

## **NIVEL DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA VIGENCIA 2016**

Con el objeto de medir la Satisfacción de los Clientes de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca en cumplimiento del procedimiento interno ~~%~~Medición de la Satisfacción y Retroalimentación del Cliente+, la Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana durante la vigencia 2016, aplicó encuestas para medir el nivel de satisfacción de los siguientes sectores, hacia los cuales se dirige el quehacer misional de la Entidad, ellos fueron:

1. Sujetos de Control Auditados durante la vigencia 2016
2. Concejos Municipales
3. Comunidad que presenta denuncias ciudadanas

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:

Puntos	Nivel de Satisfacción
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Medio
4	Bueno
5	Excelente

### **1. Percepción de los Sujetos de Control Auditados**

Para esta medición, se tomó como muestra los 23 sujetos de control que integraron los ciclos 1° al 5° de las auditorías regulares y 40 por parte de las auditorías especiales del Plan General de Auditorías PGA vigencia 2016, siendo en total 63 encuestas aplicadas, de las cuales se recibió respuesta de treinta y ocho (38) de ellos, lo que indica que hubo un 60% de atención y respuesta a las encuestas enviadas a los sujetos de control auditados durante el 2016.

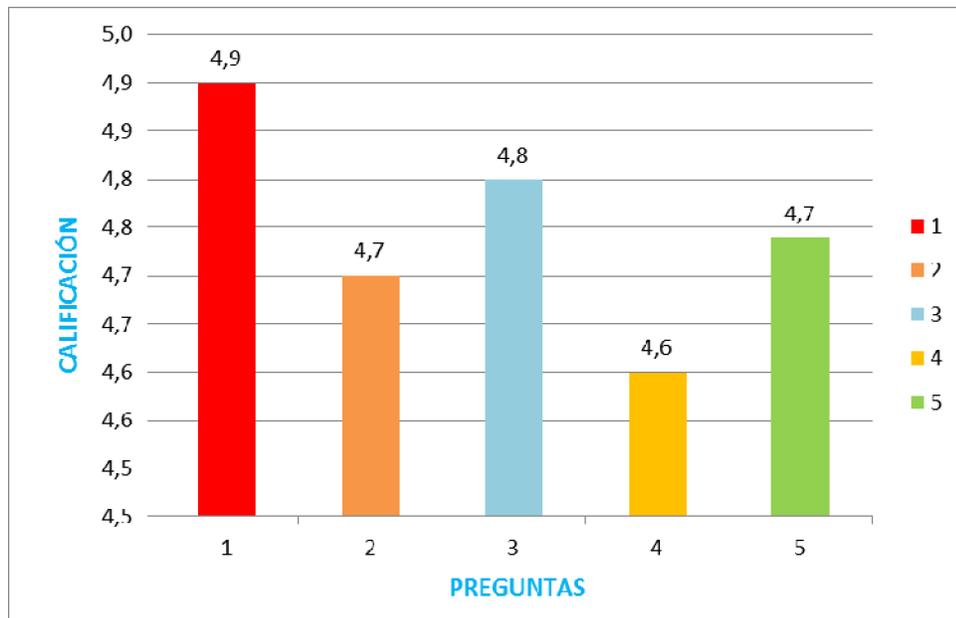
Se estableció un factor de evaluación con cinco preguntas, con el fin de identificar si nuestros clientes están o no satisfechos con el proceso auditor realizado por parte de la CDVC, calificando igual que las anteriores encuestas de uno (1) a cinco (5) los aspectos relevantes del mismo.

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

1. ¿La Contraloría informó con anticipación la realización del proceso auditor en su entidad?
2. ¿El equipo auditor solicitó la documentación pertinente de manera previa?

3. ¿El equipo auditor fue respetuoso y mantuvo buena comunicación con las personas de la entidad?
4. ¿Los resultados del proceso auditor fueron dados a conocer mediante un informe preliminar, en cumplimiento del debido proceso?
5. ¿La gestión realizada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca genera beneficios y mejoramiento continuo para la entidad?

### SUJETOS DE CONTROL AUDITADOS



El gráfico muestra el promedio de calificación asignada a cada pregunta por parte de los funcionarios de los sujetos de control, relacionada con el nivel de satisfacción y la percepción que tienen con la planificación, ejecución, resultados y beneficios generados por el proceso de control fiscal.

