político a la gestión de la Administración Departamental y Entidades

Descentralizadas y con la contribución de la CDVC con el mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos.

A continuación encontramos el gráfico que nos permite de manera porcentual, evidenciar los resultados obtenidos para los cuatro factores evaluados.

ENCUESTAS APLICADAS A LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL VALLE



Los resultados que se observan en el gráfico anterior, evidencian que el 100% (13 diputados) de los encuestados consideran que los informes producidos por la CDVC si son oportunos, precisos y claros, que si son un insumo óptimo para el ejercicio del control político, que la labor de la CDVC se realiza bien y que si contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de los Vallecaucano.

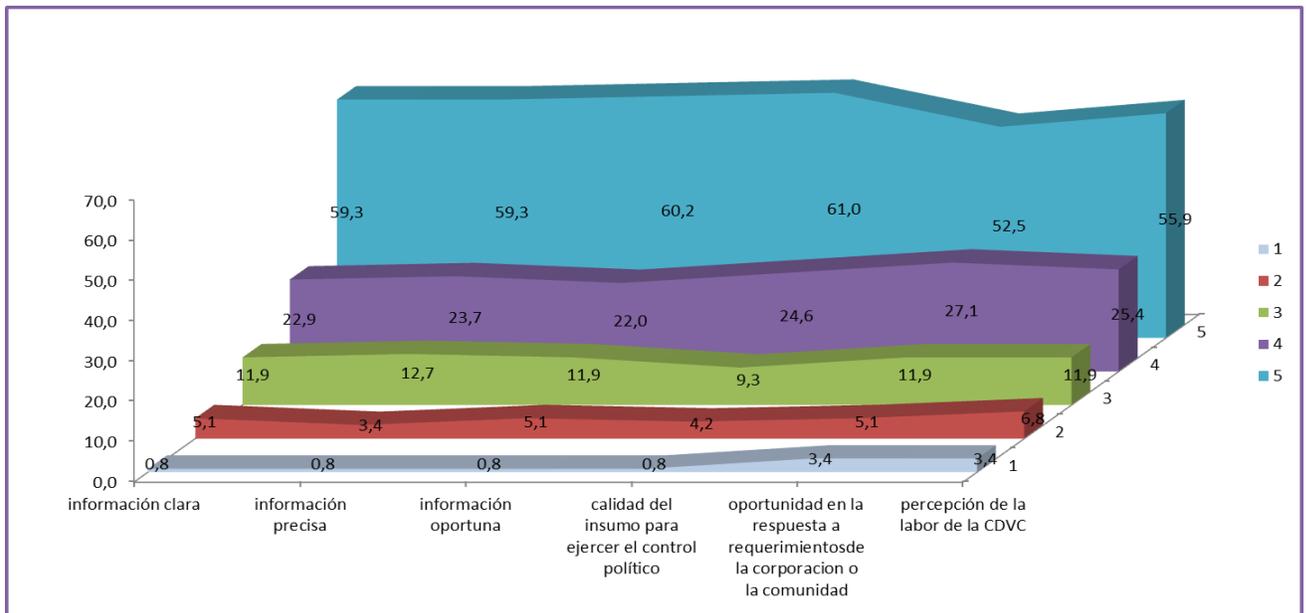
Así las cosas, reflejan un nivel excelente de satisfacción por parte de los Diputados del Valle con relación a la gestión realizada por la Contraloría Departamental del Valle.

3. Percepción de los integrantes de los Concejos Municipales

Se aplicaron las encuestas de satisfacción a ciento doce (112) integrantes de 12 (doce) Concejos en los municipios de La Victoria, Guacarí, Candelaria, Zarzal, Jamundí, Pradera, Dagua, Caicedonia, Cartago, Alcalá, Sevilla y Buga.

Al igual que la encuesta aplicada a los miembros de la Asamblea Departamental, busca medir la oportunidad, precisión y claridad de los informes producidos por la CDVC, el trabajo en el ejercicio de la gestión pública, la calidad de la información como insumo para el ejercicio del control político a la gestión de la Administración Municipal y con la contribución de la CDVC con el mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos.

