



INFORME DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO VIGENCIA 2020

OFICINA DE CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO

Santiago de Cali, enero de 2021

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AUDIENCIA CIUDADANA
Código 0700-15-08-16-171
VIGENCIA 2020

Se realizaron 3 audiencias ciudadanas, divididas en tres zonas que incluyeron diferentes comunas y corregimientos del municipio de Santiago de Cali. Las audiencias ciudadanas se realizaron en las siguientes fechas: zona 1 el 24 de junio, zona 2 el 17 de septiembre, zona 3 el 13 de noviembre, durante la vigencia 2020. Contaron con una asistencia total de 246 personas, de las cuales 80 diligenciaron la Encuesta de Percepción Audiencias Ciudadanas.

No. AUDIENCIAS	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
3	246	80

A continuación, se exponen los resultados de las encuestas por pregunta:

1. ¿A través de que medio se enteró usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?

Opciones	Invitación Directa	Página Web	Redes Sociales	Correo Electrónico	Teléfono	Aviso publicitario	Total Encuestas
No. Encuestas	15	18	27	10	4	6	80
%	18,75%	22,50%	33,75%	12,50%	5,00%	7,50%	100%

Interpretación: de los diferentes medios usados para realizar la convocatoria 27 personas se enteraron del evento a través de las redes sociales, lo que equivale al 33.75%, seguido de la página web con 18 personas con el 22.50%, la invitación directa con 15 personas para una participación del 18.75%. Estos tres medios representan el 75% del total de los canales usados para invitar a la ciudadana a participar de esta actividad.

2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	76	4	80
%	95%	5%	100%

Interpretación: el 95% de las personas que dieron respuesta a la encuesta se manifestaron de forma positiva a esta pregunta.

3. ¿Los encuentros de la Contraloría General de Santiago de Cali con la comunidad, sirven para hacerle seguimiento a la inversión realizada por el Municipio de Santiago de Cali?



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	80	0	80
%	100%	0	100%

Interpretación: el 100% de los encuestados consideraron que los encuentros con la comunidad sirven para el seguimiento a la inversión realizada por municipio de Santiago de Cali.

4. ¿Considera que la Contraloría General de Santiago de Cali, debe seguir realizando las Audiencias Ciudadanas?

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	80	0	80
%	100%	0	100%

Interpretación: el 100% de los encuestados consideran que la CGSC debe seguir realizando las Audiencias Ciudadanas.

5. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas.

Opciones	1	2	3	4	5	Total Encuestas
No. Encuestas	1	1	3	37	38	80
%	1,3%	1,3%	3,8%	46,3%	47,5%	100%

1. Insatisfecho - 2. Poco satisfecho - 3. Parcialmente satisfecho - 4. Satisfecho - 5. Totalmente Satisfecho

Interpretación: 75 personas que respondieron la encuesta manifestaron estar satisfechas o totalmente satisfechas frente a las Audiencias Ciudadanas, representando el 93.8% de los encuestados.

El promedio del grado de satisfacción obtenido en las tres audiencias ciudadanas fue de 4.35, lo que indica que los asistentes quedaron satisfechos con las actividades realizadas durante el evento.



ANÁLISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN AUDIENCIAS CIUDADANAS, VIGENCIAS 2019-2020

PREGUNTA	ÍTEMS	2019	2020
1. ¿A través de qué medio se enteró usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?	Invitación Directa	65,10%	18,75%
	Página WEB	1,90%	22,50%
	Redes Sociales	10,40%	33,75%
	Correo electrónico	9,40%	12,50%
	Teléfono	3,80%	5,00%
	Aviso Publicitario	9,40%	7,50%

Se puede apreciar que en el 2019 la invitación directa fue el medio de mayor cobertura frente al año 2020, donde se presentó una disminución del 46.35%, siendo consecuente con las medidas de prevención adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria, aumentando el porcentaje de participación de los canales de comunicación virtuales como la página web y redes sociales con un 22.50% y 33.75% respectivamente.

PREGUNTA	ÍTEMS	2019	2020
2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?	SI	99%	95%
	NO	1%	5%
	TOTAL	100%	100%

Para la vigencia 2019, el 99 % de los encuestados se manifestaron positivamente y para el 2020, el 95% se manifestó igualmente, de lo que se puede deducir que los ciudadanos tienen claridad en la labor que desempeña la CGSC.

PREGUNTA	ÍTEMS	2019	2020
3. ¿Los encuentros de la Contraloría General de Santiago de Cali con la comunidad, sirven para hacerle seguimiento a la inversión realizada por el Municipio de Santiago de Cali?	SI	98,10%	100%
	NO	1,90%	0
	TOTAL	100%	100%

Se puede observar que la mayoría de los asistentes encuestados, consideraron que los encuentros como las audiencias ciudadanas, permiten realizar seguimiento a las inversiones realizadas por el Municipio de Santiago de Cali. En el 2019 obtuvo una participación del 98.1% frente a un 100% del 2020.