En cuanto a la anticipación con que se comunicó el inicio del proceso auditor a las entidades el nivel de satisfacción es excelente, obteniendo una calificación promediada de 4,9 puntos. De los treinta y ocho (38) encuestados, treinta y tres (33) otorgaron una calificación de cinco (5) puntos y cinco (5) le asignaron cuatro (4) puntos, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción en este ítem.

Sobre la solicitud de la documentación de manera previa por parte de los equipos de auditoría, el nivel de satisfacción de los sujetos de control con esta actividad es excelente, la pregunta obtuvo una calificación promedio de 4,7 puntos. De los treinta y ocho(38) encuestados, veintiocho (28) calificaron la pregunta con cinco (5) puntos lo que presenta un 74%, nueve(9) de ellos, es decir el 24% la calificaron con cuatro (4) puntos y tan solo uno (1) le asignó calificación de tres (3) puntos.

En cuanto al respeto impartido por los equipos de auditoría y la comunicación durante el proceso, la satisfacción de los funcionarios con estos aspectos es excelente, pues la calificación promedio es de 4,8 puntos. De los treinta y ocho (38) encuestados, treinta y uno (31) funcionarios calificaron la pregunta con cinco (5) puntos, seis (6) le asignaron cuatro (4) y uno (1) la calificó con (3) tres puntos.

A la pregunta que indaga sobre el cumplimiento del debido proceso en lo relacionado con la comunicación del informe preliminar de auditoría, los funcionarios la calificaron con un promedio de 4,6 puntos, lo que la ubica en un nivel excelente de satisfacción. Veintiocho (28) funcionarios le dieron cinco (5) puntos, ocho (8) le dieron cuatro (4) puntos, uno (1) le dio tres (3) puntos y uno (1) calificó con un punto, dejando como observación ~~%~~ enviar el informe a la dependencia directamente auditada, debido a que en algunos casos no se recibe a tiempo, por lo cual la copia es importante+.

Finalmente, a la pregunta sobre la percepción que tienen de la gestión de la CDVC y su impacto en el mejoramiento continuo de los entes sujetos de control, el promedio alcanzado es de 4,7 puntos, ubicando la satisfacción de los funcionarios en un nivel excelente. Veintisiete (27) calificaron con cinco (5), nueve (9) con cuatro (4) puntos y dos la calificaron con (3) puntos.

La calificación promedio para las cinco preguntas fue de 4,7 puntos, lo que indica que la percepción que tienen los funcionarios de los entes sujetos de control con la actuación y procedimientos de la Contraloría en el proceso auditor, ubica a la entidad en un nivel excelente de satisfacción.

De las observaciones presentadas, cabe resaltar, las que indican que la labor del equipo auditor, es interdisciplinario, respetuosa y profesional, así como el valioso aporte del ente de control al mejoramiento continuo de las entidades y la buena comunicación que brindan los funcionarios. En cuanto a recomendaciones a tener en cuenta, manifiestan los encuestados ~~%~~ respetuosamente que las auditorías se programen de tal manera que nos hallazgos que requieran mejora puedan ser subsanados dentro de la vigencia en la cual se realizó la auditoría+ y ~~%~~ enviar copia de los informes tanto a la dependencia involucrada con copia a la oficina de control interno+.

## **2. Percepción de los ciudadanos frente a la oportunidad de respuesta de la Denuncias**

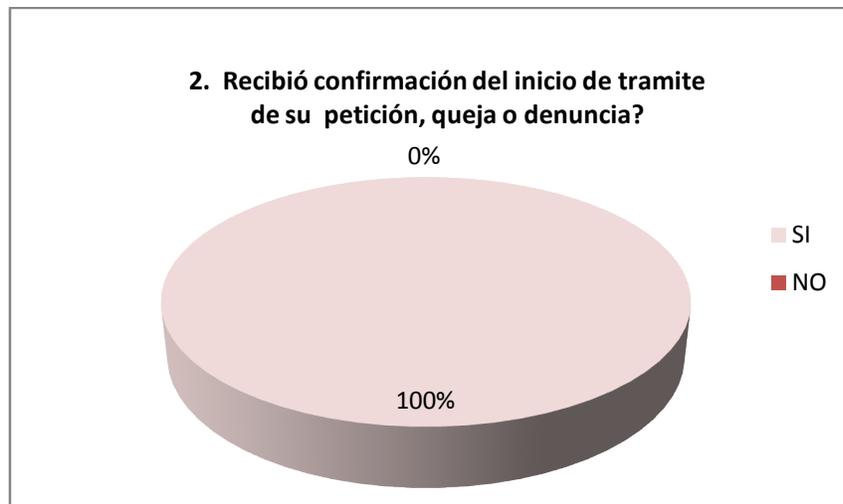
De las 73 denuncias de la vigencia 2016 atendidas a la diciembre 31 de 2016 con respuesta definitiva y de fondo, solo ocho (8) diligenciaron la encuesta, pese a que cada informe final lleva adjunto dicho anexo, y a partir de agosto de 2016, se les envió posteriormente a los denunciados oficina solicitando nuevamente el diligenciamiento de la citada encuesta.

