

125-24.06

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA VIGENCIA 2017

Con el objeto de medir la Satisfacción de los Clientes de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y en cumplimiento del procedimiento interno “Medición de la Satisfacción y Retroalimentación del Cliente”, la Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana durante la vigencia 2017, 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 2017
2. Concejos Municipales
3. Asamblea Departamental
4. 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 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 - 5.9	Excelente

1. Percepción de los Sujetos de Control Auditados

Para la medición, se tomó como muestra el 30% del PGA vigencia 2017, plan que incorporó a 22 sujetos para proceso auditor regular y 223 sujetos para auditorias especiales para un universo de 245, lo que arroja una muestra de 67 encuestas equivalente al 30% de dicho universo, siendo aplicadas un total 76 encuestas a los sujetos de control auditados durante el 2017.

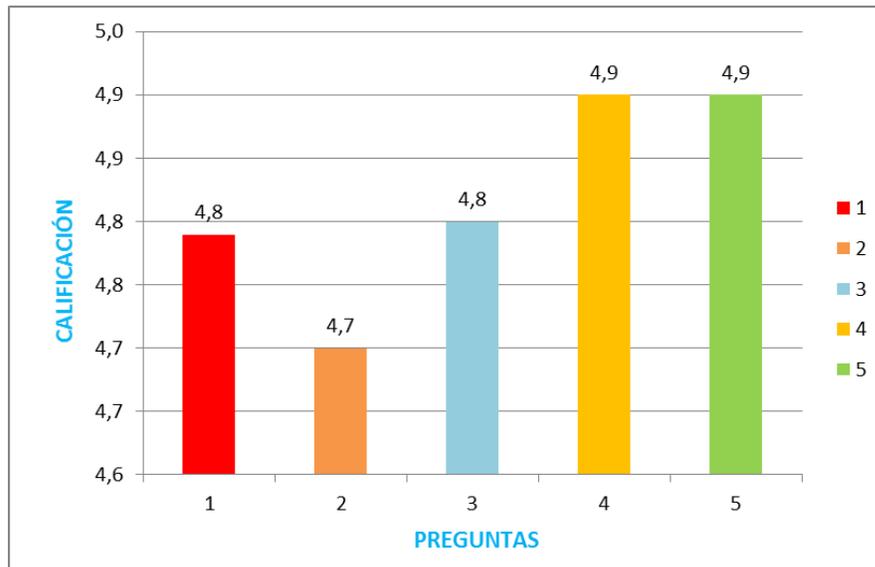
Se estableció un factor de evaluación con cinco preguntas, con el fin de identificar si nuestros clientes están o no satisfechos con el proceso auditor realizado por parte de la CDVC, calificando igual que las anteriores encuestas de uno (1) a cinco (5) los aspectos relevantes del mismo.

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 solicito 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 4,8 puntos. De los setenta y seis (76) encuestados, sesenta y uno (61) otorgaron una calificación de cinco (5) puntos y catorce (14) 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 setenta y seis (76) encuestados, sesenta (60) calificaron la pregunta con cinco (5) puntos lo que presenta un 79%, trece (13) de ellos, es decir el 17% la calificaron con cuatro (4) puntos y tan solo uno (2) le asignó calificación de tres (3) puntos.

En cuanto al respeto impartido por los equipos de auditoria y la comunicación durante el proceso, la satisfacción de los funcionarios con estos aspectos es excelente, pues la calificación promedio es de 4,8 puntos. De los setenta y seis (76) encuestados, sesenta y siete (67) funcionarios calificaron la pregunta con cinco (5) puntos, siete (7) 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 auditoria, los funcionarios la calificaron con un promedio de 4,9 puntos, lo que la ubica en un nivel excelente de satisfacción. Sesenta y ocho (68) funcionarios le dieron cinco (5) puntos, siete (7) le dieron cuatro (4) puntos, uno (1) le dio tres (3) puntos.

