

**INFORME DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO
VIGENCIA 2023**

1060.28.03.2024

OFICINA DE CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO

Santiago de Cali, enero de 2024

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AUDIENCIA CIUDADANA VIGENCIA 2023

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 14 de marzo, 17 de mayo, 17 de agosto y 14 de noviembre de 2023, en las cuales participaron 409 personas de las cuales 189 diligenciaron la encuesta.

No. AUDIENCIAS	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
4	409	189

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

1. ¿A través de qué medio se enteró usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali? (Respuesta de selección múltiple)

Opciones	Invitación Directa	Redes Sociales	Correo Electrónico	Teléfono	Página Web	Aviso Publicitario	Total Encuestas
No. Encuestas	104	18	29	47	21	8	227
%	45,8	7,9	12,8	20,7	9,3	3,5	100,0

Interpretación: de los diferentes medios usados para realizar la convocatoria, 104 personas se enteraron del evento con invitación directa con una participación del 45,8 %, seguido de teléfono con 47 personas lo que equivale al 20,7 %, el correo electrónico 29 personas que representan el 12,8 %, donde estas tres formas anteriores fueron por medio de las cuales los ciudadanos más se enteraron de las Audiencias Ciudadanas. Por otra parte, el medio menos efectivo fue aviso publicitario con solo 8 personas que son el 3,5 %.

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

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	163	26	189
%	86,2	13,8	100

Interpretación: el 86,2 % de las personas que dieron respuesta a la encuesta se manifestaron de forma positiva a esta pregunta y el 13,8 % de forma negativa. Aunque la mayoría afirma conocer la labor que desempeña la entidad, que 26 personas no lo sepan, será tenido en cuenta para aumentar esfuerzos en seguir dando a conocer las funciones que ejerce este ente de control.

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	180	9	189
%	95,2	4,8	100,0

Interpretación: el 95,2 % de los encuestados consideraron que los encuentros con la comunidad sirven para hacer seguimiento a la inversión realizada por municipio de Santiago de Cali. Por otra parte, el 4,8 % de las personas considera que no.

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

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	187	2	189
%	98,9	1,1	100,0

Interpretación: el 98,9 % de los encuestados consideran que la Contraloría debe seguir realizando las Audiencias Ciudadanas.

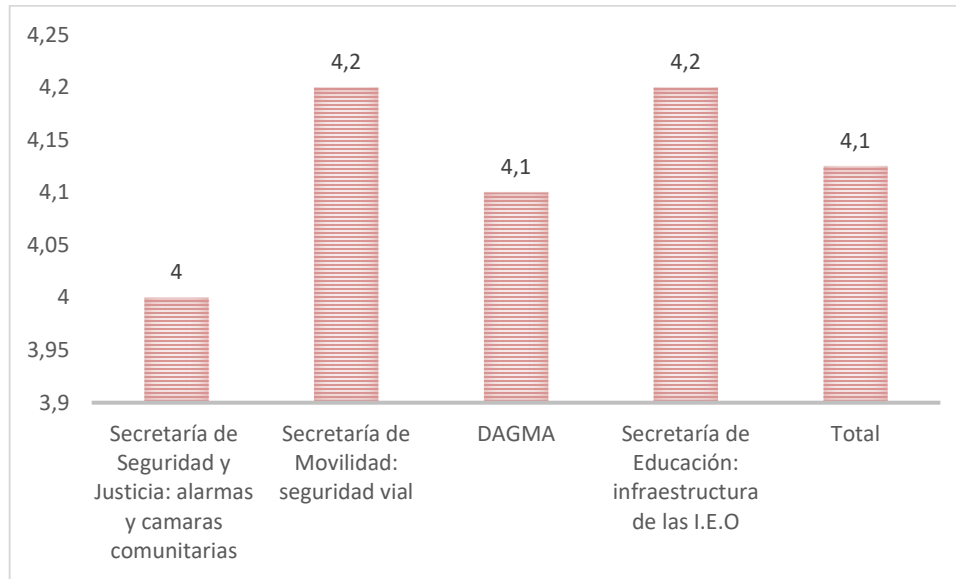
5. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas.

