



INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019

***CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL
CESAR***

OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA

MIRTA CECILIA ARREGOCES DAZA



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 2019.

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

Los días 24 y 25 de Enero de 2019 se realizó en la ciudad de Valledupar una capacitación sobre Contratación Estatal, Supervisión e Interventorias contractuales y en Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para el Sector Público, donde asistieron 198 funcionarios.

El día 4 de Abril de 2019 se realizó en el municipio de La Jagua de Ibirico la audiencia de rendición de cuentas vigencia 2018, donde se contó con la asistencia de 111 personas entre funcionarios públicos, veedores ciudadanos, comuneros y comunidad en general.

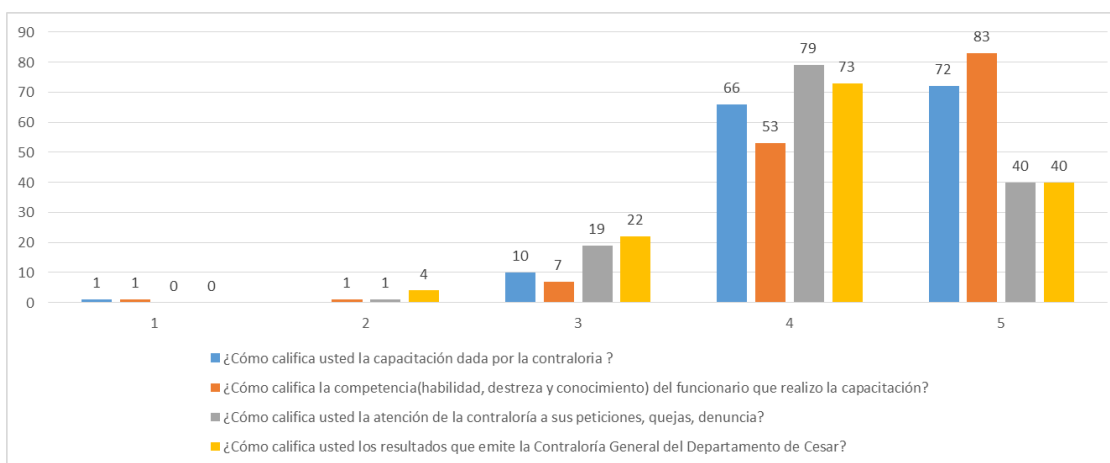
Asi mismo, los días 20 y 21 de Junio de 2019, se realizó en la ciudad de Valledupar, un Seminario sobre Vigilancia y Control en Servicios y Alumbrado Público, el cual fue dictado en desarrollo del convenio suscrito con la ESAP, donde asistieron 51 personas entre veedores ciudadanos, lideres comunitarios, funcionarios de la Contraloría General del Departamento del Cesar, Contraloría municipal de Valledupar y comunidad en general.

A continuacion se relacionan en las siguientes gráficas las encuestas diligenciadas por los asistentes en cada una de las capacitaciones y seminarios realizados por la entidad en el primer semestre del año 2019.



SEMINARIO SOBRE CONTRATACIÓN ESTATAL, SUPERVISIÓN E INTERVENTORIAS CONTRACTUALES Y EN NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF) PARA EL SECTOR PÚBLICO.

CIUDAD y FECHA DEL SEMINARIO: Valledupar, Enero 24 y 25 de 2019.



Al Seminario asistieron 198 personas de las cuales 147 participantes diligenciaron las encuestas.

A la pregunta **¿Cómo califica usted la capacitación dada por la Contraloría?**

Analizadas las encuestas tenemos que el 47,61% de los asistentes encuestados dieron una calificación de EXCELENTE, el 44,89% la calificaron como BUENA, mientras que el 7,5% la califica como REGULAR.

A la pregunta **¿Cómo califica la competencia (habilidad, destreza y conocimiento) del funcionario que realizó la capacitación?**

El 57,24% calificó como EXCELENTE la competencia del funcionario que realizó la capacitación y el 36,55% lo calificó como BUENO, toda vez que el porcentaje restante en este caso el 6,21% lo califica como REGULAR.

