

125-24.06

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA

Durante la vigencia 2015 se aplicaron las encuestas de satisfacción a los cuatro grandes sectores que agrupan las poblaciones hacia las cuales está dirigido el hacer misional de la Contraloría Departamental del Valle. En cumplimiento del procedimiento de Medición de la Satisfacción y Retroalimentación del Cliente se encuestó a:

1. Comunidad (organizada y miembros en general de la comunidad Vallecaucana)
2. Asamblea Departamental
3. Concejos Municipales (Municipios del Departamento del Valle)
4. Entidades Sujeto de Control (municipios, entidades del sector central y descentralizado del Departamento a los cuales se les practicó auditoría)

Las encuestas fueron diseñadas con preguntas para valoración de uno (1) a cinco (5), siendo uno (1) la calificación más baja y cinco (5) la más alta con la siguiente representación:

Puntos	Nivel de Satisfacción
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Medio
4	Bueno
5	Excelente

1. Percepción de la Comunidad

Acto Público de Rendición de Cuentas

Se realizó el acto público de Rendición de Cuentas de la Contraloría Departamental del Valle en el Teatro Estudio de Telepacífico el día 26 de noviembre de 2015, con transmisión en directo por el canal regional de 10 a.m. a 12 a.m.

Al acto público asistieron ciento cincuenta y tres (153) personas. Al terminar el evento se aplicaron 71 encuestas entre los asistentes que incluían funcionarios de las entidades sujetos de control, contralores de la región, alcaldes municipales, gremios, Universidades y fundaciones entre otros. A continuación se presenta el análisis a partir de los resultados, sobre la percepción de la comunidad con la realización del acto público.

La encuesta está estructurada a partir de cuatro preguntas, que pretenden medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con la información suministrada por el ente de control y con la gestión realizada, así como con la promoción y divulgación de los mecanismos de participación ciudadana que realiza la entidad.

A continuación se presentan los resultados de las encuestas diligenciadas por los asistentes, en la cual se evaluó al capacitador principal (En este caso el Contralor Departamental) y el evento en general de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

SOBRE EL CAPACITADOR				
PREGUNTAS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Conocimiento y dominio del Tema		1	24	46
Habilidad para transmitir el tema		1	26	42
Habilidad para el manejo del grupo de participantes		2	28	40
Habilidad para responder inquietudes de los participantes		3	29	33
Metodología	1	3	25	41
Manejo del Tiempo	1	1	28	39
Puntualidad		1	16	43
SOBRE EL EVENTO DE CAPACITACIÓN				
Desarrollo del Tema		1	27	41
Cumplimiento de Objetivos		1	27	40
Cumplimiento de Expectativas		2	30	38
Metodología utilizada	1	2	21	45
Intensidad horaria		3	28	39

TABULACION DE LAS ENCUESTAS

Se le asignó el siguiente valor numérico:

CONCEPTO	VALOR NUMERICO
Deficiente	0
Regular	1
Bueno	2
Excelente	3

Total máximo puntaje para Capacitador: 3×7 (preguntas x ítem) = 21

Número de encuestas x puntaje total máximo para capacitador = $71 \times 21 = 1491$

Total máximo puntaje para evento: 3×5 (preguntas x ítem) = 15

Número de encuestas x puntaje total por evento = $71 \times 15 = 1065$

Puntaje por tabla = 36

Número de encuestas x puntaje por tabla = 71 (encuestas) \times 36 (puntaje por tabla) = 2556

Puntuación para capacitador:

PREGUNTAS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Conocimiento y dominio del Tema		1 = 1	24 = 48	46 = 138
Habilidad para transmitir el tema		1 = 1	26 = 52	42 = 126
Habilidad para el manejo del		2 = 2	28 = 56	40 = 120

grupo de participantes				
Habilidad para responder inquietudes de los participantes		3 = 3	29 = 58	33 = 99
Metodología	1 = 0	3 = 3	25 = 50	41 = 123
Manejo del Tiempo	1 = 0	1 = 1	28 = 56	39 = 117
Puntualidad		1 = 1	16 = 32	43 = 129
PUNTAJE TOTAL= 1212				
PUNTAJE MÁXIMO DE LA TABLA= 1491				
PORCENTAJE OBTENIDO= 81,28%				

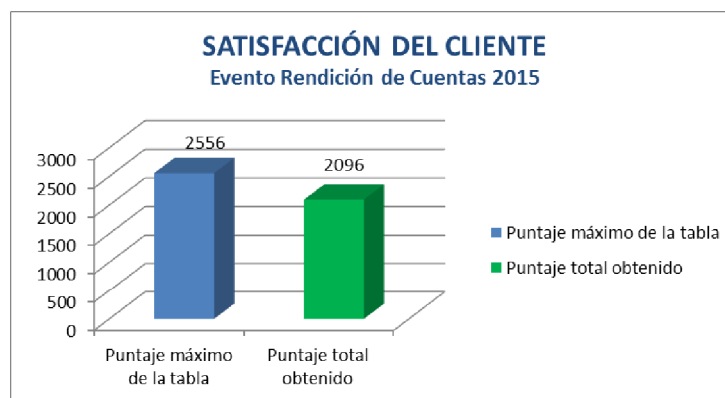
Puntuación para evento:

