



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## **INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE**

# **INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019**

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

**Diciembre 2019**



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## **INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE**

### **GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Líder de Programa

Marcela Álvarez Del Pino Henao

Técnico Operativo

Olga Lucia Rendón Ortiz



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

### Introducción

Dando cumplimiento al Plan Estratégico 2016-2019 en la **Línea 2:** Gestión del control fiscal al servicio de la comunidad y al Plan de Acción adoptado mediante Resolución 009 del 18 de enero de 2019, el presente informe da a conocer la percepción de satisfacción de los clientes y partes interesadas hasta el 31 de octubre de 2019 donde participan los públicos establecidos en la caracterización de usuarios de la entidad.

La evaluación de satisfacción es una herramienta para analizar la percepción y la pertinencia de los servicios prestados por la entidad, además, recibir sus sugerencias permitiendo la mejora continua en el desempeño de los procesos.

Este informe recopila la información obtenida, mediante la aplicación de las encuestas de satisfacción, las cuales son:

- Evaluación Satisfacción Servicios de Capacitación Externa FO-PC-05
- Evaluación Satisfacción Rendición de Cuentas Públicas FO-PC-12
- Evaluación Servicios de Atención al Ciudadano FO-PC-14
- Evaluación Satisfacción Servicios de Capacitación Interna FO-PC-15
- Servicio de Auditoría o Evaluación FO-PC-16
- Satisfacción del Proveedor Contratista FO-PC-26



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

Las evaluaciones fueron diseñadas en bloques temáticos de acuerdo al tipo de servicio ofrecido a los usuarios, por lo tanto las preguntas se relacionan con un tema específico para conocer su percepción así:

- **Sobre el evento de la capacitación:** Se avalúa en las encuestas de la Evaluación Satisfacción Servicios de Capacitación Externa y Evaluación Satisfacción Servicios de Capacitación Interna.
- **Sobre ejercicio del control fiscal:** Se avalúa en las encuestas de la Evaluación Satisfacción Servicios de Capacitación Externa, Evaluación Satisfacción Rendición de Cuentas Públicas, Evaluación Servicios de Atención al Ciudadano y Evaluación Servicio de Auditoría.
- **Sobre canales de información** Se avalúa en las encuestas de la Evaluación Satisfacción Servicios de Capacitación Externa, Evaluación Satisfacción Rendición de Cuentas Públicas, Evaluación Servicios de Atención al Ciudadano y Evaluación Servicio de Auditoría.
- Por ultimo existe una pregunta abierta en las encuestas de Evaluación Satisfacción Servicios de Capacitación, Evaluación Servicios de Atención al Ciudadano respecto a *“¿Qué temas le interesaría que la Contraloría incluyera en la “Rendición de Cuentas Anual”?* con el fin de conocer el en transcurso del año que información quiere conocer la comunidad para ser tenida en cuenta en la constante rendición de cuentas públicas.



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## **INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE**

Además en la presente vigencia se cuenta con un aplicativo de encuestas en línea denominado LimeSurvey, las cuales pueden ser realizadas desde cualquier lugar con el enlace de habilitación y la contraseña.

Cabe anotar que en los momentos de encuentro con los ciudadanos como lo son las capacitaciones, asesorías, acompañamientos y publicaciones por los medios de comunicación con los que cuenta, se posibilitan espacios de diálogo en temas relacionados con la gestión institucional, fortaleciendo el conocimiento de nuestro rol como ente de control fiscal buscando de apropiar al ciudadano en el manejo de lo público y darle claridad sobre la competencia.

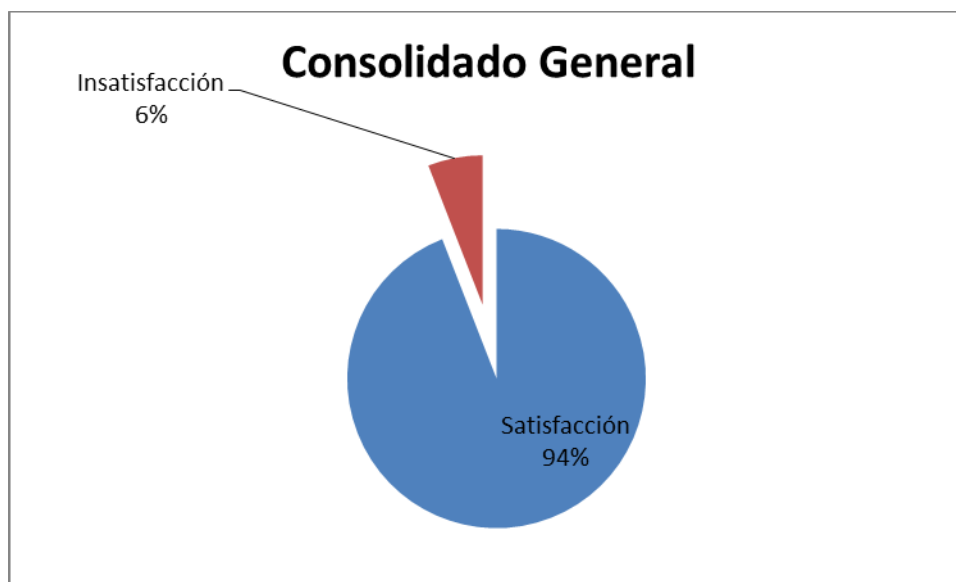


CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

### Percepción Satisfacción General

El resultado global de la satisfacción del cliente y partes interesadas obtenido de la aplicación de las 6 encuestas realizadas a los públicos objetivos de la entidad es de 94% de satisfacción, teniéndose un 6% como insatisfacción como se observa a continuación en la siguiente gráfica:



Por lo anterior, se evidencia que la percepción de los evaluados es satisfactoria, con respecto a capacitaciones internas y externas, Auditorías, Atención al ciudadano (peticiones), rendición pública de cuentas y proveedores que son temas que han permitido tener un acercamiento con las personas e incrementar su conocimiento e interés en lo público por parte de los veedores, líderes y comunidad en general, igualmente siendo generador de confianza en nuestros entes vigilados.

