



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

**INFORME DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS DE  
USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR – PROCEDIMIENTO DE  
RENDICIÓN DE CUENTAS – 2022 –**

**GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA**

**DATOS ANÁLIZADOS: VIGENCIA 2022**

**REALIZADO POR: SECRETARÍA GENERAL**

**GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA**

**Santiago de Cali**

**2022**



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>4</b>
<b>ANÁLISIS DE DATOS</b> .....	<b>5</b>
1. Tiempo de duración del evento .....	5
2. ¿La información presentada en el evento responde a sus intereses?.....	6
3. Información presentada durante el evento .....	7
4. Los espacios de participación ciudadana, ofrecidos por la Gobernación del Valle .....	8
5. Calificación del evento.....	9
6. Volvería a participar en otro evento similar .....	10
7. Recomendaciones para los siguientes eventos.....	11
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>15</b>



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

## **INFORME DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LOS ESPACIOS DE DIÁLOGO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA – 2021**

### **INTRODUCCIÓN**

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.

Dentro de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Gobernación del Valle del Cauca, se realiza la aplicación de la herramienta: Satisfacción y expectativas de ciudadanos, participes de los espacios de diálogo. La información recolectada mediante la aplicación de esta herramienta, ofrece información valiosa para la identificación de acciones de mejora y mantenimiento permanente, sobre elementos claves dentro de los espacios de diálogo, como: logística, información Institucional expuesta, espacios de interacción con la comunidad y duración de los eventos.

La información recolectada le permite a la Institución direccionar los ejercicios de participación, en primer lugar, con los procesos de convocatoria, en la medida de ampliarla a grupos con poca representatividad y/o fortalecer los grupos que ya hace parte. De igual manera permite planear con idoneidad los elementos comunicativos, como: lenguaje (léxico), medios y canales de comunicación.

A continuación se presentan los datos obtenidos mediante la aplicación del formato de encuesta de satisfacción y expectativas de ciudadanos y grupos de valor, participantes de los espacios de diálogo, en el marco de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, vigencia 2022:

## RESUMEN



### INFORME DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LOS ESPACIOS DE DIÁLOGO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

2022

#### EL TIEMPO DE DURACIÓN DEL EVENTO FUE:



#### ¿LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN EL EVENTO RESPONDE A SUS INTERESES?

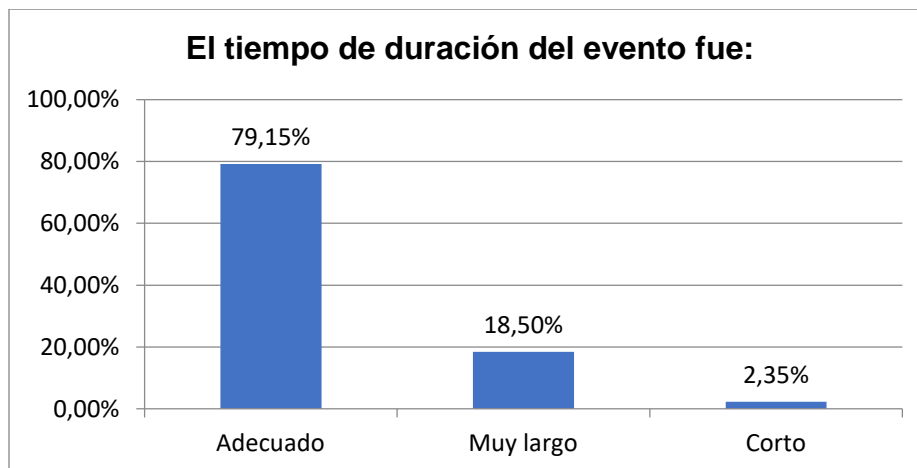




## ANÁLISIS DE DATOS

### 1. Tiempo de duración del evento

El tiempo de duración del evento fue:	Número de personas
Adecuado	1010
Corto	30
Muy largo	236
<b>Total general</b>	<b>1276</b>



La primera pregunta del formulario que se implementa en este ejercicio, busca conocer si los tiempos usados durante los eventos son los apropiados o requieren ajustes; las respuestas obtenidas evidencian que estos son adecuados, con un 79,15%; el 18,50% consideran que son muy largos; y solo el 2,35% tiene una apreciación de que son cortos.

