

CONTRALORIA

Municipal de Bucaramanga

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

BUCARAMANGA, 2019

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	Página 2 de 17	Revisión 1

Contenido

1.	OBJETIVO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS:	3
2.	CONCEPTOS	3
3.	VARIABLES ENCUESTA	3
3.1	Variables Geográficas	3
3.2	Variables Demográficas	3
3.3	Variables Intrínsecas	3
4.	ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN.....	4
5.	RESULTADOS ENCUESTA.....	7
6.	CONCLUSIONES.....	17

Handwritten signature

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	Página 3 de 17	Revisión 1

1. OBJETIVO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS:

Identificar las características, intereses de los usuarios que acceden a los servicios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

2. CONCEPTOS

2.1 Grupos de Interés: Son aquellos Individuos o grupos que se ven afectados de manera directa o indirecta en el desarrollo de la gestión y resultado de las entidades públicas. Comprende instancias o espacios generados para la participación ciudadana.

2.2 Grupos de Valor: Es la medición estadística de las personas u organizaciones mediante la cual se clasifica y asocia las personas con características similares a quien van dirigidos los bienes o servicios de la entidad.

3. VARIABLES ENCUESTA

3.1 Variables Geográficas

- Ubicación

3.2 Variables Demográficas

- Edad
- Género
- Activad Económica
- Estrato socioeconómico
- Escolaridad
- Lenguaje
- Perfil al que pertenece
- Orientación Sexual
- Zona donde vive

3.3 Variables Intrínsecas

- Acceso a canales
- Canales que usa para Informarse
- Redes Sociales
- Acceso a computador
- Dispositivo Móvil
- Conocimiento de Servicios de PQRS
- Frecuencia de intercambio con la Entidad

Handwritten mark

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA		PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR		Página 4 de 17	Revisión 1

4. ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN

Caracterización de Grupos de Valor y Partes interesadas de la Contraloría Municipal de Bucaramanga 2019

La Contraloría Municipal de Bucaramanga realiza la presente encuesta para la identificación de los usuarios y grupos de valor de la Entidad, con el objetivo de diseñar e implementar estrategias de comunicación y servicio, consiste de las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

La encuesta se practicó en los encuentros ciudadanos que realiza la Entidad.

FORMATO DE LA ENCUESTA

Nombre

Dirección de correo electrónico

Celular/Teléfono

Tipo de documento

 R.C

 Cédula de Ciudadanía

 Pasaporte

Número de documento

Escolaridad

 Primaria

 Secundaria

 Técnico/Tecnológico

 Profesional

 Postgrado/ Magister

¿En qué zona vive?

 Rural

 Urbana

Genero

 Masculino



V

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA		PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR		Página 5 de 17	Revisión 1

 Femenino

 LGTBIQ
Edad *
 12-18

 19-30

 31-40

 >41
Estrato Socioeconómico
 0 -1

 2 -3

 >4
Ocupación
 Estudiante

 Empleado

 Empresario

 Pensionado

 Independiente

 Desempleado

 Ama de Casa
A cuál de los siguientes perfiles pertenece
 Ciudadano

 Servidor Público

 Veedor Ciudadano

 Miembro de JAL o JAC

 Líder Comunitario

 Líder Estudiantil

 Contralor Estudiantil
Lenguaje/ Idiomas
 Español

 Lenguas Indígenas

 Lenguaje de Señas

 Otro
¿A qué canales de comunicación tiene acceso?
 Internet

 Televisión



V

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA		PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR		Página 6 de 17	Revisión 1

 Teléfono fijo

 Celular

¿Qué canales de comunicación utiliza para informarse?

 Internet

 Televisión

 Teléfono fijo

 Celular

¿Utiliza redes sociales?

 Sí

 No

¿Qué redes sociales utiliza?

 Facebook

 Twitter

 Instagram

 WhatsApp

 Otros:

¿Usa un dispositivo móvil (celular)?

 Sí

 No

¿Tiene computador?

 Sí

 No

¿Conoce el servicio de peticiones, quejas y reclamos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga?

 Sí

 No

¿Conoce el servicio de peticiones, quejas y reclamos en línea en la página web de la Contraloría Municipal de Bucaramanga?

 Sí

 No

¿Conoce el proceso para realizar una denuncia?

 Sí

 No

¿Realizaría una denuncia a través de las redes sociales?

 Sí

 No

Qué información encontraría de más utilidad en el sitio web de la Contraloría Municipal de Bucaramanga



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	Página 7 de 17	Revisión 1

- Informes de auditorías
- Mecanismos de denuncia
- Control Fiscal
- Oportunidad laboral
- Eventos y actividades.
- Otros

¿Conoce las redes sociales de la Contraloría Municipal de Bucaramanga?

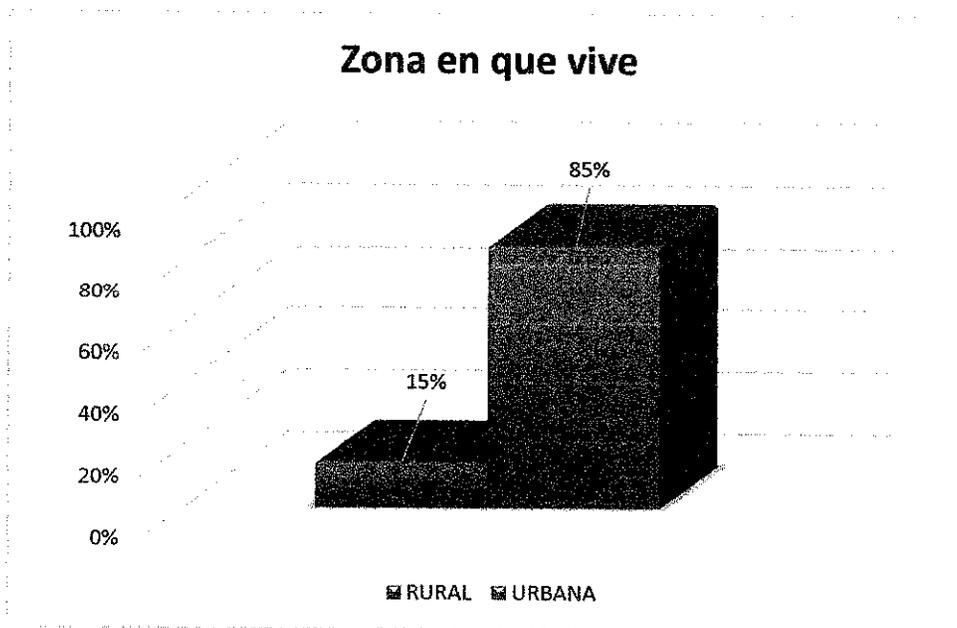
- Sí
- No

¿Con qué frecuencia sostiene algún tipo de intercambio con la Contraloría Municipal de Bucaramanga?

- Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente

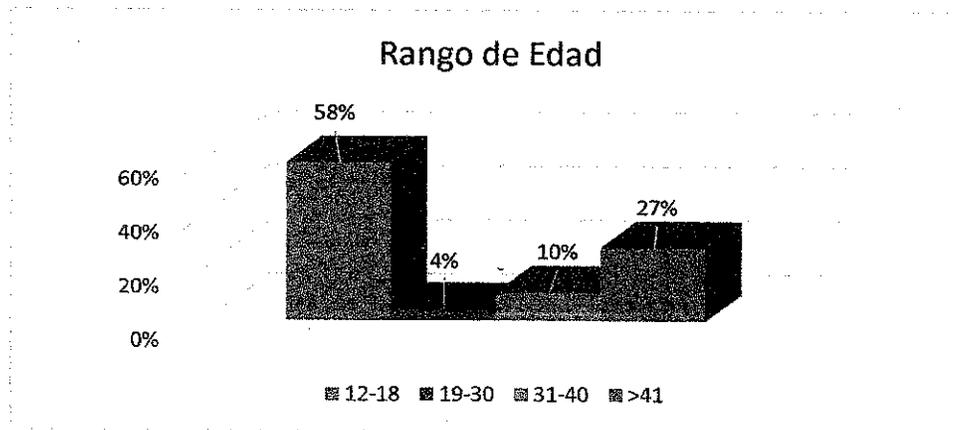
5. RESULTADOS ENCUESTA

A continuación se presentan los resultados de 50 encuestas diligenciadas las cuales fueron recepcionadas en el periodo comprendido en el segundo trimestre del presente año. Los usuarios que atendieron la encuesta en un 85% se encuentran ubicados principalmente en la zona urbana, tan solo un 15% de la población encuestada pertenece la zona rural.

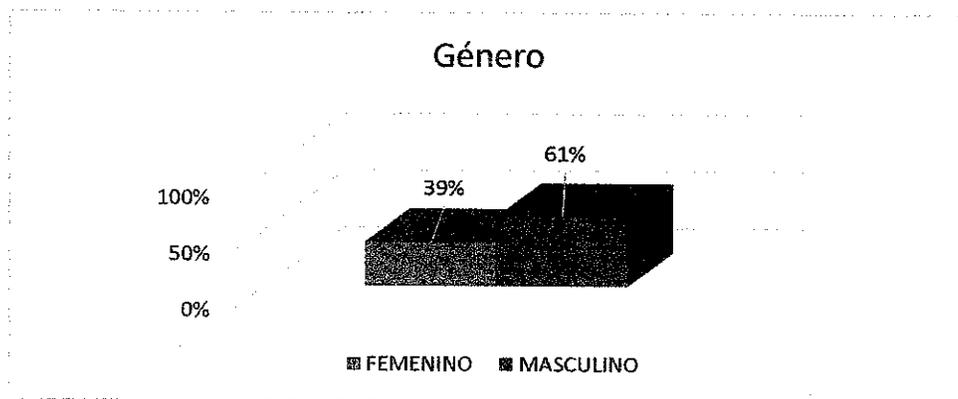



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	Página 8 de 17	Revisión 1

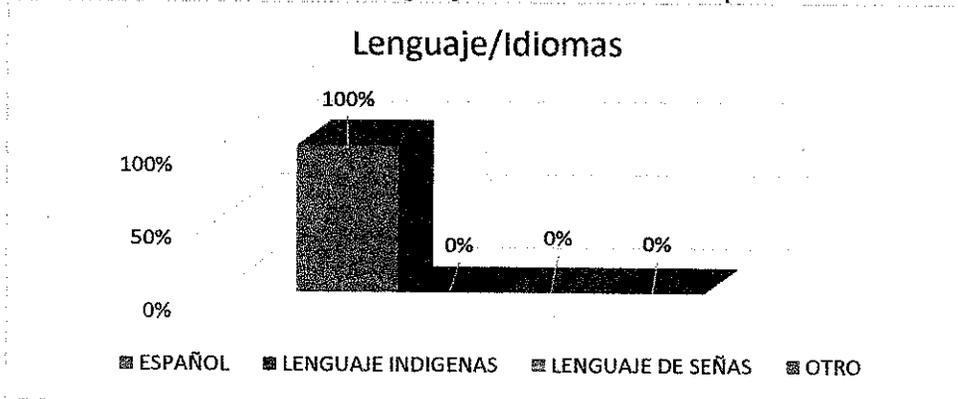
El 58% de los encuestados se encuentra en el rango de edades entre 12 y 18 años, seguido de un 27% en un rango mayor a los 41 años.