Finalmente, a la pregunta sobre la percepción que tienen de la gestión de la CDVC y su impacto en el mejoramiento continuo de los entes sujetos de control, el promedio alcanzado es de 4,9 puntos, ubicando la satisfacción de los funcionarios en un nivel excelente. Sesenta y seis (66) calificaron con cinco (5), nueve (9) con cuatro (4) puntos y uno calificó con (3) puntos.

La calificación promedio para las cinco preguntas fue de 4,8 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 “mejorar procesos para el cargue de información RCL, brindar soporte técnico oportuno” e “intensificar las capacitaciones”.

2. 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 2017, se aplicó encuesta a noventa y cuatro (94) Concejales.

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

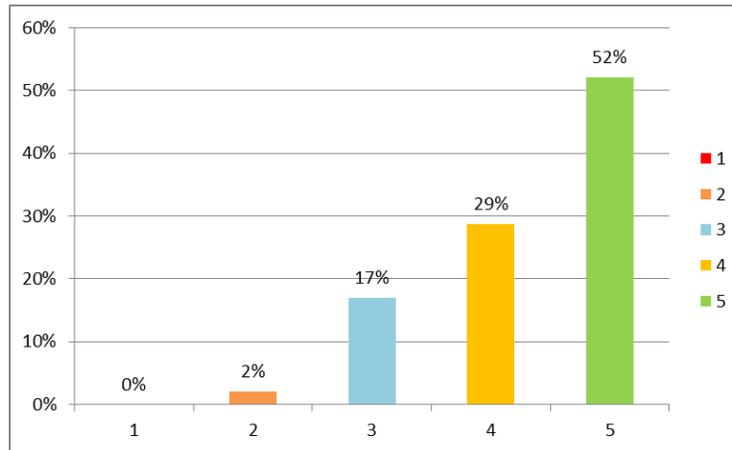
Se presenta el resumen por cada una de las tres preguntas y el peso porcentual arrojado.

TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS CONCEJOS MUNICIPALES DE SUJETOS DE CONTROL AUDITADOS – VIGENCIA 2017

N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.	0	2	16	27	49
		0%	2%	17%	29%	52%
2	Los informes que le da a conocer la Contraloría Departamental contribuyen para que se ejerza vigilancia y/o control político a la gestión.	1	4	10	22	57
		1%	4%	11%	23%	61%
3	Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce.	2	3	9	27	53
		2%	3%	10%	29%	56%

Pregunta No. 1.

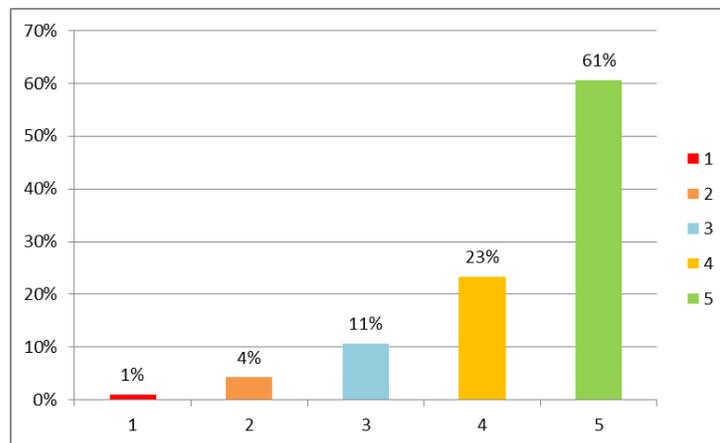
Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.



El mayor porcentaje de respuestas se ubicó en la calificación cinco (5), puntuada por el 52% de los encuestados, lo que equivale a un nivel de satisfacción excelente en lo relacionado con la claridad y oportunidad de los informes suministrados por la CDVC. El restante 29% de los encuestados presentó una calificación de (4) puntos lo que indica un nivel de satisfacción bueno y finalmente el 17% calificó como valoración media la claridad y oportunidad de los informes presentados por el Órgano de control.

Pregunta No. 2.

