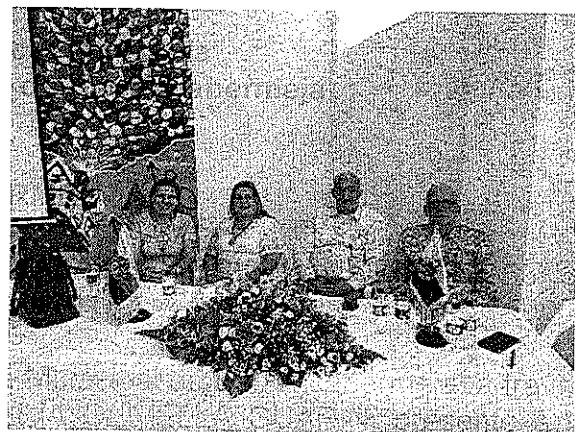


**Rendición de cuentas de la
Contraloría Municipal de Barrancabermeja**

INFORME

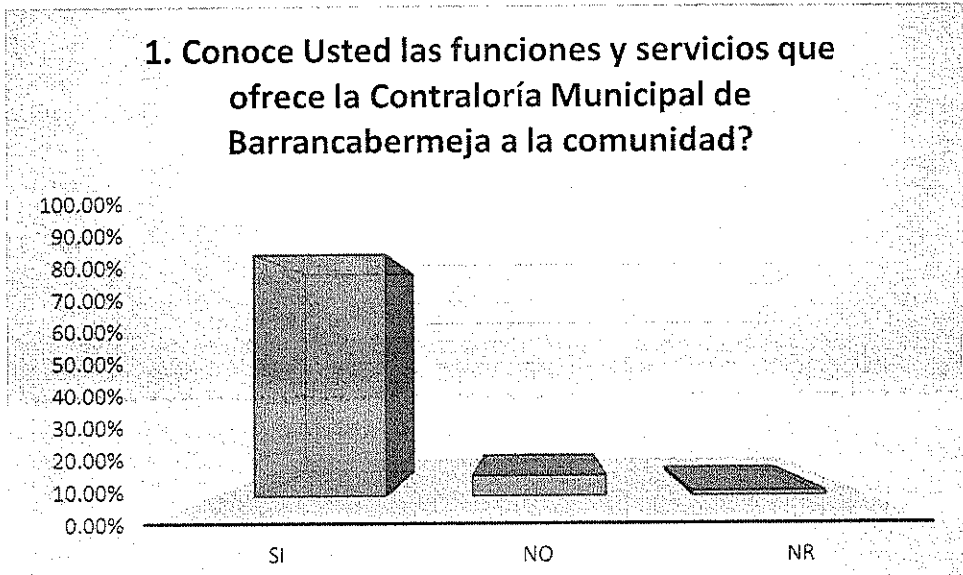
**TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
VIGENCIA 2018**

El 19 de diciembre 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 2018, con la participación total de ochenta y ocho (88) personas que asistieron al Auditorio del Centro de Desarrollo Juvenil (CDJ). Dentro de tal evento, se encuestó a veintidós (52) 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 los siguientes gráficos para cada uno de los puntos encuestados:

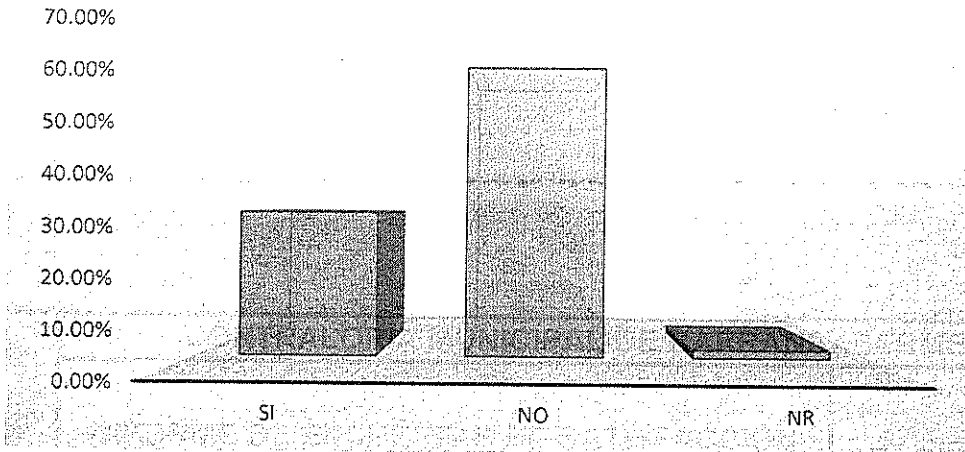




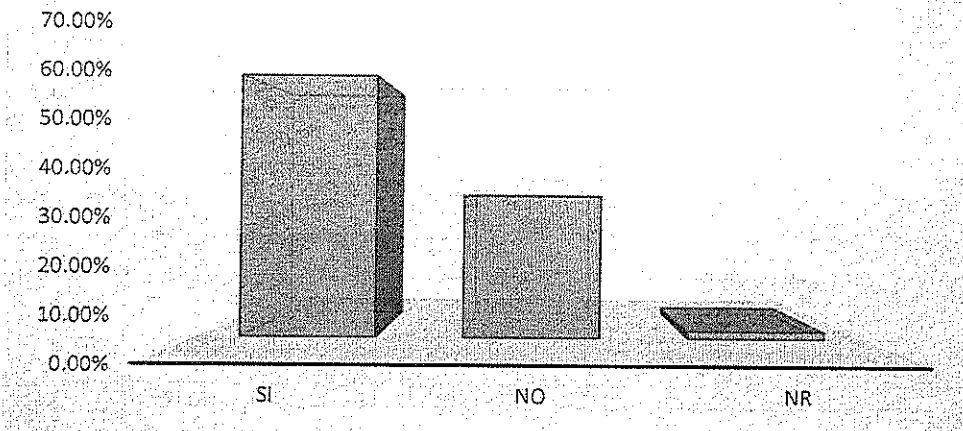
NTC ISO
9001:2008



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



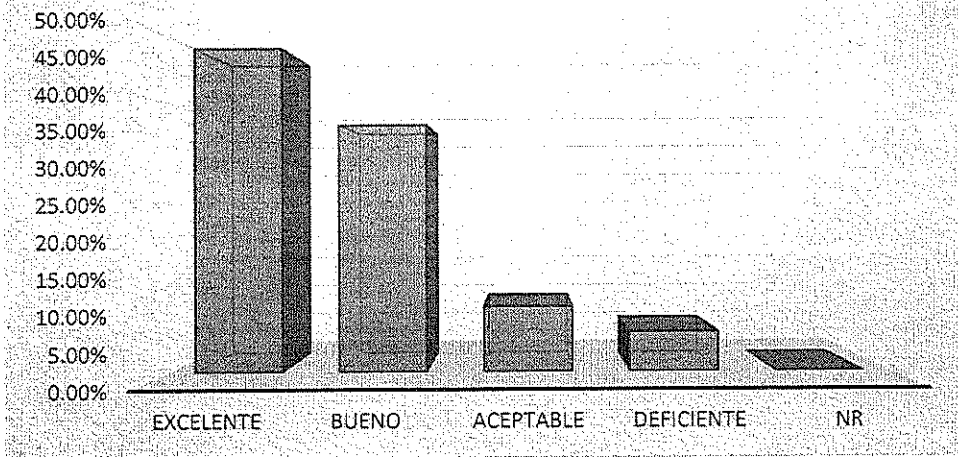
3. Conoce usted Auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja en la Vigencia 2017?