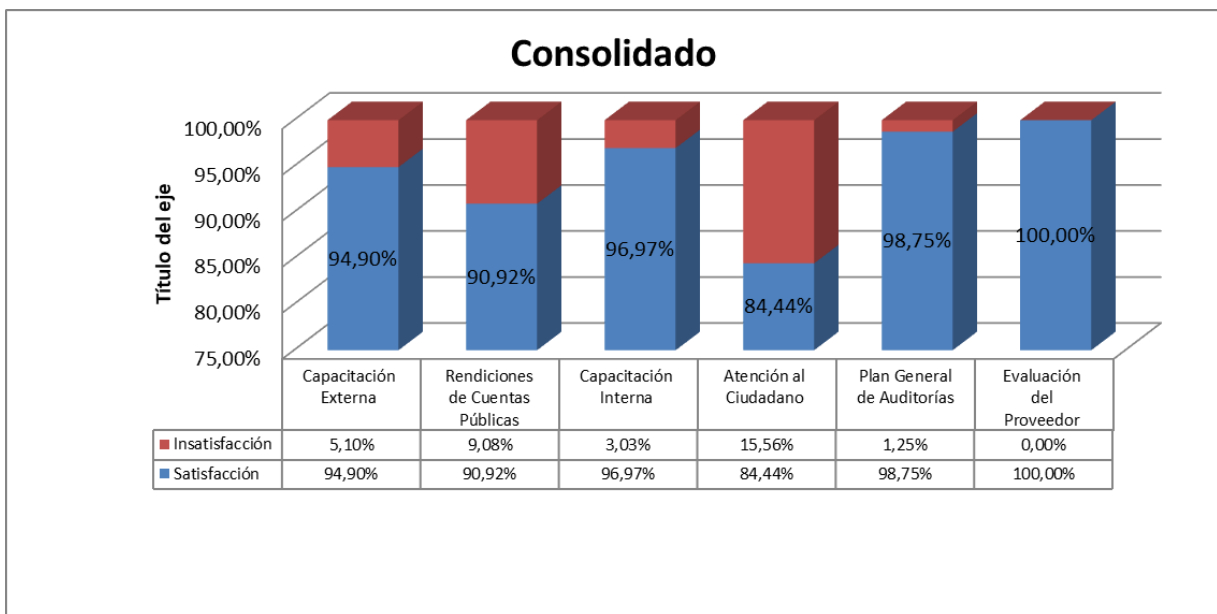


**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

Además, se realizaron capacitaciones internas las cuales se ajustan a la estrategia de la entidad permitiendo generar valor, conocimientos y resultados de calidad en el ejercicio del control fiscal.

Con respecto a los procesos adelantados y evaluados por la entidad podemos observar a continuación el comportamiento de estos en el siguiente consolidado:



Cabe anotar que para la Contraloría Municipal si las respuestas son entre excelente y bueno es un nivel satisfactorio y entre regular y deficiente se califica como insatisfacción; a continuación se realizan las observaciones correspondientes a cada uno de los tipos de encuesta.



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

**Atención al ciudadano:** se observa que solo un 84,44% manifiesta estar satisfecho y un 15,56 % manifiesta insatisfacción al respecto evidenciándose lo cual se evidencia en la evaluación de atención al ciudadano.

**Rendición de Cuentas Públicas:** se observa que el 90,92% está satisfecho con la rendición pública de cuentas y un 9,08% manifiesta estar insatisfecho.

**Capacitación Externa:** Alcanzo una satisfacción del 94,90% y una insatisfacción del 5,10 por lo que la entidad continuara con los procesos de formación al ciudadano.

**Capacitación interna:** Alcanzo una satisfacción del 96,97% y una insatisfacción del 3,03; por lo tanto la entidad continuará con los procesos de formación y de capacitación a los servidores públicos de la entidad.

**Plan General de Auditorias:** Alcanzo una Satisfacción del 98,75%; y una insatisfacción del 1,25% por lo tanto para mantener o mejorar los resultados la entidad continuara formando el equipo auditor de acuerdo al manual de proceso y procedimientos adoptado por la entidad.

**Evaluación del proveedor:** Alcanzó una Satisfacción del 100% se debe mantener los resultados.

### Evaluación de Capacitaciones Externas

Esta evaluación tiene como objeto medir la percepción de satisfacción con respecto a los eventos de capacitación realizados durante el primer semestre de la vigencia





CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

2019, para ello se realizaron 571 Evaluaciones Satisfacción Servicios de Capacitación Externa FO-PC-05 en las capacitaciones realizadas.

Para el desarrollo de las capacitaciones, la Oficina de Participación Ciudadana, haciendo uso y apropiación de las tecnologías y medios de información utiliza los canales dispuestos de manera virtual como el portal web, Facebook, Instagram, Twitter, Correo Electrónico, WhatsApp, además de las comunicaciones escritas, cartelera institucional telefónicamente y mediante contacto directo, logrando generar interés del ciudadano en los eventos a realizar.

La capacitación externa es una acción encaminada al cumplimiento de la **Línea Estratégica 2- Gestión del control fiscal al servicio de la comunidad- la participación ciudadana de manera informada**, además de fomentar la transparencia en la gestión pública. En el cuadro anexo se evidencian las capacitaciones realizadas durante la vigencia a veedores, líderes y comunidad en general. Alcanzándose una asistencia de 1340 personas de manera presencial y de manera virtual 354.

Las capacitaciones externas son una herramienta de acercamiento con los ciudadanos y los entes vigilados permitiendo cualificar y fortalecer el control social a la gestión pública y la cualificación de los entes vigilados a través de la participación activa de estos desde los diferentes entornos.



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

N°	ACTIVIDAD COMO ESTA NOMBRADA EN LA ASISTENCIA	TIPO DE PÚBLICO ASISTENTE
1	Capacitación Rendición de Cuentas Resolución 206 de diciembre de 2018	Entes vigilados ESE Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita
2	Capacitación Rendición de Cuentas Resolución 206 de diciembre de 2018	Entes vigilados Alcaldía Municipal
3	Capacitación Rendición de Cuentas Resolución 206 de diciembre de 2018	Entes vigilados Agencia para el Desarrollo Local de Itagüí-ADELI
4	Capacitación Rendición de Cuentas Resolución 206 de diciembre de 2018	Entes vigilados Honorable Concejo Municipal y Personería Municipal
5	Capacitación Rendición de Cuentas Resolución 206 de diciembre de 2018	Entes vigilados Serviaseo S.A E.S.P
6	Herramientas para ejercer el control social en la Gestión Educativa y Rendición	Estudiantes y docentes Institución Educativa Felipe de Restrepo
7	Conversatorio Control Social un paso hacia la gobernanza	Veedores Área Metropolitana
8	Herramientas para ejercer el control social en la Gestión Educativa y Rendición	Estudiantes y docentes Institución Educativa Loma Linda
9	Herramientas para ejercer el control social en la Gestión Educativa y Rendición	Estudiantes y docentes Institución Educativa Ciudad Itagüí
10	Herramientas para ejercer el control social en la Gestión Educativa y Rendición	Estudiantes y docentes Institución Educativa Maria Jesús Mejía
11	Cuidado de lo Público III-2019", con énfasis en "participación ciudadana en el Plan de Ordenamiento Territorial"	Veedores, líderes y comunidad en general
12	Cuidado de lo Público III-2019", con énfasis en "participación ciudadana en el Plan de Ordenamiento Territorial"	Veedores, líderes y comunidad en general
13	Taller "Impacto del derecho de petición en el control social"	Veedores, líderes y comunidad en general
14	Capacitación Rendición de Cuentas Resolución 206 de diciembre de 2018	Rectores y dos personas encargadas de registrar información en Gestión Transparente
15	Control social de los jóvenes	Jóvenes representantes del gobierno escolar y docente de democracia
16	Responsabilidad Fiscal de los servidores públicos	Rectores y dos personas encargados salvaguardar y proteger los recursos públicos



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

N°	ACTIVIDAD COMO ESTA NOMBRADA EN LA ASISTENCIA	TIPO DE PÚBLICO ASISTENTE
17	Capacitación Rendición de Cuentas Resolución 206 de diciembre de 2018	Funcionarios ESE Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita
18	Socialización resultados de Auditoria y Empoderamiento Líder CIO	Líder CIO, Jefe de Tecnologías de la Información, Jefe de Control Interno y dos delegados del equipo de trabajo
19	Herramientas para ejercer el Control Social en la Gestión Educativa	Miembros Consejo de padres de Familia I.E Orestes Sindici
20	Taller práctico de Datos Abiertos	Líder CIO, Jefe de Tecnologías de la Información, Jefe de Control Interno y dos delegados del equipo de trabajo
21	Datos Abiertos ciudadanía	Veedores, líderes y Comunidad en general
22	Taller Datos Abiertos	Líder CIO, Jefe de Tecnologías de la Información, Jefe de Control Interno
23	Control social de los jóvenes	Estudiantes I.E Isolda Echavarría
24	Control social de los jóvenes	Estudiantes I.E Diego Echavarría Misas
25	Control social de los jóvenes	Estudiantes I.E Maria Jesús Mejía
26	Control social de los jóvenes	Estudiantes I.E Pedro Estrada

Es de resaltar la importancia del trabajo mancomunado con algunas entidades como la Auditoría General de la República, La Red Departamental de Control Social y Apoyo a las Veedurías Ciudadanas y la Universidad Nacional de Colombia para el logro de los objetivos.

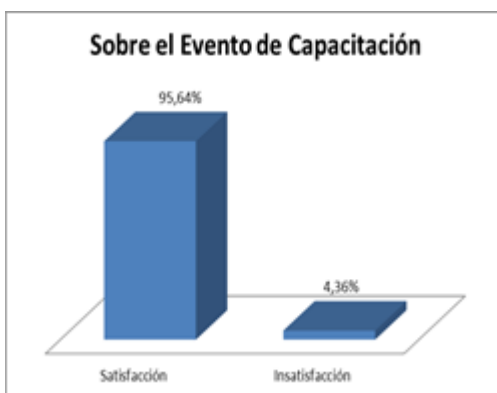


NIVEL DE PERCEPCIÓN



En cada una de las capacitaciones anteriormente mencionadas, se aplicó el instrumento de evaluación, encontrándose un nivel de satisfacción general del 95%; el otro 5% manifestó insatisfacción al respecto.

Se realizaron tres (3) bloques de preguntas los cuales los cuales se desglosaron de la siguiente manera:



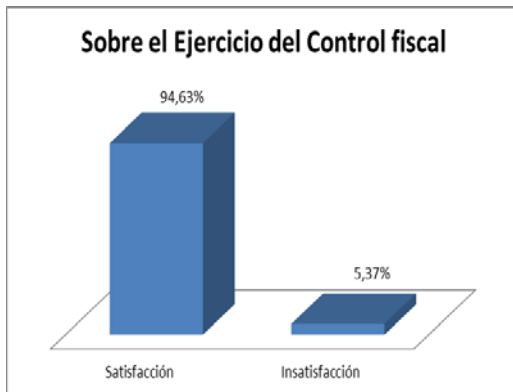
**1). Sobre el evento de capacitación:** en esta se califica la utilidad del evento, la pertinencia la logística y los temas tratados los cuales tuvieron una satisfacción del 95,64% y la insatisfacción del 4,36% por lo cual la entidad continuaran trabajando en temas que incentiven el cuidado de lo público.



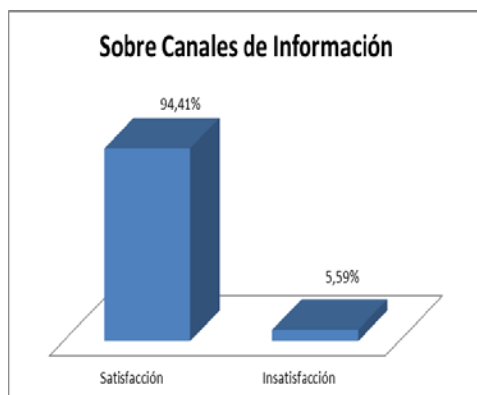
CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

**2). Sobre el ejercicio del control fiscal:** en este ítem se califica la gestión de la entidad al cuidado de los recursos públicos y el tiempo de respuesta en cuanto a información requerida por el ciudadano el cual alcanzo una satisfacción del 94,63% y una insatisfacción del 5,37% por lo que se continuara trabajando en el cumplimiento del tiempo establecido en el portafolio de tramites de la entidad y teniendo en cuenta que con respecto a la pregunta 2 no siempre el ciudadano a solicitado o requerido información se alcanza un buen nivel de satisfacción.



**3). Sobre los canales de información:** En este ítem se tiene en cuenta la información que se suministra a través de los diferentes medios y espacios con los que cuenta la entidad el cual alcanzó una satisfacción del 94,41% y una insatisfacción del 5,59% por lo que la entidad viene utilizando los canales disponibles y en los momentos de contacto con los ciudadanos se informa como acceder a ellos para que conozcan de primera mano información relevante de la entidad.





**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

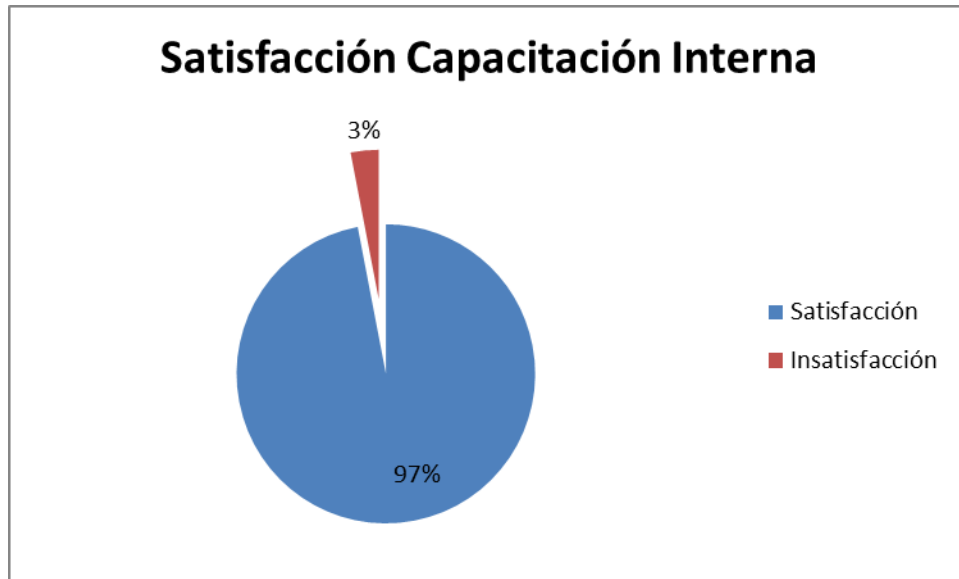
## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

Lo anterior evidencia que las capacitaciones ofrecidas por la Entidad, dan herramientas al ciudadano frente al cómo actuar respecto al ejercicio del control social a la gestión pública, y a los entes vigilados con el fin de fortalecer e incrementar fortalezas frente al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas siendo satisfactorio para la entidad en el ejercicio del control fiscal.

### Evaluación Capacitación Interna

#### NIVEL DE PERCEPCIÓN

Dando cumplimiento al Plan Estratégico 2016-2019 Línea 3: Gestión del conocimiento para el control fiscal numeral 3,2 y la Línea 4: Gestión Institucional para un control fiscal de avanzada, integral y competitivo Numeral 4.3 la Contraloría Auxiliar de Recursos Humanos Físicos y Financieros ha realizado una serie de capacitaciones a funcionarios relacionadas con el que hacer misional de la entidad, orientadas a lograr la integración de la cultura organizacional y el fortalecimiento de la transparencia institucional. A las cuales se realizó evaluación de satisfacción y se obtuvo un 97% de satisfacción, lo cual evidencia que la capacitación ofrecida es pertinente y lleva a la cualificación de los funcionarios de la entidad para el ejercicio de sus funciones lo que conlleva al cumplimiento de metas.



Se enuncian algunas de las capacitaciones realizadas y evaluadas a los funcionarios de la entidad

- Excel Intermedio
- Reinducción
- Datos Abiertos
- Comunicación Asertiva
- Trabajo en equipo

Se observa que los funcionarios estuvieron satisfechos con los procesos de formación recibidos lo cual redundará en beneficio del control fiscal que realiza la entidad y ajustándose a la estrategia de la entidad.



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

### Evaluación de Atención al Ciudadano

La Contraloría Municipal de Itagüí, contribuyendo al fortalecimiento del control social a la gestión pública durante la vigencia y en cumplimiento del Plan Estratégico línea 2 Acción Estratégica 2.2 recibió del 1 de enero al 31 de octubre de 2019, la Contraloría Municipal de Itagüí recibió 130 peticiones, representadas en: denuncias un 40% (52) de las cuales fueron incluidas 24 en el proceso auditor; derecho de petición en información o de acceso a la información 38% (50); derecho de petición de interés general 6% (8) y derecho de petición en interés particular un 15% (20) las cuales fueron tramitadas en los términos de ley.

Por lo tanto este organismo de control fiscal, realiza el trámite pertinente como lo establece la ley dentro de los términos establecidos, según el Portafolio Peticiones Resolución 219 del 15 de diciembre de 2017 y la Resolución 209 del 12 de diciembre de 2018 procedimiento para la atención de peticiones en la Contraloría Municipal de Itagüí.

Es de anotar que dentro de los procesos de capacitación y de acompañamiento que realiza la entidad se socializa el quehacer institucional a nuestros usuarios con el fin de orientarlos, invitarlos e incentivarlos a participar del control social a la gestión pública como una estrategia de transparencia y lucha contra la corrupción.

### NIVEL DE PERCEPCIÓN

El objetivo es medir la percepción de la satisfacción respecto a las peticiones instauradas por los ciudadanos desde el 1 de enero de 2019 al 31 de octubre de 2019. Por lo cual se envió vía correo electrónico el formato Evaluación Servicios de

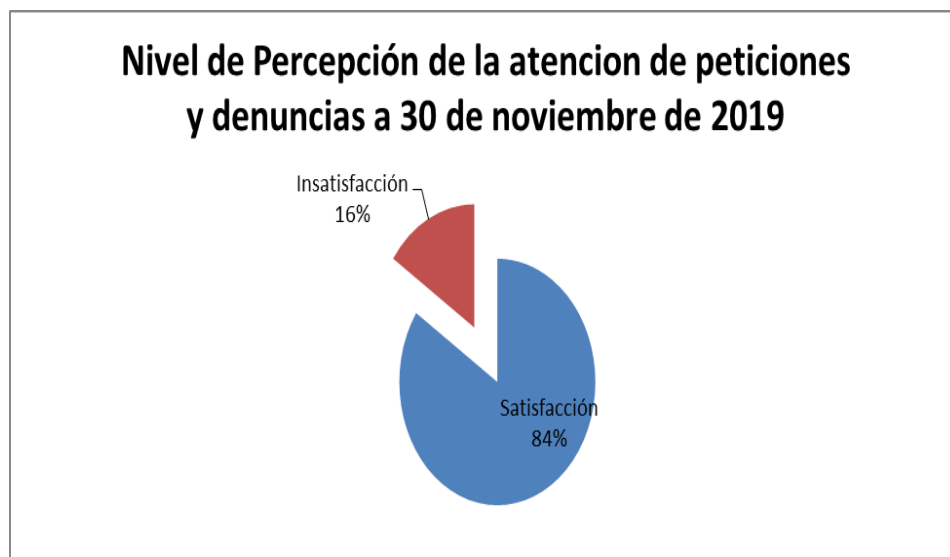




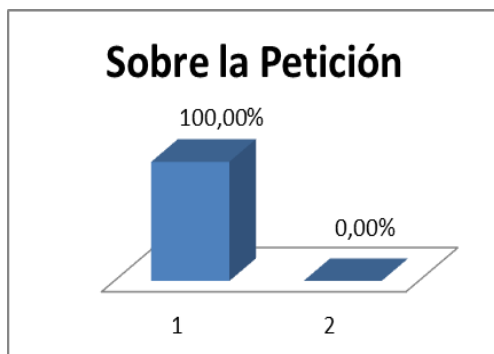
CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

Atención al Ciudadano Código FO-PC-14 de las cuales 10 devolvieron la encuesta que corresponde al 20%. A nivel general el 84% de los ciudadanos que realizaron la evaluación se encuentran satisfechos respecto a la atención dada a las peticiones instauradas; un 16% manifiesta no encontrarse a gusto con algunos temas de las preguntas.



Esta evaluación tuvo 3 momentos de evaluación los cuales se discriminan a continuación:



**1). Sobre la petición:** En esta se evalúa la atención y los canales dispuestos por la entidad para atender la denuncia, petición, queja o reclamo el cual obtuvo una satisfacción del 100% por lo que la entidad trabaja día a día manteniendo informada a la ciudadanía del que hacer de la entidad en los diferentes espacios

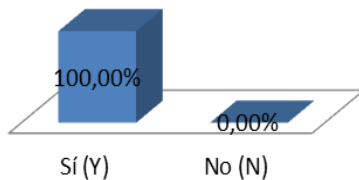


CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

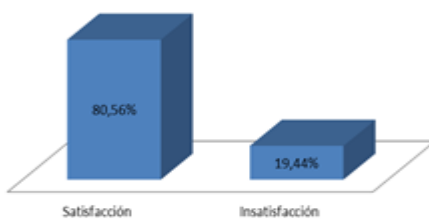
de participación notándose que en la atención de las peticiones, cumplen con el proceso y tiempo establecido por la entidad.

¿Se le informó oportunamente sobre el recibo de la petición y el trámite interno a seguir?



¿Se le informó oportunamente sobre el recibo de la petición y el trámite interno a seguir? Se evidencia que el 100% de los evaluados entre las opciones dadas los evaluados eligieron la opción SI como se evidencia a continuación.

Sobre el Ejercicio del Control fiscal



### 2). Sobre el ejercicio del control fiscal:

En este ítem se evalúa la gestión de la entidad al cuidado de los recursos públicos y el tiempo de respuesta a la información requerida las cuales alcanzaron una satisfacción del 80,56% y una insatisfacción del 19,44% por lo que la entidad viene sensibilizando al ciudadano sobre el que hacer de la entidad además se da la respuesta con oportunidad.

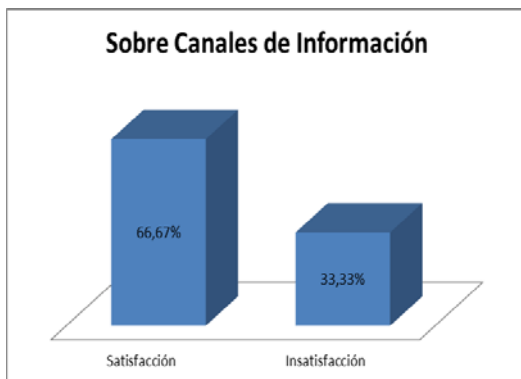


**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

### 3.) Sobre los Canales de información

Con respecto a la información suministrada por la entidad califican como insatisfacción el 66,67% y solo un 33,33 como satisfacción por lo que la entidad debe de asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta y el trámite que se adelantó al respecto. En los momentos de contacto con el ciudadano, se capacitó sobre cómo acceder a la a la información de la entidad.



Se analizaron las respuestas que fueron calificadas con deficiente y regular, con el fin de determinar el porqué de esta calificación. No obstante, se evidencia que, en cuanto a oportunidad, ninguna de las respuestas con estas calificaciones sobrepasó los tiempos de respuesta por Ley.

### Evaluación Proceso de Auditoría

En cumplimiento del plan Estratégico vigencia 2016-2019 y en el desarrollo de la Línea Estratégica 1 Gestión del Control fiscal para la mejora continua del que hacer institucional y de los entes vigilados. Siguiendo el plan general de auditorías de la vigencia 2019 se programaron 61 Auditorías, de las cuales del 1 enero al 31 de octubre de 2019 se han terminado 51 en su totalidad y se han realizado 5 auditorías exprés.



