



0400.12.13.18

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

INFORME DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO
Vigencia 2018

Oficina Asesora de Planeación
Normalización y Calidad

Santiago de Cali marzo 2019



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA	4
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS	4
2.2.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO SECRETARÍA GENERAL-VENTANILLA ÚNICA	4
2.2.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI	6
2.2.3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, CAPACITACIÓN OFICINA CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	8
2.2.4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE QUEJOSO DE LA OFICINA DE CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	10
2.2.5. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AUDIENCIA CIUDADANA	13
2.2.6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE SUJETO DE CONTROL	27
3. RETROALIMENTACIÓN	52
4. CONCLUSIONES	81





1. INTRODUCCIÓN

La Contraloría General de Santiago de Cali se actualizó en la Norma Técnica de Calidad en Gestión Pública ISO 9001:2015, con ello, la Entidad se encuentra 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.

Por lo anterior, se implementó 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 del cliente externo, sujeto de control, la percepción del cliente en la atención de los requerimientos, quejas, derechos de petición, audiencias ciudadanas, programas de capacitación, atención en la ventanilla única y la satisfacción del Cliente Concejo Municipal, referida a la información suministrada por este ente de control.

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 que da cumplimiento a la Política de Calidad, a los pilares estratégicos y sus objetivos específicos, para el fortalecimiento y mejoramiento del control fiscal.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

2. OBJETIVOS

2.1. 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.

2.2. 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 2018 se estableció de la siguiente forma:

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

2.3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

2.3.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO: SECRETARÍA GENERAL - VENTANILLA ÚNICA Código No. 1900-15-08-08-99

- A. **Tabulación por pregunta.** La ventanilla única durante la vigencia 2018, aplicó un total de (95) encuestas de satisfacción cliente externo: (28) en el primer semestre y (67) en el segundo semestre, cada formato contiene cinco preguntas enfocadas a la satisfacción del cliente en la prestación del servicio, oportunidad y conocimiento, entre ellas una pregunta abierta.

Con el Formato V8, se realizaron las encuestas correspondientes a los meses de enero a mayo, con el formato V9, las encuestas correspondientes a los meses junio a diciembre de 2018.

Una vez tabuladas las preguntas por la ventanilla única, se pudo evidenciar que en su totalidad las preguntas arrojaron un promedio de 4.9 en el año, sobre 5.0.

MES	Nro. Encuestas	AÑO 2017	Periodo
ENERO	4	5,0	1° SEMESTRE
FEBRERO	3	5,0	
MARZO	3	5,0	
ABRIL	5	5,0	
MAYO	3	5,0	
JUNIO	10	5,0	
JULIO	35	4,9	2° SEMESTRE
AGOSTO	5	5,0	
SEPTIEMBRE	5	5,0	
OCTUBRE	7	4,9	
NOVIEMBRE	4	5,0	
DICIEMBRE	11	4,8	
TOTAL	95	4,9	

Una vez consolidado el informe anual de Satisfacción del Cliente Externo, se evidencia que hay una gran conformidad en el cliente externo por los servicios que se presten en la ventanilla única.

Lo anterior, se refleja en la calificación promedio de **4.9** según la escala de valores. Es decir, la atención y oportunidad de la información suministrada por la Ventanilla Única es excelente, reflejándose el grado de satisfacción de los clientes con los servicios prestados por la Contraloría General de Santiago de Cali a través de la Ventanilla Única.



2.3.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI -Código No. 0100-15-08-13-142

El resultado de esta encuesta permitió conocer el nivel de satisfacción de dichos clientes, con los productos o información suministrada por este 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 ésta manera contribuir al fortalecimiento del ejercicio del Control Fiscal.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Conocer el nivel de satisfacción de los miembros 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, 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Obtener la cualificación de las variables que se relacionan a continuación, con relación a los informes producidos en la Contraloría General de Santiago de Cali en cumplimiento de sus funciones constitucionales, legales y misionales, como insumo para el ejercicio del control político ejercido por el citado Concejo Municipal:

- Oportunidad
- Claridad y Calidad de los Contenidos
- Pertinencia
- Utilidad de la Información

La encuesta fue atendida y diligenciada por 19 Concejales-Usuarios, que arroja el siguiente consolidado.

✓ **Consolidación del resultado.**

El resultado de la encuesta se consolida aplicando valores numéricos el cual arroja el siguiente resultado.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

Resultado de encuestas vigencia 2018

P	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	PP
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	2	4	4	4	3,5
2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	3,5
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4	3,6
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4	3,5
PROMEDIO DE TODOS LOS RESULTADOS: 3,5																				

✓ **Análisis del resultado.**

El resultado de la encuesta se consolida aplicando valores numéricos el cual arroja el siguiente resultado:

Promedio por pregunta	
Pregunta N° 1	3,5
Pregunta N° 2	3,5
Pregunta N° 3	3,6
Pregunta N° 4	3,5

- 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 3,5 sobre una calificación máxima de 4,0. Este guarismo permite concluir que la labor desarrollada por el Ente de Control está en un rango de bueno con tendencia a Excelente.
- 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).
- Se llevó a cabo la actividad de retroalimentación establecida como Acción de Mejoramiento, referida en la Metodología para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Externo, Código 0400-16-07-10-117, con la Concejal PATRICIA MOLINA BELTRÁN, quien calificó con **2** la variable “Oportunidad” de los informes de auditoría (*Encuesta No. 16, calendada 29 de noviembre de 2018*), tal como consta en el Acta suscrita el día 14 de diciembre de 2018.

- No fue posible llevar a efecto la actividad de retroalimentación con el Concejal LUIS ENRIQUE GÓMEZ GOMEZ, quien calificó con 1 todas las variables de los informes de auditoría (*Encuesta No. 13, fechada 28 noviembre de 2018*), pues no concedió cita para llevar a cabo la reunión para la misma y tampoco diligenció el Acta que se había dejado en su oficina del Concejo, tal como consta en el documento que se anexa al presente informe.

✓ **Conclusión**

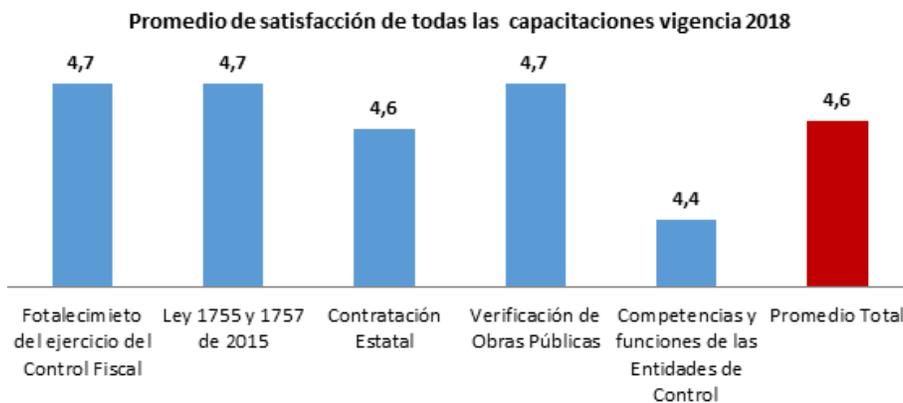
El resultado del diligenciamiento de la encuesta aplicada a los Concejales del Municipio de Santiago de Cali, para conocer el nivel de satisfacción con la información suministrada por la Contraloría General de Santiago de Cali, permite concluir que los informes de control fiscal aportados a la corporación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

2.3.3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – CAPACITACIÓN OFICINA CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO - 0700-15-08-09-104

CAPACITACIONES REALIZADAS A LA COMUNIDAD VIGENCIA 2018				
N°	TEMA	DIRIGIDO A	ASISTENTES	JORNADA
1	Seminario de Fortalecimiento del ejercicio de Control Fiscal, dirigido a Veedores Ciudadanos en cumplimiento al artículo 121 de la Ley 1474 de julio de 2011.	Veedores Ciudadanos	21 (certificados)	52 horas (13 jornadas)
2	Capacitación: Ley 1755 de 2015 (Derechos de Petición) y Ley 1757 de 2015 (Promoción y Protección del derecho a la participación democrática).	Organizaciones sociales, veedores ciudadanos, JAC, JAL y comunidad en general	332	Cuatro (4) jornadas de cuatro (4) horas
3	Contratación Estatal.	Organizaciones sociales, veedores ciudadanos, JAC, JAL y comunidad en general	268	Tres (3) jornadas de cuatro (4) horas
4	Verificación de Obras Públicas.	Organizaciones sociales, veedores ciudadanos, JAC, JAL y comunidad en general	142	Tres (3) jornadas de cuatro (4) horas

5	Competencias y funciones de las Entidades de Control.	Organizaciones sociales, veedores ciudadanos, JAC, JAL y comunidad en general	156	Tres (3) jornadas de cuatro (4) horas
Total Asistentes			919	

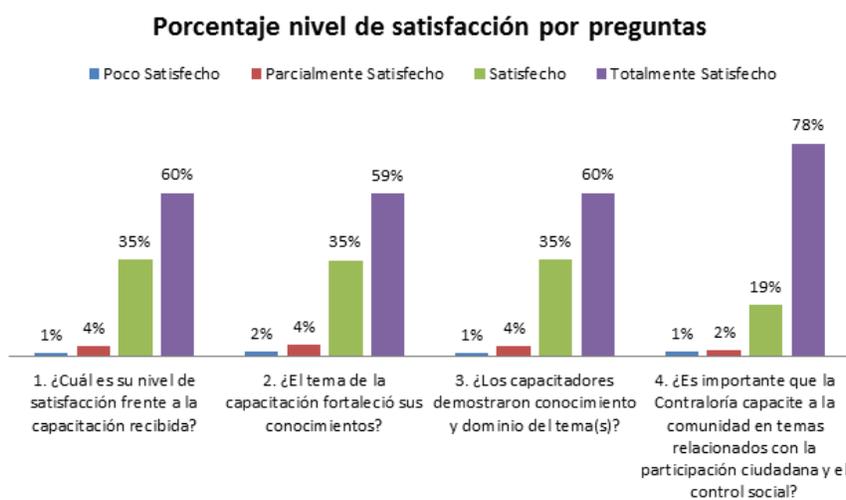
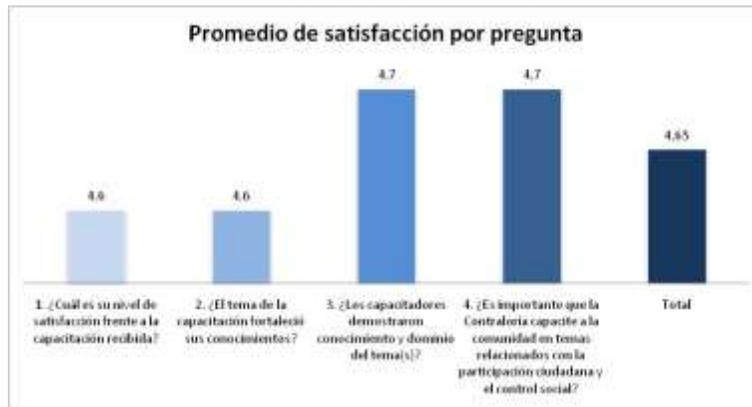
La Oficina de Control Fiscal Participativo en la vigencia 2018, capacitó un total de 919 ciudadanos, de los cuales 653 diligenciaron debidamente la encuesta de satisfacción, obteniéndose los siguientes resultados:



En cuanto a la satisfacción de los ciudadanos frente a las cinco (5) capacitaciones desarrolladas por la Contraloría General de Santiago de Cali durante la vigencia 2018, se obtuvo un promedio de calificación de 4.6, en una escala de valoración entre 2 a 5, con relación a las preguntas planteadas en la encuesta.

PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA

A continuación se muestra el promedio de satisfacción, teniendo en cuenta la escala de valoración entre 2 a 5 por pregunta, frente al total de 653 personas que respondieron debidamente las encuestas:



Interpretación de resultados frente a cantidad, porcentaje y promedio de Satisfacción por pregunta de las cinco (5) capacitaciones:

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

➤ Promedio del total de las capacitaciones: 4.6

Nivel de satisfacción	"Totalmente satisfecho"
Cantidad	391
Porcentaje	60
Nivel de satisfacción	"Satisfecho"
Cantidad	231
Porcentaje	35
Nivel de satisfacción	"Parcialmente satisfecho"
Cantidad	24
Porcentaje	4
Nivel de satisfacción	"Poco satisfecho"
Cantidad	7
Porcentaje	1

El resultado evidencia de manera clara la conformidad o satisfacción de los ciudadanos 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.

