



Contraloría General

Departamento del Cesar

Hacia un **Control Oportuno** de la mano del Ciudadano

**INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE VIGENCIA
2018**

CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR

OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA

MIRTA CECILIA ARREGOCES DAZA

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
ENCUESTA DE EVALUACION AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS	4
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	13
CAPACITACION SOBRE VIGILANCIA Y CONTROL EN LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	18

Original Debidamente Firmado



PRESENTACIÓN

En el presente informe se encuentra el resultado obtenido de la tabulación de las encuestas diligenciadas por los ciudadanos participantes en las diferentes capacitaciones que se han venido adelantando en la Contraloría General del Departamento del Cesar, a través de la Oficina de Participación Ciudadana, durante el primer semestre del año 2018.

De las encuestas Tipo A realizadas en las capacitaciones dirigidas a los ciudadanos tenemos que:

El día 22 de marzo de 2018 se realizó en la ciudad de Aguachica la audiencia de rendición de cuentas vigencia 2017, donde asistieron 171 personas.

El 24 de abril de 2018 se realizó en la ciudad de Valledupar el acto de posesión de los Contralores Escolares de las instituciones educativas oficiales de los municipios del norte y centro del Departamento del Cesar y se realizó una capacitación sobre el ejercicio de las funciones y fortalecimiento del control social en la gestión educativa.

A este acto de posesión y capacitación asistieron 78 estudiantes

De igual manera el día 8 de Mayo del presente año, se realizó en la ciudad de Aguachica la posesión de los Contralores Escolares de las instituciones educativas oficiales de los municipios del Sur Departamento del Cesar y se dictó con la colaboración del SENA la capacitación sobre el ejercicio de las funciones y fortalecimiento del control social en la gestión educativa, donde asistieron 43 estudiantes.

Los días 27 y 28 de Junio de 2018 en convenio con la Escuela de Administración Pública "ESAP" se dictó un seminario sobre vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios y orientación para la conformación de los comités de veedurías ciudadanas, dirigido a veedores ciudadanos, líderes comunitarios, estudiantes universitarios, funcionarios de la Contraloría General del Departamento del Cesar y comunidad en general, donde asistieron 101 personas.

A continuación se observan en las siguientes gráficas las encuestas diligenciadas por los asistentes en cada una de las capacitaciones realizadas por la entidad en el primer semestre del año 2018.



ENCUESTA DE EVALUACION AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS



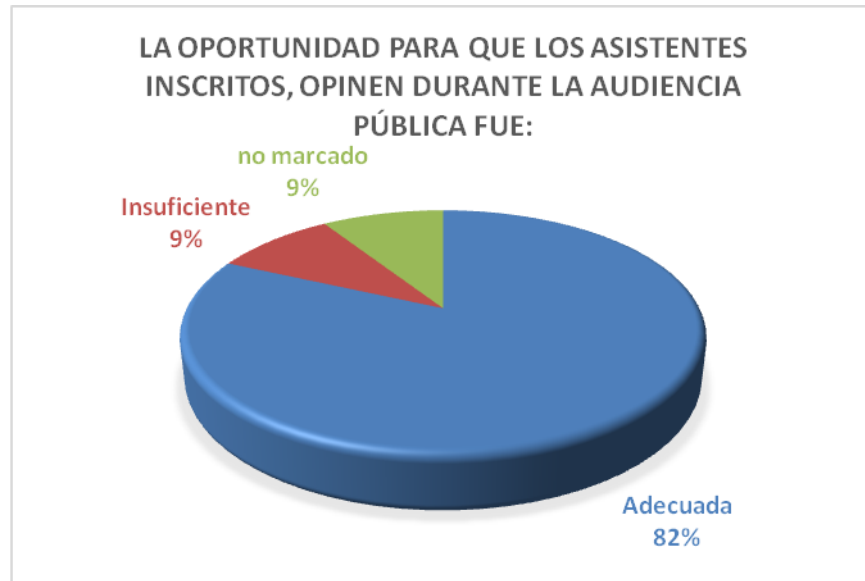
Un 3% de los encuestados respondieron que se enteraron por publicación en la página web; 11 de los asistentes, respondieron que se enteraron por invitación directa, lo que corresponde al 33% de los encuestados. El 65% de quienes respondieron esta pregunta, equivalente a 18 de los asistentes, se enteraron por otro medio; tres (.3) personas no marcaron respuesta.



