



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## **INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE**

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

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

**Junio 2020**



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## **INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE**

### **CONSEJO DIRECTIVO**

Contralora Municipal:	Enedith del Carmen González Hernández.
Contralor Auxiliar de Recursos Humanos, Físicos y Financieros	Gustavo Adolfo Cano Martínez
Contralor Auxiliar de Auditoría Fiscal:	Juan Carlos Jaramillo Palacio
Contralor Auxiliar de Responsabilidad fiscal y Jurisdicción Coactiva	Fernando José Vélez Giraldo
Jefe Oficina Asesora de Control Interno:	Edison Augusto Restrepo Chavarriaga

### **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 2020-2021 en la **Línea 2:** Transformación digital del territorio e interacción con el ciudadano y al Plan de Acción adoptado mediante Resolución 021 del 31 de enero de 2020, el presente informe da a conocer la percepción de satisfacción de los clientes y partes interesadas hasta el 30 de junio de 2020 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 esta vigencia se continua con el 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 a través de las capacitaciones, asesorías, acompañamientos y publicaciones por los medios de comunicación con los que cuenta, se posibilitan espacios de interacción 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.

La declaratoria de emergencia del Gobierno Nacional de acuerdo al Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 por el COVID-19 dio paso a que la entidad tome la iniciativa de incrementar el uso de las tecnologías de la información para acercar al ciudadano y a los entes vigilados teniendo en cuenta la caracterización de usuarios.



**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 encuestas realizadas a los públicos objetivos de la entidad es de 98,12% de satisfacción, teniéndose un 1,88% 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 capacitaciones internas y externas, Auditorias, que son temas que han permitido tener un acercamiento con los individuos e incrementar su conocimiento e interés en lo público por parte de los veedores, líderes y comunidad en general, igualmente siendo generador confianza en nuestros entes vigilados.

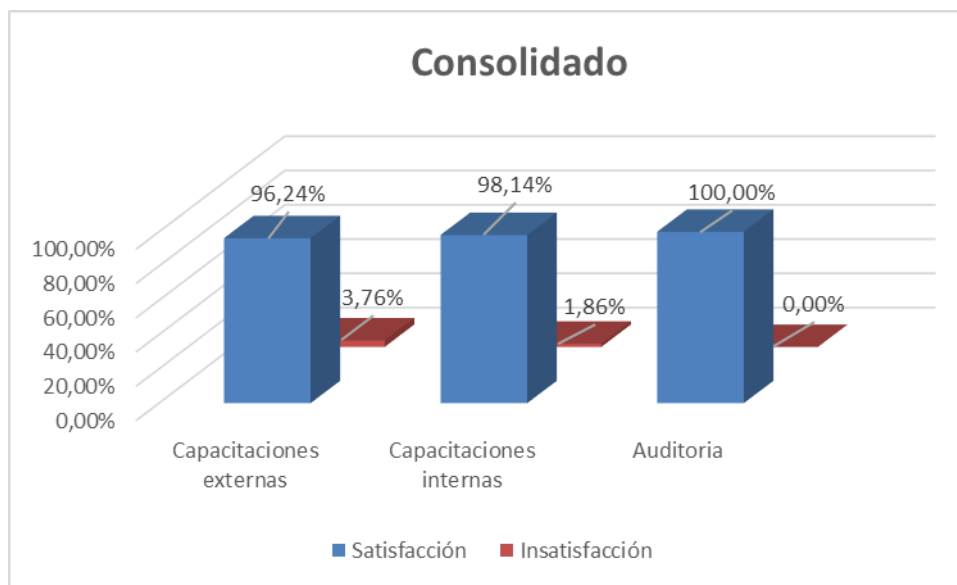


**CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

Además, se realizaron una serie de 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

**Capacitación Externa:** Alcanzo una satisfacción del 96,24% y una insatisfacción del 3,76 por lo que la entidad continuara con los procesos de formación al ciudadano.

**Capacitación interna:** Alcanzo una satisfacción del 98,14% y una insatisfacción del 1,86 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 100%; por lo tanto, a entidad continuara formando el equipo auditor de acuerdo al manual de proceso y procedimientos adoptado por la entidad.

### Evaluación de Capacitaciones Externas

Las capacitaciones externas están enfocadas principalmente a Entes vigilados, veedores, estudiantes Instituciones educativas oficiales, líderes y comunidad en general, los cuales requieren conocimientos generales sobre temas específicos relacionados con el control fiscal.

La capacitación externa es una acción encaminada al cumplimiento de la **Línea Estratégica 2-** Transformación digital del territorio e interacción con el ciudadano. Por lo cual, para el desarrollo de las capacitaciones, la Oficina de Participación Ciudadana, haciendo uso y apropiación de las tecnologías y medios de información vincula al sujeto a través de los canales dispuestos de manera virtual como el portal web, Facebook, Instagram, Twitter, Correo Electrónico, WhatsApp, además



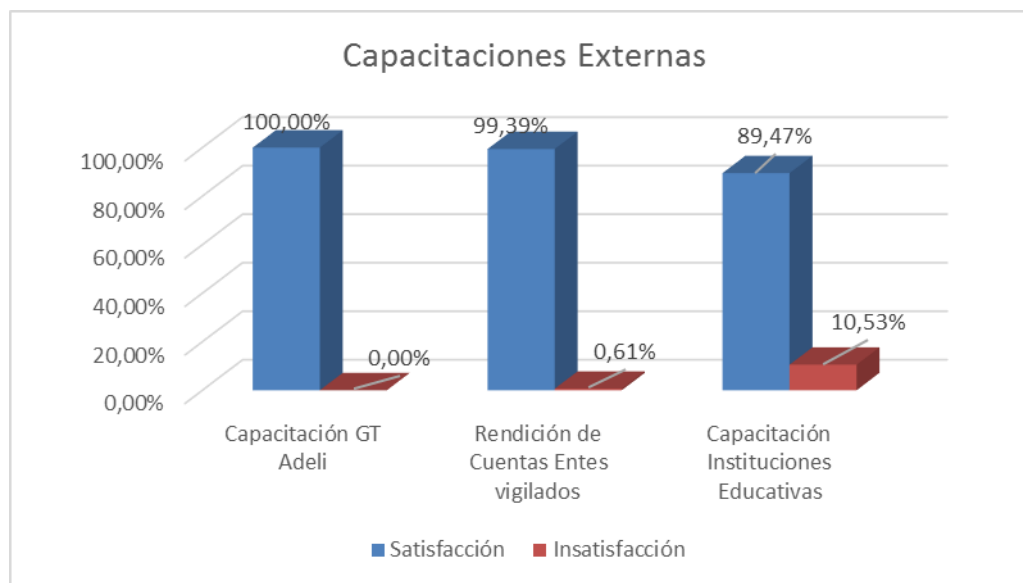


CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

de las comunicaciones escritas, cartelera institucional, telefónica y mediante contacto directo, logrando generar interés del ciudadano en los eventos a realizar.

En la gráfica anexa se evidencian las capacitaciones realizadas durante la vigencia a entes vigilados, veedores, líderes y comunidad en general. Alcanzándose una asistencia de 412 personas de manera presencial y de manera virtual 748.



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 2020, para ello se realizaron 256 Evaluaciones Satisfacción Servicios de Capacitación Externa FO-PC-05 en las capacitaciones realizadas.

Las capacitaciones externas son una herramienta de acercamiento con los ciudadanos y los entes vigilados permitiendo cualificar y fortalecer el control social



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

a la gestión pública y la cualificación de los entes vigilados a través de la participación activa de estos desde los diferentes entornos.

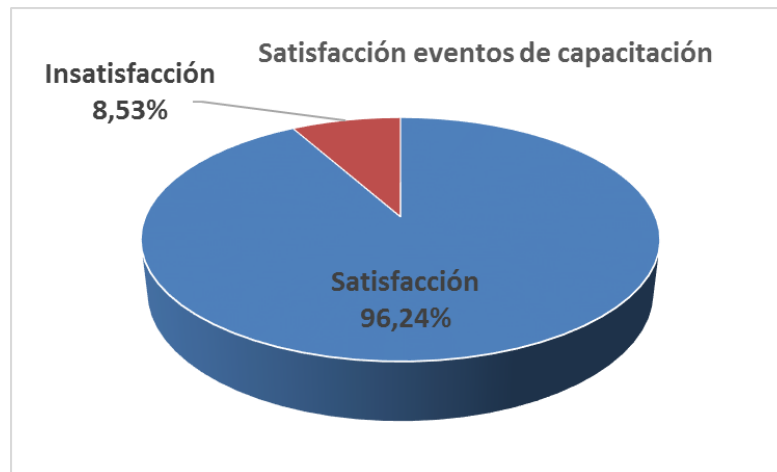
N°	ACTIVIDAD COMO ESTA NOMBRADA EN LA ASISTENCIA	TIPO DE PÚBLICO ASISTENTE
1	Gestión Transparente ADELI	Entes vigilados Agencia para el Desarrollo Local de Itagüí-ADELI
2	Rendición de Cuenta Anual en el sistema Gestión Transparente.	Entes vigilados Alcaldía Municipal, Honorable Concejo Municipal, Personería, ESE Hospital del Sur, Instituciones Educativas, Serviaseo S.A E.S.P, ADELI
3	Herramientas para ejercer el control social en la Gestión Educativa	Estudiantes Institución Educativa Isolda Echavarría
4	Herramientas para ejercer el control social en la Gestión Educativa	Estudiantes Institución Educativa Los Gómez
í5	Herramientas para ejercer el control social en la Gestión Educativa	Estudiantes Institución Educativa Los Gómez sede Ajizal
6	Herramientas para ejercer el control social en la Gestión Educativa	Estudiantes Institución Educativa Carlos Enrique Cortés Herrera
7	Herramientas para ejercer el control social en la Gestión Educativa	Estudiantes Institución Educativa Enrique Vélez Escobar
8	Curso Virtual Transparencia y lucha contra la corrupción "DAFP" virtual	Funcionarios públicos Municipio de Itagüí



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

### NIVEL DE PERCEPCIÓN



En cada una de las capacitaciones anteriormente mencionadas, se aplicó el instrumento de evaluación, encontrándose un nivel de satisfacción general del 96,24%; el otro 8,53% manifestó insatisfacción al respecto.

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 propósito 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.

**¿Qué temas le interesaría que la Contraloría incluyera en la “Rendición de Cuentas Anual”?**

- Publicaciones de contratos



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

- Como audita o como es la metodología en cuanto a lo fiscal
- Metodología en las Auditorias fiscales
- Rendición de cuenta contractual
- Actualización de la resolución para la rendición de cuentas
- Hacer más énfasis en el modelo de contratación
- Contraloría dirigida a los funcionarios/contratistas, capacitación básica y coquito sobre la entidad de control con el objeto de que el capacitado refuerce el concepto de transparencia, legalidad etc., pero dirigida en el mismo momento y por dependencia.
- Rendición Contractual
- Rendición de cuenta mensual
- Manejo general plataforma gestión transparente, Auditoría y plan de mejoramiento
- Procedimiento en Gestión Transparente para montar los contratos celebrados
- Que incluya más el medio Ambiente
- Sobre cuentas en implementos deportivos y educativos
- Me interesaría que la Contraloría auditara y/o hablara sobre recursos herramientas hacia el beneficio de las personas discapacitadas en el municipio
- Las maneras correctas de poder participar en estas funciones Fiscales
- Mejoras en el colegio escogido
- Deportes
- Que mostraran más a fondo todo lo que hace la contraloría



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

### Evaluación Capacitación Interna

#### NIVEL DE PERCEPCIÓN



Se enuncian algunas de las capacitaciones realizadas y evaluadas por los funcionarios durante el primer semestre de la vigencia 2020

- Reinducción
- Evaluación Plan Estratégico
- Código de Integridad

Se observa que los funcionarios estuvieron satisfechos con los procesos de formación recibidos lo cual redundo 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

### Enuncie otros temas que le gustaría recibir en una próxima capacitación

- Mejoramiento del ambiente laboral
- Trabajo en equipo
- Gestión humana
- Calidad
- Estrategias de comunicación
- Solución de problemas
- Trabajo en equipo
- La programación de los sábados está muy bien porque nos desligamos totalmente del ámbito laboral y hay más concentración en la parte académica
- Trabajo en equipo
- Acto legislativo N°4 de 2019
- Auditorias en otros países legislación

### 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 de Acción Estratégica N°2. Recepcionó del 1 de enero al 30 de junio de 2020- 77 peticiones, representadas en: denuncias un 29,87% (23) de la cuales fueron incluidas 5 en el proceso auditor; derecho de petición en información o de acceso a la información; derecho de petición de interés general y derecho de



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

petición en interés particular 70,13% (54) de los cuales 1 fue incluida en el proceso auditor.

### Resumen Ejecutivo PQRDS Vigencia 2020

2020	Recibidas	Competencia	No competencia	Contestadas		Pendientes	
				En Término	Fuera Término	En Término	Fuera Término
<b>Denuncias</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Otras Peticiones</b>	<b>54</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL 2020</b>	<b>77</b>	<b>50</b>	<b>27</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

Por lo tanto, este organismo de control fiscal, realizo 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. Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 declaratoria de emergencia del Gobierno Nacional COVID-19.

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.

Cabe anotar que se enviaron mediante correo electrónico las encuestas Evaluación Servicios de Atención al Ciudadano FO-PC-14 las cuales no retornaron a la entidad, por lo tanto, no se evidencia resultado alguno de la evaluación.