El 61% de nuestros encuestados corresponde al Género masculino y un 39% al género femenino



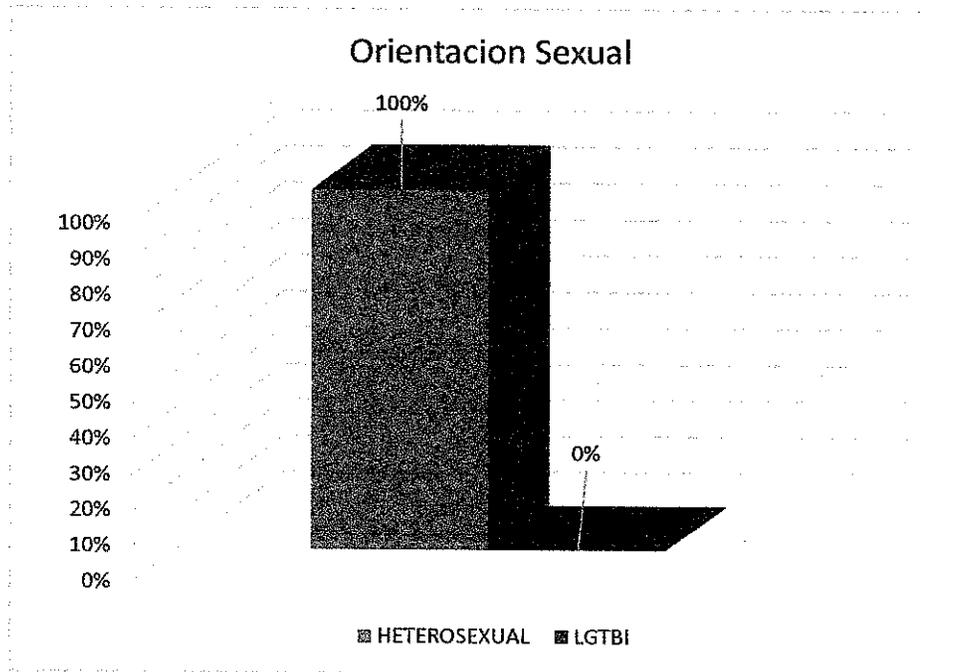
El 100% de los encuestados el lenguaje utilizado es el español.



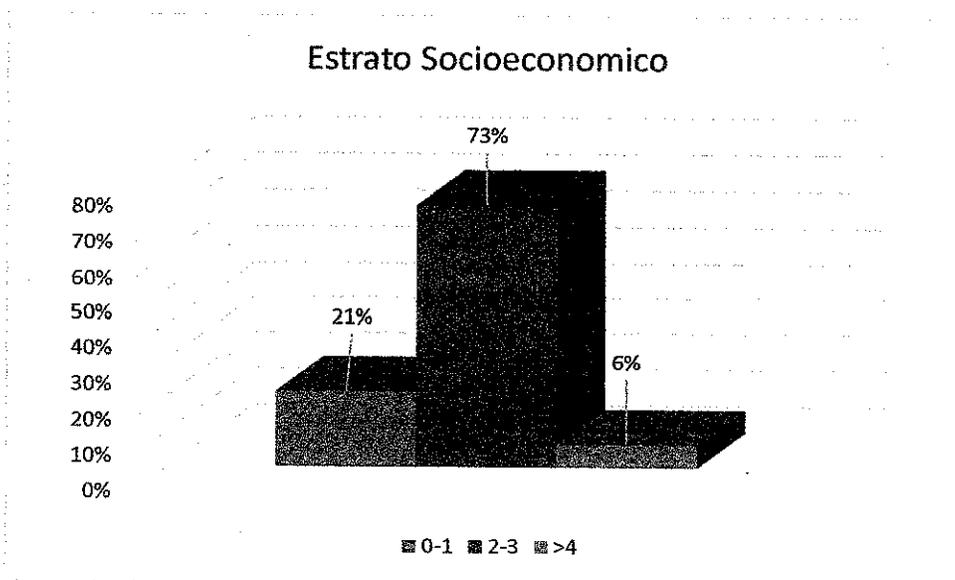
907

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	Página 9 de 17	Revisión 1

El 100% de los encuestados tienen orientación heterosexual.

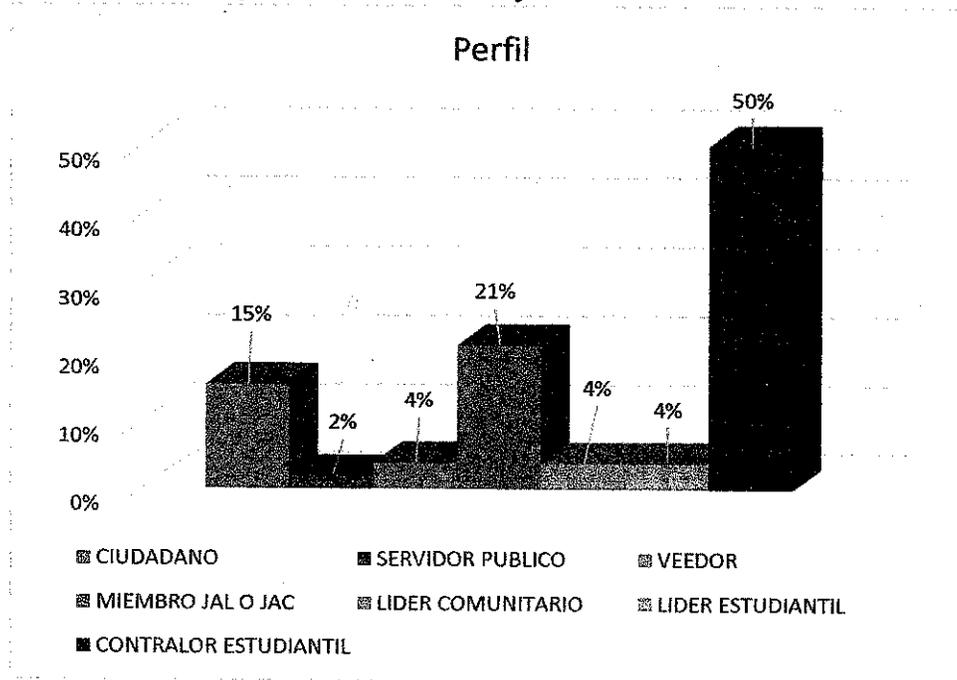


El 73% de la población encuestada se encuentra ubicada en los estratos socioeconómico 2 - 3 seguido de un 21% ubicado en el estrato 1 y un 6% en el estrato 4 y por encima de este.