ENCUESTAS APLICADAS A LOS CONCEJOS MUNICIPALES DEL DEPARTAMENTO



El gráfico anterior señala con porcentajes, los resultados de la encuesta aplicada a los honorables concejales de los doce (12) municipios, en donde se evaluaron del 1 a 5 los aspectos ya mencionados.

De los 112 concejales, el 0.8% (1 persona), calificó deficiente la claridad de la información, el 5.1% (6 personas) la calificaron regular, el 11.9% (14 personas) buena, el 22.9% (27 personas) muy bueno, y el 59.3% (70 personas) la calificó excelente, ubicando el grado de satisfacción en un nivel muy bueno.

En cuanto a la precisión de la información, el 0.8% (1 persona) la calificó deficiente, el 3.4% (4 personas) regular, el 12.7% (15 personas) buena, el 23.7% (28 personas) muy bueno, y el 59.3% (70 personas) la calificó excelente, mostrando un nivel de satisfacción muy bueno.

En la medición sobre la oportunidad de la información, el 0.8% (1 persona) la calificó deficiente, el 5.1% (6 personas) regular, el 11.9% (14 personas) buena, el 22.0% (28 personas) muy buena y el 60.2% (71 personas) la calificó excelente, mostrando un nivel de satisfacción muy bueno.

Respecto a la contribución de los informes producidos por la CDVC para que se ejerza vigilancia y/o control político a la gestión de los municipios, el 0.8% (1 persona) la calificó deficiente, el 4.2% (5 personas) la calificó regular, el 9.3% (11 personas) buena, el 24.6% (26 personas) muy buena, y el 61.0% (72 personas) la calificó excelente, evidenciando un nivel de satisfacción muy bueno.

Sobre la oportunidad en la respuesta suministrada a los requerimientos y solicitudes elevados por la corporación o la comunidad, el 3.4% (4 personas) la calificaron deficiente, el 5.1% (6 personas) la calificaron regular, el 11.9% (14 personas) buena, el 27.1% (32 personas) muy bueno, y el 52.5% (62 personas) la calificó excelente.

Estos resultados evidencian que aunque hay un nivel de satisfacción bueno, se deja evidencia que la respuesta a los requerimientos elevados por la comunidad y/o por la corporación no son oportunas en todos los momentos, esta situación ya está detectada en el proceso de participación ciudadana y se conocen las causas que la han generado, las cuales se han venido tratando a través de los planes de mejoramiento.

Finalmente, sobre el concepto general que tienen los honorables concejales con la labor de la CDVC, el 3.4% (4 personas) la calificaron deficiente, el 6.8% (8 personas) regular, el 11.9% (14 personas) buena, el 25.4% (30 personas) muy bueno, y el 55.9% (66 personas) calificó la gestión excelente, ubicando el grado de satisfacción en un nivel muy bueno.