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.

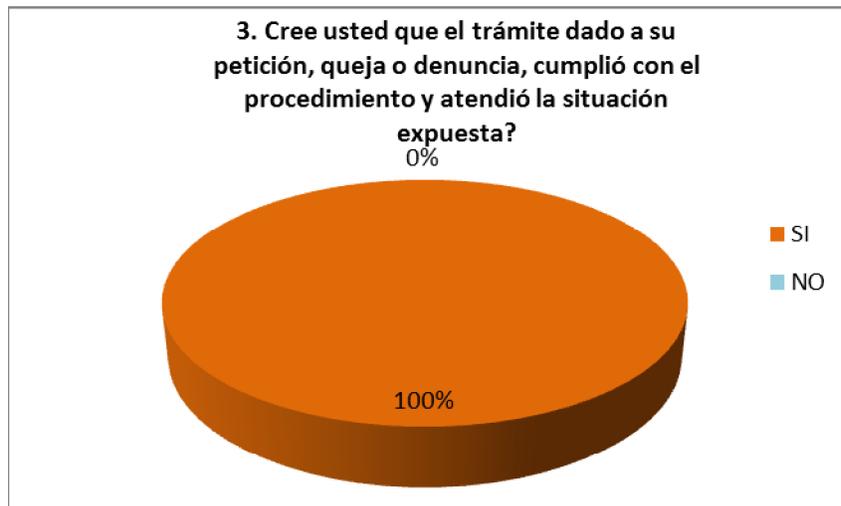
A continuación se presentan los resultados consolidados de las encuestas.



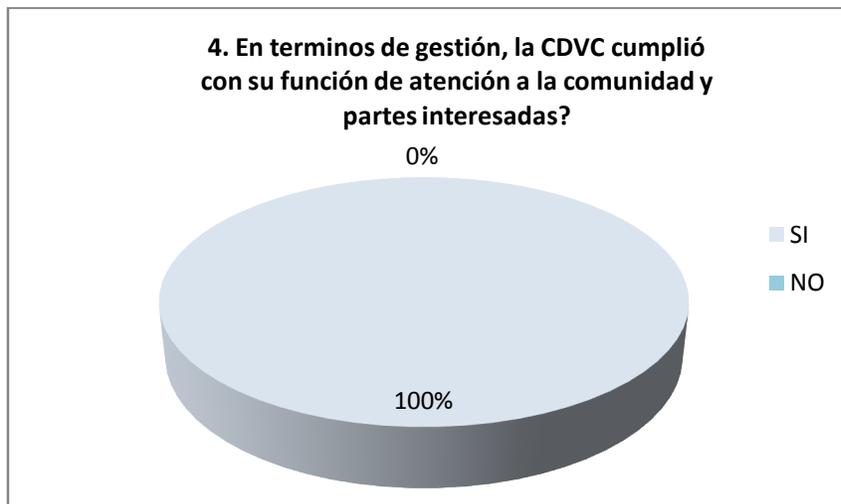
El 100% de los denunciantes calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con el medio utilizado para presentar sus denuncias a la Contraloría Departamental del Valle, es excelente.



El 100% de los denunciantes calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con la confirmación del inicio de trámite por parte de la Contraloría Departamental del Valle, es excelente.



El 100% de los denunciante calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con el cumplimiento por parte de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, en cuanto al procedimiento y a la atención de la situación expuesta fue excelente.