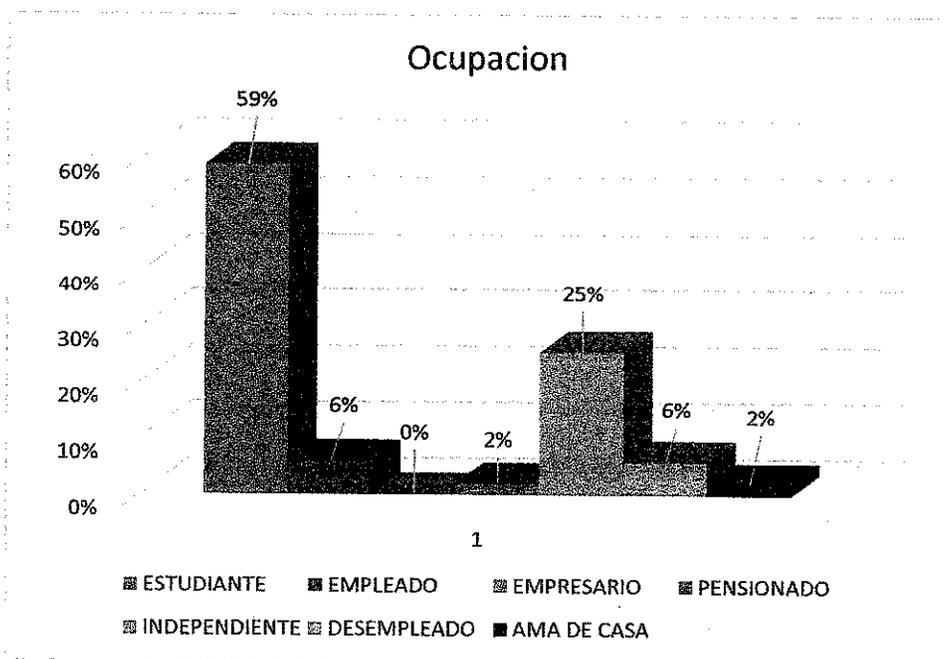



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA		PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR			Página 10 de 17

El 50% pertenece al grupo de Contralores Escolares, un 21% a miembros de las Juntas Administradoras Locales, un 15% al grupo ciudadanos del común, en 4% grupos de servidores públicos, veedores y líderes comunitarios.



El 59% de las personas encuestadas son Estudiantes, el 25% son Independientes, 6% son desempleados, igualmente un 6% son empleados, un 2% de amas de casa y 2% de pensionados, y ningún empresario.

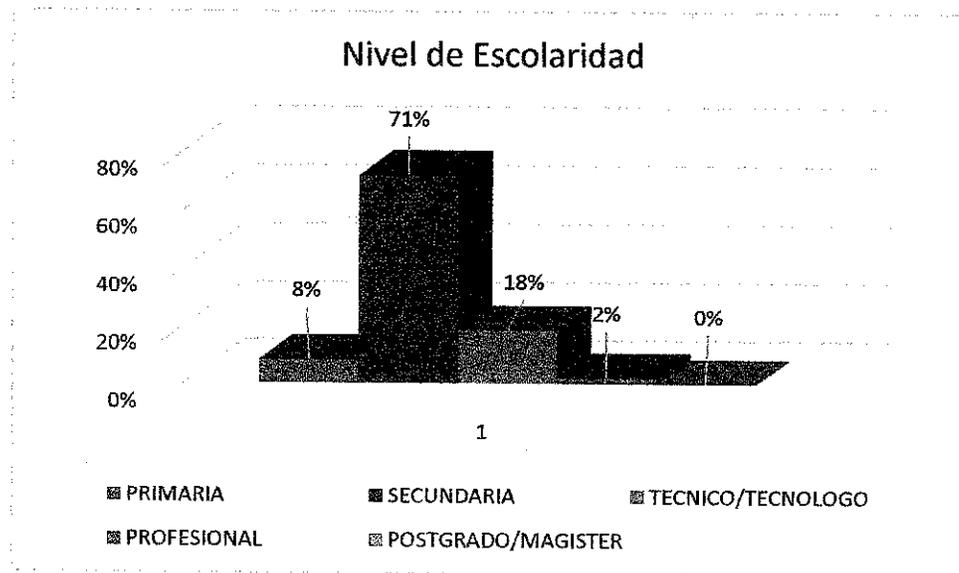


[Handwritten signature]

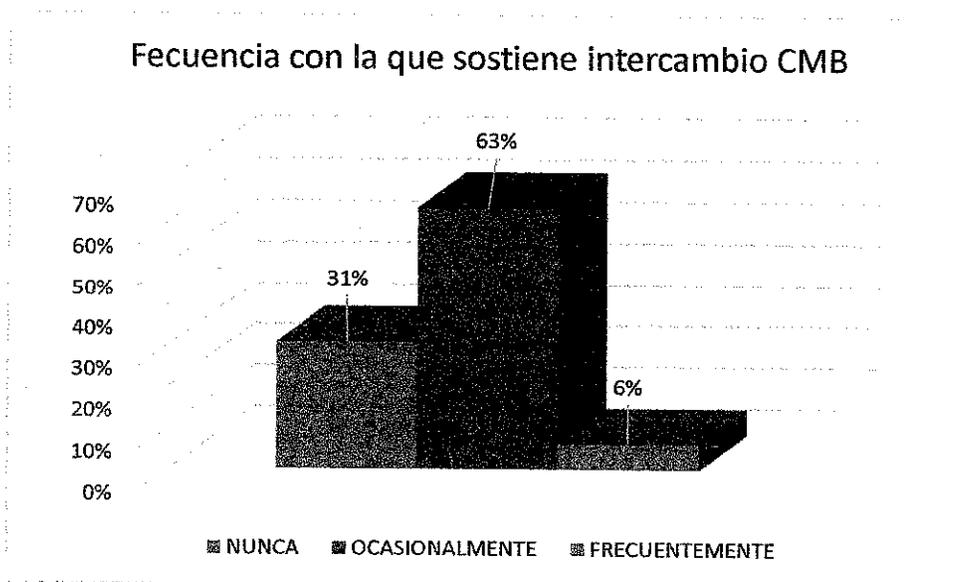
V

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	Página 11 de 17	Revisión 1

El nivel de escolaridad de los encuestados arrojó que un 71% cuentan con estudios de secundaria, el 18% de Técnico o Tecnológico, un 8% han cursado primaria, un 2% con título profesional y ninguno de los encuestados cuenta con un título de postgrado o magister.



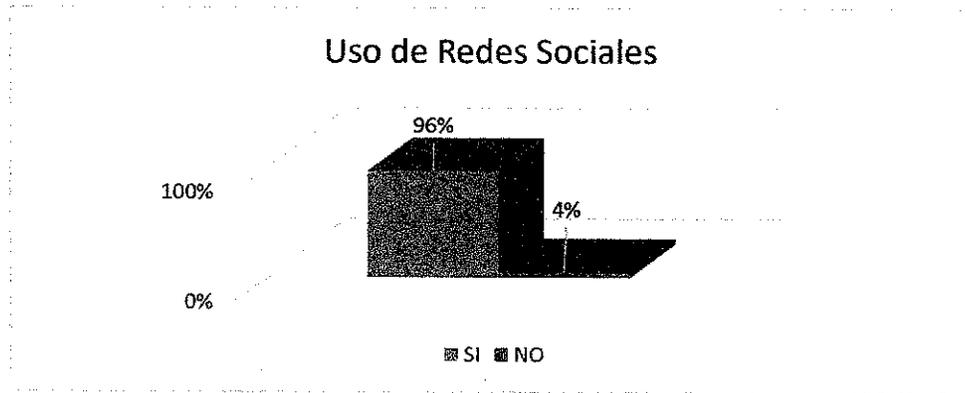
El 63% de los usuarios encuestados indica que la frecuencia con la que interactúa con la CMB, el 63% es ocasional, el 31% Nunca, y el 6% es Frecuente.



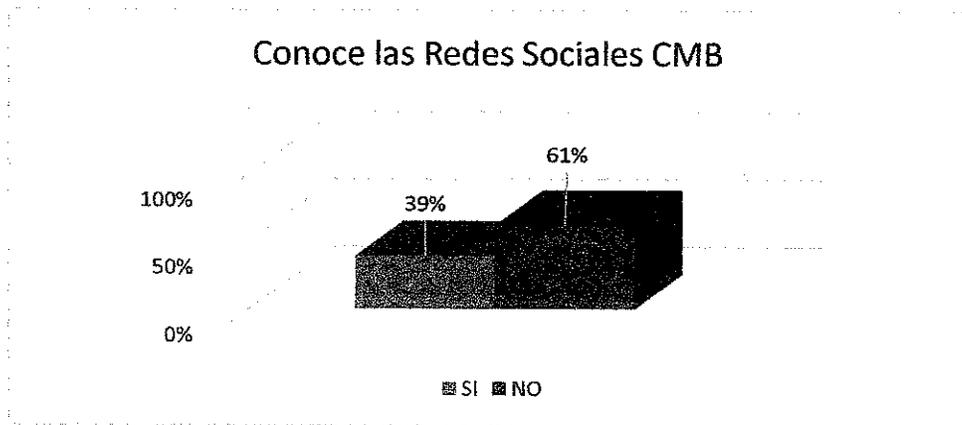
907

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	Página 12 de 17	Revisión 1

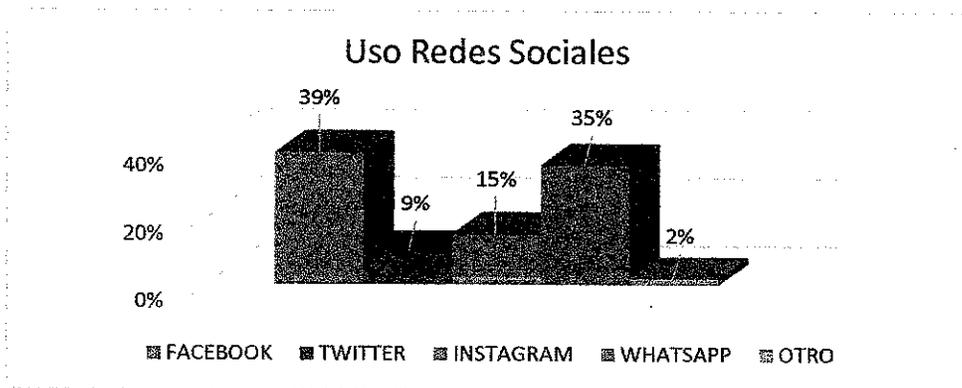
El 96% de los encuestados utiliza las Redes Sociales, solo el 4% no las utiliza.



El 61% de los encuestados conoce las Redes Sociales de la CMB, y el 39% no conoce de ellas.

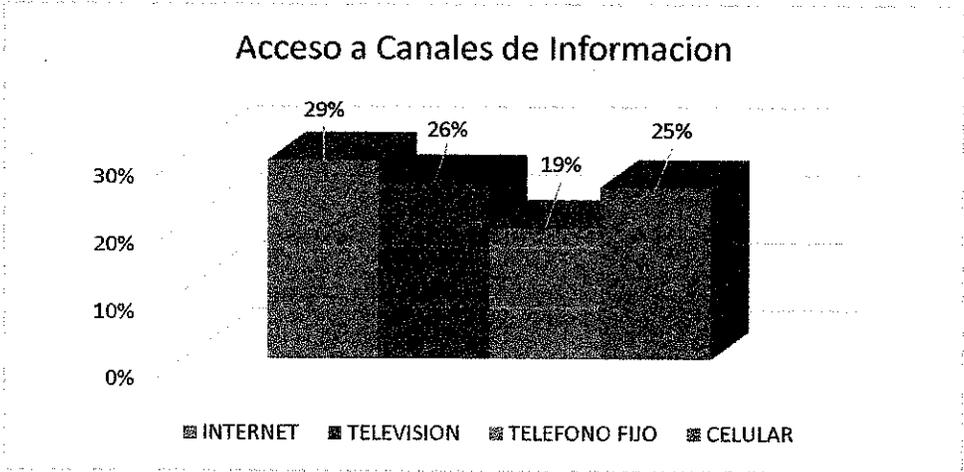


Las redes sociales que utilizan los encuestados son las siguientes: Facebook un 39%, Whatsapp un 35%, Instagram con un 15% siendo estas 3 las más representativas, siguiendo por el 9% Twitter y otras con 2%.

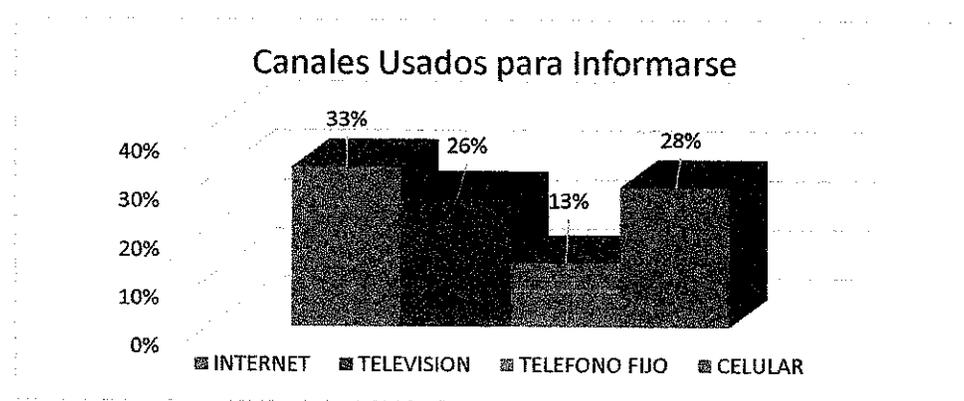


[Handwritten signature]

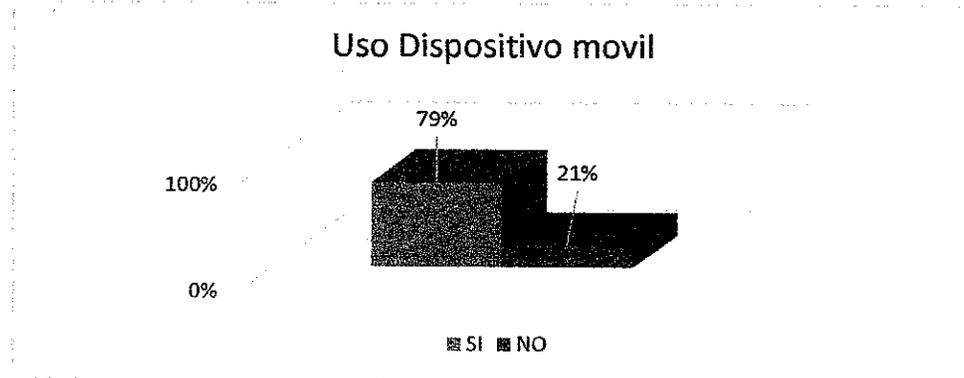
Los medios de comunicación utilizados por los encuestados son: el 29% usa el internet, el 26% la televisión, el 25% el celular, teléfono fijo el 19%.



Los canales que usa para informarse son: el 33% el Internet, el 28% el Celular, el 26% la Televisión, el 13% el Teléfono fijo.



El 79% cuenta con teléfono móvil y el 21% no cuenta con este.