SOBRE EL EVENTO DE CAPACITACIÓN				
Desarrollo del Tema		1 = 1	27 = 54	41 = 123
Cumplimiento de Objetivos		1 = 1	27 = 54	40 = 120
Cumplimiento de Expectativas		2 = 2	30 = 60	38 = 114
Metodología utilizada	1 = 0	2 = 2	21 = 42	45 = 135
Intensidad horaria		3 = 3	28 = 56	39 = 117
PUNTAJE TOTAL= 884				
PUNTAJE MÁXIMO DE LA TABLA= 1065				
PORCENTAJE OBTENIDO= 83%				

Puntaje total obtenido = 1212 + 884 = 2096

Puntaje máximo de la tabla= 2556

Porcentaje total obtenido= 82%



Como se muestra en la gráfica, el porcentaje de satisfacción del cliente sobre el evento alcanzó un 82%.



Los asistentes valoraron de manera similar al %capacitador+con un 81.28% y al evento en general con un 83%, lo cual evidencia una satisfacción realmente buena, como lo confirman las observaciones registradas en este informe.

En las encuestas sobre el evento general se registraron las siguientes observaciones:

- Excelente dinámica.
- La información fue muy detallada y fructífera para el entendimiento de la comunidad.
- Felicitaciones por la metodología utilizada y por la gestión realizada. Darle continuidad a los programas.
- Excelente conocedor del tema del control fiscal.
- Felicidades y reconocimiento especial.
- Quedó demostrado que en la presente administración hubo inclusión, conocimiento pleno del control fiscal que fue exitoso. Los afros y mestizos e indígenas podemos trabajar juntos para el cambio. Buen futuro.

ENCUESTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Como hecho relevante durante el 2015, se destacó la importancia otorgada a la comunicación, resaltando la efectividad de la misma en lo referente a comunicación interna en la entidad, la cual incluyó como prioridad dentro del direccionamiento gerencial, para contribuir a mejorar los procesos desarrollados en la entidad, tanto hacia el interior de la misma, como a aquellos que apuntan a la imagen corporativa y la interrelación con la comunidad y los distintos clientes.

Los modelos de las encuestas fueron ajustados durante esta vigencia, con el fin de perfilar el instrumento directamente sobre las actividades del proceso.

Se aplicaron durante el 2015 las siguientes encuestas:

- 5 Encuestas externas ubicadas en la página web.
- 39 Encuesta de Comunicación Interna a Funcionarios.
- 71 Encuesta del acto de rendición de cuentas.

Se retomó la encuesta de atención interna, ajustando su formato y periodicidad.

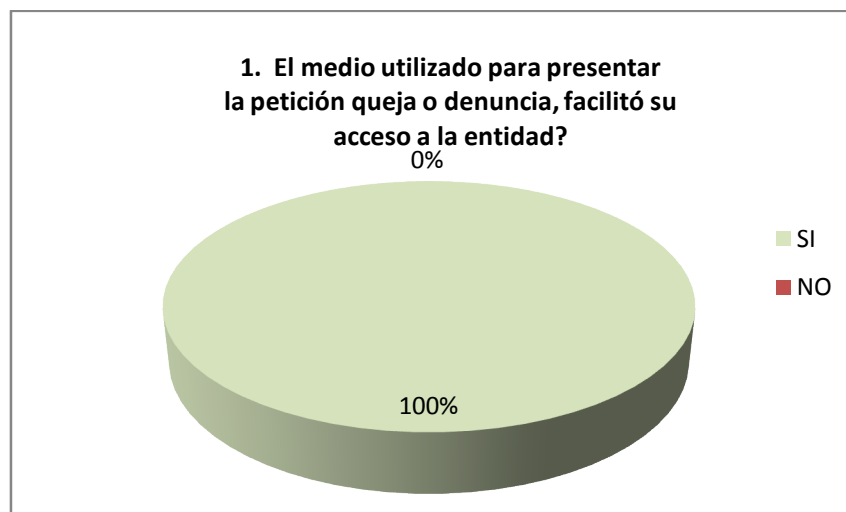
Se revisaron y ajustaron las encuestas aplicadas por participación ciudadana para satisfacción del cliente.

