



0400.12.13. 15

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

Informe de Evaluación Satisfacción Cliente Externo Vigencia 2014

**Oficina Asesora de Planeación
Normalización y Calidad**

Febrero 2015

Claridad debida • Calidad de vida!



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO DE LA ENCUESTA.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	4
1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO SECRETARÍA GENERAL – VENTANILLA ÚNICA	5
2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI.....	7
3. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	8
4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, CAPACITACIÓN OFICINA CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO.....	10
5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SUJETO DE CONTROL.....	11
CONCLUSIONES.	30

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que la Ley 872 de 2003, “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras Entidades Prestadoras de Servicios” y su Decreto Reglamentario 4110 de 2004, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, la Contraloría General de Santiago de Cali adoptó e implementó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009.

La Entidad como medida de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, hace seguimiento de la información relacionada con la percepción del cliente frente al cumplimiento de sus requisitos y determina los métodos para obtener y utilizar dicha información. Con base en esto y atendiendo el Numeral 8.2.1 de la Norma NTCGP 1000:2009, la Contraloría General de Santiago de Cali implementó la Metodología para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Externo, Código No. 0400-16-07-10-117. Además, cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del cliente externo sujeto de control, la percepción del cliente en la atención de los requerimientos, quejas, derechos de petición, audiencias de control fiscal participativo, programas de capacitación, atención en la ventanilla única y la satisfacción de los concejales con la información suministrada por este ente de control.

Los resultados de la percepción del cliente permiten adoptar acciones para el mejoramiento continuo, es una herramienta que denota una cultura madura que da cumplimiento a la Política de Calidad y a los objetivos corporativos que conllevan al fortalecimiento del ejercicio del control fiscal.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Medir la percepción y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Contraloría General de Santiago de Cali, mediante la aplicación a todos los usuarios del servicio del control fiscal, como concejales, sujetos de control, ciudadanos usuarios de los servicios de la Oficina de Control Fiscal Participativo y al público en general a través de la Ventanilla Única adscrita a la Secretaría General.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la percepción y el nivel de satisfacción de los clientes frente a la calidad de nuestros servicios en aspectos tales como: La oportunidad en la atención del servicio, las acciones que se realizan para atender su requerimiento, el nivel de satisfacción frente a las capacitaciones, el trato proporcionado, el contenido de los informes emitidos por la Contraloría y la importancia de la información suministrada por la Contraloría sobre el control fiscal para el ejercicio de los Concejales.
- Implementar acciones de mejora, tendientes a corregir deficiencias, con el fin de aumentar los niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

RESULTADOS Y ANÁLISIS

1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO: SECRETARÍA GENERAL - VENTANILLA ÚNICA

La ventanilla única durante la vigencia 2014, realizó un total de (135) encuestas de satisfacción cliente externo, así: (64) en el primer semestre teniendo en cuenta que para este periodo el formato era de tres preguntas; en el segundo semestre se realizaron (71) encuestas, cuyo formato cambia a (5) preguntas.

Con el Formato Versión 4, se realizaron las encuestas correspondientes a los meses de enero a julio de 2014, cuyas preguntas tuvieron el siguiente comportamiento con la siguiente escala de valores:

Buena, Regular y Malo

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN
1. La atención en el servicio prestado por la ventanilla única de la contraloría fue:	5.0
2. La oportunidad en la atención del servicio prestado fue:	5.0
3. La información suministrada por los funcionarios de la contraloría fue:	5.0

Claridad debida • Calidad de vida!



Una vez tabuladas las preguntas por la ventanilla, se pudo evidenciar que en su mayoría las preguntas fueron calificadas con 5.0., o sea con una calificación buena según el criterio de evaluación.

Con el Formato Versión 5, se realizaron las encuestas correspondientes a los meses de agosto a diciembre de 2014, cuyas preguntas tuvieron el siguiente comportamiento, de acuerdo con la siguiente escala de valores:

5= Muy Bueno, 4= Bueno, 3= Regular, 2= Malo, 1= Muy Malo.

Una vez tabuladas las preguntas por la ventanilla, se pudo evidenciar que en su mayoría las preguntas fueron calificadas con 5.0 excepto dos encuestas diligenciadas en el mes de diciembre las cuales fueron calificadas con 4.0 por consiguiente da un promedio de calificación de 4.99

El formato de la encuesta V- 4 de satisfacción de cliente externo se modificó en el mes de agosto, por el formato V-5, estableciéndose un promedio anual de satisfacción del cliente externo de la ventanilla única de 4.99.

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN
1- Como califica el servicio prestado :	4.99
2- La oportunidad de respuesta de servicio recibido fue:	4.99
3- el conocimiento y manejo del tema de consulta del servidor público que lo atendió fue:	4.99
4- Como califica la respuesta frente a sus expectativas o inquietud:	4.99
5- Que aspecto considera que debe mejorar la Contraloría General de Santiago de Cali:	4.99

Se concluye que la atención y oportunidad de la información suministrada por la Ventanilla Única es Muy Bueno, reflejándose el grado de satisfacción de los clientes con los servicios prestados por los funcionarios que atienden la Ventanilla Única y comparado con el año anterior presenta un decrecimiento en 10 encuestas ya que se pasó de 145 a 135 con igual nivel de satisfacción.

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

La encuesta fue atendida y diligenciada por 13 Concejales Una vez tabuladas las encuestas se obtuvo una calificación promedio de 4.5, resultado que representa el 90% de los 5 puntos posibles de obtener, como se aprecia en la siguiente tabla.

Resultado de encuestas vigencia 2014

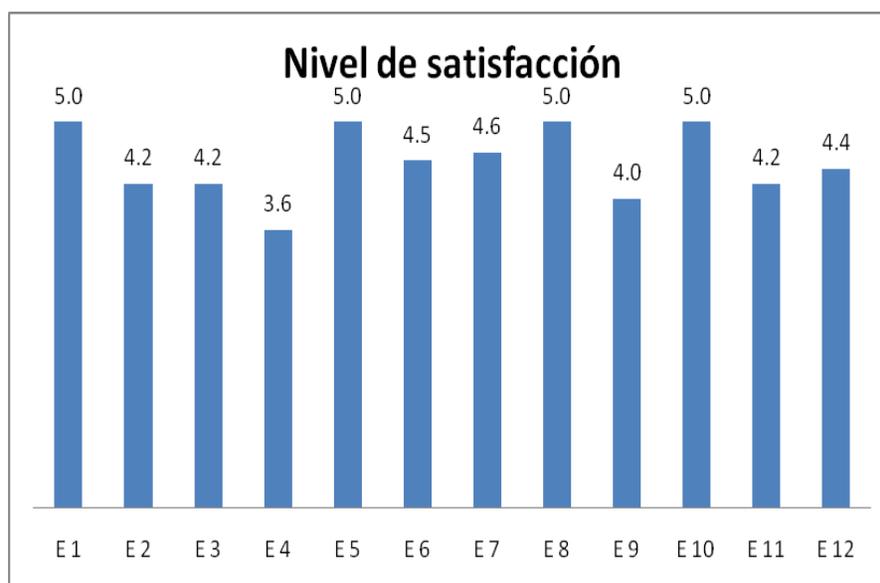
Claridad debida • Calidad de vida!



Preg No.	E No.1	E No. 2	E No.3	E No. 4	E No.5	E No.6	E No.7	E No.8	E No.9	E No.10	E No.11	E No.12	E No.13	Total Pro
1	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4.6
2	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4.3
3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4.6
4	5	5	5	4	5	x	4	5	4	5	5	4	5	4.7
5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4.4
Total Calif	5	4.2	4.2	3.6	5	4.5	4.6	5	4	5	4.2	4.4	5	4.5

La siguiente es la calificación promedio de cada una de los variables:

N°	PREGUNTA	CALIFICACIÓN PROMEDIO
1	La información suministrada por la CGSC es Clara, sencilla y comprensible.	4.6
2	La información suministrada por la Contraloría sobre el control fiscal es Oportuna y confiable para ud como concejal?	4.3
3	La información suministrada por la Contraloría sobre el control fiscal es Importante para ud y su ejercicio como concejal?	4.6
4	Es importante que la Contraloría consulte y escuche la opinión y aporte de los concejales sobre el manejo de los recursos públicos del Municipio de Cali como lo viene haciendo en forma permanente desde el 2008?	4.7
5	La información que le suministra permanentemente la Contraloría al Concejo Mcpal es sinónimo de transparencia y rendición de cuentas sobre su ejercicio misional?	4.4



Resultado de la encuesta que nos permite conocer que la opinión generada sobre el nivel de satisfacción producto de la información suministrada por la Contraloría

Claridad debida • Calidad de vida!



