

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 1 de 12	Revisión 1

**INFORME DE RESULTADOS:  
ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR**

**CONTRALORÍA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Bucaramanga, marzo de 2022.**

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 2 de 12	Revisión 1

### Tabla de contenido

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

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>		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.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 4 de 12	Revisión 1

## 2. OBJETIVO

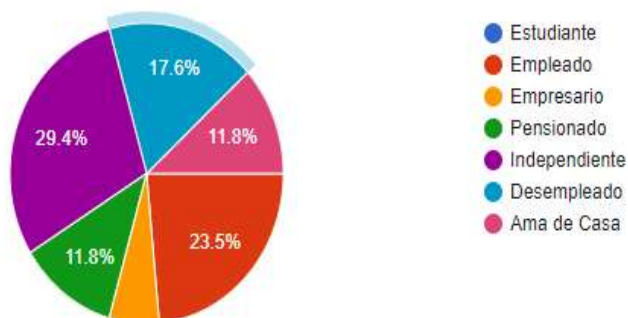
Identificar las principales características, intereses de los usuarios que acceden a los servicios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>		Página 6 de 12	Revisión 1

### Ocupación

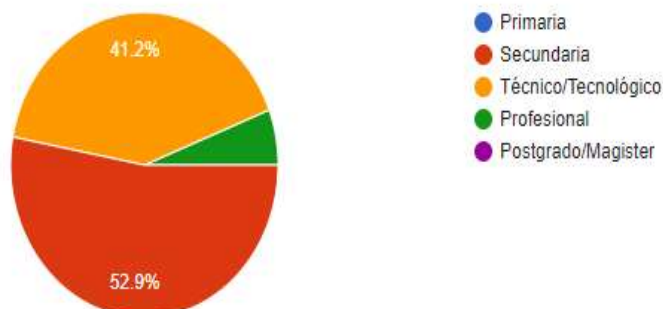
17 respuestas



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 alcanza un nivel profesional.

### Escolaridad

17 respuestas

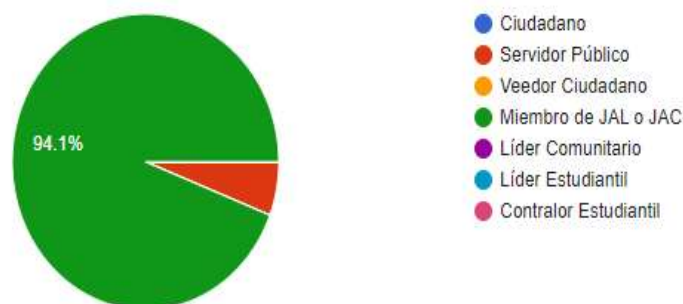


La caracterización de las personas que se registraron, muestra el perfil al cual pertenecen, esta información es muy importante para la entidad, debido a que el propósito de la oficina del Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana es llegar a los líderes sociales de la Ciudad de Bucaramanga, 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.

### ¿A cuál de los siguientes perfiles pertenece?

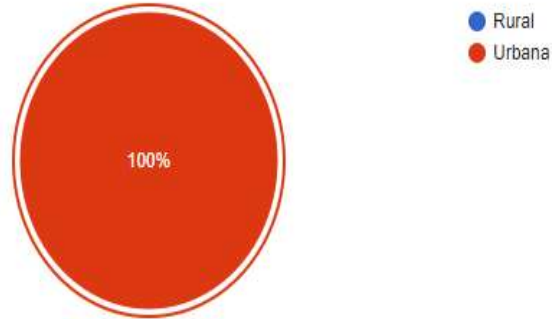
17 respuestas



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

¿En qué zona vive?