Esta información concluyente, le permite a la institución en su plan de mantenimiento de condiciones, darle continuidad al manejo del tiempo en la programación de los espacios diseñados en las siguientes vigencias

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

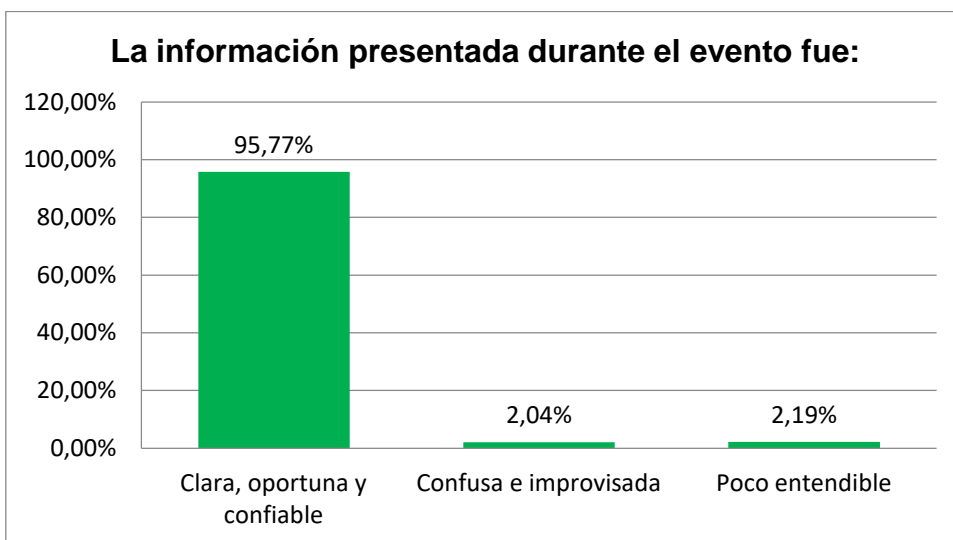
¿La información presentada en el evento responde a sus intereses?	Número de personas
No	10
Si	1266
<b>Total general</b>	<b>1276</b>



La información presentada en estos espacios de diálogo, elemento vital para la generación de procesos participativos activos, se observa como pertinente en tanto se considera que la ofrecida en los espacios de la vigencia 2022 responde a los intereses de los asistentes en un 99%; solo el 1% la cataloga como no adecuada a los intereses públicos.

### 3. Información presentada durante el evento

La información presentada durante el evento fue:	Número de personas
Clara, oportuna confiable	608
Clara, oportuna y confiable	614
Confusa e improvisada	26
Poco entendible	28
<b>Total general</b>	<b>1276</b>





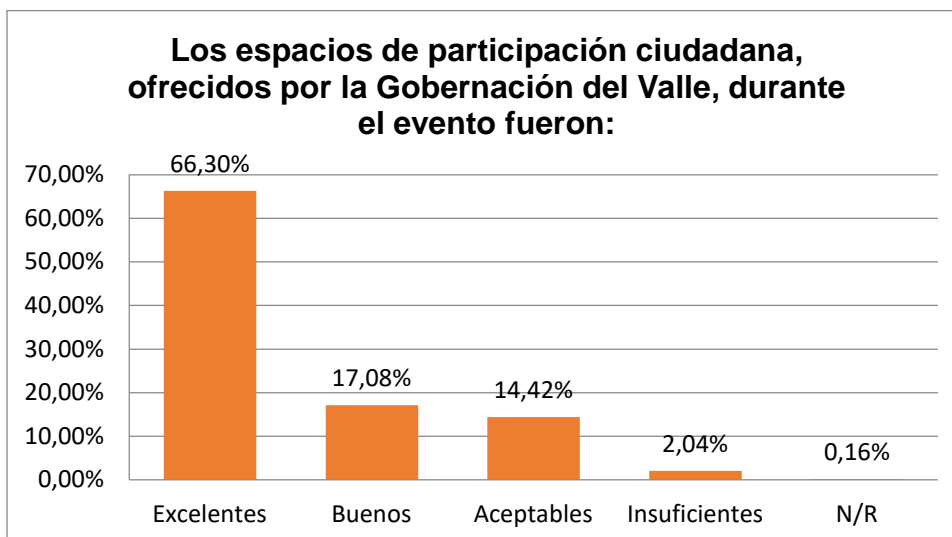
**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

Se identifica pertenencia de la información ofrecida por la Entidad dentro de los espacios de diálogo en el marco de la rendición de cuentas, pero es necesario consultar como dicha información es presentada, de tal suerte que las respuestas muestran que en un 95.77% de los consultados valoran esta categoría como clara, oportunidad y fiable; valoración positiva para la organización de estos espacios. El 2,04% califica la forma de comunicación como; confusa e improvisada; el restante 2,19% la cataloga como poco entendible.