PREGUNTA	ÍTEMS	2019	2020
4. ¿Considera que la Contraloría General de Santiago de Cali, debe seguir	SI	100%	100%
	NO	0	0



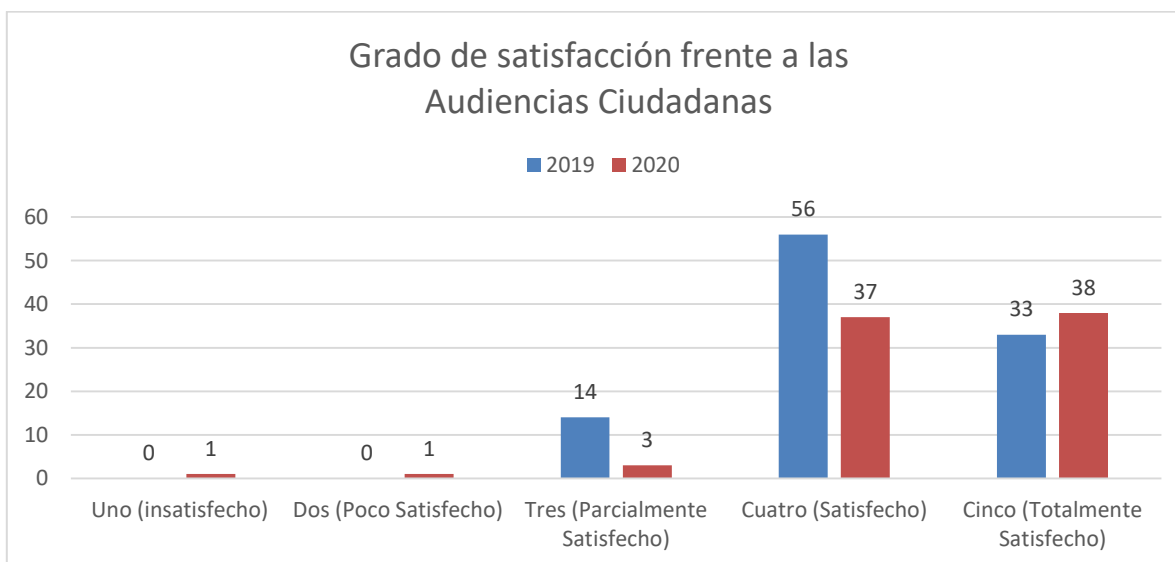
"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

realizando las Audiencias ciudadanas?	TOTAL	100%	100%
---------------------------------------	--------------	-------------	-------------

La totalidad de los asistentes encuestados, tanto en la vigencia 2019 como en la 2020, consideraron que la C.G.S.C. debe continuar realizando las Audiencias Ciudadanas, toda vez, que las mismas permiten tener un acercamiento con la comunidad, ser escuchados y resolver sus inquietudes.

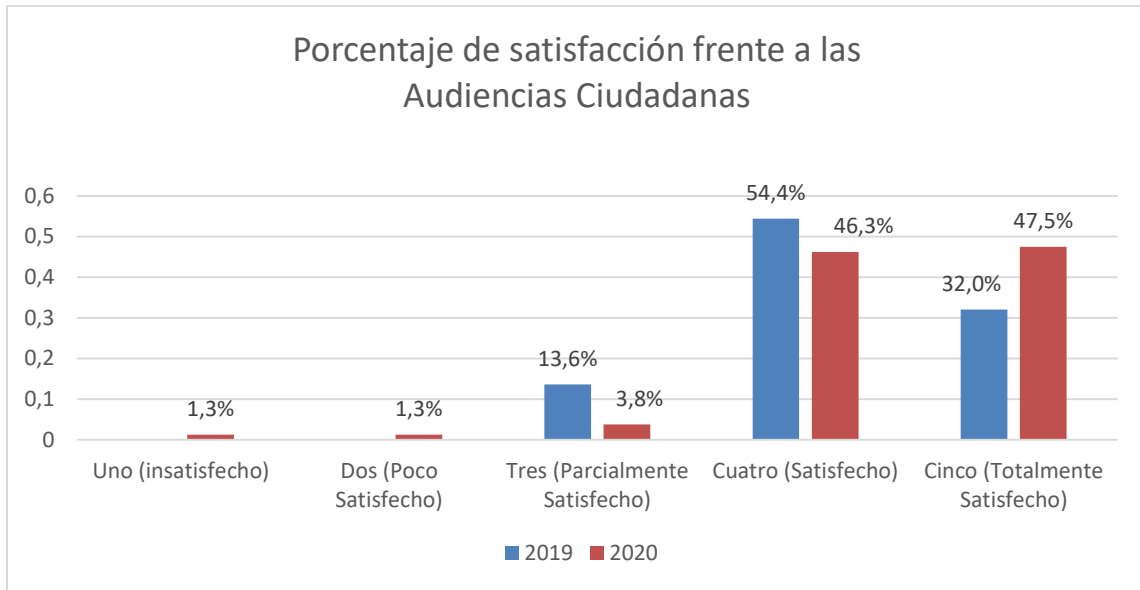
COMPARATIVO GRADO DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS AUDIENCIAS CIUDADANAS - VIGENCIAS 2019 Y 2020

5. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas.		
CALIFICACIÓN	2019	2020
Uno (Insatisfecho)	0	1
Dos (Poco Satisfecho)	0	1
Tres (Parcialmente Satisfecho)	14	3
Cuatro (Satisfecho)	56	37
Cinco (Totalmente Satisfecho)	33	38
TOTAL	103	80



En la vigencia 2019, 56 encuestados quedaron satisfechos con las audiencias ciudadanas realizadas y 33 quedaron totalmente satisfechos. Mientras que, en la vigencia 2020, 37 encuestados quedaron satisfechos y 38 totalmente satisfechos.





En el 2019 el 54.4% de los encuestados quedaron satisfechos con las audiencias ciudadanas realizadas y el 32% totalmente satisfechos, sumando el 86.4% en satisfacción. En el año 2020 el 46.3% de los encuestados quedaron satisfechos y el 47.5% totalmente satisfechos, representando un 93.8%.

La C.G.S.C. a través del proceso de Participación Ciudadana, por medio de las Audiencias Ciudadanas, fortaleció de manera efectiva el control social, contribuyendo así, al bienestar colectivo.



**INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A
LAS CAPACITACIONES
ENCUESTA CÓDIGO: 0700-15-08-09-104 VERSIÓN: 07**

N°	TEMA	DIRIGIDO A	ASISTENTES	JORNADA
1	Diplomado fortalecimiento de la gestión fiscal con la integración del control social	Líderes, integrantes de la JAL y JAC, veedores ciudadanos	156	15 sesiones de 5,33 horas 80 horas académicas
2	Estructura del Estado	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
3	Plan anticorrupción y atención al ciudadano	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
4	Participación Ciudadana y control Social – ley 1757 de 2015	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
5	Derecho de petición	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
6	Veedurías ciudadanas	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
7	Contratación Estatal	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	4 horas académicas



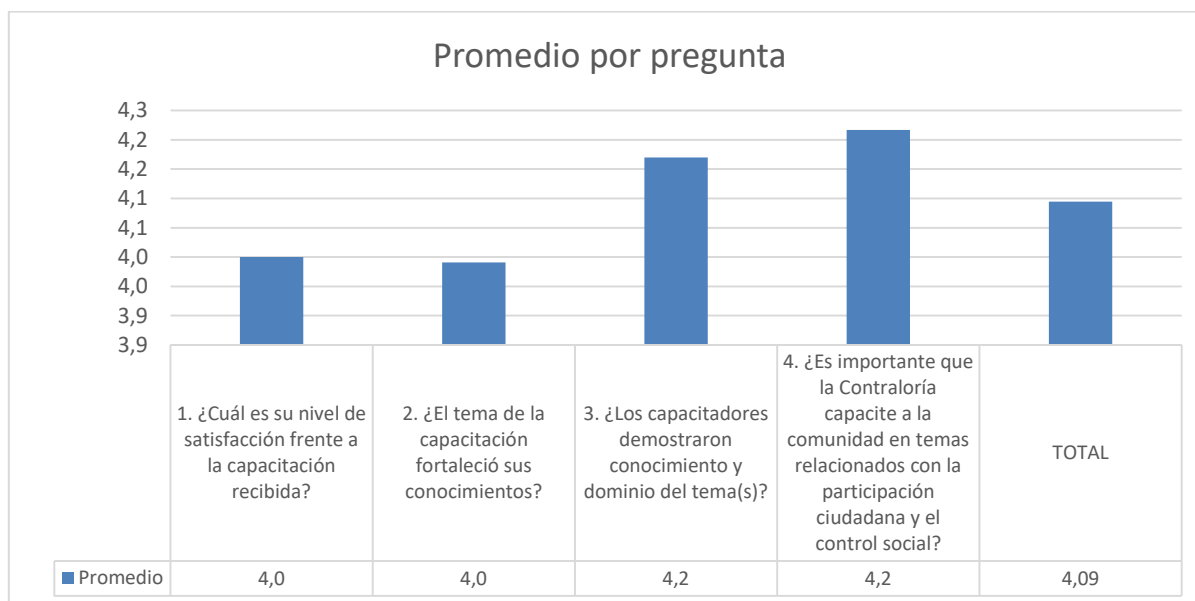
“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

N°	TEMA	DIRIGIDO A	ASISTENTES	JORNADA
8	Transparencia y acceso a la administración de justicia	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
9	Aspectos Generales del SECOP II	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	4 horas académicas
Total Asistentes			476	

La Oficina de Control Fiscal Participativo en la vigencia 2020, capacitó un total de 476 ciudadanos, de los cuales 106 diligenciaron debidamente la encuesta de satisfacción. Estas capacitaciones fueron realizadas durante los meses de noviembre y diciembre.

No. CAPACITACIONES	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
9	476	106

A continuación, se muestra el promedio de satisfacción, teniendo en cuenta la escala de valoración entre 1 a 5 por pregunta, frente al total de las encuestas diligenciadas:



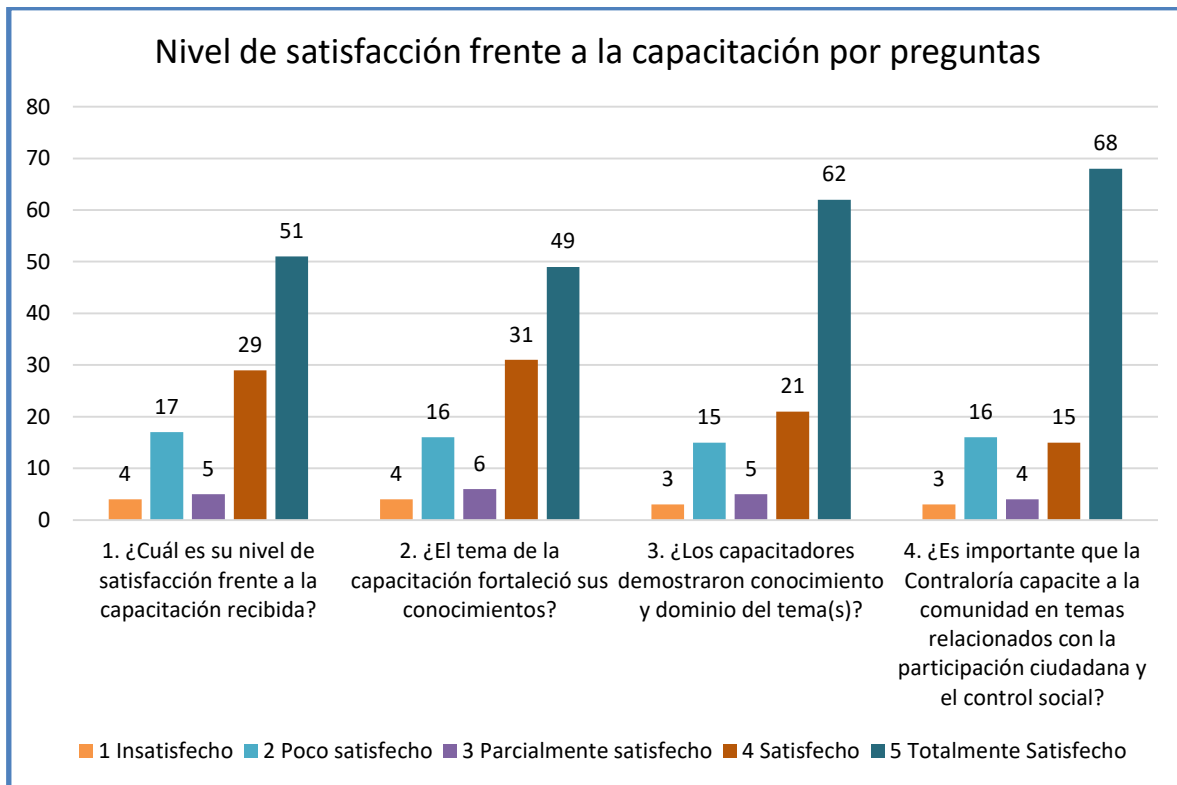
“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