- Pregunta 2: **¿El tema de la capacitación fortaleció sus conocimientos?**

➤ Promedio del total de las capacitaciones: 4.6

Nivel de satisfacción	"Totalmente satisfecho"
Cantidad	388
Porcentaje	59
Nivel de satisfacción	"Satisfecho"
Cantidad	229
Porcentaje	35
Nivel de satisfacción	"Parcialmente satisfecho"
Cantidad	26
Porcentaje	4
Nivel de satisfacción	"Poco satisfecho"
Cantidad	10
Porcentaje	2

Lo anterior, confirma que los temas vistos o tratados como fueron; Ley 1474 de julio de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 1757 de 2015, Contratación Estatal, verificación de Obras Públicas, competencias y funciones de las Entidades de Control, permitieron profundizar sus conocimientos, el cual les permitirá realizar la labor de veedores con fundamentos.

- Pregunta 3: **¿Los capacitadores demostraron conocimiento y dominio del tema(s)?**

➤ Promedio del total de las capacitaciones: 4.7

Nivel de satisfacción	"Totalmente satisfecho"
Cantidad	511
Porcentaje	60
Nivel de satisfacción	"Satisfecho"
Cantidad	119
Porcentaje	35
Nivel de satisfacción	"Parcialmente satisfecho"
Cantidad	14
Porcentaje	4
Nivel de satisfacción	"Poco satisfecho"
Cantidad	9
Porcentaje	1

De acuerdo al resultado obtenido, los participantes de las capacitaciones consideraron que los capacitadores tenían conocimiento y dominio de los temas tratados, lo que demuestra que el personal docente fue bien seleccionado y se logró el objetivo de fortalecimiento del control social.

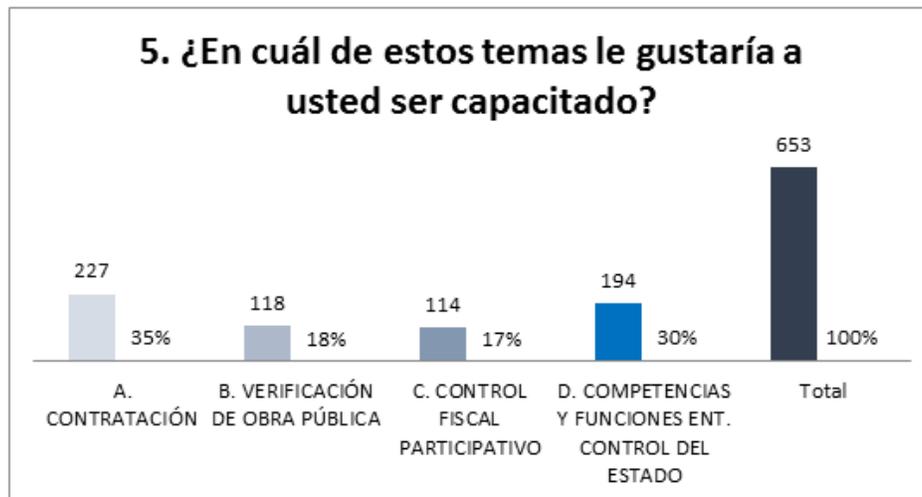
- Pregunta 4: **¿Es importante que la Contraloría capacite a la comunidad en temas relacionados con la participación ciudadana y el control social?**

➤ Promedio del total de las capacitaciones: 4.7

Nivel de satisfacción	"Totalmente satisfecho"
Cantidad	509
Porcentaje	78
Nivel de satisfacción	"Satisfecho"
Cantidad	122
Porcentaje	19
Nivel de satisfacción	"Parcialmente satisfecho"
Cantidad	13
Porcentaje	2
Nivel de satisfacción	"Poco satisfecho"
Cantidad	9
Porcentaje	1

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

Pregunta 5: **¿En cuál de estos temas le gustaría a usted ser capacitado?**



RESULTADOS

Tema	Contratación
Cantidad de encuestados	227
Porcentaje	35
Tema	Verificación de obra pública
Cantidad de encuestados	118
Porcentaje	18
Tema	Control Fiscal Participativo
Cantidad de encuestados	114
Porcentaje	17
Tema	Competencias y funciones de las Entidades de Control del Estado
Cantidad de encuestados	194
Porcentaje	30

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según los datos consolidados, el 35% de los encuestados consideran importante ser capacitados en el tema de **contratación**, toda vez, que como veedores deben velar por la debida ejecución de los contratos que se deben ejecutar en cada una



de las comunas o corregimientos del municipio de Santiago de Cali, teniendo en cuenta que se trata de dineros del Estado.

Así las cosas, la C.G.S.C. considera de igual forma que la comunidad en general debe tener conocimiento de las diferentes etapas de la contratación, el alcance y los límites que tienen los contratistas.

De otro lado, 194 del total de los 653 encuestados, es decir el 30%, manifiestan que les gustaría recibir capacitación sobre las **competencias y funciones de las Entidades de Control del Estado**, considera la C.G.S.C. que lo anterior puede ser con el fin de tener claridad frente al quehacer de los órganos de control, como son la Contraloría, la Procuraduría, la Personería y de este modo acudir a las mismas solo cuando realmente sea necesario y así evitar que se desgasten los operadores jurídicos con temas que allegue la ciudadanía y que no sean competencia del ente de control.

Seguidamente 118 participantes de las capacitaciones y que fueron encuestados, consideran vital ser capacitados en **verificación de obra pública**, tema importante por cuanto el artículo 32 de la ley 80 de 1993, define el contrato de obra pública como aquél que celebran las Entidades Estatales para la construcción, mantenimiento, instalación y en general para la realización de cualquier otro trabajo material sobre bienes inmuebles.

De este modo, como veedores pueden intervenir en el control de la gestión pública como una atribución ciudadana y no como una sustitución de la función que cumplen los órganos de control del Estado.

Por último 114 personas de las 653, equivalente al 17% consideran que capacitar en el tema de **Control Fiscal Participativo** es importante, toda vez, que el control de los recursos públicos permitirá a través de las entidades competentes, devolverle al Municipio de Cali, en medida proporción, los recursos que pudieron haber sido objeto de detrimento patrimonial.

COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS CAPACITACIONES VIGENCIAS 2017-2018

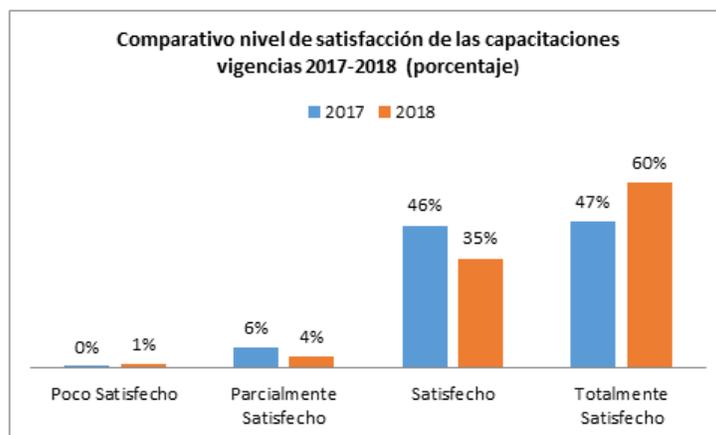
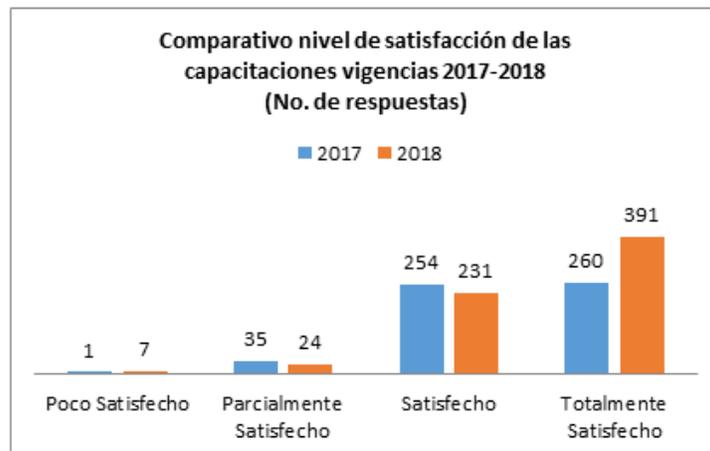
A continuación, se presenta un comparativo de las vigencias 2017 y 2018, con respecto a la pregunta No. 1 de la encuesta, la cual va encaminada a medir la satisfacción de los participantes frente a las capacitaciones recibidas.

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



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

Capacitaciones Comunidad vigencias 2017 y 2018		
Vigencia	No. de personas capacitadas	No. de personas encuestadas
2017	856	550
2018	919	653



Con relación al comparativo del nivel de satisfacción de las vigencias 2017 y 2018, se evidencia que el porcentaje de satisfacción se mantiene constante, lo que indica que para los ciudadanos es muy importante la realización de las capacitaciones, en temas de impacto para la ciudad, así mismo, fortalecer sus conocimientos ha permitido que puedan realizar veedurías importantes a los recursos públicos.

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

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

Número de Requerimientos:	846
Encuestas diligenciadas	22
Tipo de encuesta	Cerrada y personal
Diligenciamiento	Personal, telefónico y correo
Periodo de evaluación	Enero 1 al 31 de diciembre de 2018

PREGUNTAS	SI	NO
1. Recibió Usted información del trámite dado a su petición, queja o denuncia?	22	0
2. Cree Usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente	21	1
3. Cree Usted que la Entidad a la cual la Contraloría trasladó su petición, queja o denuncia le respondió oportunamente	12	5
TOTAL ENCUESTADOS	22	



INTERPRETACIÓN:

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

Frente a la pregunta No. 1, los veintidós (22) peticionarios consideraron que efectivamente recibieron información del trámite de su petición, esto equivale a un 100%, 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 o grupos de interés.

2. Pregunta: **¿Cree Usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia fue atendido oportunamente?**

Del total de los peticionarios encuestados, veintiún (21), equivalente a 95.4 % manifestaron que su petición fue atendida de manera oportuna, lo que muestra que en la Entidad se da cumplimiento a la normatividad vigente tanto en términos como en forma. De otro lado, tan solo uno (1) consideró que el trámite dado a su petición no fue atendido oportunamente, sin embargo, confrontado el SIPAC y el informe final, se evidencia que la respuesta final fue entregada al peticionario a los siete días después de su recepción.

3. Pregunta: **¿Cree Usted que la Entidad a la cual la Contraloría trasladó su petición, queja o denuncia le respondió oportunamente?**

De acuerdo a los datos consolidados, se evidencia de manera clara que en mayor porcentaje los ciudadanos manifiestan estar de acuerdo con los términos de

respuesta por parte de las entidades a las cuales se les trasladó por competencia sus peticiones.

2.3.5. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AUDIENCIA CIUDADANA -Código 0700-15-08-16-171 - VIGENCIAS 2018

INFORMACIÓN CONSOLIDADA			
LUGAR	ASISTENTES	REQUERIMIENTOS	ENCUESTAS
22 Comunas	529	119	287
15 Corregimientos	347	51	173
Total	876	169	460

Durante la vigencia 2018 se realizaron un total de 37 audiencias ciudadanas, las cuales contaron con una asistencia de 876 personas entre comunas y corregimientos, así mismo, se recibieron y se atendieron debidamente 169 requerimientos.

De otro lado, frente al total de los asistentes la Oficina de Control Fiscal Participativo recibió debidamente diligenciadas 460 encuestas, en tanto que 287 corresponden a las 22 comunas y 173 a los 15 corregimientos.

COMPARATIVO VIGENCIAS 2017-2018

VIGENCIA	No. ENCUESTAS		TOTAL	% VARIACIÓN
	COMUNAS	CORREGIMIENTOS		
2017	285	160	445	3,37
2018	287	173	460	

Frente a la vigencia inmediatamente anterior, se evidencia que se mantiene una constante con relación a quienes diligenciaron debidamente la encuesta.

CALIFICACIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS POR COMUNAS Y CORREGIMIENTOS

PREGUNTA	ÍTEMES	TOTAL	PORCENTAJE
1. ¿A través de qué medio se enteró usted del evento que hoy realiza la Contraloría General de Santiago de Cali?	Invitación Directa	275	59,8%
	WEB	9	2,0%
	Redes Sociales	65	14,1%
	correo	25	5,4%
	teléfono	48	10,4%
	Aviso	38	8,3%
	TOTAL	460	100

Frente al total de los participantes de las comunas y corregimientos en las audiencias ciudadanas, la mayoría se enteró de la realización de las mismas por invitación directa, lo que equivale a un 59.8%, mientras el 2% tuvieron conocimientos a través de la página web de la Entidad.