El 100% de los denunciante calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con respecto a la función de atención a la comunidad y partes interesadas por parte de la CDVC es excelente.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los denunciante de la CDVC muestran en general un nivel excelente de satisfacción de la comunidad en relación con las denuncias atendidas por parte de la entidad, sin embargo cabe anotar que la muestra es muy baja pese a los esfuerzos realizados para obtener y ampliar la misma. De las ocho encuestas diligenciadas, tres de ellas presentaron observaciones con alto nivel de satisfacción, en las cuales manifiestan sus sentimientos de gratitud por la atención y el apoyo brindado, una de ellas (QC-12-2016) destaca la

atención oportuna, eficaz y rápida, además de profesional y exhaustiva de la labor y la última observación (QC-50-2016) indica que recibieron con satisfacción la atención brindada por la CDVC para proteger los recursos naturales y recomiendan hacer seguimiento para las entidades responsables cumplan con sus obligaciones en materia ambiental.

### 3. Percepción de los integrantes de los Concejos Municipales

Con el objeto de medir la Satisfacción de los Clientes de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, en el caso particular de los **Concejos Municipales** durante la vigencia 2016, se aplicó encuesta a treinta (30) **Concejos Municipales**.

De los treinta (30) **Concejos Municipales** a los cuales se les envió la encuesta, diez y seis (16) contestaron. Los resultados se analizan a continuación.

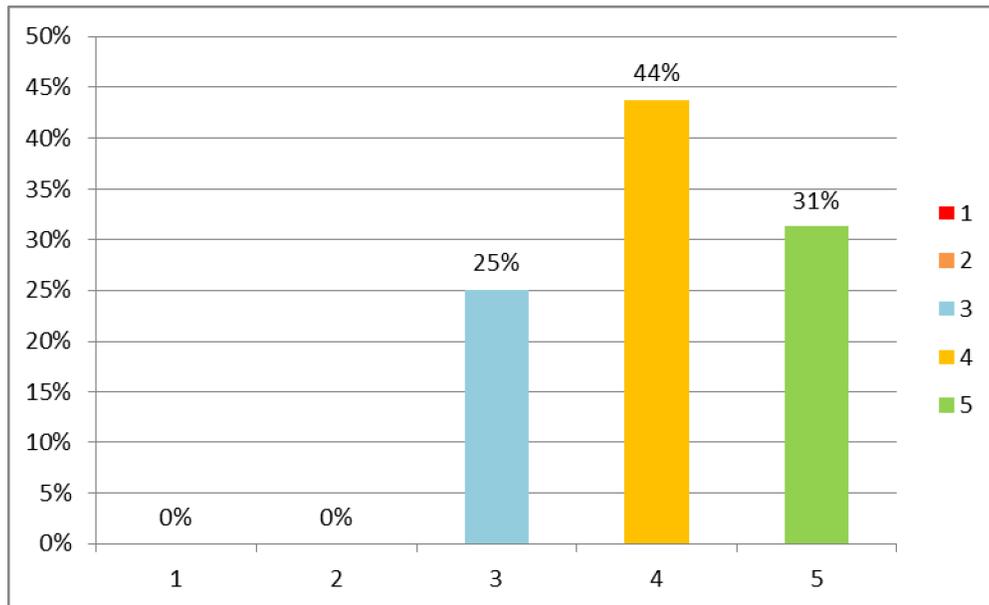
La encuesta está conformada por tres preguntas, que se evalúan en una escala de 1 a 5, siendo 1 deficiente y 5 excelente.

Se presenta el resumen por cada una de las tres preguntas y el peso porcentual arrojado.

TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS CONCEJOS MUNICIPALES DE SUJETOS DE CONTROL						
AUDITADOS - CONSOLIDADO 2016						
N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.	0	0	4	7	5
		0%	0%	25%	44%	31%
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	2	7	7
		0%	0%	13%	44%	44%
3	Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce.	1	0	2	5	8
		6%	0%	13%	31%	50%