QUEJAS

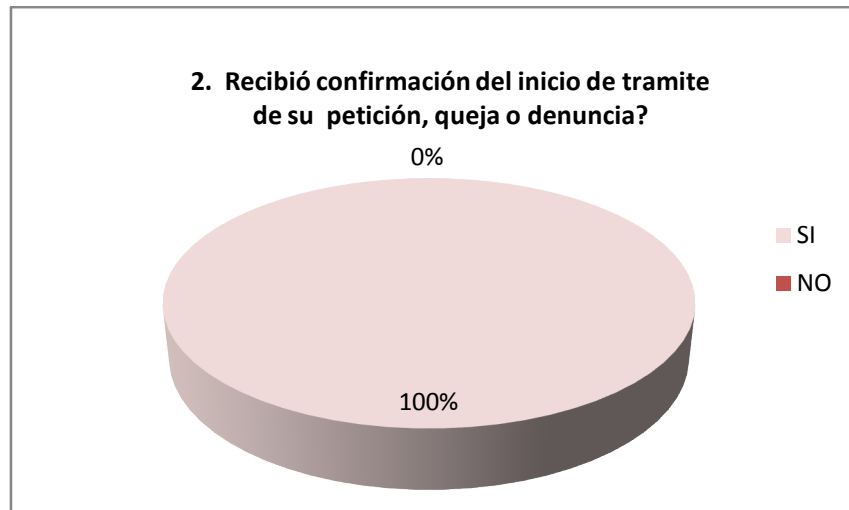
En la vigencia 2015 se recibieron en la entidad 177 PQD y se atendieron 153 con informe final a 31 de diciembre de las cuales solo 3 diligenciaron la encuesta, pese a que cada informe final lleva adjunto dicho anexo.

La encuesta está estructurada a partir de cuatro preguntas, que pretenden medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el trámite y atención de las quejas y denuncias.

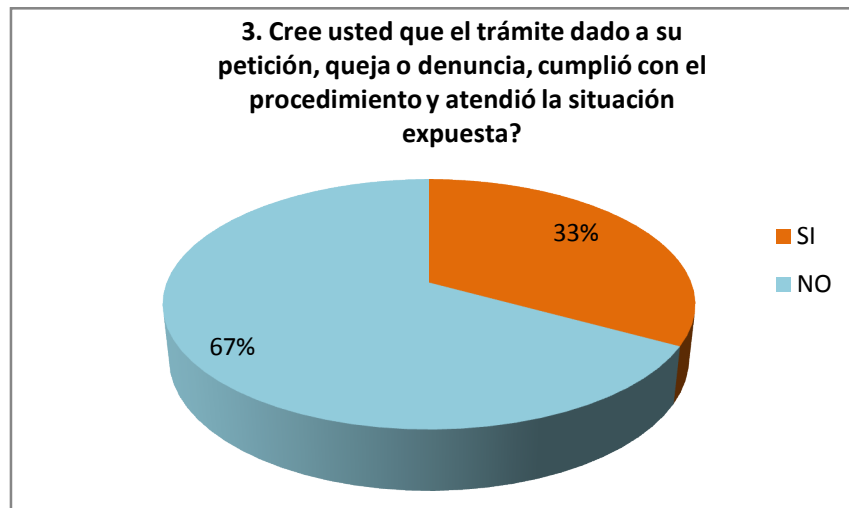
A continuación se presentan los resultados consolidados de las encuestas.



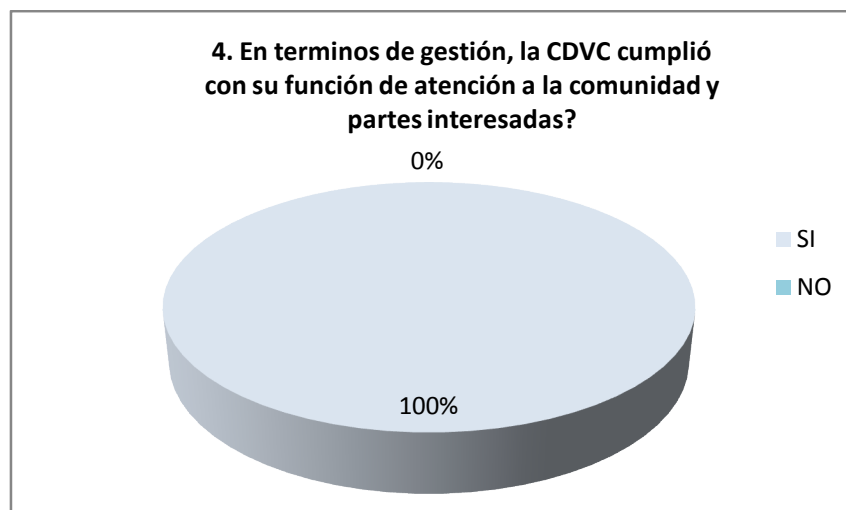
El 100% de los quejosos calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con el medio utilizado para presentar su PQD a la CDVC es excelente.



El 100% de los quejosos calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con la confirmación del inicio de trámite por parte de la CDVC es excelente.



El 33% de los quejosos calificó la pregunta con un SI equivalente a (1) punto, lo que significa que su nivel de satisfacción con el cumplimiento por parte de la CDVC en cuanto al procedimiento y a la atención de la situación expuesta es bueno y el 67% de los petentes, manifestó un nivel de satisfacción bajo, al otorgar un NO equivalente a (2) puntos. Es pertinente aclarar de las 153 PQD tramitadas con respuesta de fondo, solo diligenciaron 3 personas la encuesta, demostrando apatía a esta actividad, una vez atendida la queja el petente es indiferente diligenciarla y se manifiesta usualmente en casos donde queda inconforme.



