



**Contraloría General**  
Departamento del Cesar

ÉTICA EN LO PÚBLICO, JUSTICIA FISCAL

**INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN  
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019**

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

***OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA***

***MIRTA CECILIA ARREGOCES DAZA***



ventanilla\_unica@contraloriacesar.gov.co



Calle 16 N° 12 - 120, Tercer piso



5707012 - 5806642



Edificio Alfonso López Michelsen \ Gobernación del Cesar



## **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 adelantaron en la Contraloría General del Departamento del Cesar, a través de la Oficina de Participación Ciudadana, durante el segundo semestre del año 2019.*

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

*Los días 22 y 23 de Agosto de 2019 se realizó en la ciudad de Valledupar una capacitación sobre SECOP II, dirigida a los Jefes de oficinas jurídicas, Secretarios Generales, Funcionarios que manejan la contratación estatal en la Gobernación del Departamento del Cesar, alcaldías municipales, Empresas de Servicios Públicos, Hospitales, Institutos Descentralizados del orden departamental y funcionarios de la Contraloría General del Departamento del Cesar, contando con la asistencia de 122 funcionarios.*

*El día 19 de Septiembre de 2019, se realizó en la ciudad de Valledupar, una capacitación sobre Tecnología de la información y las comunicaciones TICS, dictado en desarrollo del convenio suscrito con el SENA, donde asistieron 71 funcionarios que manejan la tecnología de la información y las TICS, en las entidades sujetos de control de la Contraloría General del Departamento del Cesar.*

*Los días 7 y 8 de Noviembre de 2019, se dictó en la ciudad de Valledupar en el Auditorio Aníbal Martínez Zuleta del Archivo Departamental una Capacitación sobre Deuda Pública, Manejo Presupuestal y Tesorería, Ley de Archivo y Gestión Documental, dirigido a los Secretarios de Hacienda, Jefes de Presupuesto y Tesorería de las entidades sujetos de control de la Contraloría General del Departamento del Cesar, donde asistieron 102 funcionarios públicos.*

*Finalmente, el día 12 de Diciembre de 2019 se realizó en el municipio de Curumaní, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2016- 2019, donde se contó con la asistencia de 34 personas entre funcionarios públicos, veedores ciudadanos, líderes comunitarios y comunidad en general.*

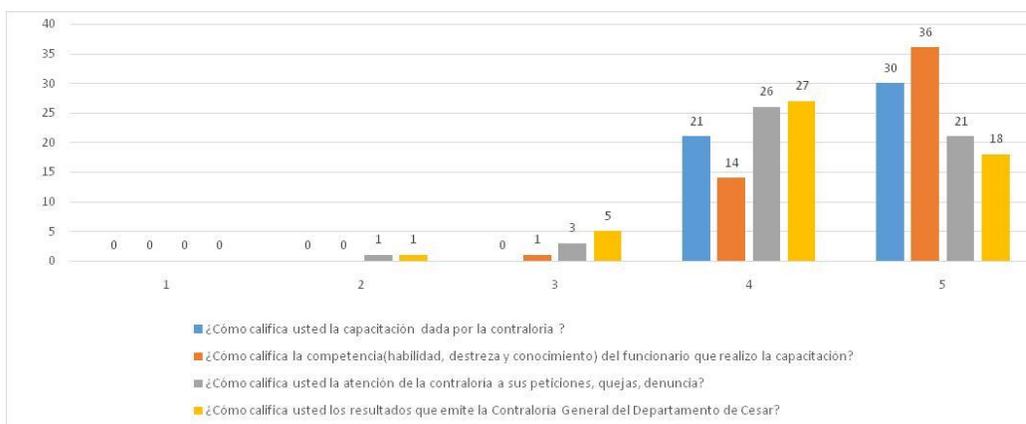




A continuación se relacionan en las siguientes gráficas las encuestas diligenciadas por los asistentes en cada una de las capacitaciones realizadas por la Contraloría Departamental en el Segundo semestre del año 2019.

## CAPACITACION SOBRE SECOP II

CIUDAD y FECHA DE LA CAPACITACION: VALLEDUPAR, AGOSTO 22 y 23 DE 2019



Al Seminario asistieron 122 personas de las cuales 51 de los participantes diligenciaron las encuestas.

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

Analizadas las encuestas tenemos que el 58.82% de los asistentes encuestados dieron una calificación de EXCELENTE, el 41% la calificaron como BUENA.