El promedio total de las 4 preguntas fue de 4.09, lo cual indica que las personas capacitadas muestran un nivel de satisfacción alto respecto a las capacitaciones.

NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA CAPACITACIÓN POR PREGUNTAS

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?	4	17	5	29	51	106
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	4	16	6	31	49	106
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?	3	15	5	21	62	106
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	3	16	4	15	68	106

1 (Insatisfecho) - 2 (Poco Satisfecho) - 3 (Parcialmente Satisfecho) - 4 (Satisfecho) - 5 (Totalmente Satisfecho)

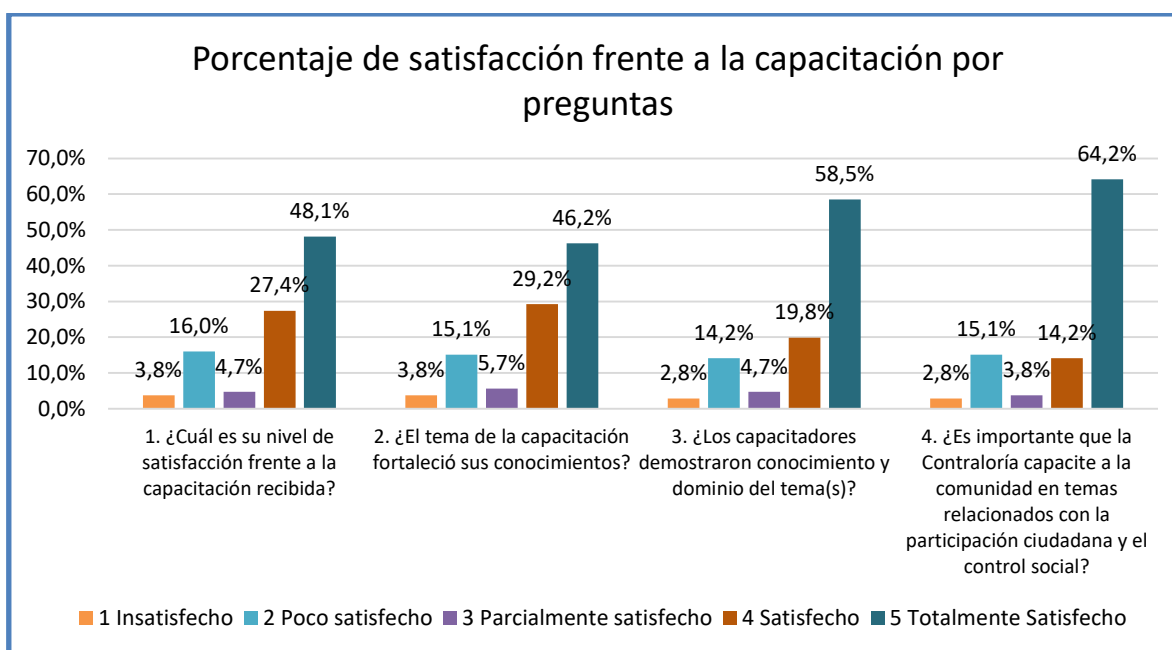


“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA CAPACITACIÓN POR PREGUNTAS

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	100%
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?	3,8%	16,0%	4,7%	27,4%	48,1%	100%
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	3,8%	15,1%	5,7%	29,2%	46,2%	100%
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?	2,8%	14,2%	4,7%	19,8%	58,5%	100%
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	2,8%	15,1%	3,8%	14,2%	64,2%	100%

1 (Insatisfecho) - 2 (Poco Satisfecho) - 3 (Parcialmente Satisfecho) - 4 (Satisfecho) - 5 (Totalmente Satisfecho)



Interpretación de resultados frente a cantidad, porcentaje y promedio de satisfacción por pregunta de las capacitaciones:

1. Pregunta: **¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?**

➤ Promedio obtenido por los encuestados: **4.0**



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

El 48.1% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 27.4% quedaron satisfechos y un porcentaje representativo del 19.8% manifestaron estar poco satisfechos o insatisfechos en el nivel de satisfacción frente a la capacitación.

El resultado evidencia la conformidad o satisfacción de los ciudadanos encuestados frente a la realización de las capacitaciones adelantadas; así las cosas, este organismo de control considera vital continuar capacitando a la comunidad en general, con el fin que dicho conocimiento pueda ser puesto al servicio de los demás y de esta forma centrar la vigilancia de los recursos públicos de forma efectiva.

2. Pregunta: **¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?**

- Promedio obtenido por los encuestados: 4.0

El 46.2% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 29.2% quedaron satisfechos, con un porcentaje importante del 18.9% que se sintieron poco satisfechos o insatisfechos.

Lo anterior, confirma que los temas vistos o tratados permitieron profundizar sus conocimientos, lo cual les permitirá realizar la labor de veedores con fundamentos.

3. Pregunta: **¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?**

- Promedio obtenido por los encuestados: 4.2

El 58.5% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 19.8% quedaron satisfechos y el 17% se sintieron poco satisfechos o insatisfechos.

