



**INFORME DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO
VIGENCIA 2021**

OFICINA DE CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO

Santiago de Cali, enero de 2022

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AUDIENCIA CIUDADANA VIGENCIA 2021

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 tres Audiencias Ciudadanas virtuales, en las siguientes fechas: junio 17, agosto 12 y octubre 14 de 2021.

A la transmisión en vivo se conectaron 176 personas, de las cuales 91 diligenciaron la Encuesta de Percepción Audiencias Ciudadanas.

No. AUDIENCIAS	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
3	176	91

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	Página Web	Correo Electrónico	WhatsApp	Sin respuesta	Total Encuestas
No. Encuestas	57	18	12	2	1	1	91
%	62,6%	19,8%	13,2%	2,2%	1,1%	1,1%	100%

Interpretación: de los diferentes medios usados para realizar la convocatoria 57 personas se enteraron del evento con invitación directa con una participación del 62,6%, seguido de la redes sociales con 18 personas lo que equivale al 19,8%, la página web con 12 personas con el 13,2%. Estos tres medios representan el 95,6% del total de los canales usados para invitar a la ciudadana a participar de esta actividad. Es de aclarar, que el medio usado para el envío de la invitación directa fue el correo electrónico.

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

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	91	-	91
%	100%	-	100%

Interpretación: el 100% de las personas que dieron respuesta a la encuesta se manifestaron de forma positiva a esta pregunta.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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	90	1	91
%	98.9%	1.1%	100%

Interpretación: el 98.9% 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	91	-	91
%	100%	-	91

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	-	-	3	15	73	91
%	-	-	3%	17%	80%	100%

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

Interpretación: 88 personas que respondieron la encuesta manifestaron estar satisfechas o totalmente satisfechas frente a las Audiencias Ciudadanas, representando el 97% de los encuestados.

El promedio del grado de satisfacción obtenido en las tres audiencias ciudadanas fue de 4,7 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 2020-2021

PREGUNTA	ÍTEMS	2020	2021
1. ¿A través de qué medio se enteró usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?	Invitación Directa	18,75%	62,6%
	Invitación WhatsApp	-	1,1%
	Página WEB	22,5%	13,2%
	Redes Sociales	33,75%	19,8%
	Sin respuesta	-	1,1%
	Correo electrónico	12,5%	2,2%
	Teléfono	5,0%	-
	Aviso Publicitario	7,5%	-

Se puede apreciar que en el 2021 la invitación directa fue la de mayor cobertura frente al año 2020, donde se presentó un aumento del 43,8%, así mismo, se presentó una reducción en el porcentaje de participación de los canales de comunicación como redes sociales, correo electrónico y página web con un 13,9%, 10,3% y 9,3% respectivamente.

PREGUNTA	ÍTEMS	2020	2021
2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?	SI	95%	100%
	NO	5%	-
	TOTAL	100%	100%

Para la vigencia 2020, el 95 % de los encuestados se manifestaron positivamente y para el 2021, el 100% respondieron afirmativamente, de lo que se puede deducir que los ciudadanos tienen claridad en la labor que desempeña la CGSC.

PREGUNTA	ÍTEMS	2020	2021
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	100%	98.9%
	NO	-	1.1%
	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 100% en el 2020 y un 98.9% en la vigencia 2021.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

