CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

INFORME DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO
Vigencia 2020

0400.12.13.20

Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad

Santiago de Cali, Enero de 2021

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCIÓN……. 3

1. OBJETIVO……. 4

1.1. GENERAL ……. 4
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS…… 4

2. RESULTADOS Y ANÁLISIS……..……. 5

2.1.1. Encuesta de Satisfacción Cliente Externo Secretaría General -Ventanilla Única ……..….. 5
2.1.2. Encuesta de Satisfacción del Cliente Concejo Municipal de Santiago de Cali.. 6
2.1.3. Encuesta de Percepción Audiencia Ciudadana…… 7
2.1.4. Encuesta de Satisfacción Ciudadana, Capacitación Oficina Control Fiscal Participativo……..… 12
2.1.5. Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención de las Peticiones, Quejas y Denuncias…….…..... 20
2.1.6. Encuesta de Satisfacción Cliente Sujeto de Control……..… 25

3. RETROALIMENTACIÓN……..… 32

4. CONCLUSIÓN……. 32

INTRODUCCIÓN

La norma ISO 9001:2015, estable en el numeral 9.1.2 “SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”. La empresa tiene que realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La empresa tiene que determinar los métodos para conseguir, realizar el seguimiento y revisar la información.

Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden estar incluidos en las encuestas de satisfacción del cliente, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías usadas y los informes de agentes comerciales.

El análisis y evaluación de los resultados de la percepción del cliente permiten adoptar acciones para el mejoramiento continuo, convirtiéndose en una herramienta que denota una cultura de mejora continua y autocontrol, que da cumplimiento a la Política de Calidad, a los ejes estratégicos y sus objetivos contemplados en el Plan Estratégico 2020-2021 de la CGSC, para el fortalecimiento y mejoramiento del control fiscal.

La Metodología para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Externo, identificada con Código No. 0400-16-07-10-117, de la cual hacen parte las encuestas como mecanismos para medir la satisfacción de nuestros Clientes y/o partes interesadas.

1. OBJETIVOS

1.1. GENERAL

Medir la percepción y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Contraloría General de Santiago de Cali, mediante la aplicación de encuestas 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.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la percepción y opinión 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 y la importancia de la información suministrada por la Contraloría sobre el control fiscal.

- Implementar acciones de mejora, tendientes a corregir deficiencias, con la finalidad de aumentar los niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

La encuesta se califica con la siguiente escala según el grado de satisfacción o insatisfacción, para la vigencia 2020, se estableció de la siguiente forma:

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

2. RESULTADOS Y ANÁLISIS ENCUESTAS

2.1.1. Encuesta de Satisfacción Cliente Externo Secretaría General -Ventanilla Única
2.1.2. Encuesta de Satisfacción del Cliente Concejo Municipal de Santiago de Cali
2.1.3. Encuesta de Percepción Audiencia Ciudadana
2.1.4. Encuesta de Satisfacción Ciudadana, Capacitación Oficina Control Fiscal Participativo
2.1.5. Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención de las Peticiones, Quejas y Denuncias
2.1.6. Encuesta de Satisfacción Cliente Sujeto de Control

2.1.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO: SECRETARÍA GENERAL - VENTANILLA ÚNICA

Preguntas de la Encuesta Satisfacción Cliente Externo:
Secretaría General -Ventanilla Única

1. El servicio prestado?
2. La oportunidad de respuesta del servicio recibido?
3. El manejo y conocimiento del tema de consulta del servidor público que lo atendió?
4. La respuesta frente a sus expectativas o inquietudes?

Total de Encuestas realizadas en la Vigencia 2020

Enero 2020

Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	Total Encuestas
1	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	3,0	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,6
2	5,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,5
3	5,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,7
4	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8
Total	4,8	4,0	4,3	5,0	4,0	5,0	5,0	4,8	4,3	5,0	5,0	4,5	4,5	4,8	4,8	4,8	4,6

Febrero 2020

Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	Total Encuestas
1	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8
2	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,8
3	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,8
4	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,8
Total	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,5	5,0	5,0	5,0	4,3	4,8

Marzo 2020

Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	Total Encuestas
1	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,4
2	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,6
3	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,6
4	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,8
Total	5,0	4,0	4,8	4,5	5,0	4,8	4,5	4,8	4,0	5,0	4,8	5,0	4,0	4,3	4,0	4,8	5,0	4,3	4,6

No. Pregunta	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Total Promedio	4,63	4,81	4,57	**4,67**

Se puede concluir en el análisis que el promedio obtenido es de 4,67 Calificación determinado en el rango de Satisfecho con tendencia a Muy Satisfecho.

En la vigencia 2019 se obtuvo un promedio de 4,0 siendo 5,0 la calificación más alta, mientras en el 2020 el promedio fue de 4,67 siendo 5,0 la calificación más alta.

2.1.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

Preguntas de la Encuesta Satisfacción Cliente Concejo Mpal Santiago de Cali

Calificación de la Variables de los informes producto del Proceso Auditor, para el ejercicio del Control Político

1. Oportunidad?
2. Claridad y Calidad de los contenidos?
3. Pertinencia?
4. Utilidad de la Información?

La Contraloría General de Santiago de Cali, acorde a la Norma Técnica de Calidad en Gestión Pública ISO 9001:2015, constantemente está comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos, haciendo seguimiento a la información concerniente a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos y determina los métodos para obtener y utilizar dicha información. Con base en esto y atemperado al Sistema de Gestión de Calidad, la Contraloría General de Santiago de Cali cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del cliente externo, entre ellos, la encuesta denominada "Satisfacción del Cliente Concejo Municipal de Santiago de Cali" identificada con el Código No. 0100.15.08.13.142, Versión 06, resultado que permite conocer el nivel de satisfacción de dichos clientes, con los productos o información suministrada por el Organismo de Control, como insumo para el ejercicio del Control Político.

Con los resultados y análisis de las encuestas, se adoptarán acciones para el mejoramiento continuo de la gestión de la Contraloría, y de esta manera aportar al fortalecimiento del ejercicio del Control Fiscal.

El objetivo de la encuesta, conocer el nivel de satisfacción de los integrantes del Concejo Municipal de Santiago de Cali, con la información producida y suministrada por la Contraloría General de Santiago de Cali, como los informes de auditoría, los informes Macro de Ley (Cierre Fiscal, Presupuesto y del Tesoro, y el informe sobre el Estado de los Recursos Naturales y Medio Ambiente) y demás informes solicitados por el Concejo para el ejercicio del control político.

Pregunta Numero	Calificación Obtenida por los Concejales	Promedio por Pregunta
1	Entre 4 y 5	4,70
2	Entre 4 y 5	4,90
3	Entre 4 y 5	4,90
4	Entre 4 y 5	4,90
5	Entre 4 y 5	4,90
Total		**4,85**

El nivel de satisfacción de los productos proporcionados por la Contraloría General de Santiago de Cali al Concejo Municipal responde a un promedio de calificación de **4,85** sobre una calificación máxima de 5,00. Este guarismo permite concluir que la labor desarrollada por el Ente de Control está en un rango de Satisfecho con tendencia a Totalmente satisfecho.

El promedio de calificación obtenido permite inferir que la información suministrada por el Ente de Control es clara, sencilla, comprensible, oportuna, pertinente y útil para el ejercicio del control político (Ley 1474 del 12 julio de 2011. artículo 123).

2.1.3 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AUDIENCIA CIUDADANA Código 0700-15-08-16-171

Se realizaron 3 audiencias ciudadanas, divididas en tres zonas que incluyeron diferentes comunas y corregimientos del municipio de Santiago de Cali. Las audiencias ciudadanas se realizaron en las siguientes fechas: zona 1 el 24 de junio, zona 2 el 17 de septiembre, zona 3 el 13 de noviembre, durante la vigencia 2020. Contaron con una asistencia total de 246 personas, de las cuales 80 diligenciaron la Encuesta de Percepción Audiencias Ciudadanas.

No. AUDIENCIAS	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
3	246	80

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	Página Web	Redes Sociales	Correo Electrónico	Teléfono	Aviso publicitario	Total Encuestas
No. Encuestas	15	18	27	10	4	6	80
%	18,75%	22,50%	33,75%	12,50%	5,00%	7,50%	100%

Interpretación: de los diferentes medios usados para realizar la convocatoria 27 personas se enteraron del evento a través de las redes sociales, lo que equivale al 33.75%, seguido de la página web con 18 personas con el 22.50%, la invitación directa con 15 personas para una participación del 18.75%. Estos tres medios representan el 75% del total de los canales usados para invitar a la ciudadana a participar de esta actividad.

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

Opciones	Si	No	Total Encuestas
No. Encuestas	76	4	80
%	95%	5%	100%

Interpretación: el 95% de las personas que dieron respuesta a la encuesta se manifestaron de forma positiva a esta pregunta.