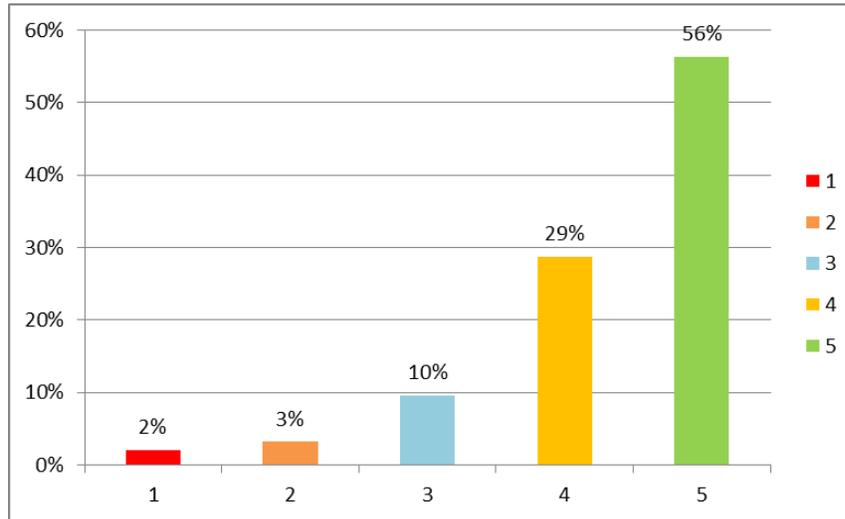
Los informes que le da a conocer la Contraloría Departamental contribuyen para que se ejerza vigilancia y/o control político a la gestión.



El 61% 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 23% la calificó con (4) puntos para un nivel de satisfacción bueno. De acuerdo con lo anterior se puede concluir que un porcentaje total del 84% 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 11% 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 56% 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 29% restante la calificó con cuatro (4) puntos para un buen nivel de satisfacción, indicando esto que un 85% de los encuestados tienen una positiva percepción de la gestión de la CDVC. Tan solo un 10% puntúa esta pregunta con tres puntos..

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 con **una calificación promedio de 4,3**, 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 realizar divulgación oportuna de los informes a los Concejos y utilizar las herramientas de comunicación como correos electrónicos para agilizar las comunicaciones.

3. Percepción de los integrantes de la Asamblea Departamental

Con el objeto de medir la Satisfacción 2017 de los integrantes de la Asamblea Departamental del Valle, se les aplicó la encuesta a 17 Diputados.

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.

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

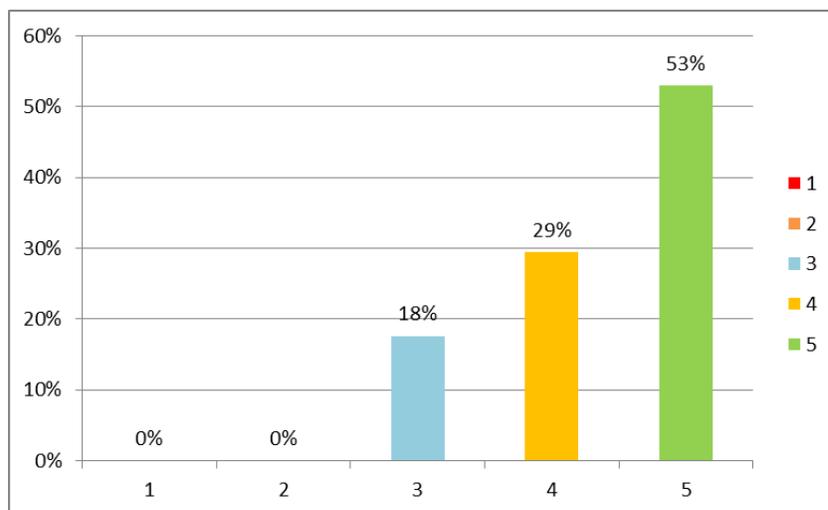
**TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS INTEGRANTES DE LA ASAMBLEA
DEPARTAMENTAL – VIGENCIA 2017**

N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.	0	0	3	5	9
		0%	0%	18%	29%	53%
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	6	9
		0%	0%	12%	35%	53%
3	Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce.	0	1	1	6	9
		0%	6%	6%	35%	53%

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

Pregunta 1.