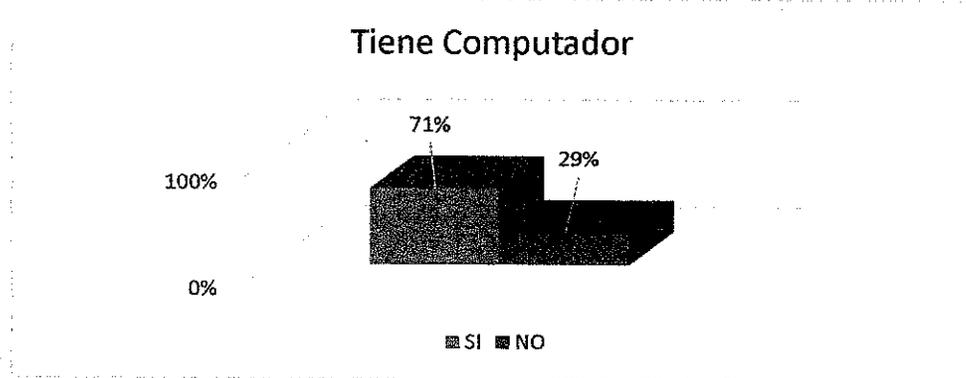


427

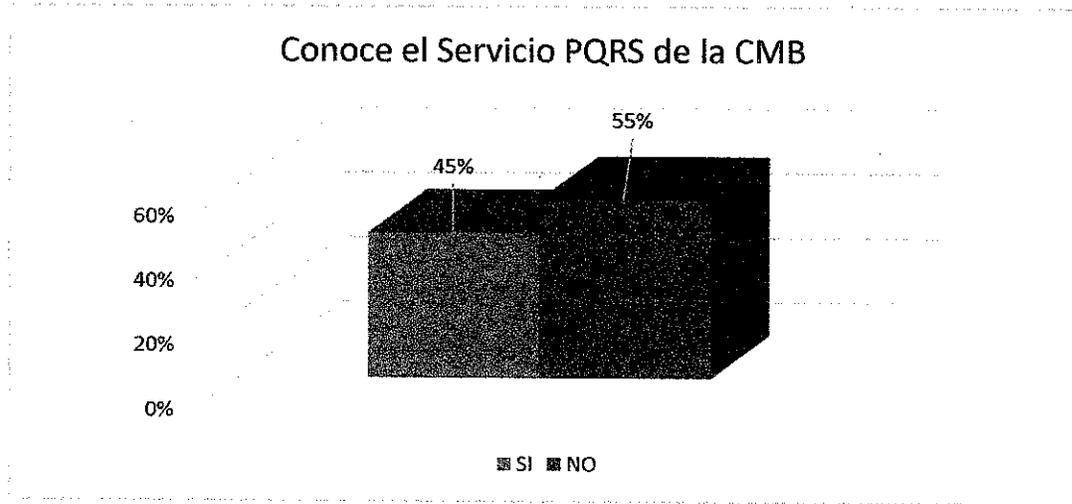
V

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	Página 14 de 17	Revisión 1

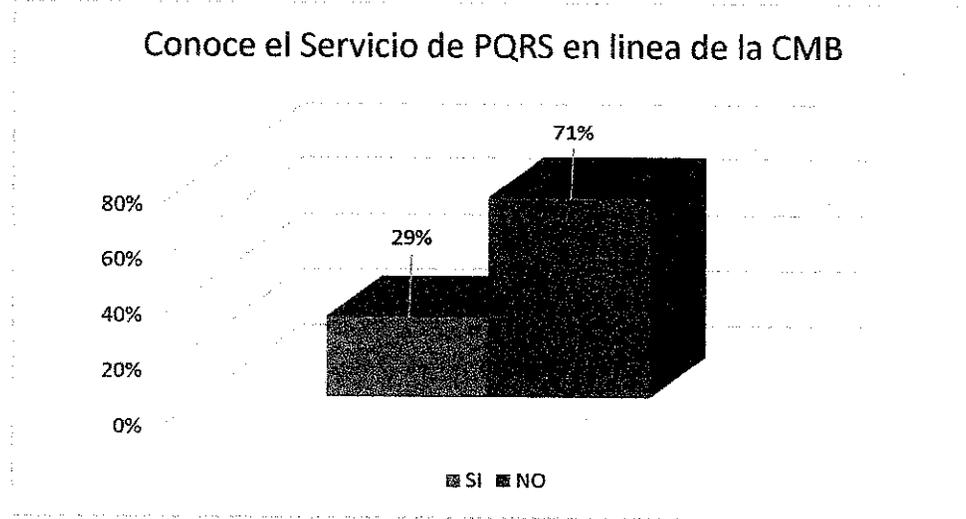
El 71% tiene acceso a computador y el 29% no cuenta con este acceso.



De los encuestados el 55% conoce el servicio de PQRS de la CMB y el 45% no lo conoce.



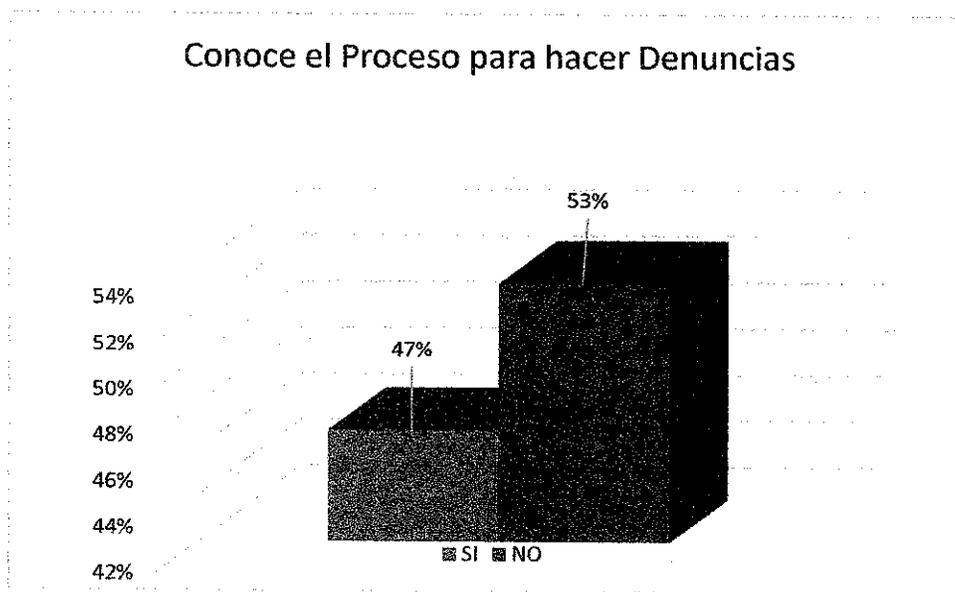
El 71% de los usuarios no conoce el servicio que tiene en línea para formular PQRS la entidad y el 29% si lo conoce.



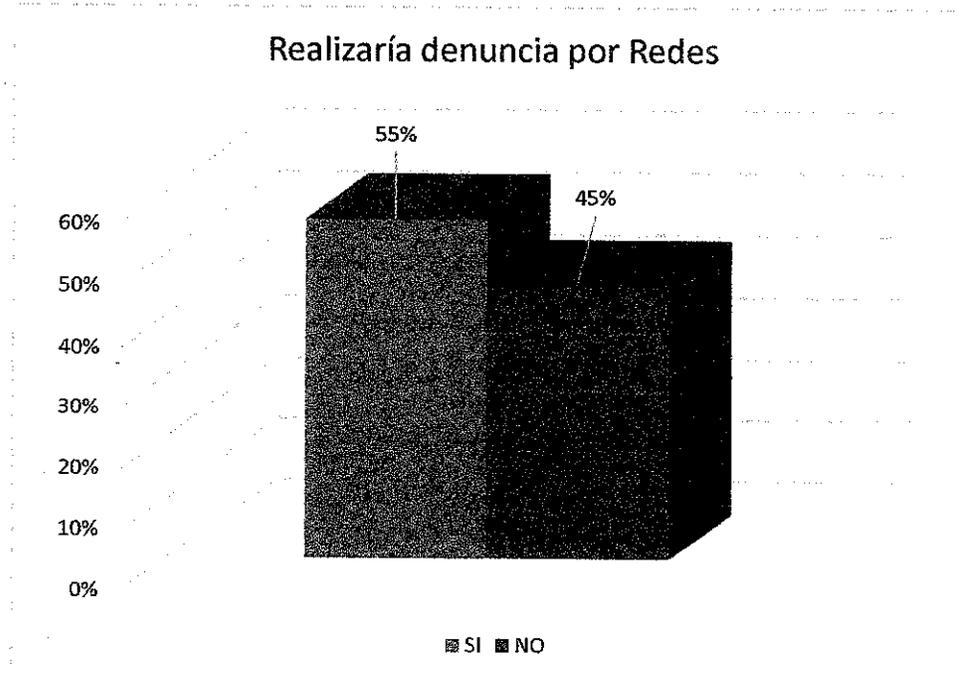

V

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	Página 15 de 17	Revisión 1

Respecto al proceso para hacer denuncias que tiene la entidad el 53% no lo conoce y el 47% si conoce del proceso

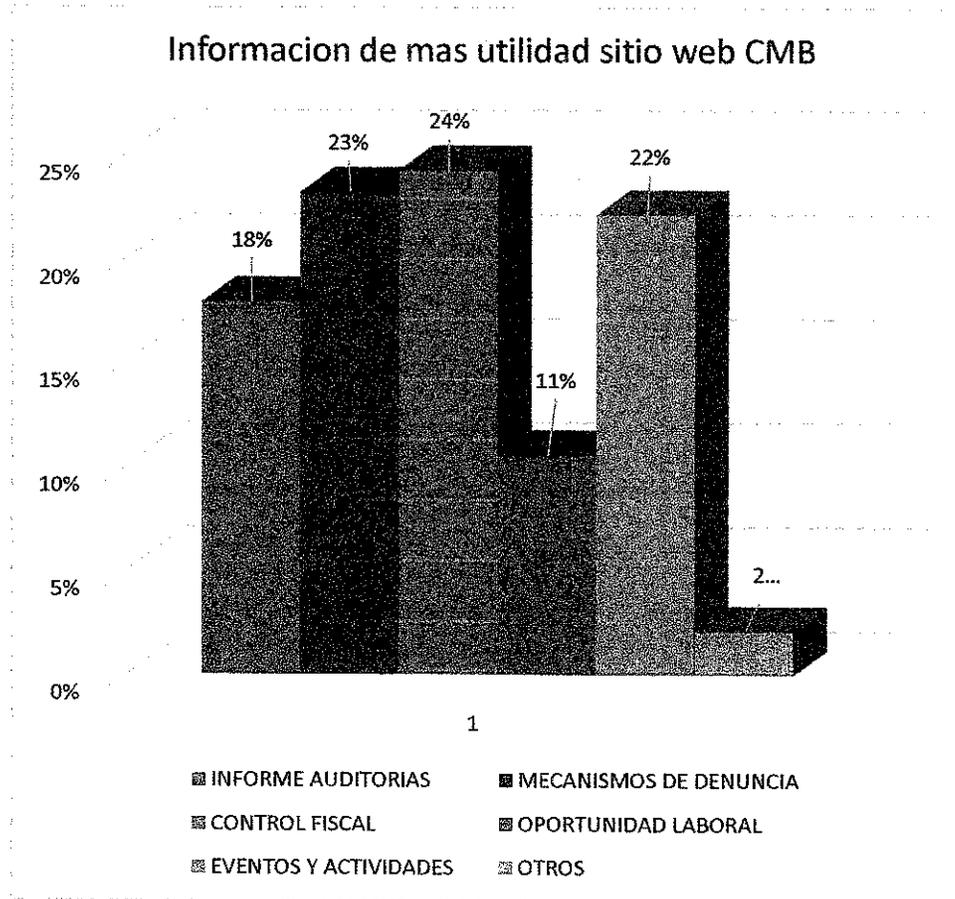


El 55% de los encuestados informan que si realizarían denuncias por redes y el 45% no las utilizaría.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA		PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR		Página 16 de 17	Revisión 1

El 24% de los encuestados informan que la información de mayor utilidad que encuentran para que se encuentre en las redes es de Control Fiscal, el 23% Mecanismos de denuncias, el 22% Informes de Auditorias, el 18% eventos y actividades, el 11% oportunidades laborales y 2% otros.

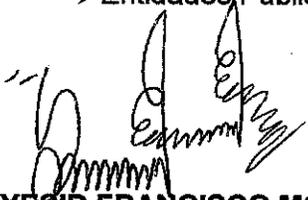


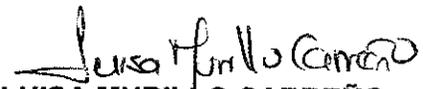

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACIÓN CIUDADANA		PLA-INF-002	
	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR		Página 17 de 17	Revisión 1

6. CONCLUSIONES

- A pesar de que la gran mayoría de los encuestados cuenta con acceso a redes sociales, computador y móvil, muy pocos de ellos conocen de los medios a disposición que tiene la entidad para formulación de PQRS por medio de las redes y página web.
- El mayor grupo de valor con el que cuenta la entidad se encuentran en edad escolar, debido a que pertenecen a los colegios regidos por el municipio, son parte fundamental al actuar como Contralores Escolares.
- Los encuestados también acceden a información de la entidad mediante redes sociales, por lo tanto se debe seguir incentivando el uso de este medio virtual.
- Los resultados de la encuesta corresponde a una baja población ya que se está iniciando con una prueba piloto para identificar nuestros grupos de interés y necesidades de los mismos.
- A pesar que el grupo de valor directo para la Contraloría Municipal de Bucaramanga, lo integran los habitantes del municipio, sin embargo la entidad dentro de sus registros tiene identificado los siguientes grupos de valor:

➤ Contralores Escolares :	48
➤ Ediles:	20
➤ Veedurías vigentes:	19
➤ Presidentes Juntas Comunales:	238
➤ Sujetos de Control:	17
➤ Puntos de Control:	47
➤ Entidades Públicas de Control	


YESID FRANCISCO MONTAÑEZ VILLAREAL
 Contralor Auxiliar Para la Participación Ciudadana


LUISA MURILLO CARREÑO
 Asesora de Planeación

Proyecto: Fanny Milena Dueñez.- Contratista