Lo anterior, nos invita a fortalecer la comunicación de las audiencias a través de los otros canales arriba enunciados.

PREGUNTA	ÍTEMS	TOTAL	PORCENTAJE
2. ¿Es clara la labor que desempeña la Contraloría General de Santiago de Cali?	SI	451	98,0
	NO	9	2,0
	TOTAL	460	100

De acuerdo a lo reportado por los asistentes encuestados, se evidencia que el 98% considera que la labor que desempeña la C.G.S.C. es comprendida, lo que permite que la comunidad tenga acercamiento con la Entidad cuando de alguna presunta inconsistencia conozcan.

PREGUNTA	ÍTEMS	TOTAL	PORCENTAJE
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	457	99,3
	NO	3	0,7
	TOTAL	460	100

De lo anterior, se puede concluir que la mayoría de los asistentes encuestados, consideran que los encuentros como las audiencias ciudadanas, permiten realizar seguimiento a las inversiones realizadas por el Municipio de Cali, toda vez, que, en las mismas, se presenta el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI), a través del cual la comunidad en general puede evidenciar los presupuestos asignados a cada comuna y su ejecución. De igual forma, es el escenario propicio para que los asistentes expongan las inquietudes y presuntas irregularidades frente al mismo, con el fin que las distintas dependencias de acuerdo a su competencia funcional, tomen los correctivos necesarios, cuando dé a lugar.

PREGUNTA	ÍTEMS	TOTAL	PORCENTAJE
4. ¿Considera que la Contraloría General de Santiago de Cali, debe seguir realizando las Audiencias ciudadanas?	SI	460	100
	NO	0	0
	TOTAL	460	100

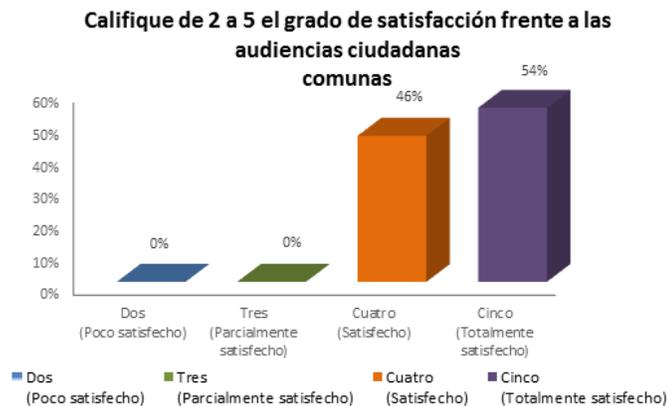
La totalidad de los asistentes encuestados, consideran que la C.G.S.C. debe continuar realizando las Audiencias Ciudadanas, toda vez, que las mismas

permiten tener un acercamiento con la comunidad, ser escuchados y resolver sus inquietudes.

PREGUNTA 5. Califique de 2 a 5 el grado de satisfacción frente a las Audiencias Ciudadanas: 2: Poco Satisfecho - 3: Parcialmente Satisfecho - 4: Satisfecho 5: Totalmente Satisfecho

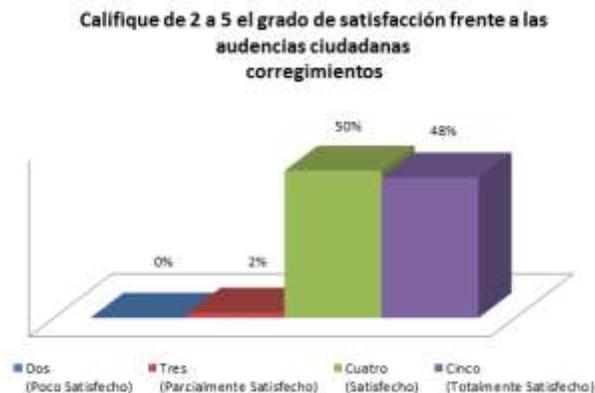
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA EN LAS COMUNAS

El 54% de los participantes encuestados se sintieron “**Totalmente Satisfechos**” y el 46% “**Satisfechos**”, frente a las Audiencias Ciudadanas realizadas por este Organismo de Control Fiscal.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA EN LOS CORREGIMIENTOS

El 48% de los participantes encuestados se sintieron “**Totalmente Satisfechos**” y el 50% “**Satisfechos**”, frente a las Audiencias Ciudadanas realizadas por este Organismo de Control Fiscal.

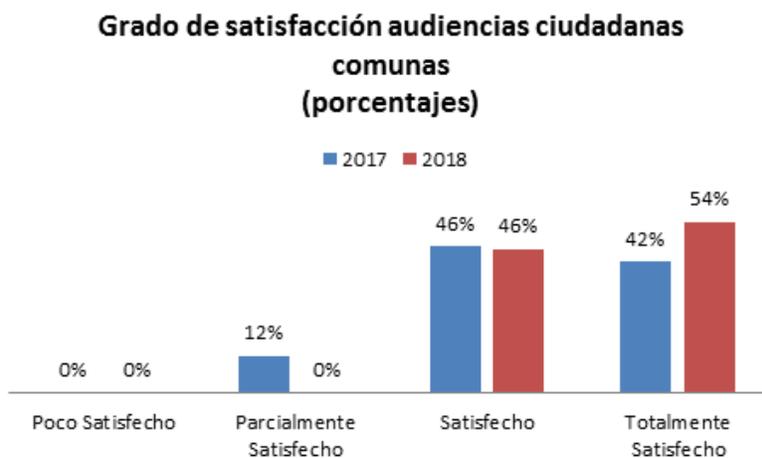
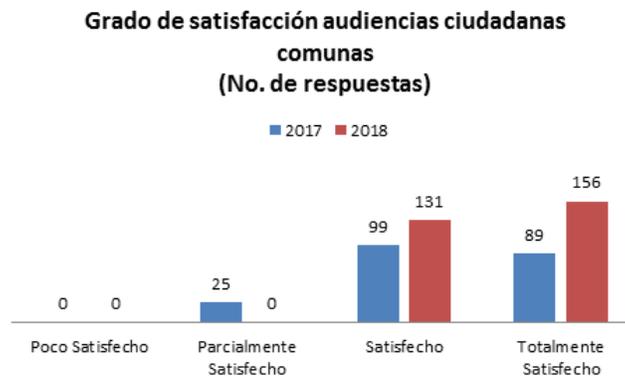


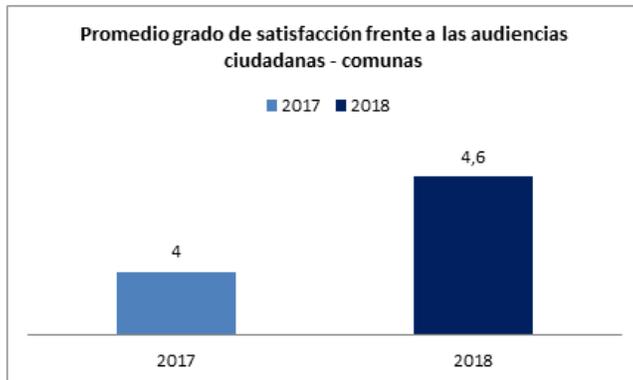
Lo anterior, indica que la mayoría de quienes asistieron a las audiencias ciudadanas, tanto en comunas como en corregimientos, están conformes con la realización de las mismas, lo que motiva a este Organismo de Control a continuar promoviendo el Control Social articulado al Control Fiscal.

Así mismo, se puede inferir que la satisfacción es positiva, dado que tanto la comunidad en general como los actores involucrados, analizan en estos espacios temas de competencia del ente de control fiscal, frente a la vigilancia de los recursos públicos.

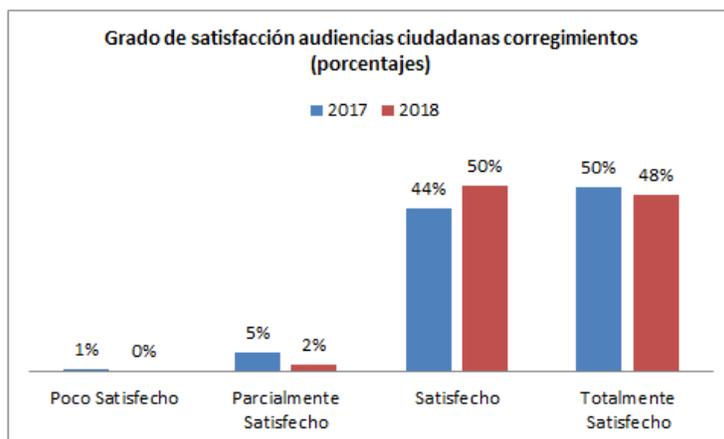
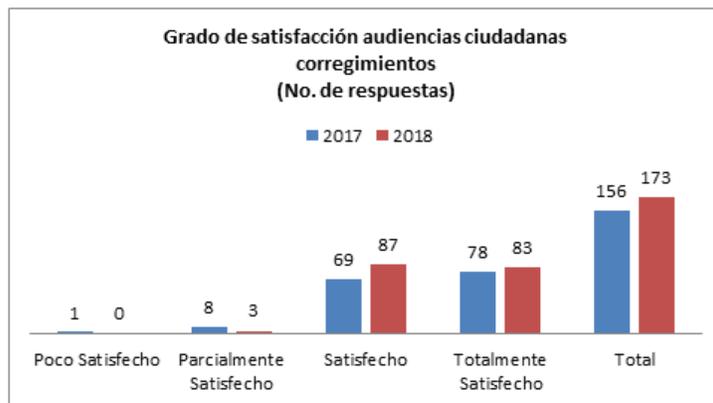
Igual de importante son las Audiencias, por cuanto la comunidad tiene la oportunidad de plasmar sus quejas, peticiones y denuncias ciudadanas.

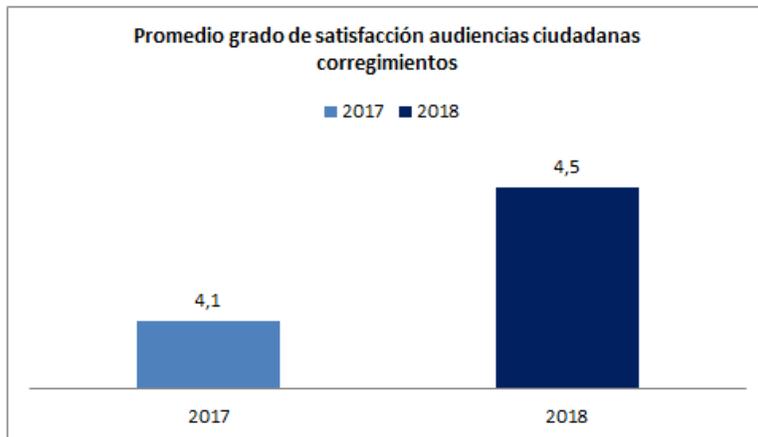
COMPARATIVO GRADO DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS AUDIENCIAS CIUDADANAS EN LAS COMUNAS VIGENCIAS 2017 Y 2018





COMPARATIVO GRADO DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS AUDIENCIAS CIUDADANAS EN LAS CORREGIMIENTOS





Los datos que se reflejan en los gráficos anteriores, en donde se realiza un comparativo con la vigencia inmediatamente anterior, demuestran que hubo evidentemente un incremento frente a la satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la realización de las audiencias ciudadanas tanto en las comunas de Santiago de Cali, como en los corregimientos.

Es decir, que 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.

2.3.6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SUJETO DE CONTROL - CODIGO No. 1100-1200-1400-1500-1700-1800-15- 08-04-21

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE ADMINISTRACIÓN CENTRAL

Teniendo en cuenta la metodología establecida por la Contraloría General de Santiago de Cali, cuyo objeto es medir el nivel de satisfacción de la prestación del servicio del cliente externo en el Municipio de Santiago de Cali y Entidades Descentralizadas, se presenta el resultado de la evaluación de la vigencia 2018 por cada auditoría realizada que esta Dirección Técnica auditó.

La Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo Sujeto de Control se califica con la escala (De 1 a 4) según el grado de satisfacción o insatisfacción determinada por la entidad a saber: 1: Poco Satisfecho, 2: Parcialmente Satisfecho, 3: Satisfecho, 4 Muy Satisfecho.

