



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

**INFORME 2021**

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR –  
PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS  
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA**

**DATOS ANÁLIZADOS: VIGENCIA 2021**

**REALIZADO POR:**

**SECRETARÍA GENERAL**

**GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA**

**Santiago de Cali**

**2022**



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

## **INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS ESPACIOS DE DIÁLOGO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

**GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA - 2021**

### **Introducción**

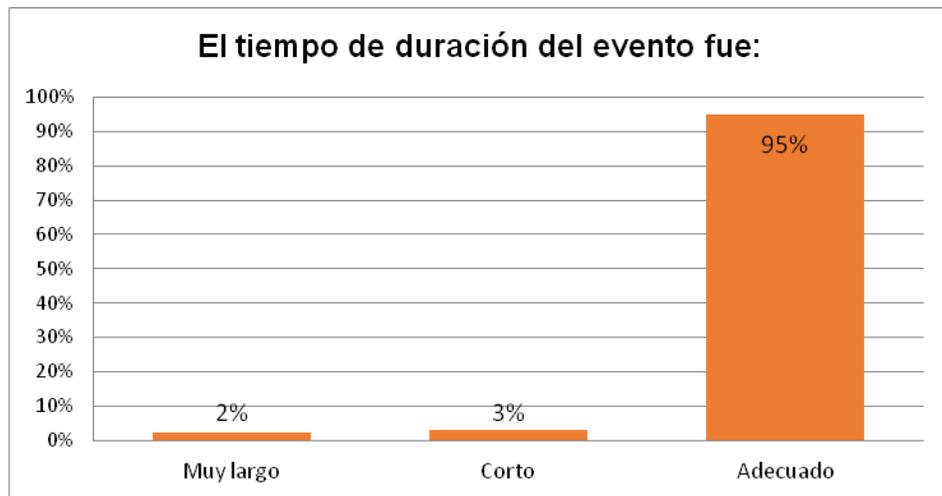
El presente documento presenta los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los participantes de los espacios de dialogo dentro de la estrategia de rendición de cuentas; la herramienta de recolección de datos fue aplicada a todos los ciudadanos asistentes de los “Diálogos Vallecaucanos” desarrollados durante la vigencia 2021.

La Gobernación del Valle del Cauca, cuenta con un Procedimiento de Rendición de Cuentas PR-M4-P1-07, inscrito dentro del Proceso de Servicio al Ciudadano CA-M4-P1, implementado por toda la entidad, pero direccionado de manera estratégica por la Secretaría General; desde donde se coordinan las acciones acordadas en una estrategia anual, por parte de todas las dependencias que hacen parte del Comité de Rendición de Cuentas de la Gobernación del Valle del Cauca.

A continuación se presentan los datos obtenidos mediante la aplicación del formato de encuesta de satisfacción, se presenta cada una de las variables consultadas:

#### **1. El tiempo de duración del evento fue:**

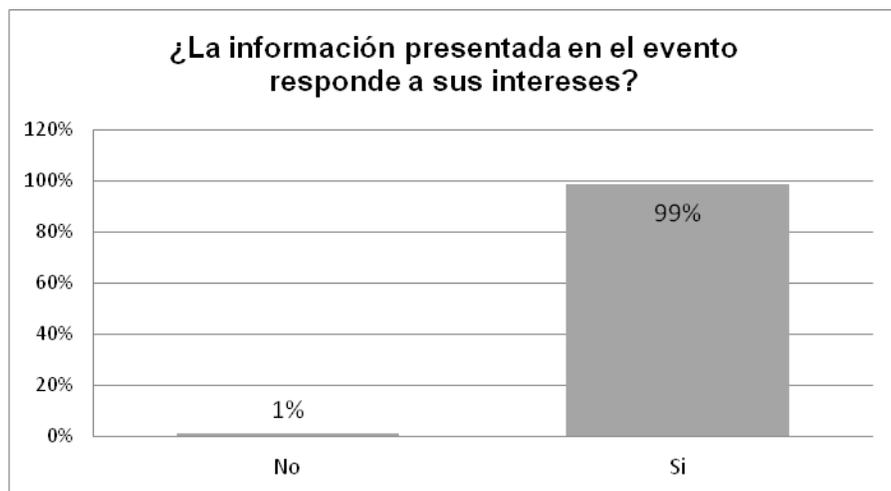
<b>El tiempo de duración del evento fue:</b>	<b>Número de personas</b>
Muy largo	22
Corto	28
Adecuado	906
<b>Total general</b>	<b>956</b>