General de Santiago de Cali, es clara, sencilla, comprensible, oportuna, confiable para el ejercicio en su calidad de concejales, e igualmente importante que la Contraloría consulte y escuche la opinión y aporte de los Concejales sobre el manejo de los recursos públicos del Municipio de Cali, en cumplimiento de la articulación con el control político establecido en el artículo 123 de la Ley 1474 del 12 julio de 2011.

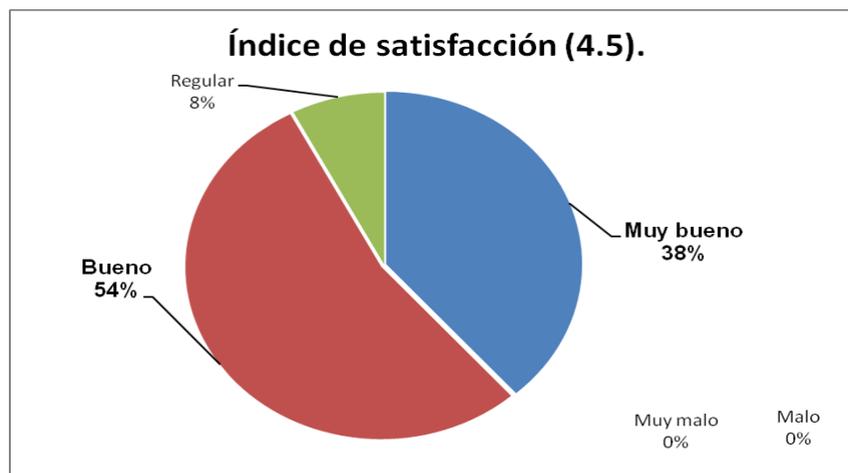
Cinco de los interrogantes fueron calificados en el rango superior con 5; siete estuvieron en el rango superior a 4. La suma de estos dos rangos correspondiente al 92%, se considera una calificación entre excelente y buena.

Es importante resaltar que frente al 2013 se presentó una mejora en La calificación promedio total al pasar de 4.4 a 4.5.

SATISFACCIÓN CLIENTE CONCEJO MUNICIPAL

Índice de satisfacción vigencia 2014

Nivel de percepción	Resultados	Índice de satisfacción.
Máximo	5	38%
Bueno (entre 4 y 4.9)	7	54%
Regular (entre 3 y 3.9)	1	8%
Malo (entre 2 y 2.9)		
Mínimo (menor a 2)		
Total	13	100%



CLIENTES INSATISFECHOS

Para esta vigencia se presentó una encuesta calificada dos preguntas con 3. Se realizó retroalimentación, con el fin de conocer el hecho generador de la insatisfacción, e identificar aspectos de mejora, manifestándose que se considera que la información no llega oportunamente a los concejales, “entonces los

correctivos y denuncias no cumplen su objetivo y por ende se pierde confianza en la Entidad. Confianza es transparencia”.

Ante esta situación, y dado que este Ente de Control remite a la Presidencia del Concejo en medio físico y magnético los informes de auditoría definitivos, sin embargo, estos no llegan a cada uno de los Concejales, mediante oficio No 0100.08.02.15.036 del 26 de enero de 2015 se solicitó al Concejo con el propósito de fortalecer el ejercicio del control político sobre las entidades vigiladas, se autorice el envío de los informes vía email, a cada uno de los Concejales, y el suministro de los respectivos correos electrónicos.

OBSERVACIONES

En la atención personal a la encuesta se presentaron las siguientes observaciones que serán analizadas por parte de la Alta Dirección para identificar posibles acciones de mejora:

1. Conocer la respuesta de la evaluación que realiza la Contraloría de los temas denunciados en las sesiones del Concejo.
2. Se solicita revisar la formulación del interrogante No 4 frente al texto *“como lo viene haciendo en forma permanente desde el 2008”*.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA.

En esta vigencia fueron aplicadas 138 encuestas al cliente externo conformado por la ciudadanía, durante las 8 audiencias ciudadanas realizadas por la Oficina de Control Fiscal Participativo, con el fin de obtener retroalimentación sobre la gestión la Contraloría General de Santiago de Cali.

La población objetivo de la encuesta está conformada por una muestra de personas asistentes a las audiencias ciudadanas, definidos como clientes externos, que tienen contacto principalmente con las áreas misionales de la Contraloría General de Santiago de Cali.

Teniendo en cuenta la población objetivo y las fechas programadas para la calificación de la encuesta, la Oficina de Comunicaciones entregó durante la vigencia 2014, en las comunas 4, 22, 16, 21 y corregimientos de Pichindé, los Andes, Buitrera y Villacarmelo, especificadas en el Proyecto Control Social-Contraloría Visible, el formato “Encuesta de percepción ciudadana” para la medición de la satisfacción del cliente externo.

Las encuestas se realizaron a 138 personas, determinadas como muestra, durante el periodo establecido entre la socialización de la misma y la presentación del informe, como a continuación se demuestra:

Claridad debida • Calidad de vida!



Pregunta 1 ¿La información suministrada por la Contraloría sobre sus funciones y competencia es clara, sencilla y comprensible?

El 99% de las personas que respondieron esta pregunta (136) calificaron en alto grado la información suministrada por la Contraloría, lo cual demuestra un porcentaje alto de satisfacción con la información suministrada sobre la competencia y canales de atención al ciudadano del ente de control fiscal.

Pregunta 2. ¿El mecanismo de la audiencia ciudadana contribuye al adecuado seguimiento de la inversión del Municipio en su comuna?

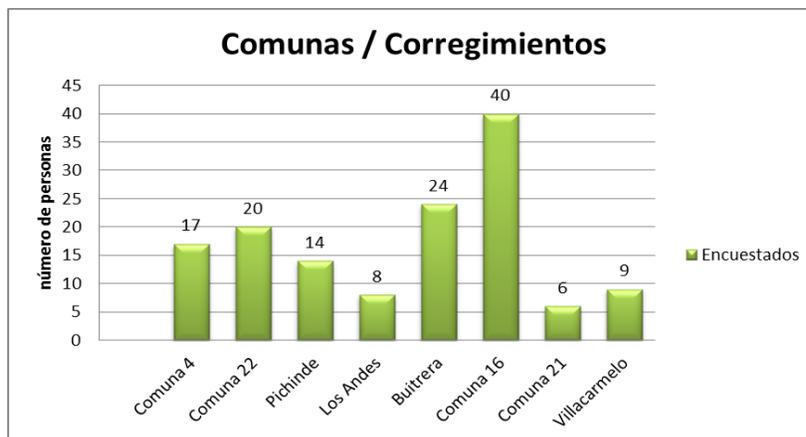
El 91% de las respuestas obtenidas en la pregunta 2 (125) le dan a esta pregunta un nivel máximo de satisfacción sobre el mecanismo de la Audiencia ciudadana como oportunidad para el seguimiento de inversión pública en las comunas.

Pregunta 3 ¿Considera que el control fiscal ejercido por la Contraloría, contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del Municipio?

130 personas que equivalen al 94% respondieron esta pregunta con un nivel máximo de satisfacción con relación al ejercicio del control fiscal, por lo cual es necesario continuar la cultura de la calidad y la divulgación de resultados beneficio del control fiscal.

Pregunta 4 ¿La rendición de cuentas adelantada por la Contraloría, contribuye al conocimiento del manejo y administración de los recursos del Municipio?

El 90% de las personas (136) calificó con alto grado de satisfacción esta pregunta, mientras el 10% (20) contestó con un nivel mínimo; por lo cual es importante detectar oportunidades de mejora y aplicar los cambios necesarios.



Claridad debida • Calidad de vida!