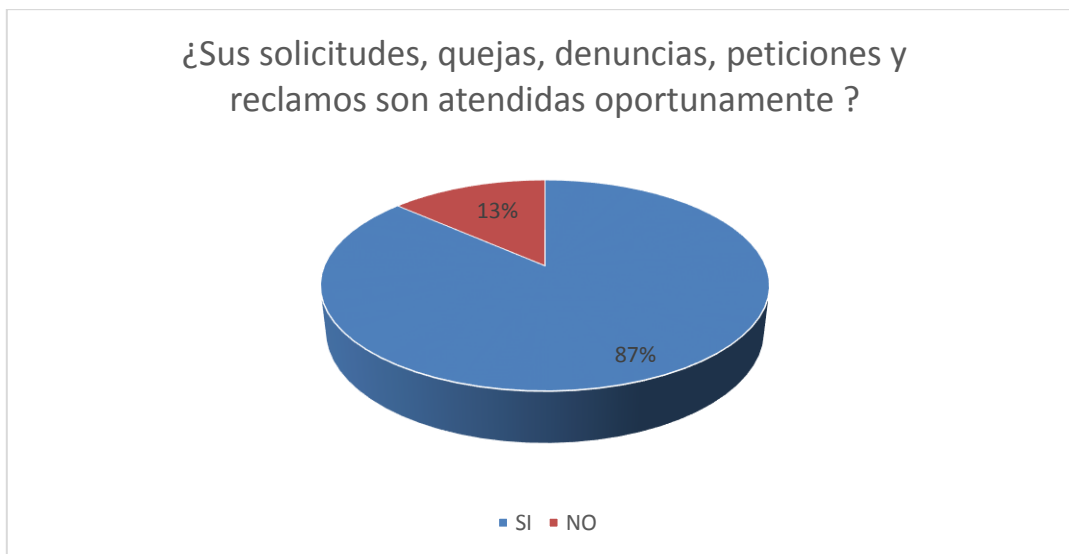
A la pregunta **¿Cómo califica usted la atención de la Contraloría a sus peticiones, quejas, denuncia?**

Validadas las encuestas de satisfacción podemos evidenciar que al momento de calificar la atención en cuanto a quejas, peticiones, denuncias por parte de la Contraloría el 28,77% lo califica como EXCELENTE y el 56,83% como BUENO, quedando un excedente del 14,4% quien lo califica como REGULAR.



A la pregunta **¿Cómo califica usted los resultados que emite la Contraloría General del Departamento del Cesar?**

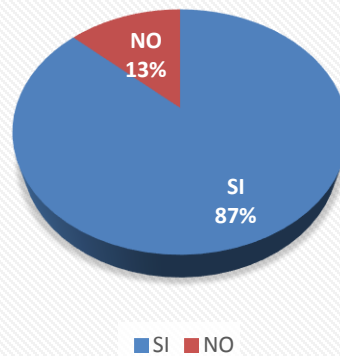
Analizadas las encuestas de satisfacción se observa que el 28,77% califica los resultados que emite la Contraloría General de Departamento del Cesar como EXCELENTES, mientras que el 52,51% le da una Calificación de BUENO, y el 18,72% los califica como REGULAR.



El 87% de los encuestados manifiestan que las solicitudes, quejas, denuncias, peticiones y reclamos SI son atendidas oportunamente por la Contraloría Departamental, mientras que el 13% manifiesta que NO.



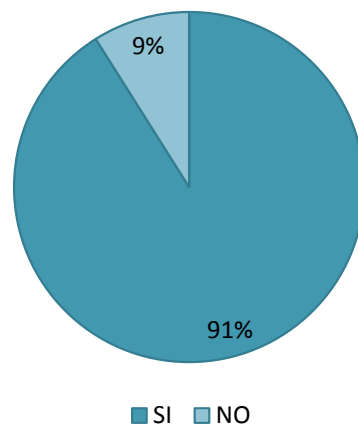
¿La respuesta dada por la Contraloría General del Departamento del Cesar a sus solicitudes, quejas, denuncias, peticiones y reclamos cumplió sus expectativas?



El 87% de los encuestados consideran que la respuesta dada por la Contraloría General del Departamento del Cesar a sus solicitudes, quejas, denuncias SI cumplió sus expectativas mientras que el 13% restante consideran que NO las cumplió.



¿Considera usted que las capacitaciones dadas por la Contraloría General del Departamento del Cesar, han contribuido de una manera positiva en el ejercicio del control social participativo por parte de la veedurías, y comunidad cesareense en general?



El 91% de los encuestados respondieron que SI consideran que las capacitaciones dadas por la Contraloría General del Departamento del Cesar, han contribuido de manera positiva en el ejercicio del control social participativo por parte de las Veedurías, comunidad Cesareense en general mientras que el 9% indica que NO lo considera así.