Opciones	1	2	3	4	5	Total Encuestas
No. Encuestas	2	8	32	69	78	189
%	1,1	4,2	16,9	36,5	41,3	100,0

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

Interpretación: 147 de 189 personas calificaron las opciones satisfecho y totalmente satisfecho, lo que representa en 77,8 % de todos los encuestados. Sin embargo, se tiene presente que 10 personas seleccionaron las opciones de insatisfecho y poco satisfechos. En este caso, se atendió a cada una de las personas y se obtuvo información de sus inconformidades e inquietudes para ser tenidos en cuenta en beneficio de mejorar estas actividades. Por último, se debe tener presente que muchas de las quejas no se presentan hacia este ente de control o a la audiecia, sino a la adminitración de Santiago de Cali.

Promedio total del grado de satisfacción de las Audiencias Ciudadanas 2023



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 2022-2023

PREGUNTA	ÍTEM	2022	2023
1. ¿A través de qué medio se enteró usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?	Invitación Directa	44 %	45,8 %
	Página WEB	7 %	7,9 %
	Redes Sociales	20 %	12,8 %
	Sin respuesta	0 %	0 %
	Correo electrónico	14 %	20,7 %
	Teléfono	0 %	9,3 %
	Aviso Publicitario	3 %	3,5 %

Se puede apreciar que en el 2023 la invitación directa tuvo un aumento del 1,8 % frente a los resultados de la vigencia 2022, de igual manera, se presentó con el correo electrónico que aumentó 6,7 % y con la página web con 0,9 %. En cambio, el único que disminuyó fue la opción redes sociales con una diferencia de 7,2 %.

PREGUNTA	ÍTEMS	2022	2023
2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?	SI	80 %	86,2 %
	NO	20	13,8 %
	TOTAL	100 %	100 %

Para la vigencia 2023, el 86,2 % de los encuestados manifestaron que era clara la labor desempeñada por la Contraloría General de Santiago de Cali, lo que implica que aumentó en relación con la vigencia 2022 donde se obtuvo el 80 %.

PREGUNTA	ÍTEMS	2022	2023
3. ¿Considera que la Contraloría General de Santiago de Cali, debe seguir realizando las Audiencias ciudadanas?	SI	99 %	98,9 %
	NO	1 %	1,1 %
	TOTAL	100 %	100 %

La mayoría de los asistentes encuestados, tanto en la vigencia 2022 como en la 2023, consideraron que la Contraloría debe continuar realizando las Audiencias Ciudadanas, solo un encuestado en la vigencia 2022 y dos en la vigencia 2023 consideraron que este ente de control no debería continuar con la realización de esta actividad. La mayoría considera que este es un espacio de acercamiento con la comunidad, ser escuchados, resolver sus inquietudes y atender sus denuncias.

COMPARATIVO GRADO DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS AUDIENCIAS CIUDADANAS - VIGENCIAS 2022 Y 2023

4. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas		
CALIFICACIÓN	2022	2023
Uno (Insatisfecho)	0	2
Dos (Poco Satisfecho)	2	8
Tres (Parcialmente Satisfecho)	42	32
Cuatro (Satisfecho)	68	69
Cinco (Totalmente Satisfecho)	51	78
TOTAL	163	189

INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LAS CAPACITACIONES

En la vigencia 2023, culminó el proceso de capacitación con 101 ciudadanos, de los cuales 84 diligenciaron debidamente la encuesta de satisfacción.

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

- Taller de Liderazgo en la Universidad Autónoma de Occidenta – 2023 (Total encuestas 41).
- Capacitación: Contratación Estatal para el Control Social – 2023 (Total encuestas 43).

No. CAPACITACIONES	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
2	101	84

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?	0	0	3	20	61
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	0	0	4	20	60
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?	0	0	0	15	69
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	0	0	2	12	70

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?	0	0	3,6	23,8	72,6
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	0	0	4,8	23,8	71,4
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?	0	0	0	17,9	82,1
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	0	0	2,4	14,3	83,3

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

De acuerdo con las tablas anteriores, se puede evidenciar que hubo una alta calificación de las preguntas contenidas en la encuesta, con el 72,6 % para el grado de totalmente satisfecho, seguida del 23,8 % 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 Satisfecho”** con un total de 61 respuestas. Por otra parte, 20 personas marcaron la opción **“Satisfecho”**, 3 la de **“Parcialmente Satisfecho”**, y nadie seleccionó la de **“Poco Satisfecho”** o **“Insatisfechos”**. De acuerdo con estos resultados, se puede determinar que en términos generales hubo una buena satisfacción por parte de la ciudadanía frente a las capacitaciones.

