INFORME DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO VIGENCIA 2019

OFICINA DE CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO

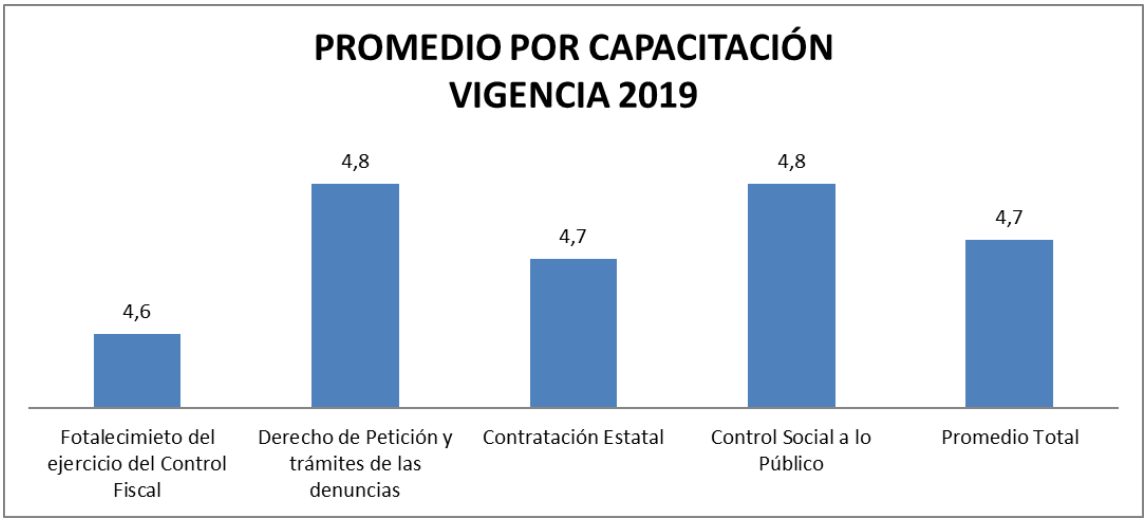
Santiago de Cali, enero de 2020

INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LAS CAPACITACIONES

ENCUESTA CÓDIGO: 0700-15-08-09-104 VERSIÓN: 07

CAPACITACIONES REALIZADAS A LA COMUNIDAD VIGENCIA 2019				
N°	**TEMA**	**DIRIGIDO A**	**ASISTENTES**	**JORNADA**
1	Seminario Fortalecimiento del ejercicio del Control Fiscal	Veedores Ciudadanos	11 grupos 50	Ocho (08) jornadas de cuatro (4) horas
2	Derecho de Petición y Trámite de Denuncias (Ley 1755 de 2015 y Ley 1757 de 2015)	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	364	6 horas Académicas
3	Contratación Estatal	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	297	6 horas académicas
4	El Control Social a lo Público Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección del derecho a la participación democrática)	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	203	6 horas académicas
	Total Asistentes		**914**	

La Oficina de Control Fiscal Participativo en la vigencia 2019, capacitó un total de 914 ciudadanos, de los cuales 637 diligenciaron debidamente la encuesta de satisfacción, obteniéndose los siguientes resultados:

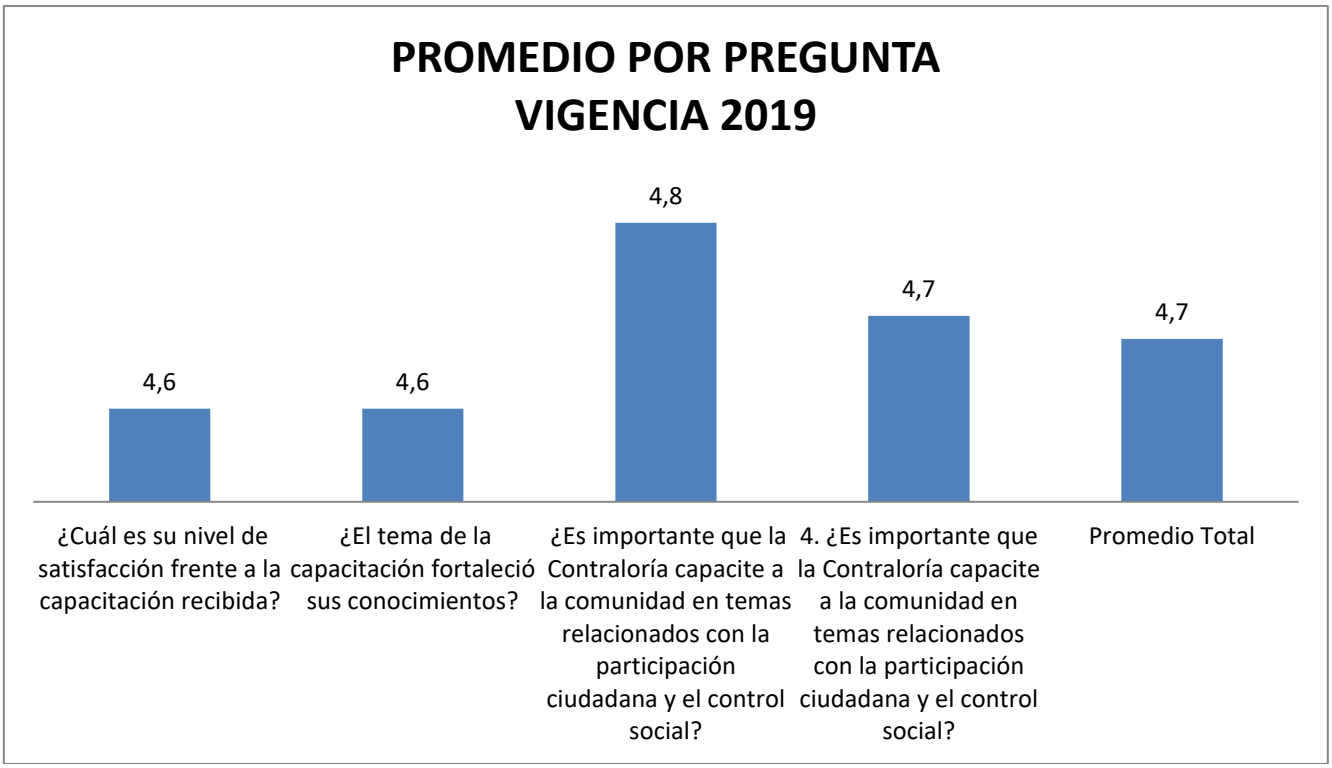


En cuanto a la satisfacción de los ciudadanos frente a las cuatro (4) capacitaciones desarrolladas por la Contraloría General de Santiago de Cali durante la vigencia 2019, se obtuvo un promedio de calificación de 4.7, en una escala de valoración entre 1 a 5, con relación a las preguntas planteadas en la encuesta.

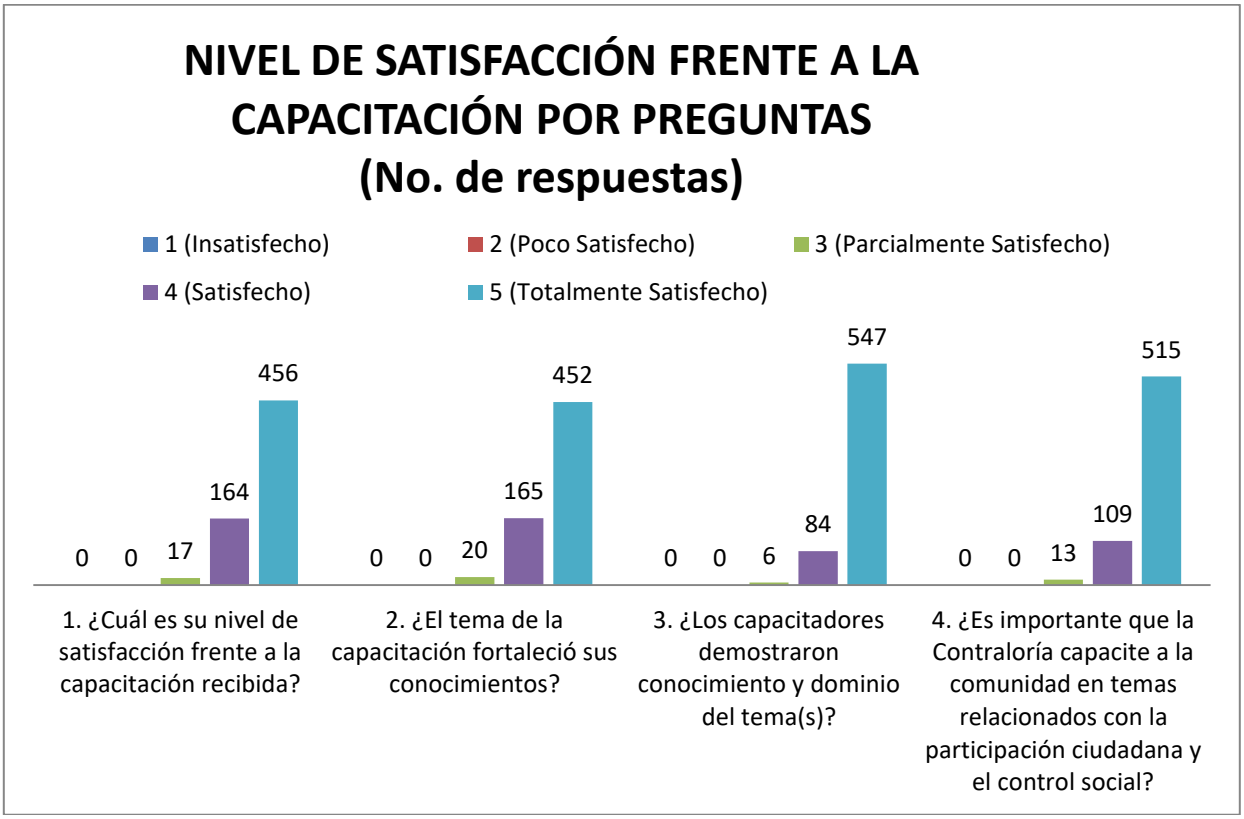
PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA

Estas capacitaciones fueron realizadas durante los meses de agosto, septiembre y noviembre. 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 637 personas que respondieron debidamente las encuestas.

El promedio total de las 4 preguntas fue de 4.7, lo cual indica que las personas capacitadas muestran un nivel de satisfacción alto respecto a los temas objeto de las capacitaciones.



NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA CAPACITACIÓN POR PREGUNTAS (No. de respuestas)						
PREGUNTA	**1 (Insatisfecho)**	**2 (Poco Satisfecho)**	**3 (Parcialmente Satisfecho)**	**4 (Satisfecho)**	**5 (Totalmente Satisfecho)**	**Total**
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?	0	0	17	164	456	637
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	0	0	20	165	452	637
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?	0	0	6	84	547	637
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	0	0	13	109	515	637



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA						
PREGUNTA	**1 (Insatisfecho)**	**2 (Poco Satisfecho)**	**3 (Parcialmente Satisfecho)**	**4 (Satisfecho)**	**5 (Totalmente Satisfecho)**	**Total**
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?	0,0%	0,0%	2,7%	25,7%	71,6%	100,0%
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	0,0%	0,0%	3,1%	25,9%	71,0%	100,0%
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?	0,0%	0,0%	0,9%	13,2%	85,9%	100,0%
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	0,0%	0,0%	2,0%	17,1%	80,8%	100,0%

Interpretación de resultados frente a cantidad, porcentaje y promedio de Satisfacción por pregunta de los cuatros (4) capacitaciones:

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

   - Promedio obtenido por los encuestados : 4.6

El 71.6% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 25.7% quedaron satisfechos y tan solo el 2.7% se sintieron parcialmente satisfechos.
El resultado evidencia de manera clara 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 : 4.6

El 71.0% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 25.9% quedaron satisfechos y tan solo el 3.1% se sintieron parcialmente satisfechos.
Lo anterior, confirma que los temas vistos o tratados como fueron; Ley 1474 de julio de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 1757 de 2015, Contratación Estatal, verificación de Obras Públicas, competencias y funciones de las Entidades de Control, permitieron profundizar sus conocimientos, el 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 : 4.8

El 85.9% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 13.2% quedaron satisfechos y tan solo el 0.9% se sintieron parcialmente satisfechos.
De acuerdo al 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 y se logró el objetivo de fortalecimiento del control social.

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

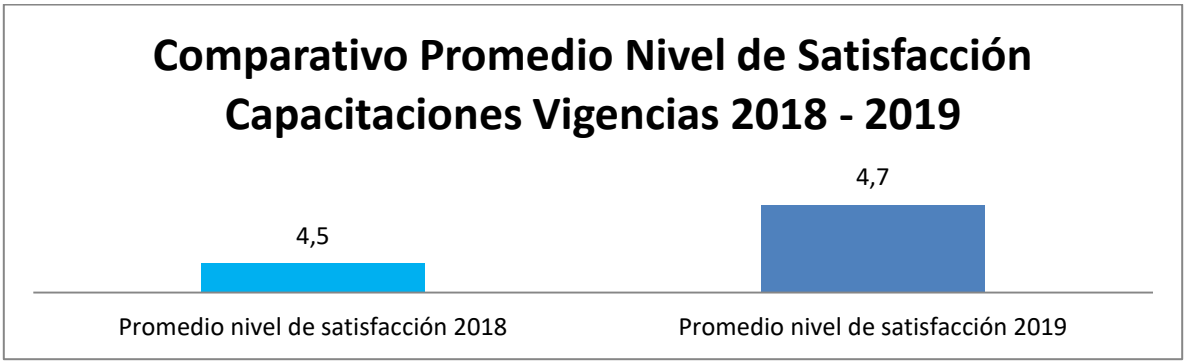
- Promedio obtenido por los encuestados : 4.7

El 80.8% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 17.1% quedaron satisfechos y tan solo el 2% se sintieron parcialmente satisfechos.
El resultado obtenido significa que la ciudadanía encuestada considera de suma 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 2018-2019