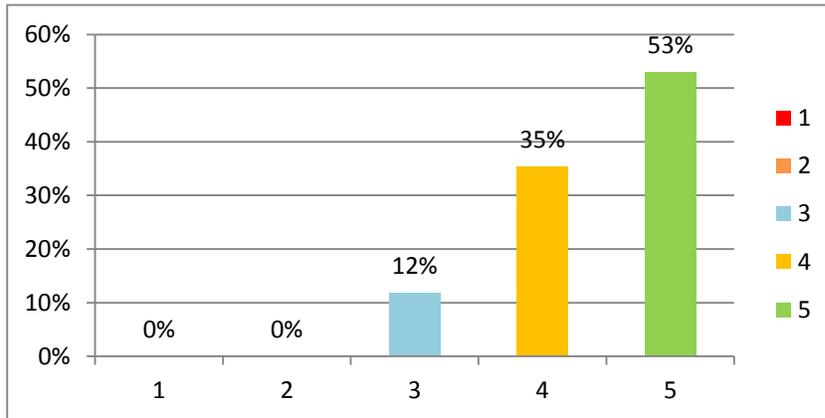
Los informes presentados por la CDVC son claros y oportunos?



A la Pregunta No. 1, el 53% de los diputados calificaron cinco (5) puntos equivalente a un excelente nivel de satisfacción con los informes. Un 29% tiene un buen nivel de satisfacción al calificar con cuatro (4) puntos la pregunta y el 18% 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

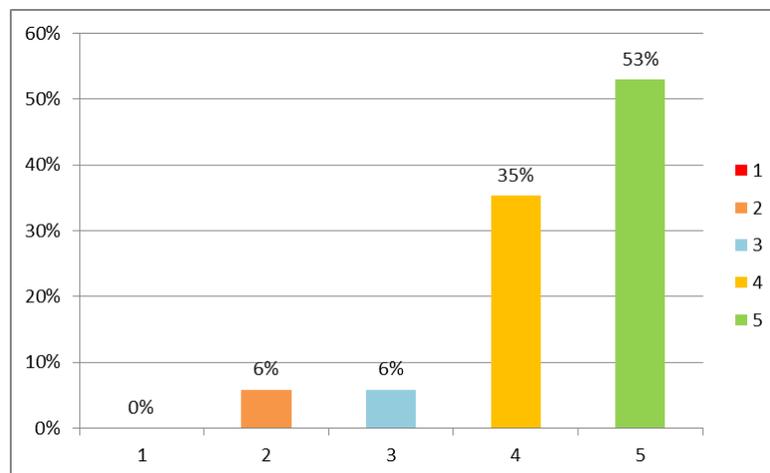
Los informes que le da a conocer la CDVC contribuyen para que ejerza vigilancia y/o control político a la gestión ?



En la Pregunta No. 2 la calificación del 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 35% 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 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 35% calificó la pregunta con cuatro (4) puntos, es decir que tienen una percepción buena de la gestión. Los diputados consideran que la labor de la CDVC contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de los Vallecaucanos.

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

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

De las 143 denuncias de la vigencia 2017 atendidas a la diciembre 31 de 2017 con respuesta definitiva y de fondo, catorce (14) diligenciaron la encuesta, pese a que cada informe final de respuesta lleva adjunto dicho anexo y adicionalmente se activo durante la vigencia 2017 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.

A continuación se presentan los resultados consolidados de las encuestas.

TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN EL TRÁMITE Y ATENCIÓN A DENUNCIAS CIUDADAS VIGENCIA 2017

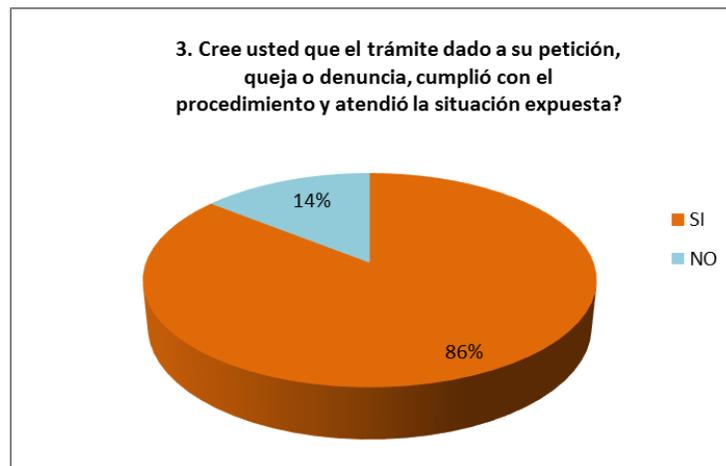
N°	AFIRMACION	SI	NO
1	El medio utilizado para presentar la petición queja o denuncia, facilitó su acceso a la entidad?	14	0
		100%	0%
2	Recibió confirmación del inicio de tramite de su petición, queja o denuncia?	14	0
		100%	0%
3	Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia, cumplió con el procedimiento y atendió la situación expuesta?	12	2
		86%	14%
4	En terminos de gestión, la CDVC cumplió con su función de atención a la comunidad y partes interesadas?	13	1
		93%	7%



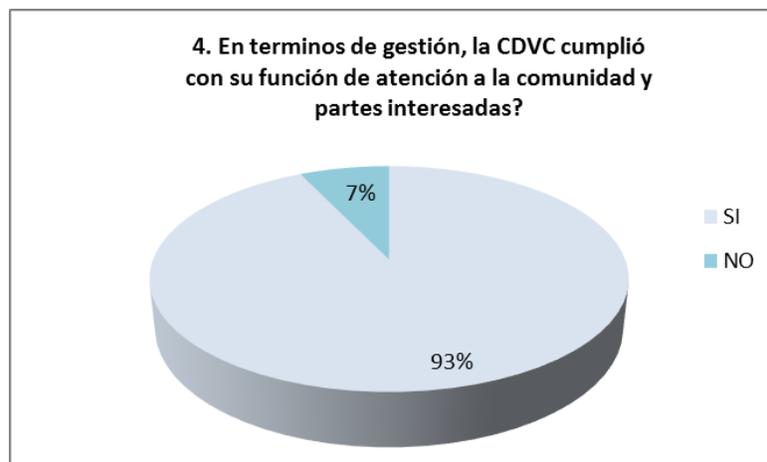
El 100% de los denunciantes calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con el medio utilizado para presentar sus denuncias a la Contraloría Departamental del Valle, es excelente.



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 86% de los denunciantes 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 14% restante que calificó con no a la pregunta, siendo tomada como elemento de mejora para dar cumplimiento estricto a procedimiento interno para atención y trámite a las Denuncias Ciudadanas, el cual fue debidamente actualizado en el 17 de octubre de 2017 con la versión No. 18.



El 93% de los denunciantes 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 denunciantes de la CDVC muestran en general un nivel excelente de satisfacción de la comunidad en relación con las denuncias atendidas por parte de la entidad durante la vigencia 2017, donde destacan el cumplimiento de las funciones de control fiscal y control social, con una **calificación promedio de 4.7 puntos.**

Resumen

RESUMEN TABULACION ENCUESTAS 2017			
CLIENTE O PARTE INTERESADA	APLICADAS	CON CALIFICACIÓN =>4	CALIFICACIÓN CONSOLIDADA PROMEDIO POR ENCUESTA
SUJETOS DE CONTROL	76	74	4,8
CONCEJOS	94	78	4,3
ASAMBLEA	17	15	4,4
PQD	14	13	4,7
	201	180	
% TOTAL CLIENTES QUE CALIFICARON >= 4 DURANTE EL 2017	90%		
CONSOLIDADO TOTAL CALIFICACION SATISFACCION CLIENTES 2017			4,6

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 2017, por cuanto el 90% de los clientes otorgó en promedio una calificación de **4.6**.

--

ALEXANDER SALGUERO ROJAS

Director Operativo de Comunicaciones y Participación Ciudadana