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

El 71% calificó como EXCELENTE la competencia del funcionario que realizó la capacitación y el 27% lo calificó como BUENO, mientras que solo 2% 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 dada por la Contraloría Departamental a las quejas, peticiones, denuncias presentadas el



41% califica la atención dada como EXCELENTE, el 51% lo considera como BUENA, un 6% de los encuestados califican la atención como REGULAR y sólo un 2% la califican como DEFICIENTE.

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

Analizadas las encuestas de satisfacción diligenciadas, podemos observar que el 35% de los encuestados califica los resultados que emite la Contraloría General de Departamento del Cesar como EXCELENTES, mientras que el 53% le da una Calificación de BUENO, y el 10% los califica como REGULAR y solo un 2% califica los resultados como DEFICIENTE.



El 100% de los encuestados manifiestan que las solicitudes, quejas, denuncias, peticiones y reclamos SI son atendidas oportunamente por la Contraloría General del Departamento del Cesar.



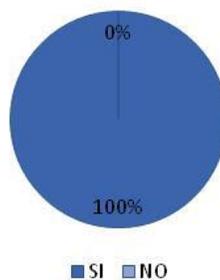


## ¿La respuesta dada por la Contraloría General del Departamento del Cesar a sus solicitudes, quejas, denuncias, petic...



El 98% de los encuestados consideran que las respuestas dadas por la Contraloría Departamental a sus solicitudes, quejas, denuncias SI cumplieron con sus expectativas mientras que el 2% restante consideran que NO las cumplió.

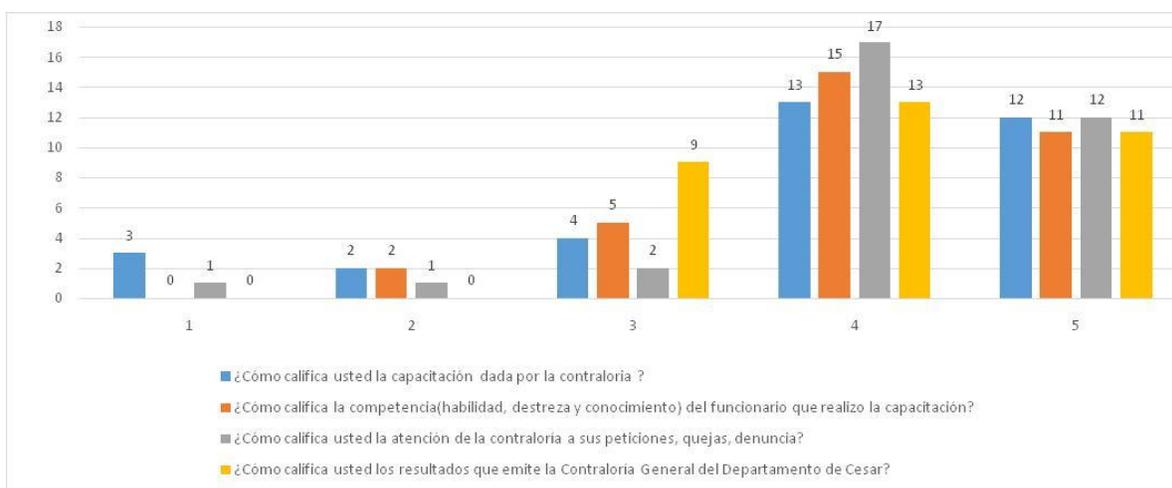
## ¿Considera usted que las capacitaciones dadas por la Contraloría General del Departamento del Cesar, han contribuido de una manera positiva en el ejercicio del...





El 100% 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 Cesarense en general.

### CAPACITACION SOBRE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES TICS. CIUDAD y FECHA DE LA CAPACITACION: VALLEDUPAR, SEPTIEMBRE 19 DE 2019



Al Seminario asistieron 71 personas de las cuales 34 de los participantes diligenciaron las encuestas.

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

Analizadas las encuestas tenemos que el 35 % de los asistentes encuestados calificaron como EXCELENTE la calificación, el 38% la calificaron como BUENA, el 12% como REGULAR y solo un 6% calificaron la capacitación como DEFICIENTE.

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

El 32% calificó como EXCELENTE la competencia del funcionario que realizó la capacitación, el 44% lo calificó como BUENO, mientras que el 15% de los encuestados califica la competencia del expositor como REGULAR y sólo un 6% lo califica como DEFICIENTE.



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

Validadas las encuestas de satisfacción podemos evidenciar que al momento de calificar la atención dada por la Contraloría Departamental a las quejas, peticiones, denuncias presentadas el 35% califica la atención dada como EXCELENTE, el 50% lo considera como BUENA, un 6% de los encuestados califican la atención como REGULAR y sólo un 3% la calificaron como DEFICIENTE.

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

Analizadas las encuestas de satisfacción diligenciadas, podemos observar que el 32% de los encuestados califica los resultados que emite la Contraloría General de Departamento del Cesar como EXCELENTES, mientras que el 38% le da una Calificación de BUENO y el 26% los califica como REGULAR.



El 97% de los encuestados manifiestan que las solicitudes, quejas, denuncias, peticiones y reclamos SI son atendidas oportunamente por la Contraloría General del Departamento del Cesar y sólo un 3% considera que NO.





# Contraloría General

Departamento del Cesar

ÉTICA EN LO PÚBLICO, JUSTICIA FISCAL

¿La respuesta dada por la Contraloría General del Departamento del Cesar a sus solicitudes, quejas, denuncias, petic...



El 97% de los encuestados consideran que las respuestas dadas por la Contraloría Departamental a sus solicitudes, quejas, denuncias SI cumplieron con sus expectativas mientras que el 3% restante consideran que las respuestas dadas NO cumplieron con sus expectativas.



ventanilla\_unica@contraloriacesar.gov.co



Calle 16 N° 12 - 120, Tercer piso



5707012 - 5806642



Edificio Alfonso López Michelsen \ Gobernación del Cesar

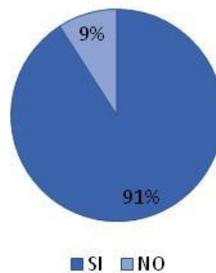


# Contraloría General

Departamento del Cesar

ÉTICA EN LO PÚBLICO, JUSTICIA FISCAL

**¿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 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, en cambio el 9% consideró que las capacitaciones NO han contribuido de una manera positiva al ejercicio del control social por parte de las Veedurías y comunidad Cesarense en general.



ventanilla\_unica@contraloriacesar.gov.co



Calle 16 N° 12 - 120, Tercer piso



5707012 - 5806642

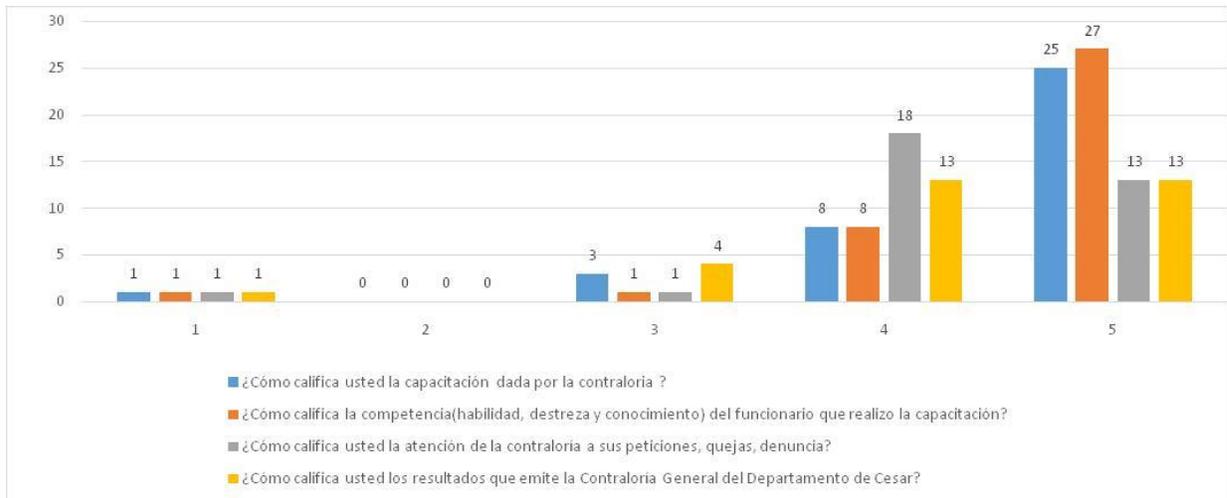


Edificio Alfonso López Michelsen \ Gobernación del Cesar



## CAPACITACION SOBRE DEUDA PÚBLICA, MANEJO PRESUPUESTAL, TESORERIA, LEY DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

CIUDAD Y FECHA: VALLEDUPAR, NOVIEMBRE 7 y 8 DE 2019



A la capacitación asistieron 102 personas de las cuales 37 de los participantes diligenciaron las encuestas.

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

Analizadas las encuestas tenemos que el 67.56% de los participantes encuestados calificaron la capacitación como EXCELENTE, el 21.62% la calificaron como BUENA, un 8% como REGULAR y sólo un 2.7% como MUY DEFICIENTE.

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

El 73% calificó la destreza y conocimiento del conferencista como EXCELENTE, el 22% lo calificó como BUENO, mientras que solo 3% lo califica como REGULAR.

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

Analizadas las encuestas de satisfacción podemos evidenciar que al momento de calificar la atención dada por la Contraloría Departamental a las quejas, peticiones, denuncias presentadas el



35% de los encuestados califica la atención dada como EXCELENTE, el 48.64% lo considera como BUENA, un 2.7% de los encuestados califican la atención como REGULAR.

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

En relación a esta pregunta, podemos observar que el 35% de los encuestados califica los resultados que emite la Contraloría General de Departamento del Cesar como EXCELENTES, mientras que el 35% le da una Calificación de BUENO, y el 11% los califica como REGULAR y solo un 2.7% califica los resultados como MUY DEFICIENTES.



El 100% de los encuestados manifiestan que las solicitudes, quejas, denuncias, peticiones y reclamos SI son atendidas oportunamente por la Contraloría General del Departamento del Cesar.





## ¿La respuesta dada por la Contraloría General del Departamento del Cesar a sus solicitudes, quejas, denuncias, petic...

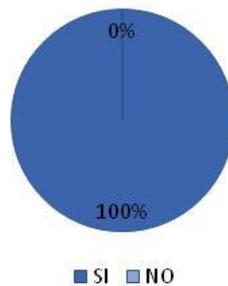


El 97% de los encuestados consideran que las respuestas dadas por la Contraloría Departamental a sus solicitudes, quejas, denuncias SI cumplieron con sus expectativas mientras que el 3% restante consideran que las respuestas dadas NO cumplieron con sus expectativas.





**¿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 las personas que respondieron la encuesta consideran que las capacitaciones dadas por la Contraloría General del Departamento del Cesar, SI han contribuido de manera positiva en el ejercicio del control social participativo, por parte de las Veedurías Ciudadanas y la comunidad en general.



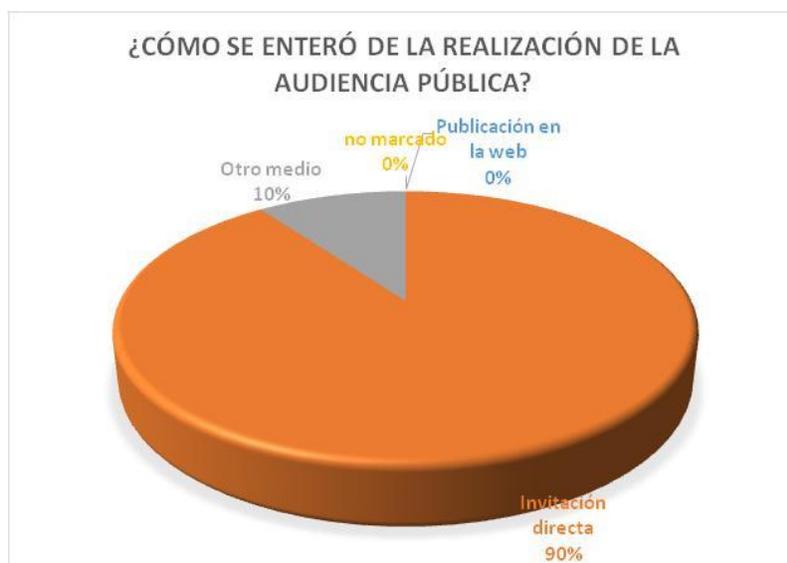


## EVALUACION DE ENCUESTAS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016- 2019.

CIUDAD Y FECHA: CURUMANÍ, DICIEMBRE 12 DE 2019

NÚMERO DE ASISTENTES: 34

ENCUESTAS DILIGENCIADAS: 10

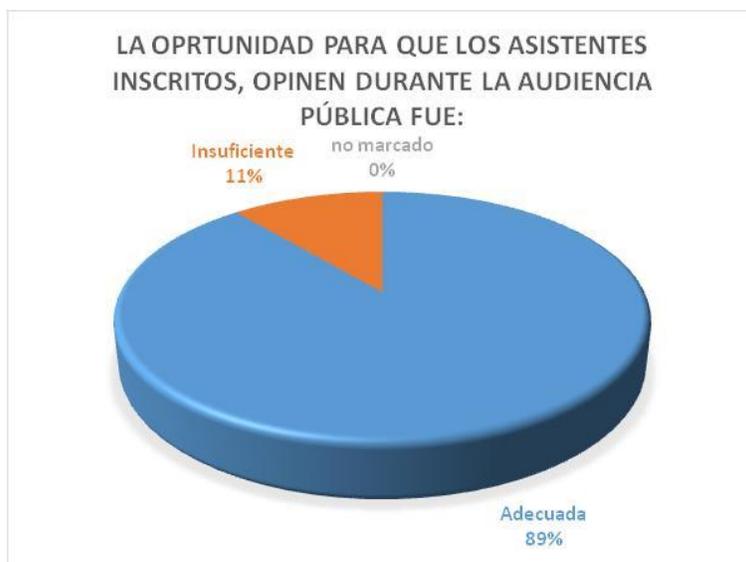


El 90% de los encuestados manifiestan que se enteraron por invitación directa, el 10% restante manifiesta que se enteraron por otros medios.





Evaluadas las encuestas tenemos que el 90% de las personas consideran que el procedimiento de las intervenciones fue CLARA, en cambio para el 10% restante consideran que el procedimiento fue CONFUSO.



El 89% considera que la oportunidad para que los asistentes opinaran durante la audiencia fue ADECUADA, el 11% consideró que la oportunidad de intervención fue INSUFICIENTE.





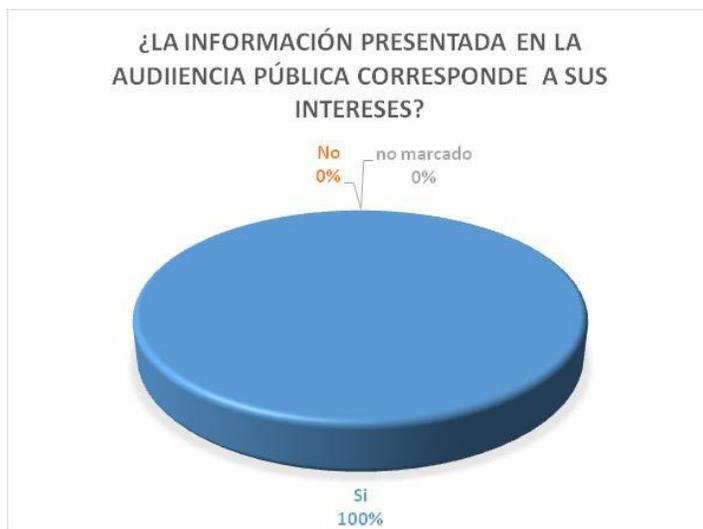
# Contraloría General

Departamento del Cesar

ÉTICA EN LO PÚBLICO, JUSTICIA FISCAL



El 90% de los encuestados consideraron que el tiempo de exposición del informe de gestión fue ADECUADO y sólo el 10% considera que fue MUY LARGO.



El 100% de los encuestados considera que la información presentada en la audiencia pública es de su completo interes.



ventanilla\_unica@contraloriacesar.gov.co



Calle 16 N° 12 - 120, Tercer piso



5707012 - 5806642



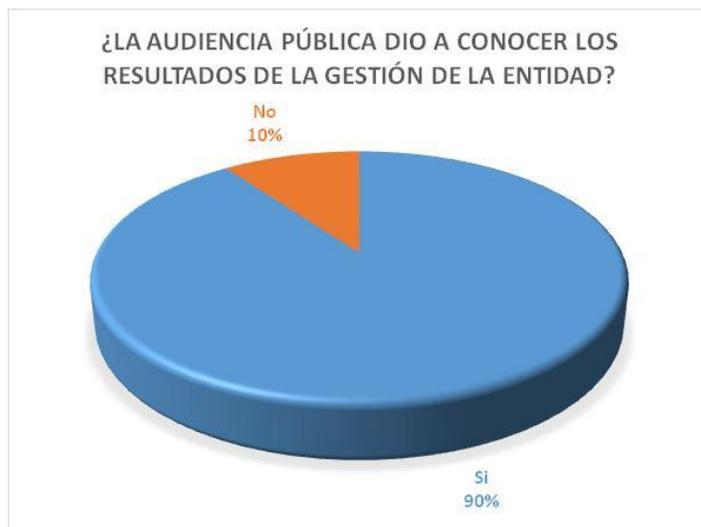
Edificio Alfonso López Michelsen \ Gobernación del Cesar



# Contraloría General

Departamento del Cesar

ÉTICA EN LO PÚBLICO, JUSTICIA FISCAL



El 90% de los encuestados indica que la Contraloría Departamental SI dio a conocer los resultados de su gestión durante la audiencia, en cambio el 10% consideró que NO la dio a conocer.