#### **4. Los espacios de participación ciudadana, ofrecidos por la Gobernación del Valle**

<b>Los espacios de participación ciudadana, ofrecidos por la Gobernación del Valle, durante el evento fueron:</b>	<b>Número de personas</b>
Excelentes	846
Buenos	218
Aceptables	184
Insuficientes	26
N/R	2
<b>Total general</b>	<b>1276</b>

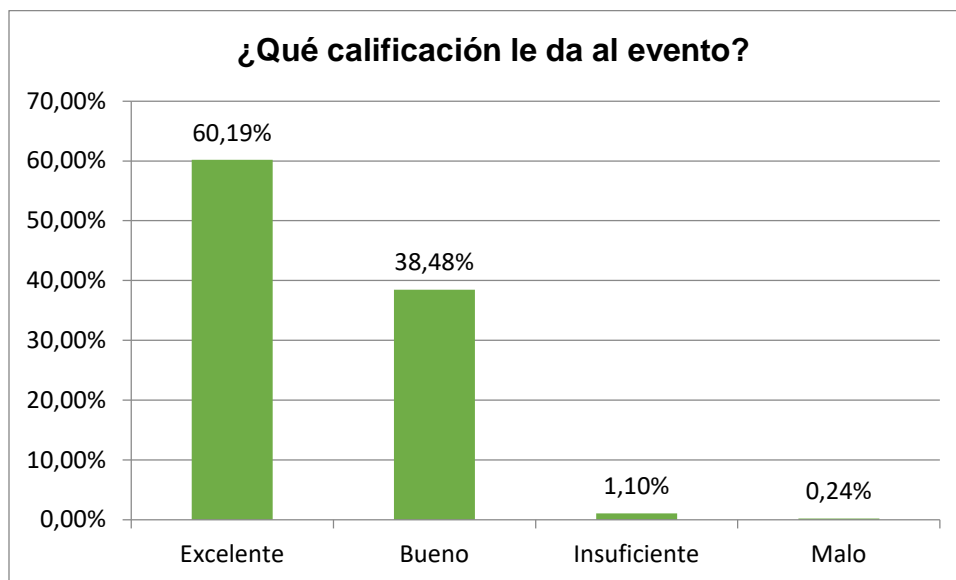




Cada uno de los diálogos cuenta con espacios para: primero informar sobre la gestión de la Entidad, y segundo, para la interacción de los ciudadanos y grupos de valor, en relación a la implementación del plan de desarrollo. Estos momentos de retroalimentación directa se valoran en un 66,30% como excelentes; un 17,08% como bueno; sumando con ello una calificación alta, con cerca del 83% de la muestra. Como aceptable se presenta una valoración del 14,42%; e insuficiente el 2,04% y solo un 0,16% no respondió la pregunta.

## 5. Calificación del evento

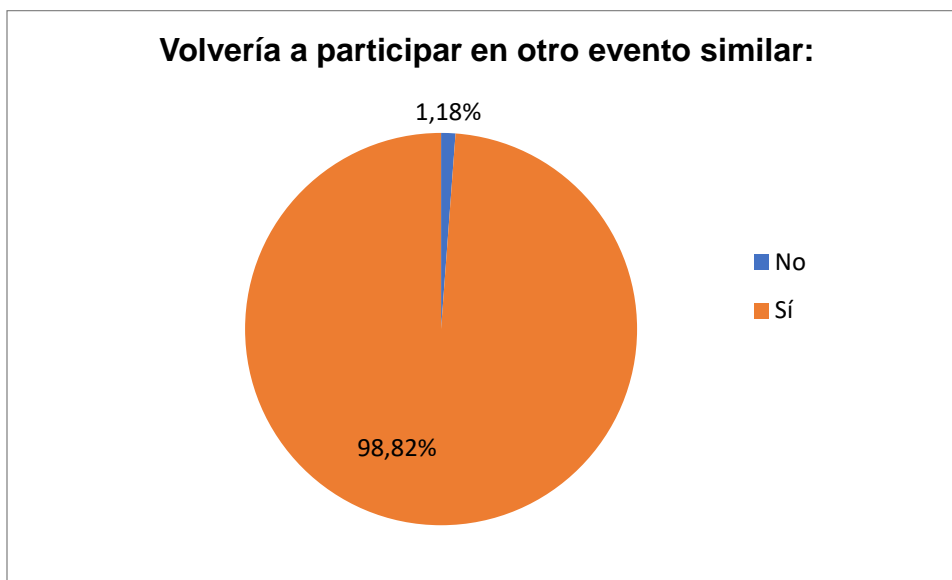
¿Qué calificación le da al evento?	Número de personas
Bueno	491
Excelente	768
Insuficiente	14
Malo	3
<b>Total general</b>	<b>1276</b>