De acuerdo con el resultado obtenido, los participantes de las capacitaciones consideraron que los capacitadores tenían conocimiento y dominio de los temas tratados, lo que demuestra que el personal docente fue bien seleccionado, aunando al logro del objetivo de fortalecer el control social.

4. Pregunta: **¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?**

- Promedio obtenido por los encuestados: 4.2

El 64.2% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 14.2% quedaron satisfechos y el 17.9% se sintieron poco satisfechos o insatisfechos.



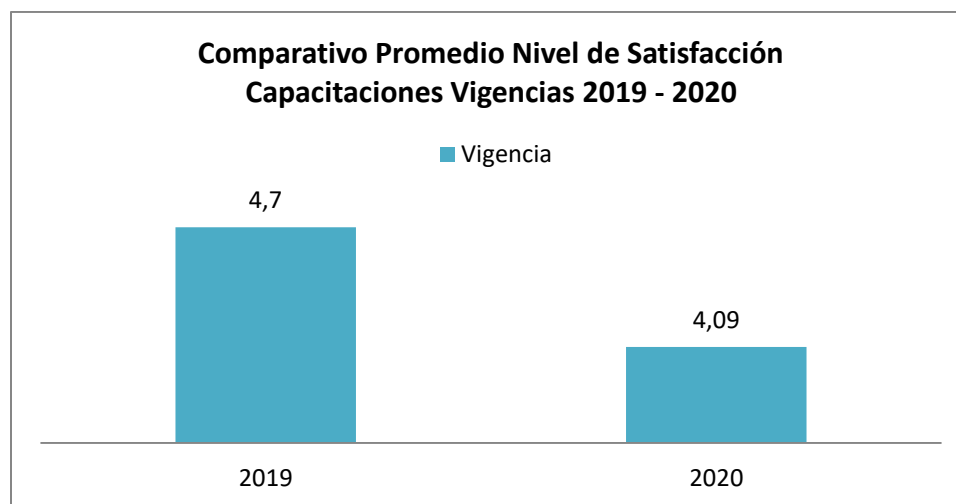
El resultado obtenido significa que la ciudadanía encuestada considera de importancia instruir a la comunidad en temas que tengan relación con la participación ciudadana y el control social, para que dicha comunidad tenga herramientas a la hora de adelantar las veedurías que les corresponde y puedan hacer valer sus derechos.

COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS CAPACITACIONES VIGENCIAS 2019-2020

A continuación, se presenta un comparativo de las vigencias 2019 y 2020, respecto a las preguntas No. 1, 2, 3 y 4 de la encuesta, la cual va encaminada a medir la satisfacción de los participantes frente a las capacitaciones recibidas.

Capacitaciones Comunidad vigencias 2019 y 2020

Vigencia	No. de personas capacitadas	No. de personas encuestadas
2019	914	637
2020	476	106

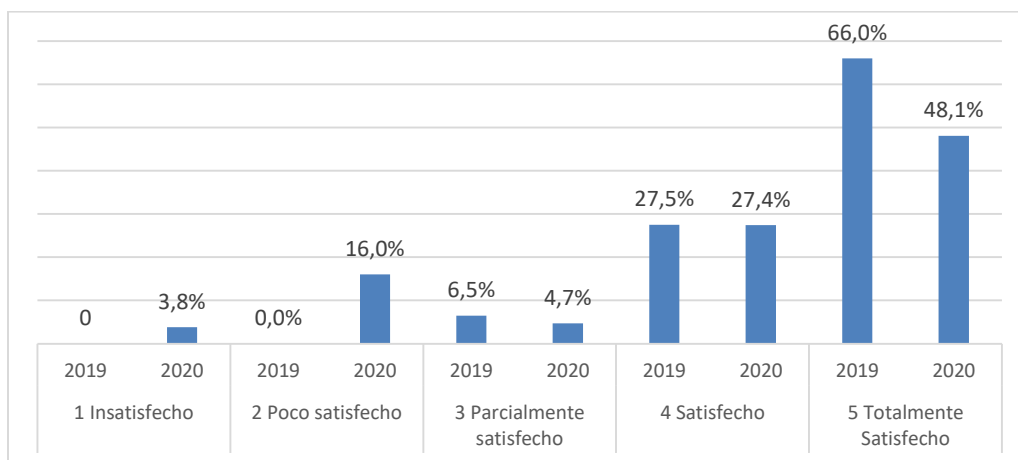


El nivel de satisfacción para la vigencia 2020 presenta una disminución respecto a la vigencia 2019, ocasionada posiblemente por el cambio del ambiente de aprendizaje pasando de la presencialidad a la virtualidad, sin tener conocimiento previo en el manejo de los ambientes virtuales para muchos de los asistentes, lo anterior, como consecuencia de la situación de emergencia sanitaria decretada por la pandemia; así mismo, se puede concluir que las personas que asistieron a las capacitaciones se sintieron conformes con las actividades realizadas.



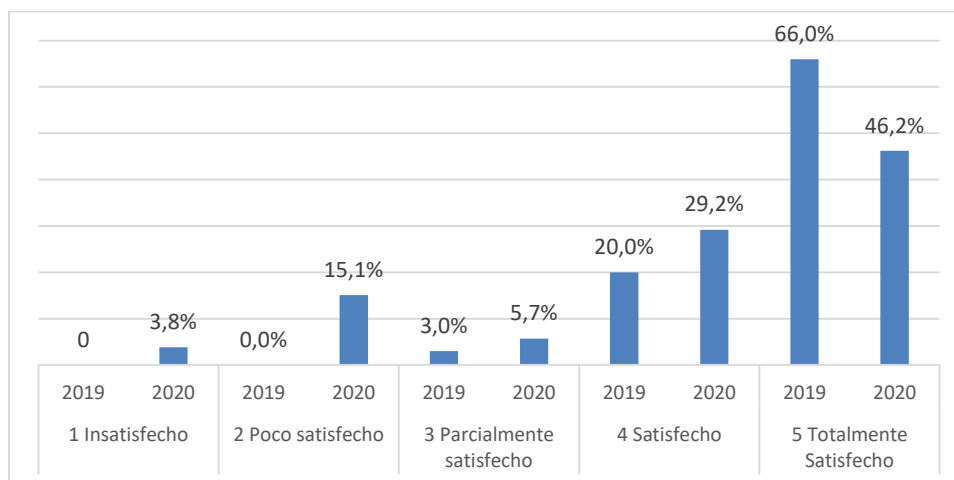
A continuación, se exponen los resultados de la satisfacción por pregunta para realizar un comparativo entre las vigencias 2019 y 2020.