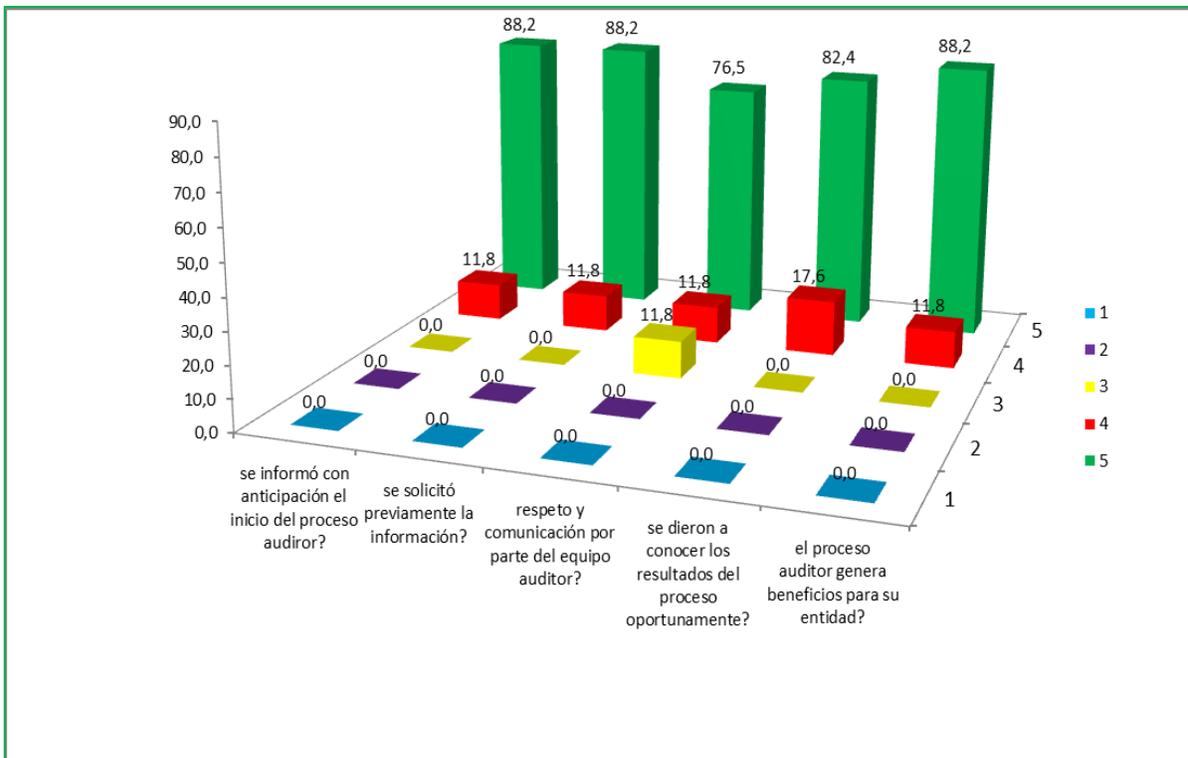
4. Percepción de los funcionarios de los Sujetos de Control.

Durante la vigencia 2013 se ejecutó nuestro Plan General de Auditorías, en el que se programaron y se realizaron sesenta y tres (63) Auditorías Regulares en los diferentes sujetos de control.

Así las cosas, se aplicó la encuesta de satisfacción en las entidades auditadas, obteniendo respuesta por parte de diecisiete (17). 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 de 1 a 5 aspectos relevantes del mismo.

A continuación se presenta el análisis respecto a la encuesta de percepción de los sujetos de control auditados.

ENCUESTAS APLICADAS EN LOS ENTES SUJETOS DE CONTROL



El gráfico nos permite observar de manera porcentual, la percepción que tienen los funcionarios de los entes de control auditado, respecto a la gestión del proceso auditor, en aspectos tales como la oportunidad en los tiempos de comunicación de iniciación del proceso de auditoría, de solicitud de la información, de los resultados del proceso, la actitud de los integrantes de los equipos de auditoría frente a los de la entidad y los beneficios generados por el proceso de control fiscal.

De las 17 entidades auditadas, el 11.8% (2 entidades) consideraron muy bueno el tiempo de anticipación con el que se les anunció el inicio del proceso auditor, e igual porcentaje el tiempo previo de solicitud de información para la realización de la auditoría, mientras que el 88.2% (15 entidades) calificaron la oportunidad de estos dos ítems como excelente, lo que ubica la satisfacción de nuestros clientes en un nivel muy bueno.

Con relación a la actitud respetuosa de los integrantes del equipo auditor y si mantuvieron buena comunicación con las personas de la entidad, el 11.8% (2 entidades) consideraron que fue buena, el mismo porcentaje 11.8% que fue muy bueno y el 76.5% (13 entidades) la consideraron excelente, mostrando un nivel muy bueno de satisfacción.

Opinaron que la oportunidad en los tiempos en que se les comunicaron los resultados del proceso auditor fueron buenos el 17.6% (3 entidades) y excelente el 82.4% (14 entidades), para un nivel de satisfacción muy bueno.

Finalmente, cuando se les preguntó si la gestión realizada por la CDVC genera beneficios y mejoramiento continuo para el ente sujeto de control, el 11.8% (2 entidades) dicen que el aporte es bueno y el 88.2% (15 entidades) que es excelente, mostrándonos también un nivel muy bueno de satisfacción.

Atentamente,

MARTHA BEDOYA CARDONA

Directora Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana