

PARTICIPACIÓN CIUDADANA PC-CO-002 COMUNICACIONES VARIAS Página 1 de Revisión 1

INFORME DE RESULTADOS: ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

CONTRALORÍA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Bucaramanga, marzo de 2022.



PC-CO-002

COMUNICACIONES VARIAS

Página 2 de 12 Revisión 1

Tabla de contenido

1.	Ficha técnica de la encuesta	3
	Objetivo	
	Informe resultados encuestas caracterización a grupos de valor. Primer trimestre 2022	
4.	Gráficas de los resultados caracterización de los grupos de valor:	5
5.	Conclusiones	.12



PC-CO-002

COMUNICACIONES VARIAS

Página 3 de 12 Revisión 1

1. Ficha técnica de la encuesta

Universo de referencia:

Ediles, veedores ciudadanos y miembros de la Junta de Acción Comunal (JAC) y la Junta Administradora Local (JAL) del municipio de Bucaramanga.

Muestra:

17 Ediles, veedores ciudadanos y miembros de la Junta de Acción Comunal (JAC) y la Junta Administradora Local (JAL) del municipio de Bucaramanga.

Ámbito geográfico:

Municipio de Bucaramanga, Santander.

Temas a los que se refiere:

Encuesta caracterización de los grupos de valor.

Número de preguntas formuladas:

21 preguntas.

Técnica de recolección:

Encuesta enviada por correo electrónico.

Fecha de recolección de datos:

Primer trimestre del 2022.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PC-CO-002						
COMUNICACIONES VARIAS	Página 4 de 12	Revisión 1					

2. OBJETIVO

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



PC-CO-002

COMUNICACIONES VARIAS

Página 5 de 12 Revisión 1

3. Informe resultados encuestas caracterización a grupos de valor. Primer trimestre 2022

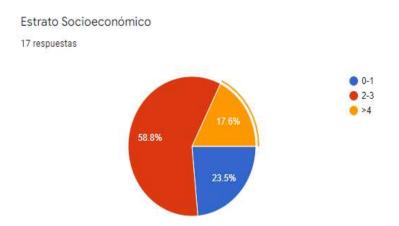
Dando cumplimiento a nuestro Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022, y teniendo en cuenta la actividad planteada en el numeral 3, subcomponente 3, "Realizar encuestas a los grupos de valor con el fin de actualizar la caracterización de los mismos y así poder prestar un mejor servicio acorde a sus necesidades".

La encuesta de caracterización fue aplicada a la población de ediles, veedores ciudadanos y miembros de la Junta de Acción Comunal (JAC) y la Junta Administradora Local (JAL), la cual, fue enviada a sus respectivos correos electrónicos. Como respuesta, fue diligenciada por 17 personas de un total de 359 personas. Así pues, se procede a indicar los resultados de la siguiente manera: se relaciona el pantallazo de la respectiva tabulación de Encuestas de Caracterización con corte a 31 de marzo de 2022, y de la cual se anexa el respetivo cuadro en Excel.