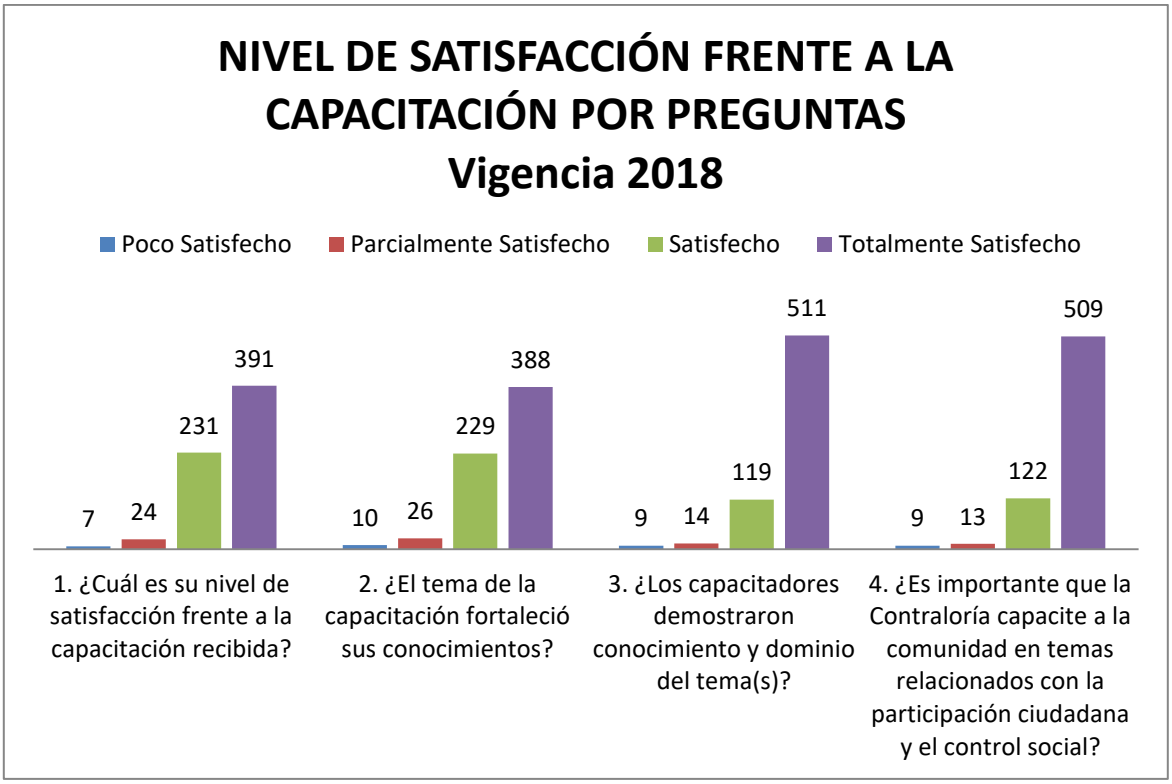
A continuación, se presenta un comparativo de las vigencias 2018 y 2019, respecto a las preguntas No. 1, 2, 3 y 4 de la encuesta, la cual va encaminada a medir la satisfacción de los participantes frente a las capacitaciones recibidas.

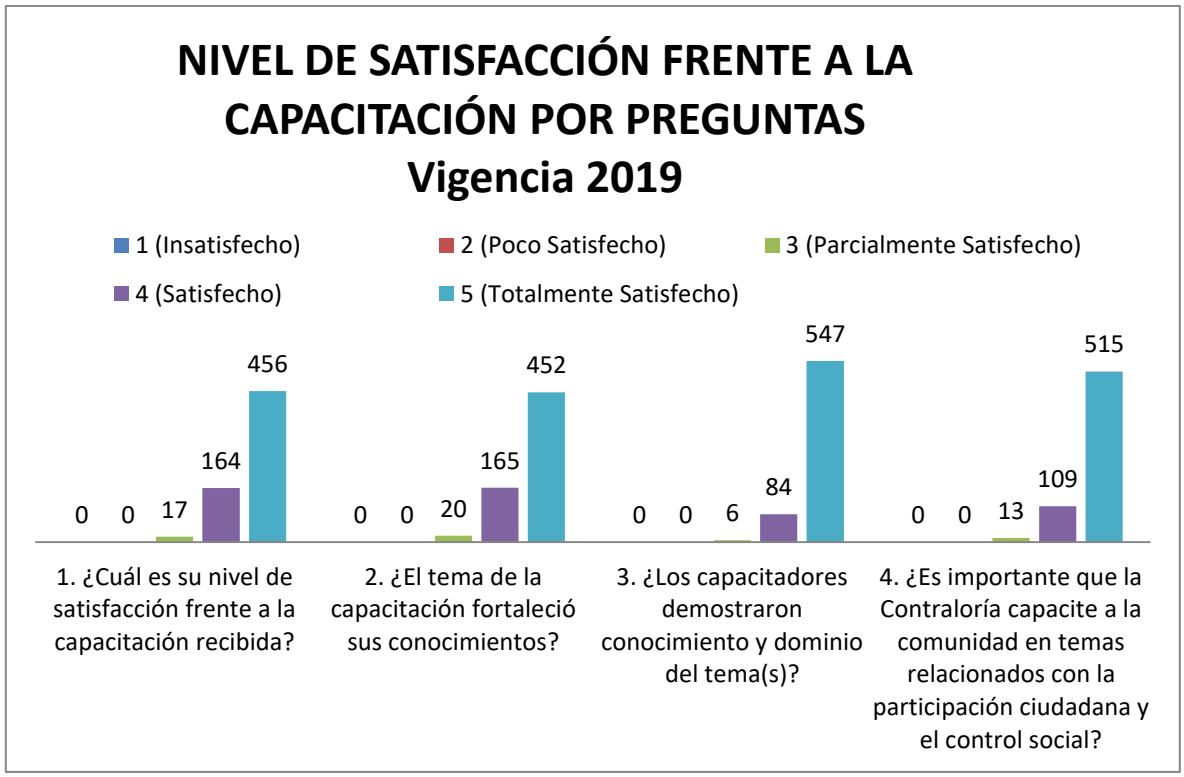
Capacitaciones Comunidad vigencias 2018 y 2019		
Vigencia	**No. de personas capacitadas**	**No. de personas encuestadas**
2018	919	653
2019	914	637



El nivel de satisfacción para la vigencia 2019 aumentó respecto a la vigencia 2018, lo que indica que las personas que asistieron a las capacitaciones se sienten conformes y satisfechas con las actividades realizadas.

A continuación se exponen los resultados de la satisfacción por pregunta para realizar un comparativo entre las vigencias 2018 y 2019.





