

# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CONTRALORÍA DE BOGOTÁ 2018.

RESUMEN EJECUTIVO

RESUMEN

## Contenido

1. El universo de encuestados .....	3
2. La percepción de la contraloría según la población encuestada .....	4
3. Resultados generales .....	4
4. Las respuestas por grupo .....	8
4.1. Uso de semáforos y acciones de mejora.....	8
4.2. Ciudadanía en general.....	8
4.3. Concejo de Bogotá .....	9
4.4. Estudiantes .....	10
4.5. Periodistas .....	11
4.6. Comités en control social .....	12
4.7. Peticionarios PQR.....	14

## 1. El universo de encuestados

Para realizar la encuesta se entrevistaron un total de 549 personas distribuidas así:

NUMERO DE ENCUESTADOS	
Ciudadanía en general	129
Concejales	33
Estudiantes	43
Periodistas	18
Comités de control social	173
Peticionarios	153
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>



## 2. La percepción de la contraloría según la población encuestada

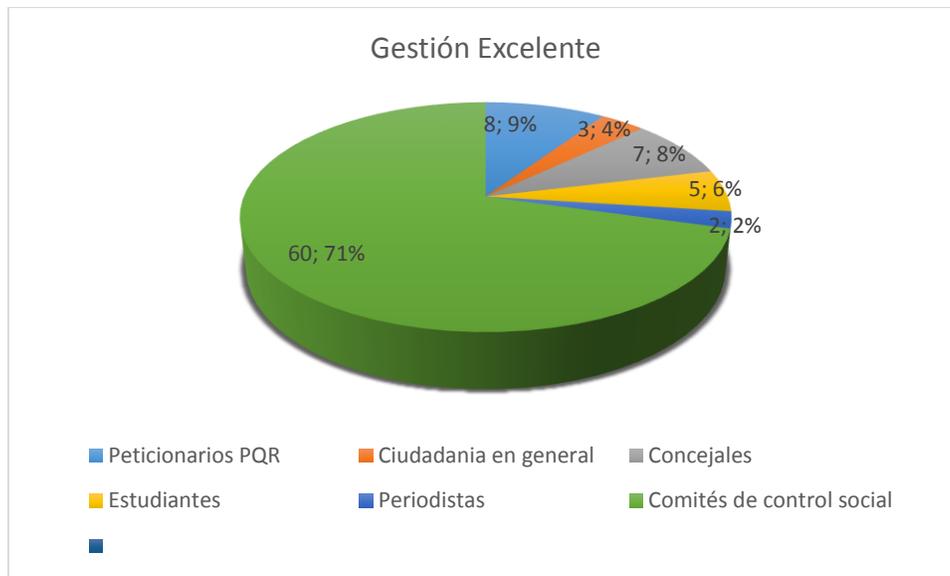
	Mala	Aceptable	Buena	Muy Buena	Excelente	NS/NR	TOTAL
Peticionarios PQR	23	46	51	7	8	18	153
Ciudadanía en general	34	46	27	5	3	14	129
Concejales	4	9	5	8	7	0	33
Estudiantes	1	12	18	4	5	3	43
Periodistas	2	8	6	0	2	0	18
Comités de control social	2	10	50	46	60	5	173
<b>TOTALES</b>	<b>66</b>	<b>131</b>	<b>157</b>	<b>70</b>	<b>85</b>	<b>40</b>	<b>549</b>