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, CAPACITACIÓN OFICINA CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO

Como una de las medidas del desempeño del SGC y NTCGP1000–2009, la Oficina de Control Fiscal Participativo aplicó encuesta de satisfacción del cliente externo en sus dos productos de gestión: Capacitaciones y trámite de requerimientos ciudadanos, con el siguiente resultado satisfactorio.

Encuesta de Satisfacción – Capacitaciones

Equipos y/o Grupos	Número de personas encuestadas	Calificación promedio
Equipos Especializados en Veeduría	20	5,0
Derechos y responsabilidades -JAL	65	4,6
Estudiantes Control Social Convenio	18	4,6
Cobra un canal de comunicación y control social	65	4,7
Derechos de Petición (Contraloría Palmira)	07	4,8
Total de personas encuestadas	175	
Calificación Promedio		4,74

El resultado de 4,74 refleja un nivel de satisfacción alto por parte de 175 de asistentes a las cinco (5) capacitaciones realizadas que comparado con el año anterior registra la misma calificación, lo que refleja interés por parte de la CGSC a través del área de participación ciudadana, de prestar un servicio de buen nivel de calidad que el cliente reconoce al momento de evaluar.

Como lo evidencia la calificación, el cliente reconoce que los temas y quienes lo desarrollan lo hacen de manera pertinente. Sobre la pregunta en materia de interés para ser capacitado, el 80% responde que en temas de contratación, seguido de control social y Acciones Constitucionales, los cuales fueron programadas en la temática de capacitaciones del PAA del 2015 del área.

Encuesta de Satisfacción Cliente Quejoso

Evaluar el 10% de los requerimientos: 80 Encuestas aplicadas de 720 Requerimientos radicados (incluyendo 3 anulados)	Calificación Promedio
	4,51

Claridad debida • Calidad de vida!



Se aplicaron en total 80 encuestas, con un margen superior del 10% de la muestra de requerimientos el cual estaba establecido en 720 requerimientos radicados. El tipo de encuesta es mixta entre preguntas abiertas y cerradas.

En esta vigencia no se presentó ninguna evaluación negativa que refleje insatisfacción del cliente. Igualmente, ninguna calificación promedio arrojó resultado por debajo de 4.0. El promedio total de la evaluación es de 4,4 en el nivel alto de satisfacción similar al del año anterior.

La muestra refleja un ascenso en el tiempo de respuesta de los requerimientos atendidos así: Entre 1 a 10 días el 68, 75%, se incrementa al compararse con la vigencia anterior que fue de 48%.

Este aumento significativo en el tiempo de respuesta en el período de días más corto, afectó el porcentaje de los demás tiempos, es decir, que el rango de 11 a 20 días de respuesta que era de 42% disminuyó al 25% y los de 21 a 30 días pasaron de 8,5% a 3,75. Para aquellas respuestas que sobrepasan más de un mes, el porcentaje varió de 1,5%, a 2,5%.

Importante destacar que ante la respuesta negativa de tres (3) clientes que manifestaron en la pregunta número 4, no haber sido informados de las actuaciones realizadas respecto a su requerimiento, la OCFP procedió a retroalimentarse con el cliente y verificar la información de la misma, evidenciándose que estas respuestas carecen de precisión ante el soporte de guías de correo. Por lo anterior se procedió mediante oficios dar respuesta a los tres Peticionarios enviando soporte de lo encontrado.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SUJETO DE CONTROL

Con el objeto de medir el nivel de satisfacción de la prestación del servicio de las entidades que manejan bienes o fondos del Municipio de Santiago de Cali, y sus entes descentralizados, las seis Direcciones Técnicas presentan el resultado a la evaluación de la encuesta de satisfacción del cliente externo sujeto de control vigencia 2014 por auditoría ejecutada.

Se aplicó la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo sujeto de Control Código: 1100.1200.1400.1550.1700.1800.15.08.04-21 - Versión No. 07 y versión 08 y la Metodología establecida con el código 0400.16.07.10.117 Versión 06 ajustada el 26 de mayo de 2014.

RESULTADOS:

PROCESO AUDITOR
Resultado Encuesta Satisfacción Cliente Externo
Vigencia 2014

Claridad debida • Calidad de vida!

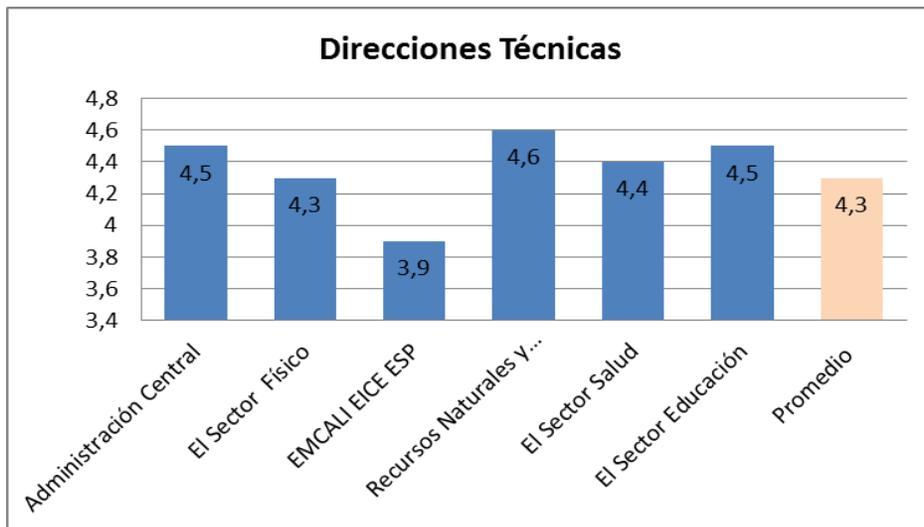


Ítem	Dirección Técnica	Pregunta N°.								Promedio por Dirección
	ante	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Administración Central	4.7	4.4	4.2	4,5	4.7	4.2	4.7	4.7	4.5
2	El Sector Físico	4.5	4.4	4.1	4.1	4.8	4.3	4.3	4.3	4.3
3	EMCALI EICE ESP	4.4	4.2	3.6	3.4	4.0	3.4	3.6	4.2	3.9
4	Recursos Naturales y Aseo	5,0	4.8	4.4	4.4	4.8	4.4	4.6	4.6	4.6
5	El Sector Salud	4.5	4.3	4.3	4.2	4.4	4.6	4.3	4.3	4.4
6	El Sector Educación	5.0	4.8	4.5	4.5	4.4	4.2	4.4	4.1	4.5
	Promedio por Pregunta	4.7	4.5	4.1	4.2	4.5	4.2	4.3	4.4	4.3

Fuente: Informes Direcciones Técnicas

La tabla de valoración de respuestas arroja un resultado promedio para el Proceso Auditor de 4.3 que representa un grado de satisfacción BUENO del ejercicio de control fiscal, siendo las Direcciones Técnicas ante Recursos Naturales la que obtuvo la mayor calificación de 4.7 seguida de las Direcciones Técnicas ante el Sector Administración Central y el Sector de Educación con 4.5 y la que registra un menor promedio es la Dirección Técnica ante EMCALI, de 3.9.

Las preguntas N°. 3, 4 y 6 referidas al tiempo que se tomó para la ejecución en la realización de la auditoría, Los resultados plasmados en los informes de auditorías fueron sustentados por la CGSC y cómo califica el conocimiento, autoridad y experiencia del equipo auditor? Respectivamente, fueron las que obtuvieron la calificación más baja de 4.1 y 4.2 sin embargo, según la escala de valoración la calificación está en la escala como Buena y la mejor calificada es la N° 1 en la que se pregunta si la Comunicación e Instalación de la Auditoría fue clara y Oportuna? Calificada con 4.7, seguida de las preguntas 2 y 5 que evalúan la programación y ejecución de la auditoría según lo planeado y el trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría? Que fue de 4.5.