LA EXPLICACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE
LAS INTERVENCIONES EN LA AUDIENCIA PÚBLICA
FUE:



El 82% de los encuestados consideraron que la explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia fue clara, el 6% restante, coincidió que fue confusa y un 12% no marcaron respuesta alguna.



El 9% de los encuestados respondieron que la oportunidad para que los asistentes opinaran durante la audiencia fue insuficiente, mientras que el 82%, es decir veintisiete (27) personas opinaron que la oportunidad fue adecuada; solo tres de las personas no marcaron respuesta, equivalente a un 9%.



El 85% correspondiente a 28 personas encuestadas, respondieron que el tiempo fue adecuado. El 9% de los encuestados, equivalente a 3 personas, dijeron que había sido corto; mientras que solo el 1 persona afirmó que el tiempo de exposición fue muy largo, lo que equivale al 3% de los encuestados. El 3% no marcó ninguna respuesta.

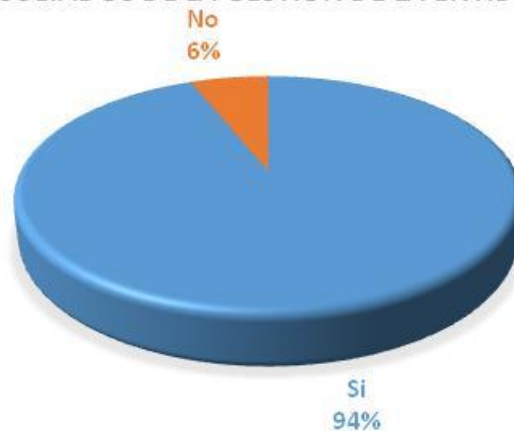


¿LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA AUDIENCIA PÚBLICA CORRESPONDE A SUS INTERESES?



Para el 91% de la población encuestada, consideraron que se presentó información de su interés en la audiencia pública. Entre tanto para el 3%, equivalente a un asistente, no se presentó información de su interés en la audiencia. El 6%, equivalente a 2 encuestados, no marcaron respuesta.

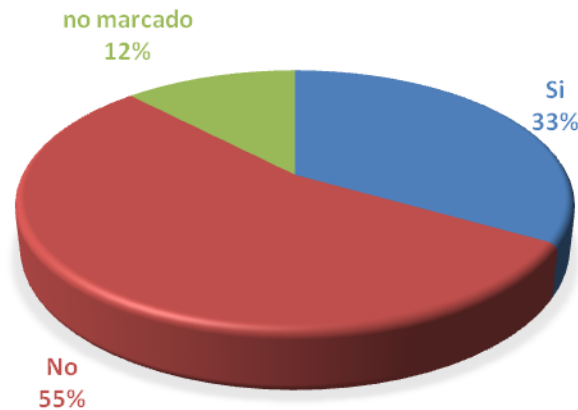
¿LA AUDIENCIA PÚBLICA DIO A CONOCER LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD?



El 94% de los encuestados coincidieron en que SI se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad. Mientras que el 6%, que equivale a 2 personas, manifestó que los resultados de la gestión NO se dieron a conocer.



