

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

INFORME

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
VIGENCIA 2019**

El 12 de diciembre de 2019, 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 2019, con la participación total de cincuenta y dos (52) personas que asistieron al Auditorio del Hotel Bachué. Dentro de tal evento, se encuestó a veintiún (21) 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 2019

PÁGINA 2 de 7



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

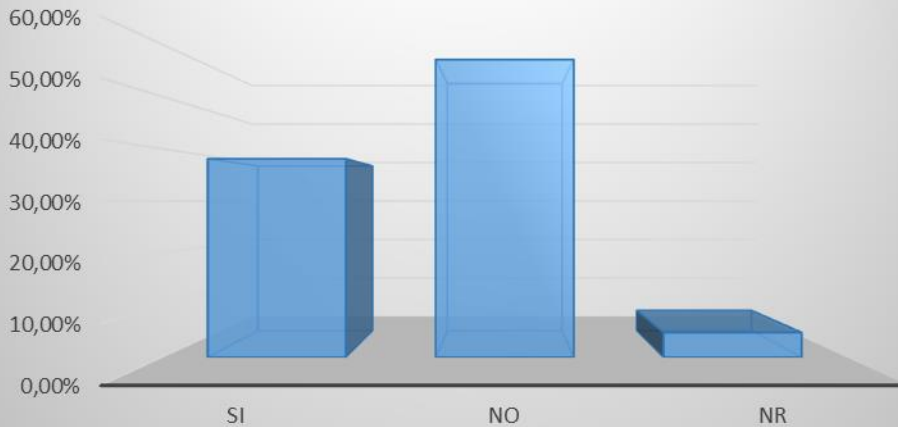




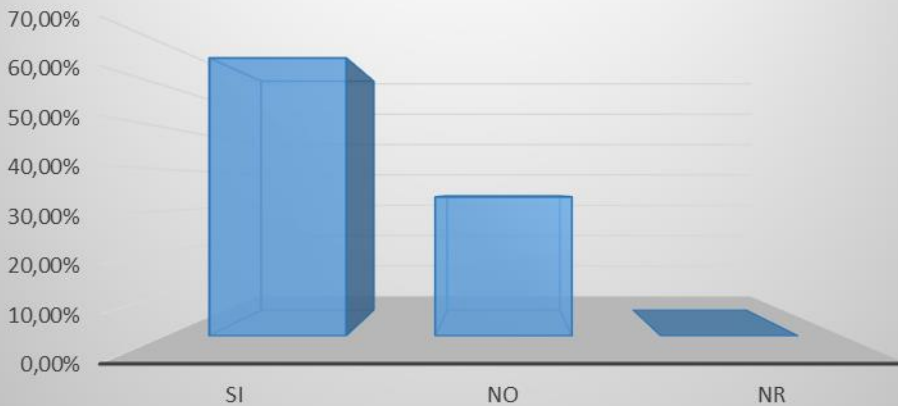
NTC ISO
9001:2008



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?





NTC ISO
9001:2008

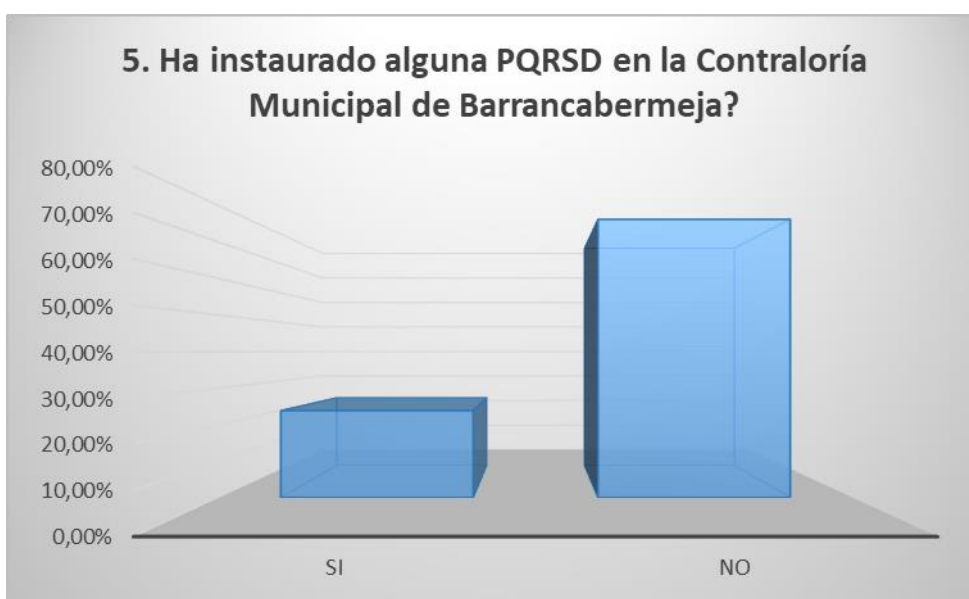
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION Vigencia 2019

PÁGINA 5 de 7



Aproximadamente el 70% 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.





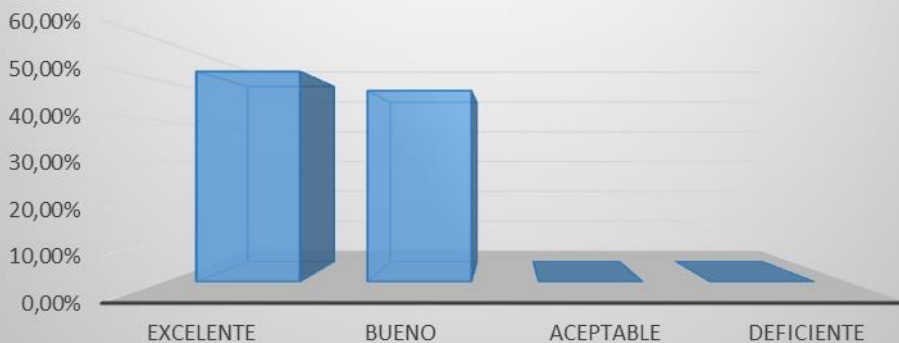
NTC ISO
9001:2008



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?



 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 icontec
	INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION Vigencia 2019	PÁGINA 7 de 7	

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:

- Cumplimiento de la labor de control fiscal encomendada
- Transparencia, objetividad y autonomía
- Mejora continua
- Seguimiento a traslados efectuados a otras entidades
- Capacitación a veedores y a funcionarios
- Acercamiento a la comunidad
- Mayor celeridad

Informe elaborado por:



JOSE ANTONIO RIAÑO GALVIS
Profesional Universitario