El 100% de los quejosos calificó la pregunta con un SI equivalente a (5) puntos, lo que significa que su nivel de satisfacción con la confirmación del inicio de trámite por parte de la CDVC es excelente.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los petentes de la CDVC muestran en general un nivel excelente de satisfacción de la comunidad en relación con las PQD atendidas por parte de la entidad, sin embargo cabe anotar que la muestra es muy baja pese a los esfuerzos realizados para obtener y ampliar la misma.

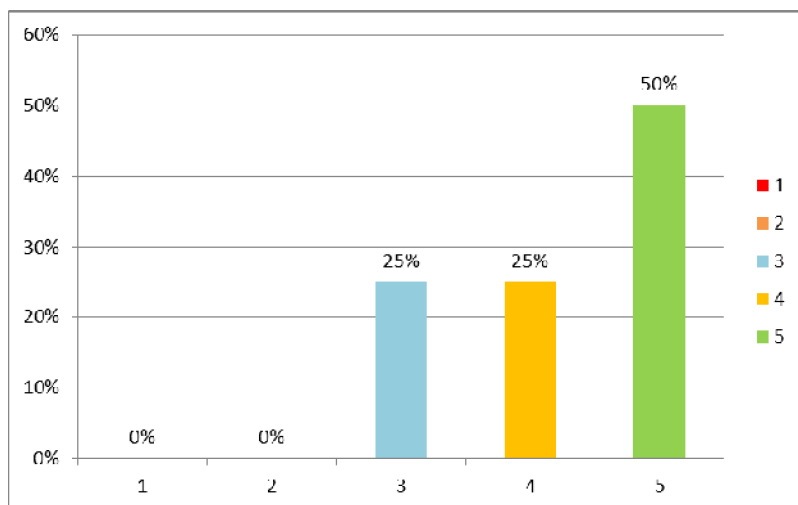
2. Percepción de los integrantes de la Asamblea Departamental

Se aplicaron las encuestas de satisfacción a 7 de los 21 Diputados que actuaron en la vigencia 2015 y que para el 2016 fueron reelegidos, las cuales reposan en nuestros archivos debidamente diligenciadas.

El objetivo de la encuesta es medir el nivel de satisfacción de los honorables miembros de la Asamblea Departamental a través de tres preguntas para calificar de uno (1) a cinco (5), con la oportunidad y claridad de los informes producidos por la CDVC, la calidad de la información como insumo para el ejercicio del control político, y con la contribución de la CDVC con el mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos.

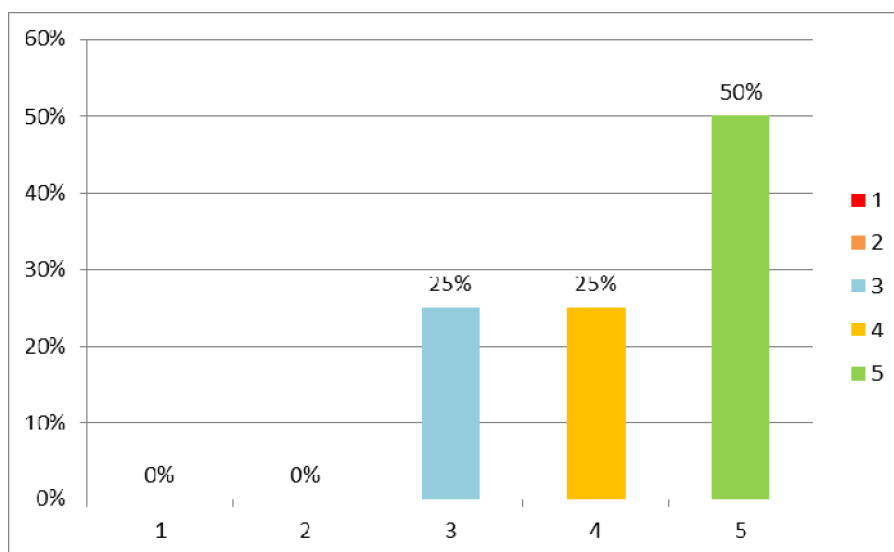
A continuación encontramos el gráfico de cada pregunta que nos permite de manera porcentual, evidenciar los resultados obtenidos.

Pregunta 1. *Los informes presentados por la CDVC son claros y oportunos ?*



A la Pregunta No. 1, el 50% de los diputados calificaron cinco (5) puntos equivalente a un excelente nivel de satisfacción con los informes. Un 25% tiene un buen nivel de satisfacción al calificar con cuatro (4) puntos la pregunta y el 25% restante tiene una satisfacción media pues asignaron tres (3) puntos. Lo anterior indica que para el 100% de los encuestados los informes producidos por la CDVC son considerados oportunos y claros.