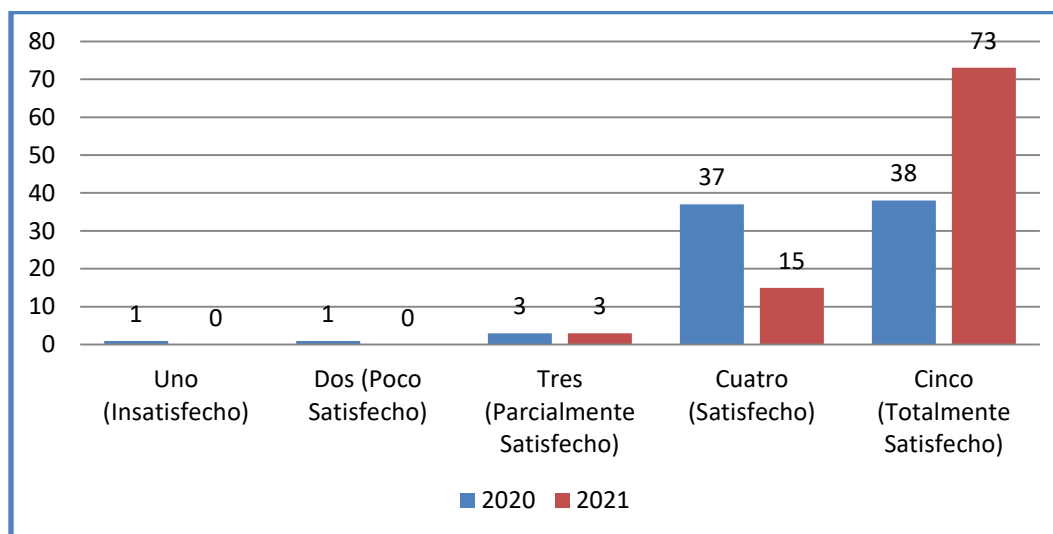
PREGUNTA	ÍTEMS	2020	2021
4. ¿Considera que la Contraloría General de Santiago de Cali, debe seguir realizando las Audiencias ciudadanas?	SI	100%	100%
	NO	0	0
	TOTAL	100%	100%

La totalidad de los asistentes encuestados, tanto en la vigencia 2020 como en la 2021, 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 2020 Y 2021

5. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas		
CALIFICACIÓN	2020	2021
Uno (Insatisfecho)	1	0
Dos (Poco Satisfecho)	1	0
Tres (Parcialmente Satisfecho)	3	3
Cuatro (Satisfecho)	37	15
Cinco (Totalmente Satisfecho)	38	73
TOTAL	80	91

Grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas

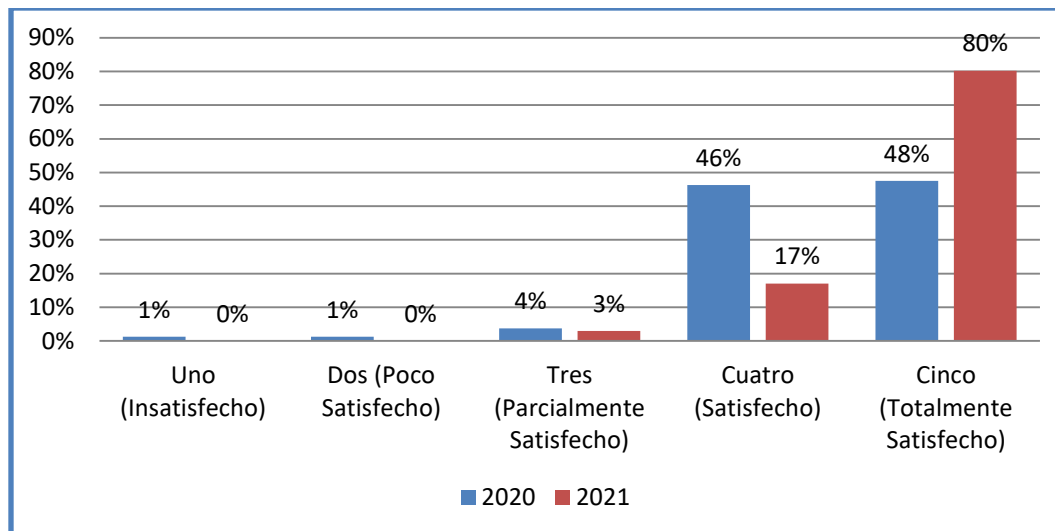


En la vigencia 2020, 38 encuestados quedaron satisfechos con las audiencias ciudadanas realizadas y 37 quedaron totalmente satisfechos. Mientras que en la vigencia 2021, 15 encuestados quedaron satisfechos y 73 totalmente satisfechos,

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

aumentando considerablemente el número de personas totalmente satisfechas frente a la actividad realizada.