La Dirección Técnica ante Administración Central en la vigencia 2018 realizó dos (2) Auditorías Regulares, dos (2) especiales y una (1) Exprés, obteniendo un promedio de **3.8**

AUDITORIAS REALIZADAS Y CALIFICADAS POR LA ENTIDAD SUJETA DE CONTROL	
AGEI 1:	Regular Municipio de Santiago de Cali (Incluye Corporación Concejo Municipal) vigencia 2017.
AGEI 2:	Regular a la Personería Municipal de Cali Vigencia 2016-2017
AGEI 3:	Especial Intersectorial a los avances del Plan de Desarrollo "Cali Progresas Contigo"
AGEI 4:	Especial a los ingresos tributarios y no tributarios por concepto de rentas menores o rentas varias
AGEI 5:	Exprés titulación Hacienda San Joaquín.

- La AGEI Regular al Municipio Santiago de Cali, fue calificada por el Despacho del Señor Alcalde con una calificación de 4 en todas las seis preguntas, para un promedio de 4.
- La AGEI Regular a la Personería Municipal fue calificada por el Jefe de Control Interno; las preguntas 1 y 2 con una calificación 3 y las preguntas 3,4,5 y 6 con una calificación de 4, para un promedio de 3.7
- La AGEI Intersectorial a los avances del Plan de Desarrollo 2016-2019 "Cali Progresas Contigo" lo calificaron dos Entidades Sujetas de Control a saber "El Dagma" las preguntas 1, 2, 4, 5 y 6 fueron calificadas con 4, la pregunta N° 3 fue calificada con 3. Y el Departamento Administrativo de Planeación Municipal califico las preguntas 1, 2, 4, 5 y 6 con 4, la pregunta N° 3 para un promedio de calificación de 3.8.
- La AGEI Especial a los Ingresos Tributarios y no Tributarios por concepto de Rentas - vigencia 2017; La Directora del Departamento de Hacienda Municipal calificó las preguntas 1, 2, 4, 5 y 6 con 4 y la pregunta N° 3 con 3. Para un promedio de 3.8
- La AGEI Exprés a la Titulación del Predio Hacienda San Joaquín del Municipio de Cali, la Directora del Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, califico las preguntas 1, 2, 3, 5 y 6 con 4 y la pregunta N° 4 fue calificada con 3. Para un promedio de 3.8

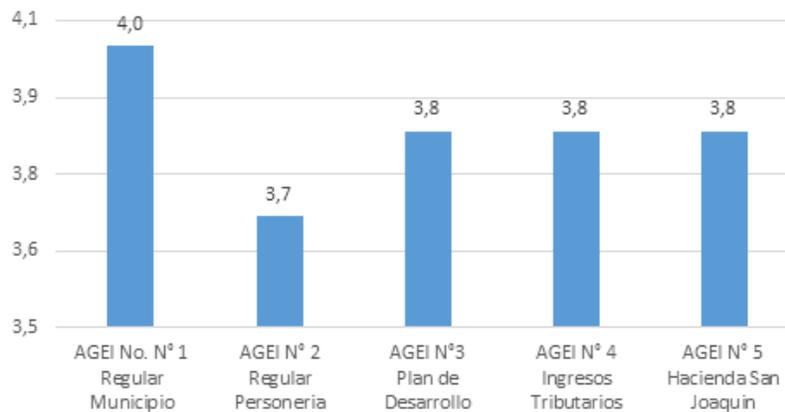
La auditoría que obtuvo la mayor calificación fue la AGEI Regular al Municipio Santiago de Cali (incluye Concejo) vigencia 2017, el cual alcanzó en todas sus preguntas una calificación de 4, la AGEI Regular a la Personería Obtuvo 3.7, las demás auditorias alcanzaron una calificación de 3.8, Para un promedio total de la Dirección Técnica de **3.8**, que según el rango de evaluación de la Encuesta de

Satisfacción del Cliente Externo Sujeto de Control en su versión 13, es totalmente satisfecho.

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

PREGUNTAS	AGEI No. 1 Regular Municipio	AGEI No. 2 Regular Personería	AGEI No. 3 Plan de Desarrollo	AGEI N° 4 Ingresos Tributarios	AGEI N° 5 Hacienda San Joaquín	Total Promedio
1	4	3	4	4	4	3.8
2	4	3	4	4	4	3.8
3	4	4	3	3	4	3.6
4	4	4	4	4	3	3.8
5	4	4	4	4	4	4,0
6	4	4	4	4	4	4.0
Promedio por Auditoría	4.0	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8

Evaluación Cliente Externo



Calificaciones por preguntas:

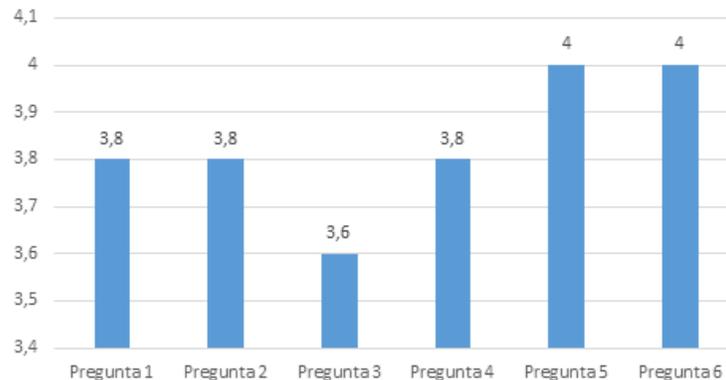
Según las auditorías de esta vigencia la calificación por pregunta fueron la siguiente:

- La pregunta N^a 1: ¿La Notificación de la Auditoría fue clara y oportuna? obtuvo una calificación de **3.8**
- Pregunta No. 2: ¿La auditoría se desarrolló, en los términos y condiciones establecidos por la C.G.S.C? Obtuvo una calificada de **3.8**
- Pregunta No. 3: ¿Los resultados plasmados en los Informes de la auditoría desarrollo el objetivo plasmado? Obtuvo una calificación de **3.6**

- Pregunta No. 4: ¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría fue? Obtuvo una calificación de **3.8**
- Pregunta No. 5: ¿El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría? Obtuvo una calificación de **4.0**.
- Pregunta Nª 6: ¿El ejercicio del control fiscal realizado por la Contraloría? Obtuvo una calificación de **4.0**.

PREGUNTA	CALIFICACIÓN VIGENCIA 2018
1	3.8
2	3.8
3	3.6
4	3.8
5	4.0
6	4.0
TOTAL	3.8

Evaluación Preguntas Cliente Externo



Como se aprecia en el cuadro las preguntas 5 y 6 alcanzaron la mayor calificación encontrándose nuestros sujetos de control totalmente satisfecho con la labor realizada por los servidores públicos de esta Dirección.

Las preguntas 1, 2 y 4 lograron una calificación de 3.8 que también se encuentran en el rango de satisfactorio. La pregunta N°3 fue la de menor calificación con un 3.6 igualmente encontrándose en el mismo rango.

CONCLUSIÓN.

Teniendo en cuenta la calificación realizada por las Entidades sujetas de control del Municipio de Santiago de Cali, sobre la opinión del nivel de satisfacción sobre el control fiscal que ejerce esta Dirección, está considerado en un nivel totalmente

satisfecho, arrojando una calificación promedio de **3.8** de **4** que es la calificación máxima, por consiguiente, no es necesario llevar a cabo una retroalimentación.

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE SECTOR SALUD

La Dirección Técnica ante sector Salud, con relación a la evaluación de la encuesta de Satisfacción del Cliente Externo Sujeto de Control, realizó en la vigencia 2018, un total de ocho (8) Encuestas, correspondientes a las AGEI regulares y especiales ejecutadas en la vigencia, teniendo la escala de valores la siguiente:

Código: 1100.1200.1400.1500.1800.15.08.04.21 - Versión No.13 – Vigencia 2018

- 1: POCO SATISFECHO.
- 2: PARCIALMENTE SATISFECHO.
- 3: SATISFECHO.
- 4: TOTALMENTE SATISFECHO.

1. AGEI Regular a la gestión fiscal de la Red de Salud Centro E.S.E – vigencias 2016-2017

	1	2	3	4
1. ¿La Notificación de Auditoría fue clara y oportuna?				X
2. ¿La auditoría se desarrolló, en los términos y condiciones establecidas por la CGSC?				X
3. ¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto?				X
4. ¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?				X
5. ¿El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría?				X
6. ¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?				X

Sin observación del Sujeto de Control

2. AGEI Regular a la gestión fiscal de la Red de Salud Sur Oriente E.S.E – vigencias 2016-2017

	1	2	3	4
1. ¿La Notificación de Auditoría fue clara y oportuna?				X
2. ¿La auditoría se desarrolló, en los términos y condiciones establecidas por la CGSC?				X
3. ¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto?				X
4. ¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?				X

	1	2	3	4
5. ¿El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría?				X
6. ¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?				X

Sin observación del sujeto de Control.

3. AGEI Regular a la gestión fiscal de la Red del Hospital Geriátrico San Miguel E.S.E – vigencias 2016-2017

	1	2	3	4
1. ¿La Notificación de Auditoría fue clara y oportuna?				X
2. ¿La auditoría se desarrolló, en los términos y condiciones establecidas por la CGSC?				X
3. ¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto?				X
4. ¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?				X
5. ¿El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría?				X
6. ¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?				X

Sin observación del Punto de Control.

4. AGEI Especial Articulada a la Red de Salud Ladera – proyecto de inversión para la IPS Siloé

	1	2	3	4
1. ¿La Notificación de Auditoría fue clara y oportuna?				X
2. ¿La auditoría se desarrolló, en los términos y condiciones establecidas por la CGSC?			X	
3. ¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto?				X
4. ¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?			X	
5. ¿El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría?				X
6. ¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?				X

Sin observación del Sujeto de Control.

5. AGEI Especial a facturación, glosas, cobro y recobro en las cinco (5) Empresas Sociales del Estado – ESE del nivel 1 del Municipio en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de la vigencia – 2017

	1	2	3	4
1. ¿La Notificación de Auditoría fue clara y oportuna?				X
2. ¿La auditoría se desarrolló, en los términos y condiciones establecidas por la CGSC?				X
3. ¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto?				X
4. ¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?				X
5. ¿El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría?				X
6. ¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?				X

Se realiza ponderación de la calificación efectuada por las entidades, ya que en la auditoria intervinieron la Red de Salud del Norte ESE, Red de Salud del Centro ESE, Red de Salud del Oriente ESE, Red de Salud del Sur oriente ESE y Red de Salud de Ladera ESE.

La Red de Salud del Sur oriente ESE manifiesta que los tiempos de desarrollo de la auditoria no fueron claros ya que las actividades se adelantaron en toda la Red.

6. AGEI Especial a la Salud Pública en emergencias y desastres – vigencia 2017

	1	2	3	4
1. ¿La Notificación de Auditoría fue clara y oportuna?				X
2. ¿La auditoría se desarrolló, en los términos y condiciones establecidas por la CGSC?			X	
3. ¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto?			X	
4. ¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?				X
5. ¿El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría?				X
6. ¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?				X

Sin observación del Punto de Control.

7. AGEI Especial al cumplimiento de los lineamientos del Plan Decenal para el Control del Cáncer, por parte de la Autoridad Sanitaria y la Red de Salud Pública de Santiago de Cali, vigencia 2017 y de enero a agosto de 2018

	1	2	3	4
1. ¿La Notificación de Auditoría fue clara y oportuna?				X
2. ¿La auditoría se desarrolló, en los términos y condiciones establecidas por la				X

	1	2	3	4
CGSC?				
3. ¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto?				X
4. ¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?				X
5. ¿El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría?				X
6. ¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?				X

Sin observaciones por parte de las entidades auditadas.

Se realiza ponderación de la calificación efectuada por las entidades, ya que la auditoría vinculaba a la Red de Salud Pública de la ciudad de Santiago de Cali y a la Secretaria de Salud Pública Municipal.

8. AGEI Especial Intersectorial Articulada a la Política Pública de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia

	1	2	3	4
1. ¿La Notificación de Auditoría fue clara y oportuna?				X
2. ¿La auditoría se desarrolló, en los términos y condiciones establecidas por la CGSC?				X
3. ¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto?				X
4. ¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?				X
5. ¿El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría?				X
6. ¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?				X

Sin observaciones por parte de las entidades auditadas.

Se realiza ponderación de la calificación efectuada por las entidades, ya que la auditoría por desarrollarse bajo la modalidad intersectorial vinculaba a la Secretaria de Salud Pública Municipal, Secretaria de Deportes Municipal, Secretaria de Educación Municipal y la Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana Municipal.