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

El 71,4 % 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, el 23,8 % de los participantes evaluaron satisfactoriamente los temas en los encuentros y un 4,8 % se sintieron parcialmente satisfechos.

En términos de personas las respuestas se discriminan así: un total de 60 personas seleccionaron la opción **“Totalmente Satisfecho”**, 20 la opción **“Satisfecho”** y 4 la opción **“Parcialmente Satisfecho”**. En lo que se refiere a las opciones **“Poco Satisfecho”** e **“Insatisfecho”** no fueron seleccionadas. Según estos resultados, las capacitaciones fortalecieron los conocimientos de los ciudadanos y estos podrán ejercer de mejor manera el ejercicio de Control Social.

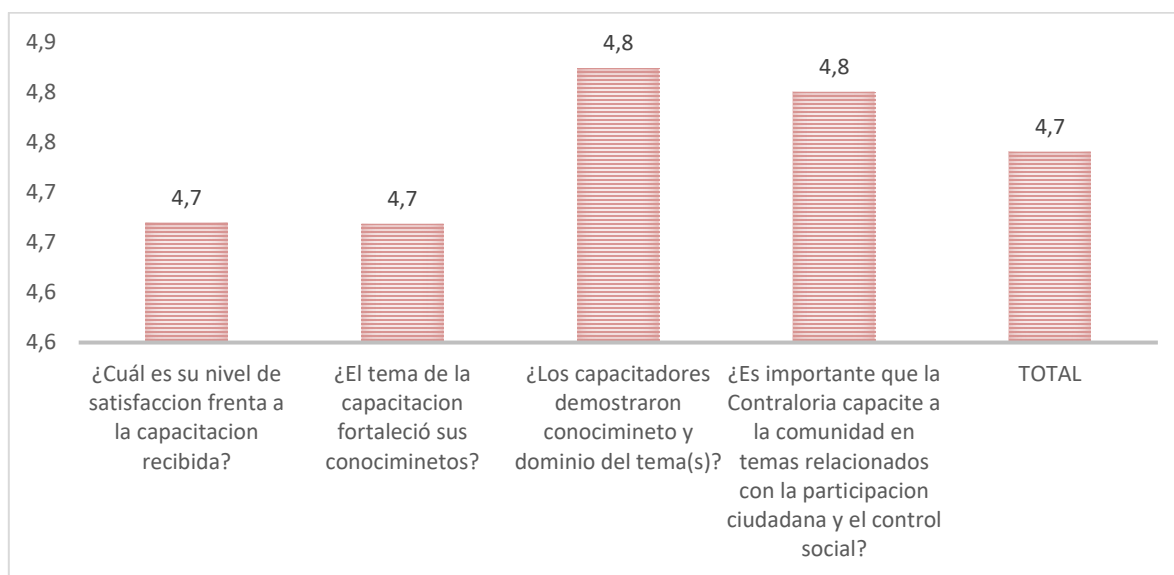
3. Pregunta: ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?

El 82,1 % de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos y el 17,9 % satisfechos. En términos de la variable personas un total de 69 seleccionaron las opciones de **“Totalmente Satisfecho”** y 15 la de **“Satisfecho”**. 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 comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?

El 83,3 % de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 14,3 % quedaron satisfechos y el 2,4 % se sintieron parcialmente satisfechos. 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.