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

### NIVEL DE PERCEPCIÓN

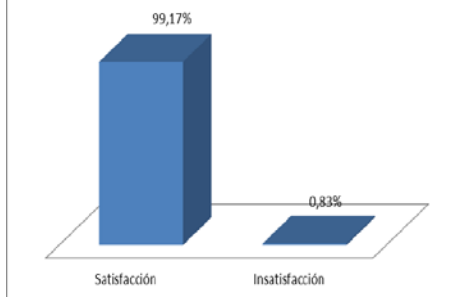
Esta tiene como objetivo conocer la satisfacción con respecto a al servicio de Auditoria o evaluación se envió el formato FO-PC-16 de las cuales los entes vigilados retornaron 24 encuestas del Plan General de evidenciándose al respecto una satisfacción del 99%. Se evidencia que la comunicación con los entes auditados contribuyo a logro de los objetivos propuestos.



Esta evaluación tuvo 3 momentos los cuales se puede evidenciar a continuación:



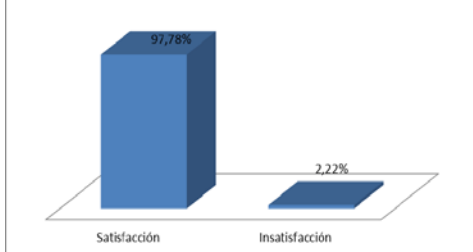
### Sobre la Auditoría o Evaluación



### 1. Sobre la Auditoría o evaluación:

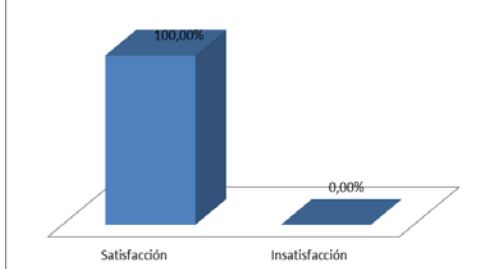
En este bloque se evalúa la contribución de la auditoría a la mejora de la entidad, la oportunidad en la auditoría, conocimiento, comunicación y trato de los auditores el cual alcanzó una satisfacción del 99,17% lo cual el trabajo desarrollado por el equipo auditor debe ser en procura de mantener los resultados obtenidos a la fecha.

### Sobre la entidad



**2.Sobre la entidad:** En esta se califica la labor, la información que recibe y el nivel de credibilidad y confianza que tienen los entes vigilados en la entidad la cual alcanzo una satisfacción del 97,78%

### Sobre los canales de información



### 3. Sobre Canales de información:

**se** observa que los entes vigilados están satisfechos con la información suministrada a través de los medios y espacios de participación (Portal Web, rendición de cuentas, redes sociales y capacitación) en un 100%.



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

Con respecto a la pregunta ¿Qué otros temas le gustaría que se hubieran incluido en el informe de auditoría o de evaluación efectuado?

- Considero que la Contraloría viene realizando una muy buena labor especialmente con el fin de garantizar la correcta ejecución de los recursos públicos, además que cada auditoría le permite a la institución y especialmente a mi como rector el mejoramiento de procesos contractuales y nos da herramientas para mejorar el control fiscal.
- Considero que fue muy completa, no incluiría más información
- Una gráfica con el histórico de los seguimientos de la Institución que permita generar mejoras que permitan una gestión cada vez más transparente.
- Creo que los temas son adecuados. Muy buena la Auditoria realizada, fue objetiva y eficiente
- Lo evaluado fue lo pertinente
- Se realizó una auditoria muy completa e integral
- Se evidencia buena aceptación de los entes vigilados con respecto al proceso auditor, a la entidad y a los canales de información disponibles para tal fin.

### Evaluación Satisfacción de Proveedores

#### NIVEL DE PERCEPCIÓN

Con el objetivo de medir la satisfacción de nuestros proveedores y/o contratistas se aplica en la entidad la encuesta de satisfacción del Proveedor \_ Contratista FO-PC-26, las cuales se aplican a contratos de mínima cuantía y contratación directa mostrando la percepción de la satisfacción general del 100%, por lo tanto podemos



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

deducir que en el proceso contractual en la entidad existe facilidad en la comunicación, respeto, atención y colaboración oportuna de los funcionarios encargados del proceso de supervisión y que indirectamente están involucrados con el objeto del mismo.



Esta evaluación tuvo 2 momentos los cuales se evidencian a continuación:



**Grado de satisfacción con las personas:** Los proveedores manifiesta estar satisfechos con la comunicación, respeto, atención oportuna por parte del supervisor y demás funcionarios de la entidad en un 100%



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE



**Grado de satisfacción respecto al trabajo:** los proveedores manifiestan su satisfacción con respecto a la oportunidad, claridad en los requerimientos y pagos en un 100%

Los proveedores hacen parte de uno de los procesos de apoyo de la entidad, los cuales son de vital importancia ya que este debe cumplir con las expectativas pactadas en el mismo.

### Rendición de Cuentas Públicas

Teniendo en cuenta que esta es una obligación conferida por la Ley 1757 de 2011; la entidad adoptó una nueva estrategia de Rendición de Cuentas para generar espacios de diálogo directo con la comunidad que permitió dar respuesta oportuna y de primera mano sobre las inquietudes frente a los resultados presentados por ente de control, además dar claridad sobre la competencia, cómo se desarrolla el proceso auditor, cómo puede interactuar la ciudadanía a través de las peticiones, explicación sobre el uso de las herramientas tecnológicas puestas a disposición como el portal WEB y Gestión Transparente. Es por ello que en las diferentes actividades de capacitación que se realizaron tanto en las en las instituciones educativas como en los diferentes espacios de capacitación se generó un espacio de rendición pública de cuentas.

A las rendiciones de cuentas públicas asistieron un total de 934 personas entre los cuales se realizaron 395 evaluaciones, evidenciándose que el 90,92% de los





CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

asistentes estuvieron satisfechos al respecto y un 9,08% manifiesta su inconformidad al respecto.

