

**INFORME DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO
VIGENCIA 2022**

1060.28.03.2023

OFICINA DE CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO

Santiago de Cali, enero de 2023

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AUDIENCIA CIUDADANA VIGENCIA 2022

La Contraloría General de Santiago de Cali, con el propósito de promover y fortalecer la participación ciudadana en la promoción y articulación del control social al control fiscal, realizó cuatro audiencias ciudadanas los días Abril 29, julio 7, septiembre 15 y octubre 21 de 2022, en las cuales participaron 268 personas de las cuales diligenciaron la encuesta 163.

No. AUDIENCIAS	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
4	268	163

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	Redes Sociales	Correo Electrónico	WhatsApp	Página Web	Aviso Publicitario	Total Encuestas
No. Encuestas	71	33	23	20	11	5	163
%	44%	20%	14%	12%	7%	3%	100%

Interpretación: de los diferentes medios usados para realizar la convocatoria, 71 personas se enteraron del evento con invitación directa con una participación del 44%, seguido de las redes sociales con 33 personas lo que equivale al 20%, el correo electrónico 23 personas que representan el 14 %; el WhatsApp fue el medio por el cual se enteraron 20 personas y corresponde al 12% del total de las encuestas, por último la página web y aviso publicitario con 11 y 5 personas, representando el 7 y 3 % respectivamente del total de encuestas. Se observa entonces que el medio más efectivo para realizar la convocatoria es a través de la invitación directa de las redes sociales.

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

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	130	33	163
%	80%	20%	100%

Interpretación: el 100% 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?

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	153	10	163
%	94%	6%	100%

Interpretación: el 94% 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	162	1	163
%	99%	1%	100%

Interpretación: el 99% 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	-	2	42	68	51	163
%	-	1%	26%	42%	31%	100%

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

Interpretación: 119 de 163 ciudadanos que calificaron la encuesta realizada para evaluar la satisfacción frente a las audiencias ciudadanas manifestaron estar entre satisfechos y totalmente satisfechos con dichas actividades, esto equivale al 73% de las encuestas, y 22 participantes manifestaron estar parcialmente satisfechos.

Promedio de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas



De acuerdo con los resultados de las encuestas, el promedio del grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas fue de (4.1), de esta manera, puede determinarse que las actividades se desarrollaron adecuadamente y que la comunidad valora de forma positiva como la Contraloría ofrece estos espacios de participación ciudadana y control social.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN AUDIENCIAS CIUDADANAS, VIGENCIAS 2021-2022

PREGUNTA	ÍTEMES	2021	2022
1. ¿A través de qué medio se enteró usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?	Invitación Directa	62.6%	44%
	Invitación WhatsApp	1.1%	12%
	Página WEB	13.2%	7%
	Redes Sociales	19.8%	20%
	Sin respuesta	1.1%	0%
	Correo electrónico	2.2%	14%
	Teléfono	-	0%
	Aviso Publicitario	-	3%

Se puede apreciar que en el 2022 la invitación directa tuvo una disminución del 19% frente a los resultados de la vigencia 2021; de igual manera se presentó con la página web en cambio aumentaron los resultados por correo

electrónico, seguidos del WhatsApp con 14 y 12% en relación con 2.2 y 1.1 obtenidos en 2021. Se mantuvo casi estable el uso de las redes sociales.

PREGUNTA	ÍTEMS	2021	2022
2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?	SI	100%	80%
	NO	0%	20
	TOTAL	100%	100%

Para la vigencia 2021, el 100 % de los encuestados se manifestaron que era clara la labor desempeñada por la Contraloría General de Santiago de Cali, sin embargo; para la vigencia 2022 se obtuvo una disminución del 20% frente a la calificación anterior. Si bien es cierto que el ponderado no impacta negativamente la gestión de la entidad

PREGUNTA	ÍTEMS	2021	2022
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	98.9%	94%
	NO	1.1%	6%
	TOTAL	100%	100%

Se puede observar que 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, con un 98.9% en el 2021 y un 94% en la vigencia 2022.