Promedio de grado de satisfacción por pregunta



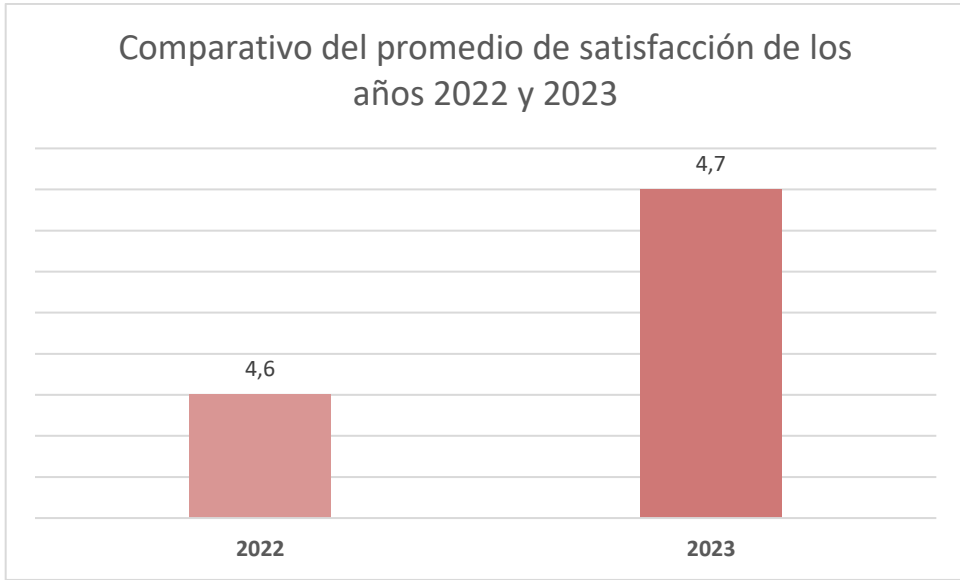
1 (Insatisfecho) - 2 (Poco Satisfecho) - 3 (Parcialmente Satisfecho) - 4 (Satisfecho) - 5 (Totalmente Satisfecho)

COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS CAPACITACIONES VIGENCIAS 2022-2023

A continuación, se presenta un comparativo de las vigencias 2022 y 2023, respecto al nivel de satisfacción de los participantes frente a las capacitaciones recibidas.

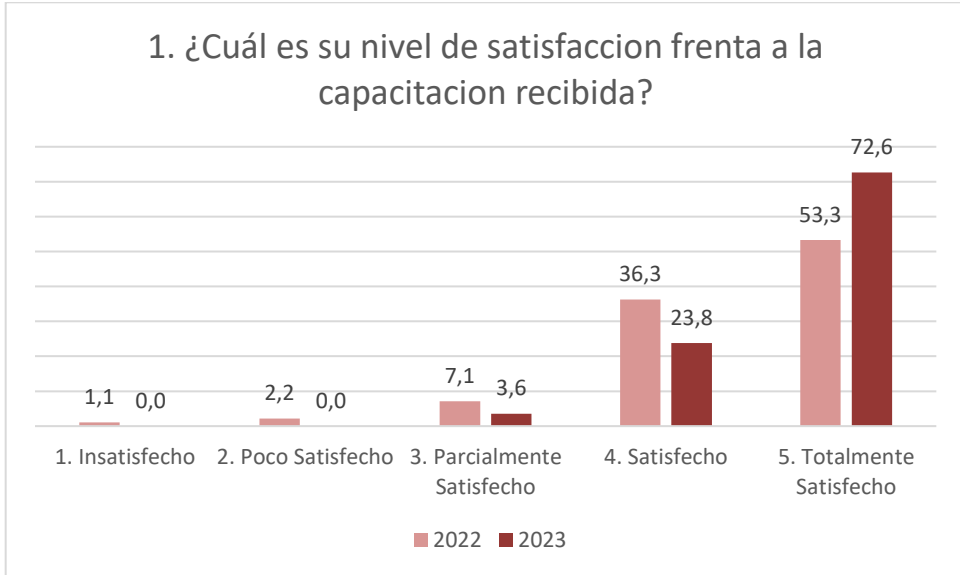
Capacitaciones Comunidad vigencias 2022 y 2023

Vigencia	No. Personas capacitadas	No. Personas encuestadas
2022	304	182
2023	101	84