## 3. Resultados generales

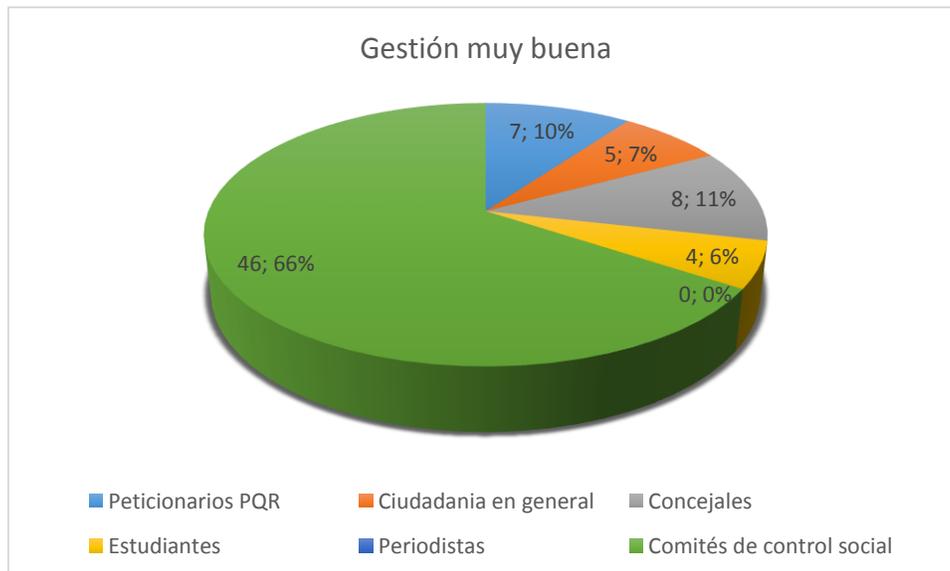
A la primera pregunta ¿Cómo califica la gestión que ha adelantado la Contraloría de Bogotá en el año 2017?, el 29% del total de los encuestados calificó la gestión como buena, el 24% aceptable, el 12% mala, el 13% Muy buena, el 15% Excelente, el 7% NS/NR.



El 71% de quienes consideraron la gestión de 2017 excelente, pertenecieron al grupo de comités de control social, el 9% fueron peticionarios, el 6% estudiantes, 8% concejales, 4% ciudadanía en general y 2% periodistas.



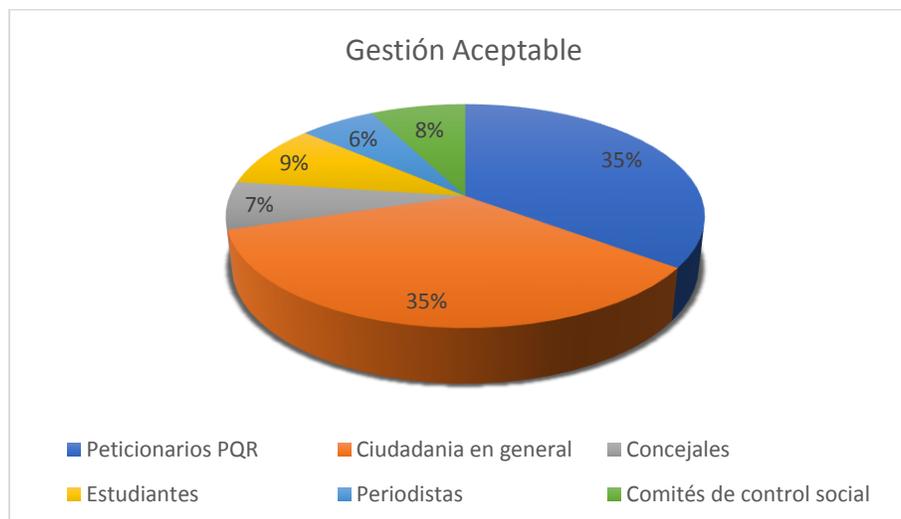
Quienes consideraron la gestión muy buena, 66% pertenecieron al grupo de control social, 11% concejales, 10% peticionarios, 7% la ciudadanía en general y 6% estudiantes y 0% los periodistas.



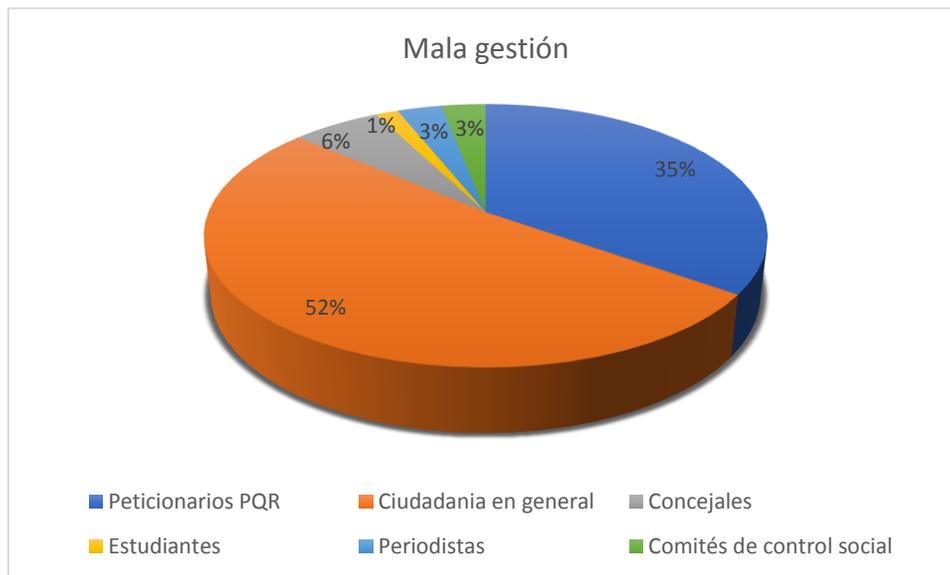
Los peticionarios y los que participaron del grupo de control social consideraron en un 33% y 32% respectivamente que había sido buena la gestión, frente a un 17% de la ciudadanía en general, 11% de estudiantes, 4% de periodistas y 3% de Concejales.