Porcentaje Grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas



En el 2020 el 46% de los encuestados quedaron satisfechos con las audiencias ciudadanas realizadas y el 48% totalmente satisfechos, sumando el 94% en satisfacción. En el año 2021 el 17% de los encuestados quedaron satisfechos y el 80% totalmente satisfechos, representando un 97%.

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

En la vigencia 2021, culminaron los procesos de capacitación 134 ciudadanos, de los cuales 31 diligenciaron debidamente la encuesta de satisfacción.

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

- Veeduría de la Política Pública de Protección y Bienestar Integral de la Fauna.
- Veeduría Política Pública de Desarrollo Económico.
- Fortalecimiento de la gestión fiscal con la integración del control social

No. CAPACITACIONES	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
3	134	31

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?	1	1	0	10	19
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	1	1	0	7	22
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?	0	1	0	5	25
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	0	1	0	3	27

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?	3,2%	3,2%	-	32,3%	61,3%
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	3,2%	3,2%	-	22,6%	71%
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?	-	3,2%	-	16,1%	80,6%
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	-	3,2%	-	9,7%	87,1%

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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

➤ Promedio obtenido por los encuestados: 4,5

El 61.3% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 32.3% quedaron satisfechos y un porcentaje del 6.4% 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: 4,5

El 71% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 22,6% quedaron satisfechos, en un porcentaje del 6,4% 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: 4,7

El 80,6% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 16,1% quedaron satisfechos y el 3,2% se sintieron poco satisfechos.

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?

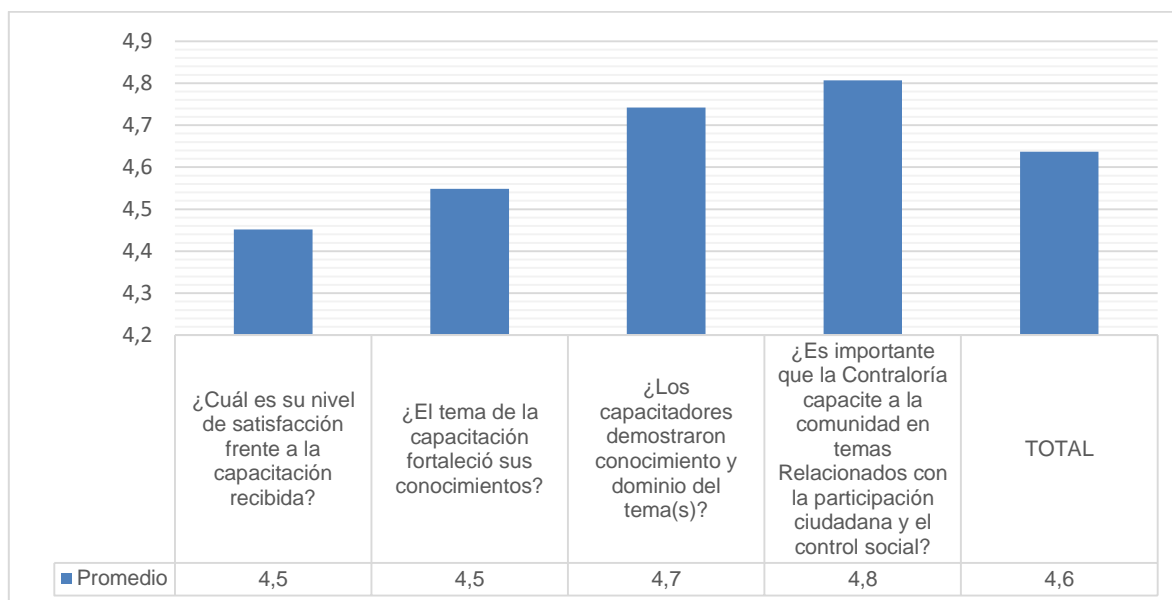
➤ Promedio obtenido por los encuestados: 4,8

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

El 87,1% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 9,7% quedaron satisfechos y el 3,2% 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.