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

Para la vigencia 2019, 456 encuestados se sintieron totalmente satisfechos, contra 391 en el 2018, así como ninguno se sintió poco satisfecho, mientras que en el 2018, 7 personas calificaron de esta manera, lo que refleja que el nivel de satisfacción aumentó.

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

Para la vigencia 2019, 452 encuestados se sintieron totalmente satisfechos, contra 388 en el 2018, así como ninguno se sintió poco satisfecho, mientras que en el 2018, 10 personas calificaron de esta manera, lo que refleja que el nivel de satisfacción aumentó.

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

Para la vigencia 2019, 547 encuestados se sintieron totalmente satisfechos, contra 511 en el 2018, así como ninguno se sintió poco satisfecho, mientras que en el 2018, 9 personas calificaron de esta manera, lo que refleja que el nivel de satisfacción aumentó.

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 2019, 515 encuestados se sintieron totalmente satisfechos, contra 509 en el 2018, así como ninguno se sintió poco satisfecho, mientras que en el 2018, 9 personas calificaron de esta manera, lo cual indica que, aunque no es muy significativa la diferencia, incidió en el nivel de satisfacción.

Con relación al comparativo del nivel de satisfacción de las vigencias 2018 y 2019, se evidencia que el porcentaje de satisfacción aumento, lo que indica que para los ciudadanos es muy importante la realización de las capacitaciones, en temas de impacto para la ciudad, así mismo, fortalecer sus conocimientos ha permitido 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 incluyendo 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.

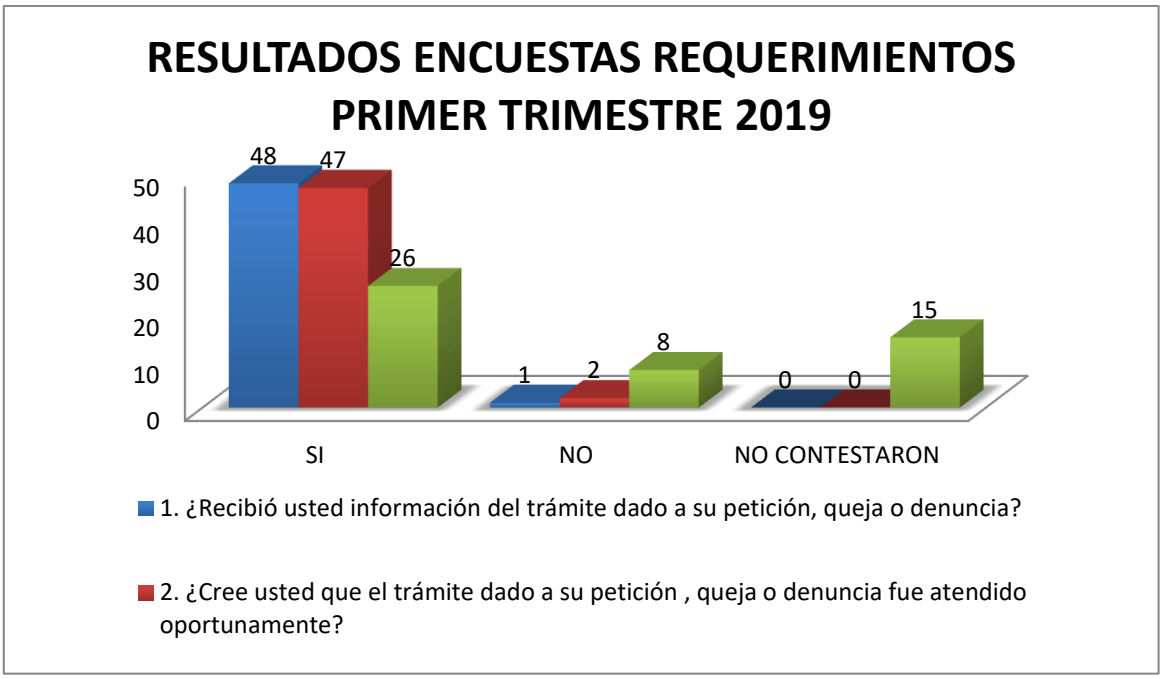
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS

0700-15-08-18-197
VERSIÓN: 1

Número de Requerimientos *:	121
Encuestas diligenciadas	49
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Personal, telefónico y correo
Periodo de evaluación	Enero 1 al 31 de marzo de 2019

***** Requerimientos atendidos directamente por la O.C.F.P. y cerrados al primer trimestre 2019, de acuerdo al procedimiento versión 27

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTÓ
1. Recibió Usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	48	1	0
2. Cree Usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente	47	2	0
3. Cree Usted que la Entidad a la cual la Contraloría trasladó su petición, queja o denuncia le respondió oportunamente	26	8	15
TOTAL ENCUESTADOS	49		



INTERPRETACIÓN:

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

Cuarenta y ocho (48) peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 98%, 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 los 49 peticionarios encuestados, 47 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 95.9 % 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 dos (02) 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: **¿Cree Usted que la Entidad a la cual la Contraloría trasladó su petición, queja o denuncia le respondió oportunamente?**

Veintiséis (26) peticionarios contestaron de forma positiva, lo que equivale a un 53% de participación. El 16,4% manifestó que no les respondieron oportunamente y el 30,6% no contestó la pregunta. 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.