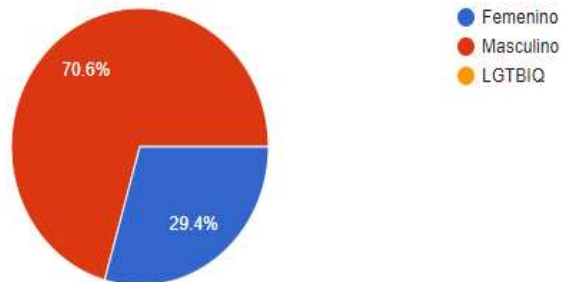
17 respuestas



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

Género

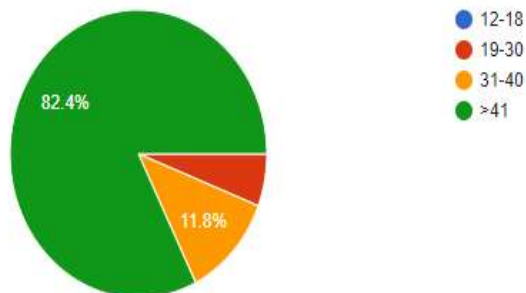
17 respuestas



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.

Edad

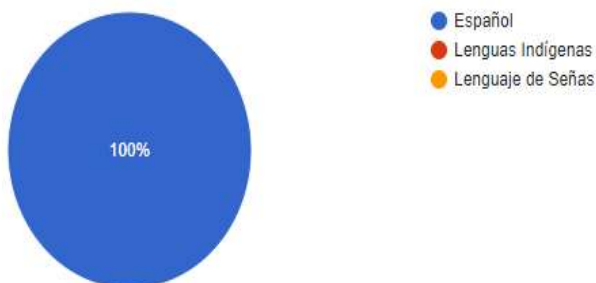
17 respuestas



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

Lenguajes/Idiomas

17 respuestas

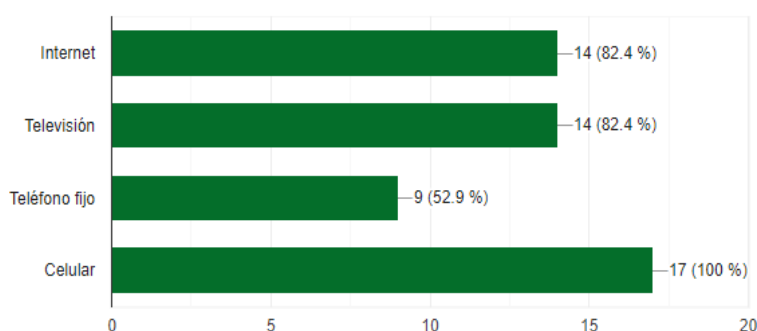


Un análisis sobre algunas características con respecto a los canales de comunicación al cual tienen acceso los encuestados, muestra que el 100% tiene acceso al teléfono celular, el 82,4% a internet, el 82,4% a televisión y de 52,9% a teléfono fijo.

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?

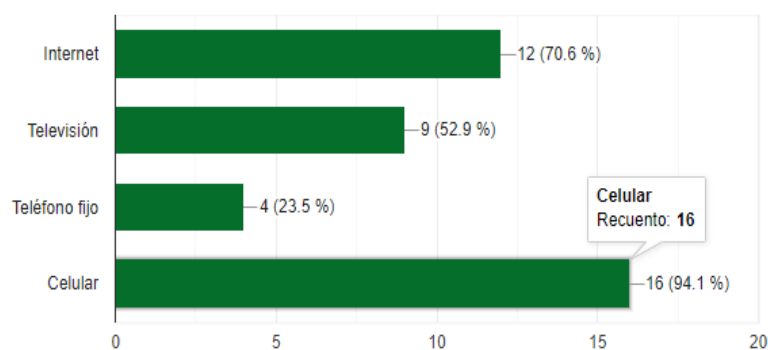
17 respuestas



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%.

¿Qué canales de información utiliza para informarse?

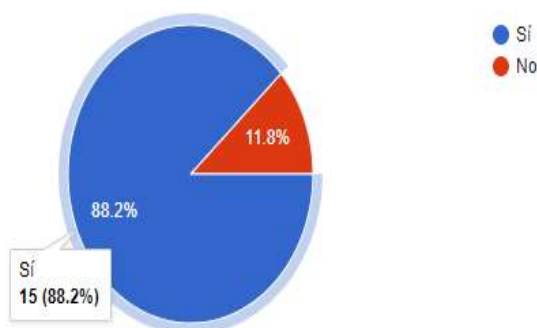
17 respuestas



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

¿Utiliza redes sociales?