Promedio de respuestas por pregunta



El promedio total de las 4 preguntas fue de 4,6 lo cual indica que las personas capacitadas muestran un nivel de satisfacción alto respecto a las capacitaciones.

COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS CAPACITACIONES VIGENCIAS 2020-2021

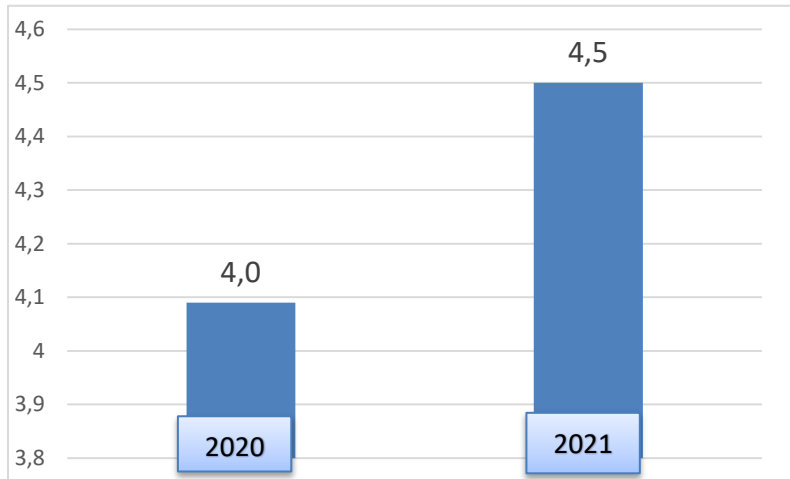
A continuación, se presenta un comparativo de las vigencias 2020 y 2021, respecto al nivel de satisfacción de los participantes frente a las capacitaciones recibidas.

Capacitaciones Comunidad vigencias 2020 y 2021

Vigencia	No. Personas capacitadas	No. Personas encuestadas
2020	476	106
2021	134	31

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Comparativo promedio nivel de satisfacción 2020-2021