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

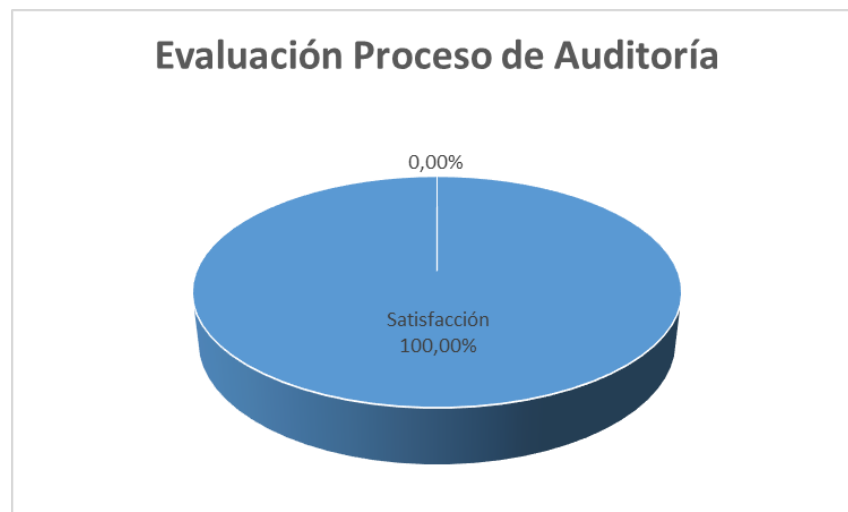
## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

### Evaluación Proceso de Auditoría

En cumplimiento del plan Estratégico vigencia 2020-2021 y en el desarrollo de la Línea Estratégica 1 Control fiscal integral. Siguiendo el plan general de auditorías de la vigencia 2020 se programaron 50 Auditorias, de las cuales del 27 enero a de 30 de junio se han terminado 14 Auditorias en su totalidad y se realizaron 2 auditorías exprés.

#### NIVEL DE PERCEPCIÓN

Esta tiene como objetivo conocer la satisfacción con respecto a al servicio de Auditoria o evaluación y para ello se envió el formato FO-PC-16, de las cuales los entes vigilados retornaron 8 encuestas con preguntas relacionadas con el proceso auditor, la entidad y los canales de atención evidenciándose al respecto una satisfacción del 100%. Se evidencia que la comunicación con los entes auditados contribuyo a logro de los objetivos propuestos.







**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?

- Consideramos un informe muy completo y detallado
- No, la auditoría realizada fue muy completa
- Capacitaciones virtuales para el mejoramiento en la gestión ambiental y en los procedimientos de auditoría Exprés para satisfacer con oportunidad y completitud los requerimientos de las entidades de control.

### **Rendición de Cuentas Públicas**

Teniendo en cuenta que esta es una obligación conferida por la Ley 1757 de 2011; en las diferentes actividades de capacitación que se realizaron en las en las instituciones educativas se generó un espacio de dialogo y de rendición pública de cuentas.

La entidad adoptó como nueva estrategia debido a la declaratoria de emergencia del Gobierno Nacional mediante Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, debió generar espacios de socialización y de interacción con la comunidad a través de los tecnologías de la información (chat, WhatsApp, redes sociales, boletines fiscales), con el propósito de dar claridad sobre la competencia del ente de control fiscal; además, dando a conocer las acciones encaminadas hacia el fortalecimiento de la gestión y de la participación ciudadana.

En cumplimiento del Artículo 113 del Acuerdo Municipal 15 de 2012, la entidad presentó informe de gestión ante el Honorable Concejo Municipal de manera virtual



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ




## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

Transmisión en vivo desde la Página Oficial del Concejo de Itagüí.

### Las Tecnologías de la Información

Línea No. 2: Transformación digital del territorio e interacción con él ciudadano, 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; a 30 de junio de 2020 podemos observar los seguidores de las redes sociales de la entidad:

		
<b>710</b>	<b>517</b>	<b>537</b>

### 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



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

convenios con diferentes Instituciones Públicas Red Departamental del Control Social y Comisión Regional de Moralización.

### 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; y debido a la declaratoria de emergencia del Gobierno Nacional mediante Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 se vienen adelantado las reuniones a través de la plataforma **teams** con el propósito de adelantar las gestiones



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTE

requeridas para al logro del fortalecimiento del ejercicio del control social y de la participación ciudadana.

### Acciones de Mejora Realizadas

Durante lo que va corrido de la vigencia 2020 se dio promoción al uso de los canales de comunicación y de atención 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 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

La entidad debido a la declaratoria de emergencia del Gobierno Nacional mediante Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 se vio en la necesidad de tomar acciones tendientes a fortalecer el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para mantener contacto directo con los grupos de interés.

MARCELA ÁLVAREZ DEL PINO HENAO  
Líder de Programa

P.E: Olga R/Marcela A