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	80	0	80
%	100%	0	100%

Interpretación: el 100% 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	80	0	80
%	100%	0	100%

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	1	1	3	37	38	80
%	1,3%	1,3%	3,8%	46,3%	47,5%	100%

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

Interpretación: 75 personas que respondieron la encuesta manifestaron estar satisfechas o totalmente satisfechas frente a las Audiencias Ciudadanas, representando el 93.8% de los encuestados.

El promedio del grado de satisfacción obtenido en las tres audiencias ciudadanas fue de 4.35, lo que indica que los asistentes quedaron satisfechos con las actividades realizadas durante el evento.

ANALÍSIS COMPARATIVO DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN AUDIENCIAS CIUDADANAS, VIGENCIAS 2019-2020

PREGUNTA	ÍTEMS	2019	2020
1. ¿A través de qué medio se enteró usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?	Invitación Directa	65,10%	18,75%
	Página WEB	1,90%	22,50%
	Redes Sociales	10,40%	33,75%
	Correo electrónico	9,40%	12,50%
	Teléfono	3,80%	5,00%
	Aviso Publicitario	9,40%	7,50%

Se puede apreciar que en el 2019 la invitación directa fue el medio de mayor cobertura frente al año 2020, donde se presentó una disminución del 46.35%, siendo consecuente con las medidas de prevención adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria, aumentando el porcentaje de participación de los canales de comunicación virtuales como la página web y redes sociales con un 22.50% y 33.75% respectivamente.

PREGUNTA	ÍTEMS	2019	2020
2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?	SI	99%	95%
	NO	1%	5%
	TOTAL	**100%**	**100%**

Para la vigencia 2019, el 99 % de los encuestados se manifestaron positivamente y para el 2020, el 95% se manifestó igualmente, de lo que se puede deducir que los ciudadanos tienen claridad en la labor que desempeña la CGSC.

PREGUNTA	ÍTEMS	2019	2020
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	98,10%	100%
	NO	1,90%	0
	TOTAL	**100%**	**100%**

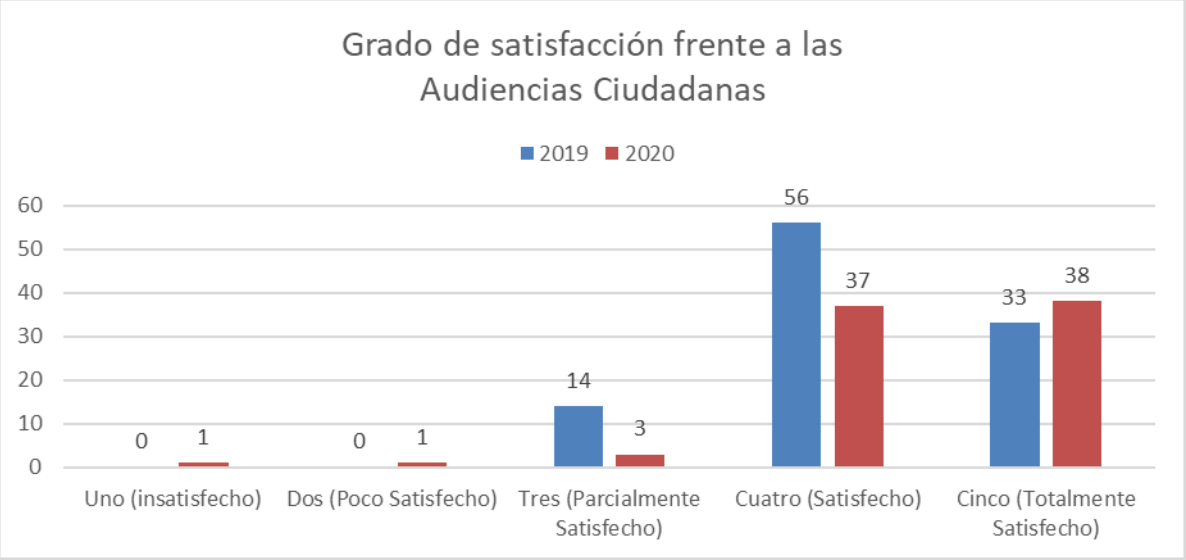
Se puede observar que la mayoría de los asistentes encuestados, consideraron que los encuentros como las audiencias ciudadanas, permiten realizar seguimiento a las inversiones realizadas por el Municipio de Santiago de Cali. En el 2019 obtuvo una participación del 98.1% frente a un 100% del 2020.

PREGUNTA	ÍTEMS	2019	2020
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 2019 como en la 2020, 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.

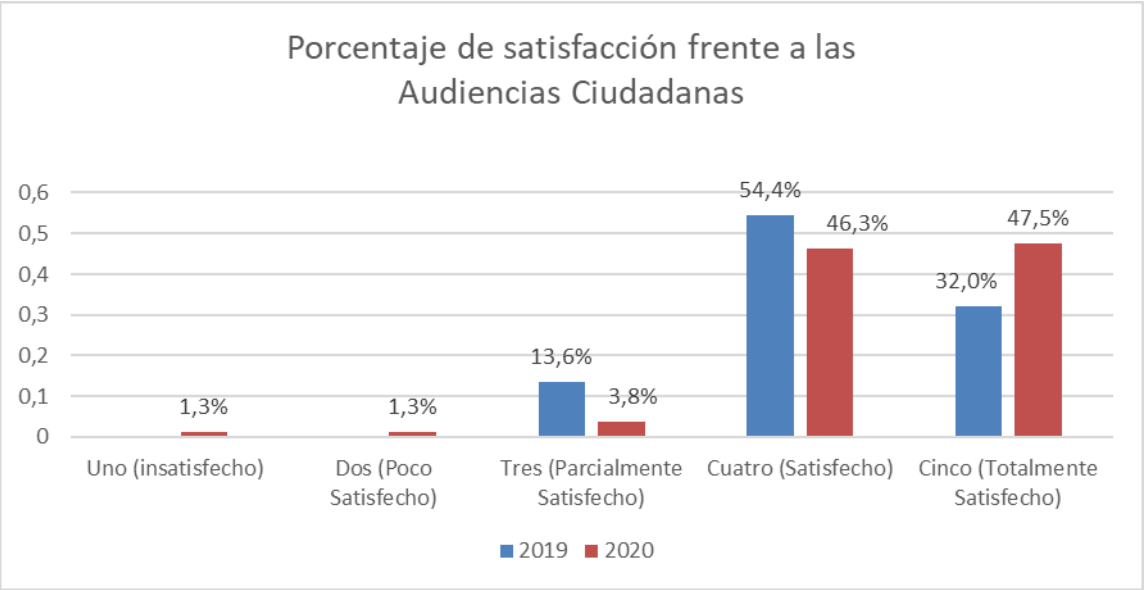
COMPARATIVO GRADO DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS AUDIENCIAS CIUDADANAS - VIGENCIAS 2019 Y 2020

5. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas.		
CALIFICACIÓN	**2019**	**2020**
Uno (Insatisfecho)	0	1
Dos (Poco Satisfecho)	0	1
Tres (Parcialmente Satisfecho)	14	3
Cuatro (Satisfecho)	56	37
Cinco (Totalmente Satisfecho)	33	38
TOTAL	103	80



En la vigencia 2019, cincuenta y seis (56) encuestados quedaron satisfechos con las audiencias ciudadanas realizadas y treinta y tres (33) quedaron totalmente satisfechos.

Mientras que, en la vigencia 2020, treinta y siete (37) encuestados quedaron satisfechos y treinta y ocho (38) totalmente satisfechos.



N°	TEMA	DIRIGIDO A	ASISTENTES	JORNADA
1	Diplomado fortalecimiento de la gestión fiscal con la integración del control social	Líderes, integrantes de la JAL y JAC, veedores ciudadanos	156	15 sesiones de 5,33 horas 80 horas académicas
2	Estructura del Estado	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
3	Plan anticorrupción y atención al ciudadano	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
4	Participación Ciudadana y control Social – ley 1757 de 2015	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
5	Derecho de petición	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
6	Veedurías ciudadanas	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas

7	Contratación Estatal	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	4 horas académicas
8	Transparencia y acceso a la administración de justicia	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	7 horas académicas
9	Aspectos Generales del SECOP II	Veedores ciudadanos, JAC, JAL, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y comunidad en general	40	4 horas académicas
Total Asistentes			**476**	

En el 2019 el 54.4% de los encuestados quedaron satisfechos con las audiencias ciudadanas realizadas y el 32% totalmente satisfechos, sumando el 86.4% en satisfacción. En el año 2020 el 46.3% de los encuestados quedaron satisfechos y el 47.5% totalmente satisfechos, representando un 93.8%.

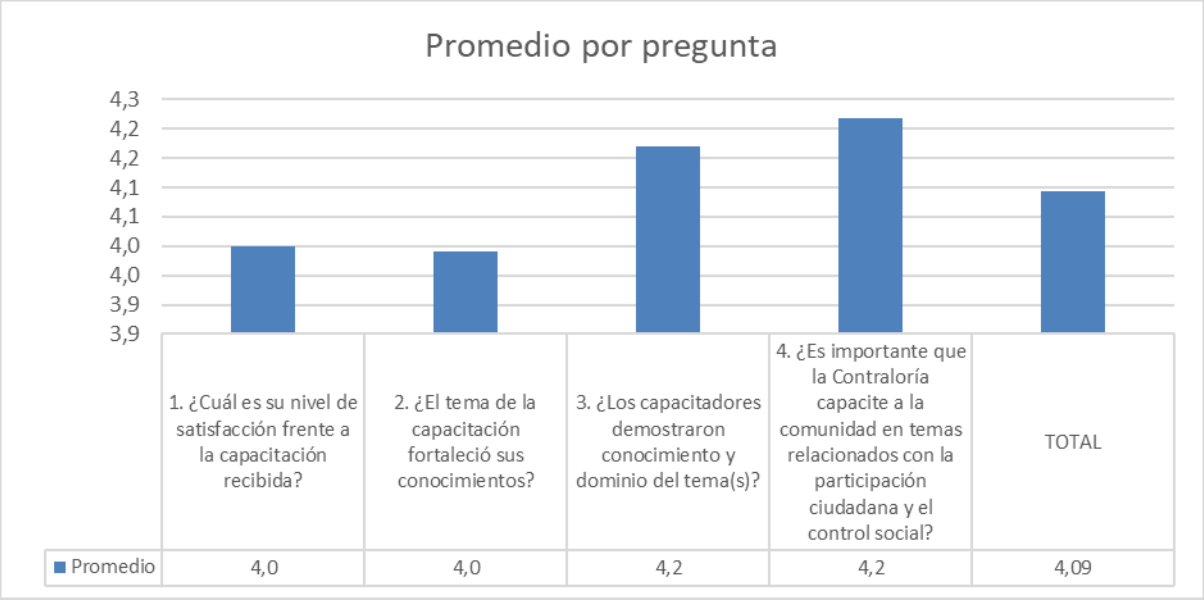
La C.G.S.C. a través del proceso de Participación Ciudadana, por medio de las Audiencias Ciudadanas, fortaleció de manera efectiva el control social, contribuyendo así, al bienestar colectivo.

2.1.4 ENCUESTA SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LAS CAPACITACIONES ENCUESTA CÓDIGO: 0700-15-08-09-104 VERSIÓN: 07

La Oficina de Control Fiscal Participativo en la vigencia 2020, capacitó un total de 476 ciudadanos, de los cuales 106 diligenciaron debidamente la encuesta de satisfacción. Estas capacitaciones fueron realizadas durante los meses de noviembre y diciembre.

No. CAPACITACIONES	ASISTENTES	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
9	476	106

A continuación, se muestra el promedio de satisfacción, teniendo en cuenta la escala de valoración entre 1 a 5 por pregunta, frente al total de las encuestas diligenciadas:

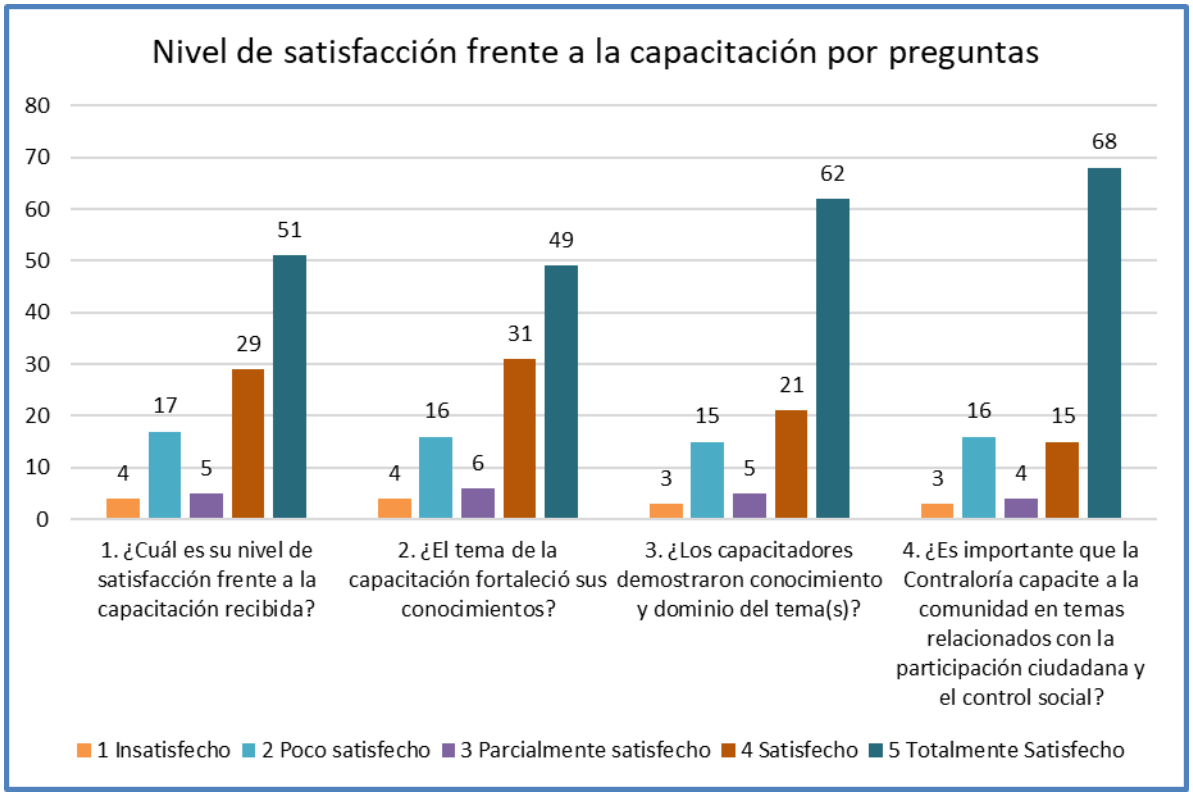


El promedio total de las 4 preguntas fue de 4.09, lo cual indica que las personas capacitadas muestran un nivel de satisfacción alto respecto a las capacitaciones.

NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA CAPACITACIÓN POR PREGUNTAS

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?	4	17	5	29	51	106
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	4	16	6	31	49	106
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?	3	15	5	21	62	106
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	3	16	4	15	68	106

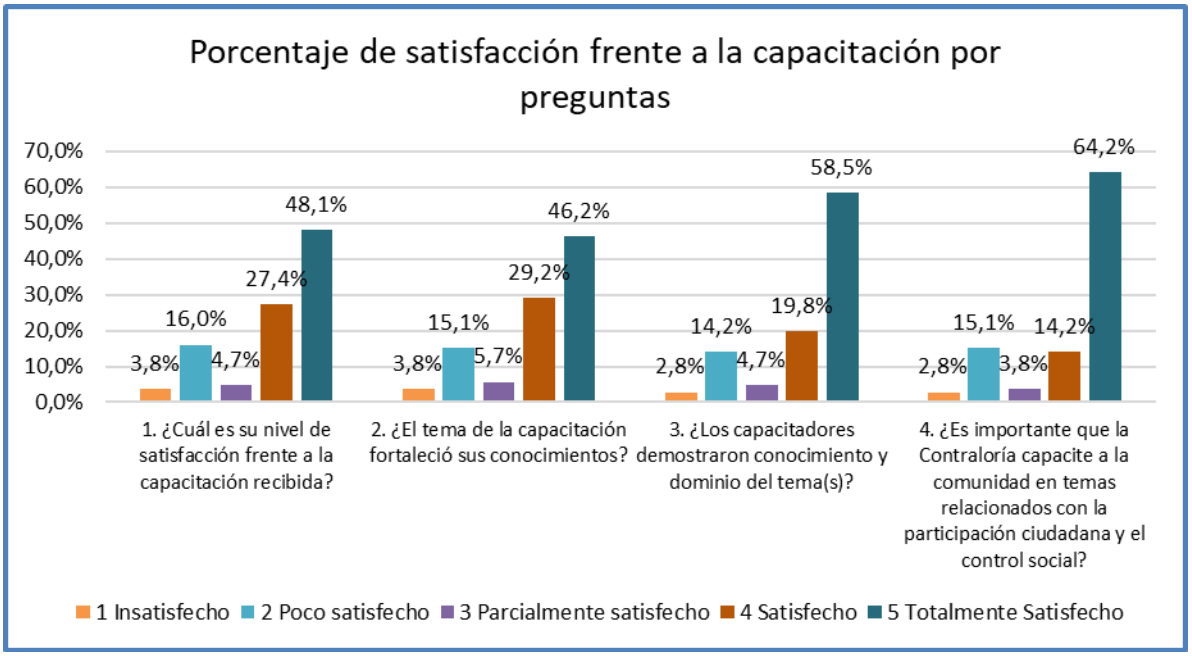
1 (Insatisfecho) - 2 (Poco Satisfecho) - 3 (Parcialmente Satisfecho) - 4 (Satisfecho) - 5 (Totalmente Satisfecho)



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA CAPACITACIÓN POR PREGUNTAS

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	%
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la capacitación recibida?	3,8%	16,0%	4,7%	27,4%	48,1%	100%
2. ¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?	3,8%	15,1%	5,7%	29,2%	46,2%	100%
3. ¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?	2,8%	14,2%	4,7%	19,8%	58,5%	100%
4. ¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?	2,8%	15,1%	3,8%	14,2%	64,2%	100%

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



Interpretación de resultados frente a cantidad, porcentaje y promedio de satisfacción por pregunta de las capacitaciones:

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

   - Promedio obtenido por los encuestados: 4.0

El 48.1% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 27.4% quedaron satisfechos y un porcentaje representativo del 19.8% 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: 4.0

El 46.2% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 29.2% quedaron satisfechos, con un porcentaje importante del 18.9% que 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: 4.2

El 58.5% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 19.8% quedaron satisfechos y el 17% se sintieron poco satisfechos o insatisfechos.

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: 4.2

El 64.2% de las personas encuestadas quedaron totalmente satisfechos, el 14.2% quedaron satisfechos y el 17.9% se sintieron poco satisfechos o insatisfechos.

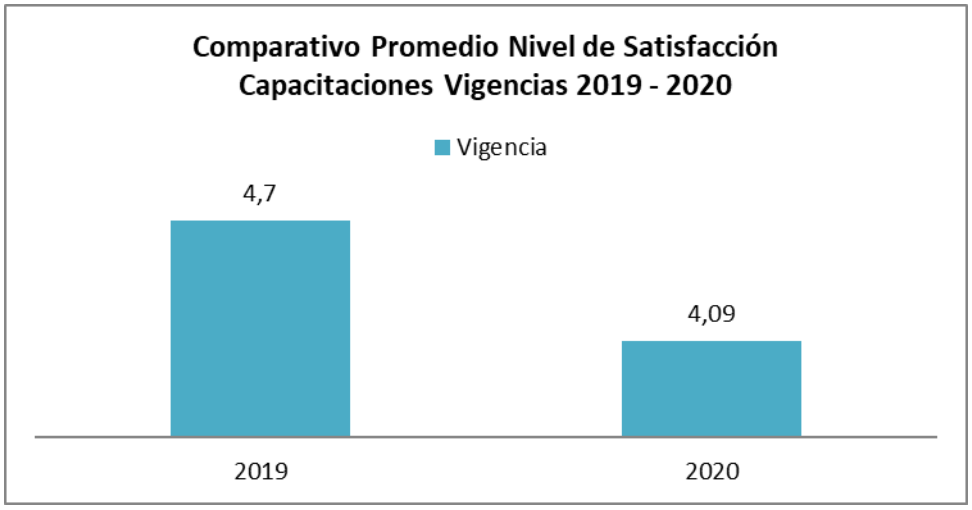
El resultado obtenido significa que la ciudadanía encuestada considera de importancia instruir a la comunidad en temas que tengan relación con la participación ciudadana y el control social, para que dicha comunidad tenga herramientas a la hora de adelantar las veedurías que les corresponde y puedan hacer valer sus derechos.

COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS CAPACITACIONES VIGENCIAS 2019-2020

A continuación, se presenta un comparativo de las vigencias 2019 y 2020, respecto a las preguntas No. 1, 2, 3 y 4 de la encuesta, la cual va encaminada a medir la satisfacción de los participantes frente a las capacitaciones recibidas.

Capacitaciones Comunidad vigencias 2019 y 2020

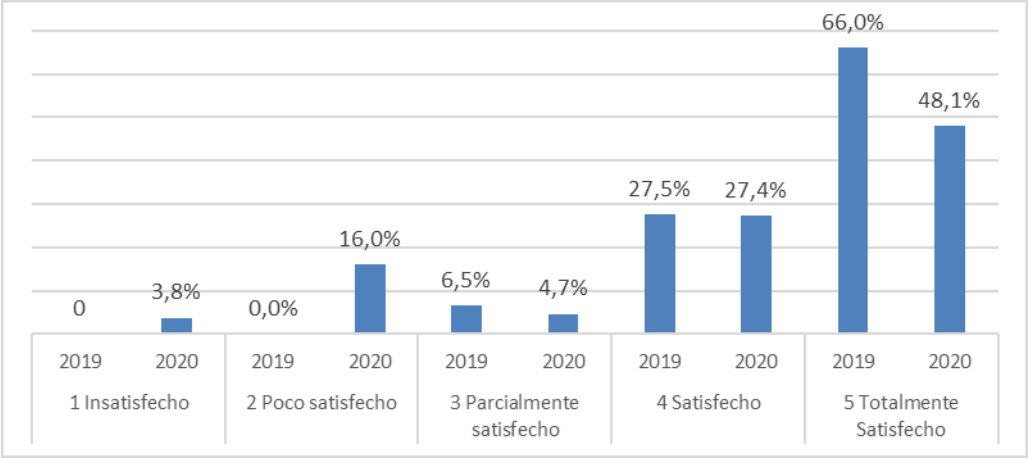
Vigencia	No. de personas capacitadas	No. de personas encuestadas
2019	914	637
2020	476	106



El nivel de satisfacción para la vigencia 2020 presenta una disminución respecto a la vigencia 2019, ocasionada posiblemente por el cambio del ambiente de aprendizaje pasando de la presencialidad a la virtualidad, sin tener conocimiento previo en el manejo de los ambientes virtuales para muchos de los asistentes, lo anterior, como consecuencia de la situación de emergencia sanitaria decretada por la pandemia; así mismo, se puede concluir que las personas que asistieron a las capacitaciones se sintieron conformes con las actividades realizadas.

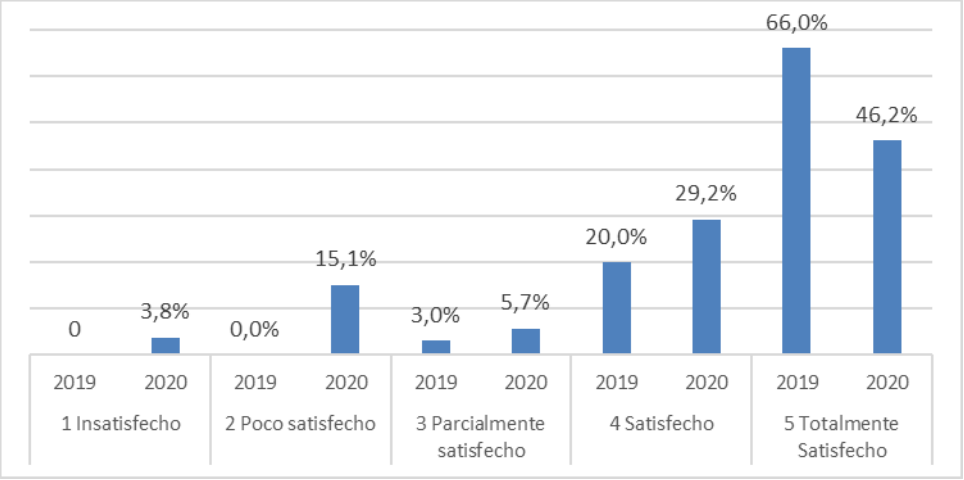
A continuación, se exponen los resultados de la satisfacción por pregunta para realizar un comparativo entre las vigencias 2019 y 2020.

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



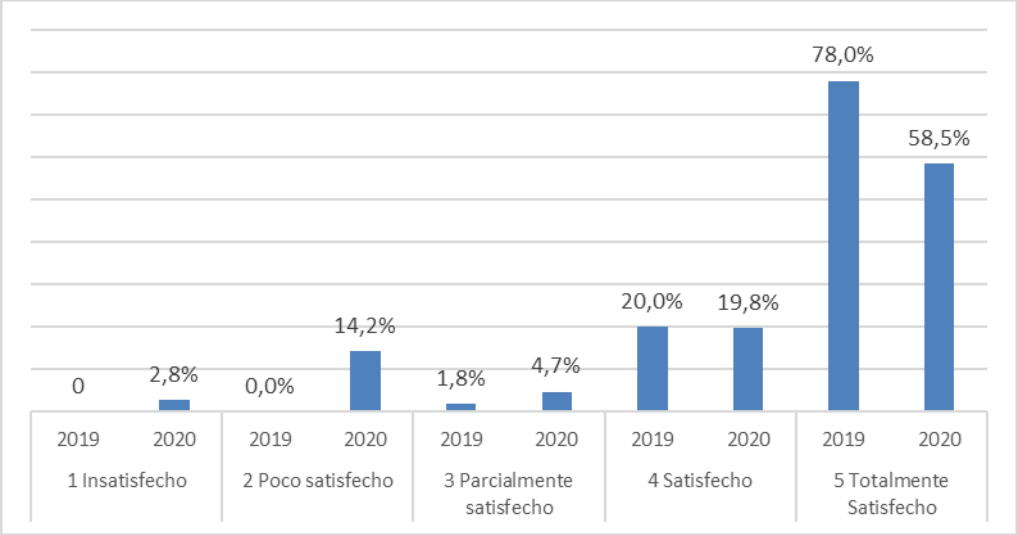
Para la vigencia 2020, el 77.5% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, frente al 93.5% del 2019, siendo mayor el grado de satisfacción.

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



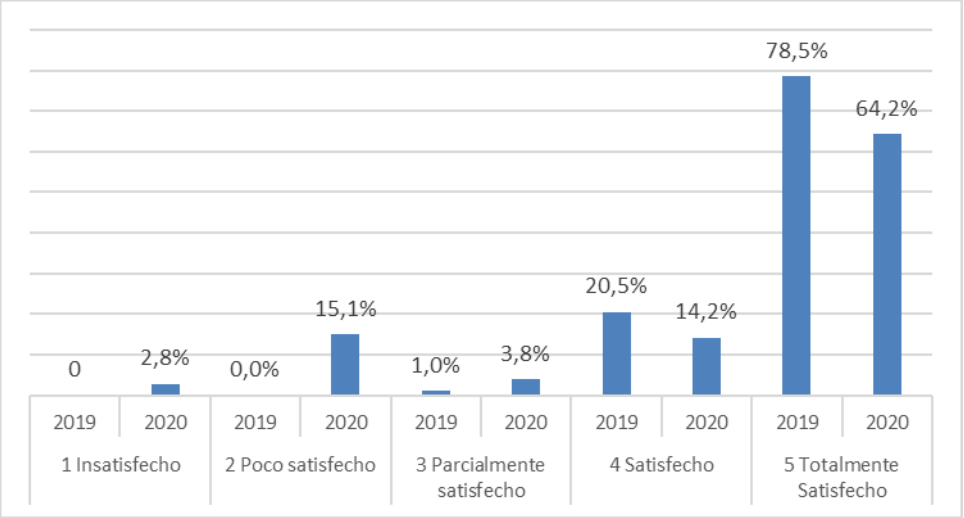
Para la vigencia 2020, el 75.4% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, contra el 80% en el 2019 con una diferencia porcentual mínima.

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



Para la vigencia 2020, el 78.3% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, contra el 98% en el 2019, siendo mayor la percepción frente al tema de los capacitadores.

Pregunta No. 4: **¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?**



Para la vigencia 2020, 78.4% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos o satisfechos, con una variación muy notable para el 2019 con el 99%, lo que indica que fue más relevante para la comunidad asistente capacitarse en los temas ofrecidos; igualmente, es importante tener en cuenta la situación atípica ocasionada por la emergencia sanitaria en el 2020.

Con relación al comparativo del nivel de satisfacción de las vigencias 2019 y 2020, presenta una variación significativa, pero se evidencia 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.

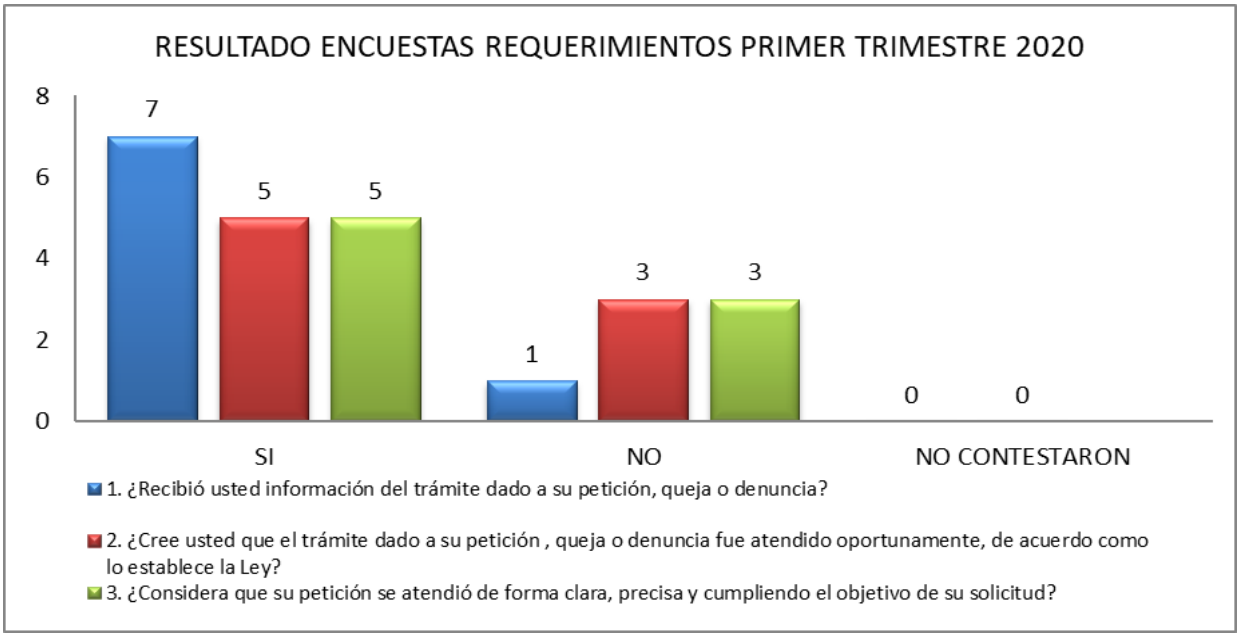
Con ello, la Contraloría General de Santiago de Cali, con miras a continuar fortaleciendo el control fiscal a través del control social, seguirá teniendo en cuenta en su plan de formación capacitaciones en temas de suma importancia para la comunidad, quienes finalmente con sus insumos logran fortalecer nuestro ejercicio de participación ciudadana e incluso nuestro ejercicio auditor.

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

Enero 1 al 31 de marzo de 2020

Número de Requerimientos:	151
Encuestas diligenciadas	8
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico y correo electrónico
Periodo de evaluación	Enero 1 al 31 de marzo de 2020

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTÓ
1. Recibió Usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	7	1	0
2. Cree Usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente	5	3	0
3. Cree Usted que la Entidad a la cual la Contraloría trasladó su petición, queja o denuncia le respondió oportunamente	5	3	0
TOTAL ENCUESTADOS	8		0



INTERPRETACIÓN:

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

Siete peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 87.5%, 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 8 peticionarios encuestados, 5 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 62.5% 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 3 peticionarios consideraron que el trámite dado a su requerimiento no fue atendido oportunamente, sin embargo, confrontado el SIPAC, se evidencia que la respuesta final fue entregada al peticionario a los cinco días máximo, después de su recepción.

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

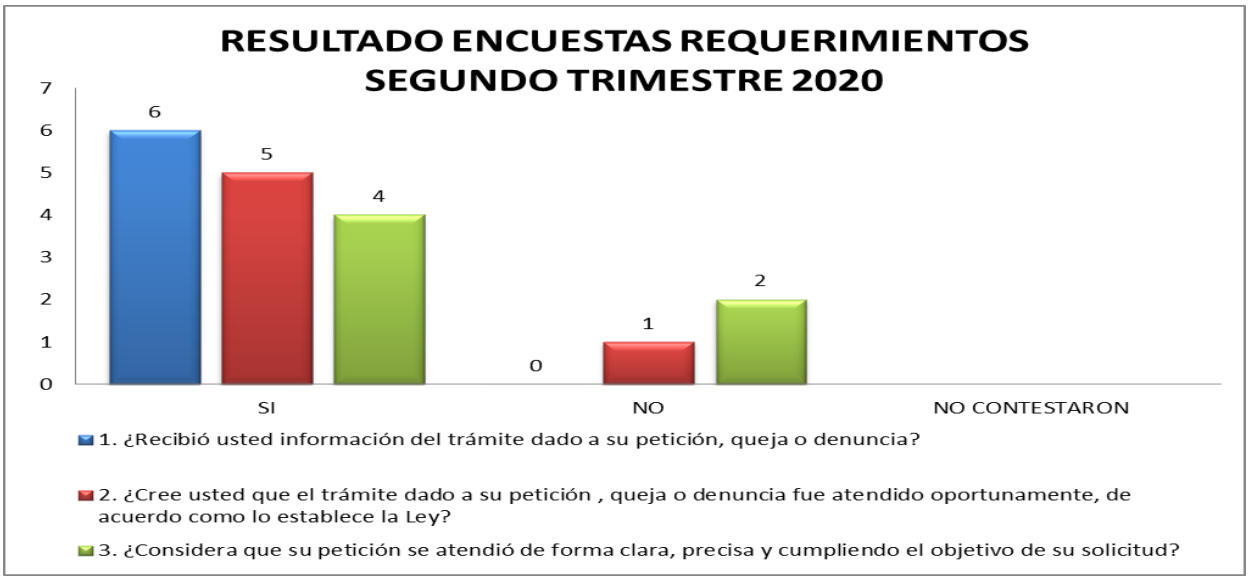
Cinco peticionarios contestaron de forma positiva, lo que equivale a un 62.5% de participación. El 37.5% manifestó que no les respondieron oportunamente. Igualmente, se puede evidenciar que, a la mayoría de las personas encuestadas la entidad a la que se le trasladó por competencia la petición respondió oportunamente.

Realizado el análisis de las preguntas contenidas en el formato de la encuesta de satisfacción ciudadana frente a la atención de las peticiones, quejas y denuncias.

Abril 1 al 30 de junio de 2020

Número de Requerimientos:	160
Encuestas diligenciadas	6
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico y correo electrónico
Periodo de evaluación	Abril 1 al 30 de junio de 2020

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTÓ
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	6	0	0
2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?	5	1	0
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objetivo de su solicitud?	4	2	0
TOTAL ENCUESTADOS	**6**		



INTERPRETACIÓN:

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

Seis peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 100%, lo que refleja que la C.G.S.C. a través de la Oficina de Control Fiscal Participativo, atiende todas las peticiones y mantiene una comunicación efectiva y acertada con los peticionarios y/o grupos de interés.

2. Pregunta: **¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?**

De los 6 peticionarios encuestados, 5 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 83.33% 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 un peticionario consideró que el trámite dado a su requerimiento no fue atendido oportunamente, sin embargo, confrontado el SIPAC, se evidencia que la respuesta final fue entregada al peticionario a los cinco días máximo, después de su recepción.

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

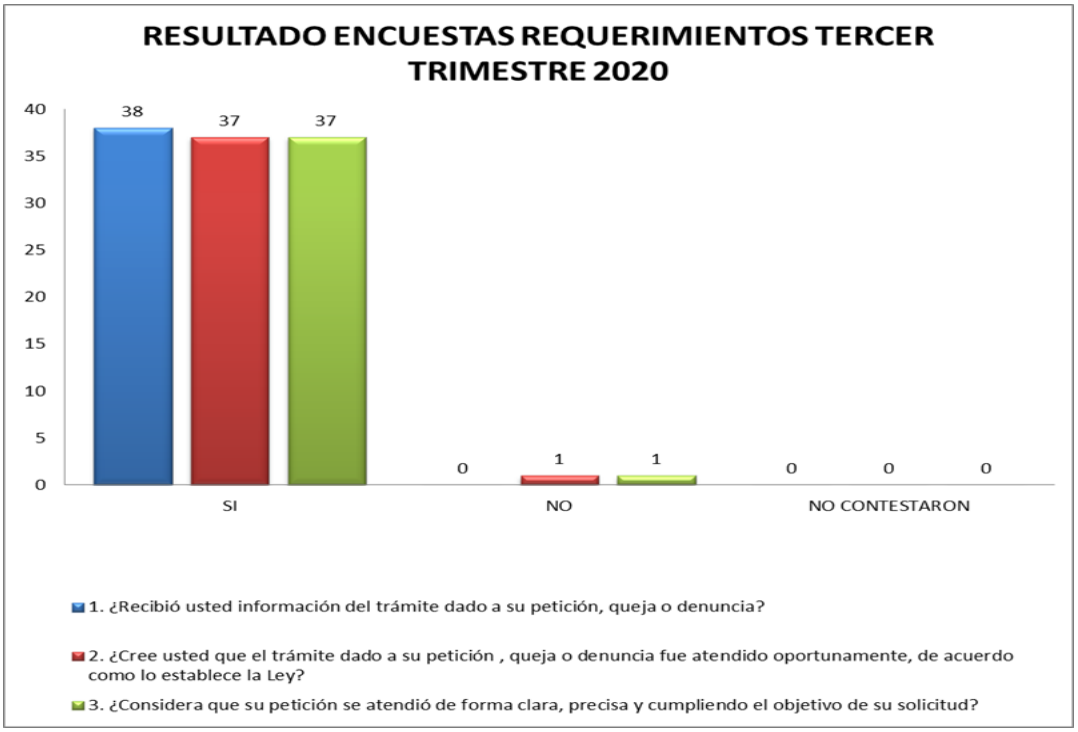
De acuerdo a los datos consolidados, se puede evidenciar que 4 de los 6 peticionarios consideran que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumplió su objetivo. Solo el 33% de ellos no lo consideran de esta manera.

Realizado el análisis de las preguntas contenidas en el formato de la encuesta de satisfacción ciudadana frente a la atención de las peticiones, quejas y denuncias.

1 de julio a 30 de septiembre de 2020

Número de Requerimientos:	136
Encuestas diligenciadas	38
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Telefónico y correo electrónico
Periodo de evaluación	1 de julio a 30 de septiembre de 2020

PREGUNTAS	SI	NO	NO CONTESTÓ
1. ¿Recibió usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	38	0	0
2. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?	37	1	0
3. ¿Considera que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumpliendo el objetivo de su solicitud?	37	1	0
TOTAL ENCUESTADOS	**38**		



INTERPRETACIÓN:

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

Treinta y ocho peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su requerimiento, esto equivale a un 100%, lo que refleja que la C.G.S.C. a través de la Oficina de Control Fiscal Participativo, atiende todas las peticiones y mantiene una comunicación efectiva y acertada con los peticionarios y/o grupos de interés.

2. Pregunta: **¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente, de acuerdo como lo establece la Ley?**

De los 38 peticionarios encuestados, 37 contestaron de manera positiva, lo que significa que el 97.3% 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 un peticionario consideró que el trámite dado a su requerimiento no fue atendido oportunamente, sin embargo, confrontado el SIPAC, se evidencia que la respuesta final fue entregada al peticionario a los cinco días máximo, después de su recepción.

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

De acuerdo a los datos consolidados, se puede evidenciar que el 97.3% peticionarios consideran que su petición se atendió de forma clara, precisa y cumplió su objetivo. Solo el 2.7% de ellos no lo consideran de esta manera.

2.1.6 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE SUJETO DE CONTROL

Mediante Comité Extraordinario Institucional de Gestión y Desempeño, acta No. 0400.01.08.20.05 de fecha julio 29 de 2020, se determinó eliminar la encuesta de Cliente Externo Sujetos.

Análisis Justificación eliminación de la Encuesta de Cliente Externo Sujeto:

- Se está midiendo la satisfacción del cliente de la auditoría, sin embargo, la auditoría es uno de los instrumentos mediante el cual se presta el Servicio de Control Fiscal micro, al lado de los otros medios como la atención a las denuncias ciudadanas, visitas fiscales e informes macro.

- Considera la Oficina de Planeación, que más que medir mediante encuesta un solo medio para la prestación de nuestro servicio, se debe medir es la prestación del Control Fiscal, desde la mirada de los clientes que pagan por el servicio, en este caso la ciudadanía del Distrito de Santiago de Cali.

- De otra parte, la encuesta no es el único instrumento que establece la ISO 9001:2015, como lo describe el numeral 9.1.2

- "La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

- Ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales."

Según las fechas de terminación de las auditorias, se relación a continuación las cuatro (4) auditorias contempladas en el Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial Vigencia

2020, cuyo etapa de liberación del Informe estaban programas hasta el mes de julio, mes el cual se eliminó la encuesta de Cliente Externo.

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EMCALI										
Sujeto y/o punto de control	Nombre de la auditoría y temas de énfasis	Modalidad de Auditoría	Cronograma de Auditoría							
			Planeación		Ejecución		Informe			
			Inicia	Termina	Inicia	Termina	Elaboración, Calidad y Contradicción		Revisión y Liberación Informe	
							Inicio	Termina	Inicio	Termina
EMCALI EICE ESP	AGEI a la gestión fiscal de EMCALI EICE ESP Vigencia 2019	Regular	05-feb	20-feb	21-feb	09-jun	10-jun	27-jul	28-jul	29-jul

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE SECTOR EDUCACIÓN										
Sujeto y/o punto de control	Nombre de la auditoría y temas de énfasis	Modalidad de Auditoría	Cronograma de Auditoría							
			Planeación		Ejecución		Informe			
			Inicia	Termina	Inicia	Termina	Elaboración, Calidad y Contradicción		Revisión y Liberación Informe	
							Inicio	Termina	Inicio	Termina
Secretaria de Cultura	AGEI Especial y Articulada a la contratación de las expresiones artísticas y culturales	Especial Articulada	03-feb	05-feb	06-feb	04-mar	05-mar	21-may	22-may	22-may

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE SECTOR SALUD										
Sujeto y/o punto de control	Nombre de la auditoría y temas de énfasis	Modalidad de Auditoría	Cronograma de Auditoría							
			Planeación		Ejecución		Informe			
			Inicia	Termina	Inicia	Termina	Elaboración, Calidad y Contradicción		Revisión y Liberación Informe	
							Inicio	Termina	Inicio	Termina
Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel	AGEI Regular Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel Vigencias 2018-2019	Regular	03-feb	17-feb	18-feb	05-may	06-may	28-may	29-may	29-may

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE SECTOR FISICO										
Sujeto y/o punto de control	Nombre de la auditoría y temas de énfasis	Modalidad de Auditoría	Cronograma de Auditoría							
			Planeación		Ejecución		Informe			
			Inicia	Termina	Inicia	Termina	Elaboración, Calidad y Contradicción		Revisión y Liberación Informe	
							Inicio	Termina	Inicio	Termina
METROCALI S.A	AGEI regular a METROCALI S.A. Vigencia 2019	Regular	24-feb	03-mar	04-mar	25-jun	26-jun	14-jul	22-jul	22-jul

Tabulación de la Encuesta por Auditoría

PREGUNTA	AGEI a la gestión fiscal de EMCALI EICE ESP Vigencia 2019	AGEI expresiones artísticas y culturales	AGEI Regular Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel Vigencias 2018-2019	AGEI regular a METROCALI S.A. Vigencia 2019	TOTAL POR PREGUNTA
1. ¿La Notificación de Auditoría fue clara y oportuna?	4.7	5.0	4.0	5.0	4.6
2. ¿La auditoría se desarrolló en los términos y condiciones establecidas por la CGSC?	4.4	4.0	4.0	5.0	4.3
3. ¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto?	3.8	4.0	4.0	5.0	4.2
4. ¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?	4.5	5.0	4.0	5.0	4.6
5. ¿El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría?	3.9	5.0	4.0	5.0	4.4
6. ¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?	3.5	4.0	4.0	5.0	4.1
Total Calificación por AGEI	**4.1**	**4.5**	**4.0**	**5.0**	**4.4**

Análisis Comparativos Vigencia 2019 – 2020
Percepción Clientes y/o Partes Interesadas

Nombre de la Encuesta (P4)	Calificación Vigencia 2019	Calificación Vigencia 2020
Encuesta de satisfacción cliente externo Secretaría General -ventanilla única	4,9	4.6
Encuesta de satisfacción del cliente concejo municipal de Santiago de Cali	4,5	4.8
Encuesta de satisfacción ciudadana, capacitación oficina control fiscal participativo	4.7	4.9
Encuesta de percepción audiencia ciudadana	4,2	4.3
Encuesta de satisfacción cliente sujeto de control	4.6	4.4
TOTAL	**4.6**	**4.6**

En la vigencia 2019 la percepción de los clientes y/o parte interesadas fue del 4.6%, manteniéndose en la vigencia 2020 constante en el rango de Satisfecho con tendencia a Muy Satisfecho, esto obedece entre otros, al autocontrol que ejercen los procesos (P1 al

P10) de la entidad, en las diferentes actividades estipuladas en sus respectivos procedimientos para la prestación de un servicio con altos estándares de Calidad.

Expectativas de las Partes interesadas
Consignadas por los clientes y/o partes interesadas las encuestas

N°	Sujeto – Entidad - proceso	Auditoria y/o Encuesta	Expectativas
1	EICE ESP	AGEI a la Gestión Fiscal de EMCALI EICE ESP Vigencia 2019	Receptividad en el desarrollo de la Auditoria Receptividad en las respuestas presentadas en los Informes preliminares Retroalimentación sobre la evaluación a los Planes de Mejoramiento Verificación semestral a la efectividad de las acciones establecidas y que permita el cierre de los hallazgos Que en el ejercicio de la auditoria prevalezca siempre la objetividad y que este orientado al cumplimiento de la Normatividad vigente La Contraloría como ente que ejerce el control fiscal dentro del servicio que presta debería realizar actividades de acompañamiento y capacitación Mis expectativas respetuosamente es que al momento de la medición de la verificación de los planes de mejoramiento y el informe que ello deriva, se registre de una manera objetiva la actividad desplegada, sobre el entendido que existen compromisos cumplidos pero no se consideran efectivos y/o cumplidos por cosas y/o situaciones subjetivas que no son parte exegética del cumplimiento de lo propuesto dentro del plan de mejoramiento; aunado a ello, no puede pretenderse que se establezca el cumplimiento taxativo de resoluciones que no son de competencia directa de la entidad y no se puede pretender realizar un ejercicio coadministrador Poder establecer acciones preventivas y de mejora. Que los informes contribuyan el mejoramiento continuo del negocio. Retroalimentación permanente.
2	Secretaría de Cultura	AGEI Especial Articulada a las Expresiones Artísticas y Culturales de Santiago de Cali	No manifestó ninguna expectativa

N°	Sujeto – Entidad - proceso	Auditoria y/o Encuesta	Expectativas
3	Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel	AGEI Regular Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel Vigencias 2018-2019	El servicio prestado fue acorde a lo establecido en el plan de la auditoría realizada, los informes fueron oportunos y hubo claridad en los requerimientos de la información y en el buen trato por parte de los auditores
4	METROCALI S.A.	AGEI Regular a METROCALI S.A. Vigencia 2019	Agradecemos de forma respetuosa el desarrollo de la auditoría y los puntos que nos manifestaron a tener en cuenta.
5	Concejo Municipal de Cali	Encuesta Cliente Concejo	Que la entidad ofrezca servicios con rigor e imparcialidad sujetos a la ley. En próximos diplomados me gustaría que se hiciera extensivo a los contratistas, toda vez que ellos prestan apoyo en las diferentes oficinas del Concejo.
6	Ventanilla Única	Encuesta Atención cliente Ventanilla	Que sea eficaz como lo fue. Que continúe con la excelente gestión. Que se puedan hacer radicaciones Online. Tienen un buen control. Que cada día a día mejore el servicio de cumplimiento y control de los presupuestos del estado. Que se nos convoquen para ampliar argumentos.

Expectativas: Encuesta de Percepción Audiencia Ciudadana

¿Qué expectativas tiene usted frente al servicio prestado por la Contraloría General de Santiago de Cali?

R//:

1. Que haya control a la corrupción.
2. Seguimiento oportuno en auditorias.
3. Conocer de primera mano sobre la efectividad de la inversión realizada por nuestros gobernantes.
4. Que ejerza mayor control en las contrataciones estatales.
5. Que la información suministrada sea veraz y oportuna.
6. Eficiencia en las demandas y requerimientos.
7. Que encuentren los hallazgos reales en las auditorias y realmente sean imparciales.
8. Que cumplan cuidando los dineros de los ciudadanos.
9. Buena hasta el momento la Contraloría ha hecho muy bien su proceso.

10. Que incida para que no haya demoras en la gestión de las contrataciones de los operadores, con el fin de que las raciones alimentarios llegue oportunamente a los niños y niñas.
11. Adelanta una excelente gestión.
12. Vigilancia permanente.
13. Mi expectativa es que día a día fortalezca más las estrategias para que en ningún eslabón de la cadena el abuso del rol de algún actor genere detrimento de patrimonio. Empoderar y responsabilizar de manera más cuantificable y objetiva el rol de los CAE en cada institución educativa, principalmente a los padres y estudiantes.
14. Es preocupante ver que las preguntas no fueron respondidas en su totalidad, además es importante elevar mi queja, pues considero que me sacaron de la audiencia y no me permitieron escuchar las respuestas a mis preguntas, espero que todas las preguntas que yo realice tanto la hechas por el link, como las hechas durante la audiencia, durante el tiempo que me permitieron asistir me sean respondidas. Quedo atenta sus valiosas y oportunas respuestas.
15. Que no se haga por zoom es muy complejo, falto gente del común por enterarse.
16. Deben mejorar las formas de ingreso, no todos entendemos.
17. Que sigan en ello por ser el medio de la comunidad se entere y haga sus trámites y denuncias.
18. Que sea con cada tema en especial, ir de la mano con todos los entes y que las cosas se hagan transparentemente.
19. Las problemáticas varían según el tiempo y deben hacer más audiencias para la comunidad en general.