RESULTADOS CONSOLIDADOS

Dirección Técnica ante Sector Salud

Encuesta de Satisfacción Cliente Externo Sujeto de Control

Código: 1100.1200.1400.1500.1800.15.08.04.21 - Versión No.13 – Vigencia 2018

Pregunta	AGEI Regular a la gestión fiscal de la Red de Salud Centro E.S.E – vigencias 2016-2017	AGEI Regular a la gestión fiscal de la Red de Salud Sur Oriente E.S.E – vigencias 2016-2017	AGEI Regular a la gestión fiscal de la Red del Hospital Geriátrico San Miguel E.S.E – vigencias 2016-2017	AGEI Especial Articulada a la Red de Salud Ladera – proyecto de inversión para la IPS Siloé	AGEI Especial a facturación, glosas, cobro y recobro en las cinco (5) Empresas Sociales del Estado – ESE del nivel 1 del Municipio en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de la vigencia - 2017	AGEI Especial a la Salud Pública en emergencias y desastres – vigencia 2017	AGEI Especial al cumplimiento de los lineamientos del Plan Decenal para el Control del Cáncer, por parte de la Autoridad Sanitaria y la Red de Salud Pública de Santiago de Cali, vigencia 2017 y de enero a agosto de 2018	AGEI Especial Intersectorial Articulada a la Política Pública de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia	Total Promedio
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Calificación por AGEI	4	4	4	3.7	4	3.7	4	4	4

De la ponderación de las encuestas del Cliente Externo efectuadas durante la vigencia 2018, se evidencia que las entidades se encuentran totalmente satisfechas con el ejercicio auditor adelantado por la Dirección Técnica ante sector Salud.

La pregunta No 2. ¿La auditoría se desarrolló, en los términos y condiciones establecidas por la CGSC?, de la AGEI Especial a facturación, glosas, cobro y recobro en las cinco (5) Empresas Sociales del Estado – ESE del nivel 1 del Municipio en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de la vigencia – 2017, generó dudas al momento de ser calificada por parte de la Red de Salud de Sur oriente ESE, ya que no se entiende si se refiere a los tiempos que el equipo auditor dedica a visitar cada entidad y hacer trabajo de campo o al

cumplimiento de los tiempos establecidos en las etapas de planeación, ejecución e informe que componen el ejercicio auditor, por lo que en dos auditorías los sujetos calificaron como satisfecho esta pregunta.

No se realiza comparación con los resultados obtenidos en la vigencia 2017 teniendo en cuenta que la metodología de calificación cambio para la vigencia 2018, por lo que los parámetros de calificación no se equiparan para realizar tal acción.

Dirección Técnica ante Sector Salud
Encuesta de Satisfacción Cliente Externo Sujeto de Control
Código: 1100.1200.1400.1500.1800.15.08.04.21 - Versión No.13 – Vigencia 2018
Calificación por pregunta

AGEI	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Promedio
AGEI Regular a la gestión fiscal de la Red de Salud Centro E.S.E – vigencias 2016-2017	4	4	4	4	4	4	4
AGEI Regular a la gestión fiscal de la Red de Salud Sur Oriente E.S.E – vigencias 2016-2017	4	4	4	4	4	4	4
AGEI Regular a la gestión fiscal de la Red del Hospital Geriátrico San Miguel E.S.E – vigencias 2016-2017	4	4	4	4	4	4	4
AGEI Especial Articulada a la Red de Salud Ladera – proyecto de inversión para la IPS Siloé	4	3	4	3	4	4	4
AGEI Especial a facturación, glosas, cobro y recobro en las cinco (5) Empresas Sociales del Estado – ESE del nivel 1 del Municipio en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de	4	4	4	4	4	4	4

AGEI	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Promedio
diciembre de la vigencia - 2017							
AGEI Especial a la Salud Pública en emergencias y desastres – vigencia 2017	4	3	3	4	4	4	4
AGEI Especial al cumplimiento de los lineamientos del Plan Decenal para el Control del Cáncer, por parte de la Autoridad Sanitaria y la Red de Salud Pública de Santiago de Cali, vigencia 2017 y de enero a agosto de 2018	4	4	4	4	4	4	4
AGEI Especial Intersectorial Articulada a la Política Pública de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia	4	4	4	4	4	4	4

Se evidencia que en promedio las preguntas fueron calificadas como totalmente satisfecho en las auditorias desarrolladas por la Dirección Técnica ante el sector Salud, durante la vigencia 2018.

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE SECTOR FÍSICO

Para la Evaluación de Satisfacción del cliente Externo, se presenta el informe consolidado de nuestros sujetos de Control, así:

1. TOTAL DE ENCUESTAS DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE SECTOR FÍSICO

Nombre Auditoría	No. Encuestas
AGEI Regular a la Gestión Fiscal de Metro Cali S.A.	1
AGEI Especial al Programa de Movilidad de Santiago de Cali - Vigencia 2016 - 2017.	1

AGEI Regular a la Gestión Fiscal de la EMRU EIC.	1
AGEI Especial al Contrato Interadministrativo y el Acta de Apoyo entre la Secretaría Municipal de Tránsito y Transporte y el CDAV -Ltda., Modalidad Especial. Vigencia 2017.	2
AGEI Modalidad Especial, a los contratos de empréstitos autorizados mediante Acuerdo 0415 de 2017.	1
AGEI Especial de Seguimiento al Plan 21 Megaobras Fase II y Proyecto Corredor Verde.	1
TOTAL	7

La Dirección Técnica ante el Sector Físico durante la vigencia 2018, recibió un total de siete (7) encuestas correspondiente a seis (6) auditorías, así: dos Regulares a: Metro Cali S.A. y EMRU EIC, y cuatro Especiales: AGEI al Programa de Movilidad de Santiago de Cali - Vigencia 2016 - 2017, AGEI al Contrato Interadministrativo y el Acta de Apoyo entre la Secretaría Municipal de Tránsito y Transporte y el CDAV Ltda.- vigencia 2017, AGEI a los Contratos de Empréstitos Autorizados mediante Acuerdo 0415 de 2017 y AGEI de Seguimiento al Plan 21 Megaobras Fase II y Proyecto Corredor Verde.

En la AGEI al Contrato Interadministrativo y el Acta de Apoyo entre la Secretaría Municipal de Tránsito y Transporte y el CDAV Ltda.- vigencia 2017, se recibieron dos encuestas diligenciadas por la Secretaría de Movilidad y el CDAV Ltda., cuyas calificaciones fueron promediadas, en el cuadro siguiente:

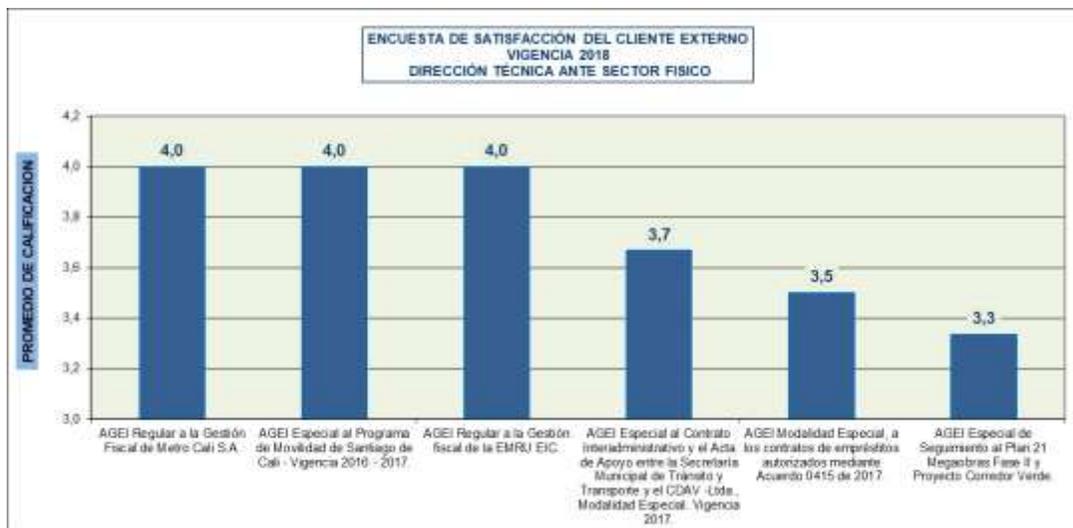
2. TABULACIÓN DE LA ENCUESTA POR AUDITORÍA

Calificación obtenida por AGEI

Pregunta	AGEI Regular a la Gestión Fiscal de Metro Cali S.A.	AGEI Especial al Programa de Movilidad de Santiago de Cali Vigencia 2016 - 2017.	AGEI Regular a la Gestión Fiscal de la EMRU EIC.	AGEI Especial al Contrato Interadministrativo y el Acta de Apoyo entre la Secretaría Municipal de Tránsito y Transporte y el CDAV -Ltda., Modalidad Especial. Vigencia 2017.	AGEI Modalidad Especial, a los contratos de empréstitos autorizados mediante Acuerdo 0415 de 2017.	AGEI Especial de Seguimiento al Plan 21 Megaobras Fase II y Proyecto Corredor Verde.	Total por Pregunta
1	4	4	4	4	3	3	3,7
2	4	4	4	4	3	3	3,7

3	4	4	4	3,5	4	3	3,8
4	4	4	4	3,5	4	4	3,9
5	4	4	4	3,5	4	4	3,9
6	4	4	4	3,5	3	3	3,6
PROMEDIO POR ENTIDAD	4,00	4,00	4,00	3,67	3,50	3,33	3,75

Para esta vigencia la CGSC modificó la encuesta de tal manera que las calificaciones son de 1 a 4, por lo tanto, una vez tabuladas las siete (7) encuestas se pudo evidenciar que se obtuvo un promedio de 3,75.



TABULACIÓN DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

Pregunta	AGEI Regular a la Gestión Fiscal de Metro Cali S.A.	AGEI Especial al Programa de Movilidad de Santiago de Cali - Vigencia 2016 - 2017.	AGEI Regular a la Gestión fiscal de la EMRU EIC.	AGEI Especial al Contrato Interadministrativo y el Acta de Apoyo entre la Secretaría Municipal de Tránsito y Transporte y el CDAV -Ltda., Modalidad Especial. Vigencia 2017. * Nota: calificación promedio de las dos entidades auditadas	AGEI Modalidad Especial, a los contratos de empréstitos autorizados mediante Acuerdo 0415 de 2017.	AGEI Especial de Seguimiento al Plan 21 Megaobras Fase II y Proyecto Corredor Verde.	TOTAL POR PREGUNTA
¿La notificación de la auditoría fue clara y oportuna?	4	4	4	4	3	3	3,7
¿La auditoría se desarrolló en los	4	4	4	4	3	3	3,7

Pregunta	AGEI Regular a la Gestión Fiscal de Metro Cali S.A.	AGEI Especial al Programa de Movilidad de Santiago de Cali - Vigencia 2016 - 2017.	AGEI Regular a la Gestión fiscal de la EMRU EIC.	AGEI Especial al Contrato Interadministrativo y el Acta de Apoyo entre la Secretaría Municipal de Tránsito y Transporte y el CDAV -Ltda., Modalidad Especial. Vigencia 2017. * Nota: calificación promedio de las dos entidades auditadas	AGEI Modalidad Especial, a los contratos de empréstitos autorizados mediante Acuerdo 0415 de 2017.	AGEI Especial de Seguimiento al Plan 21 Megaobras Fase II y Proyecto Corredor Verde.	TOTAL POR PREGUNTA
términos y condiciones establecidos por la CGSC?							
¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto?	4	4	4	3,5	4	3	3,8
¿El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?	4	4	4	3,5	4	4	3,9
¿El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría?	4	4	4	3,5	4	4	3,9
¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido al mejoramiento de la entidad?	4	4	4	3,5	3	3	3,6
PROMEDIO POR ENTIDAD	4,00	4,00	4,00	3,67	3,50	3,33	3,75

En la tabulación por pregunta se determinó que la mayoría de las preguntas obtuvieron una calificación promedio de 3,75, que corresponde a 93,7% del total.

En las auditorías Regulares a Metro Cali S.A. y EMRU, y en la Especial al Programa de Movilidad, todas las preguntas obtuvieron la máxima calificación de 4.0. Las preguntas 4 y 5 alcanzaron el mejor promedio de calificación.

La AGEI de Seguimiento al Plan 21 Megaobras Fase II y Proyecto Corredor Verde obtuvo una calificación promedio de 3,33, que equivale a 83% del total posible de la evaluación.