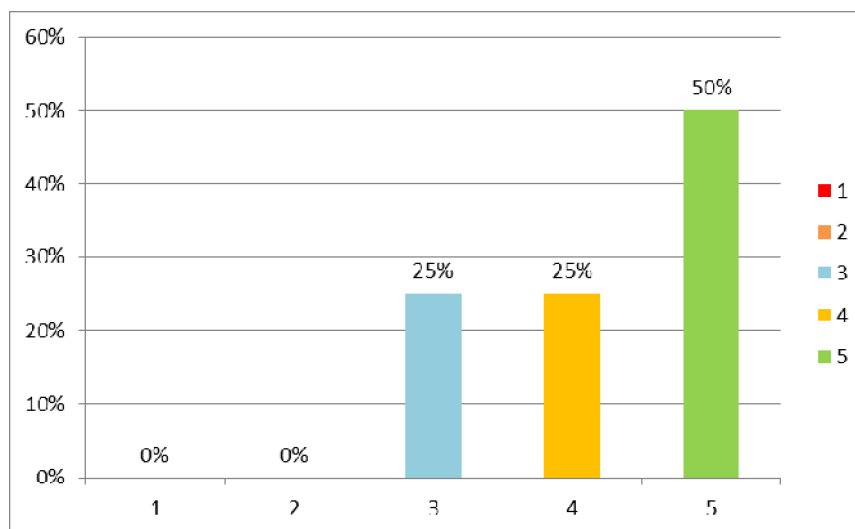
Pregunta No. 2 Los informes que le da a conocer la CDVC contribuyen para que ejerza vigilancia y/o control político a la gestión?



En la Pregunta No. 2 la calificación del 50% de los diputados se ubicó en cinco (5) puntos, dando como resultado un excelente nivel de satisfacción con los productos de la CDVC como insumo del control político. El 25% restante calificó la pregunta con cuatro (4) puntos, ubicando el nivel de

satisfacción del insumo, en un nivel bueno. Lo anterior indica que los informes producidos por la CDVC si son un insumo óptimo para el ejercicio de vigilancia y control político a la gestión.

Pregunta No. 3 *Califique la gestión de la CDV de acuerdo con los resultados que conoce?*



De igual manera para la Pregunta No.3 el 50% de los diputados ubicó su calificación en cinco (5) puntos con un excelente nivel de satisfacción con los resultados de la gestión de la CDVC. El otro 25% calificó la pregunta con cuatro (4) puntos, es decir que tienen una percepción buena de la gestión. Los diputados consideran que la labor de la CDVC contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de los Vallecaucanos.

Así las cosas, se puede inferir que los diputados del Valle del Cauca, tienen un buen nivel de satisfacción con relación a la gestión realizada por el Ente de Control.

3. Percepción de los integrantes de los Concejos Municipales

Con el objeto de medir la Satisfacción de los Clientes de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca en este caso los ~~%~~ **Concejos Municipales**, en octubre de 2015 se suministró a los 37 Concejos del Valle competencia del ente de Control Departamental, la Encuesta de percepción de dichas Corporaciones frente a la Gestión adelantada por la Contraloría del Valle durante lo corrido del 2015, de las cuales retornaron debidamente aplicadas un total de 26 Encuestas, es decir un 70%.

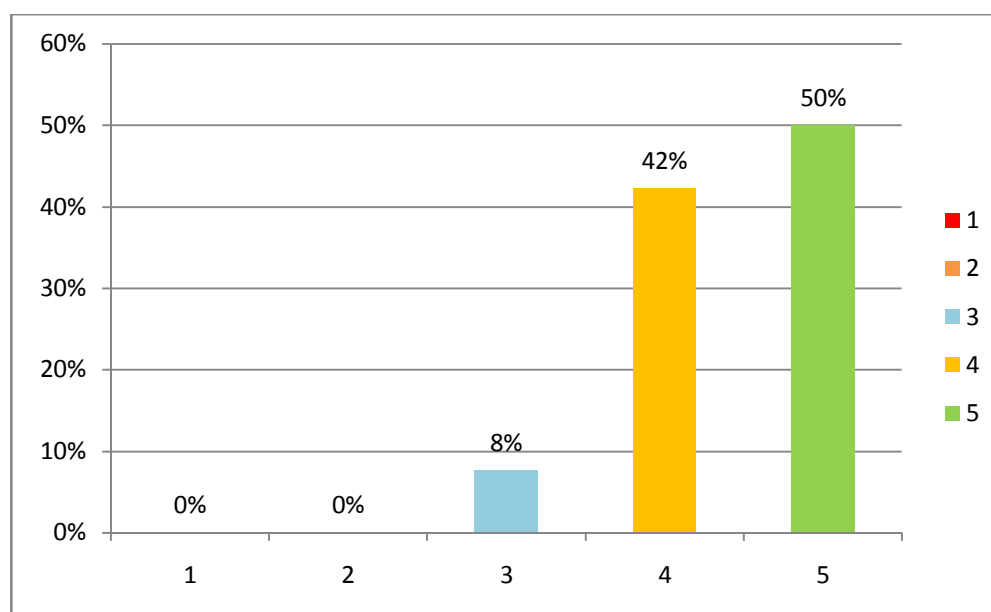
La encuesta está conformada por tres preguntas, que se evalúan en una escala de 1 a 5, siendo 1 deficiente y 5 excelente.

A continuación se presenta el resumen por cada una de las tres preguntas y el peso porcentual arrojado.