			_			CHEMINAL	ION ENCUES	THE LAND	E-TERMO	dilini FF	INCA INC	-											
BATTO	SEMERALES DEL ENCLETTADO							_	-	-	_	PRESSIN	75	_	_			-	-	-			
NOMERE	ORRECCION DE CORRED	CELULAN D TELEFONO	Estrato Secole several co	Ongacits*	Excelerate	Angli fe by againsts perfec penere	Enquirms Well	Giren*	5661	Lenguages (Stomus)	Against the completion to home and por	Del natubo de letiorisación oblicación pécitiación	With a select processor of the	Sui Hon sociali sellor	Town compute do	disposit int mout possible (central)	process para region also	a mo desposa arrayle de bo redes	SECURTACION PROCESSITA SE SIÁN ASSOCIAN AT ATTO AND RE LA PROCESSITA	be notes socialise de la Contratori a	AMERICA Designation distribution designation	process of process, prints selected of linearch	riscorpi cortese di tipo de atecuarió cor la
Flat and Roucess Mendada Quillo	eletenpolitutmakiem	35084287	٠	Presionato	Terrico Teccelogo	Miehteo de JAL y JAC	Store	Massiles	- 41	Español	lasymek televisión teletonorijo Celulas	Internet referesión referes (fig. Celular		Favebook Teltral Intragram What spp	14	*	No		Auditoria Mecanomica de despros Connex Food Committed concentrati	No	No.	360	Mana
Edwing Julie Rivers ploo	ефићуричегоруга у СВорт al com	316/07/408	04	Crominis	Sengnitolia	Mandeo de JAL 5-IAC	3044	Massalno	34	Espolici	trevisión trevisión trevisión Cestar	reference Celular		Familiook Jeragram Whatago	9	¥	No	5	de desarcio Castrol Flocal Oportunidad Laticoal Evenouris	No	No	No	Minor
Mattu degatis Mejo	Thurst Greeness con	3520300	30	todependence	Twanico Teoreliogo	Mendos de JAL 1 JAC	Stone	Fermino		Español	Interest Independent Indefendation Column	Internet Interesión Telerono (go Cytolar	8	Fleebook Whitsiep	. 9	я:	8	8	Womez de Auditoria Oportunidad Laboral	:81	8:	No	Frounde
Caroo Exeparitment harm	rational time are	18543781	0.0	Empleydo	Smerbda		Store	Marritro	#	Espelial	letener helestrim Cettler	Inveser releasion Cetae	5	Facebook Whatrage	No	8	80	Mi	Opermentad Laboral	50	No	No	Miles
Subspiriar Mindes Florency	mentecongcoet@gnation	STORTER	2.0	Desempresdo	Semendaria	Mendeo de JAL o JAC	Thes	Marraino	19-01	Españo	Ceule	Cetter	6	Faultook Weeksep	No.	8	No	8.	Micutoros de desercia	-16	ja :	83	Minor
Alson between masslants	runo C Horadica	TEMBEM	0.0	Engineto	Semples	Mentes to	Stown	Mussino		Emile	leketsin Ceda	Cettin	5	Fastock Vhatage	160	¥.	No	No	Mesasonus de deserois	Mi	No	No	Chancoal
Antonio José Flandón	aposofigration	(8014000	×	Perotonato	Tennico	Merdeo de ALS ANC	Stone	Manufec	-11	Espoket	bryssy retwición retkónorijo Celus	Internet relession Cetate		Familianov Teimie Indragain Whotsapa Otro Helegian	*	6	#	э	Se desprins Conno Floral Operanidad Laboral	No	186	(hs)	Onazionale di
MpmMecks	miss name, 900@lone/com	78045000	33	Ame de casa	Secundada	Mantey de ML s JRC	Mone	Penento	4	Equio	transer referición Celular	CHIM	No.	Fauthook Whatsop	To	1	No.	9	Protectile Authoria	No	No	160	Orasionals +
lide objection	Automorphism alone	HONGE.	N.	Interestlente		Western de	litera	Murralino	м	Emile	telestrición Celular	Celular Celular		Tempore Tempore Industrial Whitespe	8	9	Mo	No.	Contro Feiral Operanidad Laboral Eventora	No	No	No	tincs

4. Gráficas de los resultados caracterización de los grupos de valor:

La caracterización de las personas que diligenciaron la encuesta, muestra cuales fueron las condiciones socioeconómicas. Se encontró que un 58.8% residen en estrato 2-3, por otro lado el 23,5% en estrato 0-1 y el restante es decir el 17,6% en estrato 4.



Como se puede analizar en cuanto a la "Ocupación" estos se encuentran divididos en las diversas opciones presentadas, donde la mayoría son independientes con un porcentaje del 29,4% y la minoría, empresarios con un porcentaje menor al 11,8%.



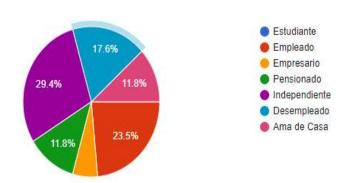
PC-CO-002

COMUNICACIONES VARIAS

Página 6 de 12 Revisión 1

Ocupación

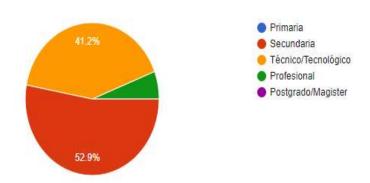




En cuanto al nivel de Escolaridad alcanzado por los encuestados se encontró que el 52,9% tienen hasta secundaria, un 41,2% hasta tecnólogos/técnicos y el restante alcanzo un nivel profesional.

Escolaridad

17 respuestas

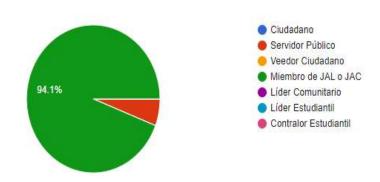


La caracterización de las personas que se registraron, muestra el perfil al cual pertenecen, esta información es muy importante para la entidad, debido a que el propósito de la oficina del Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana es llegar a los líderes sociales de la Ciudad de Bucaramanga, es decir a integrantes de JAC o JAL, veedores, ediles y comunidad en general; así mismo se puede observar que el 94,1% son miembros de JAL o JAC y el 5,9% son servidores públicos.

Sin embargo y a pesar del alto impacto que tuvo en los miembros de JAL o JAC, es importante llegar a los diferentes grupos de interés.







En cuanto a la zona donde viven los inscritos, el informe arroja que el 100% de los encuestados vive en el sector Urbano.

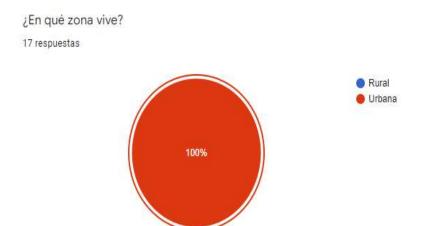


PC-CO-002

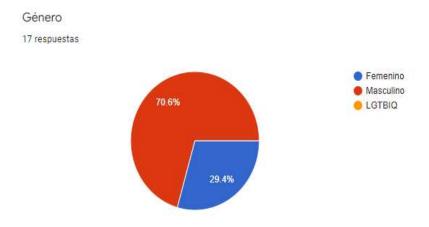
COMUNICACIONES VARIAS

Página 7 de

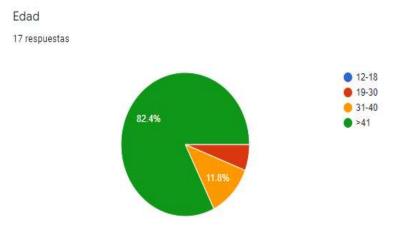
Revisión 1



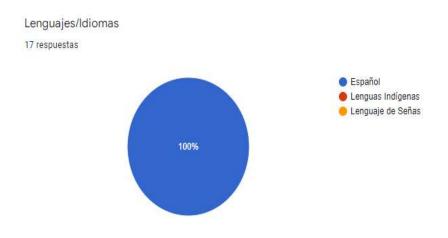
En cuanto al género de los encuestados, la mayoría, es decir un 70,6%, son de género masculino, el restante \$29,4% son femenino.



El 82,4% de los inscritos tienen más de 41 años, el 11,8% entre 31-40 y el restante entre 19 y 30 años.



En términos de lenguaje/idioma que manejan los evaluados, este arroja que el 100% domina el idioma español.





PC-CO-002

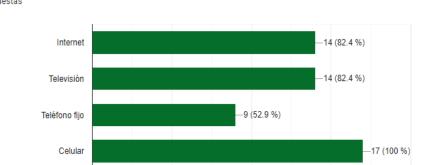
COMUNICACIONES VARIAS

Página 8 de 12 Revisión 1

Un análisis sobre algunas características con respecto a los canales de comunicación al cual tienen acceso los encuestados, muestra que el 100% tiene acceso al teléfono celular, el 82,4% a internet, el 82,4% a televisión y de 52,9% a teléfono fijo.

Es relevante resaltar que la gran mayoría cuenta con acceso a internet y celular mostrándolos como los medios de comunicación más efectivos y de mayor acceso para los encuestados.

¿A qué canales de comunicación tiene acceso? 17 respuestas



10

15

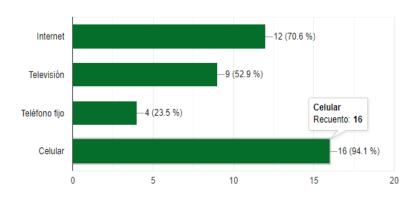
20

La siguiente tabla permite conocer que el 100% de los encuestados cuenta con diferentes canales de información para informarse, es así pues, el de mayor utilidad es el celular con un 94,1%, seguido de Internet con el 70,6%, después tenemos la televisión con un 52,9% y por último, el teléfono fijo con un 23,5%.

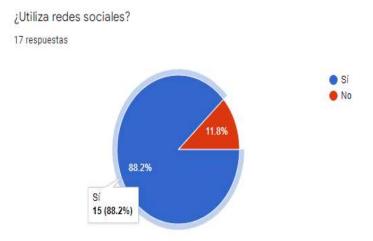
5

¿Qué canales de información utiliza para informarse?

17 respuestas



Analizada el siguiente interrogante, se determinó que el 88,2% de los encuestados cuenta con redes sociales.



De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los encuestados cuenta con WhatsApp, el 94,1 con Facebook, también el 58,8% con la red social Instagram, el 41,2% con Twitter y tan solo el 5,9% cuenta con Telegram.



PC-CO-002

COMUNICACIONES VARIAS

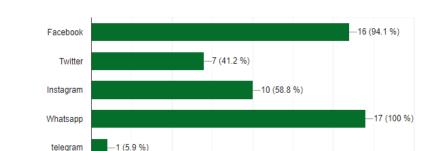
15

Página 9 de

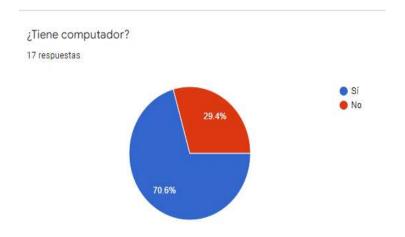
20

Revisión 1

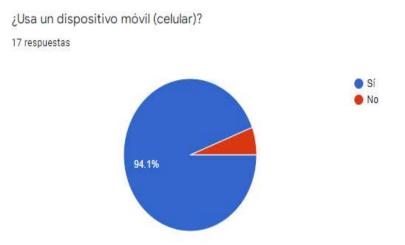
¿Qué redes sociales utiliza? 17 respuestas



Tal como se presenta en la gráfica, el 70,6% de los encuestados cuenta con computador.



Es interesante resaltar que el 94,1% de los evaluados cuentan con dispositivo móvil.



De acuerdo con el siguiente resultado la mayoría de los encuestados es decir el 70,6% No conoce el proceso para realizar denuncias. Es importante resaltar que en los diferentes eventos programados por la Oficina de Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana de la entidad, y dirigidos a los diferentes líderes sociales de la ciudad de Bucaramanga, se socializa el proceso y los mecanismos para realizar una denuncia al interior de la entidad, según consta en el soporte de los mismos.



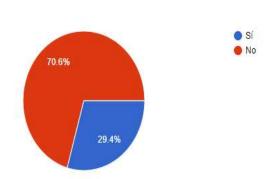
PC-CO-002

COMUNICACIONES VARIAS

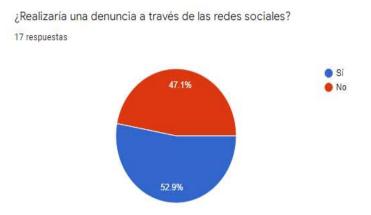
Página 10 de 12 Revisión 1

¿Conoce el proceso para realizar una denuncia?

17 respuestas



Tal como se presenta en la siguiente gráfica, el 52,9% de los encuestados realizarían una denuncia a través de las redes sociales, a diferencia del 47,1% que no lo haría.