17 respuestas

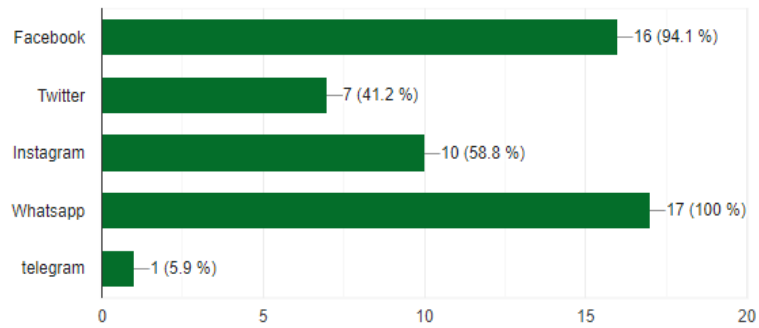


De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los encuestados cuenta con WhatsApp, el 94,1 con Facebook, también el 58,8% con la red social Instagram, el 41,2% con Twitter y tan solo el 5,9% cuenta con Telegram.



¿Qué redes sociales utiliza?

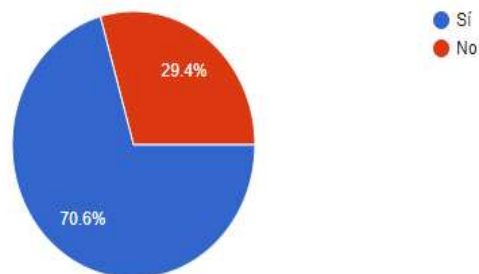
17 respuestas



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

¿Tiene computador?

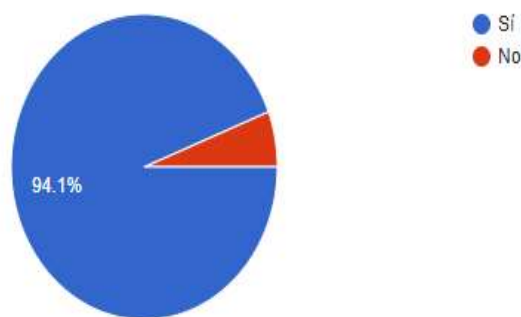
17 respuestas



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

¿Usa un dispositivo móvil (celular)?

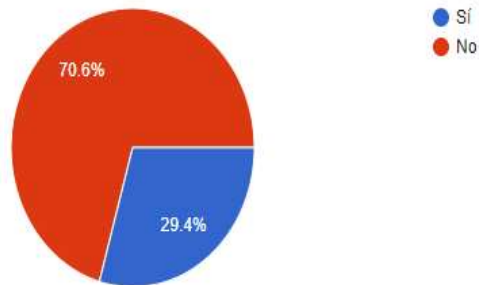
17 respuestas



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.

¿Conoce el proceso para realizar una denuncia?