ANÁLISIS DE RESULTADO POR DIRECCIONES TÉCNICAS

Concluidas las auditorías, los sujetos y/o Puntos de Control diligenciaron la “Evaluación de la Satisfacción del Cliente Externo Sujeto de Control” código No. 1100-1200-1400-1500-1700-1800-15-08-04-21, en versión 07 en la ejecución de las primeras auditorías del año la cual consta de las siguientes preguntas, calificadas así:

ESCALA DE VALORES				
E- Excelente (5)	B- Bueno (4)	A- Aceptable (3)	R- Regular (2)	M- Malo (1)

Ítem N°	Pregunta
1	El trato proporcionado por nuestros funcionarios fue:
2	Las comunicaciones escritas sobre la auditoría realizada fueron:
3	Los procedimientos aplicados durante el proceso auditor fueron:
4	El conocimiento de la comisión de auditoría acerca de los procesos evaluados es:
5	El contenido de los informes emitidos por la Contraloría es:
6	El tiempo utilizado en la ejecución de la auditoría fue:
7	El control fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido al mejoramiento de la entidad de manera:
8	En general el nivel de satisfacción que le merece los servicios de la Contraloría es:

Y las auditorías culminadas en el segundo semestre del año, los sujetos y/o Puntos de Control evaluaron a este ente de control con la Encuesta de

Claridad debida • Calidad de vida!



Satisfacción del Cliente Externo Sujeto de Control con Código 1100-1200-1400-1500-1700-1800-15-08-04-21 en Versión 08.

Pregunta	Calificación				
	5	4	3	2	1
1.-¿La Contraloría en la Comunicación e instalación de la Auditoría fue clara y oportuna?					
2.-¿La programación y ejecución de la auditoría se desarrolló de acuerdo con lo planeado?					
3.-¿El tiempo que se tomó para la ejecución en la realización de la auditoría fue?					
4.-¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría fueron sustentados por la Contraloría General de Santiago de Cali?					
5.-¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?					
6.-¿Cómo califica el conocimiento, autoridad y experiencia del equipo auditor?					
7.-¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido al mejoramiento de la entidad?					
8.-¿Los Planes de Mejoramiento suscritos han contribuido al mejoramiento de la entidad?					

Con un rango de calificación de:

ESCALA DE VALORES				
Muy Bueno (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy Malo (1)

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE SECTOR FÍSICO.

Realizó un total de nueve (9) auditorías, así: (3) Regulares y seis (6) Especiales denominadas así: Asignación y distribución de subsidios otorgados por la SVS y el FEV, Operación del SITM Metro Cali S.A. Ejecución de las Megaobras Secretaría de Infraestructura y Valorización, Contratación Secretaria de Vivienda Social, Contratación Metro Cali S.A. y Contratación Secretaria de Infraestructura y Valorización, las cuales, una vez tabuladas por pregunta presentan el siguiente resultado:

Con el Formato V7, se realizó la Auditoría Asignación y distribución de subsidios otorgados por la SVS y el FEV, cuyas preguntas tuvieron el siguiente comportamiento:

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN
1. El trato proporcionado por nuestros funcionarios fue:	4,5
2. Las comunicaciones escritas sobre la auditoría realizada fueron:	4,0
3. Los procedimientos aplicados durante el proceso auditor fueron:	4,2
4. El conocimiento de la comisión de auditoría acerca de los procesos evaluados es:	4,2
5. El contenido de los informes emitidos por la contraloría es:	4,2
6.El tiempo utilizado en la ejecución de la auditoría fue:	4,2
7.El control fiscal realizado por la contraloría ha contribuido al mejoramiento de la entidad de manera:	4,5
8. En general el nivel de satisfacción que le merece los servicios de la contraloría es:	4,2

Una vez tabuladas las preguntas por auditoría, se pudo evidenciar que en su mayoría fueron calificadas por encima de 4.0, excepto la pregunta (2). “Las comunicaciones escritas sobre la auditoría realizada fueron:”, calificada con 4, para un promedio de 4.2.

Con el Formato Versión 8 se calificaron ocho auditorías, así:

Dirección Técnica ante el Sector Físico Resultado Encuesta Satisfacción Cliente Externo Vigencia 2014									
Pregunta	Regular Metrocali	Regular FEV	Regular EMRU	Operación del SITM Metro Cali S.A.	Ejecución de las Megabras SIV	Contratación SVS	Contratación Metro Cali	Contratación SIV	Total por pregunta
1	4	4	4	4	5	5	5	5	4,5
2	4	4	4	4	5	5	5	4	4,4
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4,1
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,1
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,8
6	5	4	4	4	4	5	4	4	4,3
7	5	4	4	4	4	5	4	4	4,3
8	5	4	4	4	4	5	4	4	4,3
Promedio Por Auditoría	4,5	4	4	4,1	4,3	5,0	4,3	4,2	4,3

AGEI Regular a Metro Cali S.A., vigencia 2013, cuatro de las preguntas fueron calificadas con 4, y cuatro con 5, para un promedio de 4.5, infiriéndose que Metro Cali S.A., considera como excelente el conocimiento del equipo auditor y reconoce la contribución al mejoramiento de la entidad con el ejercicio del control fiscal.

AGEI Regular al Fondo Especial de Vivienda, todas las preguntas fueron calificadas con 4.

AGEI Regular a la EMRU. Inicialmente las preguntas 3, 7 y 8 fueron calificadas con (3), pero después de la retroalimentación, la entidad calificó todas las preguntas con 4, el cual aduce el doctor Sardi coordinador de la auditoría en la retroalimentación que las actividades propias de la auditoría fueron realizadas acorde con el cronograma de la auditoría pero la solicitud de la información financiera y contable se realizaba de acuerdo con los términos del PGA, lo que dificultó el desarrollo de las actividades propias de la entidad y de los funcionarios responsables de otorgar dicha información a la Contraloría.

Al explicarle por el coordinador de la auditoría que estas auditorías se ejecutan de acuerdo con la programación, la funcionaria Lucero Messa Coordinadora Administrativa de la EMRU indica que en este orden de ideas la calificación a este punto es de 4.

Igualmente, se hace la retroalimentación a la pregunta 7 el cual hace referencia a la contribución al mejoramiento de la entidad gracias al ejercicio del control fiscal, la EMRU aduce que dentro de la auditoría resultaron observaciones que no cambian en nada la situación actual de la entidad y que no aportan a su mejoramiento. El coordinador le hace énfasis en las observaciones de legalidad contractual y las de carácter fiscal, a la cual este ente sustentó la falta de presupuesto asignado por la Alcaldía más no a la falta de gestión por parte de este sujeto de control.

La comisión le explica la labor misional de la Contraloría y les manifiesta que los diferentes hallazgos son una herramienta que le sirve a la entidad para tomar acciones encaminadas a mitigar los riesgos que le puedan afectar.

De acuerdo con las anteriores explicaciones la funcionaria cambia la calificación para esta pregunta por 4.

Respecto a la pregunta N° 8 la comisión le explica que dentro de la Agei Regular de la vigencia 2013 no se generaron observaciones derivadas del Plan de Mejoramiento de la vigencia 2012. Razón por la cual se evidencia un mayor control de la entidad frente a las actividades que generaron los aspectos por mejorar en dicho período, como también le explican los beneficios que tendrá la empresa al cumplir las actividades propuestas por ésta.

Teniendo en cuenta dichas explicaciones el Sujeto de Control Procede a cambiar la calificación de 3 por 4.

AGEI Especial a la Operación del SITM Metro Cali S.A., la mayoría de las preguntas fueron calificadas con 4.0, excepto la No. 5, relacionada con el trato

Claridad debida • Calidad de vida!



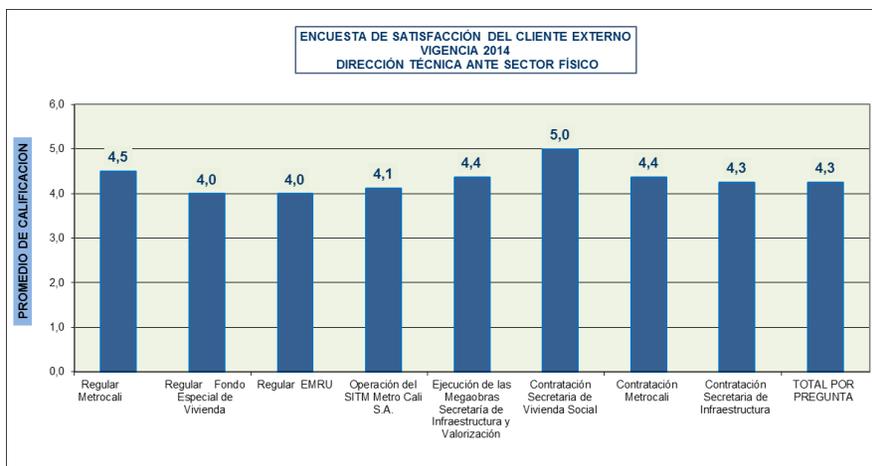
proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, el cual consideraron excelente.