El 60% de los encuestados contestó que NO consultó con anterioridad a la realización de la audiencia información sobre la gestión de la entidad, el 40% manifiesta que SI consultó la información antes de la audiencia pública.



ventanilla\_unica@contraloriacesar.gov.co



Calle 16 N° 12 - 120, Tercer piso



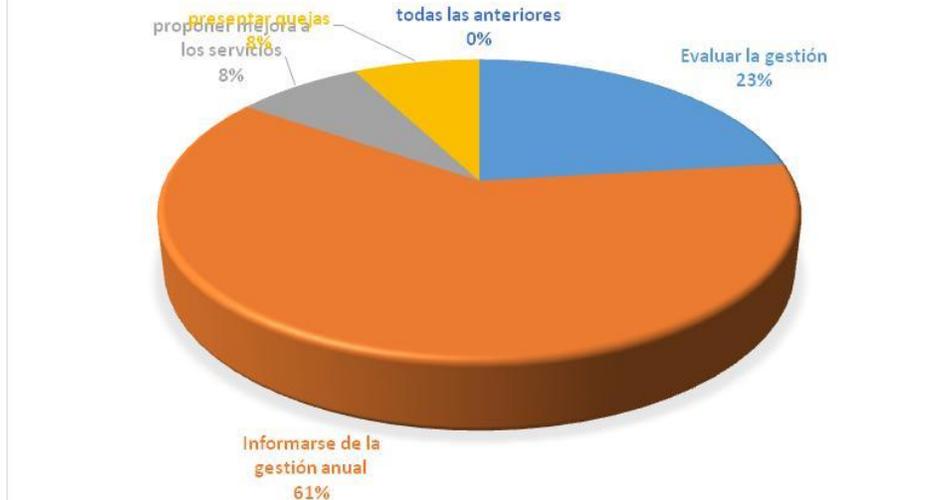
5707012 - 5806642



Edificio Alfonso López Michelsen \ Gobernación del Cesar



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



El 61% considera que las audiencias públicas de rendición de cuentas permite a los ciudadanos informarse de la gestión anual de la entidad, un 23% indica que permite evaluar la gestión de la entidad, un 8% considera que permite a los ciudadanos proponer mejoras a los servicios y un 8% restante indica que las audiencias públicas sirven para presentar quejas.





# Contraloría General

Departamento del Cesar

ÉTICA EN LO PÚBLICO, JUSTICIA FISCAL

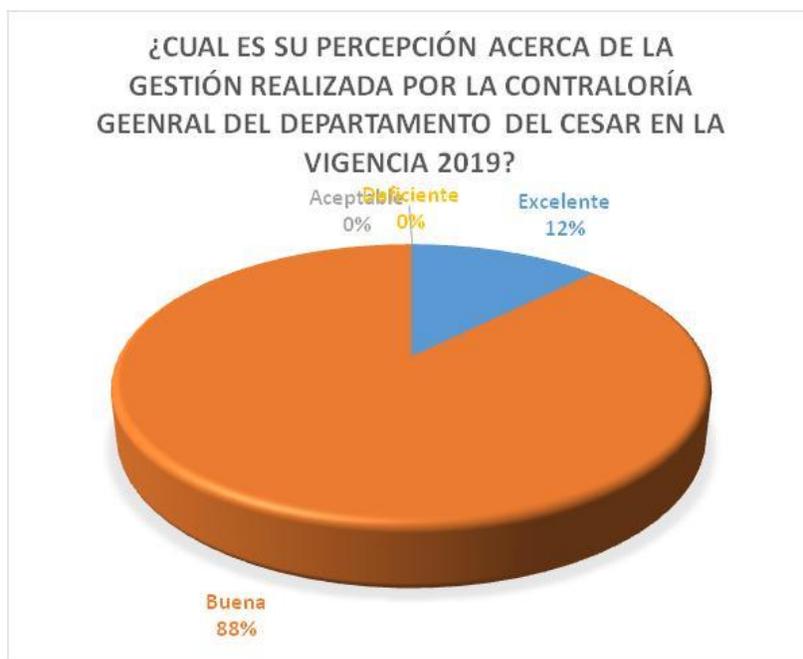


El 90% de los encuestados manifiesta que NO ha presentado denuncias o quejas en la Contraloría del Departamento del Cesar, un 10% indica que SI ha instaurado denuncias en la entidad.





El 12% de los encuestados consideran que los resultados obtenidos en la atención de las denuncias es EXCELENTE, un 75% considera que los resultados son BUENOS Y UN 13% percibe como DEFICIENTES los resultados obtenidos en las denuncias presentadas en la entidad.



El 88% de las personas que diligenciaron la encuesta consideraron que su percepción sobre la gestión de la Contraloría del Departamento del Cesar en la vigencia 2019 fue BUENA, el 12% restante la consideró como EXCELENTE.