EVALUACIÓN DE ENCUESTAS AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

CIUDAD Y FECHA: La Jagua de Ibirico, Abril 4 de 2019

NÚMERO DE ASISTENTES: 111

ENCUESTAS DILIGENCIADAS: 26

A la audiencia pública de rendición de cuentas asistieron 111 personas de las cuales 26 participantes diligenciaron la encuesta.



El 46% de los encuestados manifiestan que se enteraron por OTRO MEDIO, el 27% fueron INVITADOS DIRECTAMENTE, mientras que el 23% se enteró por PUBLICACIÓN EN LA WEB y un 4% no marcó esta opción.

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



Analizadas las encuestas tenemos que el 100% de los asistentes encuestados manifiestan que la explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la Audiencia Pública fue Claro.

LA OPORTUNIDAD PARA QUE LOS ASISTENTES INSCRITOS, OPINEN DURANTE LA AUDIENCIA PÚBLICA FUE:



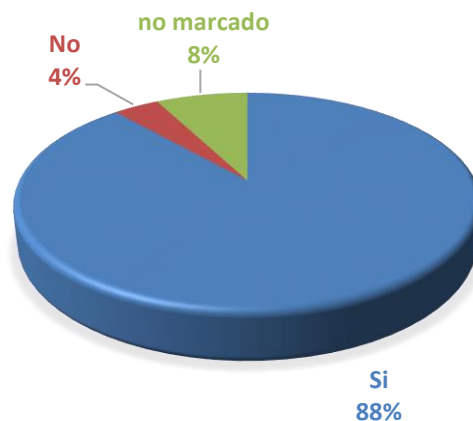
El 92% indican que la oportunidad para que los asistentes inscritos, opinaran durante la audiencia pública fue adecuada, mientras que el 8% no marcó ninguna opción.

EL TIEMPO DE EXPOSICIÓN CON EL INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL FUE:



El 88% de los encuestados manifestaron que el tiempo de exposición el informe de la gestión institucional fue ADECUADO, mientras que el 8% indicó que fue CORTO y el 4% no marcó.

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



El 88% de los encuestados manifestaron que la información presentada en la Audiencia Pública SI corresponde a sus intereses, mientras que el 8% no marcó y el 4% considera que la información presentada NO es de su interés.

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



El 100% de los encuestados indican que SI se dio a conocer en la Audiencia Pública los resultados de gestión de la entidad.

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





Verificadas las encuestas notamos que el 81% de los encuestados **NO** hicieron consulta sobre la información de gestión de la entidad antes de la audiencia pública y solo un 8% **SI** lo hizo.

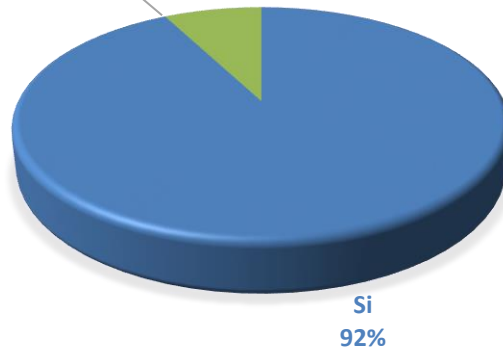
SEGÚN SU EXPERIENCIA, LA AUDIENCIA PÚBLICA PERMITE A LOS CIUDADANOS O USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD:



El 67% indica que según su experiencia, la Audiencia Pública permite a los ciudadanos o usuarios informarse de la gestión anual de la entidad, mientras que el 30% indica que permite evaluar la gestión y los servicios que presta la entidad y un 3% manifiesta que permite presentar quejas.

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

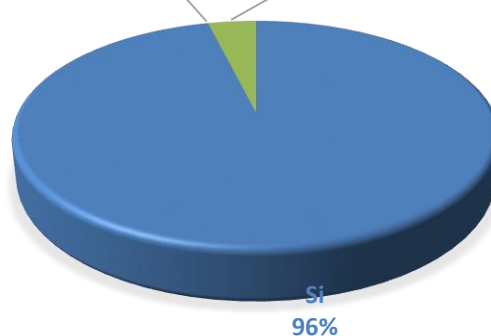
No 0%
no marcado 8%



El 92% considera que **SI** volvería a participar en otra audiencia Pública de esta entidad, mientras que el 8% no respondió esta pregunta.