Pregunta No 1: ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?



Para la vigencia 2020, el 77.5% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, frente al 93.5% del 2019, siendo mayor el grado de satisfacción.

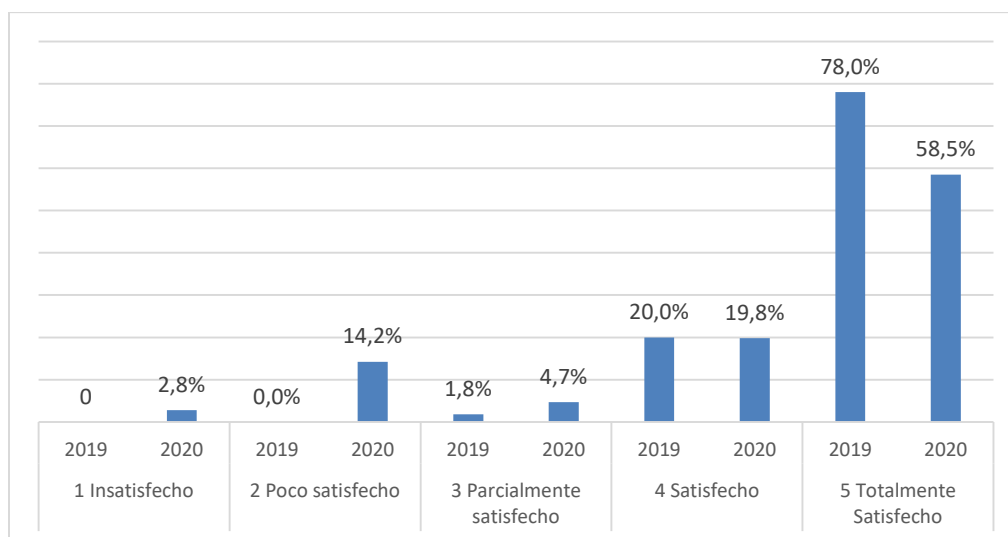
Pregunta No. 2: ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?



Para la vigencia 2020, el 75.4% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, contra el 80% en el 2019 con una diferencia porcentual mínima.

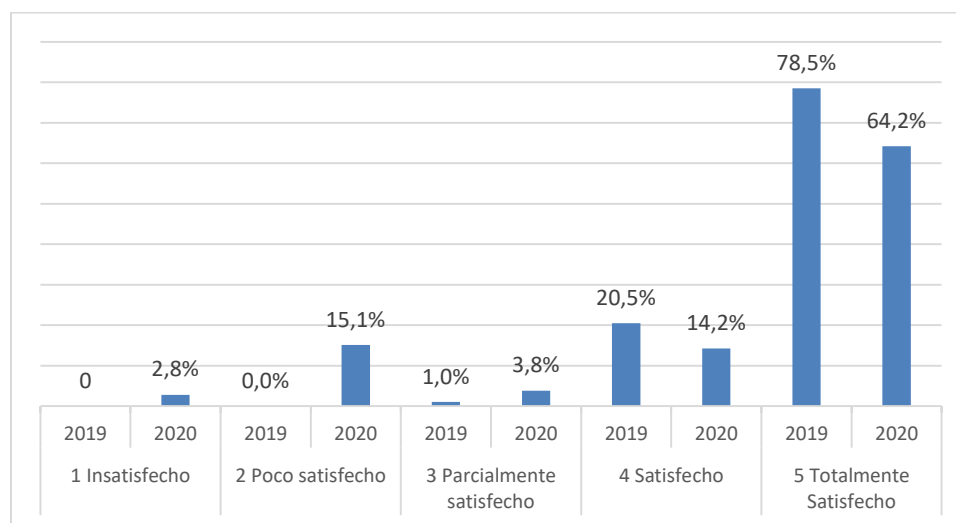


Pregunta No. 3: ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?



Para la vigencia 2020, el 78.3% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, contra el 98% en el 2019, siendo mayor la percepción frente al tema de los capacitadores.

Pregunta No. 4: ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?



Para la vigencia 2020, 78.4% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, con una variación muy notable para el 2019 con el 99%, lo que indica que fue más relevante para la comunidad asistente capacitarse en



los temas ofrecidos; igualmente, es importante tener en cuenta la situación atípica ocasionada por la emergencia sanitaria en el 2020.

Con relación al comparativo del nivel de satisfacción de las vigencias 2019 y 2020, presenta una variación significativa, pero se evidencia que para los ciudadanos es importante la realización de las capacitaciones, en temas de impacto para la ciudad; así mismo, fortalecer sus conocimientos les permitirá que puedan realizar veedurías importantes a los recursos públicos.

Con ello, la Contraloría General de Santiago de Cali, con miras a continuar fortaleciendo el control fiscal a través del control social, seguirá teniendo en cuenta en su plan de formación capacitaciones en temas de suma importancia para la comunidad, quienes finalmente con sus insumos logran fortalecer nuestro ejercicio de participación ciudadana e incluso nuestro ejercicio auditor.