Análisis Comparativo vigencia 2017- 2018

Vigencia	1	2	3	4	5	6	7	8	Promedios
2017	5	4	4.1	4.6	4.4	5	4	NA	4.5
2018	3,7	3,7	3,8	3,9	3,9	3,6	--	--	3,8

Debido a que la Contraloría General de Santiago de Cali para la vigencia 2018 modificó la encuesta, pasando de ocho a seis preguntas, y que varió la escala de calificación de 1 a 5 a 1 a 4, no es posible hacer este comparativo.

No obstante, se observa que en el 2017 se obtuvo un puntaje de 4,5 que representa el 90% del total de la calificación y en el 2018 se obtuvo un puntaje de 3,75 correspondiente al 93,7% del total, concluyendo que los sujetos de control de la Dirección Técnica ante el Sector Físico perciben en un alto grado la satisfacción de los servicios.

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE RECURSOS NATURALES Y ASEO

Se obtuvo el siguiente resultado, de acuerdo a las AGEI realizadas:

3. TOTAL ENCUESTAS DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE RECURSOS NATURALES

Nombre Auditoría	No. Encuestas
AGEI a la Gestión Fiscal del Fondo Especial de Vivienda	1
AGEI Especial a la Gestión Fiscal realizada por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESPM	1
AGEI Especial Intersectorial a la Gestión del recurso hídrico subterráneo en el Municipio de Santiago de Cali.	1
AGEI Especial a la Gestión Integral del riesgo de Desastres	1
TOTAL	4

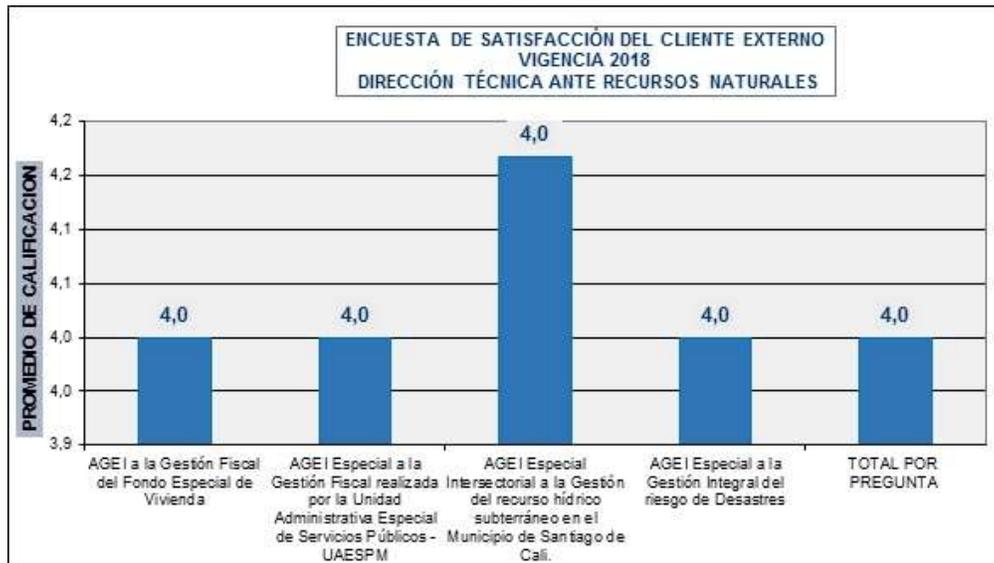
La Dirección Técnica ante Recursos Naturales durante la vigencia 2018, realizó un total de siete (7) encuestas correspondientes a cuatro auditorías, así:

4. TABULACIÓN DE LA ENCUESTA POR AUDITORÍA

Calificación obtenida por AGEI

Pregunta	AGEI a la Gestión del Especial Vivienda	AGEI Especial a la Gestión Fiscal realizada por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESPM	AGEI Especial Intersectorial a la Gestión del recurso hídrico subterráneo en el Municipio de Santiago de Cali.	AGEI Especial a la Gestión Integral del riesgo de Desastres	TOTAL POR PREGUNTA
La notificación de la auditoría fue clara y oportuna?	4	4	4	4	4,0
La auditoría se desarrolló en los términos y las condiciones establecidas por la CGSC?	4	4	4	4	4,0
¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto?	4	4	4	4	4,0
El trato proporcionado por los servidores públicos que realizaron la auditoría, fue?	4	4	4	4	4,0
El equipo auditor garantizó la confidencialidad de la información suministrada en el desarrollo de la auditoría?	4	4	4	4	4,0
El ejercicio del control fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?	4	4	4	4	4,0
PROMEDIO POR ENTIDAD	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Una vez tabuladas las siete (7) encuestas se pudo evidenciar que se obtuvo un promedio de 4,0 es decir la máxima calificación en todas las auditorías



TABULACIÓN DE LA ENCUESTA POR PREGUNTA

En la tabulación por pregunta, se pudo determinar que todas las preguntas obtuvieron una calificación promedio de 4.0, que es la máxima calificación dentro del rango de calificación, es decir excelente.

Análisis Comparativo vigencia 2017- 2018

Vigencia	1	2	3	4	5	Promedios
2018	4,0	4,0	4,0	4,0		4,0
2017	4,7	4,0	4,6	4,5	5,0	4,5

La Dirección Técnica ante Recursos Naturales obtuvo una calificación en sus auditorías durante la vigencia 2018, de 4.0 que es la máxima calificación, respecto a la calificación obtenida en la vigencia 2017, se puede decir que se mejoró por cuanto todas las preguntas y todas las auditorías fueron calificadas con la mayor calificación, situación que no sucedió en el 2017. Sin embargo es imposible realizar un comparativo por cuanto los parámetros a medir no son los mismos, situación que hace que no se pueda establecer una comparación.

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EDUCACIÓN

Evaluación de Satisfacción del cliente Externo, informe consolidado de nuestros sujetos y puntos de Control, así:

ENCUESTAS SECTOR EDUCACIÓN

Nombre Auditoría	No. Encuestas
AGEI Regular a la I.U. Escuela Nacional del Deporte Vigencia – 2016 y 2017.	1
AGEI, Especial a los procesos de formación artísticas, vigencia – 2017.	1
AGEI Especial Deserción Escolar y el Ausentismo de los Niños y Adolescentes de las Instituciones Educativas Oficiales, vigencia - 2017	1
AGEI Especial a la contratación de CORFECALI, realizada con el Municipio de Santiago de Cali, Vigencia 2017	1
AGEI Especial a la Contratación Escenarios Deportivos, Vigencia - 2017	1
TOTAL	5

La Dirección Técnica ante Sector Educación durante la vigencia 2018, realizó un total de cinco (05) encuestas, correspondientes a cinco (05) auditorías, así: una (1) Regular AGEI Regular a la I.U. Escuela Nacional del Deporte Vigencia – 2016 y 2017; cuatro (04) Especiales:, AGEI, Especial a los procesos de formación artísticas, vigencia – 2017, AGEI Especial Deserción Escolar y el Ausentismo de los Niños y Adolescentes de las Instituciones Educativas Oficiales, vigencia – 2017, AGEI Especial a la contratación de CORFECALI realizada con el Municipio de Santiago de Cali, Vigencia – 2017 y AGEI Especial a la Contratación Escenarios Deportivos, Vigencia – 2017.

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA POR AUDITORÍA

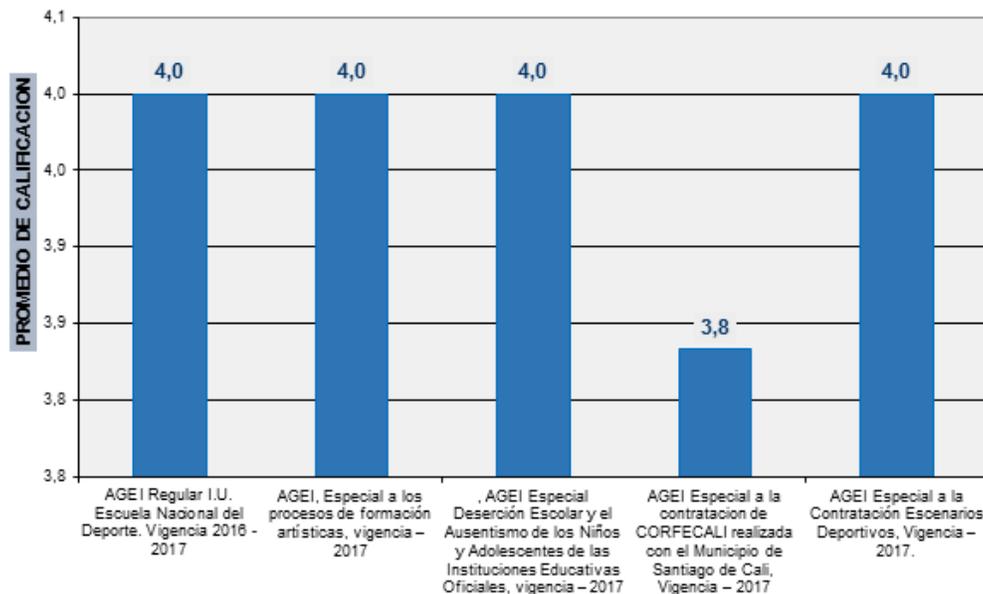
Calificación obtenida por AGEI y por pregunta

PREGUNTA	AGEI Regular I.U. Escuela Nacional del Deporte. Vigencia 2016 -2017	AGEI, Especial a los procesos de formación artísticas, vigencia – 2017	AGEI Especial Deserción Escolar y el Ausentismo de los Niños y Adolescentes de las Instituciones Educativas Oficiales, vigencia – 2017	AGEI Especial a la contratación de CORFECALI realizada con el Municipio de Santiago de Cali, Vigencia – 2017	AGEI Especial a la Contratación Escenarios Deportivos, Vigencia – 2017.	PROMEDIO POR PREGUNTA
1	4	4	4	4	4	4.0
2	4	4	4	3	4	3.8
3	4	4	4	4	4	4.0
4	4	4	4	4	4	4.0

5	4	4	4	4	4	4.0
6	4	4	4	4	4	4.0
PROMEDIO POR ENTIDAD	4.0	4.0	4.0	3.8	4.0	3.9

Una vez tabuladas las cinco (05) encuestas, se pudo evidenciar que se obtuvo un promedio de 3.9 en las cinco (5) auditorías evaluadas. Se destaca la calificación con cuatro (4), obtenida en las auditorías: AGEI Regular a la I.U. Escuela Nacional del Deporte Vigencia – 2016 y 2017, AGEI Especial a los procesos de formación artísticas, vigencia – 2017, AGEI Especial Deserción Escolar y el Ausentismo de los Niños y Adolescentes de las Instituciones Educativas Oficiales, vigencia – 2017 y AGEI Especial a la Contratación Escenarios Deportivos, Vigencia – 2017.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
VIGENCIA 2018
DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE SECTOR EDUCACIÓN



En la tabulación por pregunta se determinó que la mayoría de las preguntas obtuvieron una calificación promedio por encima de 3.8. Las preguntas en las 5 encuestas evaluadas fueron calificadas en su mayoría con cuatro (4), lo que significa que los clientes externos se encuentran en su mayoría satisfechos con respecto al servicio prestado por este ente de control.



**DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EMCALI EICE ESP
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
VIGENCIA 2018 a EMCALI EICE ESP**

Para la vigencia 2018 la Dirección Técnica ante EMCALI ejecuto un total de cinco (05) AGEI Modalidad Regular y/o Especial, aplicando en estos ejercicios fiscalizadores las encuestas de Satisfacción del Cliente Externo arrojando un total de veinte (20), asunto que se resume en el cuadro No 1.

Cantidad Encuestas cliente externo por auditorias 2018

AUDITORIA	NOMBRE DE LA AUDITORIA	ENCUESTAS REALIZADAS
AGEI 1	AGEI A LA GESTIÓN FISCAL DE EMCALI EICE ESP MODALIDAD REGULAR VIGENCIA 2017	7
AGEI 2	AGEI ESPECIAL ARTICULADA AL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y SU MEDICIÓN VIGENCIA 2013- 2017	5
AGEI 3	AGEI ESPECIAL A LOS ACTIVOS IMPRODUCTIVOS O NO OPERATIVOS (BIENES MUEBLES E INMUEBLES), VIGENCIAS 2013- 2017	2
AGEI 4	AGEI ESPECIAL INTERSECTORIAL A LA GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO SUBTERRÁNEO EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI. VIGENCIA 2017- JUNIO 30 2018.	3
AGEI 5	AGEI ESPECIAL A LA GESTIÓN EN LA CONTRATACION Y DE LA GERENCIA DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL - GAE, Vigencia 01 de julio 2017 a 30 de junio de 2018.	3
TOTAL ENCUESTAS		20

Una vez diligenciadas las encuestas, se realizó su consolidación por cada auditoria, tomando en cuenta la cantidad de estas y la calificación asignada a cada pregunta, luego se calculó el valor promedio por cada pregunta para obtener el consolidado por cada auditoria.