Los eventos de Diálogos Vallecaucanos, son calificados en un 60.19% como Excelentes; como buenos un 38,48%; sumando estas dos valoraciones altas el 98,67%; el restante 1,33% realiza una valoración de insuficiente y malo. Mostrando una alta calificación, por parte de los asistencias de estos espacios, durante la vigencia 2022.

### 6. Volvería a participar en otro evento similar

Volvería a participar en otro evento similar:	Número de personas
No	15
Sí	1261
<b>Total general</b>	<b>1276</b>



La continuidad de estos espacios está determinada por la participación de los líderes y ciudadanos y la ampliación de la población; por ello es importante conocer si los asistentes, tendrían la disponibilidad y la intencionalidad de volver a asistir.

En un 98,82% se responde de manera afirmativa a la pregunta su volvería a participar, el restante 1,18% manifiesta que no lo haría.

## 7. Recomendaciones para los siguientes eventos

A continuación se enuncian algunas de las respuestas dadas por los ciudadanos que dieron respuesta a esta pregunta sobre: recomendaciones para los siguientes eventos. Se tomaron las respuestas más recurrentes, de igual manera se respeta, la forma de presentación, sintaxis y vocabulario.



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

<b>¿Qué recomendación haría para los siguientes eventos?</b>
Sin recomendaciones
Escuchar mas a la población poder concertar las necesidades que se presentan más urgentes.
Que haya mas difusión y contar con la comunidad en general
Ninguna
Poder hablar con la gobernadora y que haya más difusión en la información de asistencia
Respetar un poco los tiempos
Darle un seguimiento al proceso para lograr impacto
Mas didáctico, integración con los participantes.
Tener en cuenta mas sectores de la ciudad
Que haya mal difusión
Salir más temprano
Más puntualidad en el horarios
Cumplir con los tiempos señalados, toda vez que hay una hora de atraso
Que sean más puntual a la hora de realizarse el eventos
Puntualidad al evento
Más puntualidad y precisión
Reuniones más puntualidad
Cuando hablen de información clasificada dejar más claro el contenido de esa información y por qué se caracteriza de esa manera
Más temprano
Que se difunda más y se llegue a más población
El lugar no es el adecuado, muy pequeño y poco accesible
Mejorar accesibilidad para las personas con Discapacidad física y visual
Espacio para las personas con discapacidad sea adelante
Invitar más personas del común
Tener en cuenta la opinión del ciudadano
Más interacción con el público presente
Más interacción con la ciudadanía
Todo excelente
Que las personas participen dentro del evento, hablar de cultura y eventos culturales
invitaciones para mas ciudadanos
El espacio más adecuado para los eventos donde participan los ciudadanos (parquedadero)
hacer mas muestras de stands en los eventos
Que sean más organizados los periodista
Otro lugar donde sea más fresco
Un espacio que sea fresco
Todo el evento fue muy bueno



