

### Informe de encuestas de Satisfacción al Cliente

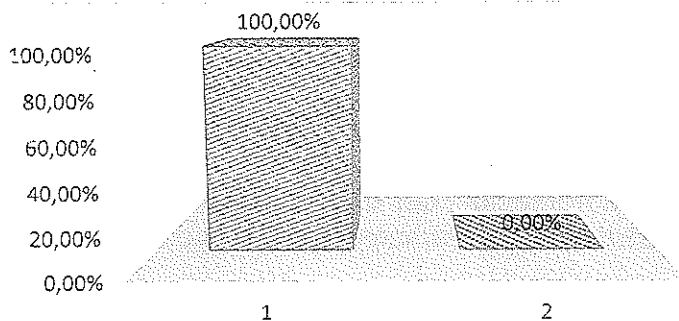
La presente encuesta se realizó a la población que asistió a la Rendición de Cuentas de la vigencia 2016, evento que contó con la participación total de 26 personas en el Auditorio del Sindicato de Trabajadores del Municipio de Barrancabermeja SINTRAMUNICIPAL, desarrollado durante el día 23 de diciembre de 2016. De los participantes, se logró encuestar una muestra de 20 personas. La convocatoria de la ciudadanía se llevó a cabo vía virtual (página web de la Contraloría Municipal), mediante vía telefónica. La coordinación del evento fue llevada a cabo por los procesos de Gestión Administrativa y de Participación Ciudadana.





Los datos obtenidos en la encuesta fueron tabulados, verificándose las siguientes tablas para cada uno de los puntos encuestados:

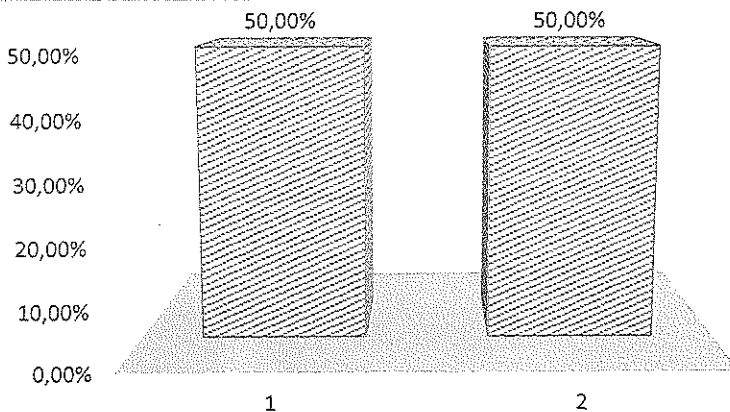
1. Conoce usted cuales son los servicios que ofrece la Contraloría Municipal



1. Conoce usted cuales son los servicios que ofrece la Contraloría Municipal

De la población encuestada, el 100% tiene conocimiento de los servicios que ofrece la Contraloría Municipal.

2. Ha utilizado algunos de los servicios de la Contraloría Municipal

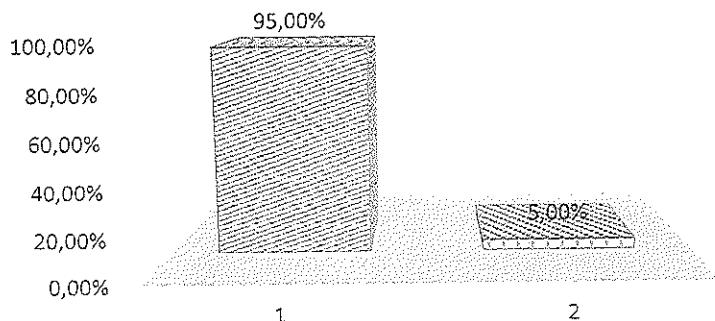


2. Ha utilizado algunos de los servicios de la Contraloría Municipal

De los ciudadanos encuestados un 60% no ha utilizado los servicios de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja



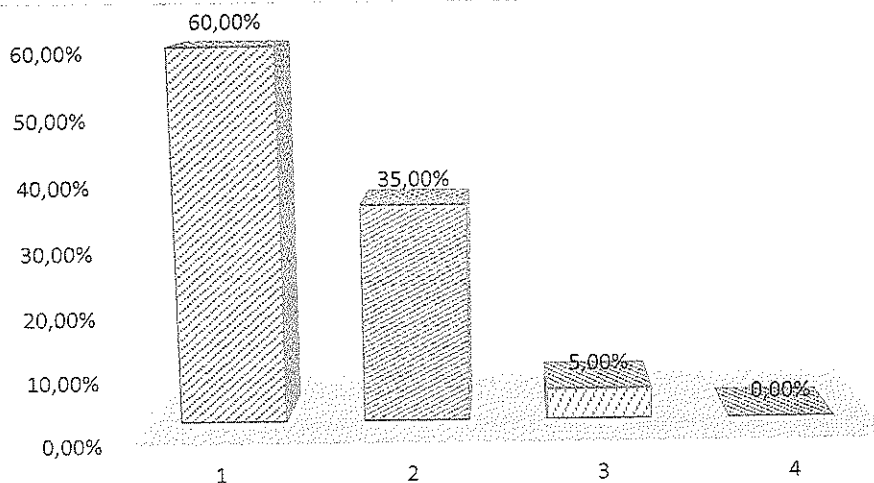
3. Conoce cuales auditorias realiza la Contraloría Municipal de Barrancabermeja - Vigencia 2015



3. Conoce cuales auditorias realiza la Contraloría Municipal - Vigencia 2015

El 95% de los encuestados conoce las auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja

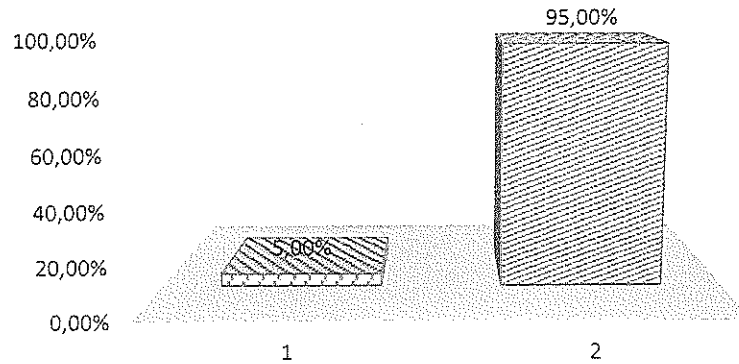
¿Cuál es su percepción respecto a los resultados obtenidos por las auditorias?



Cual es su percepción respecto a los resultados obtenidos por las auditorias

De los encuestados el 60% opina que la percepción es excelente, el 35% buena y el 5% aceptable

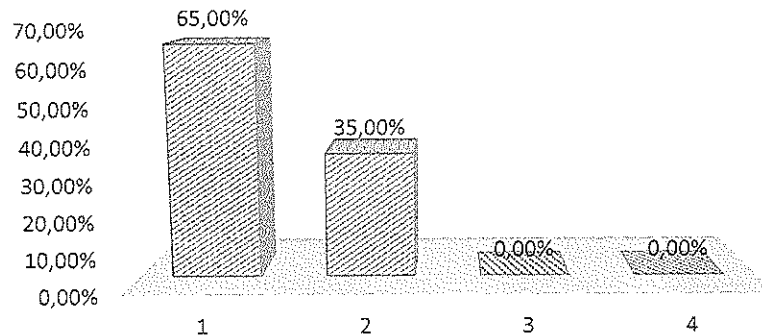
4. Ha instaurado denuncias o quejas en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja



4. Ha instaurado denuncias o quejas en la contraloría

El 95% de los encuestados no ha instaurado denuncias en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja y el 5% si ha realizado denuncias en la entidad.

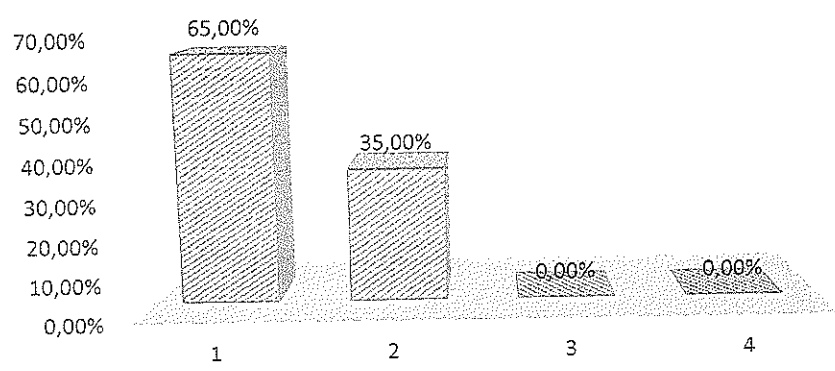
Cuál es su percepción respecto a los resultados obtenidos en la atención de denuncias



Cual es su percepción respecto a los resultados obtenidos en la atención de denuncias

De los encuestados el 65% opina que la percepción es excelente, y el 35% buena.

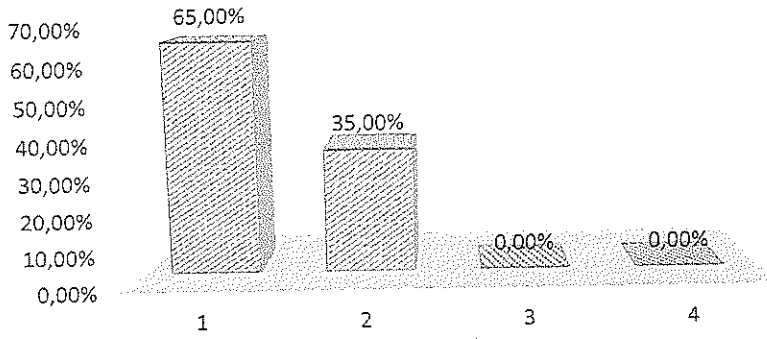
5. Cuál es su percepción acerca del control fiscal que ejerce la Contraloría Municipal y la incidencia que tiene el funcionamiento de la administración municipal



5. Cual es su percepción acerca del control fiscal que ejerce la Contraloría Municipal y la incidencia que tiene el funcionamiento de la administración municipal



De los encuestados el 65% opina que la percepción es excelente y el 35% buena.

Cuál es su percepción respecto a los resultados obtenidos en la atención de denuncias



5. Cual es su percepción respecto a los resultados obtenidos en la atención de denuncias

De los encuestados el 65% opina que la percepción es excelente, y el 35% buena.

 NTC ISO 9001:2008	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE 2016</b>	<b>PÁGINA 6 de 6</b>	

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

- ✓ Seguimiento a las obras macro de la ciudad
- ✓ Fortalecer programas de promoción y formación a veedurías
- ✓ Mejorar el control fiscal ejercido a través de los diversos mecanismos que tiene la Contraloría

Informe elaborado por:

  
**JOSE ANTONIO RIAÑO GALVIS**  
Profesional Universitario