 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR3-PM-PC-03
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 1 de 10

- 1. PROPÓSITO:** Determinar los parámetros para la recolección, tabulación y análisis de la información relacionada con la medición de la percepción de la satisfacción del ciudadano de la Contraloría Departamental del Tolima, con relación al cumplimiento de los requisitos y a los productos y/o servicios que se generan.
- 2. ALCANCE:** Este procedimiento aplica para el proceso de participación ciudadana, responsable de la gestión del ciudadano en la Contraloría Departamental del Tolima, involucrando directamente a los procesos misionales de Control Fiscal, Responsabilidad Fiscal y Sancionatorio Coactivo, así como al proceso de Gestión de Enlace responsable de la atención directa al ciudadano mediante el servicio en ventanilla única y en secretaría común.

Inicia en la identificación de los encuestados (ciudadanos, veedores y sujetos de control) según los diferentes espacios de participación y productos y/o servicios de la entidad.

A) DESARROLLO

Generalidades: Para la medición de la percepción de satisfacción del ciudadano en la contraloría departamental del Tolima, se define lo siguiente:




Muestra y Frecuencia de la Medición. Los parámetros a tener en cuenta para definir la muestra y la frecuencia de la medición de la satisfacción del cliente, son:


Muestra:

- Las encuestas recolectadas tanto en Ventanilla Única como la Dirección de Participación Ciudadana, se tienen en cuenta en su totalidad.
- Con relación a los sujetos de control sobre los que se hayan realizado acciones de control fiscal (Control fiscal, Responsabilidad Fiscal y Sancionatorio Coactivo), para cada semestre se toma el 10% del total ejecutado.

Frecuencia:

- La medición se realiza semestralmente, con corte a junio 30 y diciembre 15 de cada año.

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán	Revisó: M. Alejandra Franco Durán	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán
Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR3-PM-PC-03
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 2 de 10

• **Recolección de la información**

Se aplica el formato de encuesta de satisfacción al ciudadano "**F9-PM-PC-04 ENCUESTA DE EVALUACION DE SATISFACCIÓN CIUDADANA (ATENCION AL USUARIO EN LA ENTIDAD)**", así:

- De manera física, para que sea diligenciado de manera inmediata por los usuarios de los servicios de la Contraloría:
 - Ventanilla Única, , dado que es la unidad de trabajo que realiza el primer contacto con el cliente o usuario,
 - Dirección de Participación Ciudadana, dado que es la instancia para que los ciudadanos resuelvan sus inquietudes (*denuncias y Peticiones*).
- De manera telefónica o por correo electrónico, se solicita a los sujetos de control que califiquen el servicio de las diferentes unidades de trabajo de la entidad o de los procesos.




• **Tabulación de la información**


La Dirección de Participación Ciudadana, es la responsable de la tabulación respectiva de las encuestas que por cualquier medio se alleguen.

• **Análisis de la información**

La información arrojada por la tabulación de cada semestre debe además de consolidarse, detallando los resultados por cada medio utilizado, y asociada a nivel general para concluir sobre la percepción que los ciudadanos y/o usuarios tienen de los servicios que presta la Contraloría Departamental del Tolima.

Igualmente, el análisis debe comprender el comparativo con el resultado obtenido en el periodo inmediatamente anterior.

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Revisó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 <p>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i></p>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR3-PM-PC-03
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 3 de 10

• Informe y socialización

El informe final de la “Medición de la Percepción de Satisfacción del ciudadano”, se presenta en primera instancia a la Alta Dirección en Comité Directivo o de calidad. Por parte de cada directivo se socializará a todos los funcionarios de la Contraloría.

Se debe remitir copia digital del informe a la Dirección Operativa de Control Interno y al proceso de Gestión de Calidad. Así como a la Dirección de Planeación para publicar en la página web.

B) RENDICIÓN DE CUENTAS:

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).




A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados¹.


. ESTRUCTURACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:

La Contraloría Departamental del Tolima ciñe el proceso de rendición de cuentas a las estrategias previstas en el Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública que indica que para estructurar el proceso de rendición se debe realizar:

- Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad.
- Definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).
- Implementación de las acciones programadas.

¹ Concepto tomado de Función Pública https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/rendicion-de-cuentas-un-derecho-de-la-ciudadania/28585938

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán	Revisó: M. Alejandra Franco Durán	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán
Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR3-PM-PC-03
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 4 de 10

- Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.