TABULACION ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS CONCEJOS MUNICIPALES						
N°	AFIRMACION	1	2	3	4	5
1	Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.	0	0	2	11	13
		0%	0%	8%	42%	50%
2	Los informes que le da a conocer la Contraloría Departamental contribuyen para que se ejerza vigilancia y/o control político a la gestión.	0	0	2	8	16
		0%	0%	7%	31%	62%
3	Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce.	0	0	3	14	9
		0%	0%	11%	54%	35%

Pregunta No. 1.

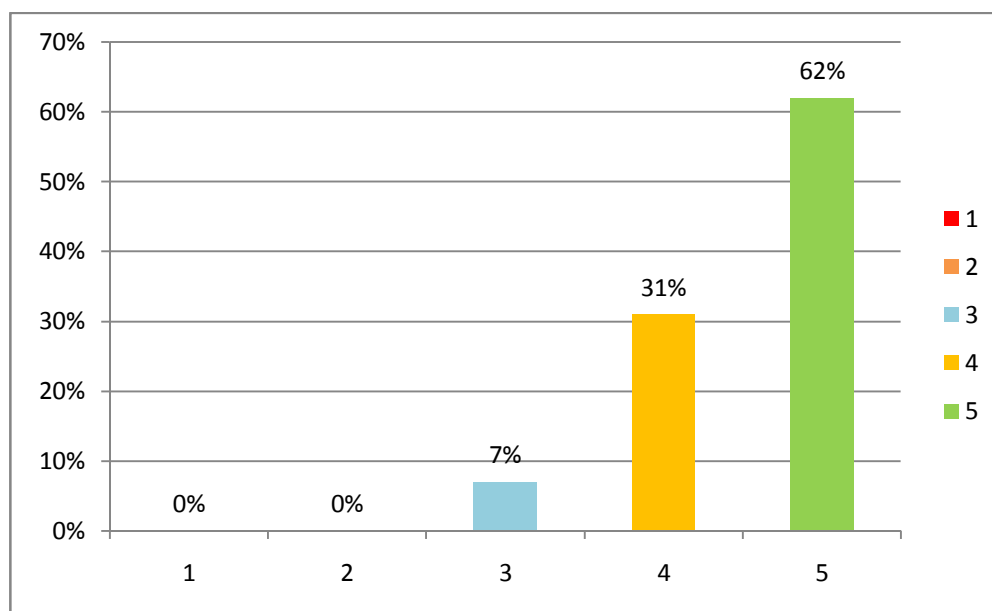
Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos.



El mayor porcentaje de respuestas se ubicó en la calificación cinco (5) puntuada por el 50% de los encuestados, lo que equivale a un nivel de satisfacción excelente con el producto entregado. Un porcentaje del 42% presenta una calificación de (4) con un nivel de satisfacción bueno. El 8% final registra un nivel satisfactorio medio asignándole tres (3) puntos. Lo que representa en términos generales, una percepción total del 92% de los Concejos Municipales la estima como satisfactoria, en lo relacionado con la claridad y oportunidad de los informes suministrados por la CDVC.

Pregunta No. 2.

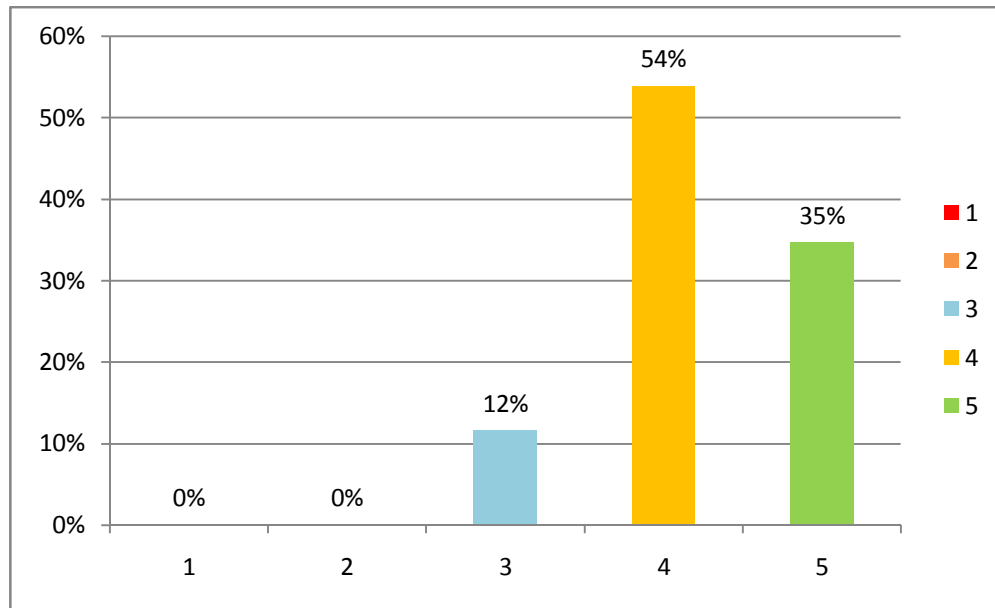
Los informes que le da a conocer la Contraloría Departamental contribuyen para que se ejerza vigilancia y/o control político a la gestión.