PREGUNTA	ÍTEMS	2021	2022
4. ¿Considera que la Contraloría General de Santiago de Cali, debe seguir realizando las Audiencias ciudadanas?	SI	100%	99%
	NO	0	1
	TOTAL	100%	100%

La totalidad de los asistentes encuestados, tanto en la vigencia 2021 como en la 2022, consideraron que la C.G.S.C. debe continuar realizando las Audiencias Ciudadanas, solo un encuestado consideró que la Contraloría no debería continuar con la realización de las audiencias, siendo considerado por mayoría que este un espacio de acercamiento con la comunidad, ser escuchados y resolver sus inquietudes.

COMPARATIVO GRADO DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS AUDIENCIAS CIUDADANAS - VIGENCIAS 2021 Y 2022

5. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas		
CALIFICACIÓN	2021	2022
Uno (Insatisfecho)	0	0
Dos (Poco Satisfecho)	0	2
Tres (Parcialmente Satisfecho)	3	42
Cuatro (Satisfecho)	15	68
Cinco (Totalmente Satisfecho)	73	51
TOTAL	91	163

INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LAS CAPACITACIONES

En la vigencia 2022, culminó el proceso de capacitación con 304 ciudadanos, de los cuales 182 diligenciaron debidamente la encuesta de satisfacción.

Las capacitaciones realizadas fueron desarrolladas a través de los siguientes seminarios:

- Programa de Alimentación Escolar PAE – 2022 Total encuestas 73
- Mecanismos del Control Social. - 39 encuestas diligenciadas
- Presupuesto Público Participativo – 70 encuestas

No. CAPACITACIONES	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
3	304	182

A continuación, se muestran los resultados consolidados de las encuestas recibidas:

NÚMERO DE RESPUESTAS POR PREGUNTA

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?	2	4	13	66	97
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	1	2	10	81	87
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y	2	2	6	75	97

dominio del tema(s)?					
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	1	1	7	46	127

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

PORCENTAJE FRENTE AL NÚMERO DE RESPUESTAS POR PREGUNTA

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?	1%	2%	7%	36%	53%
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	1%	1%	5%	45%	48%
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?	1%	1%	3%	41%	53%
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	0.5%	0.5%	4%	25%	70%

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

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que hubo una alta calificación de las preguntas contenidas en la encuesta, superando el 53 % para el grado de alta satisfacción, seguida del 36% de satisfacción. Los anteriores resultados dejan ver que hay un buen nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos; sin embargo es necesario establecer un acercamiento para conocer cuál es el motivo de la inconformidad, así mismo, fortalecer el conocimiento para reducir el grado de inconformidad presentado

En términos de personas, la mayoría de los asistentes que diligenciaron la encuesta afirman estar **“Totalmente Satisfechos”** con un total de 97 respuestas. Por otra parte, 66 personas marcaron la opción **“Satisfecho”**, 14 la de **“Parcialmente Satisfecho”**, 4 la de **“Poco Satisfecho”** y, por último, 2 personas seleccionaron que estuvieron **“Insatisfechos”** en la capacitación. De acuerdo con estos resultados, se puede determinar que en términos generales hubo una buena satisfacción por parte de la ciudadanía frente a la capacitación

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

El 48% de las personas encuestadas manifestaron quedar totalmente satisfechos, con los temas recibidos en las capacitaciones, considerando que éstas fortalecieron los conocimientos previamente adquiridos, así mismo 45% de los participantes evaluaron satisfactoriamente los temas en los encuentros; y un 7% se sintieron poco satisfechos o insatisfechos,

evaluación poco representativa pero que amerita socializar el porqué de la evaluación.

En términos de personas las respuestas se discriminan así: un total de 87 personas seleccionaron la opción **“Totalmente Satisfechos”**, 81 la opción **“Satisfecho”** y 10 la opción **“Parcialmente Satisfecho”**. En lo que se refiere a las opciones **“Poco Satisfecho”** e **“Insatisfecho”** se encuentran seleccionadas 2 y 1 respuestas respectivamente. Según estos resultados, las capacitaciones fortalecieron los conocimientos de los ciudadanos y estos podrán ejercer de mejor manera el ejercicio de Control Social.