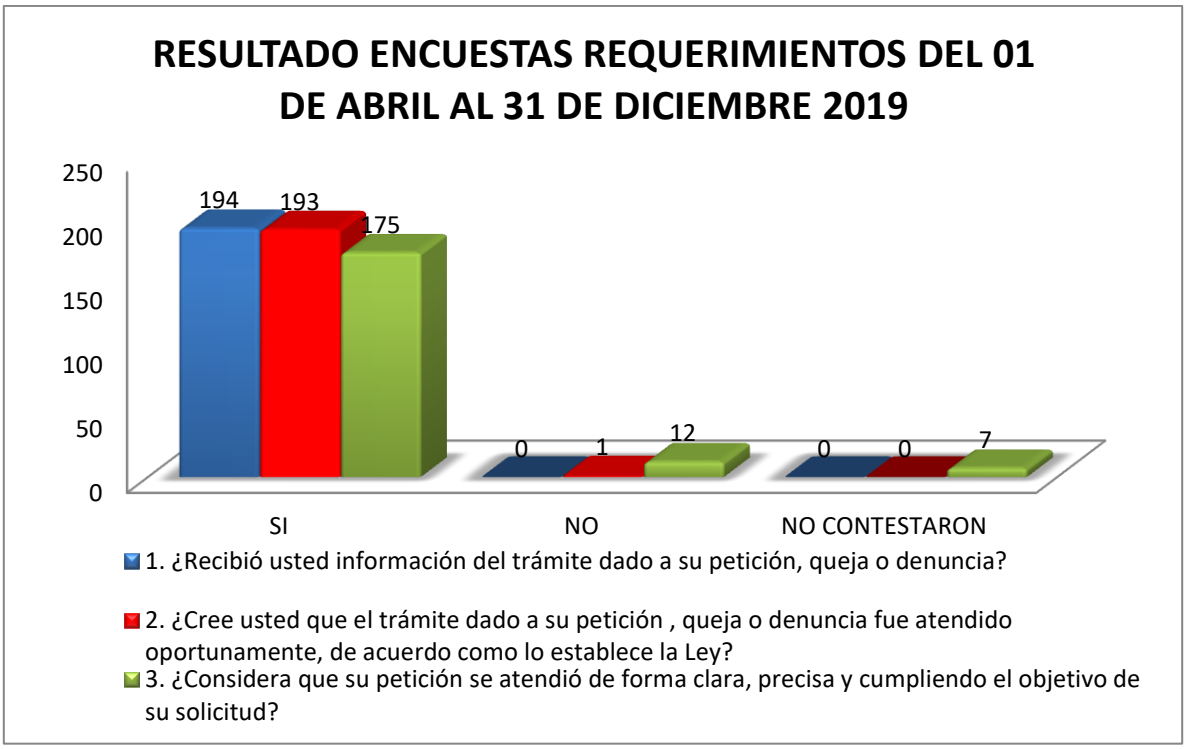
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS
0700-15-08-18-197
VERSIÓN: 02

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, versión 01, se procedió a realizar el ajuste a las preguntas No. 02 y 03, por lo cual se debe realizar este informe por separado, que comprende el periodo del 01 de abril al 31 de diciembre de 2019.

Número de Requerimientos *:	486
Encuestas diligenciadas	194
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Personal, telefónico y correo
Periodo de evaluación	Abril 1 al 31 de diciembre de 2019

***** Requerimientos atendidos directamente por la O.C.F.P. y cerrados del 01 de abril al 31 de diciembre 2019, de acuerdo al procedimiento versión 28

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTÓ
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	194	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?	193	1	0
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objetivo de su solicitud?	175	12	7
TOTAL ENCUESTADOS	194		



INTERPRETACIÓN:

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

Ciento noventa y cuatro (194) 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 194 peticionarios encuestados, 193 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 99.4 % 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 uno (01) 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.

4. 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 90.2% de los encuestados consideran que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumplió su objetivo. Solo el 6.2% de ellos no lo consideran de esta manera, y el 3,6% restante, no se manifestó o no contestaron.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AUDIENCIA CIUDADANA"
Código 0700-15-08-16-171
VIGENCIA 2019

Las audiencias ciudadanas se realizaron en las siguientes fechas: zona 1 mayo 30, zona 2 junio 26, zona 3 julio 23 durante la vigencia 2019. Se realizaron 3 audiencias ciudadanas, divididas en tres zonas que incluyeron diferentes comunas y corregimientos del municipio de Santiago de Cali. Contaron con una asistencia total de 351 personas, de las cuales 103 diligenciaron la Encuesta de Percepción Audiencias Ciudadanas.

INFORMACIÓN CONSOLIDADA		
ZONA	**ASISTENTES**	**ENCUESTAS**
1	116	53
2	130	34
3	105	16
Total	**351**	**103**

A continuación se exponen los resultados de las encuestas por pregunta

AUDIENCIA CIUDADANA	1. ¿A través de que medio se enteró usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?						
	Invitación Directa	Página Web	Redes Sociales	Correo	Teléfono	Aviso publicitario	Total encuestas
ZONA 1	35	0	5	6	0	7	53
ZONA 2	28	1	1	1	3	0	34
ZONA 3	6	1	4	1	1	3	16

TOTAL	69	2	11	10	4	10	103
%	65,1%	1,9%	10,4%	9,4%	3,8%	9,4%	100,0%

Interpretación: 69 personas se enteraron del evento a través de Invitación Directa, lo que equivale al 65.1%, seguido de 11 personas por Redes Sociales, con una participación de 10.4%.