El 62% de los Concejos calificó con (5) puntos la pregunta No. 02, evidenciando que el nivel de satisfacción con el insumo que provee la Contraloría Departamental es excelente. El 31% la calificó con (4) puntos para un nivel de satisfacción bueno. De acuerdo con lo anterior se puede concluir que un porcentaje total del 93% de los Concejos encuestados considera que los informes producidos por el Ente de Control son herramientas óptimas para ejercer la vigilancia y el control político a la gestión. Y finalmente, tan solo un 7% de los encuestados tiene una percepción media al calificar la pregunta con tres (3) puntos.

Pregunta No. 3.

Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce.



En cuanto a la Pregunta 3, un 35% de los Concejos encuestados la calificó con cinco (5) puntos, lo que significa un excelente nivel de satisfacción con la gestión del Ente de Control. Un 54% la calificó con cuatro (4) puntos para un buen nivel de satisfacción, indicando esto que una totalidad del 89% de los encuestados tienen una positiva percepción de la gestión de la CDVC. El 12% restante de los Concejos encuestados presentó un nivel de satisfacción medio.

Conclusión General

Según los resultados arrojados por la presente encuesta, se evidencia en general un nivel Satisfactorio en cuanto a la oportunidad en que la Contraloría Departamental del Valle del Cauca da a conocer los informes de su labor de Control a los Concejos Municipales, presenta una buena percepción en cuanto a la claridad de la información suministrada, además consideran en su mayoría que los informes entregados inciden de manera positiva en el ejercicio de la vigilancia y control político que se debe ejercer desde las Corporaciones de elección popular.

4. Percepción de los funcionarios de los Sujetos de Control.

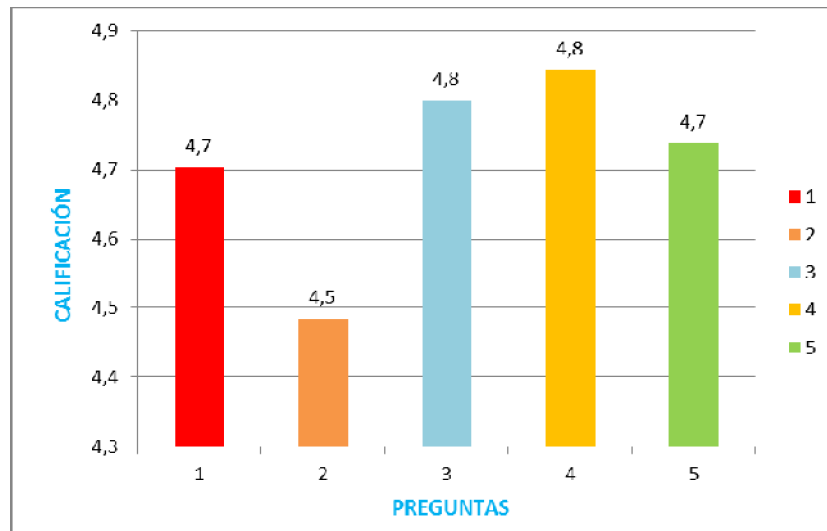
Durante la vigencia 2015 se ejecutó nuestro Plan General de Auditorías, en el que se programaron y se realizaron setenta y seis (76) Auditorías Regulares en los diferentes sujetos de control.

Por esta razón se aplicó la encuesta de satisfacción en las entidades auditadas, obteniendo 65 respuestas diligenciadas. Se estableció un factor de evaluación con cinco preguntas, con el fin de identificar si nuestros clientes están o no satisfechos con el proceso auditor realizado por parte de la CDVC, calificando igual que las anteriores encuestas de uno (1) a cinco (5) los aspectos relevantes del mismo.

A continuación se presentan las preguntas de la encuesta y el análisis de los resultados de la satisfacción de los integrantes de los sujetos de control auditados, con la gestión de la CDVC:

1. ¿La Contraloría informó con anticipación la realización del proceso auditor en su entidad?
2. ¿El equipo auditor solicitó la documentación pertinente de manera previa?
3. ¿El equipo auditor fue respetuoso y mantuvo buena comunicación con las personas de la entidad?
4. ¿Los resultados del proceso auditor fueron dados a conocer mediante un informe preliminar, en cumplimiento del debido proceso?
5. ¿La gestión realizada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca genera beneficios y mejoramiento continuo para la entidad?

ENTES SUJETOS DE CONTROL



El gráfico muestra el promedio de calificación asignada a cada preguntapor parte de los funcionarios de los sujetos de control, relacionada con el nivel de satisfacción y la percepción que tienen con la planificación, ejecución, resultados y beneficios generados por el proceso de control fiscal.

En cuanto a la anticipación con que se comunicó el inicio del proceso auditor a las entidades el nivel de satisfacción es excelente,obteniendo una calificación promediada de 4,76 puntos. De los sesenta y cuatro (64) funcionarios encuestados, cincuenta y cinco (55) otorgaron una calificación de cinco (5) puntos, cuatro (4) le asignaron cuatro (4), dos (2) de ellos tres (3) puntos, uno (1) calificó 2 y tan solo dos funcionarios calificaron con un (1) punto la mencionada anticipación con la que se comunicó a la entidad el inicio del proceso.