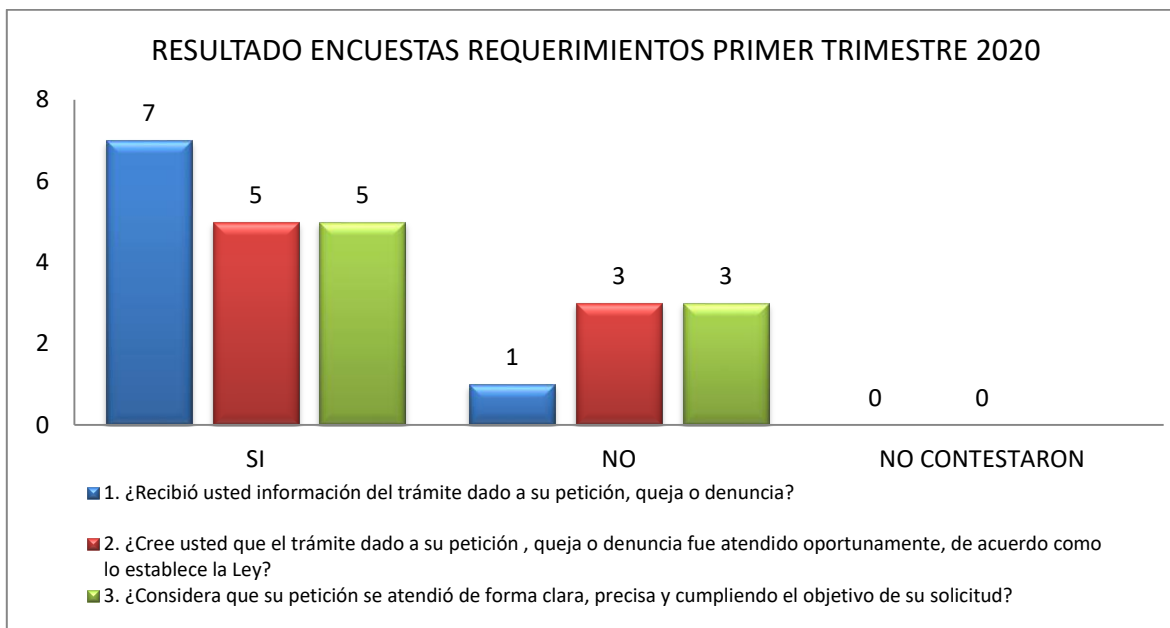
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN DE
LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS
0700-15-08-18-197 VERSIÓN: 02**

Número de Requerimientos:	151
Encuestas diligenciadas	8
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico y correo electrónico
Periodo de evaluación	Enero 1 al 31 de marzo de 2020

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTÓ
1. Recibió Usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	7	1	0
2. Cree Usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente	5	3	0
3. Cree Usted que la Entidad a la cual la Contraloría trasladó su petición, queja o denuncia le respondió oportunamente	5	3	0
TOTAL ENCUESTADOS	8		



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"



INTERPRETACIÓN:

1. Pregunta: **¿Recibió Usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?**

Siete peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 87.5%, nos indica que la C.G.S.C. a través de la Oficina de Control Fiscal Participativo, está realizando sus funciones de manera efectiva y que atiende todas las peticiones y mantiene una comunicación efectiva y acertada con los peticionarios y/o grupos de interés.

2. Pregunta: **¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?**

De los 8 peticionarios encuestados, 5 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 62.5% manifestó que su petición fue atendida de manera oportuna, evidenciando el cumplimiento a la normatividad vigente tanto en términos como en forma. De otro lado, tan solo 3 peticionarios consideraron que el trámite dado a su requerimiento no fue atendido oportunamente, sin embargo, confrontado el SIPAC, se evidencia que la respuesta final fue entregada al peticionario a los cinco días máximo, después de su recepción.

3. Pregunta: **¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objeto de su solicitud?**



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

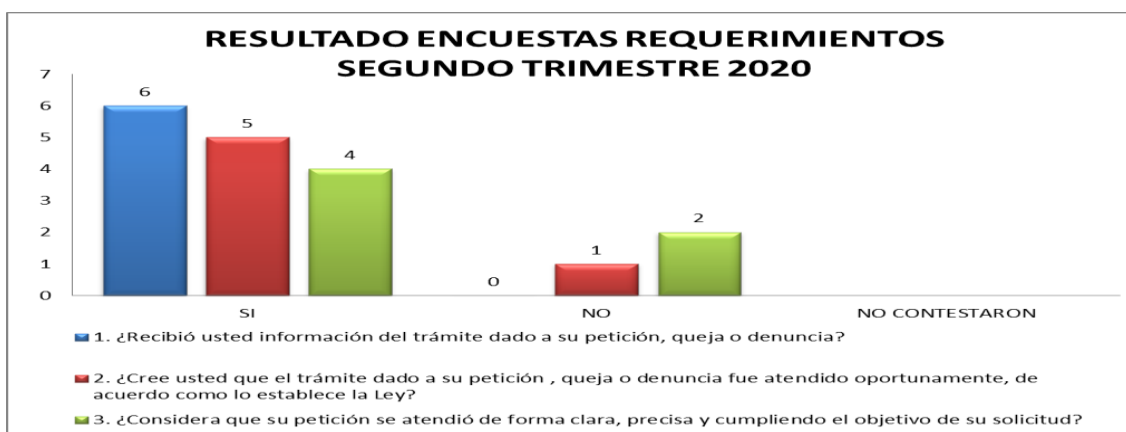
Cinco peticionarios contestaron de forma positiva, lo que equivale a un 62.5% de participación. El 37.5% manifestó que no les respondieron oportunamente. Igualmente, se puede evidenciar que, a la mayoría de las personas encuestadas la entidad a la que se le trasladó por competencia la petición respondió oportunamente.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS 0700-15-08-18-197 VERSIÓN: 02

Realizado el análisis de las preguntas contenidas en el formato de la encuesta de satisfacción ciudadana frente a la atención de las peticiones, quejas y denuncias.