Los peticionarios y la ciudadanía en general constituyeron el 35% cada uno de quienes consideraron la gestión de la contraloría de Bogotá aceptable. El restante 30% se repartió muy equitativamente entre lo demás grupos de la siguiente manera: 9% estudiantes, 8% comités de control social, 7% Concejales y 6% periodistas.



Frente a la mala gestión de la Contraloría de Bogotá, la ciudadanía en general respondió el 52% y los peticionarios PQR el 35%, y así constituyeron el grueso de los inconformes con la gestión de la entidad. Los concejales el 6%, tanto los periodistas como los comités de control social corresponden al 3% y los estudiantes al 1%.



#### 4. Las respuestas por grupo

##### 4.1. Uso de semáforos y acciones de mejora.

Se utilizarán convenciones para recomendar acciones de mejora así:

Recomendación	Estado
No necesita revisión ni mejora (más del 70%)	
Necesita revisión (entre 60% y 70%)	
Necesita mejora (menos de 60%)	

##### 4.2. Ciudadanía en general.

Para este grupo se tomó una base de datos de 129 personas de la ciudad de Bogotá, de las diferentes localidades, mayores de 15 años, a los cuales se les practicó la encuesta vía formulario en línea.

ITEM CONSULTADO	RESULTADO	E
Conocimiento	El 89% conoce a la Contraloría de Bogotá	
Gestión de la entidad	Más del 64,8% la considera entre aceptable y excelente	
Porqué conoce a la Contraloría	El 66% a través de la televisión y la prensa	
<b>Recomendaciones de mejora</b>		
Este grupo recomienda que la Contraloría haga mayor presencia en las comunidades y utilice más las redes sociales.		

#### 4.3. Concejo de Bogotá

Las encuestas se realizaron en el Concejo de Bogotá de forma presencial. De los 45 concejales que tiene la ciudad de Bogotá actualmente, solo 33 contestaron la encuesta.

Uno (1) de ellos no contestó la encuesta, porque se había posesionado en el mes de diciembre y venía del Valle del Cauca, nos comunica que no tenía conocimiento del cómo había sido el comportamiento de la Contraloría de Bogotá en el año 2017. Dos (2) concejales no quisieron contestar la encuesta y nueve (9) no fue posible contactarlos para realizar la encuesta.

ITEM CONSULTADO	RESULTADO	E
Gestión de la entidad	Más del 78% la considera entre aceptable y excelente	
Mejoría con respecto al 2016	55% considera que hubo mejoría con respecto al 2016	
Confiabilidad, oportunidad, accesibilidad y eficiencia	De acuerdo a la medición de Likert para la pregunta los entrevistados consideran a la Contraloría de Bogotá oportuna y confiable (70%), pero hay una menor tendencia a considerarla accesible y eficiente.	
Conocimiento de las acciones de control social	76% de los encuestados las conoce.	
Satisfacción con las acciones de control social	Sólo el 42% manifiesta estar satisfecho o muy satisfecho	
Informes de la contraloría	El 82% de los concejales los consulta, 66% siempre o casi siempre. De ellos el 97% los utiliza para hacer control político. De acuerdo a las mediciones de Likert los encuestados se encuentran satisfechos con los informes que hace la contraloría.	
<b>Opciones de mejora</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recomienda hacer énfasis en las gestiones realizadas con el fin de mejorar la gestión vista por los Concejales en los años anteriores.</li> <li>- Frente a las actividades de control social la Contraloría de Bogotá debe realizar un trabajo en conjunto con el Concejo de Bogotá en donde se visibilice el trabajo realizado por el ente de control y no dejar como único medio de relación los informes emitidos por la Contraloría de Bogotá.</li> </ul>		