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

No 0%
no marcado 4%

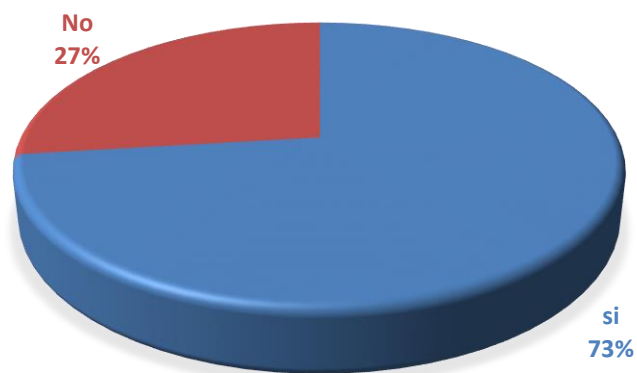


El 96 % indica que **SI** considera necesario que las entidades públicas continúen realizando audiencias públicas y el 4% no marcó esta opción.

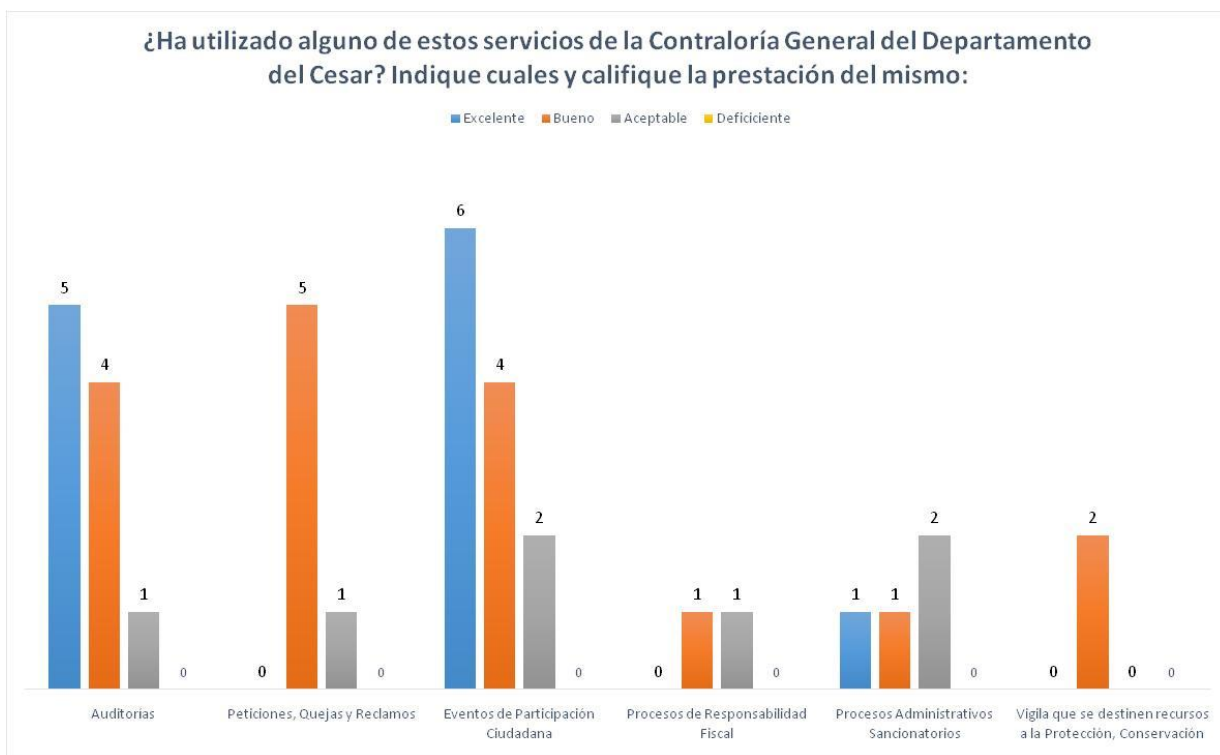


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

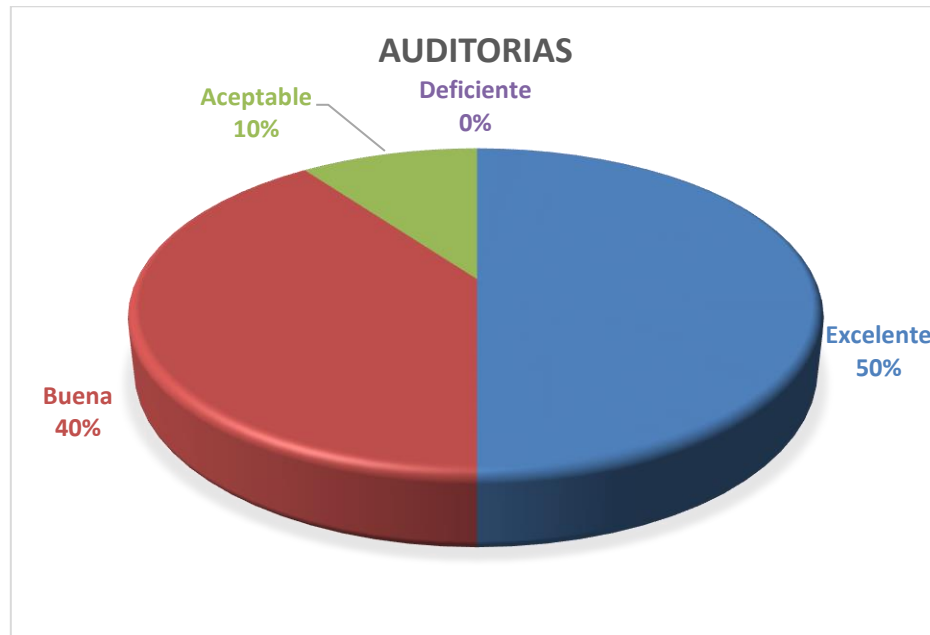
¿CONOCE USTED CUALES SON LOS SERVICIOS QUE
OFRECE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL CESAR?



El 73% de los encuestados manifiesta que **SI** conoce cuales son los servicios que ofrece la