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

El 70% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 25% quedaron satisfechos y el 4% se sintieron parcialmente satisfechos con el dominio del conocimiento trasferido a través de la capacitación, por cuanto se puede inferir que la metodología aplicada por el capacitador no fue lo suficientemente asimilada por el ciudadano teniendo en cuenta que el mayor porcentaje satisfacción fue alto.

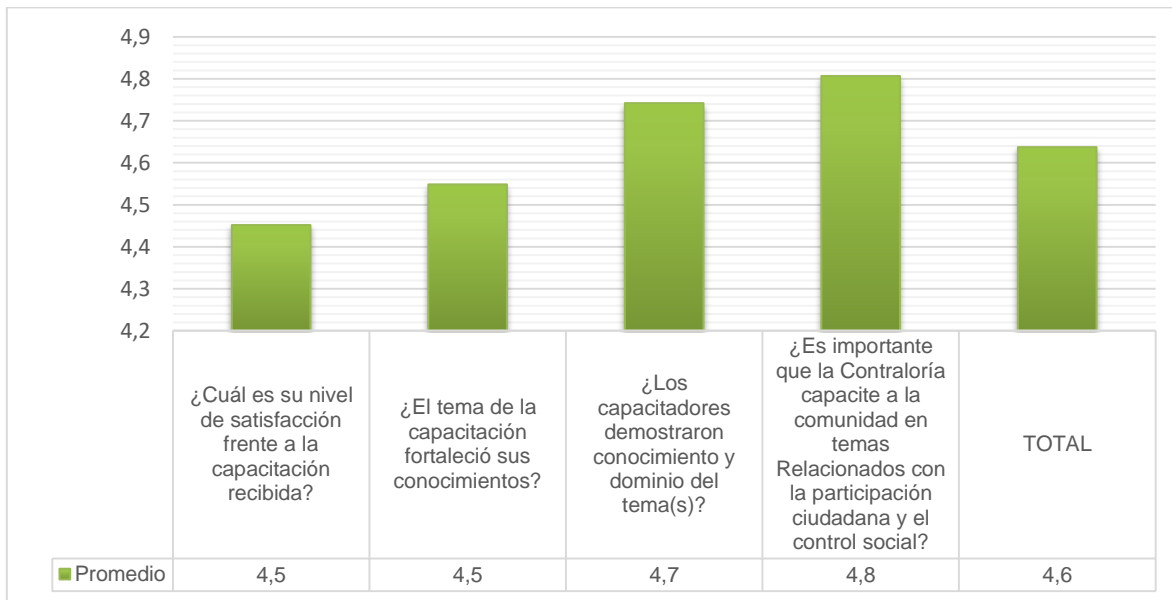
En términos de la variable personas un total de 97 seleccionaron las opciones de **“Totalmente Satisfecho”** y 75 la de **“Satisfecho”**, 6 personas seleccionaron las opciones **“Parcialmente Satisfecho”**, 2 la de **“Poco Satisfecho”** y 2 **“Insatisfecho”**. Siendo de esta forma que los capacitadores demostraron tener dominio del tema y aportando así a la ciudadanía.

4. Pregunta: ¿Es importante que la Contraloría capacite a la

El 70% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 25% quedaron satisfechos y el 5 % se sintieron poco satisfechos o insatisfechos. El resultado obtenido confirma la importancia de las capacitaciones en los temas de control social y participación ciudadana por parte de la Contraloría General de Santiago de Cali.

En términos de la variable personas un total de 127 seleccionaron las opciones de **“Totalmente Satisfecho”** y 46 la de **“Satisfecho”**, 7 personas seleccionaron las opciones **“Parcialmente Satisfecho”**, 1 la de **“Poco Satisfecho”** y 1 **“Insatisfecho”**. Siendo de esta forma que los capacitadores demostraron tener dominio del tema y aportando así a la ciudadanía.