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

el tiempo no tan extenso, exposición mas corta, realizar dos o tres presentaciones
Que haya un sitio más fresco
Que haya una mejor convocatoria logística muy desordenada
Más participación a los campesinos
Más participación a la comunidad
Relatos de la producción en el campo
falta silletería hubo mucha persona de pie
que sea la información un poco más corta y mas concisa más precisa
De pronto ampliar la socialización de la invitación e incluir mas los canales digitales
Dentro de los participante o beneficiarios hubo gente vegana y los refrigerios fueron con carnes falto reconocimiento inclusive social mente para los grupo artista de la parte de afuera de ilv
Todo excelente
Más frecuencia y participación
Que haya más participación y frecuencia de los entes gubernamentales
Más temprano
Horario más tarde
Tener en cuenta a los discapacitados
Se necesita ventilador para estos eventos No olvidar al adulto mayor en estos eventos y más pareció con ellos ,hacer más presencia en estos eventos
Que haya más participación y más frecuencia de la gobernadora a estos eventos
Más presencia al adulto mayor en estos eventos
Avisar con más tiempo a toda la comunidad en general
Necesita más frecuencia y participación
Más participación a los presidentes de junta y ala comunidad
Se necesita que se le escuche a la comunidad y a sus dirigentes que no son atendidos como tal y más presencia de parte de las instituciones
Que no fuera tan extensos para que no nos impacientemos.
Mayor difusión de información y exposición de temarios para que cada persona sepa si quiere o no participar del evento.
Más publicidad para que se genere más participación
Hacer más publicidad y brindar un ambiente mas fresco
Promoverse por algunos medios para que los usuarios referente programas de Discapacidad se den por enterados.
Mayor publicidad en los diferentes medios de comunicación
Hacer un balance de las necesidades de los barrios de la comuna 10 de las necesidades
Un lugar más amplio
No tengo observaciones
Que los realicen con más frecuencia y que continúe con las ayudas al adulto mayor
Ampliar más los espacios al mercado campesino



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

Recursos ya que fue colocado por unos padres de familia
Que envíen la información a los correos
Que haya más difusión y comunicación a estos eventos
En el momento más apoyo económico y emprendimiento alas redes de mujeres
Más publicidad, y convocatoria
Más Espacio y buena hidratación
Más continuos y mayor participación de los asistentes
Dar aviso con más anterioridad
Seguimiento y unos convenios que beneficie a los emprendedores
Que sea después de la jornada laboral.
Informar el contenido de la reunión.
Debe dar espacio alas juntas comunales
Dar prioridades cuando haya presentaciones artísticas para la comunidad
Que haya más difusión más participación a estos eventos
Ampliar invitación a los líderes que no tienen representación en los comités
Seguir promoviendo estos procesos
Que los acuerdos se cumplan
Que se sigan realizando más seguidamente
El cumplimiento del horario
Mejorar conexión a Internet
Realizar los en un espacio que cuente con buena señal de Internet
Nada, está todo excelente
Que se realice cada año muchas gracias
Hacerlas más frecuentes
Seguir haciendo estas capacitaciones
Vincular más participantes
Todo está bien
La organización ha sido muy buena
Que se cumpla lo dicho
Que sea más puntuales
Falta más difusión
Que se realice con más frecuencia
Hacer más publicidad por las redes
Todo está bien
Darle continuidad al proceso de formación para el desarrollo humano
Dar más publicidad y interactuar con la comunidad
Más invitaciones
Más información



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

## **CONCLUSIONES**

La percepción que se tiene de los espacios de Diálogos Vallecaucanos “ValleInvencible”, por parte de los asistentes en la vigencia del 2022, es la siguientes: el tiempo de duración de los eventos es el más adecuados y debe mantenerse de esta manera; la información que la Entidad entrega a los asistentes responde a los interés de los mismos, y la forma en que es presentada es clara, oportuna y fiable; logrando con ella cumplir con el principio de informar, esencial en el ejercicio de la rendición de cuentas. El dialogo – segundo principio, propuestos por el Manual Único de Rendición de Cuentas – Versión 2 -, se califica como excelente y bueno en un 83% , sumando las dos categorías.

La calificación total que se obtiene en la implementación de esta estrategia, realizada en la vigencia del 2022, es de excelente en un 60% y buena en 28%, sumando un 98%, una valoración alta; en ese mismo sentido los consultados manifiestan que en un 98% se tiene disponibilidad de volver a participar a estos eventos; estos datos permite determinar que se está cumpliendo con las necesidades básicas requeridos para el desarrollo de los espacios de participación ciudadana.

En el caso de las recomendaciones, se destaca que se considera la necesidad de fortalecer el proceso de convocatoria, realizándolas con más tiempo de antelación; usando más medios de comunicación masiva, como los electrónicos; y ampliando los grupos sociales convocados, se hace énfasis en jóvenes y personas de la tercera edad. De igual manera se manifiesta la necesidad de continuidad y periodicidad, con ello se solicita mayor presencia en los territorios rurales y comunas.