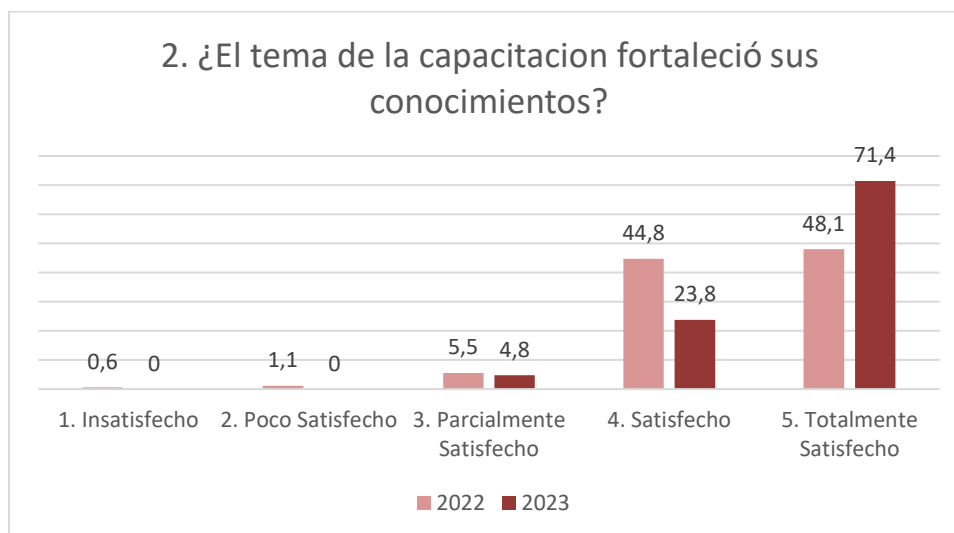
El nivel de satisfacción entre las dos vigencias presentó un aumento del 0,1 %. A continuación, se exponen los resultados de la satisfacción por pregunta para realizar un comparativo entre las vigencias 2022 y 2023:

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



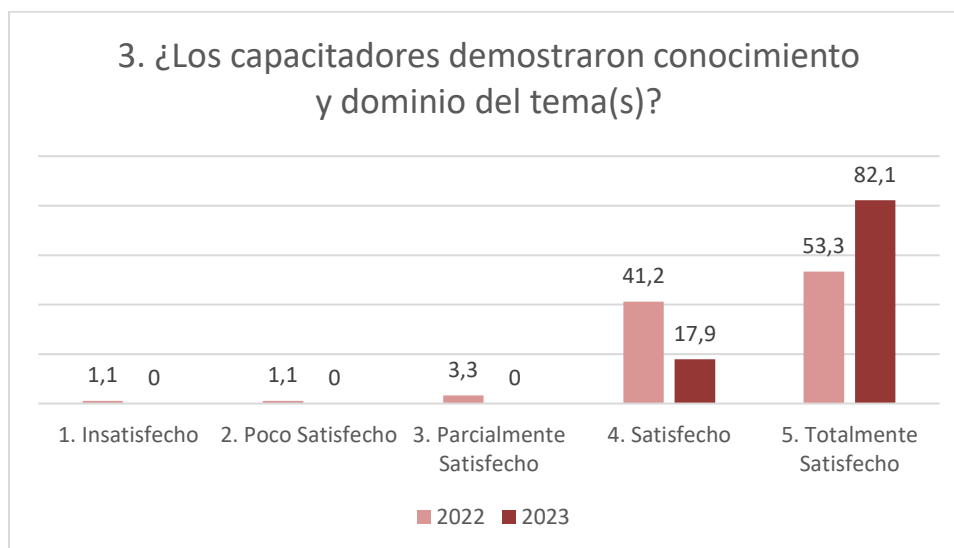
Para la vigencia 2022, el 89,6 % de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos y satisfechos, mientras que para la vigencia 2023 fueron el 96,4 %, presentando un aumento del 6,8 %. Lo anterior quiere decir que se mejoró en la realización de estas actividades.

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



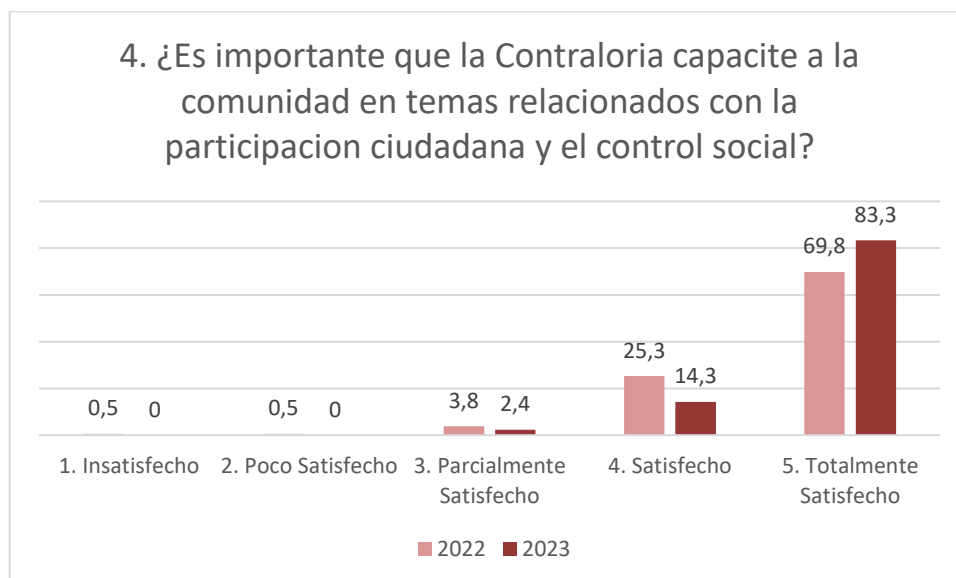
Para la vigencia 2023, el 95,2 % de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos y satisfechos, frente al 92,9 % en el 2022 con una diferencia porcentual del 2,3 %. Además de lo anterior, es notable la diferencia entre la respuesta de totalmente satisfecho del 2023 que fue de 71,4 %, frente al 2022 que fue de 48,1 %.