Promedio de respuestas por pregunta

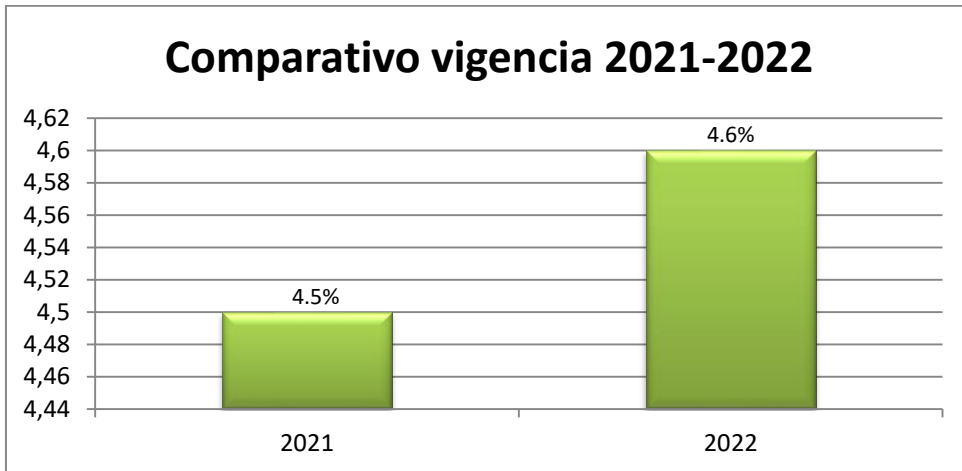


COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS CAPACITACIONES VIGENCIAS 2021-2022

A continuación, se presenta un comparativo de las vigencias 2021 y 2022, respecto al nivel de satisfacción de los participantes frente a las capacitaciones recibidas.

Capacitaciones Comunidad vigencias 2021 y 2022

Vigencia	No. Personas capacitadas	No. Personas encuestadas
2021	134	31
2022	304	182

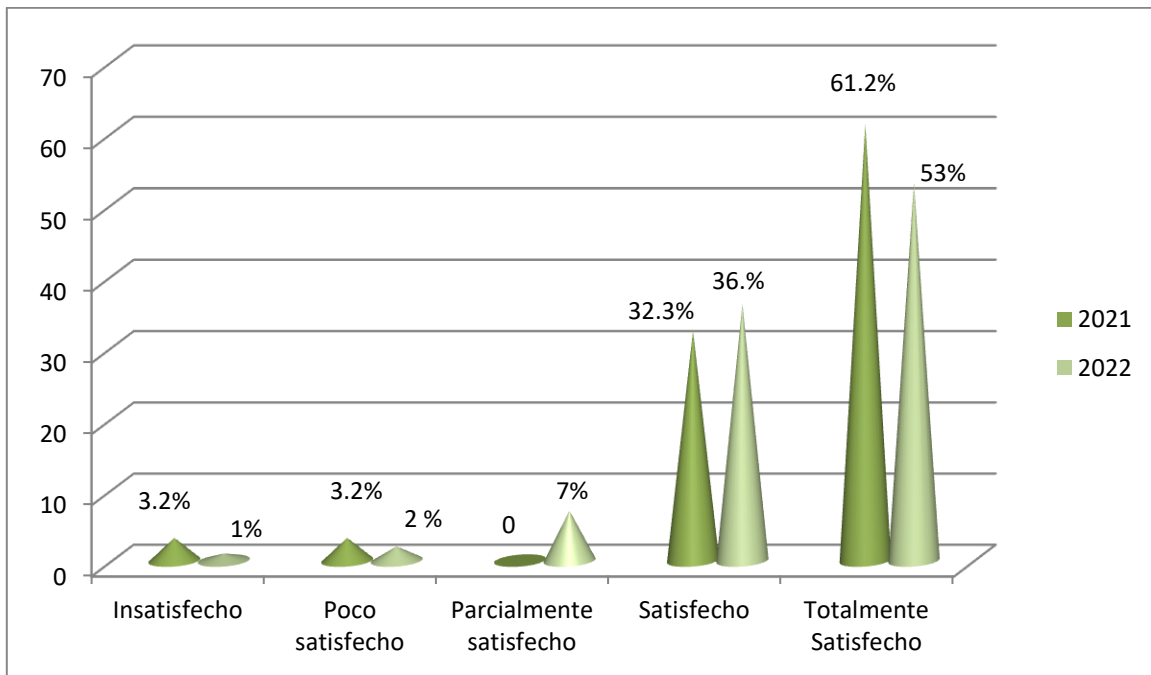


El nivel de satisfacción entre las vigencias 2021 y 2022 no presentó un aumento significativo, sin embargo se puede deducir que la prespecialidad en las actividades es un factor que incide para la participación de la ciudadanía, teniendo en cuenta que el número de personas capacitadas entre una vigencia y otra aumentó considerablemente

A continuación, se exponen los resultados de la satisfacción por pregunta para realizar un comparativo entre las vigencias 2021 y 2022.