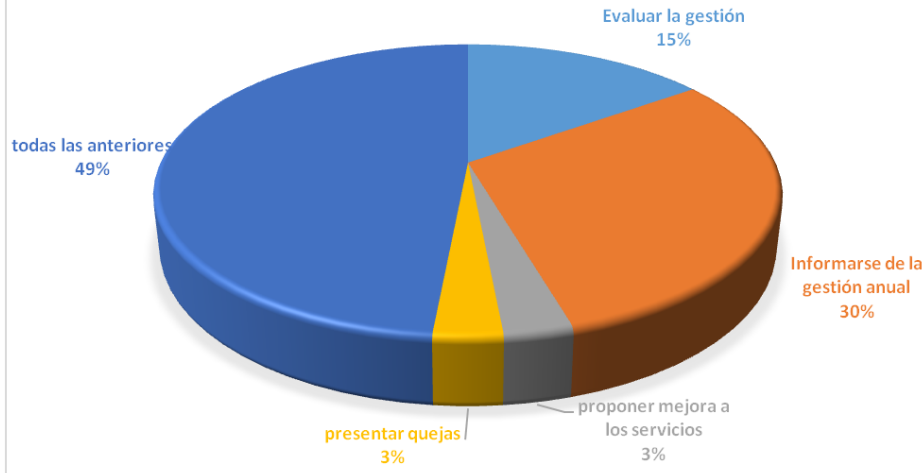
¿HIZO CONSULTA SOBRE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD ANTES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA?



18 personas, equivalente al 55% no hizo consulta sobre la información de la gestión de la entidad antes de la audiencia pública. El 33% de los encuestados, equivalente a 11 personas consultaron sobre la información de la gestión de la entidad antes de la audiencia pública y solo 4 personas equivalente al 12% de la población encuestada, no marcaron respuesta.



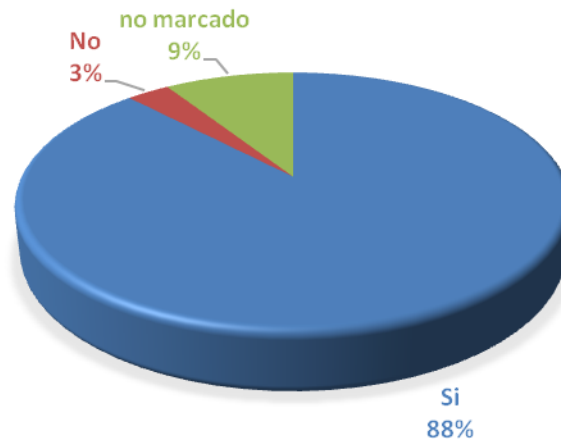
SEGÚN SU EXPERIENCIA, LA AUDIENCIA PÚBLICA PERMITE A LOS CIUDADANOS O USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD:



El 30% de los encuestados, es decir, 10 personas consideran que la audiencia pública les permite informarse de la gestión anual de la entidad; A cinco 5 personas, o sea el 15% de los encuestados, la audiencia pública les permite evaluar la gestión. El 3% consideró que la audiencia le permitía presentar quejas, mientras que otro 3% más de los encuestados consideraron que la audiencia les permite proponer mejoras a los servicios de la entidad. Finalmente un 49% de los encuestados consideraron que la audiencia les permitía todas las anteriores opciones



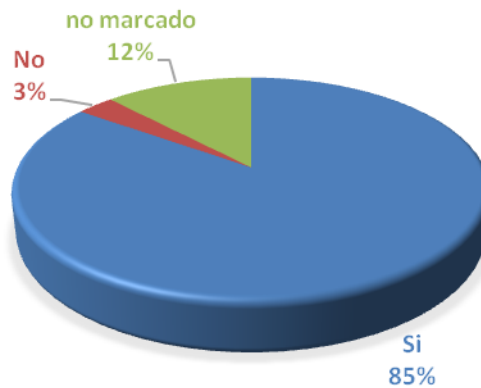
¿VOLVERÍA A PARTICIPAR EN OTRA AUDIENCIA PÚBLICA DE ESTA ENTIDAD?



El 88% de los encuestados, equivalente a 29 personas, dijo que SI volvería a participar en otra audiencia pública de esta entidad. Sólo una persona manifestó que NO lo haría. El 9% equivalente a 3 personas encuestadas, no marcó ninguna respuesta.

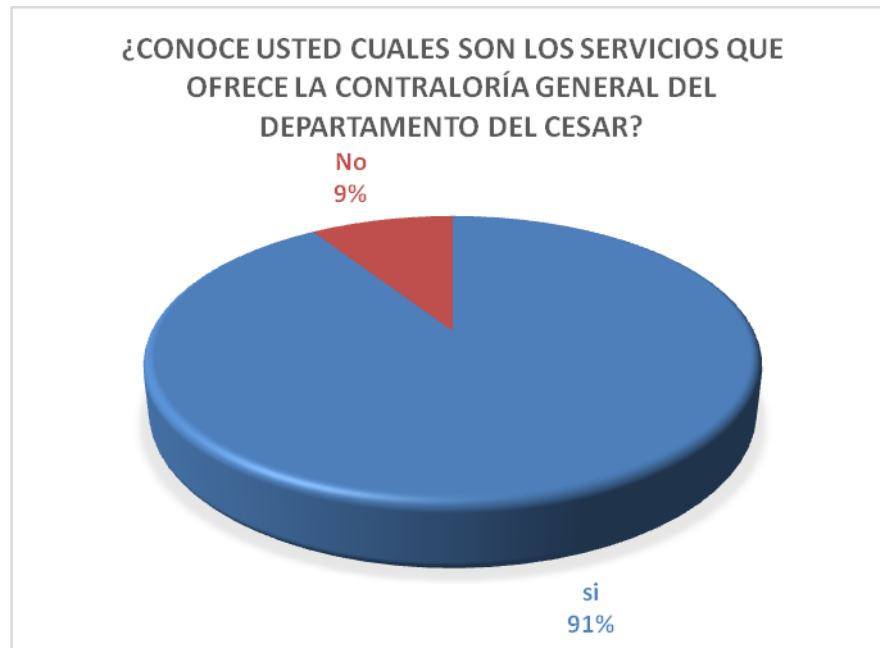


¿CONSIDERA NECESARIO QUE LAS ENTIDADES PÚBLICAS CONTINÚEN REALIZANDO AUDIENCIAS PÚBLICAS?