Sobre la solicitud de la documentación de manera previa por parte de los equipos de auditoría, el nivel de satisfacción de los sujetos de control con esta actividad es excelente, la pregunta obtuvo una calificación promedio de 4,5 puntos. De sesenta y cuatro (64) funcionarios, cuarenta y cuatro (44) calificaron la pregunta con cinco (5) puntos, trece (13) la calificaron con cuatro (4), tres funcionarios (3) otorgaron tres (3), dos (2) funcionarios le dieron dos (2) puntos a la dos y dos funcionarios calificaron con un (1) punto la solicitud previa de documentación.

En cuanto al respeto impartido por los equipos de auditoria y la comunicación durante el proceso, la satisfacción de los funcionarios con estos aspectos es excelente, pues la calificación promedio es de 4,8 puntos. Cincuenta y seis (56) funcionarios calificaron la pregunta con cinco (5) puntos, seis (6) le asignaron cuatro (4), dos (2) la calificaron con tres (3) puntos y un (1) funcionario la calificó con dos (2) puntos.

A la pregunta que indaga sobre el cumplimiento del debido proceso en lo relacionado a la comunicación del informe preliminar de auditoria, los funcionarios la calificaron con un promedio de 4,8 puntos, lo que la ubica en un nivel excelente de satisfacción. Cincuenta y cinco (55) funcionarios le dieron cinco (5) puntos, ocho (8) le dieron cuatro (4) y tan solo uno (1) le dio tres (3) puntos.

Finalmente, a la pregunta sobre la percepción que tienen de la gestión de la CDVC y su impacto en el mejoramiento continuo de los entes sujetos de control, el promedio alcanzado es de 4,7 puntos, ubicando la satisfacción de los funcionarios en un nivel excelente. Cincuenta y cuatro (54) calificaron con cinco (5), ocho (8) con cuatro (4), un (1) funcionario calificó con tres (3) puntos, uno (1) con dos (2) puntos y tan solo uno (1) con un (1) punto.

La calificación promedio para las cinco preguntas fue de 4,7 puntos, lo que indica que la percepción que tienen los funcionarios de los entes sujetos de control con la actuación y procedimientos de la Contraloría en el proceso auditor, ubica a la entidad en un nivel excelente de satisfacción.

5. Percepción sobre el servicio prestado en el CACCI

Satisfacción del Usuario Interno y externo

En la CDVC semestralmente se vienen adelantando encuestas de satisfacción del cliente tanto interno como externo del CACCI (Centro de atención al Ciudadano y Control a la información), con el fin de medir su percepción sobre el servicio prestado.

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS CACCI.

Cliente externo

Los criterios evaluados son: Amabilidad, Rapidez en la atención y Calidad en el servicio brindado

La calificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes opciones: Excelente=5, Bueno=4 y Por mejorar=3

En la vigencia 2015 se encuestaron 134 usuarios externos; los criterios evaluados fueron: Amabilidad, Rapidez en la atención y Calidad en el servicio brindado.

La calificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes opciones:

Puntos	Nivel de Satisfacción
3	Por Mejorar
4	Bueno
5	Excelente

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE DEL CACCI 2015

PERIODO	No. DE ENCUESTADOS	RESULTADO
Semestre I - 2015	53	98.8
Semestre II - 2015	81	97.2

Como se observa en la tabla anterior los resultados obtenidos muestran que el cliente externo se encuentra satisfecho con el servicio prestado en el CACCI durante los dos semestres del año 2015.

Cliente Interno

Los criterios evaluados para este caso son: 1.-Oportunidad en la radicación, 2.-Amabilidad y claridad en la información suministrada y 3.- Confidencialidad en el manejo de la información.

La calificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- Excelente=5
- Bueno=4
- Por mejorar=3

Se encuestaron 63 clientes Internos que accedieron a los servicios del CACCI durante el año 2015.

El cliente interno por su parte calificó la encuesta con una percepción de excelencia mayor al 95% como meta programada, lo cual nos exige seguir trabajando para mantener estos resultados.

Los tres criterios evaluados fueron muy bien calificados por los usuarios.

Resultados por Semestres en el 2015 Cliente Interno

PERIODO	No. DE ENCUESTADOS	RESULTADO
Semestre I -2015	23	99.13
Semestre II-2015	40	97.5

Cliente Externo

En la vigencia 2015 se encuestaron 134 usuarios externos; los criterios evaluados fueron: Amabilidad, Rapidez en la atención y Calidad en el servicio brindado.

La calificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes opciones:

Excelente = 5, Bueno =4 y Por mejorar = 3

Resultados por Semestres en el 2015 Cliente Externo

PERIODO	No. DE ENCUESTADOS	RESULTADO
Semestre I - 2015	53	98.8
Semestre II - 2015	81	97.2

Los resultados obtenidos muestran que el cliente externo se encuentra satisfecho con el servicio prestado en el CACCI; es así que en los dos semestres califica el servicio con porcentajes superiores a la meta establecida (95%).