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

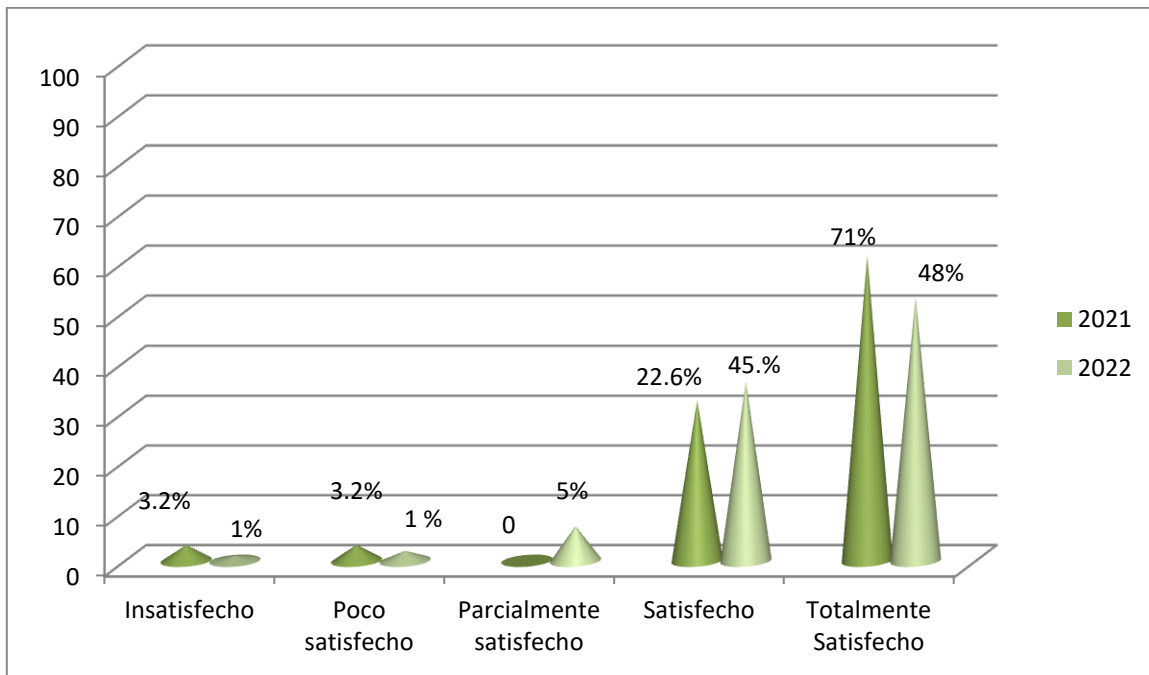
Porcentaje participación pregunta 1



Para la vigencia 2022, el 53% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos; mientras que en el 2021 la calificación fue de 61.2 presentando una disminución del 8.2% lo cual se puede justificar en el tipo de capacitación que paso de forma virtual a presencial.