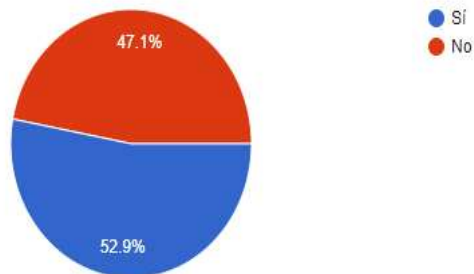
17 respuestas



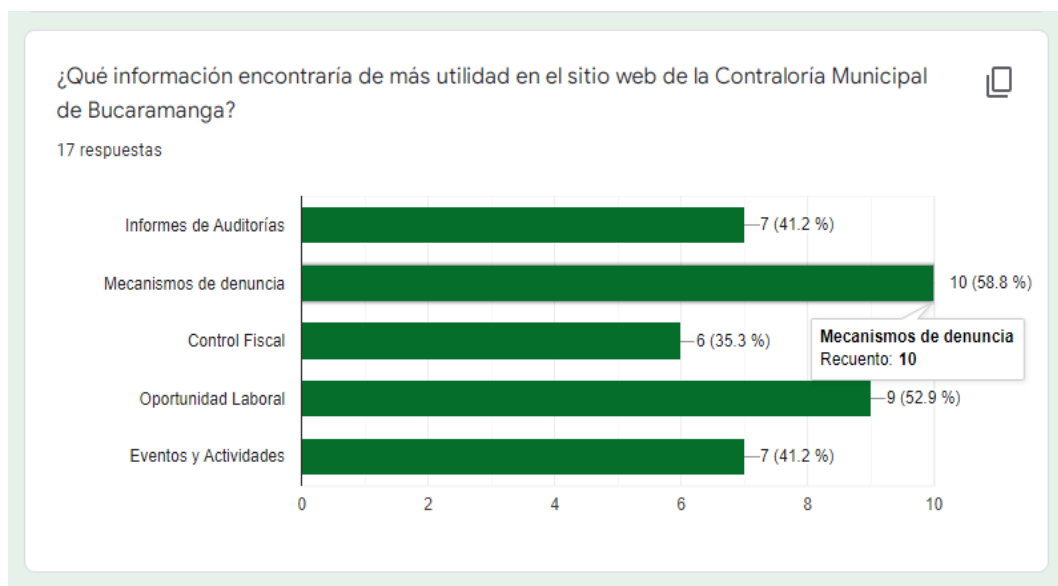
Tal como se presenta en la siguiente gráfica, el 52,9% de los encuestados realizarían una denuncia a través de las redes sociales, a diferencia del 47,1% que no lo haría.

¿Realizaría una denuncia a través de las redes sociales?

17 respuestas



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%.

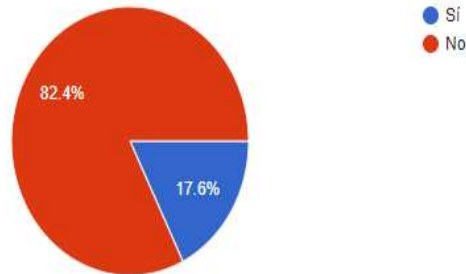


Si se analiza el resultado sobre el conocimiento de las redes sociales con que cuenta la Contraloría de Bucaramanga, se desenlaza una alerta teniendo en cuenta que el 82,4% de los encuestados no conocen las redes sociales con las que cuenta la entidad.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 11 de 12	Revisión 1

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

17 respuestas

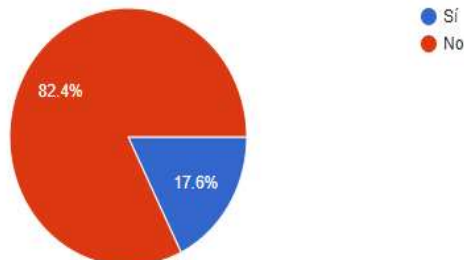


Otra alerta importante es el desconocimiento por parte de los encuestados sobre el servicio de peticiones, quejas y reclamos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, ya que el 82,4% no conocen el mismo.

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.

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

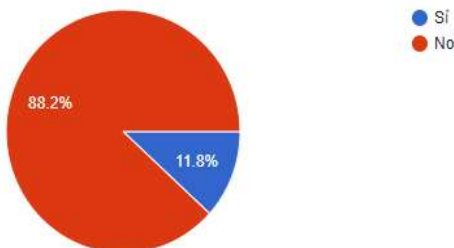
17 respuestas



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.

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

17 respuestas

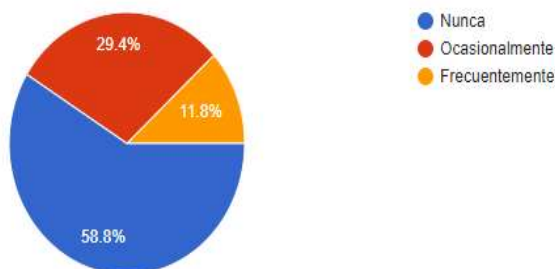


 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 12 de 12	Revisión 1

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.

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

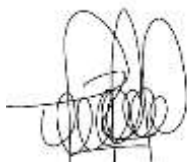
17 respuestas



## 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 página 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.



**LUZ MARINA RUEDA DELGADO**  
Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana (e)

Proyecto/elaboro: DITE