Igualmente, **el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas** consiste en un análisis interno que permita contar con los principales insumos para diseñar la estrategia de rendición de cuentas. Las acciones para realizar el análisis son las siguientes:

- Elaboración de diagnóstico
- Caracterización de ciudadanos y grupos de interés
- Identificación de necesidades de información de los actores
- Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos

Consecuente a ello, debe plantearse el **diseño de la estrategia de rendición de cuentas, que utiliza para ello y lo establece así el MURC:**




- Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento
- Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro
- Selección de acciones para promover y realizar el diálogo
- Selección de acciones para generar incentivos.


Una vez realizada la estrategia de rendición de cuentas, se establece el personal operativo para fijar las condiciones de tecnología, asistencia, difusión y medios a emplear para la ejecución de la misma que será determinada por la Alta Dirección del Ente de Control ya sea a través de FORO, FERIA, AUDIENCIA PÚBLICA PARTICIPATIVA, FORO LOCAL, REUNIÓN ZONAL, ENCUENTROS REGIONALES, MESAS DE TRABAJO, ASAMBLEAS COMUNITARIAS, OBSERVATORIOS CIUDADANOS, DEFENSOR DEL CIUDADANO Y/O ENTREVISTAS DE GRUPOS CIUDADANOS.

Una vez ejecutada la Rendición de la Cuenta, se debe emitir el informe final donde se plasmará un informe ejecutivo de la RENDICIÓN DE LA CUENTA de la vigencia a que se aplique.

3. BASE LEGAL: Detallada en el Normograma del proceso (ver registro RGJ-04)

4 DEFINICIONES Y CONCEPTOS: Los conceptos son contruidos por la dirección con base en las definiciones que establece la ley y la teoría, así:

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán	Revisó: M. Alejandra Franco Durán	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán
Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR3-PM-PC-03
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 5 de 10

5. CONDICIONES GENERALES Y/O REQUISITOS. (Son los aspectos legales, técnicos y de seguridad que se requieren para adelantar el procedimiento).

- a. **LEGALES** (Aspecto normativos que sustentan la ejecución del procedimiento: Competencia-funcionalidad-Requisitos.

5.1.1 Conpes 3654 de 2010

5.1.2 Ley 594 de 2000

5.1.3 Ley 1712 de 2014

5.1.4 Constitución Política

5.1.5 Resolución 068 de 2024 y todas las que la modifiquen o derogue

- b. **TÉCNICAS** (Mencione las herramientas o medios técnicos que emplea para ejecución del procedimiento)

5.1.10 Plataforma de Gestión Documental

5.1.11 Correo electrónico institucional

5.1.12 Página Web

- c. **DE SEGURIDAD** (Describa las acciones que se requieren para garantizar la custodia y preservación de la información)

5.1.13 Memoria externa extraíble de almacenamiento - USB

5.1.14 Correo electrónico




5.1.15 Plataforma de Gestión Documental


6. PROCESOS QUE INTERVIENEN (Enumere los procesos o dependencias que interactúan en el desarrollo del procedimiento para la producción del bien o servicio).

6.1 Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente

6.2 Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal

6.3 Dirección Técnica de Planeación

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Revisó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024




 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR3-PM-PC-03
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 6 de 10


- 6.4 Secretaría General y Común
- 6.5 Contraloría Auxiliar (proceso sancionatorio)
- 6.6 Despacho
- 6.7 Dirección Operativa de Control Interno
- 6.8 Dirección Técnica Jurídica

7. **PRODUCTO:** Informe semestral de encuestas, Resolución de trámite de audiencia pública de rendición de cuentas, diseño de la estrategia de rendición de cuentas, informe de rendición de cuenta.
8. **PRODUCTO NO CONFORME-** Informe semestral de encuestas, Resolución de trámite de audiencia pública de rendición de cuentas, diseño de la estrategia de rendición de cuentas, informe de rendición de cuenta.
9. **PLAZO DE EJECUCIÓN:** Las actividades de gestión para realizar el primer informe de tabulación se realiza en los primeros 6 meses de la vigencia y el segundo a corte del 15 de diciembre de cada vigencia. Así mismo, la estructuración de la rendición de la cuenta se realiza en los meses siguientes al 1 de junio de cada vigencia hasta el mes 12 respectivo.




10. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO (Representación gráfica de las etapas del procedimiento)


N°	ACTIVIDAD	INSTRUCCIÓN	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO
		Satisfacción del Ciudadano			
1.	Identificación de fuentes	Identificar las fuentes y los medios para la toma de información para construir el informe: - Físico - Telefónico		Secretaría General y Común,	F9-PM-PC-04 Encuesta Capacitaciones y Satisfacción
2.	Diligenciamiento de encuestas	Por parte de los ciudadanos y de los sujetos de control, así: 1. Físico (impreso): a. Ventanilla única			F9-PM-PC-04 Encuesta Capacitación

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Revisó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024




 <p>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>· la contraloría del ciudadano ·</i></p>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR3-PM-PC-03
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 7 de 10


N°	ACTIVIDAD	INSTRUCCIÓN	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO
		Satisfacción del Ciudadano b. Dirección Técnica de Participación Ciudadana c. Telefónicamente a sujetos de control 2. Digital a. Correo electrónico remitido por los sujetos de control		Dirección Técnica de Participación Ciudadana	nes y Satisfacción
3.	Informe de Medición de la Percepción de Satisfacción del Cliente	Tabular las encuestas Según los medios por los que se alleguen a la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, considerando la escala de calificación definida en la encuesta			Formato Oficio Informe de medición
4.	Informe de Medición de la Percepción de Satisfacción del Cliente	Verificar el nivel de Satisfacción, así: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE = % =%E +%B es decir: (%QUE CALIFICAN EXCELENTE + % QUE CALIFICAN BUENO) Para lo cual se debe: a. Calcular la proporción de los encuestados que califican EXCELENTE b. Calcular la proporción de los encuestados que califican BUENO c. Calcular la proporción de los encuestados que NO SE ENCUESTRAN SATISFECHOS que han calificado “MALO” d. Calcular la proporción de ciudadanos que NO SABEN/NO RESPONDEN <i>(por lo general son las casillas que no contienen ninguna respuesta)</i>			Formato Oficio Informe de medición

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Revisó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024



 <p>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i></p>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR3-PM-PC-03
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	FECHA APROBACIÓN: 20-02-2024
		Página 8 de 10


N°	ACTIVIDAD	INSTRUCCIÓN	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO
		Satisfacción del Ciudadano			
5.	Informe de Medición de la Percepción de Satisfacción del Cliente	Consolidar y Analizar Los resultados de las tabulaciones según los medios de aplicación de las encuestas. Detallar los resultados por cada medio Comparar con periodo inmediatamente anterior			Formato Oficio Informe de medición
6.	Socialización y aprobación de informe de medición	Entregar Informe y Socializar Una vez se obtenga el informe se presenta a la Alta Dirección En el momento en que se observe un resultado inferior al 80% de satisfacción se procederá a socializar con los funcionarios de la Entidad para tomar las medidas que se consideren pertinentes.		Dirección Técnica de Participación Ciudadana y/o líderes de cada proceso	Acta de Comité Gestión y Desempeño
7.	Remisión de informe	Remitir copia digital - Control Interno - Proceso de Gestión de Calidad		Dirección Técnica de Participación Ciudadana	Oficio de plataforma de gestión documental y/o correo electrónico institucional
8.	Publicación	Publicación de informe		Dirección Técnica de Planeación	Formato Oficio institucional
		RENDICIÓN DE LA CUENTA			
	-	<ul style="list-style-type: none"> Acto Administrativo que reglamenta la rendición de la cuenta Determinación de estrategias para la rendición de cuentas (Se determina la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las 	<u>Resolución</u> Proyecto de estrategia	Dirección Técnica de Participación Ciudadana Y Dirección Técnica de Planeación	

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Revisó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 <p>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>· la contraloría del ciudadano ·</i></p>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR3-PM-PC-03
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 9 de 10




N°	ACTIVIDAD	INSTRUCCIÓN	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO
		Satisfacción del Ciudadano actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos), así como Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos. <ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, selección de acciones para promover y realizar el diálogo, selección de acciones para generar incentivos, que dependen de la información proporcionada por los procesos de la entidad - Aprobación de las estrategias y lo mencionado anteriormente para dar lugar a la divulgación - Divulgación por medios y página web 		Comité Directivo de Gestión y Desempeño Dirección Técnica de Planeación y Oficina de Medios y Comunicación Dirección Técnica de Participación Ciudadana Dirección Técnica de Participación Ciudadana Y Dirección Técnica de Planeación	

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Revisó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 <p>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>· la contraloría del ciudadano ·</i></p>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR3-PM-PC-03
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 10 de 10

N°	ACTIVIDAD	INSTRUCCIÓN	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO
		Satisfacción del Ciudadano			
		<ul style="list-style-type: none"> - Conformación y proyección de Informe de Rendición de Cuentas - Evaluación de Rendición de Cuentas 			

11.REGISTROS		
F11 Encuesta Satisfacción al Cliente F10 Encuesta Evaluacion Formacion Ciudadana F3 Buzón de Sugerencias		
12.HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
12/12/2022	02	Segunda versión del documento.
20/02/2024	03	Tercera Versión del Documento

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Revisó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024