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



Para la vigencia 2023, el 100 % de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos y satisfechos, frente al 94,5 % en el 2022.

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 2023, el 83,3 % de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos frente el 69,8 % en el 2022 con una diferencia porcentual representativa.

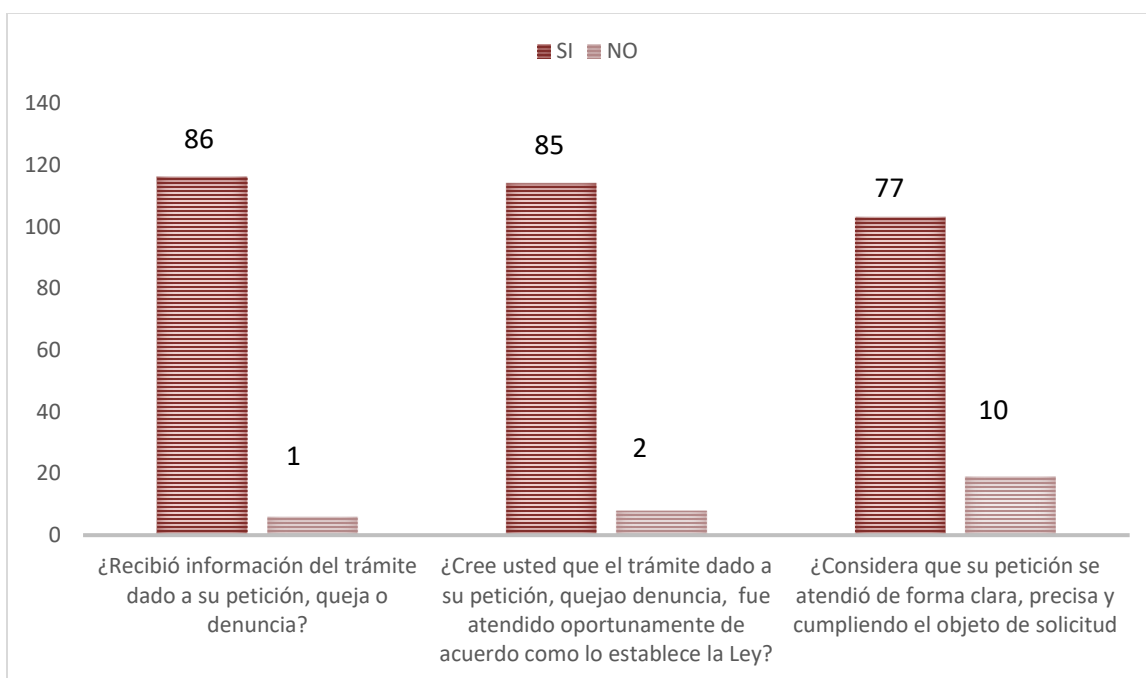
Analizado el comportamiento general de la gestión de la Contraloría General de Santiago de Cali, es necesario continuar fortaleciendo el control fiscal a través del control social, proyectando el Plan de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, a la satisfacción de la comunidad, quienes son la 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:	87
Encuestas diligenciadas en la vigencia	87
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico
Periodo de evaluación	Enero a Diciembre de 2023

PREGUNTAS	SI	%	NO	%
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	86	98.9	1	1.1
2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?	85	97.7	2	2.3
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objeto de su solicitud?	77	88.5	10	11.5
TOTAL ENCUESTAS			87	