AUDIENCIA CIUDADANA	**2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?**		
	Si	**No**	**Total encuestas**
ZONA 1	53	0	53
ZONA 2	33	1	34
ZONA 3	16	0	16
TOTAL	102	1	103
%	99,0%	1,0%	100,0%

Interpretación: el 99% de los encuestados se manifestó de forma positiva a esta pregunta.

AUDIENCIA CIUDADANA	**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	**No**	**Total encuestas**
ZONA 1	52	1	53
ZONA 2	33	1	34
ZONA 3	16	0	16
TOTAL	101	2	103
%	98,1%	1,9%	100,0%

Interpretación: el 98.1% de los encuestados consideran que estos encuentros con la comunidad sirven para el seguimiento a la inversión realizada al municipio de Santiago de Cali.

AUDIENCIA CIUDADANA	4. ¿Considera que la Contraloría General de Santiago de Cali, debe seguir realizando las Audiencias Ciudadanas?		
	Si	No	Total encuestas
ZONA 1	53	0	53
ZONA 2	34	0	34
ZONA 3	16	0	16
TOTAL	103	0	103
%	100%	0%	100%

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

AUDIENCIA CIUDADANA	5. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas.						
	Uno	Dos	Tres	Cuatro	Cinco	Total encuestas	Promedio
ZONA 1	0	0	8	28	17	53	4,2
ZONA 2	0	0	4	21	9	34	4,1
ZONA 3	0	0	2	7	7	16	4,3
TOTAL	0	0	14	56	33	103	
PROMEDIO TOTAL	4,2						

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

Interpretación: el promedio del grado de satisfacción obtenido en las tres audiencias ciudadanas fue de 4.2, lo que indica que los asistentes quedaron satisfechos con actividades realizadas durante el evento.

ANALÍSIS COMPARATIVO DE RESULTADOS DE LAS AUDIENCIAS CIUDADANAS, VIGENCIAS 2018-2019.

PREGUNTA	ÍTEMS	PORCENTAJE 2018	PORCENTAJE 2019
1. ¿A través de qué medio se enteró usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?	Invitación Directa	59,8	65,1
	Página WEB	2,0	1,9
	Redes Sociales	14,1	10,4
	Correo electrónico	5,4	9,4
	teléfono	10,4	3,8

	Aviso	8,3	9,4
	TOTAL	**100**	**100**

Se puede apreciar que la mayoría de participantes se enteró del evento a través de invitación directa; durante la vigencia 2018 obtuvo una participación del 58.8% y en el 2019, 65.1%, con lo cual se puede concluir que no hubo variación significativa.

PREGUNTA	ÍTEMS	PORCENTAJE 2018	PORCENTAJE 2019
2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?	SI	98,0	99,0
	NO	2,0	1,0
	TOTAL	**100**	**100**

Para la vigencia 2018, el 98 % de los encuestados se manifestaron positivamente y para el 2019, el 99% se manifestó igualmente, de lo que se puede deducir que los ciudadanos tienen claridad en la labor que desempeña la CGSC.

PREGUNTA	ÍTEMS	PORCENTAJE 2018	PORCENTAJE 2019
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	99,3	98,1
	NO	0,7	1,9
	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 Cali. En el 2018

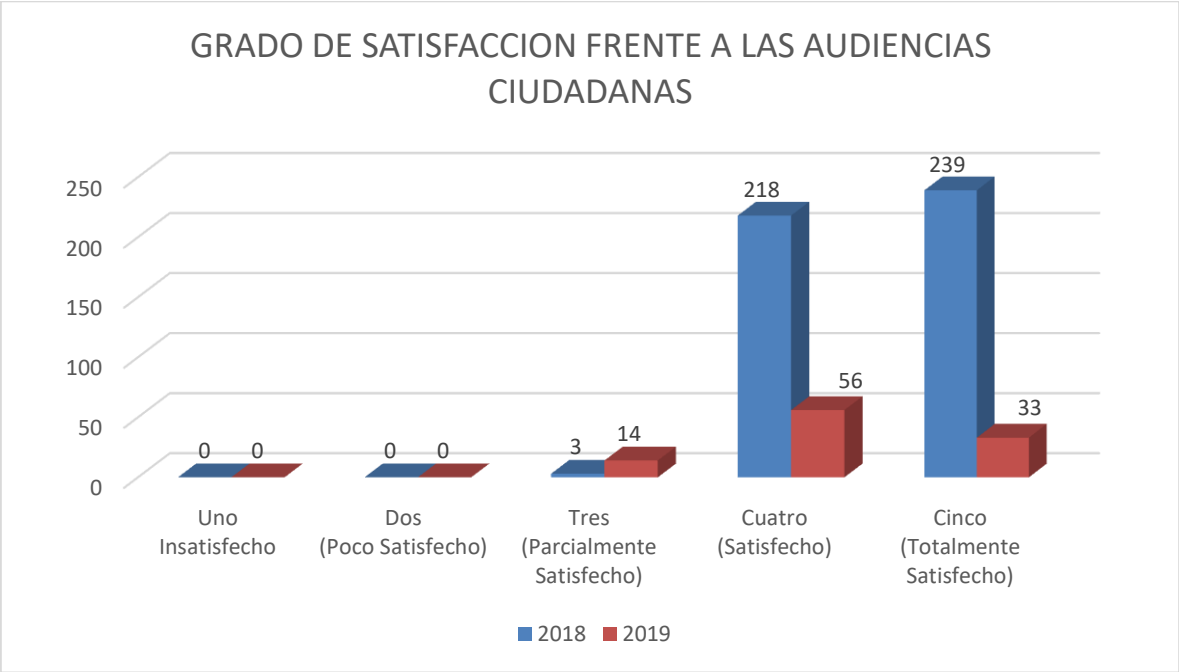
obtuvo una participación del 99.3% y en el 2019, 98.1%, sin evidenciar variación apreciable