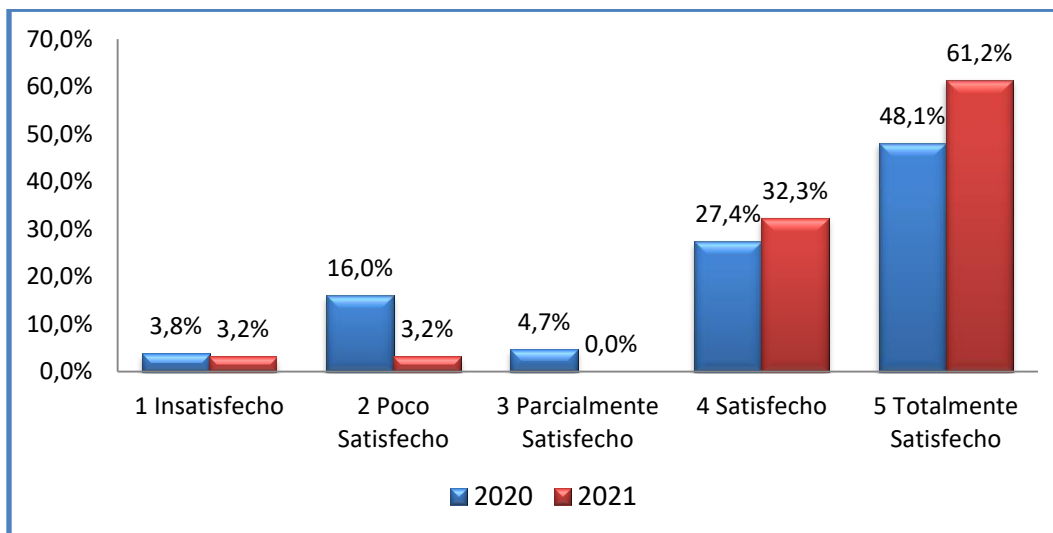


El nivel de satisfacción para la vigencia 2021 presenta un incremento representativo respecto a la vigencia 2020, ocasionado posiblemente porque las personas se han familiarizado más con el ambiente de aprendizaje virtual; así mismo, se puede concluir que las personas que asistieron a las capacitaciones 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 2020 y 2021.

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

Porcentaje participación pregunta 1

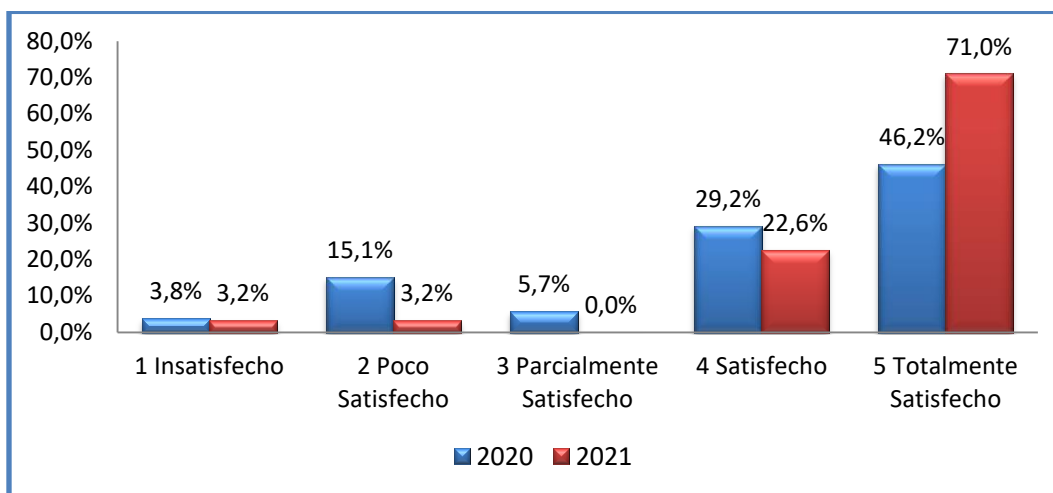


Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Para la vigencia 2021, el 93,5% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos; en el 2020 represento el 75,5% presentando un mayor grado de satisfacción en el 2021.