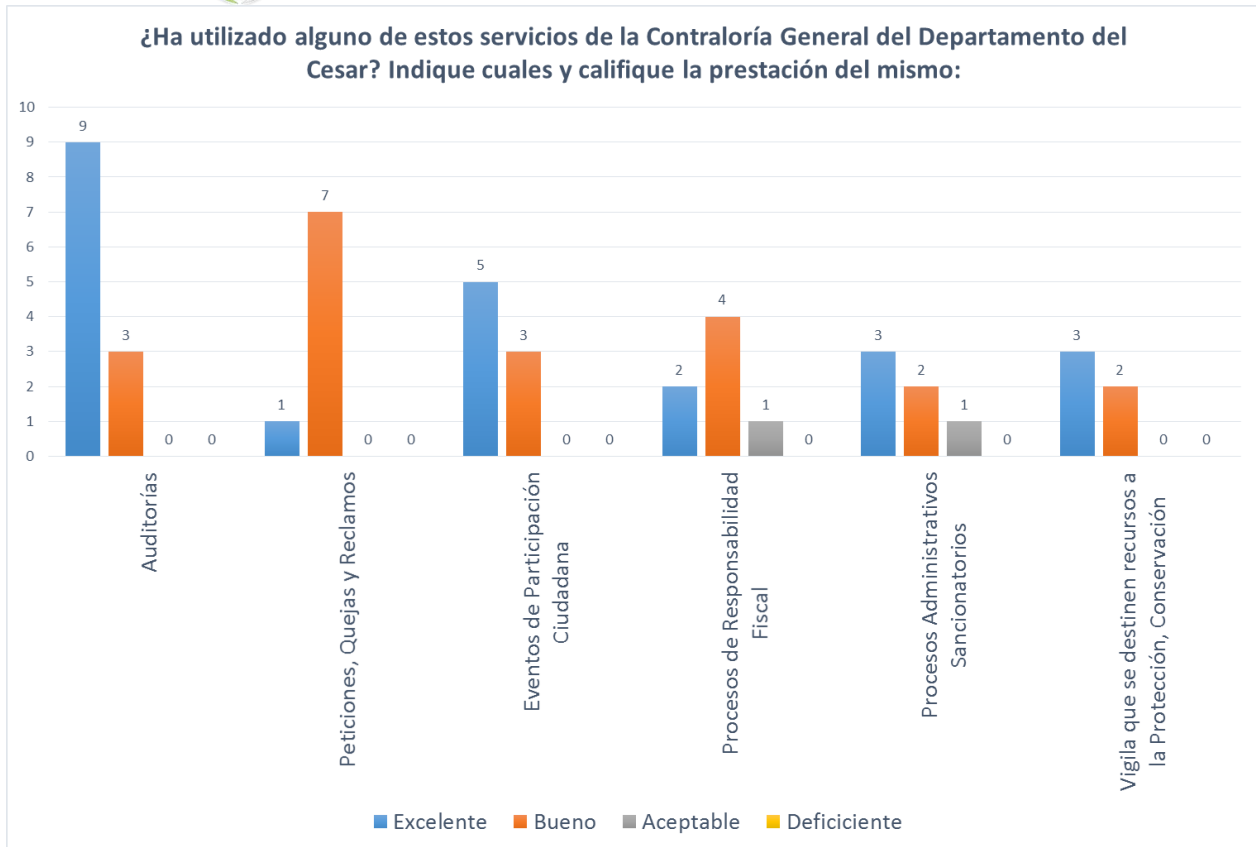


28 personas de las 33 que realizaron la encuesta, equivalente al 85%, consideran que SI es necesario que las entidades públicas continúen realizando audiencias públicas. El 3 por ciento equivalente a una persona, indicó que NO es necesario. Mientras que el 12% de los encuestados no marcaron respuesta alguna.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



20 personas, equivalente al 91% de los encuestados contestaron que SI conocen los servicios que ofrece la Contraloría General del Departamento. El 9% restante, es decir, 2 personas, respondieron que NO conocen los servicios ofrecidos por esta entidad.



De 22 personas que resolvieron la encuesta, 9 de los usuarios han utilizado el servicio de auditorías, y lo califican como excelente; 3 de ellos lo califica como bueno. Para los calificativos aceptable y deficiente, no hubo puntuación alguna.

Uno de los usuarios revela que el servicio de peticiones, quejas y reclamos es excelente. Mientras que 7 encuestados manifiestan que el servicio es bueno. En los calificativos restantes no hay valoración.

Los eventos de participación ciudadana, cuentan con la siguiente calificación: 5 personas consideran que el servicio es excelente, mientras que 3 personas piensan que es bueno.

De las 7 personas que han dicho haber utilizado los Procesos de Responsabilidad Fiscal, 2 de ellas lo califican de manera excelente. 4 usuarios sostienen que el servicio es Bueno. Ninguna persona manifiesta que el servicio sea aceptable o deficiente.

3 de los 22 encuestados asegura que el servicio de procesos administrativos sancionatorios es Excelente; 2 consideran que es Bueno y un usuario revela que el servicio es Aceptable.

3 de las personas encuestadas respondieron que de manera Excelente se vigila la protección de los recursos; Mientras que 2 de ellas contestaron que el servicio de vigilancia y protección de los recursos es Bueno.