AGEI Especial a la Ejecución de las Megaobras Secretaría de Infraestructura y Valorización. La mayoría de las preguntas fueron calificadas con 4.0, excepto las preguntas 1, 2 y 5 que fueron calificadas con 5, considerando claro y preciso el trabajo de la Contraloría para un promedio de 4.38.

AGEI Especial a la Contratación de la Secretaria de Vivienda Social, todas las preguntas fueron calificadas con 4.

AGEI Especial a la Contratación de Metro Cali S.A. Las preguntas 3, 4, 6, 7, 8 fueron calificadas con 4, excepto las preguntas 1, 2 y 5 que fueron calificadas con 5, considerando claro y preciso el trabajo de la Contraloría para un promedio de 4.38, El Doctor Luis Fernando Sandoval M. Gerente de este sujeto de control indica que estas evaluaciones son necesarias y considera que también debe hacerse la evaluación de la Contraloría hacia el cliente.

El promedio de calificación fue de 4.3 aplicadas las encuestas de la versión 7 y 8. Comparado con el año 2013, se obtuvo una calificación de 4.1, evidenciando un incremento de 2 puntos, considerada dentro de la metodología, como Buena, lo que demuestra que Metro Cali S.A, el Fondo Especial de Vivienda, la Secretaria de Vivienda, la Empresa de Renovación Urbana -EMRU- y la Secretaria de Infraestructura y valorización perciben un alto grado en la satisfacción de nuestros servicios.



DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE ADMINISTRACIÓN CENTRAL.

Esta Dirección presenta para el presente informe 10 Encuestas de Satisfacción del Cliente Externo a las Auditorías ejecutadas en la vigencia 2014.

Claridad debida • Calidad de vida!



AGEI 1:	Regular Municipio de Santiago de Cali (Incluye Corporación Concejo Municipal)
AGEI 2:	Especial a la Contratación del Municipio de Santiago de Cali Enero a Julio de 2014
AGEI 3:	Regular Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.
AGEI 4:	Especial a la Gestión Fiscal Sobretasa Bomberil
AGEI 5:	Especial al Contrato de Concesión 007 de 2000
AGEI 6:	Especial a la Gestión del Recaudo y Distribución del I P U
AGEI 7:	Especial Gestión Rentas - Sobretasa a la Gasolina (Planes de Mejoramiento)
AGEI 8:	Regular Personería
AGEI 9:	Especial Zonas Verdes y Predios del Municipio
AGEI 10:	Especial a las Demandas y Litigios instaurados contra el Municipio de Cali

Dicha evaluación por Auditoría y pregunta es como a continuación se demuestra:

Dirección Técnica ante LA Administración Central Resultado Encuesta Satisfacción Cliente Externo Vigencia 2014											
PREGUNTA	AGEI No.1	AGEI No.2	AGEI No.3	AGEI No.4	AGEI No.5	AGEI No.6	AGEI No.7	AGEI No.8	AGEI No.9	AGEI No. 10	Promedio Pregunta
1	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,7
2	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	3,0	4,4
3	5,0	4,0	5,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0	5,0	3,0	4,2
4	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,5
5	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,7
6	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,2
7	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,7
8	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,7
Promedio Por Agei	4,8	4,4	5,0	5,0	4,5	4,1	4,3	4,0	4,9	4,3	4,5

En la AGEI N° 1 LaRegular al Municipio de Santiago de Cali (Incluye Corporación Concejo Municipal) las preguntas 4 y 6 fueron calificadas con 4.0 las preguntas N° 1, 2, 3, 5, 7 y 8 lograron una calificación de cinco, obteniendo una calificación promedio de 4.8.

Claridad debida • Calidad de vida!



En la Auditoría N° 2 las preguntas 4 y 8 fueron calificadas con 5.0, las preguntas 1, 2, 3, 5, 6 y 7 fueron calificadas con 5.0 obteniendo un promedio de calificación de 4.4.

Las Auditorías N°. 3 y 4 todas las preguntas fueron calificadas con 5.0 por consiguiente obtuvieron una calificación promedio de 5.0.

La Auditoría 5 la pregunta N° 3 fue calificada con 3 y la 1, 2, 5, 7 y 8 fueron calificadas con 5.0, las preguntas 4 y 6 fueron calificadas con 4.0, obteniendo un promedio de calificación de 4.5. Según la metodología se realizó retroalimentación con la pregunta N° 3 en el cual una vez expuestos los argumentos de la calificación y analizados los mismos se le explicó a la entidad que el tiempo de las auditorías están por directrices de la alta dirección y que no dependen de la comisión de auditoría, ya que éstos aducen que es muy poco tiempo.

En la Auditoría N° 6 las preguntas 1, 2, 3, 4, 6, 7 y 8 fueron calificadas con 4.0 y la pregunta N° 5 fue calificada con 5.0 obteniendo un promedio en calificación de 4.1.

La Auditoría N° 7 las preguntas 1 y 7 tienen una calificación de 5.0 y las preguntas 2, 3, 4, 5, 6 y 8 fueron calificadas con 4.0 para un promedio de 4.3

En la Auditoría N°. 8 fueron calificadas las ocho preguntas con 4.0 por consiguiente su promedio fue de 4.0.

La Auditoría N° 9 la pregunta N° 6 fue calificada con 4.0 las demás preguntas fueron calificadas con 5.0 obteniendo una calificación promedio de 4.9.

La Auditoría N° 10 las preguntas 2 y 3 fueron calificadas con 3.0, las preguntas N° 1, 4, 7 y 8 fueron calificadas con 5.0, las preguntas 5 y 6 obtuvieron una calificación de 4.0 para una calificación promedio de 4.3. Según la metodología se realizó retroalimentación con la Dirección Jurídica quien es el punto auditado por la calificación de las preguntas 2 y 3 calificadas con 3.0 como son:

- La programación y ejecución de la auditoría se desarrolló de acuerdo con lo planeado? Y
- El tiempo que se tomó para la ejecución en la realización de la auditoría fue?

Una vez expuestos los argumentos de las calificaciones y analizados, el sujeto de control aduce que la prolongación de los tiempos de la auditoría se dio por parte de la dos Instituciones, por consiguiente mejoraron la calificación a 4 puntos en dichas preguntas.

De acuerdo con lo anterior se resalta que las AGEI mejor calificadas fueron las Agei Regular al Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda y a la Agei Especial a la Gestión Fiscal Sobretasa Bomberil. Y la de menor calificación fue la Regular a la Personería con 4.0.



Las preguntas con más alta calificación de la encuesta, fueron la 1, 5, 7 y 8 cuyo promedio alcanzó un 4.7 y la de menor calificación fue la N° 6 con 4.2.

La Dirección Técnica obtuvo una calificación ponderada de la vigencia 2014 de 4.5 catalogada como una calificación de Muy Buena, comparada esta con la calificación de la vigencia 2013 teniendo en cuenta que no son las mismas preguntas evaluadas se presentó un leve decrecimiento pasando de 4.6 a 4.5

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EMCALI EICE.

Esta Dirección presenta calificación de siete (7) encuestas de satisfacción de cliente externo, correspondientes a siete auditorías realizadas en el periodo enero 1 a diciembre 31 de 2014, es de anotar que las auditorías 1 y 2 se les aplicó la encuesta versión 7 y las restantes la versión 8, estas son:

Dirección Técnica ante EMCALI EICE Resultado Encuesta Satisfacción Cliente Externo Vigencia 2014									
Pregunta	Agei No. 1	Agei No. 2	Total Promedio Versión 7	Agei No. 3	Agei No. 4	Agei No. 5	Agei No. 6	Agei No. 7	Total Promedio Versión 8
1	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	4,4
2	3,0	4,0	3,5	4,0	5,0	4,0	3,0	5,0	4,2
3	3,0	4,0	3,5	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,6
4	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	2,0	4,0	3,4
5	3,0	4,0	3,5	5,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0
6	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	2,0	4,0	3,4
7	3,0	4,0	3,5	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,6
8	3,0	4,0	3,5	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,2
Total Calificación Por Agei	3,4	4,0	3,7	4,3	4,1	3,6	3,0	4,3	3,9

1.- En la AGEI Especial Gestión Contractual de Emcali a diciembre 31 de 2013, las preguntas 2, 3, 5, 7 y 8 fueron calificadas como aceptables (3), las restantes como buenas (4), cuyo promedio fue 3,4. Aquí se realizó retroalimentación con el sujeto, quedando como registro un acta del 30 de mayo de 2014, a la cual asistió la Directora de control interno, sugiriendo que se revisen la redacción de las preguntas, que están cargadas de subjetividad y además que carece de instructivo.