Lo anterior se presenta en el cuadro No. 2 donde también se observa el valor promedio por cada pregunta, en todas las auditorías realizadas.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

Consolidado encuestas de satisfacción del cliente externo por AGEI 2017

PREGUNTAS	AGEI A LA GESTIÓN FISCAL DE EMCALI EICE ESP MODALIDAD REGULAR VIGENCIA 2017	AGEI ESPECIAL ARTICULADA AL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y SU MEDICIÓN VIGENCIA 2013-2017	AGEI ESPECIAL A LOS ACTIVOS IMPRODUCTIVOS O NO OPERATIVOS (BIENES MUEBLES E INMUEBLES), VIGENCIAS 2013-2017	AGEI ESPECIAL INTERSECTORIAL A LA GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO SUBTERRÁNEO EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI. VIGENCIA 2017- JUNIO 30 2018.	AGEI ESPECIAL A LA GESTIÓN EN LA CONTRATACION Y DE LA GERENCIA DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL - GAE, VIGENCIA 01 DE JULIO 2017 A 30 DE JUNIO DE 2018	PROMEDIO POR PREGUNTA
PREGUNTA 1	3,7	3,0	3,0	3,3	3,3	3,3
PREGUNTA 2	4,0	3,2	3,0	3,3	3,5	3,4
PREGUNTA 3	3,4	3,2	3,0	3,0	2,3	3,0
PREGUNTA 4	3,9	3,4	3,0	3,7	3,7	3,5
PREGUNTA 5	4,0	3,0	3,0	3,7	3,7	3,5
PREGUNTA 6	3,7	3,0	2,5	3,0	2,7	3,0
CALIFICACIÓN TOTAL POR AGEI	3,8	3,1	2,9	3,3	3,2	3,3

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Cliente Externo de cada una de las auditorías realizadas

El resumen de la valoración de los resultados para cada una de las AGEI, se explica a continuación:

- 1. AGEI REGULAR A EMCALI EICE ESP VIGENCIA 2017.** Para esta Auditoria, el Cliente Externo realizo un total de 7 encuestas, las cuales se promediaron de acuerdo a las 6 preguntas realizadas, obteniéndose un puntaje promedio de (3.8) como calificación de la auditoria, lo que mide el nivel “ Satisfecho ”
- 2. AGEI ESPECIAL ARTICULADA AL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y SU MEDICIÓN VIGENCIA 2013- 2017.** Para esta Auditoria, el Cliente Externo realizo un total de 5 encuestas, las cuales se promediaron de acuerdo a las 6 preguntas realizadas, obteniéndose un puntaje promedio de (3.1) como calificación de la auditoria, que equivale al nivel de: “Satisfecho”.
- 3. AGEI ESPECIAL A LOS ACTIVOS IMPRODUCTIVOS O NO OPERATIVOS (BIENES MUEBLES E INMUEBLES), VIGENCIAS 2013- 2017.** Para esta Auditoria, el Cliente Externo, presentó dos (02) encuestas, obteniéndose un puntaje promedio de (2.9) como calificación de la auditoria, lo que equivale al nivel de “Parcialmente satisfecho”.



4. **AGEI ESPECIAL INTERSECTORIAL A LA GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO SUBTERRÁNEO EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI. VIGENCIA 2017- JUNIO 30 2018.** Para esta Auditoria, el Cliente Externo realizó tres (3) encuestas obteniéndose un puntaje promedio de (3.3) como calificación de la auditoria, lo que mide el nivel de “Satisfecho”
5. **AGEI ESPECIAL A LA GESTIÓN EN LA CONTRATACION Y DE LA GERENCIA DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL - GAE, VIGENCIA 01 DE JULIO 2017 A 30 DE JUNIO DE 2018.** Para esta Auditoria, el Cliente Externo realizo un total de tres (03) encuestas, las cuales se promediaron de acuerdo a las 6 preguntas realizadas, obteniéndose un puntaje promedio de (3.2) como calificación de la auditoria, lo que mide el nivel de “Satisfecho”

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo, practicadas para las cinco (05) Auditorias relacionadas, indican que la Dirección Técnica ante EMCALI obtiene una calificación promedio de (3,3) que representa un 82,5% de Satisfacción del Cliente, durante la vigencia 2018.

3. RETROALIMENTACIÓN

RETROALIMENTACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA- CAPACITACIONES COMUNIDAD 2018

Hecha la retroalimentación con los participantes que calificaron algunas de las preguntas de la encuesta de satisfacción como “poco **satisfecho**” o “**parcialmente satisfecho**”, se observa:

1. Respecto a la capacitación Competencias y Funciones de las Entidades de Control, se encuentra que diez (10) de las personas que marcaron poco satisfecho o parcialmente satisfecho, indican que la capacitadora no tenía dominio del tema, en muchos casos no se dio a entender, no tenía el control del auditorio y se perdía el hilo del tema, la persona se enredaba mucho, no fue concreta y fue aburrida, faltó ampliar los temas, la capacitadora no era experta en el tema.
2. Sobre la capacitación del a ley 1755 y 1757 de 2015, diez (10) de las personas que calificaron poco satisfechas y parcialmente satisfechas, consideran hubo problemas de logística y equipos, había mucho ruido, las personas entraban y salían del salón perturbando la clase, la capacitadora no retroalimentó y no tuvo charlas con el público, debido a los problemas logísticos no se pudo abarcar bien el tema, el conferencista no llenó las expectativas. Algunos consideran que la clase debe ser más abierta.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

3. Cuatro (4) de los participantes indicaron que el tiempo de la capacitación es muy corto especialmente en contratación ya que hay temas que son extensos y no se logra abarcar todos los temas.
4. Trece (13) personas manifestaron haberse equivocado en la respuesta que dieron, por el contrario indican que les pareció interesante la capacitación y útil.
5. Del total de quienes calificaron como poco o parcialmente satisfecho, hubo 21 personas a quienes no se les pudo contactar para hacer la retroalimentación ya que no contestaron o los teléfonos no se encuentran en funcionamiento, otros de viaje etc.
6. Varios de los participantes indican que es importante que se continúe haciendo este tipo de capacitaciones, que se debe disponer de un mayor tiempo y permitir una mayor participación de los asistentes.

De esta forma, la propuesta de acción de mejora de la oficina de Control Fiscal Participativo es el siguiente:

1. Frente al punto 1. Exigir en las próximas contrataciones al contratista que los capacitadores tengan la suficiente experiencia y manejo del tema, pedagogía, buen manejo de público, es decir una excelente presentación.
2. Sobre el punto 2 .Exigir al contratista se atiendan las sugerencias entregadas por los participantes en las capacitaciones de la vigencia 2018, entre ellas la adecuada y oportuna logística, permitir una mayor participación de quienes asisten a la capacitación y permitir la retroalimentación
3. Sobre el punto 3. Exigir que los capacitadores hagan un manejo idóneo del tiempo según el tipo de capacitación que se vaya a realizar.

Cabe anotar que el área encargada de la contratación es la Dirección Administrativa y Financiera.

RETROALIMENTACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA- AUDIENCIA CIUDADANA COMUNIDAD 2018

La calificación de “**parcialmente satisfecho**” a la pregunta 4, que solicita se califique de 1 a 4 el grado de satisfacción frente a las audiencias ciudadanas, que hicieron dos de las participantes de la audiencia realizada en el corregimiento de Montebello el 12 de abril de 2018, no fue realmente sobre la audiencia como tal,





sino sobre las problemáticas que tiene esa comunidad en materia de infraestructura en las vías, transporte, agua y seguridad que consideran aún no se han resuelto, de esta forma no hay lugar a plan de mejoramiento .

Una de las participantes señala que calificó **“poco satisfecho”** a la audiencia ya que considera que el tiempo programado para la audiencia es muy corto, también el tiempo que dan a los participantes para intervenir ya que son muchas las problemáticas de ese corregimiento que hay que tratar y poner en conocimiento.

En general, las participantes consideran se deben seguir haciendo las audiencias y ven que hay un interés por esa comunidad y eso les gusta.

JUSTIFICACIÓN:

Desde el inicio de la audiencia se explica al auditorio los motivos de la audiencia, el tiempo en que se va a desarrollar ésta, el tiempo que van a tener para intervenir las personas que participarán por la comunidad.

PROPUESTA ACCION DE MEJORA:

De esta forma, la propuesta de acción de mejora de la oficina de Control Fiscal Participativo es la siguiente:

En la programación de las audiencias que se realizarán durante la vigencia 2019, se procurará en lo posible ampliar el tiempo de participación de quienes se inscriban para intervenir previamente.

DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EMCALI Acciones de Mejora- Encuesta Cliente Externo

Dando cumplimiento a lo exigido en la metodología de satisfacción del cliente externo, se procedió a realizar las mesas de trabajo con EMCALI EICE ESP.

- a) AGEI ESPECIAL A LOS ACTIVOS IMPRODUCTIVOS O NO OPERATIVOS (BIENES MUEBLES E INMUEBLES), VIGENCIAS 2013- 2017. Pregunta No. 6.
- b) AGEI ESPECIAL A LA GESTIÓN EN LA CONTRATACION Y DE LA GERENCIA DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL - GAE, VIGENCIA 01 DE JULIO 2017 A 30 DE JUNIO DE 2018. Pregunta No. 3 y No. 6.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

a). AGEI ESPECIAL A LOS ACTIVOS IMPRODUCTIVOS O NO OPERATIVOS (BIENES MUEBLES E INMUEBLES), VIGENCIAS 2013- 2017

El Cliente Externo que corresponde a EMCALI EICE ESP, asignó a la pregunta No 6 una calificación que equivale a la escala de “Parcialmente satisfecho”, razón por lo que se procede a adelantar mesa de trabajo con las funcionarias de la citada empresa que asignaron tal valor.

A continuación, el equipo de trabajo de la Dirección Técnica ante EMCALI, analiza lo aportado por las funcionarias

En “Encuesta de satisfacción del cliente externo sujeto de control”:

En la encuesta fechada 5 de septiembre de 2018, “Emcali de manera activa ya consideró la mejora asociada a esta gestión definiendo en su PEC objetivo estratégico específico para esta temática, siendo una gestión propia de la mejora de la entidad, en la cual coincide lo encontrado en la auditoría”.

- En mesa de trabajo adelantada el 8 de febrero de 2019, una de las funcionarias que diligenció la encuesta señaló:

(...)” adicional señala que: “(...) Al respecto informo que el diseño del formato de encuesta de cliente externo sujeto de control no me permitió evaluar de manera más detallada lo que comprendí cuando leí la pregunta dado que es muy genérica y no se ajusta a establecer las razones, condiciones específicas y detalladas de lo evaluado, así mismo los rangos de calificación o niveles al ser cualitativos, denotan demasiada subjetividad, lo que descarta de entrada poder expresar mayor especificidad, esto en cuanto a su formato. De manera específica en cuanto a la justificación presentada al momento del diligenciamiento de la respuesta, resalto que está encaminada a denotar que si bien el ejercicio del ente de control evidentemente cumple su objetivo al contribuir con la mejora continua de EMCALI, es necesario que se valore en su total dimensión que la empresa de manera proactiva atemperándose a la exigencia regulatoria y normativa, su realidad empresarial a los requerimientos y expectativas del cliente y en general a todas las exigencias de sus partes interesadas definió de manera clara y precisa dentro de su plan estratégico corporativo 2018-2023 dentro del foco de sostenibilidad financiera el objetivo C5, asegurar el valor de los activos durante todo su ciclo de vida implementando un sistema integral de gestión de activos bajo la norma ISO 55000, para lo cual la empresa cuenta con 6 años para lograrlo, por lo tanto, en cumplimiento del ejercicio de la planeación se han determinado planes, programas y proyectos que serán ejecutados durante ese horizonte de tiempo. Todo esto, fue en su momento ampliamente explicado y

sustentado durante la Auditoría de forma que se contara con la visión integral de esta gestión, vale la pena aclarar o resaltar que para la vigencia 2018, el compromiso de EMCALI por medio de la gestión de activos, era adelantar diagnóstico de gestión activos bajo la norma ISO 55000, para establecer el nivel de madurez que la empresa tiene al respecto. De manera general lo que percibí y que por tanto eso evalúe, era que no se había dado en su momento la valoración de lo que EMCALI venía realizando respecto de la gestión de activos, gestión que cubre o evaluado, auditado.”

