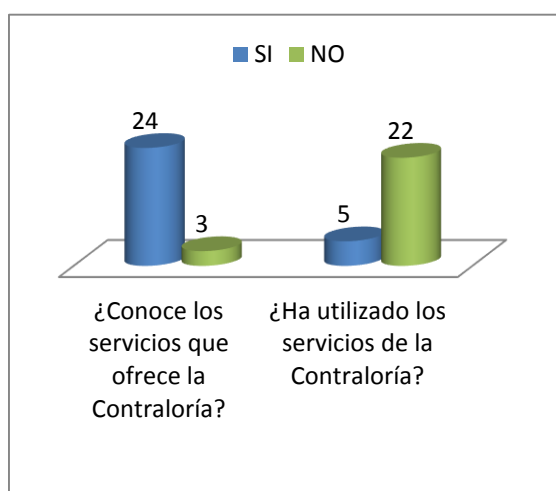


Informe de encuestas de Satisfacción al Cliente

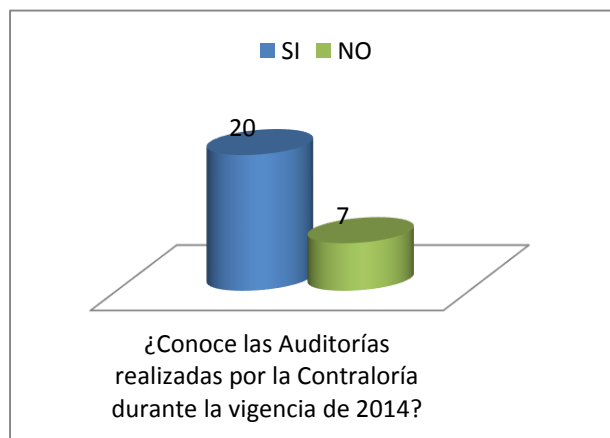
La presente encuesta se realizó a la población que asistió a la Rendición de Cuentas de la vigencia 2014, evento que contó con la participación total de 113 personas. De los participantes, se logró encuestar una muestra de 27 personas que hacen parte de nuestros clientes.

1. Conocimiento y utilización de los servicios que ofrece la Contraloría Municipal de Barrancabermeja a la comunidad



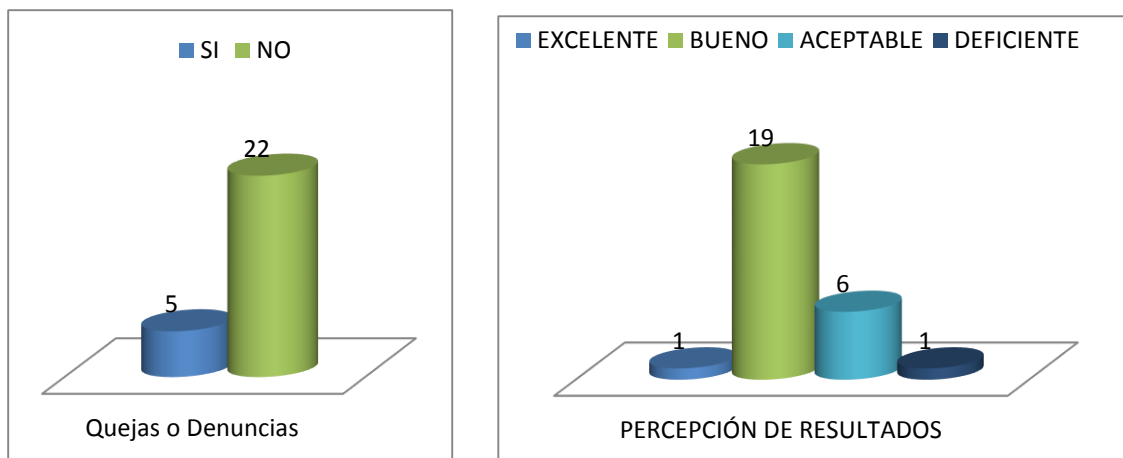
De la población encuestada, el 88.9% tiene conocimiento de los servicios brindados por la Contraloría y un 18.5% de esta última, ha accedido a los servicios cuando los ha necesitado. Se destaca por parte de la comunidad el acompañamiento y seguimiento a las obras, el seguimiento a derechos de petición, el proceso de formación a las veedurías ciudadanas.

2. Conocimiento acerca de las auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja durante la vigencia 2014 y percepción de los resultados obtenidos en las mismas



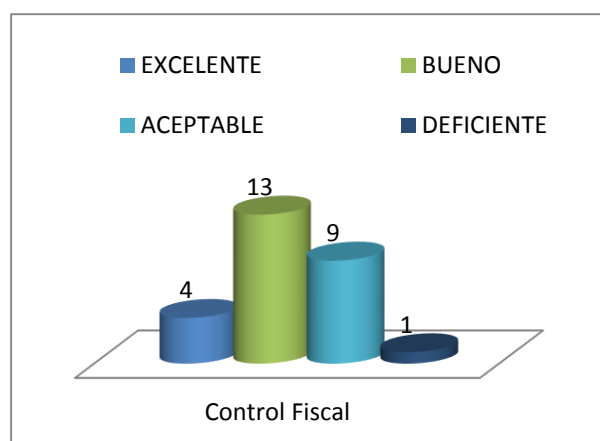
De las gráficas se infiere que el 74% de la población encuestada conoce las diferentes auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja durante la vigencia de 2014 y que un 66,7% percibe los resultados obtenidos por las Auditorías como buenos y excelentes.

3. Denuncias y quejas presentadas en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja



Respecto a la pregunta si ha instaurado denuncias o quejas en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, un 18.5% de la población encuestada ha interpuesto denuncias o quejas y el 74% percibe que existe una atención buena y excelente de las mismas.

4. Percepción acerca del control fiscal que ejerce la Contraloría Municipal de Barrancabermeja y la incidencia que tiene en el funcionamiento de la Administración Municipal



Frente a la percepción que tiene la ciudadanía acerca del Control Fiscal que ejerce la Contraloría Municipal de Barrancabermeja y la incidencia que tiene en el funcionamiento de la Administración Municipal, el 63% de la población encuestada considera que se realiza un buen y excelente trabajo por parte de la entidad.

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  NTC ISO 9001:2008 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  CERTIFICADO |
| | INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE 2014 | PÁGINA 3 de 3 | |

- 5.** Relación de sugerencias para el mejoramiento del servicio prestado por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja con fundamento en lo recolectado en las encuestas de satisfacción a los clientes
- ✓ Mantener las estrategias y la ética que caracteriza el desarrollo de las actividades.
 - ✓ Fortalecer el programa de Contralores Escolares.
 - ✓ Mejorar la publicación periódica de los informes.
 - ✓ Aumentar el control en los contratos que se encuentran en ejecución.
 - ✓ Mantener la objetividad en el proceso auditor.
 - ✓ Realizar control y seguimiento a la contratación de personal administrativo en el Municipio de Barrancabermeja.
 - ✓ Continuar con las jornadas de capacitación.
 - ✓ Socializar los servicios que prestan esta entidad de control.
 - ✓ Ejercer control a las rentas y proceso de fiscalización tributaria.
 - ✓ Fortalecer en el personal de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja el conocimiento del funcionamiento de la entidad.
 - ✓ Priorizar la atención a los presidentes de junta de acción comunal y veedurías ciudadanas.
 - ✓ Mayor oportunidad al afrontar requerimientos de la comunidad.
 - ✓ Aumentar el recurso humano para mejorar en el desarrollo de su labor misional.