Igualmente, plantea que tres auditorías simultáneas son muy complejas y difíciles de manejar, teniendo en cuenta los diferentes temas a tratar, por ello considera que esta auditoría debe tener mayores tiempos.

La Directora Técnica expone que solicitará a la Oficina de Planeación de la Contraloría evaluar nuevamente dicha encuesta.

- 2.- En la AGEI Regular a EMCALI EICE ESP vigencia 2013, las ocho preguntas fueron calificadas como buenas, el promedio fue 4,0.
- 3.- AGEI Especial Facturación y Recaudo en la prestación de servicios de Emcali, las preguntas N°. 5 y 8 fueron calificadas con 5 y las N°. 1, 2, 3, 4, 6 y 7 fueron calificadas como muy buenas (4), por consiguiente el promedio fue 4,3.
- 4.- AGEI Especial Convenios Interadministrativos de Emcali, las preguntas 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 fueron calificadas como buenas (4) y la pregunta 2 con 5, teniendo en cuenta lo anterior para un promedio de 4,1.
- 5.- AGEI Especial Gestión Contractual de Emcali a Junio 30 de 2014, las preguntas 3, 4, 6 y 7 se calificaron como regulares con 3, y las preguntas 2, 5 y 8 con 4 y la pregunta 1 como muy buena, con 5; el promedio fue de 3,6. Esta auditoría se le realizó retroalimentación con la Directora de Control Interno de Emcali y su asistente, la cual quedó registrada con acta del 23 de enero de 2015.
- 6.- AGEI Especial Procesos Externalizados de Emcali, donde las preguntas 4 y 6 fueron calificadas con 2, las preguntas 2, 3, 5 y 7 fueron calificadas como regulares con 3 y las preguntas 1 y 8 calificadas como buenas con 4, para un promedio de 3,0. A esta auditoría se realizó retroalimentación con la Directora de Control Interno de Emcali y su asistente, la cual quedó registrada como acta de fecha 13 de enero de 2015.

En el cual sugiere que se debe revisar la redacción de las preguntas formuladas y deben de ser para responder si o no y no aplica para diferenciar el tema a evaluar.

Claridad debida • Calidad de vida!



El doctor Miguel Ángel Giraldo funcionario de EMCALI expone que esta encuesta se envió a 11 personas y posteriormente se promedió la calificación.

7.- AGEI Especial Gestión de Emcali para la reducción de pérdidas de Agua Potable, todas las preguntas 1 y 2 se calificaron como muy buenas con 5.0 y las restantes como buenas con 4, para un promedio de 4,3.

El promedio total de las siete (7) auditorías realizadas por esta Dirección Técnica en el año 2014 fue de 3.9, tomando como referencia que las auditorías 1 y 2 su promedio fue de 3.7 con las encuestas versión 7 y las restantes 3.8 con la versión 8; lo anterior, arroja un nivel de satisfacción buena.

Las preguntas con más alta calificación de la encuesta versión 7, fueron la 1, 4 y 6 cuyo promedio alcanzó un 4.0 y las restantes fueron promediadas con 3,5. Con relación a la encuesta versión 8, la pregunta con más alta calificación fue la 1 referente a la instalación de las auditorías con 4.4. y la menor calificada con 3,4 fueron las preguntas 4 y 6.

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EDUCACIÓN.

La Dirección Técnica ante el Sector Educación realizó 7 auditorías Gubernamentales con Enfoque Integral, tres (3) de ellas en la modalidad regular y cuatro (4) en la modalidad especial a la gestión de las Secretarías de Educación Municipal, de Deporte y Recreación y Cultura y Turismo, como también a Corfecali, durante la vigencia 2013. En consecuencia se realizaron 7 “encuestas de satisfacción del cliente externo – sujeto de control”.

Comparativamente con el año 2013, se observa una pequeña disminución en grado de satisfacción del cliente externo en la realización de las diferentes auditorías, tanto regulares como especiales, pasando de 4.7 a 4.5.

Según la “metodología para la evaluación de la satisfacción del cliente externo”. El resultado de tabular las preguntas para obtener calificación promedio por entidad y el consolidado final, se reflejan en el siguiente cuadro:

Dirección Técnica ante el Sector Educación Resultado Encuesta Satisfacción Cliente Externo Vigencia 2014										
Ítem	AGEI / Preguntas ==>	1	2	3	4	5	6	7	8	Promedios
1	AGEI Regular al IPC	5	5	5	4	4	4	5	4	4.5

Dirección Técnica ante el Sector Educación Resultado Encuesta Satisfacción Cliente Externo Vigencia 2014										
Ítem	AGEI / Preguntas ==>	1	2	3	4	5	6	7	8	Promedios
2	AGEI a la Gestión contractual de CORFECALI Modalidad Especial Vigencia 2013	5	4	4	5	4	4	4	4	4.2
3	AGEI Regular a IU Escuela Nacional del Deporte	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0
4	AGEI Regular a I.U. Antonio José Camacho	5	5	4	4	5	4	4	3	4.2
5	AGEI Especial Articulada a la manifestaciones Culturales	5	5	5	5	5	5	4	4	4.7
6	AGEI Especial a la evaluación de la calidad educativa	5	5	4	4	4	4	5	5	4.5
7	AGEI Especial a Escenarios y eventos deportivos	5	5	5	5	4	4	4	4	4.5
	Promedios	5.0	4.8	4.5	4.5	4.4	4.2	4.4	4.1	4.5



En la Agei Regular al IPC las preguntas N° 1, 2, 3 y 7 fueron calificadas con 5 y las preguntas 4, 5, 6 y 8 con 4, obteniendo promedio de 4.50.

La AGEI a la Gestión contractual de CORFECALI Modalidad Especial Vigencia 2013, las preguntas N° 1 y 4 fueron calificadas con 5.0 las preguntas N° 2, 3, 5, 6, 7 y 8 fueron calificadas con 4.0 obteniendo una calificación de 4.25.

La AGEI Regular a IU Escuela Nacional del Deporte calificó todas las preguntas con 5.0 por consiguiente, su calificación promedio fue de 5.0.

La AGEI Regular a I.U. Antonio José Camacho las preguntas N° 1, 2, y 5 fueron calificadas con 5.0 las preguntas 3, 4, 6 y 7 fueron calificadas con 4, la pregunta N° 8 la calificaron con 3.0. “Los Planes de Mejoramiento suscritos han contribuido al mejoramiento de la entidad? Teniendo en cuenta la metodología y la calificación de la pregunta 3 el cual se hace retroalimentación con el siguiente comentario de la entidad, se observó que el plan de mejoramiento elaborado por la institución presentaba debilidades en la formulación, las cuales fueron aprobadas por este ente de control, no obstante reconocen que algunas actividades de mejoramiento se han contribuido al mejoramiento institucional de la entidad. Quedando así con una calificación promedio de 4.25.

En la AGEI Especial Articulada a las manifestaciones Culturales las preguntas 1, 2, 3, 4, 5 y 6 fueron calificadas con 5 y las preguntas 7 y 8 las calificaron con 4 para un promedio de 4.75.

En la AGEI Especial a la evaluación de la Calidad Educativa las preguntas N° 1, 2, 7 y 8 fueron calificadas con 5 y la preguntas 3, 4, 5 y 6 se calificaron con 4 para una calificación promedio de 4.50.