Número de Requerimientos:	160
Encuestas diligenciadas	6
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico y correo electrónico
Periodo de evaluación	Abril 1 al 30 de junio de 2020

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTÓ
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	6	0	0
2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?	5	1	0
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objetivo de su solicitud?	4	2	0
TOTAL ENCUESTADOS	6		



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

INTERPRETACIÓN:

1. Pregunta: **¿Recibió Usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?**

Seis peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 100%, lo que refleja que la C.G.S.C. a través de la Oficina de Control Fiscal Participativo, atiende todas las peticiones y mantiene una comunicación efectiva y acertada con los peticionarios y/o grupos de interés.

2. Pregunta: **¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?**

De los 6 peticionarios encuestados, 5 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 83.33% manifestó que su petición fue atendida de manera oportuna, evidenciando el cumplimiento a la normatividad vigente tanto en términos como en forma. De otro lado, tan solo un peticionario consideró que el trámite dado a su requerimiento no fue atendido oportunamente, sin embargo, confrontado el SIPAC, se evidencia que la respuesta final fue entregada al peticionario a los cinco días máximo, después de su recepción.

3. Pregunta: **¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objetivo de su solicitud?**

De acuerdo a los datos consolidados, se puede evidenciar que 4 de los 6 peticionarios consideran que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumplió su objetivo. Solo el 33% de ellos no lo consideran de esta manera.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS

0700-15-08-18-197 VERSIÓN: 02

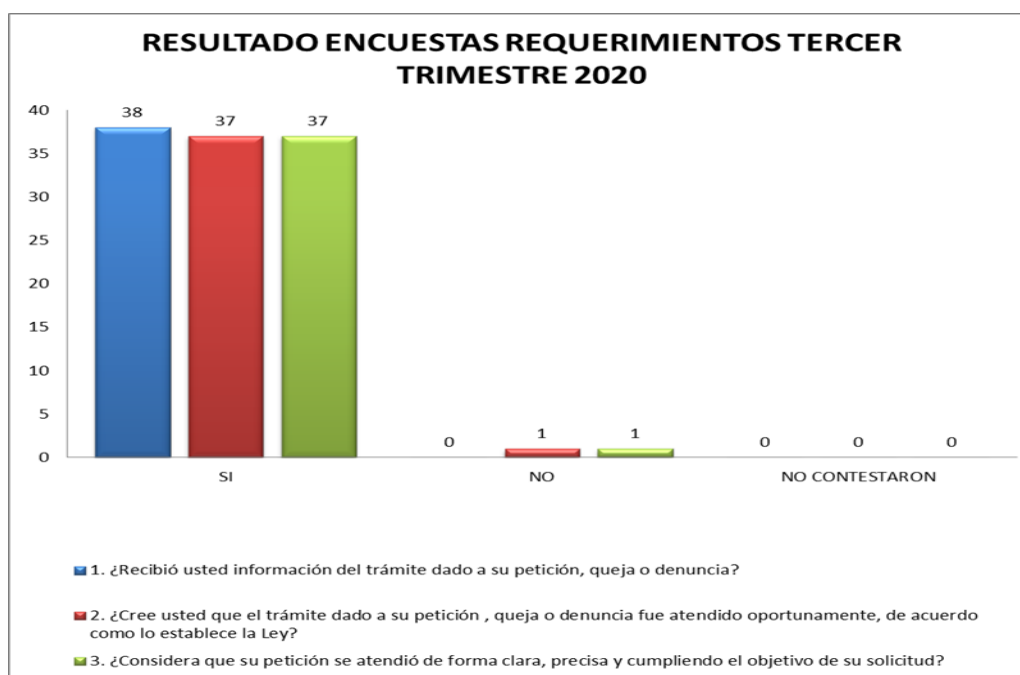
Realizado el análisis de las preguntas contenidas en el formato de la encuesta de satisfacción ciudadana frente a la atención de las peticiones, quejas y denuncias.

Número de Requerimientos:	136
Encuestas diligenciadas	38
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico y correo electrónico
Periodo de evaluación	1 de julio a 30 de septiembre de 2020



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTÓ
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	38	0	0
2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?	37	1	0
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objetivo de su solicitud?	37	1	0
TOTAL ENCUESTADOS	38		



INTERPRETACIÓN:

1. Pregunta: ¿Recibió Usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?

Treinta y ocho peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 100%, lo que refleja que la C.G.S.C. a través de la Oficina de Control Fiscal Participativo, atiende todas las peticiones y mantiene una comunicación efectiva y acertada con los peticionarios y/o grupos de interés.

2. Pregunta: ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

De los 38 peticionarios encuestados, 37 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 97.3% manifestó que su petición fue atendida de manera oportuna, evidenciando el cumplimiento a la normatividad vigente tanto en términos como en forma. De otro lado, tan solo un peticionario consideró que el trámite dado a su requerimiento no fue atendido oportunamente, sin embargo, confrontado el SIPAC, se evidencia que la respuesta final fue entregada al peticionario a los cinco días máximo, después de su recepción.

3. Pregunta: ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objetivo de su solicitud?

De acuerdo a los datos consolidados, se puede evidenciar que el 97.3% peticionarios consideran que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumplió su objetivo. Solo el 2.7% de ellos no lo consideran de esta manera.

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Amparo Pinto Zambrano	Auditor Fiscal	
Revisó	Emiliano Guarnizo Bonilla	Jefe Oficina Control Fiscal Participativo	
Aprobó	Emiliano Guarnizo Bonilla	Jefe Oficina Control Fiscal Participativo	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			