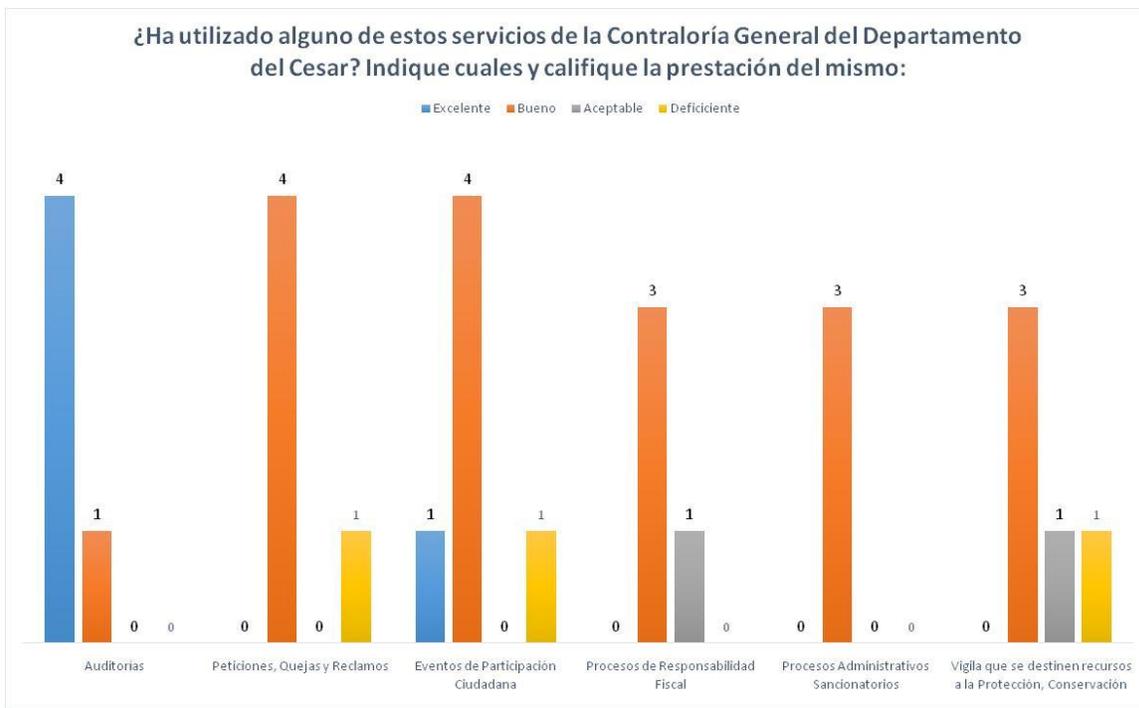




# Contraloría General

Departamento del Cesar

ÉTICA EN LO PÚBLICO, JUSTICIA FISCAL



A la pregunta **¿Ha utilizado algunos 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.