De las 956 personas que asistieron al evento al 95% consideran adecuado el tiempo de duración del mismo; solo 50 personas dieron una opinión diferente a esta lo cual equivale al 5% de los asistentes. Se evidencia conformidad con el tiempo usado en la realización de la actividad participativa.

**2. ¿La información presentada en el evento responde a sus intereses?**

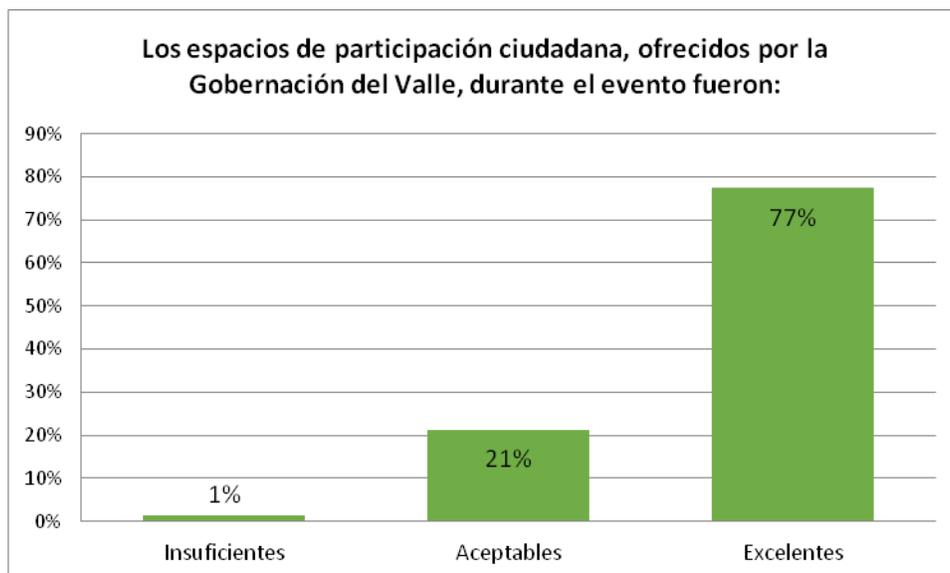
¿La información presentada en el evento responde a sus intereses?	Número de personas
No	12
Si	944
<b>Total general</b>	<b>956</b>



En un 99% las personas estuvieron de acuerdo con la información presentada, en tanto se valora como de interés y pertinente; solo 12 personas de un total de 956 respondieron que no responde a los intereses de la ciudadanía, grupo que equivale al 1%. Se hace evidente que los temas abordados y el proceso de alistamiento realizado, para la realización de los mismos es pertinente y cumple con los propósitos de los espacios de diálogo, los cuales se centran en ofrecer información y potenciar la interacción entre Estado y ciudadanía.

**3. Los espacios de participación ciudadana, ofrecidos por la Gobernación del Valle, durante el evento fueron:**

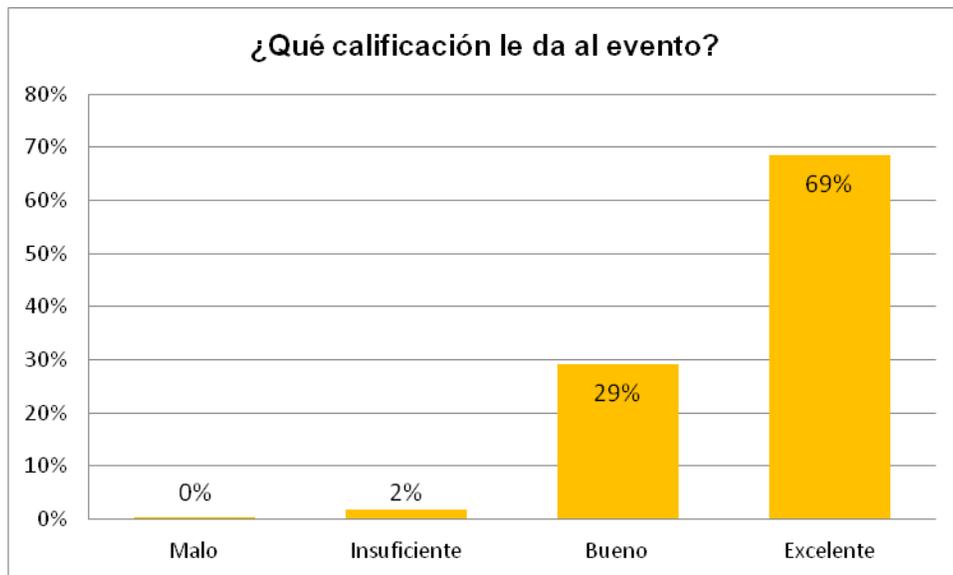
Los espacios de participación ciudadana, ofrecidos por la Gobernación del Valle, durante el evento fueron:	Número de personas
Insuficientes	13
Aceptables	203
Excelentes	740
<b>Total general</b>	<b>956</b>



Para la mayoría de los encuestados el espacio y las metodologías que ofreció la Gobernación del Valle del Cauca, para el dialogo abierto entre la institucionalidad y las comunidades, fue excelente, sumando un 77% de respuestas; de igual manera un 21% las califica como aceptable; solo el 1% estuvo incomodo con la disposición del espacio, en tanto es apreciado como insuficiente.

#### 4. ¿Qué calificación le da al evento?

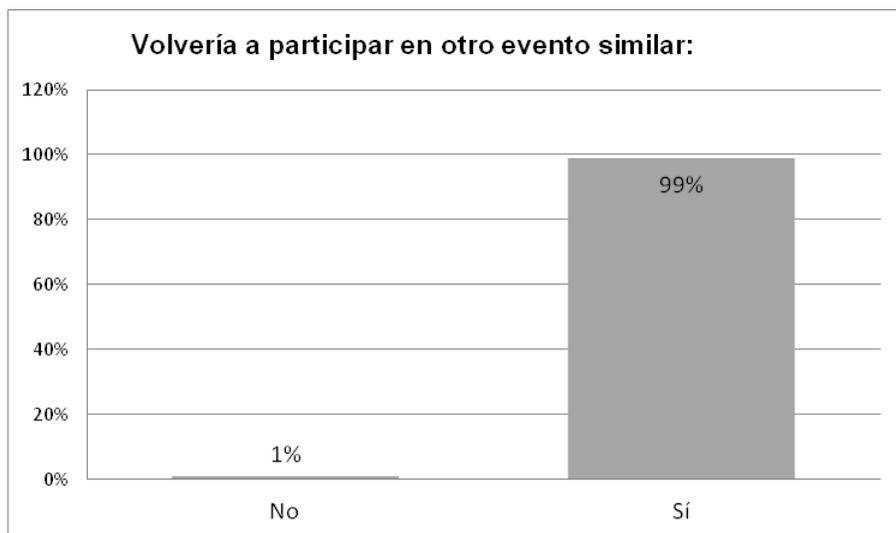
¿Qué calificación le da al evento?	Número de personas
Malo	4
Insuficiente	17
Bueno	280
Excelente	655
<b>Total general</b>	<b>956</b>



El evento recibió una notable calificación por los asistentes, ya que 655 de 956, un 69% lo valora como excelente; un 29% lo cataloga como bueno; solo 17 personas calificaron el evento como insuficiente, calificación que equivale a un 2%; no se identifican calificaciones con valoraciones de malo.

**5. Volvería a participar en otro evento similar:**

<b>Volvería a participar en otro evento similar:</b>	<b>Número de personas</b>
No	9
Sí	947
<b>Total general</b>	<b>956</b>



La mayoría de los asistentes volverían a participar en el evento o alguno de carácter similar, manifestado por un 99%; solo 9 personas que equivalen al 1%, no volvería a participar. Esta valoración es positiva para el equipo de trabajo encargado de la implementación de estas estrategias, permite evidenciar la disposición de los ciudadanos y grupos de valor e interés convocados para el desarrollo de estos espacios de diálogo.