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

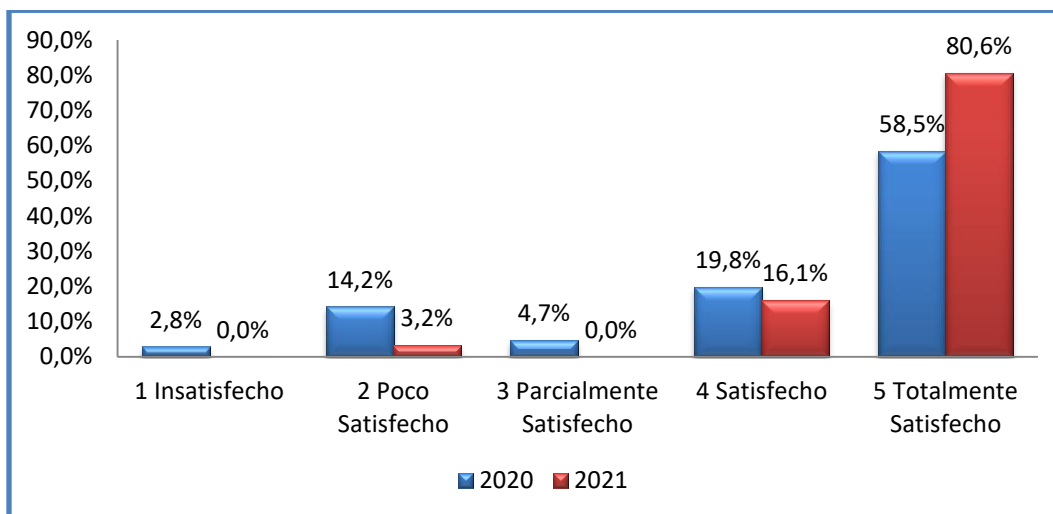
Porcentaje participación pregunta 2



Para la vigencia 2021, el 93,6% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, frente el 75,4% en el 2020 con una diferencia porcentual representativa, siendo de mayor interés los temas objeto de capacitación en el 2021.

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

Porcentaje participación pregunta 3

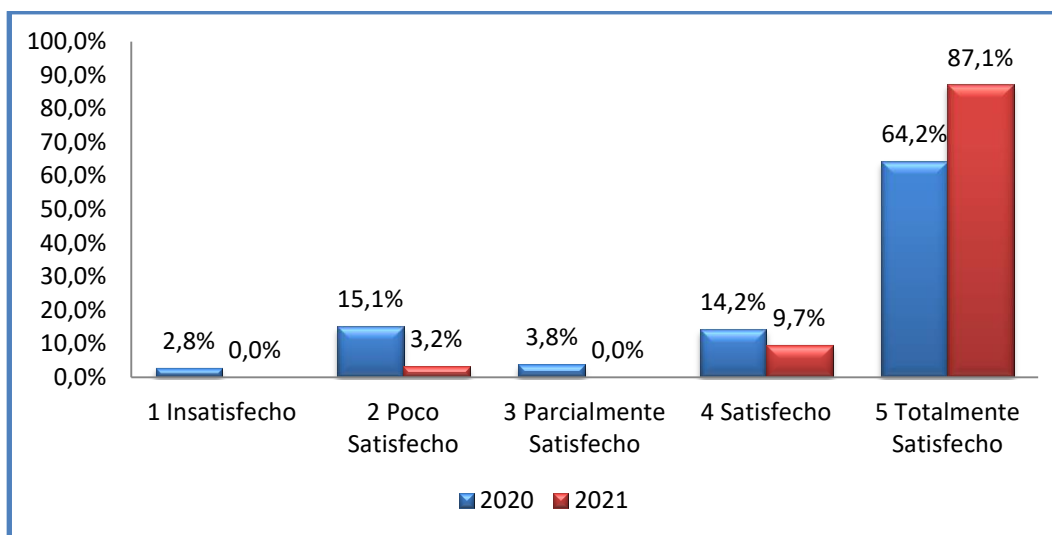


Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Para la vigencia 2021, el 96,7% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, frente al 78,3% en el 2020, siendo mayor la percepción frente al tema de los capacitadores en el 2021, donde se continuó con el convenio Interinstitucional de Cooperación Académica celebrado entre la Contraloría General de Santiago de Cali y la Universidad Santiago de Cali.

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 2021, 96,8% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, con una variación muy notable frente el 2020 con el 78,4%, lo que indica la relevancia para la comunidad asistente en capacitarse en los temas ofrecidos en el 2021.

Con relación al comparativo del nivel de satisfacción de las vigencias 2020 y 2021, presentó un aumento en los resultados del año 2021; se evidenció 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.