**Pregunta No. 1.**

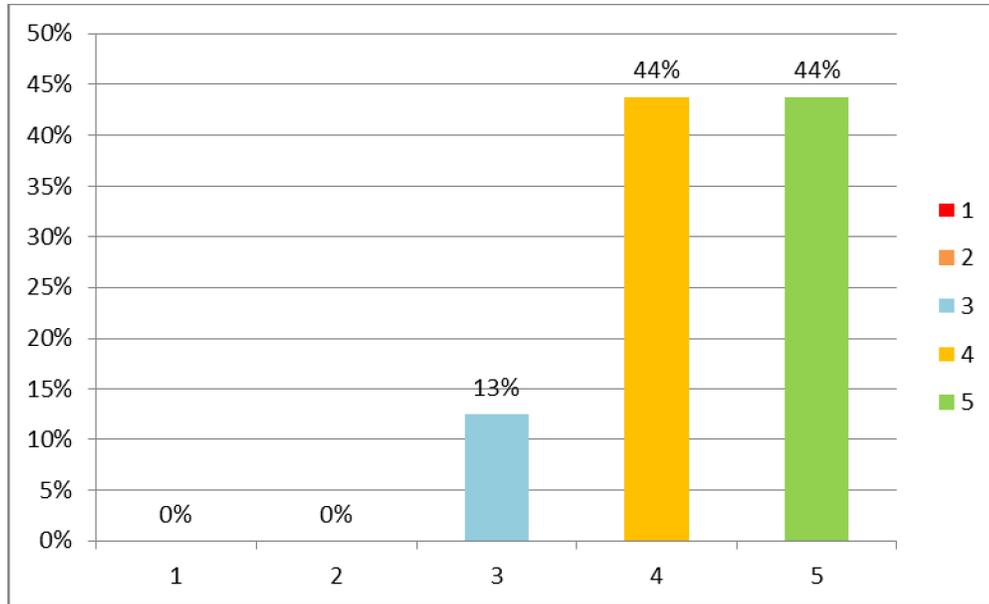
*Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.*



El mayor porcentaje de respuestas se ubicó en la calificación cuatro (4), puntuada por el 44% de los encuestados, lo que equivale a un nivel de satisfacción bueno en lo relacionado con la claridad y oportunidad de los informes suministrados por la CDVC. El restante 25% de los encuestados presentó una calificación de (3) puntos lo que indica un nivel de satisfacción medio y finalmente el 31% calificó como Excelente la claridad y oportunidad de los informes presentados por el Órgano de control.

**Pregunta No. 2.**

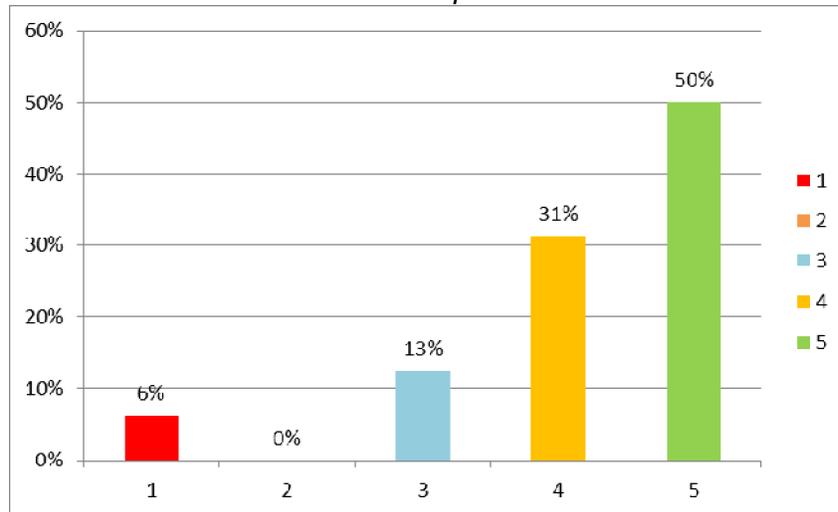
*Los informes que le da a conocer la Contraloría Departamental contribuyen para que se ejerza vigilancia y/o control político a la gestión.*



El 44% de los Concejos calificó con (5) puntos la pregunta No. 02, evidenciando que el nivel de satisfacción con el insumo que provee la Contraloría Departamental es excelente. Así mismo, otro 44% la calificó con (4) puntos para un nivel de satisfacción bueno. De acuerdo con lo anterior se puede concluir que un porcentaje total del 88% de los Concejos encuestados considera que los informes producidos por el Ente de Control son herramientas óptimas para ejercer la vigilancia y el control político a la gestión. Y finalmente, tan solo un 13% de los encuestados tiene una percepción media al calificar la pregunta con tres (3) puntos .

### Pregunta No. 3.

*Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce.*



En cuanto a la Pregunta 3, un 50% de los Concejos encuestados la calificó con cinco (5) puntos, lo que significa un excelente nivel de satisfacción con la gestión del Ente de Control. Un 31% restante la calificó con cuatro (4) puntos para un buen nivel de satisfacción, indicando esto que un 81% de los encuestados tienen una positiva percepción de la gestión de la CDVC. Tan solo un 6% puntúa esta pregunta con un punto.