ventanilla\_unica@contraloriacesar.gov.co



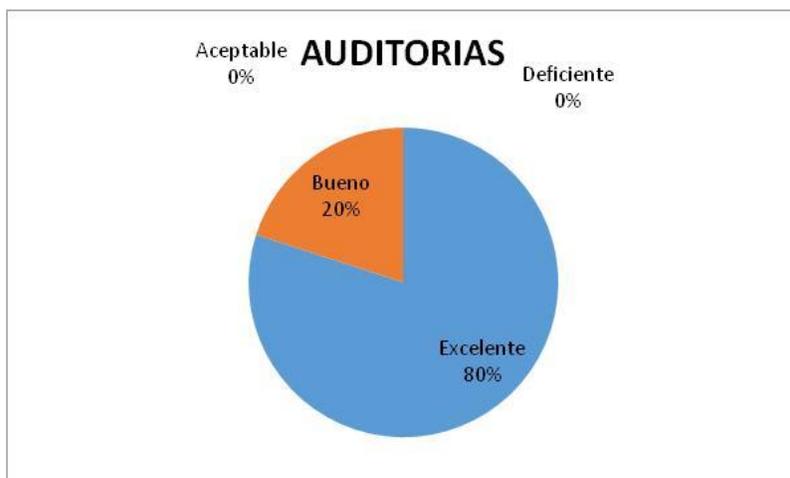
Calle 16 N° 12 - 120, Tercer piso



5707012 - 5806642



Edificio Alfonso López Michelsen \ Gobernación del Cesar



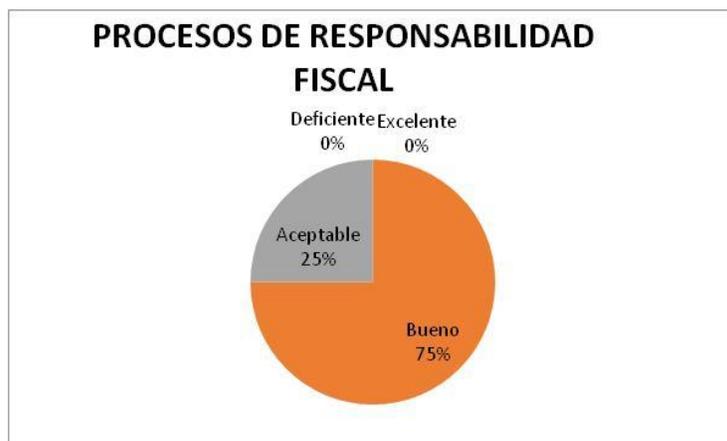
El 80% de los encuestados consideraron que las Auditorias realizadas por la Contraloria Departamental son EXCELENTES y un 20% considera que son BUENAS.



En cuanto al trámite dado a las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos el 60% considera que es BUENO, un 20% manifiesta que es ACEPTABLE y el otro 20% que es DEFICIENTE.

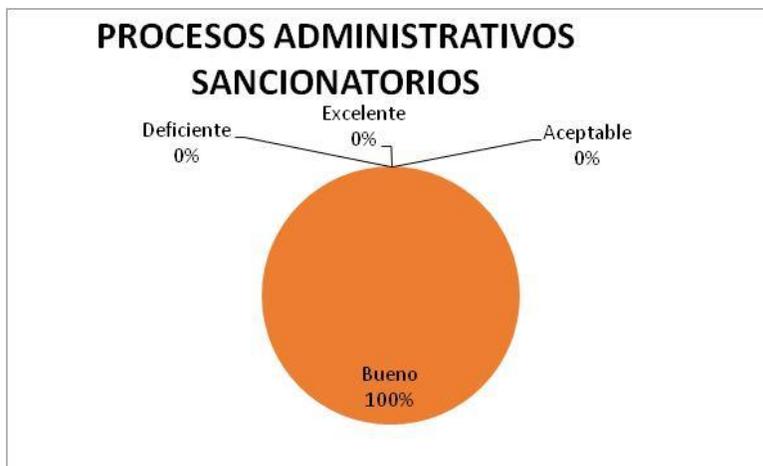


En cuanto a los eventos de Participación Ciudadana realizados por la entidad, el 67% considera que son BUENOS, un 16% los calificó como EXCELENTES y un 17% como DEFICIENTES.

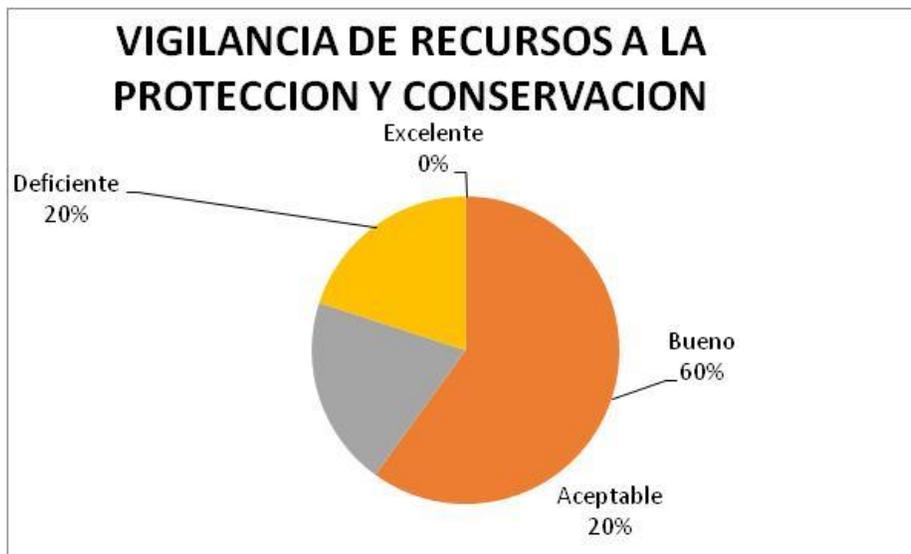


En cuanto al trámite de los Procesos de Responsabilidad Fiscal que se adelantan en la entidad, el 75% consideró que son BUENOS y un 25% los califica como ACEPTABLES.





EL 100% de los que respondieron la encuesta consideran que los trámites adelantados en la Contraloria del Departamento del Cesar en los Procesos Administrativos Sancionatorios son BUENOS.



En cuanto a la vigilancia para que se destinen recursos a la protección y conservación el 60% de los encuestados consideran que es BUENA esta función de la Contraloria, el 20% la considera como ACEPTABLE y un 20% restante lo considera como DEFICIENTE.