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

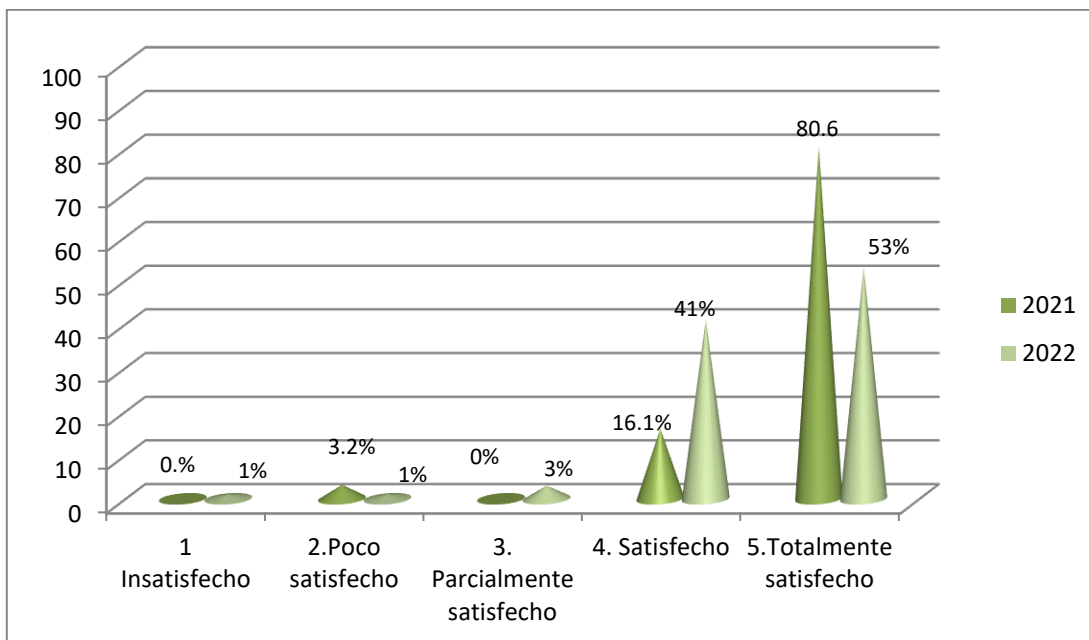
Porcentaje participación pregunta 2



Para la vigencia 2022, el 48% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, frente al 71% en el 2021 con una diferencia porcentual representativa, sin embargo la satisfacción evaluada entre 2021 y el 2022, presentó un aumento considerable a favor de la vigencia 2022; paso de 22.6 al 45% con un 22.4%

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

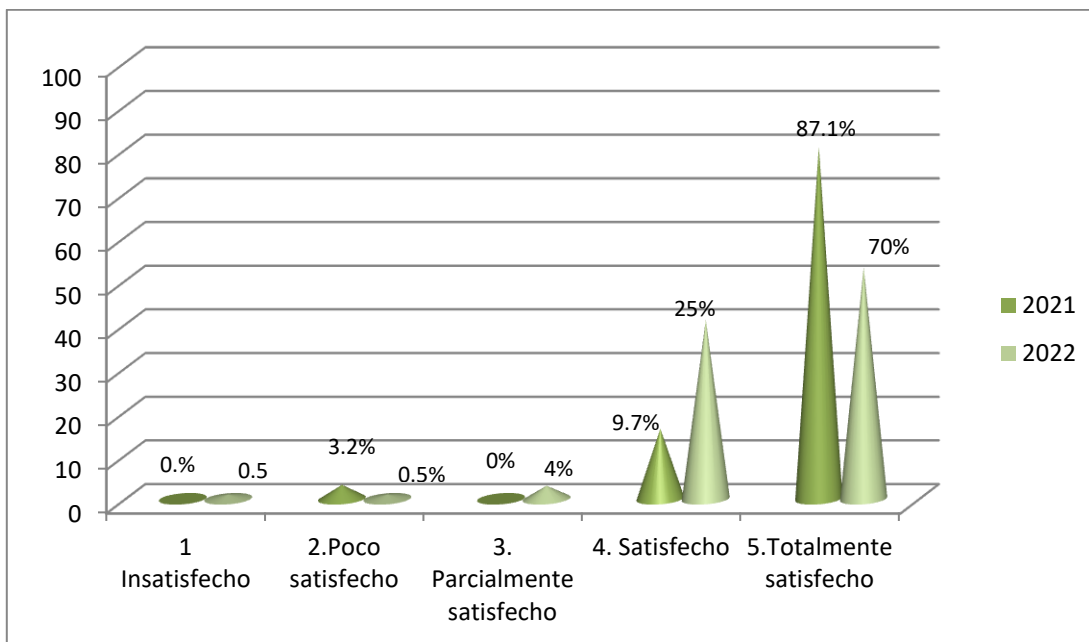
Porcentaje participación pregunta 3



Para la vigencia 2022, el 53% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos, frente el 80.6% en el 2021 con una diferencia porcentual representativa, sin embargo la satisfacción evaluada entre 2021 y el 2022, presentó un aumento considerable a favor de la vigencia 2022 que paso de 16.1 al 41% con un 24.9%.