Contraloría General del Departamento del Cesar, mientras que el 27% de los encuestados indican que **NO** los conoce.



A la pregunta **¿ha utilizado alguno de estos servicios de la Contraloría General del Departamento del Cesar?** A continuación se discriminan gráficamente cuales servicios han utilizado y que calificación dieron por la prestación de cada uno de ellos.



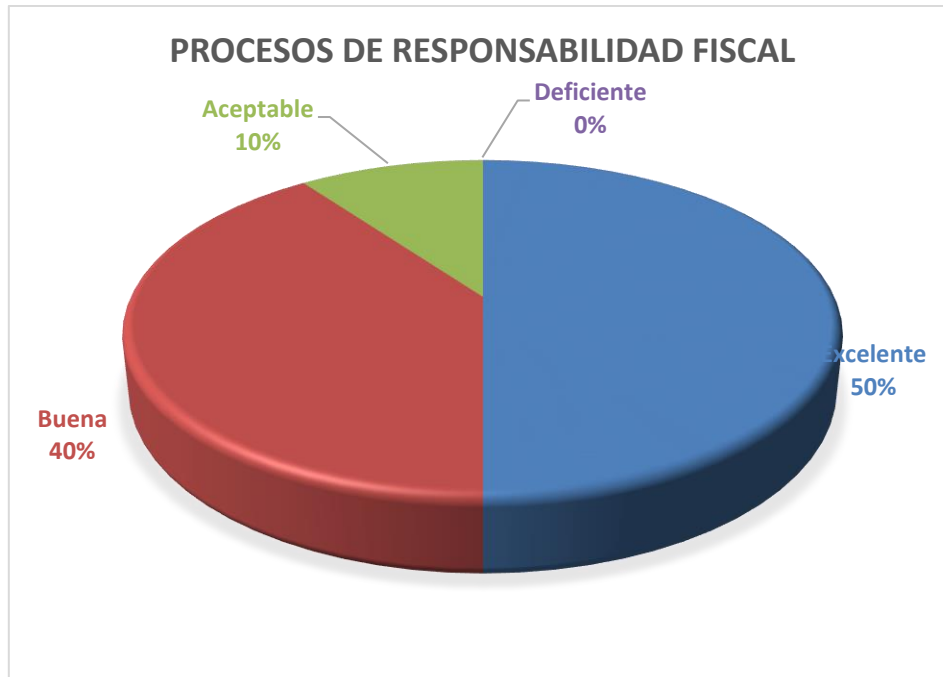
De las 26 personas que contestaron la encuesta el 50% consideró las auditorias realizadas por la Contraloria Departamental como EXCELENTES, el 40% como BUENAS y solo un 10% como ACEPTABLES. .