PREGUNTA	ÍTEMS	PORCENTAJE 2018	PORCENTAJE 2019
4. ¿Considera que la Contraloría General de Santiago de Cali, debe seguir realizando las Audiencias ciudadanas?	SI	100	100
	NO	0	0
	TOTAL	**100**	**100**

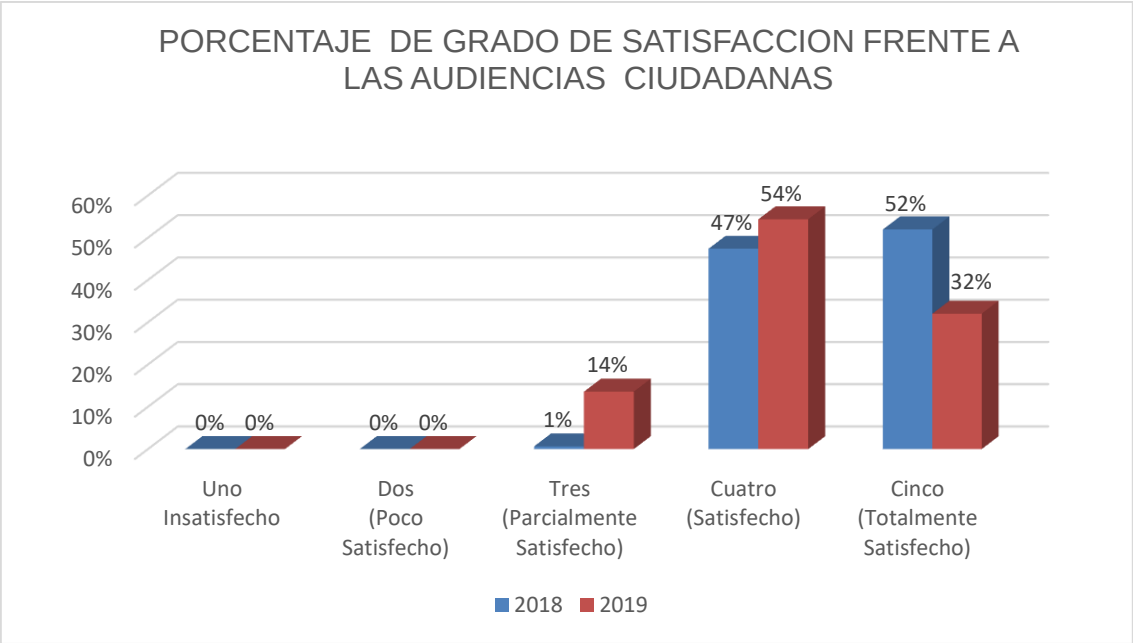
La totalidad de los asistentes encuestados, tanto en la vigencia 2018 como en la 2019, consideraron que la C.G.S.C. debe continuar realizando las Audiencias Ciudadanas, toda vez, que las mismas permiten tener un acercamiento con la comunidad, ser escuchados y resolver sus inquietudes.

5. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas.		
COMPARATIVO	2018	2019
Uno (insatisfecho)		0
Dos (Poco Satisfecho)	0	0
Tres (Parcialmente Satisfecho)	3	14
Cuatro (Satisfecho)	218	56
Cinco (Totalmente Satisfecho)	239	33
TOTAL	460	103

COMPARATIVO GRADO DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS AUDIENCIAS CIUDADANAS VIGENCIAS 2018 Y 2019



En la vigencia 2018, 218 encuestados quedaron satisfechos con las audiencias ciudadanas realizadas y 239 quedaron totalmente satisfechos. En la vigencia 2019, 56 encuestados quedaron satisfechos y 33 totalmente satisfechos. Cabe anotar que en el 2018 se realizaron 37 audiencias ciudadanas y en el 2019 se realizaron 3, las cuales se desarrollaron por zonas (agrupaciones de comunas y corregimientos).



En el 2018 el 47% de los encuestados quedaron satisfechos con las audiencias ciudadanas realizadas y el 52% totalmente satisfechos. En el año 2019 el 54% de los encuestados quedaron satisfechos y el 32% totalmente satisfechos.

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.

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Amparo Pinto Zambrano	Auditor Fiscal	
Revisó	Jorge Eliecer Ruíz Correa	Jefe Oficina Control Fiscal Participativo (E)	
Aprobó	Jorge Eliecer Ruíz Correa	Jefe Oficina Control Fiscal Participativo (E)	
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.			