Según los resultados arrojados por la presente encuesta, se evidencia en general un nivel Satisfactorio en cuanto a la oportunidad en que la Contraloría Departamental del Valle del Cauca da a conocer los informes de su labor de Control a los Concejos Municipales, presenta una buena percepción en cuanto a la claridad de la información suministrada, además consideran en su mayoría que los informes entregados inciden de manera positiva en el ejercicio de la vigilancia y control político que se debe ejercer desde las Corporaciones de elección popular. A tener en cuenta las sugerencias registradas de dar a conocer las fechas de las auditorías para realizar seguimiento y realizar más divulgación de los informes a la comunidad.

#### 4. Percepción de los integrantes de la Asamblea Departamental

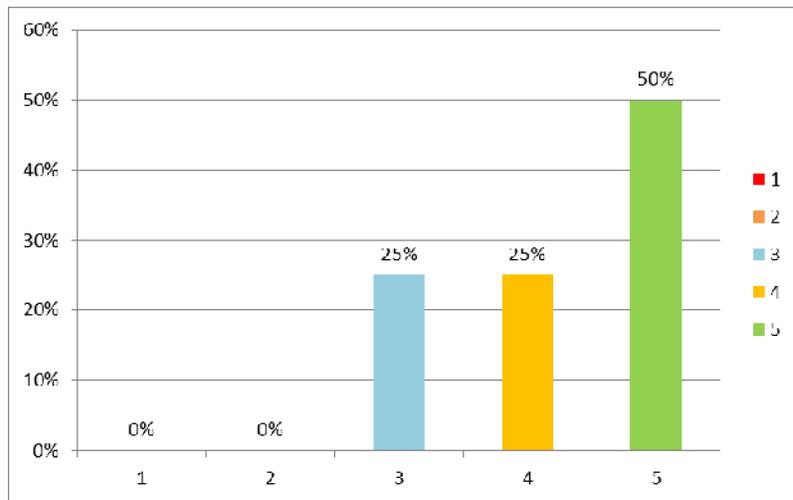
Con el objeto de medir la Satisfacción 2016 de los integrantes de la Asamblea Departamental del Valle, se les envió la encuesta a los 21 Diputados.

De los cuales se recibió encuesta diligenciada de (4) cuatro de ellos. Los resultados se analizan a continuación. 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.

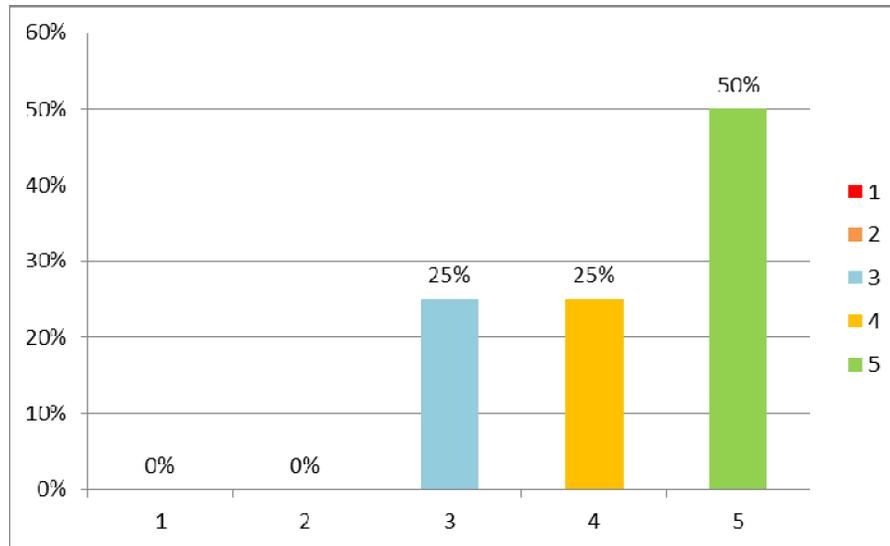
A continuación encontramos el gráfico de cada pregunta que nos permite de manera porcentual, evidenciar los resultados obtenidos.