#### 4.4. Estudiantes

Se escogieron algunos colegios en donde la Contraloría de Bogotá ha venido trabajando el proceso de Contralores estudiantiles de la ciudad de Bogotá: Colegio Clemencia de Caicedo, colegio La Merced, Colegio Guillermo León Valencia, Colegio Cundinamarca y se les practicó la encuesta de forma presencial a 43 estudiantes.

ITEM CONSULTADO	RESULTADO	E
Gestión de la entidad	63% de los encuestados la encuentra por lo menos buena	Yellow
Mejoría con respecto al 2016	Sólo el 7% considera que hubo cambios con respecto al 2016, sin embargo el 56% no sabe o no responde.	Red
Confiabilidad, oportunidad, accesibilidad y eficiencia	El 77% considera que es confiable.	Green
	No es accesible, eficiente y oportuna	Red
Conocimiento de las acciones de control social	93% entendió mejor la tarea de la Contraloría como ente de control fiscal después de pasar por los cursos de capacitación	Green
	67% considera relevante o muy relevante la labor de la contraloría frente a la comunidad escolar	Yellow
	84% recomendaría a otros jóvenes vincularse con la contraloría de Bogotá	Green
Opciones de mejora		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con el fin de mejorar los ítems que están en color rojo, se recomienda realizar pequeñas rendiciones de cuentas en los colegios donde la Contraloría ha venido desarrollando los procesos de capacitación a Contralores estudiantiles, con el fin de mostrar la gestión realizada por la entidad y generar en las diferentes vigencias. De esta forma se genera recordación en este grupo poblacional.</li> <li>- Consolidar los grupos de Contralores estudiantiles y acercarlos aún más a los procesos misionales con el fin de generar un acercamiento y mejorar los indicadores de accesibilidad, eficiencia y oportunidad.</li> </ul>		

#### 4.5. Periodistas

Se escogió un grupo de 20 periodistas de la ciudad de Bogotá de los diferentes medios de comunicación tanto hombres como mujeres que cubren noticias de la Contraloría de Bogotá, a los cuales se les hizo la encuesta vía telefónica. Diez y ocho (18) periodistas dieron respuesta a la encuesta. Dos (2) de ellos no fue posible contactarlos.

ITEM CONSULTADO	RESULTADO	E
Gestión de la entidad	89% de los encuestados considera que la gestión de la Contraloría se encuentra entre excelente y aceptable	
Apoyo a la lucha contra la corrupción	78% considera que apoya la lucha contra la corrupción	
Confiabilidad, oportunidad, accesibilidad y eficiencia	Los encuestados consideran en general que la contraloría es confiable, eficiente, accesible y oportuna	
Atención y oficina de prensa	78% considera que la atención es por lo menos buena	
	89% ha recibido atención oportuna en la oficina de comunicaciones	
	Twitter es la herramienta preferida por un 70% de los encuestados para mantenerse informado de la contraloría	
<b>Opciones de mejora</b>		
De acuerdo con su experiencia. ¿Qué le recomendaría a la Oficina Asesora de Comunicaciones en cuanto a la entrega de información?		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la frecuencia de la información</li> <li>• Mayor claridad en la información</li> <li>• Oportunidad de la información</li> <li>• Igualdad en todos los medios</li> </ul>		

#### 4.6. Comités en control social

Se escogió un grupo de 173 ciudadanos de la ciudad de Bogotá entre hombre y mujeres que hacen parte de los Comités de Control Social en las localidades. Identificables por db a través de subdirección de participación local. Se les practicó la encuesta de forma presencial.