La AGEI Especial a Escenarios y eventos deportivos las preguntas N° 1, 2, 3 y 4 fueron calificadas con 5 y las N° 5, 6, 7 y 8 fueron calificadas con 4. Para un promedio de 4.54

La Auditoría a la Escuela Nacional del Deporte fue la mejor calificada con 5.0 y la de menor calificación fue la Agei a la Gestión Contractual de Corfecali vigencia 2013 y la Agei Regular al I.U. Antonio José Camacho con 4.25

El promedio de calificación que obtuvo la Dirección Técnica es de 4.54.

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE SALUD.

La Dirección Técnica ante el Sector Salud durante el año 2014, realizó dieciséis (16) Auditorías Gubernamentales con Enfoque Integral, dos (2) de ellas con modalidad regular y catorce (14) con modalidad especial, a la gestión de las Redes de Salud (E.S.E.s), Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel y la Secretaría de Salud Pública Municipal de la vigencia 2013. Por consiguiente se Realizaron 16 “encuestas de satisfacción del cliente externo – sujetos de control”.

Comparativamente con el año 2013, se observa una pequeña disminución en grado de satisfacción del cliente externo en la realización de las diferentes auditorias, tanto regulares como especiales pasando de 4.44 a 4.40.

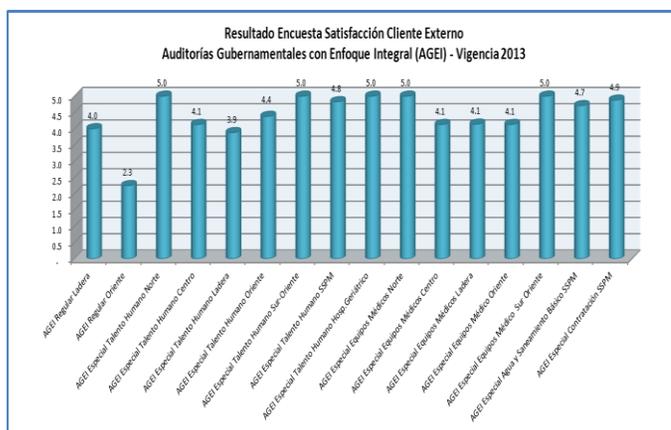
Claridad debida • Calidad de vida!



Según la “metodología para la evaluación de la satisfacción del cliente externo” (versión 06)”, la encuesta se califica con la siguiente escala, según el grado de satisfacción o insatisfacción: 5 = muy bueno, 4 = bueno, 3 = regular, 2 = malo y 1 = muy malo.

El resultado de tabular las preguntas para obtener calificación promedio por entidad y el consolidado final, se reflejan en el siguiente cuadro:

Dirección Técnica ante el Sector de Salud										
Resultado Encuesta Satisfacción Cliente Externo										
Vigencia 2014	AGEI / Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	Promedios
1	AGEI Regular Ladera	4	4	4	4	4	4	4	4	4.4
2	AGEI Regular Oriente	3	2	2	2	2	4	2	1	2.2
3	AGEI Especial Talento Humano Norte	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0
4	AGEI Especial Talento Humano Centro	5	4	4	4	4	4	4	4	4.1
5	AGEI Especial Talento Humano Ladera	4	4	4	3	4	4	4	4	3.8
6	AGEI Especial Talento Humano Oriente	4	4	5	3	5	6	4	4	4.3
7	AGEI Especial Talento Humano Sur-Oriente	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0
8	AGEI Especial Talento Humano SSPM	4	5	5	x	5	5	x	5	4.8
9	AGEI Especial Talento Humano Hospital Geriátrico	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0
10	AGEI Especial Equipos Médicos Norte	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0
11	AGEI Especial Equipos Médicos Centro	5	4	4	4	4	4	4	4	4.1
12	AGEI Especial Equipos Médicos Ladera	5	4	4	4	4	x	4	4	4.1
13	AGEI Especial Equipos Médico Oriente	4	4	4	4	4	5	4	4	4.1
14	AGEI Especial Equipos Médico Sur Oriente	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0
15	AGEI Especial Agua y Saneamiento Básico SSPM	5	4	5	4	5	x	5	5	4.7
16	AGEI Especial Contratación SSPM	5	5	4	5	5	5	5	5	4.8
	Promedios	4.5	4.3	4.3	4.1	4.4	4.7	4.3	4.3	4.4



Claridad debida • Calidad de vida!



Las Ageis Especial al Talento Humano a la Ese Norte, a la Ese Sur Oriente, al Hospital Geriátrico y la Agei Especial Equipos Médico Sur Oriente, fueron calificadas todas sus preguntas con 5 por consiguiente el Promedio de calificación fue de 5.0. Las Agei Regular Oriente y Agei especial al talento humano Ladera fueron las dos auditorías con menor calificación como son 2.25 y 3.88.

Se observa por parte de la Red de Salud Oriente ESE, un resultado por debajo de 3:00, para la calificación de la AGEI Regular.

En la encuesta de evaluación presentada el 23 de mayo de 2014 por la Red de Salud Oriente ESE, dentro de la AGEI modalidad Regular, por la cual indica que: *“algunos miembros de la comisión auditora fallaron en la aplicación de los principios rectores de su gestión de control y peor aún, desestimaron la verdad real que emerge de manera protuberante de los hechos y documentos probatorios que se entregaron y sustentaron a la mesa de trabajo, en una actuación parcializada dirigida de manera evidente a confirmar el hallazgo provisional”*.

Lo anterior, dio como resultado consolidado una calificación de 2:25 correspondiente a la sumatoria de cada pregunta, ubicando la calificación como *desfavorable*, por lo que se procedió a realizar retroalimentación con el ente para definir las acciones de mejora.

Al respecto se concluye que el accionar del equipo auditor fue conforme a lo establecido por la normatividad que ordena el desempeño del control fiscal, y que las situaciones que motivaron la calificación deficiente otorgada por la ESE Oriente, obedecen más a argumentos sin ningún tipo de soporte técnico.

Los resultados de esta retroalimentación se presentaron en el Comité de Coordinación y seguimiento del mes de agosto de 2014, acta No. 1700.01.05.14.010.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que se cumplió parcialmente con lo expresado en la metodología para la elaboración de la encuesta de satisfacción del Cliente Externo y al ser esta un instrumento que esta hace parte del Sistema de Gestión de Calidad, el Director Técnico, procedió a levantarse un Producto No conforme, esto, por las observancias realizadas por la coordinadora de la comisión y su equipo auditor.

Por su parte, la Secretaría de Salud Pública Municipal, dentro de la AGEI a la Gestión del Talento Humano, modalidad Especial, no efectuó calificación para las preguntas 4 y 7, indicando que para estas “No Aplica”.

Claridad debida • Calidad de vida!



En lo que respecta a la pregunta No. 6, para las AGEI Especial de Equipos Médicos y Agua y Saneamiento Básico, la ESE Ladera y la Secretaría de Salud Pública Municipal se abstuvieron de calificar.

La Dirección Técnica ante el Sector Salud, evidencia una calificación final en promedio de 4:40 en la encuesta de satisfacción del cliente externo para la vigencia 2014, lo que explica que está cumpliendo con los requisitos, exigencias metodológicas y procedimientos de ley aplicados en el proceso auditor, evidenciándose la mejora continua tanto interno como externo en las normas MECI y Sistema de Gestión de la Calidad.

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE RECURSOS NATURALES.

Con relación a la evaluación de la encuesta de Satisfacción del Cliente Externo Sujeto de Control, realizó en la vigencia 2014, un total de cinco (5) Encuestas, correspondientes a las AGEI ejecutadas, donde fueron calificadas por los sujetos de control EMSIRVA E.S.P En Liquidación, GIRASOL S.A. EICE y el punto el control DAGMA:

Se obtuvo el siguiente resultado, de acuerdo a las AGEI realizadas: Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo sujeto de Control Código: 1100.1200.1400.1550.1700.1800.15.08.0421 - Versión No. 6, y la Metodología establecida con el código 0400.16.07.10.117 Versión 08 ajustada en mayo 26 2014, como también se diligenció una auditoría en el formato 1100-1200-1400-1500-1700-1800-15.08.04.21 en la versión 07 y las otras cuatro restantes en la versión 08, con igual número de preguntas y su escala de calificación similar a la anterior.