En cuanto a los servicios de Peticiones, quejas y reclamos, el 50% de las personas encuestadas los califica como EXCELENTES, el 40% como BUENOS y sólo un 10 % como ACEPTABLE.



En cuanto a los eventos de participación ciudadana realizados por la entidad, el 50% de las personas que respondieron la encuesta los calificaron como EXCELENTES, el 40% como BUENOS y sólo un 10 % como ACEPTABLES.



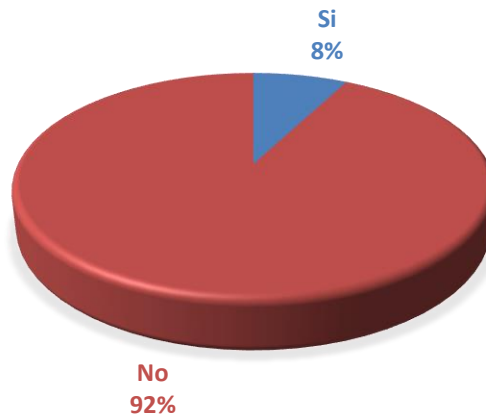
En cuanto a los Procesos de responsabilidad Fiscal que se adelantan en la Contraloría General del Departamento del Cesar, el 50% de los encuestados los califica como EXCELENTES, el 40% como BUENOS y solo un 10% como ACEPTABLES.



En cuanto a los resultados de los Procesos Administrativos Sancionatorios que adelanta la Contraloría, el 50% de los encuestados considera que son EXCELENTES, el 40% los considera como BUENOS y un 10% como ACEPTABLES.



**¿HA INSTAURADO DENUNCIAS O QUEJAS EN
LA CONTRALORÍA GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL CESAR?**



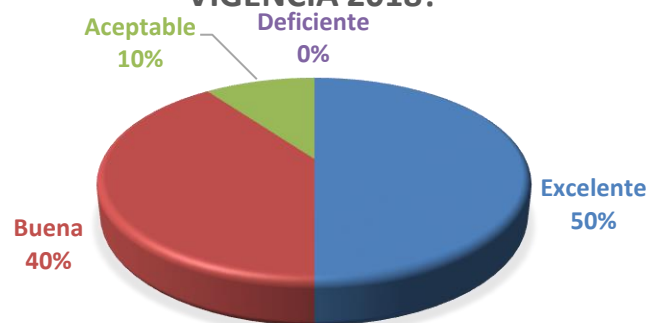
El 92% **NO** ha instaurado denuncias o quejas en la Contraloría General del Departamento del Cesar y el 8% **SI** ha instaurado.



El 94% de los encuestados tienen una BUENA percepción respecto de los resultados obtenidos en la atención de denuncias mientras que el 6% restante tiene una percepción aceptable.



**¿CUAL ES SU PERCEPCIÓN ACERCA DE
LA GESTIÓN REALIZADA POR LA
CONTRALORÍA GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL CESAR EN LA
VIGENCIA 2018?**



El 68% de los encuestados indica que es BUENA la percepción de la gestión realizada por la Contraloría General del Departamento del Cesar durante la vigencia 2018, mientras que en un 32% lo calificó como EXCELENTE.