Es pertinente indicar, que la AGEI ESPECIAL A LOS ACTIVOS IMPRODUCTIVOS O NO OPERATIVOS (BIENES MUEBLES E INMUEBLES), auditó las VIGENCIAS 2013 a 2017. Lo planeado por EMCALI para subsanar sus debilidades en años posteriores NO fue objeto de esta auditoria; más aún cuando resulta imposible para esta Dirección Técnica evaluar acciones que aún no han sido implementadas por la empresa; la Constitución Política de Colombia, la Ley 42 de 1993 y demás normas relacionadas con el ejercicio del control fiscal, indican que se ejerce en forma posterior y selectiva conforme a los procedimientos y principios establecidos, de tal manera que permita establecer en un período determinado, que la asignación de recursos sea la más conveniente para maximizar sus resultados; que en igualdad de condiciones de calidad de los bienes y servicios se obtengan al menor costo, que sus resultados se logren de manera oportuna y guarden relación con sus objetivos y metas. ante la petición de las encuestadas, es pertinente indicar que no es competencia de las Contralorías ejercer el control fiscal a procesos en etapa de planeación, aun sin implementar y por razones evidentes, sin ejecución de recursos económicos.

El objetivo general de la AGEI ESPECIAL A LOS ACTIVOS IMPRODUCTIVOS O NO OPERATIVOS (BIENES MUEBLES E INMUEBLES), VIGENCIAS 2013 a 2017 fue “*Evaluar la gestión adelantada por EMCALI EICE ESP respecto a sus activos improductivos o no operativos*” y en el cuerpo del informe se dio respuesta a lo planteado, con análisis profundos, evidencias soportadas de lo ya actuado por la empresa en el período señalado y la conformación de los 21 hallazgos, demuestran las debilidades aun sin corregir, en el momento de la auditoria.(subrayado nuestro).

Los argumentos anteriores, llevan a concluir que subsanar “*los aspectos más críticos y desfavorables*” que soportan la inconformidad presentada, relacionadas

con auditar “*planes, programas y proyectos que serán ejecutado durante ese horizonte de tiempo*”, resulta imposible de adelantar por parte de esta Dirección Técnica ante EMCALI; por lo tanto, no encontramos una acción de mejoramiento posible, para subsanar la prestación del producto y/o servicio e incrementar la satisfacción del cliente.

Es importante recordar el texto de la pregunta No 6: “El ejercicio del control fiscal realizado por la contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?, al respecto la funcionaria de EMCALI lo reconfirma cuando afirma “(...) *que si bien el ejercicio del ente de control evidentemente cumple su objetivo al contribuir con la mejora continua de EMCALI. (...)*”.

Aporte de la Coordinadora Departamento de Gestión Administrativa y Activos.

- En “Encuesta de satisfacción del cliente externo sujeto de control”:

En la encuesta fechada 5 de septiembre de 2018, no manifestó su opinión. La calificación dada a las preguntas fue de tres (3) lo que arroja en la escala “satisfecha”.

- En mesa de trabajo adelantada el 8 de febrero de 2019 adujo:

“(...) La funcionaria manifiesta que ratifica la calificación consignada en la encuesta. Es todo.”

En la mesa de trabajo la funcionaria no expresó razones de insatisfacción, por lo contrario, se ratifica en la escala de calificación por ella dada.

- b) **AGEI ESPECIAL A LA GESTIÓN EN LA CONTRATACION Y DE LA GERENCIA DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL - GAE, VIGENCIA 01 DE JULIO 2017 A 30 DE JUNIO DE 2018. Pregunta No. 3 y No. 6.**

Las preguntas con las calificaciones en la escala poco o parcialmente satisfecho fueron:

No. 3. ¿Los resultados plasmados en los informes de auditoría desarrolló el objetivo propuesto? “Poco satisfecho”, funcionaria encuestada - Gerente Área de Abastecimiento Empresarial. “Parcialmente satisfecho”, funcionario encuestado – Gerente Financiero.

No. 6. ¿El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?

“Poco satisfecho”, funcionaria encuestada - Gerente Área de Abastecimiento Empresarial.

Teniendo en cuenta que los funcionarios presentaron el mismo argumento para esta valoración, procedemos a citarlos y analizar sus aportes en mesas de trabajo.

La Gerente Área de Abastecimiento Empresarial, se adjunta acta de mesa de trabajo fechada febrero 18 de 2019, indicó: “(...) *Respecto a la pregunta 3, si los resultados plasmados en el informe de auditoría, desarrolló el objetivo propuesto, considero que el informe de auditoría se centró en la gestión de la contratación y en la gerencia de abastecimiento empresarial, por lo tanto, el objetivo se cumple formalmente, más no estoy de acuerdo con los resultados evidenciados en el informe, porque en mi concepto las respuestas a las observaciones y las respuestas dadas en la mesa de trabajo contenían los argumentos y soportes suficientes para desvirtuar las observaciones que se confirmaron en hallazgo o para modificar su incidencia, las cuales no fueron acogidas por la contraloría (...)*”.

El Gerente Financiero EMCALI, se adjunta Acta de mesa de trabajo fechada 20 de febrero de 2019, se refirió así: “(...) *Sin embargo, para efectos del hallazgo 23 de la AGEI Contractual, los soportes presentados por la gerencia financiera en el cual fundamentaban la no procedencia del hallazgo, no fueron tenidos en cuenta en la mesa de contradicción con el ánimo de retirarlo, sólo se bajó la incidencia. Nuestra percepción fue que los soportes presentados demostraban el cumplimiento de la normatividad establecida en el estatuto presupuestal.*”.

En resumen, los funcionarios indican que los soportes entregados supuestamente desvirtuaban el hallazgo y que estos no fueron tenidos en cuenta, al respecto es menester indicar que en la Ayuda de Memoria No. 1400.12.40.18.05-06 de la FASE DE INFORME, Actividad 4. EVALUACIÓN DE LA RESPUESTA DE LA ENTIDAD, adelantada de la AGEI ESPECIAL A LA GESTIÓN EN LA CONTRATACION Y DE LA GERENCIA DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL - GAE, VIGENCIA 01 DE JULIO 2017 A 30 DE JUNIO DE 2018 adelantada el día veintidós (22) de noviembre de dos mil dieciocho (2018), se revisaron todos y cada uno de los argumentos entregados por la empresa y lo analizado por la comisión auditora. Como ejemplo, se indican las páginas donde se efectuó la revisión y

análisis de los argumentos entregados por EMCALI y en específico aquellas donde la Dra. Holguín Palacios está vinculada:

- Páginas 57 a 60 análisis de la respuesta de EMCALI a la Observación No. 8 de naturaleza administrativa con presunta incidencia disciplinaria.
- Páginas 60 a 73 análisis de la respuesta de EMCALI a la Observación No. 9 de naturaleza Administrativa con presunta incidencia disciplinaria.
- Páginas 122 a 128 análisis de la respuesta de EMCALI a la Observación No. 14 de naturaleza administrativa con presunta incidencia disciplinaria.
- Páginas 146 a 151 análisis de la respuesta de EMCALI a la Observación No. 17 de naturaleza administrativa con presunta incidencia disciplinaria.

El Procedimiento Auditor Versión 30 también contemplaba la elaboración de los siguientes documentos como evidencias de la valoración que la comisión auditora efectúa a los argumentos y soportes que EMCALI entrega: Ayuda de Memoria 1400.12.40.18.05.07 FASE DE INFORME, Actividad 5. Mesa de trabajo con el ente auditado, y Ayuda de Memoria 1400.12.40.18.05.08 FASE DE INFORME, Actividad 6. Análisis a Derecho de Contradicción Surtido; igualmente, en estos documentos la comisión de auditoria plasma sus criterios con los cuales soporta la decisión de mantener o no la observación con su incidencia, definiendo si se constituye como Hallazgo.

El sólo hecho de que la empresa entregue sus argumentos, no es sinónimo de que la Contraloría deba retirar el hallazgo, esto hace pertinente recordar lo contemplado en la GUIA DE AUDITORIA TERRITORIAL – GAT, en cuanto a la definición de auditoria: “(...) *proceso sistemático.... evalúa la gestión y los resultados fiscales mediante la aplicación de los sistemas de control fiscal, para determinar el cumplimiento de los principios fiscales en la prestación de servicios o provisiones de bienes públicos en desarrollo de los fines esenciales del Estado, de manera que le permita a la contraloría territorial fundamentar sus pronunciamientos, opiniones y/o conceptos.*”

¿En cuanto a la pregunta **No. 6 “El ejercicio del Control Fiscal realizado por la Contraloría ha contribuido a la mejora continua de la entidad?”**, la Dra. Holguín y el Dr. García manifestaron que si ha contribuido con la empresa.

Consideramos que la anterior respuesta, continúa ilustrando claramente la opinión de los funcionarios de EMCALI, en el sentido de que la labor de control fiscal de esta Dirección Técnica aporta a la empresa.



CONCLUSION

Ante lo anterior, lo afirmado por los funcionarios de EMCALI EICE ESP, en cuanto a que los soportes entregados supuestamente desvirtuaban el hallazgo y/o no fueron tenidos en cuenta, y/o planes, programas y proyectos que serán ejecutados en el 2018-2023 no se evaluaron en la auditoria, quedó desvirtuado; es nuestro deber funcional ejercer control fiscal y que la formulación de los Hallazgos sean producto de un examen exhaustivo, detallado, analítico de las debilidades encontradas en la empresa, la prueba que respalda esta labor, son los mismos informes finales de ambas AGEI, las cuales surtieron el proceso de calidad y revisión al interior de esta contraloría territorial.

Así las cosas, esta Dirección Técnica no encuentra elementos que soporten y justifiquen que debamos formular “ACCIONES DE MEJORAMIENTO” para satisfacer al Cliente Externo, los argumentos entregados por los encuestados están desvirtuados con las Ayudas de Memoria precitados. Por lo contrario, quedó evidenciado que el servicio prestado por este ente de control, ayuda al mejoramiento y optimización de sus procesos.

4. CONCLUSIONES

La satisfacción del cliente externo a través de la Ventanilla Única, se ubicó en el 2018 en un promedio de 4,9. En una escala de 2 a 50, considerándose en el rango de totalmente satisfecho. Es decir, la atención y oportunidad refleja el grado de satisfacción de los clientes con los servicios prestados por la Contraloría General de Santiago de Cali.

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 3,5 sobre una calificación máxima de 4,0. Este guarismo permite concluir que la labor desarrollada por el Ente de Control está en un rango de satisfecho con tendencia a totalmente Satisfecho.

La satisfacción de cliente externo generado por la Oficina de control fiscal participativo en la vigencia 2018, evidencia que el porcentaje de satisfacción se mantiene constante con un promedio de calificación de 4.6 en una escala de 2 a 5, lo que indica que para los ciudadanos es muy importante la realización de las capacitaciones, en temas de impacto para la ciudad, así mismo, fortalecer sus conocimientos ha permitido que puedan realizar veedurías importantes a los recursos públicos.

Frente a la satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la realización de las audiencias ciudadanas tanto en las comunas y corregimientos del municipio de



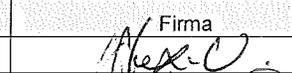
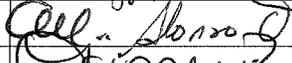
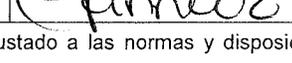
¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!



Santiago de Cali. Con un promedio de 4,5 en una escala de 2 a 5 ubicándose en un rango de satisfecho con tendencia a totalmente satisfecho, Es decir, que 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.

El Proceso auditor (P4), las encuestas realizadas a los sujetos de control a través de las seis (6) 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 de 3.8 frente al servicio prestado por el proceso auditor, considerado como Satisfecho.


SANDRA YANNETHE ZULUAGA SANTA
 Jefe Oficina de Planeación, Normalización y Calidad

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Alexander Villota Díaz	Técnico Operativo	
Revisó	Efrén Gómez Yunda -Alonso Ortiz Campaz	Auditor – Técnico Operativo	
Aprobó	Sandra Yannethe Zuluaga Santa	Jefe de Planeación	

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.