Con este proceso la entidad busca incentivar tanto a los entes vigilados, jóvenes y comunidad en general para que se apropien del cuidado de los recursos y bienes públicos, frente a la gestión, el cuidado del medio ambiente y a través del dialogo informado generar confianza y credibilidad frente a la gestión pública.

Es por ello que la entidad a la fecha ha realizado doce (12) Rendiciones de Cuentas Públicas en los que se mantuvo un dialogo directo y claro con asistentes e igualmente se resolvieron las inquietudes que se presentaron al respecto.

A continuación se puede evidenciar la percepción de satisfacción e insatisfacción con respecto a cada una de las preguntas planteadas por bloques así:

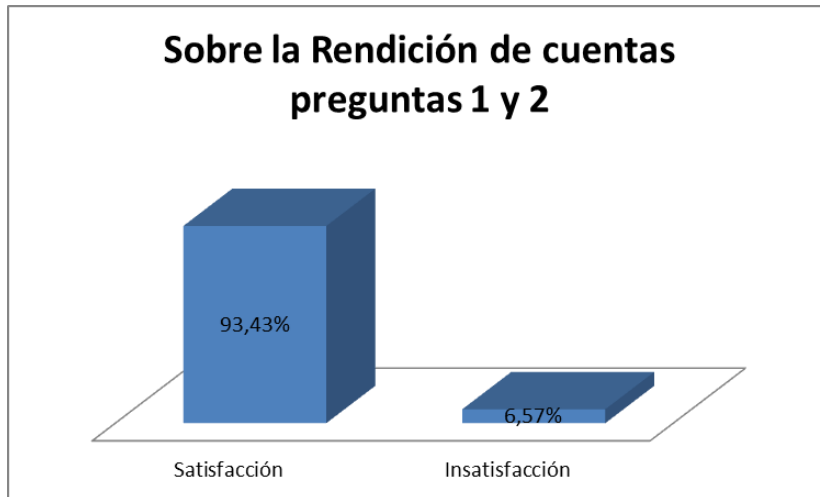
**Sobre la rendición de cuentas** este ítem cuenta con preguntas de selección múltiple preguntas cerradas cómo se evidencian a continuación

En las preguntas 1 y 2 se observa que la satisfacción es de un 93,43% y la insatisfacción de 6,57% por lo que la entidad debe mantener o mejorar la satisfacción con respecto a la percepción y apreciación al respecto; con respecto a la logística es de anotar que esta fue dispuesta por las instituciones educativas para este propósito.



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE



Igualmente en este bloque se realizaron una serie de preguntas cerradas que solo permiten elegir entre dos (2) opciones de respuestas **si** y **no** como se observan a continuación:

Opciones	¿En su opinión, fue suficiente la información suministrada durante la rendición de cuentas públicas?	¿La información presentada en la rendición de cuentas públicas responde a sus intereses?	¿La rendición de cuentas públicas dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad?	¿Volvería a participar en otra rendición de cuentas pública de la entidad?
<b>Si</b>	90,29%	87,01%	89,29%	79,10%
<b>No</b>	9,71%	12,99%	10,71%	20,90%

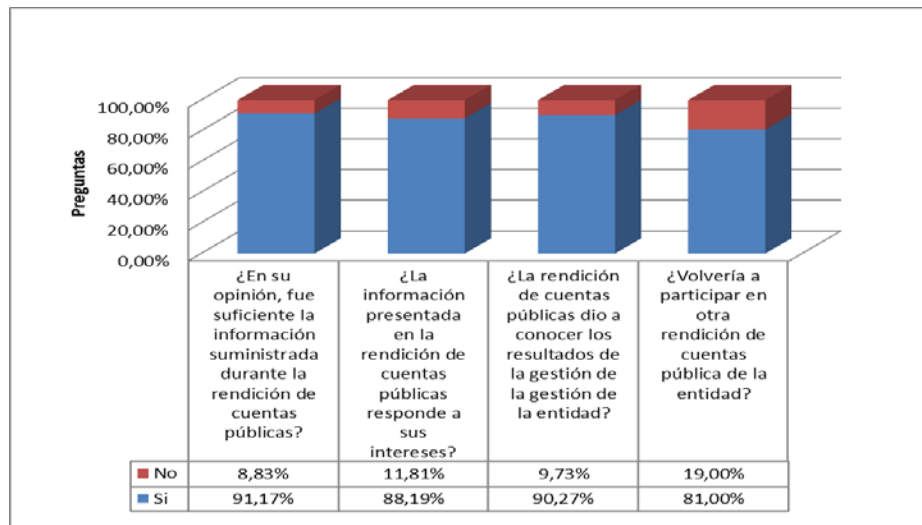
Con respecto a las 4 preguntas el 87,66% de los evaluados considera que fue suficiente la información suministrada con respecto a la rendición de cuentas y que volvería a participar de la misma y un 12,34% manifiesta que no por lo que es pertinente evaluar las preguntas y en el caso de las negativas que se justifique por



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

qué con el fin de que la entidad tenga claridad de las respuestas y mejorar para próximas rendiciones.



En el siguiente gráfico con respecto a la ¿Después de haber tomado parte en la rendición de cuentas públicas, considera que su participación en el control de la gestión de lo público es? Podemos observar que un 95,22% considera **muy importante** su participación en el control de la gestión de lo público. A lo que el 4,78% lo considera **sin importancia**.

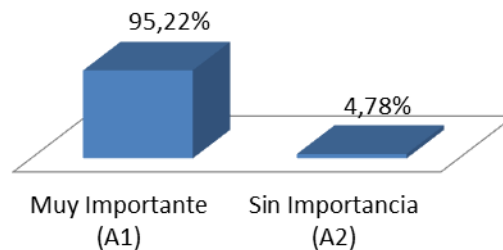
La entidad debe continuar involucrando este grupo poblacional en el cuidado de los recursos públicos como una estrategia para para fortalecer el control social en los jóvenes.