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

Porcentaje participación pregunta 4



Para la vigencia 2022, el 70% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos frente el 87.1% en el 2021 con una diferencia porcentual representativa, sin embargo la satisfacción evaluada entre 2021 y el 2022, presentó un aumento considerable a favor de la vigencia 2022 que pasó de 9.7 al 25% con un 15.3%.

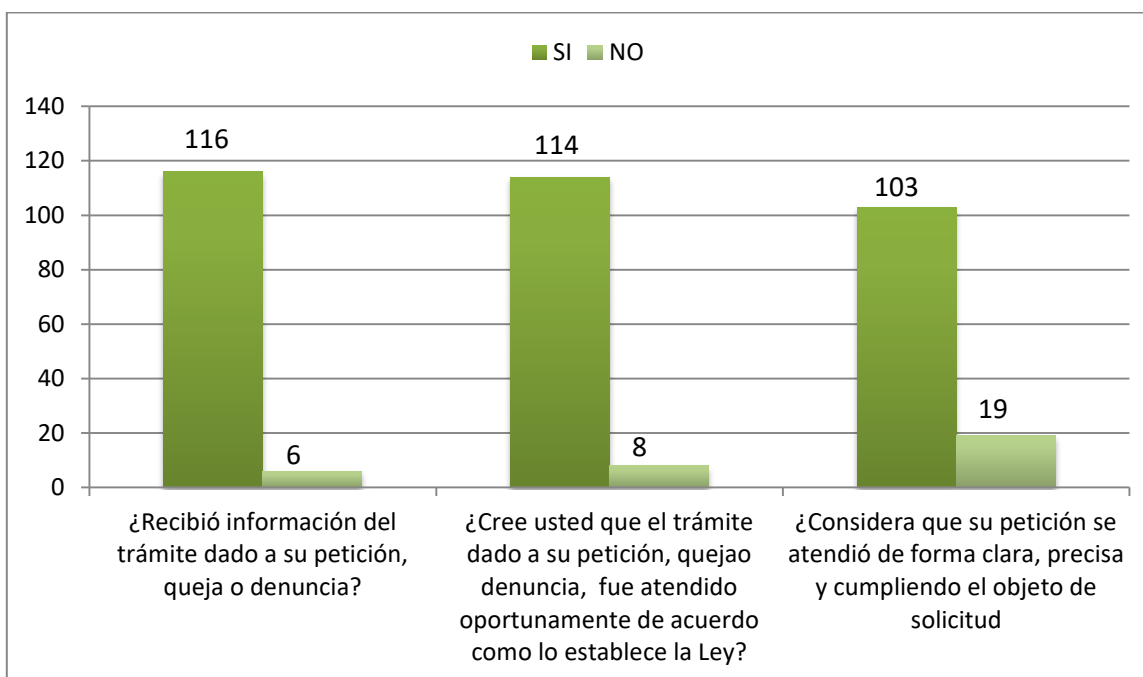
Analizado el comportamiento general de la gestión de la Contraloría General de Santiago de Cali, es necesario continuar fortaleciendo el control fiscal a través del control social, proyectando el Plan de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, a la satisfacción de la comunidad, quienes son la bases bajo la cual se fortalece el ejercicio fiscal.