## 6. ¿Qué recomendación haría para los siguientes eventos?

¿Qué recomendación haría para los siguientes eventos?	Número de personas
Capacitación previa	12
Más eventos y frecuentes	14
Fortalecer logística	24
Fortalece metodología, ampliar tiempo de intervenciones	26
Puntualidad	30
Ampliar participación de comunidades y ciudadanía	37
Seguimiento a cumplimiento de solicitudes	74
Fortalecer convocatoria al evento y por temáticas	89
Felicitaciones, excelente, gracias	95
Sin recomendaciones o comentarios	555
<b>Total general</b>	<b>956</b>



Los asistentes dieron su sugerencias o recomendaciones para los próximos eventos, entre las que más destacadas, se encuentran, según porcentajes: fortalecer convocatoria al evento por grupo poblacional y por pertenencia temáticas, 89 personas señalaron esta opción, con una equivalencia de 9%; en un 8% manifestaron que se debe dar un seguimiento al cumplimiento de las solicitudes dadas por la ciudadanía; el 4% considera se debe ampliar la participación de las comunidades y de la ciudadanías dentro del desarrollo de las actividades; el 3% opina que se deben fortalecer los siguientes elementos: la puntualidad en el inicio de las actividades, fortalecer la metodológico y logística; de igual manera en un 1% se plantean elementos como: la realización de más eventos y más frecuentemente, además de capacitaciones previas a los participantes en temas de participación ciudadana.



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

Se destaca que en un 58% de los consultados, no se presentan recomendaciones, dejando en blanco el espacio dispuesto para ello o manifestando que no tienen ningún comentario. En este orden de ideas un 10%, felicita a la Institución, califica como excelente el evento y expresa las gracias.

## **Conclusiones**

Los diálogos Vallecaucanos “Valle Invencible”, son evaluados de manera positiva por los asistentes, evidencia de ello es que al valorar cualitativamente varias de sus elementos, como lo son: el tiempo de duración, el 95% lo categoriza como adecuado; evidenciando que la preparación, material y metodología implementada es adecuada y suficiente. En cuanto a la pertinencia de la información divulgada durante estos espacios se evidencia que en un 99% se cataloga como de interés, dicha condición es de vital importancia en este tipo de propuestas de participación, debido a que se está ofreciendo los insumos necesarios para cumplir con los elementos de información y dialogo, esenciales en la rendición de cuentas.

Estos espacios de dialogo se caracterizan por ser espacios que hacen una apuesta al fortalecimiento de la participación ciudadana y al empoderamiento, por ello las estrategias que permitan la interacción entre los ciudadanos y el Estado son de vital importancia; de tal manera que al consultar por la calidad de estos aspectos se puede observar que se da una valoración de excelente en un 77% y aceptables en un 21%, observación positiva que da muestra del trabajo e interés gubernamental, por la implementación de estas acciones.

La calificación que se da a todo el evento, es excelente en un 69% y como bueno un 29%, valoraciones que suman un 98%, porcentaje elevado; que permite observar alta conformidad con la estrategia de diálogos y las disposiciones que la acompañan. Esta apreciación de igual manera es reflejada en la disposición de volver a participar en eventos de esta categoría.



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

## **Recomendaciones**

- Consultar con los grupos de valor de la estrategia de rendición de cuentas, la pertinencia de la metodología aplicada en los espacios de diálogo, buscando con ello la mejora continua a nivel de procedimiento y como Institución.
- La Gobernación del Valle del Cauca, a través del Comité de Rendición de Cuentas debe propender por el mantenimiento de varios de los elementos evaluados mediante este tipo de herramienta, los cuales en la vigencia 2021, son calificados con satisfacción, alcanzando altas valoraciones, entre los que se destacan: el tiempo usado en cada eventos de dialogo; pertinencia de la información divulgada; y, las estrategias de participación – interacción – ciudadanos y Estado.