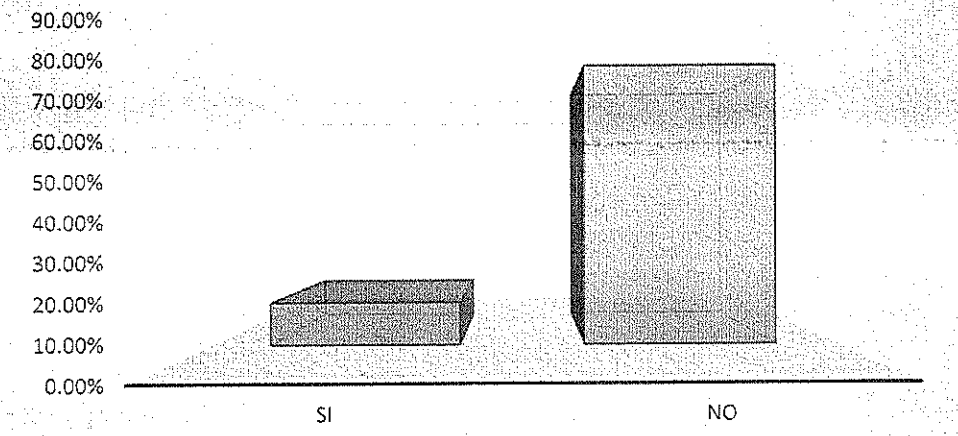
Aproximadamente el 64% de los encuestados conoce algo sobre las auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, predominantemente se tiene conocimiento sobre la realizada sobre la Administración Central Municipal. Un 34% no tiene conocimiento sobre el tema



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



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

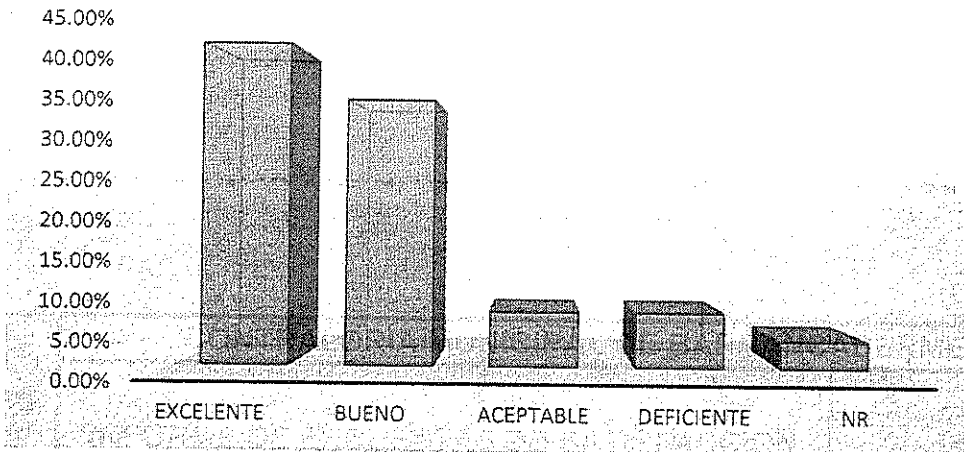




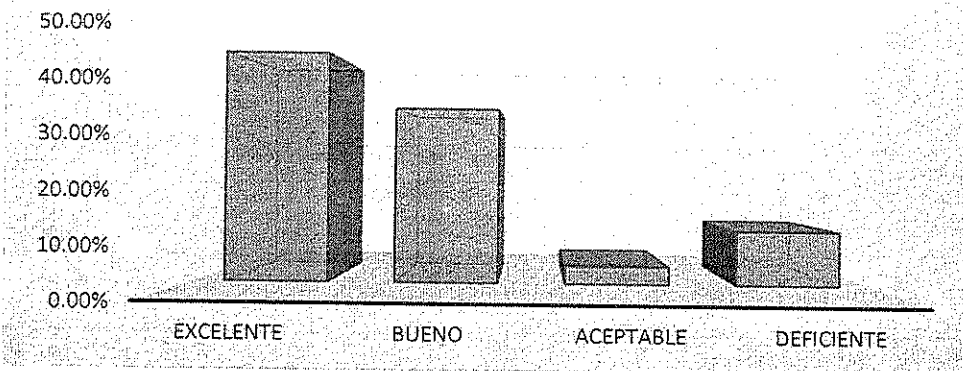
NTC ISO
9001:2008



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



7. 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?



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:

- Que el control ejercido sea más oportuno

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
NTC ISO 9001:2008	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION Vigencia 2018	PÁGINA 6 de 6	

- Mejorar transparencia
- Desarrollar auditoria a los Planes de Obras de Inversión (POIR)
- Mejorar la atención de denuncias
- Aumentar el personal que ejerce las labores de control
- Mejorar publicidad a través de redes sociales y otros medios.

Informe elaborado por:



JOSE ANTONIO RIAÑO GALVIS
 Profesional Universitario