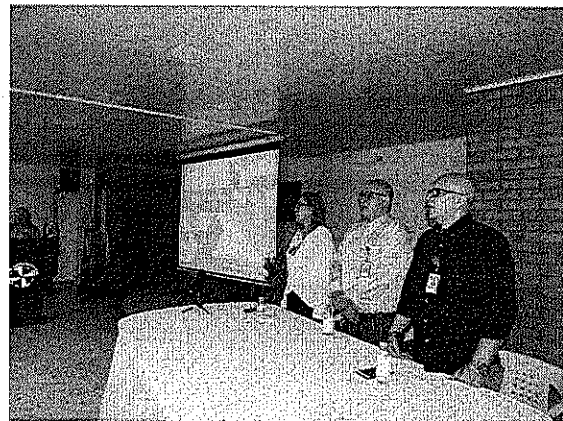




Rendición de cuentas de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja

**INFORME - TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
VIGENCIA 2017**

El 23 de febrero de 2018, la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, a través de su representante legal, la doctora OLIVA OLIVELLA GUARÍN, presentó a la comunidad, sujetos de control, entre otros, la rendición de cuentas de la vigencia 2017, con la participación total de cincuenta y seis (56) personas que asistieron al Auditorio del Sindicato de Trabajadores del Municipio de Barrancabermeja SINTRAMUNICIPAL. Dentro de tal evento, se encuestó a veintidós (22) 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.





NTC ISO
9001:2008

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

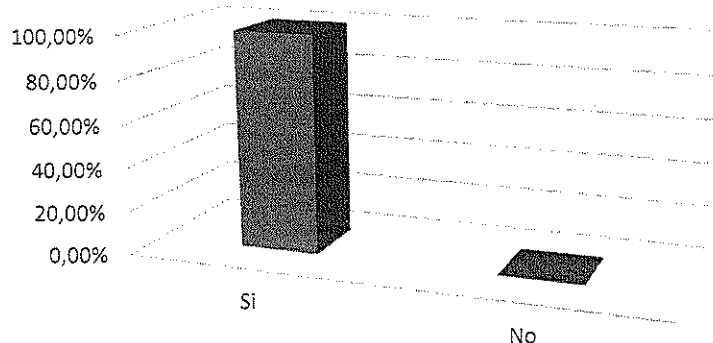
INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION Vigencia 2017

PÁGINA 2 de 5



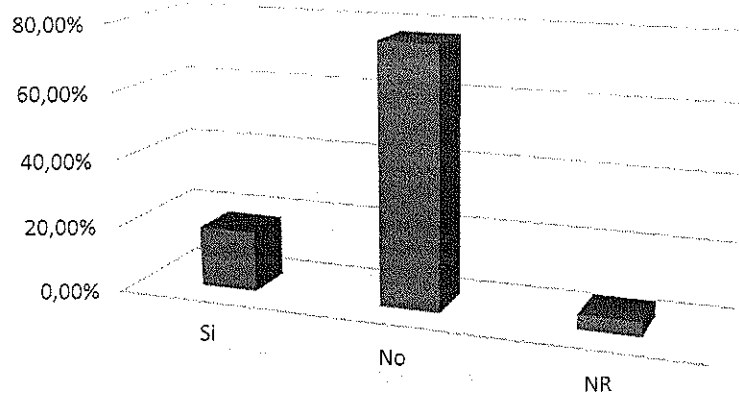
Los datos obtenidos en la encuesta fueron tabulados, verificándose los siguientes gráficos para cada uno de los puntos encuestados:

1. Conoce usted las funciones y servicio que ofrece la Contraloría Municipal de Barrancabermeja a la comunidad



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

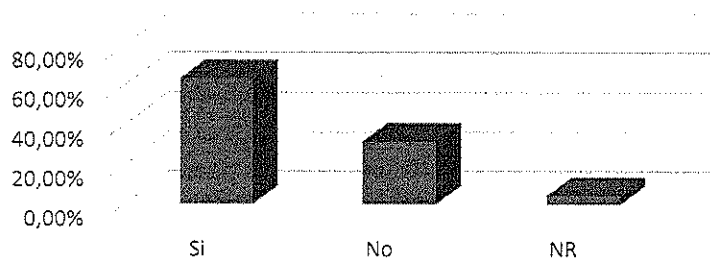
2. Ha utilizado algunos de los servicios de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja





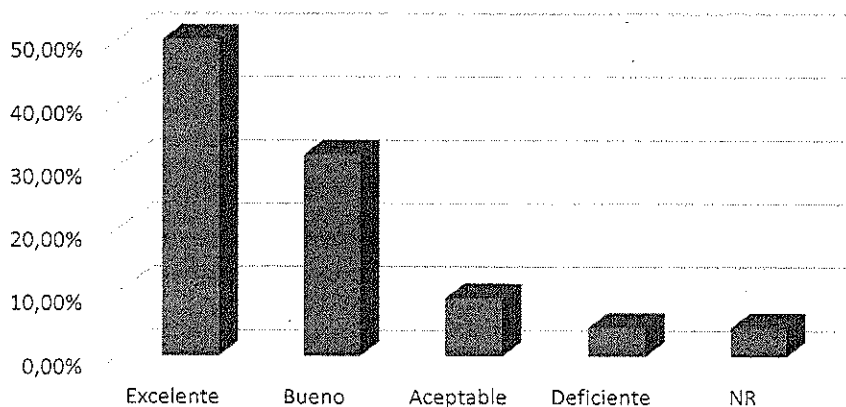
De los ciudadanos encuestados, aproximadamente un 77% no ha utilizado los servicios de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja

3. Conoce usted Auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja en la Vigencia 2017?



Aproximadamente el 64% de los encuestados conoce algo sobre las auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, predominantemente se tiene conocimiento sobre la realizada sobre la Administración Central Municipal y en menor medida sobre las entidades descentralizadas. Un 32% no tiene conocimiento sobre el tema

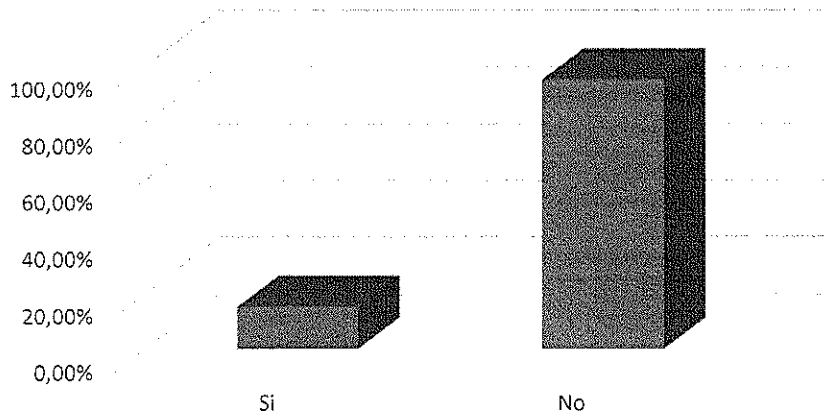
4. Cual es su percepción respecto a los resultados obtenidos por las Auditoría?





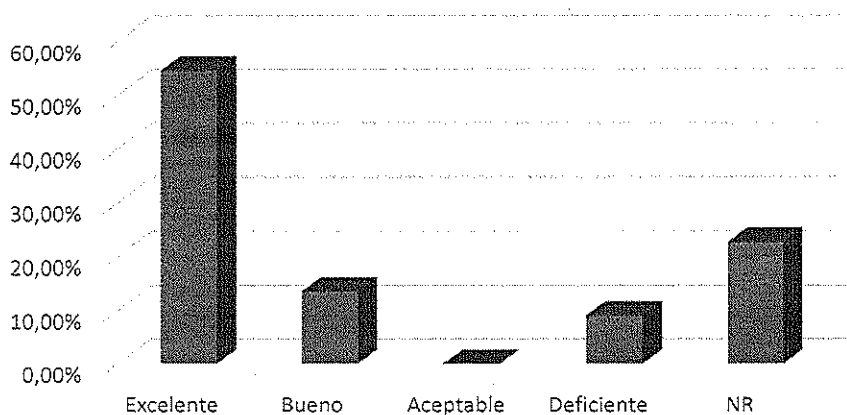
De los encuestados el 50% opina que la percepción es excelente, el 32% buena. 9% aceptable, 4.5% deficiente y otro 4.5% no responde.

5. Ha instaurado alguna PQRSD en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja?



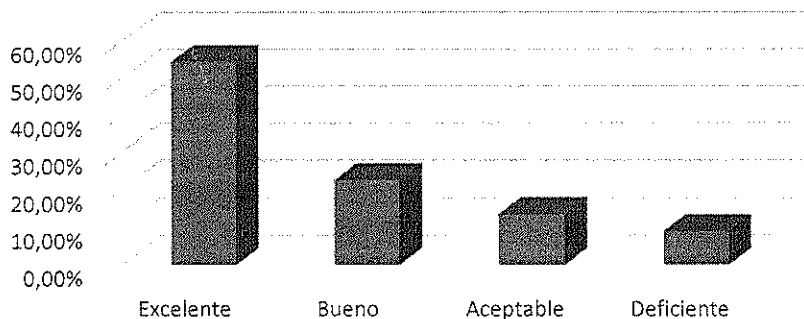
El 95% de los encuestados no ha instaurado algún tipo de PQRSD en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja y el 5% sí ha realizado requerimientos.

Cual es su percepción respecto a la atención y resultados obtenidos?



De los encuestados el 55% opina que la percepción es excelente, 13.64% buena, 9% deficiente y un 23% no contestó este punto.

6. Cual es su percepción acerca del Control Fiscal que ejerce la Contraloría Municipal de Barrancabermeja y la incidencia que tiene en el funcionamiento de la Administración Municipal?



De los encuestados un 55% opina que la percepción es excelente, 23% buena, 14% aceptable y el porcentaje residual opina que es deficiente.

A continuación se presenta una 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:

- Ejercer acciones de control fiscal participativo
- Imparcialidad
- Dar mayor Capacitación y socialización (comunidad)
- Mejorar la Automatización de procesos
- Mejorar la Agilidad en los procesos
- Mejorar publicidad de trámites efectuados.

Informe elaborado por:


JOSE ANTONIO RIAÑO GALVIS
Profesional Universitario