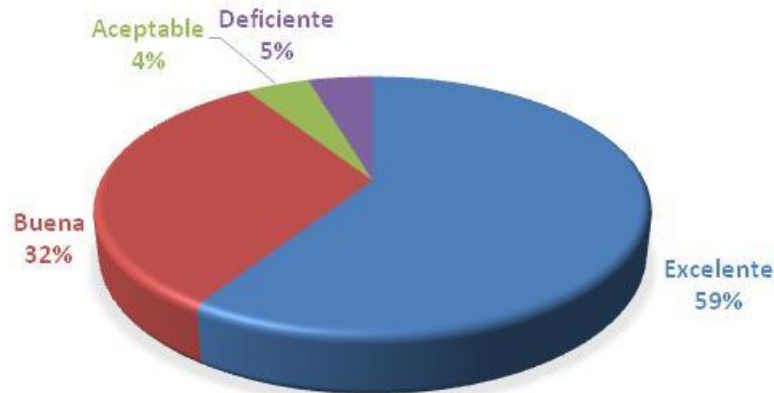
El 42 % de las personas encuestadas, marcaron que SI han instaurado denuncias o quejas en la Contraloría General del Departamento del Cesar. Un 58%, indicaron que NO han instaurado quejas o denuncias en esta entidad.



El 53% de la población encuestada manifiesta que según su percepción los resultados obtenidos en la atención de denuncias fueron Buenos. Por su parte, un 42% dice que los resultados fueron Excelentes. El 5% opinó que los resultados en la atención de denuncias presentadas fueron deficientes.



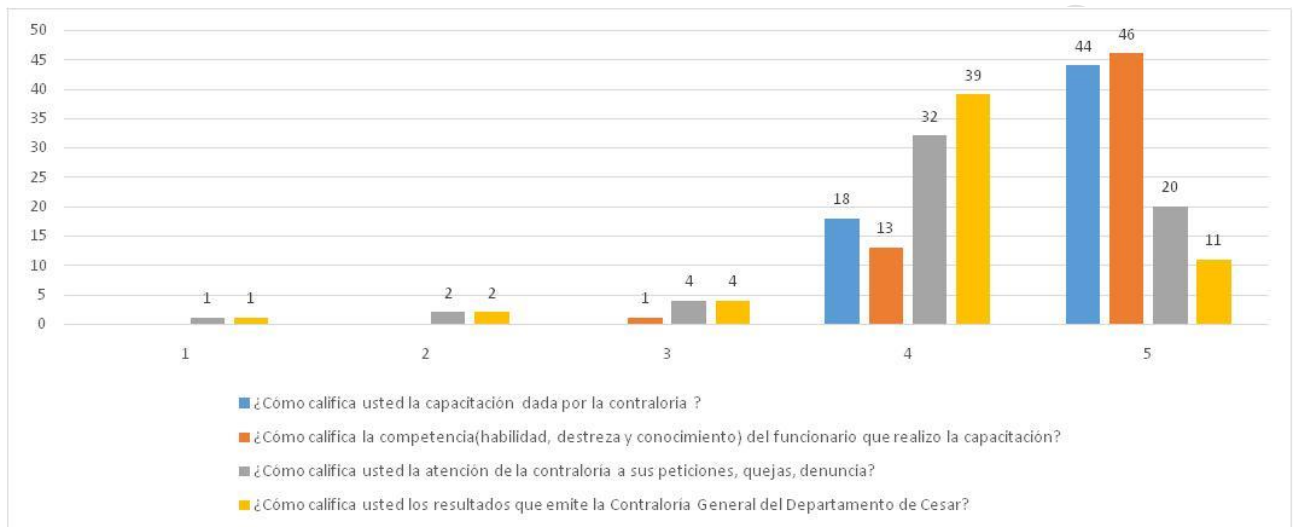
¿CUAL ES SU PERCEPCIÓN ACERCA DE LA GESTIÓN
REALIZADA POR LA CONTRALORÍA GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL CESAR EN LA VIGENCIA 2017?