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

Número requerimientos en la muestra:	122
Encuestas diligenciadas	122
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico
Periodo de evaluación	Enero a Diciembre de 2022

PREGUNTAS	SI	%	NO	%
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	116	95%	6	5%
2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?	114	93%	8	7%
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objeto de su solicitud?	103	84%	19	16%
TOTAL ENCUESTAS			122	

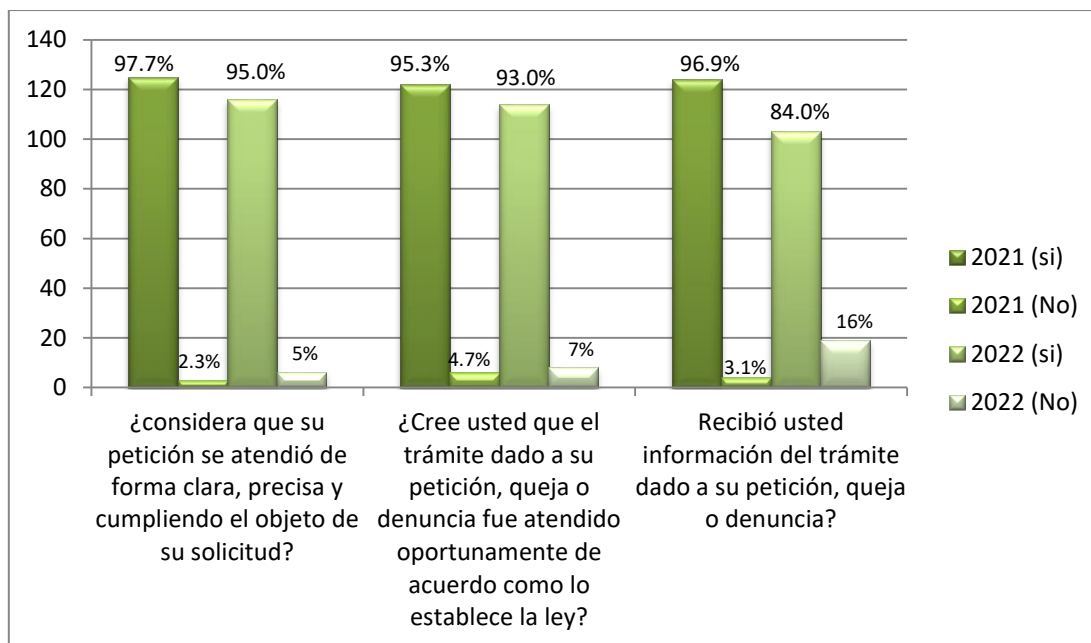
Respuestas a las preguntas de la encuesta



ANÁLISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS, VIGENCIAS 2021-2022

A continuación, se presenta un comparativo de las vigencias 2021 y 2022, respecto a las preguntas de la encuesta de satisfacción frente a la atención de las peticiones, quejas y denuncias:

PREGUNTAS	2021				2022			
	SI	%	NO	%	SI	%	NO	%
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	125	97.7 %	3	2.3%	116	95%	6	5%
2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?	122	95.3 %	6	4.7%	114	93%	8	7%
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objeto de su solicitud?	124	96.9 %	4	3.1%	103	84%	19	16%
TOTAL ENCUESTAS	128				122			



En el comparativo del comportamiento entre la vigencia 2022 a 2021 se puede observar en términos generales que las PQRS fueron calificadas en un nivel estándar si se tiene en cuenta que la muestra entre el periodo 2022 y el 2021 tiene una diferencia muy baja con tendencia a la satisfacción por la diligencia de las peticiones; sin embargo, la calificación de manera aislada,

evidencia que frente a la pregunta 1 los peticionarios manifestaron que las peticiones no fueron atendidas de manera clara y precisa respecto del periodo anterior, para subsanar dicha inconformidad el equipo de profesionales encargados de dar respuesta, revisarán el lenguaje manejado de manera que sea clara y comprensible para el peticionario. En la pregunta 2 no hubo mayor variación sobre la inconformidad con la atención oportuna respecto de los resultados de la vigencia anterior, situación que permite pensar que los peticionarios desconocen del trámite legal para la respuestas; finalmente frente a las respuestas a la pregunta 3 en la cual 19 personas calificaron que no recibieron información del trámite dado a la petición interpuesta, es pertinente advertir que la información relacionada con el trámite se encuentra disponible para su seguimiento a través del SIPAC, lo cual se le da a conocer una vez es recibida la petición

EMILIANO GUARNIZO BONILLA
 Jefe Oficina de Control Fiscal Participativo

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Luz Mery Valencia Moreno	Técnico Operativo (e)	
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.			