ITEM CONSULTADO	RESULTADO	E
Cambios frente a años anteriores	El 84% observa cambios frente a años anteriores	
Confiabilidad, oportunidad, accesibilidad y eficiencia	Los encuestados consideran a la contraloría confiable (90%) y accesible. Menos eficiente y oportuna	
Desempeño frente al cuidado de los recursos públicos de la ciudad	71% considera que al menos tiene un desempeño aceptable	
Desempeño frente a la revisión de contratos	55% considera que por lo menos tiene un buen desempeño	
Desempeño frente a realizar control social	64% considera por lo menos bueno el desempeño	
Desempeño frente a realizar audiencias públicas	56% considera que es aceptable, un 39% no sabe o no responde	
Desempeño frente a reuniones ciudadanas	66% considera por lo menos bueno el desempeño	
Grado de satisfacción con la información ofrecida por la contraloría	El 63% % se encuentra satisfecho	
Grado de satisfacción con la eficiencia de los servicios ofrecidos por la contraloría	60% se encuentra por lo menos satisfecho	
Fácil acceso a los servicios de la contraloría	56% se encuentra satisfecho con el acceso a los servicios de la contraloría el 33% no sabe o no responde.	
Relevancia de la labor de la contraloría frente a la comunidad	73% los encuentra relevantes	
Relación de la contraloría con la ciudadanía	72% la encuentra relevante	
Relevancia de los espacios de capacitación	82% de los encuestados los encuentra relevantes	
<b>Opciones de mejora</b>		
<p>En este grupo que son más cercanos a la Contraloría de Bogotá se evidencian varias fuentes de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para los ciudadanos que hacen parte del control social, la Contraloría debería ejercer una mejor revisión de los contratos desarrollados en el Distrito para esto se debería realizar denuncia pública efectiva de las irregularidades encontradas por el ente de control.</li> </ul>		



**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No.  
335 de 2017.**  
**Suscrito entre La Contraloría de Bogotá D.C  
y La Universidad Nacional de Colombia.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**  
SEDE BOGOTÁ  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
INSTITUTO DE EXTENSIÓN E INVESTIGACIÓN - IEI  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN CONTINUA Y PERMANENTE**

- Debe realizar más audiencias públicas en donde la Contraloría cuente las labores que está realizando frente al control fiscal.
- Mejorar los canales de acceso para los ciudadanos del control social.

#### 4.7. Peticionarios PQR

Personas que han realizado trámites en 2017 (derechos de petición) identificables con db 2017 a través de apoyo al despacho 2400 personas aproximadamente.

Las encuestas se realizaron vía telefónica, de las cuales 153 fueron contestadas.

ITEM CONSULTADO	RESULTADO	E
Gestión de la Contraloría	71% la considera por lo menos aceptable	Green
Cambios en la contraloría frente a años anteriores	37% encuentra cambios frente a años anteriores	Red
Apoyo a la lucha contra la corrupción	Sólo el 55% considera que la Contraloría presta apoyo en la lucha contra la corrupción	Red
Confiabilidad, oportunidad, accesibilidad y eficiencia	Los encuestados encuentran a la contraloría poco confiable (64% la considera confiable),	Yellow
	No accesible, no eficiente y no oportuna	Red
Que tan efectivos son los instrumentos de la contraloría para responder a los derechos de petición	64% lo considera efectivos	Yellow
Conformidad con el proceso de recepción de los derechos de petición	40% están conformes	Red
Conformidad con la información sobre su trámite	27% están satisfechos	Red
Conformidad con la respuesta a su trámite	29% están conformes	Red
Conformidad con la persona que recibió los derechos de petición	44% están conformes con la atención recibida	Red
Conformidad con el tiempo de respuesta al requerimiento	30% están satisfechos	Red
Conformidad con la información sobre el avance del requerimiento	31% están conformes	Red
Claridad de la comunicación	66% la encontró clara	Yellow
Utilizó un formato para el derecho de petición	Si 38%	Red
La claridad del formato fue fácil o muy fácil	72% la encontró fácil o muy fácil	Green
Recomendaría a la contraloría como ente de control	61% la recomendaría	Yellow
<b>Opciones de mejora</b>		
Para este grupo también se pueden observar varias fuente de mejora:		

- Se debe informar a la comunidad de la misión de entidad para aclarar las competencias ya que se pueden presentar casos de solicitudes que no son competencia de la entidad. Y adicional a esto realizar el seguimiento con la entidad competente de la respuestas entregadas a los ciudadanos.
- Divulgación de las acciones efectivas frente a la lucha contra la corrupción que realiza la Contraloría de Bogotá.
  - Simplificación de procesos a la hora de realizar solicitudes o tramites
    - Mejorar los tiempos de respuesta.