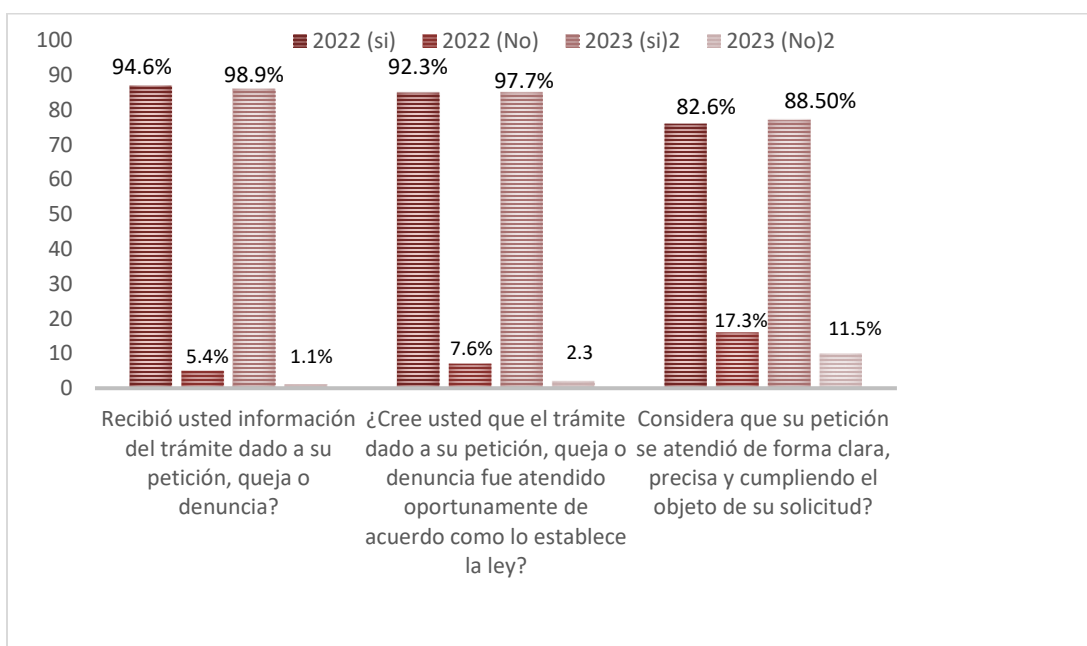
Respuestas a las preguntas de la encuesta



ANÁLISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS, VIGENCIAS 2022-2023

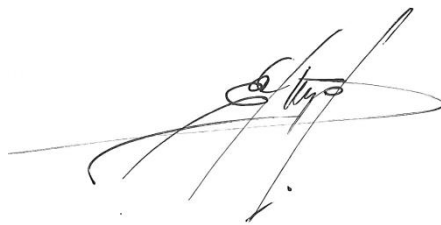
A continuación, se presenta un comparativo de las vigencias 2022 y 2023, respecto a las preguntas de la encuesta de satisfacción frente a la atención de las peticiones, quejas y denuncias:

PREGUNTAS	2022				2023			
	SI	%	NO	%	SI	%	NO	%
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	87	94.6	5	5.4	86	98.9	1	1.1
2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?	85	92.3	7	7.6	85	97.7	2	2.3
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objeto de su solicitud?	76	82.6	16	17.3	77	88.5	10	11.5
TOTAL ENCUESTAS	92				87			



En el comparativo del comportamiento entre la vigencia 2023 a 2022 se puede observar en términos generales que las PQRS conservaron su variación si se tiene en cuenta que la muestra entre el periodo 2023 y el 2022 tiene una diferencia muy baja con tendencia a la satisfacción por la diligencia de las peticiones; De manera aislada en general se puede observar que para la vigencia 2023, las peticiones fueron atendidas de manera clara y precisa respecto de la vigencia 2022, lo que evidencia la satisfacción de las partes interesadas frente a sus peticiones.

En síntesis, se puede inferir que todas las actividades realizadas por la Oficina de Control Fiscal Participativo durante la vigencia 2023 alcanzaron el logro de los objetivos institucionales plasmados en el Plan de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, instrumento del Plan Estratégico 2022-2025 de la Contraloría General de Santiago de Cali



EMILIANO GUARNIZO BONILLA
Jefe Oficina de Control Fiscal Participativo