SEMINARIO SOBRE VIGILANCIA Y CONTROL SOCIAL EN SERVICIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO

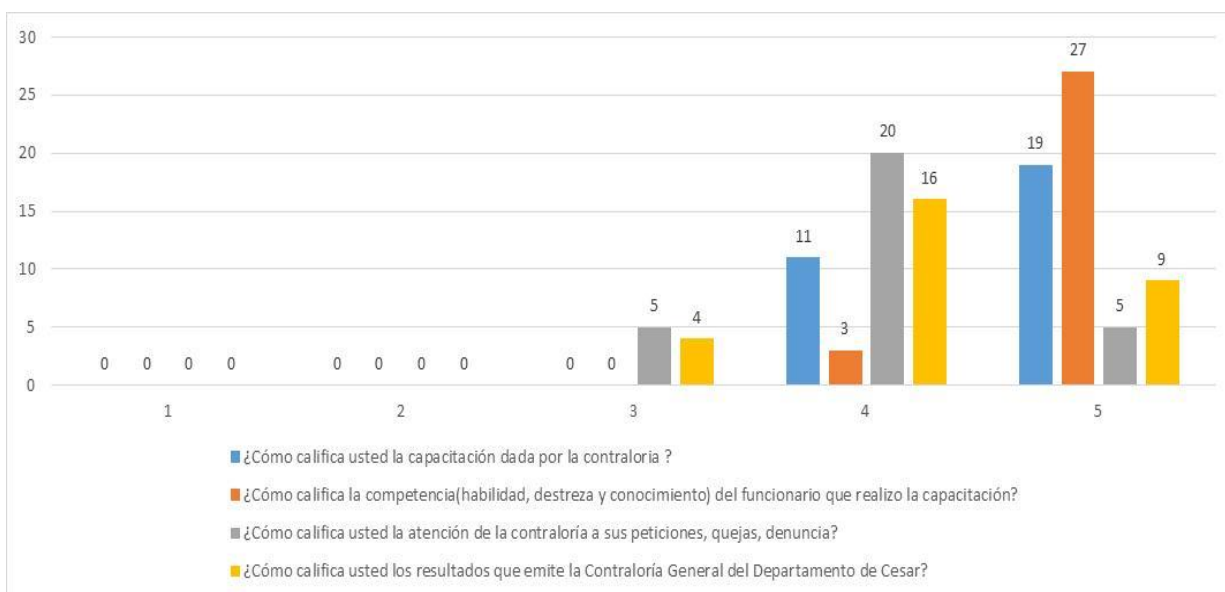
CIUDAD Y FECHA: Valledupar, Junio 20 y 21 de 2019

LUGAR: AUDITORIO AFRANIO RESTREPO – CAMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR

NÚMERO DE ASISTENTES: 51

ENCUESTAS DILIGENCIADAS: 30

PREGUNTA N° 1



A la pregunta **¿Cómo califica usted la capacitación dada por la Contraloría?** 19 de los encuestados consideraron la capacitación como EXCELENTE y 11 de los asistentes calificaron como BUENA la capacitación.

- A la pregunta sobre **¿Cómo califica la competencia o habilidad del funcionario que realizó la capacitación ?** De las 30 personas que diligenciaron la encuesta, 27 calificaron como EXCELENTE al expositor y sólo 3 de ellos calificaron la destreza y habilidad del funcionario que la realizó como BUENA.

-Interrogados sobre **¿Como califica usted la atención dada por la Contraloria a las peticiones, quejas y denuncias presentadas?** 5 de los encuestados califican la atención dada por la Contraloria a sus quejas y peticiones como EXCELENTE, 20 como BUENA y otras 5 personas la calificaron como REGULAR.



A la pregunta sobre **¿Cómo califica usted los resultados que emite la Contraloría General del Departamento del Cesar?** 9 de los encuestados califican los resultados como EXCELENTES, 16 de los que respondieron la encuesta los valoran como BUENOS y sólo 4 personas dieron una calificación REGULAR a esta pregunta.



El 82% de los asistentes que diligenciaron la encuesta, consideran que sus quejas, denuncias y peticiones han sido atendidas oportunamente, mientras que un 18% no lo considera así.



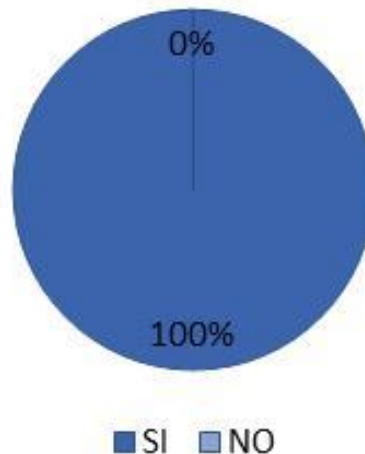
¿La respuesta dada por la Contraloría General del Departamento del Cesar a sus solicitudes, quejas, denuncias, peticiones y reclamos cumplió sus...



A esta pregunta el 83% de los encuestados consideran que las respuestas dadas por la Contraloría Departamental SI cumplió con sus expectativas, a diferencia de un 17% que consideraron que NO.



¿Considera usted que las capacitaciones dadas por la Contraloría General del Departamento del Cesar, han contribuido de una manera positiva en el ejercicio del...



El 100% de los encuestados considera que las capacitaciones dadas por la Contraloría General del Departamento del Cesar, SI han contribuido de una manera positiva en el ejercicio del Control Social Participativo por parte de las veedurías y la comunidad cesarense en general.