De acuerdo a los resultados obtenidos se considera que la información a encontrar de más utilidad en el sitio web de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, son los mecanismos de denuncia con un 58,8%, seguido de oportunidad laboral con un 52,9%, así como los informes de auditoría y eventos o actividades con un 41,2%.



Si se analiza el resultado sobre el conocimiento de las redes sociales con que cuenta la Contraloría de Bucaramanga, se desenlaza una alerta teniendo en cuenta que el 82,4% de los encuestados no conocen las redes sociales con las que cuenta la entidad.

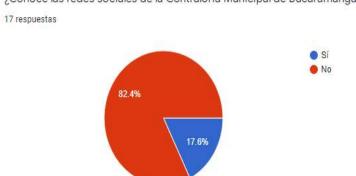


PC-CO-002

COMUNICACIONES VARIAS

Página 11 de 12 Revisión 1

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

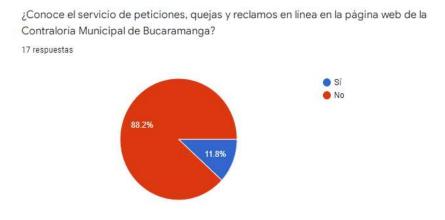


Otra alerta importante es el desconocimiento por parte de los encuestados sobre el servicio de peticiones, quejas y reclamos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, ya que el 82,4% no conocen el mismo.

Si bien es cierto que en las diferentes actividades realizadas por la Oficina de Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana a los líderes sociales de la Ciudad de Bucaramanga se les informa sobre estos servicios, el resultado de la encuesta arroja otro resultado.



Así mismo se resalta el hecho de que el 88,2% de los encuestados manifiesta No conocer el servicio de peticiones, quejas y reclamos en línea en la página web de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.





PC-CO-002

COMUNICACIONES VARIAS

Página 12 de 12 Revisión 1

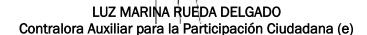
De acuerdo a estos resultados el nivel de frecuencia con que se sostiene algún tipo de intercambio con la Contraloría Municipal de Bucaramanga, es muy bajo, ya que el 58,8% de los encuestados manifiestan nunca haber sostenido.



5. Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de la encuesta de caracterización de los grupos de valor, se pueden evidenciar varias cosas importantes:

- La mayor parte de los encuestados hacen parte de los estratos socioeconómicos 2 y 3, la ocupación predominante dentro de las personas es independiente, asimismo, un poco más de la mitad de la muestra cuenta hasta secundaria como nivel de escolaridad.
- En lo que respecta al perfil de los encuestados, el cual es de gran importancia para la
 oficina del Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana, debido a que su propósito
 es llegar a los líderes sociales de la Ciudad de Bucaramanga, se evidencia que la gran
 mayoría de los encuestados son miembros de la JAL O JAC. Si bien esto demuestra el
 impacto que se tiene en esta población, es importante llegar a los diferentes grupos de
 interés.
- En relación con la zona donde estos residen, todos los encuestados viven en la zona urbana del Municipio de Bucaramanga. A su vez, más de la mitad de las personas pertenecen al género masculino. Así mismo, la edad predominante es la de mayor a 41 años.
- Los encuestados en su mayoría no conocen las redes sociales con las que cuenta la entidad como medio de difusión de información. Por lo que se sugiere hacer socialización en los eventos que dirija la entidad sobre este tipo de comunicación, para que más personas tengan conocimiento y estén informados de todas las actividades que realice la Contraloría Municipal de Bucaramanga.
- A pesar de que la gran mayoría de los encuestados cuenta con acceso a los diferentes canales y herramientas de comunicación (teléfono celular, computador, internet, televisión, teléfono fijo y redes sociales), son pocos los que conocen los medios a disposición que tiene la entidad para la formulación de PQRS por medio de las redes y pagina web. Es importante resaltar que en los diferentes eventos programados por la Oficina de Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana de la entidad, y dirigidos a los diferentes líderes sociales de la ciudad de Bucaramanga, se ha socializado el proceso y los mecanismos para realizar las PQRS al interior de la entidad, según consta en el soporte de los mismos.



Proyecto/elaboro: DITE

Dan beir Taran S