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

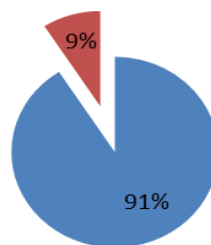
**¿Después de haber tomado parte en la rendición de cuentas públicas, considera que su participación en el control de la gestión de lo público es?**



Respecto al consolidado general de la rendición de cuentas se observa que un 91% de los evaluados quedo satisfecho con la rendición de cuentas públicas entregada por el ente de control fiscal y un 9% manifiesta estar insatisfecho al respecto; por lo que se continuara trabajando en el fortalecimiento de la gestión pública tanto en las instituciones educativas como con los entes vigilados y público en general.

### Satisfacción Rendición de Cuentas Públicas

■ Satisfacción ■ Insatisfacción





CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

### Las Tecnologías de la Información

Es el mecanismo para dar cumplimiento a la Línea Estratégica 3 Gestión del Conocimiento y a la Resolución 255 del 21 de diciembre de 2016 que adopta el Plan Estratégico de Comunicación e información pública vigencia 2016-2019 esta es una herramienta que busca fortalecer el control social a la gestión pública y el contacto con los ciudadanos y grupos de interés, es por ello que para la Contraloría Municipal el uso del portal WEB, correo electrónico, redes sociales como Instagram, twitter y Facebook, WhatsApp y el Chat han sido una estrategia importante para llegar al público objetivo de acuerdo a la caracterización de usuarios de la entidad, las cuales en la vigencia 2019 tuvieron un alcance **de 18.148**



### Cooperación entre Entidades

Es el resultado obtenido de un trabajo mancomunado entre entidades para el cumplimiento y logro de objetivos e intereses de cada una en pro del beneficio de la comunidad itagüiseña a quien representamos. Para la vigencia se adelantaron convenios con diferentes Instituciones Públicas Red Departamental del Control Social y Comisión Regional de Moralización, entre otras.



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

### La Comisiones de Moralización Decreto 1686 de 2017

La Comisión Regional de Moralización es una instancia departamental encargada de seguir los lineamientos de la Comisión Nacional de Moralización y coordinar las acciones de los órganos territoriales de prevención, investigación y sanción de la corrupción. Está integrada por la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República Seccional Antioquia, Consejo Superior de la Judicatura, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de Antioquia, Contraloría General de Medellín, y las Contralorías Municipales de Bello, Envigado e Itagüí; en cooperación con las entidades vinculadas se vienen realizando una serie de reuniones ordinarias dispuesta en pro del cumplimiento de actividades por parte de los integrantes a dicha comisión en el Departamento de Antioquia.

### Red Departamental de Control Social

La Red Institucional de Apoyo al control Social fue creada por la Ley 830 de 2003, está conformada por entidades de orden nacional y territorial para realizar una serie de acciones tendientes a apoyar las veedurías ciudadanas. La Contraloría Municipal viene participando activamente para el ejercicio del Control Social en el Municipio de Itagüí; a través de las convocatorias a los veedores ciudadanos de Itagüí, de acuerdo la caracterización de usuarios de la entidad. Se evidencia en la asistencia al Conversatorio Control Social un paso hacia la gobernanza de 129 personas de manera presenciales y 354 Transmisión en Vivo vía facebook.

Nº	Capacitaciones externas	Dirigido a
1	Conversatorio Control Social un paso hacia la gobernanza	Veedores del Área Metropolitana



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

2	Taller "Impacto del derecho de petición en el control social"	Veedores, líderes y comunidad en general
---	---	--

### Convenio Marco UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Es el resultado de un trabajo mancomunado con la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín y un esfuerzo de la Contraloría Municipal de Itagüí para el fomento del control social a la gestión pública en el Municipio; con este se logró capacitar y/o cualificar a veedores y líderes, y funcionarios del ente de control fiscal durante el primer semestre de esta vigencia.

Con este convenio se logró la participación de 218 personas entre veedores, líder y comunidad en general, entes vigilados y funcionarios del ente control.

Nº	Capacitaciones externas	Dirigido a
1	Curso de Excel intermedio	Funcionarios del ente control
2	Cuidado de lo Público III-2019", con énfasis en "participación ciudadana en el Plan de Ordenamiento Territorial"	Veedores, líderes y comunidad en general
3	Cuidado de lo Público III-2019", con énfasis en "participación ciudadana en el Plan de Ordenamiento Territorial"	Veedores, líderes y comunidad en general
4	Responsabilidad Fiscal de los servidores públicos	Rectores y dos personas encargados salvaguardar y proteger los recursos públicos
5	Taller práctico de Datos Abiertos	Líder CIO, Jefe de Tecnologías de la Información, Jefe de Control Interno y dos delegados del equipo de trabajo
6	Datos Abiertos ciudadanía	Veedores, líderes y Comunidad en general
7	Control social de los jóvenes	Comunidad educativa I.E Isolda Echavarría
8	Control social de los jóvenes	Comunidad educativa I.E Diego



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

Nº	Capacitaciones externas	Dirigido a
		Echavarría Misas
9	Control social de los jóvenes	Comunidad educativa I.E María Jesús Mejía
10	Control social de los jóvenes	Comunidad educativa I.E Pedro Estrada

### Acciones de Mejora Realizadas

Durante lo que va corrido de la vigencia 2019 en los diferentes eventos la entidad se le ha dado promoción al uso de los canales de comunicación con los que cuenta el órgano de control fiscal con el fin de dar una mejor atención a nuestro público objetivo. Igualmente se da claridad sobre nuestra competencia, gestión y el procedimiento de atención de denuncias como está establecido.

Se cuenta con encuestas digitales como una herramienta que presta relevancia de acuerdo al tema a evaluar enviándose de este un link en el cual la puede diligenciar. Se tuvo en cuenta la participación de la comunidad educativa en los procesos de capacitación y de rendición de cuentas públicas como una estrategia de participación de los jóvenes en el control social a la gestión educativa.

### CONCLUSIÓN

Las evaluaciones de satisfacción consisten en lograr que los ciudadanos opinen sobre los servicios que ofrece la Contraloría Municipal, de tal manera que permita realizar los correctivos para el mejoramiento de la calidad en nuestros servicios y





**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## **INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE**

lograr la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.

P.E: Olga R/Marcela A R/ Marcela Álvarez Del Pino Henao