Expectativas: Encuesta de Satisfacción Ciudadana Frente a las Capacitaciones

¿Qué expectativas tiene usted frente al servicio prestado por la Contraloría General de Santiago de Cali?

R//:
1. Que debe continuar de manera articulada con la veeduría.
2. Que cumpla con su respectiva función.
3. Excelente este diplomado, que continúe realizando más diplomados.
4. Excelente que siga así teniéndonos en cuenta.
5. Más control y vigilancia.
6. Que debería despolitizarse para que su misión de control fiscal sea más justo y transparente.
7. Me siento muy satisfecha por las veces que he solicitado algo he tenido respuesta oportuna.
8. Pienso que la Contraloría viene desempeñando una excelente función velando que se cumpla conforme a la ley.
9. Adquirir y reforzar temas concernientes a mis actividades laborales.

10. Que cumplan sus funciones con total transparencia.
11. Excelente idea de capacitar a los líderes ciudadanos, para que puedan tener herramientas en el ejercicio del control social.
12. Seguir fomentando estás actividades porque nos ayuda a fortalecer nuestros conocimientos.
13. Que le haga fuerte control a la corrupción que está desbordada.
14. Que sean más agiles las respuestas y más de fondo.
15. Que haya más agilidad en los procesos.
16. Mis expectativas fueron satisfechas dada a la gran oportunidad de poder asistir en algunas ocasiones en este diplomado.
17. Aspiro empatía y compromiso.
18. Mi expectativa es muy mala porque la contraloría no hace BN su trabajó
    Porque le entregué los hallazgos y no tuvo ningún positivo y solo es lo de las asistencias alimentarías. Lo más triste es que los vídeos y las fotos no le sirvieron de nada. Lo mismo pasa con las obras y estos diplomados solo son fachada, para justificar gastos y seguirnos utilizando como lo ha hecho siempre. De nada le sirve a uno capacitarse si los entes de control van de la mamo con la administración.
19. Que está le haga un seguimiento total a todos los bienes fiscales de la ciudad, sin tener preferencia por ningún funcionario o persona.
20. La Contraloría de Santiago de Cali es una de las más eficientes de Colombia.
21. La Contraloría de Santiago de Cali es una de las mejores de nuestro país.
22. Visibilizar mucho más las acciones que se realizan por dependencias en los Territorios.
23. Control, transparencia, buen manejo de los recursos públicos del municipio.
24. Que se visibilicé más el trabajo que hacen las dependencias en los territorios.
25. Que como órgano de control efectivamente ejerza su función a los entes territoriales.
26. El servicio prestado por la Contraloría General de Santiago de Cali es excelente. Están pendientes de las comunidades. Felicitaciones.
27. Que preste su servicio muy objetivo y sin politizase.
28. Que fomente más la participación de los ciudadanos como veedores en la ejecución de los contratos.
29. Me gustaría mayor control, evitar elefantes blancos en las comunas, visitas a obras, mega obras y contratación por situado fiscal.
30. Poder ejercer lo aprendido en mi territorio.
31. Tienen mucha voluntad pero faltan más resultados.
32. En lo que es la labor de la Contraloría, para mí como la gran mayoría de las entidades públicas deja mucho que decir, ya que como bien es sabido los resultados sobre la gran corrupción que hay, este ente siempre queda en entre dicho debido a los pocos resultados efectivos, y más cuando los grandes implicados quedan libres de todo delito.
33. Que la Contraloría estuviera al frente de las investigaciones por contratos de dudosa justificación que tiene la administración de Jorge Iván Ospina.
34. Que sigan con más Capacitaciones, ya que son excelentes y satisfactorias.
    Cada día aprender más de los Profesionales que son Eminencia

Que las capacitaciones siempre nos brinden un servicio claro y oportuno como la primera capacitación.

35. Fue muy útil para mi vida cotidiana aprendí cosas que no sabía y como interponer una tutela
36. Fortalecer la participación política
37. El fortalecimiento de la seguridad
38. Muy buenas deseo que se presenten más capacitaciones
39. Seguir el proceso pero de manera presencial
40. Transparencia a la hora de dar respuesta a la comunidad y la interacción con los ciudadanos
41. Fortalecer conocimientos y ayudar a controlar.
42. Que valoren más el trabajo del veedor ciudadano.
43. El trabajo arduo haciendo seguimiento frente a los recursos públicos en beneficio a la comunidad.
44. Que siga realizando este tipo de capacitaciones con mucha frecuencia.
45. Creo que hace falta más seguimiento de Contratos, o ser más enérgicos.
46. El de mejorar y capacitar.
47. Dar un brochazo desde 5 grado de bachillerato para incentivar el sentido de pertenencia.
48. Que haya respaldo para los veedores y que sea una entidad que cumpla con su labor sin amistades políticas.
49. Una entidad totalmente capaz con profesionales comprometidos con su misión y visión frente al rol que deben desarrollar para hacer transparente el control.
50. Que nos capacite cada día más para poder trabajar conjuntamente y nos sirva de enlace para solucionar los problemas y las necesidades que tiene actualmente la comunidad y así trabajar con transparencia.
51. Capacitación presencial, con mayor intensidad horaria y más participación ciudadana frente a la labor de la Contraloría.
52. Cumplan cabalmente con su función.
53. Que sigan haciendo bien su trabajo como lo han hecho hasta el momento.

Expectativas: Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención de las Peticiones, Quejas y Denuncias

¿Qué expectativas tiene usted frente al servicio prestado por la Contraloría General de Santiago de Cali?

R//:

1. Como ente de control sigan supervisando los recursos públicos.
2. Se debe de agilizar el proceso de investigación con relación a la queja, en el caso de nosotros no se ha resuelto una situación relacionada con las inconsistencias de manejo de nómina con el SAP en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.
3. Buena para mitigar la corrupción.

4. Agilidad y control contra la corrupción de las entidades públicas.
5. Buena imagen contra la corrupción.
6. Que sigan con la excelente atención.
7. Muchas expectativas esperando acompañamiento pero la verdad no quede conforme con la respuesta.

Todas las expectativas deben ser incluidas en el orden del día de los Comités de Coordinación y Seguimiento por cada proceso, con el propósito de analizar y determinar si son relevantes y así solicitar a la Oficina Asesora de Planeación, se incluyan en la matriz de Necesidades y Expectativas de las partes Interesadas.

3. RETROALIMENTACIÓN

No se presentaron Acciones de Mejoramiento, que ameritaran retroalimentación con el cliente y suscripción de acciones de mejoramiento por cuanto en las cuatro (4) auditorías realizadas por el proceso auditor (P4), al igual que las encuestas aplicadas al Cliente Concejo (P1), Ventanilla Única (P9) y encuestas de Participación Ciudadana (P3), ninguna de las preguntas obtuvo calificación de “1. Insatisfecho y 2. Poco satisfecho”.

4. CONCLUSIÓN:

Se concluye que el servicio prestado por la Contraloría General de Santiago de Cali, evaluado por las diferentes partes interesadas, a través de sus mecanismos de percepción normalizados (Encuestas), es **Satisfecho con tendencia a Totalmente satisfecho**, ya que se obtuvo una calificación total de 4.6%, lo que significa que nuestros clientes y/o partes Interesadas se encuentran satisfechas con la labor del ente de control.

El resultado del diligenciamiento de la encuesta aplicada a los Concejales del Municipio de Santiago de Cali, para conocer el nivel de satisfacción con la información suministrada por la Contraloría General de Santiago de Cali, permite concluir que los informes de control fiscal aportados a la corporación edilicia, han tenido un impacto efectivo en el cumplimiento de los aspectos misionales del ente de control y del Concejo Municipal.

El Proceso Auditor (P4), no realizará Encuestas de Satisfacción Cliente Sujeto de Control, a partir de la vigencia 2021, aplicará las actividades establecidos en la metodología diseñada para tal fin, por tanto el seguimiento de las percepciones de los clientes (Sujetos de control), del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, así como la satisfacción sobre la entrega de los productos y servicios, se realiza a través de reuniones con los jefes de control interno de los sujetos de control, de acuerdo al Numeral 9.1.2 de la ISO 9001:2015.

La información recolectada en estos ejercicios de retroalimentación, son insumos para ajustes y actualizaciones de la planificación de cambios y contexto estratégico frente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y sobre la percepción de la satisfacción sobre la entrega de los productos y servicios a los sujetos de control.

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Fredy Augusto Castaño / Alonso Ortiz Campaz	Auditor II / Profesional Universitario	
Revisó	Carmen Elena Anacona Ortiz	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad	
Aprobó	Carmen Elena Anacona Ortiz	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			