En la AGEI Especial al Proceso Liquidatorio de EMSIRVA en Liquidación - vigencia 2013, la pregunta N° 1 fue calificada con excelente (5) y la preguntas N°s 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 como buenas (4), obteniendo un promedio de 4.1

La AGEI Regular a GIRASOL E.I.C.E. vigencia 2013, calificó las ocho preguntas como Muy Buenas o sea con una calificación de 5. Para una calificación promedio de 5.

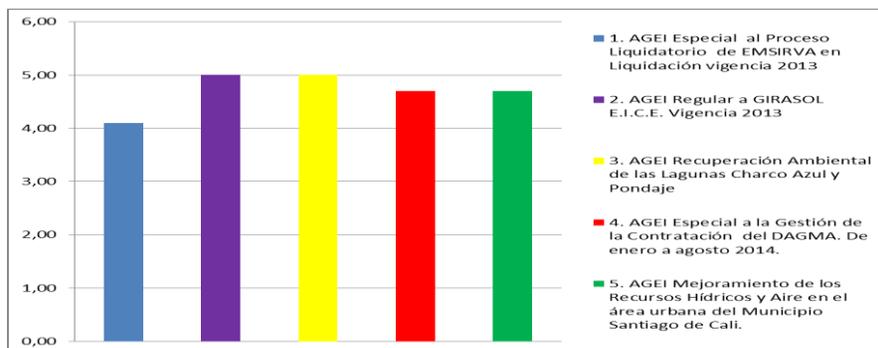
La AGEI Recuperación Ambiental de las Lagunas Charco Azul y Pondaje. Las preguntas 1, 2, 3, 5 fueron calificadas como muy buenas con 5 y las preguntas 4, 6, 7 y 8 como buenas con 4 para calificación promedio de 4.5.

La AGEI Especial a la Gestión de la Contratación del DAGMA – de enero a agosto 2014, calificó las preguntas N° 1, 2, 5, 6, 7 y 8 con 5.0 como Muy Buenas y las preguntas 3 y 4 con una calificación de 4 como Buenas para un promedio de 4.1

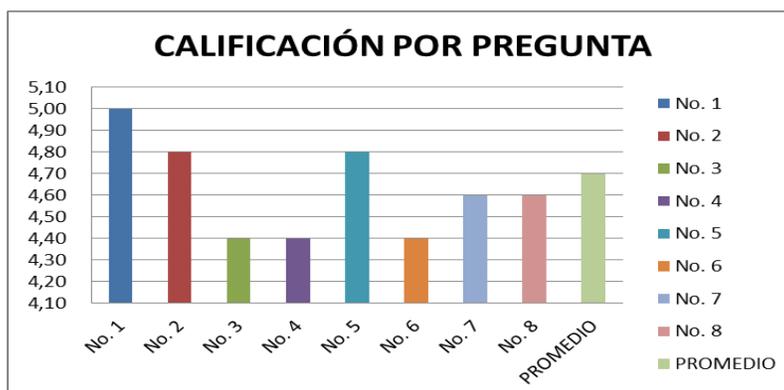
La AGEI Mejoramiento de los Recursos Hídricos y Aire en el área urbana del Municipio Santiago de Cali. Las preguntas 1, 2, 4, 5, 7 y 8 fueron calificadas como Muy Buenas las preguntas 3 y 6 calificadas como buenas con 4. Para una calificación promedio de 4.7

Dirección Técnica ante Recursos Naturales y Aseo Resultado Encuesta Satisfacción Cliente Externo Vigencia 2014										
N°	Auditorías	1	2	3	4	5	6	7	8	Promedio por Auditoría
1	AGEI Especial al Proceso Liquidatorio de EMSIRVA en Liquidación vigencia 2013	5	4	4	4	4	4	4	4	4.1
2	AGEI Regular a GIRASOL E.I.C.E. Vigencia 2013	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0
3	AGEI Recuperación Ambiental de las Lagunas Charco Azul y Pondaje	5	5	5	4	5	4	4	4	4.5
4	AGEI Especial a la Gestión de la Contratación del DAGMA. De enero a agosto 2014.	5	5	4	4	5	5	5	5	4.7
5	AGEI Mejoramiento de los Recursos Hídricos y Aire en el área urbana del Municipio Santiago de Cali.	5	5	4	5	5	4	5	5	4.7
Promedio por Pregunta		5.0	4.8	4.4	4.4	4.8	4.4	4.6	4.6	4.6

Teniendo en cuenta las anteriores calificaciones se demuestra que esta Dirección obtuvo una calificación promedio de 4.6 el cual está establecido en la tabla como muy buena, demostrando el grado de Satisfacción de los clientes sujetos de Control y comparado con el año inmediatamente anterior se denota un aumento significativo en la satisfacción pasando de una calificación de 3.7 a 4.6.



Se aprecia que la pregunta N°.1 ¿El trato proporcionado por nuestros funcionarios fue?: y ¿La Contraloría en la Comunicación e instalación de la Auditoría fue clara y oportuna? fue la mejor calificada por los sujetos y/o puntos de control con 5.0; las preguntas dos y cinco obtuvieron una calificación de 4.8, las preguntas siete y ocho con 4.6 y las tres, cuatro y seis con 4.4, concluyendo que todas las preguntas alcanzaron una calificación buena.



Se concluye una vez tabuladas las Agei y una a una cada pregunta que los sujetos y/o puntos de control adscritos a la Dirección ante los Recursos Naturales y Aseo reconocen que se encuentran satisfechos con nuestros servicios de auditoría.

CONCLUSIONES

Los clientes externos se encuentran satisfechos con la atención brindada por los funcionarios que atienden la Ventanilla Única de la Entidad, de acuerdo con la calificación obtenida mediante la aplicación de la respectiva encuesta.

El resultado del diligenciamiento de la encuesta realizada a los concejales del Municipio de Santiago de Cali, sobre la opinión del nivel de satisfacción producto de la información suministrada por la Contraloría General de Santiago de Cali, es

considerado en un nivel alto de satisfacción, arrojando una calificación promedio de 4.5.

La encuesta diligenciada por la Oficina de Comunicaciones nos muestra que de 527 preguntas (96%) un total de 551 respondieron en un nivel alto, mientras que el 4% lo hizo en un nivel mínimo, lo cual demuestra la eficiencia del ente de control percibida por la comunidad durante la vigencia 2014.

La comuna 16 es donde mejor se percibe la gestión e imagen de la Contraloría expresado en un 96% de preguntas calificadas en un nivel de máximo.

Entre los corregimientos visitados, la Buitrera obtuvo mayor participación con un 17% de los encuestados.

La Oficina de Control Fiscal Participativo de conformidad con el resultado que arrojan las encuestas realizadas a los 175 asistentes a las capacitaciones que la percepción frente a la Gestión de la Contraloría General de Santiago de Cali es Muy Buena, reconociendo que los temas y quienes lo desarrollan lo hacen de manera pertinente.

Las encuestas realizadas a los sujetos de control a través de las seis Direcciones Técnicas acerca de la percepción de nuestros servicios, contribuyen a realizar una medición anual del nivel de satisfacción, que orienta las acciones de mejora dentro del sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la entidad resultados que reflejan un nivel de satisfacción 4.3. BUENO frente al servicio prestado por el proceso auditor.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la retroalimentación, es necesario tener en cuenta que las respuestas negativas de los ciudadanos y/o entidades sujetas de control en ocasiones responden a inconformidad con demandas de servicios o necesidades básicas que no competen al ente de control, o por la determinación de hallazgos por lo cual sus respuestas pueden tener un alto grado de subjetividad.

Como estrategia para reducir las respuestas negativas de la ciudadanía, se deberá continuar con la explicación detallada de cada una de las preguntas, dentro del orden del día de cada una de las audiencias. De esta manera, se aclaran dudas de los ciudadanos sobre lo que se está preguntando, cómo se califica o responde, como también revisar la subjetividad de las preguntas de la encuesta de satisfacción del cliente externo sujeto de control.

Teniendo en cuenta el consolidado anexo, comparando los resultados de los años 2012 – 2013 y 2014 se denota que el usuario en la mayoría de las preguntas, por una calificación considerablemente favorable, el cliente externo manifiesta su satisfacción y conformidad con el servicio y la atención recibida por parte de la Contraloría General de Santiago de Cali.

Claridad debida • Calidad de vida!