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



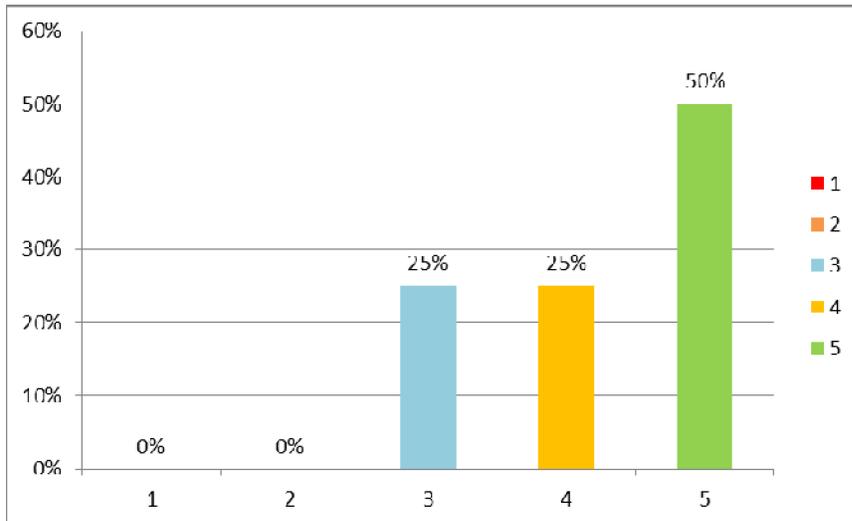
A la Pregunta No. 1, el 50% de los diputados calificaron cinco (5) puntos equivalente a un excelente nivel de satisfacción con los informes. Un 25% tiene un buen nivel de satisfacción al calificar con cuatro (4) puntos la pregunta y el 25% restante tiene una satisfacción media pues asignaron tres (3) puntos. Lo anterior indica que para el 100% de los encuestados los informes producidos por la CDVC son considerados oportunos y claros.

**Pregunta No. 2** Los informes que le da a conocer la CDVC contribuyen para que ejerza vigilancia y/o control político a la gestión ?



En la Pregunta No. 2 la calificación del 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. El 25% restante calificó la pregunta con cuatro (4) puntos, ubicando el nivel de satisfacción del insumo, en un nivel bueno. Lo anterior indica que los informes producidos por la CDVC si son un insumo óptimo para el ejercicio de vigilancia y control político a la gestión.

**Pregunta No. 3** Califique la gestión de la CDV de acuerdo con los resultados que conoce ?



De igual manera para la Pregunta No.3 el 50% de los diputados ubicó su calificación en cinco (5) puntos con un excelente nivel de satisfacción con los resultados de la gestión de la CDVC. El otro 25% calificó la pregunta con cuatro (4) puntos, es decir que tienen una percepción buena de la gestión. Los diputados consideran que la labor de la CDVC contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de los Vallecaucanos.

Así las cosas, se puede inferir que los diputados del Valle del Cauca, tienen un buen nivel de satisfacción con relación a la gestión realizada por el Ente de Control.

**5. Percepción sobre el servicio prestado en el CACCI**

En la CDVC semestralmente se vienen adelantando encuestas de satisfacción del cliente tanto interno como externo del CACCI (Centro de atención al Ciudadano y Control a la información), con el fin de medir su percepción sobre el servicio prestado.

**Cliente externo**

Los criterios evaluados son: Amabilidad, Rapidez en la atención y Calidad en el servicio brindado

La calificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes opciones: Excelente=5, Bueno=4 y Por mejorar=3

- Resultados

Periodicidad	No. de Encuestados	Resultado
Semestre I	71	96.8%
Semestre II	61	98%

El resultado del indicador nos permite establecer que los clientes tienen una percepción excelente del servicio prestado por la ventanilla única (CACCI), sobrepasando la meta propuesta del 95%.

Los criterio %Amabilidad %es el mejor calificado por los encuestados.

### **Cliente Interno**

Los criterios evaluados para este caso son: 1.-Oportunidad en la radicación, 2.-Amabilidad y claridad en la información suministrada y 3.- Confidencialidad en el manejo de la información

La calificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- Excelente=5
- Bueno=4
- Por mejorar=3

- Resultados

<i>Periodicidad</i>	<i>No. de Encuestados</i>	<i>Resultado</i>
<i>Semestre I</i>	<i>50</i>	<i>99.8%</i>
<i>Semestre II</i>	<i>45</i>	<i>99.4%</i>

El cliente interno por su parte calificó la encuesta con una percepción de excelencia por encima del 99 % lo cual nos exige seguir trabajando para mantener estos resultados. Los tres criterios fueron muy bien calificados por los usuarios.