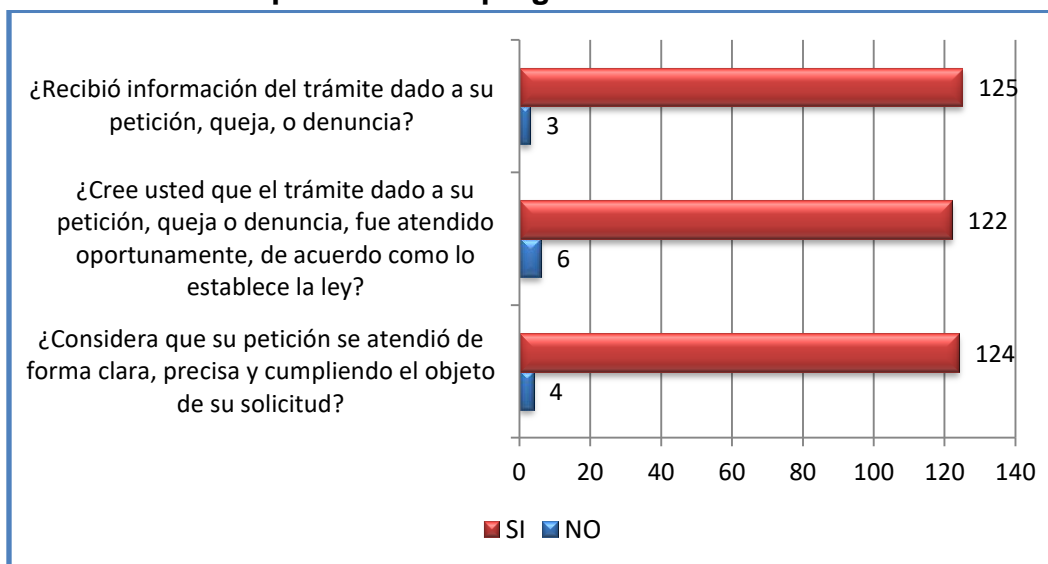
Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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

Número requerimientos en la muestra:	138
Encuestas diligenciadas	128
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico y correo electrónico
Periodo de evaluación	Enero a Diciembre de 2021

PREGUNTAS	SI	%	NO	%
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	125	97,7%	3	2,3%
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%
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objeto de su solicitud?	124	96,9%	4	3,1%
TOTAL ENCUESTAS				128

Respuestas a las preguntas de la encuesta



INTERPRETACIÓN:

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

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

125 peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 97,7%, 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 128 peticionarios encuestados, 122 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 95,3% 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 6 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 dentro del término pertinente.

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

124 peticionarios contestaron de forma positiva, lo que equivale a un 96,9% de participación; así mismo, 4 peticionarios consideraron que no se atendió de forma clara y precisa.

Es importante aclarar, que la Contraloría General de Santiago de Cali es una entidad que tiene la función pública constitucional de ejercer y vigilar la gestión fiscal de la Administración Municipal y la de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Municipio, para lo cual ejercemos un control de forma posterior y selectivo, y no puede interferir ni invadir la órbita de competencias propiamente administrativas ni asumir una responsabilidad coadministradora, lo cual está prohibido expresamente por la Carta Política en su artículo 267.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS, VIGENCIAS 2020-2021

A continuación, se presenta un comparativo de las vigencias 2020 y 2021, respecto a las preguntas de la encuesta de satisfacción frente a la atención de las peticiones, quejas y denuncias:

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

PREGUNTAS	2020				2021			
	SI	%	NO	%	SI	%	NO	%
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	51	98,1%	1	1,9%	125	97,7%	3	2,3%
2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?	47	90,4%	5	9,6%	122	95,3%	6	4,7%
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objeto de su solicitud?	46	88,5%	6	11,5%	124	96,9%	4	3,1%
TOTAL ENCUESTAS	52				128			

Para la pregunta 1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia? se tiene que en la vigencia 2020 el 98,1% de los participantes respondieron afirmativamente a esta pregunta frente al 97.7% de la vigencia 2021 sin una variación representativa en los resultados.

La pregunta 2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?, presentó un resultado positivo en la vigencia 2020 de 90,4% y en el 2021 se incrementó al 95,3%.

En la pregunta 3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objeto de su solicitud? se obtuvo un resultado afirmativo del 88,5% en la vigencia 2020 y el 96,9% en el 2021 presentando un aumento en la satisfacción de los peticionarios frente a la respuesta recibida.

- Fin del informe -