El 59% de las personas encuestadas perciben la gestión realizada por la Contraloría General del Departamento del Cesar en la vigencia 2017 como Excelente. El 32% de la población encuestada, dijeron que la gestión fue Buena; El 4% de ellos aseguró que la gestión de la entidad fue Aceptable y finalmente, una persona marcó como Deficiente la gestión realizada por la entidad en la vigencia 2017.

CAPACITACION SOBRE VIGILANCIA Y CONTROL EN LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

FECHA DE CAPACITACION : 27 Y 28 DE JUNIO DE 2018



A la capacitación asistieron 101 personas de las cuales 60 participantes contestaron la encuesta.

A la pregunta ¿Como califica usted la capacitación dada por la Contraloría?
Analizadas las encuestas tenemos que 44 de los encuestados calificaron la capacitación como EXCELENTE y 18 consideraron la capacitación como BUENA.

A la pregunta relacionada con la habilidad del funcionario que dicto la capacitación, 46 de las personas encuestadas consideraron como EXCELENTE al expositor y 13 como BUENO.

A la pregunta sobre como califica usted la atención de la Contraloría Departamental a sus peticiones, quejas y denuncias? 20 consideran como EXCELENTE la gestión de la entidad, 32 como BUENA y 4 de los asistentes como REGULAR.

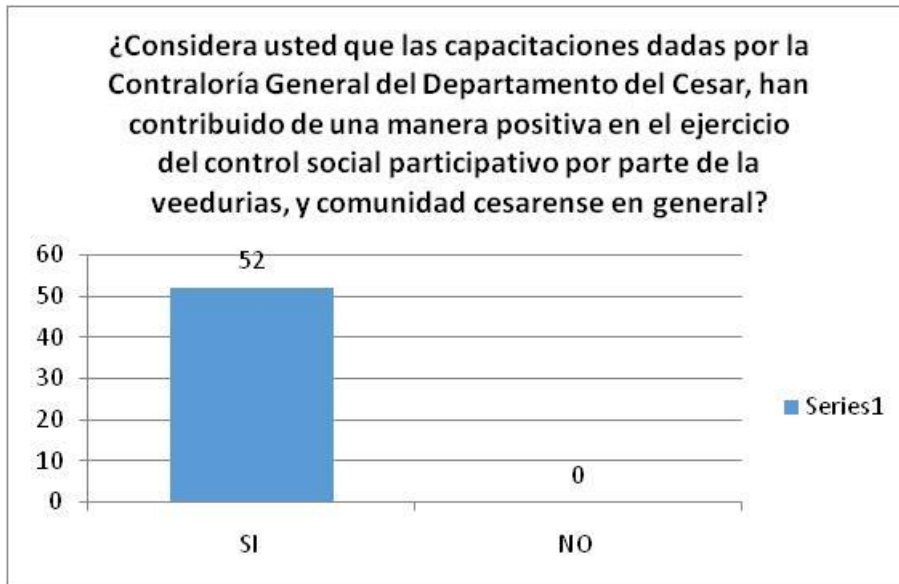
Con relación a los resultados que emite la Contraloría Departamental, 11 personas consideran que los resultados son EXCELENTES, 39 los califican como BUENO y 4 como REGULAR.



El 45% de los asistentes que respondieron esta pregunta, consideran que sus solicitudes, quejas, denuncias, peticiones y reclamos SI son atendidos oportunamente.



El 39% de los participantes en el seminario que respondieron la encuesta consideran que las respuestas dadas por la Contraloría General del Departamento del Cesar a sus peticiones y solicitudes SI cumplen con sus expectativas.



El 52% de las personas encuestadas dijeron que la Contraloría Departamental SI ha contribuido a través de las capacitaciones dictadas de una manera positiva en el ejercicio del control social en los veedores ciudadanos y la comunidad cesarense en general.

Atentamente,

MIRTA CECILIA ARREGOCES DAZA

Jefe de Participación Ciudadana

Contraloría General del Departamento del Cesar