



**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTAS SOBRE PERCEPCIÓN DE
LA COMUNICACIÓN DE LA CONTROLARIA GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DE SUCRE**

Conforme a la resolución 101 del 03 de marzo del 2016, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, se realizó la encuesta para medir la comunicación interna y externa institucional de los trabajadores CGDS, acorde a los lineamiento y políticas institucionales plasmadas en el plan estratégico institucional 2016-2019, como componente de comunicación Pública, la cual nos ofrece establecer los elementos de control necesarios para la elaboración de la encuesta, que garanticen un buen movimiento de la información, la cual es amplia y focalizada con el fin de ser evaluada por los diferentes grupos de interés. Por lo tanto de la información recolectada se determina el grado de satisfacción de la comunicación así:

Las encuestas suministradas a la oficina de planeación fueron las siguientes:

- ANEXO1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**
- ANEXO2: COMUNICACIÓN INFORMATIVA**
- ANEXO3: MEDIOS DE COMUNICACIÓN**



RESULTADOS

ANEXO 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

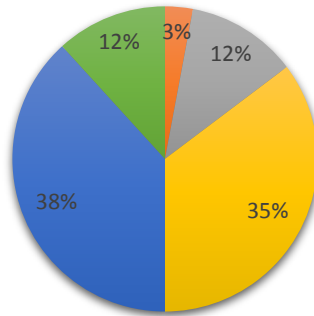
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL							
Ítems	PREGUNTAS	*CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Considera usted que las políticas e información generada dentro de la entidad contribuyen al fortalecimiento de la imagen institucional.		1	4	12	13	4
2	Conoce usted los mecanismos de comunicación adoptados por la entidad.	2		2	10	17	3
3	Considera usted que los mecanismos de comunicación adoptados contribuyen al fortalecimiento de los resultados de la entidad.	2		3	12	14	3
4	Desarrolla la entidad espacios de conversación e interacción que desarrollen la capacidad de dialogo y estímulo entre el equipo de trabajo.	1	3	5	16	7	2
5	Conoce usted las especificaciones para generar la información que será comunicada a cada uno de los usuarios internos de la entidad.	3	4	7	12	6	2
6	Se cumple con la evaluación de la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información que ha de ser comunicada a los usuarios internos.	4	4	4	13	8	1
7	Comprenden ustedes los propósitos de la entidad a partir de los procesos de comunicación organizacional establecidos.			5	16	10	3
8	Como considera usted que son los canales de comunicación entre la dirección y las diferentes áreas.		2	2	18	12	

***CRITERIOS DE EVALUACION DE LA ENCUESTA**

- 0:** No sabe
- 1:** No se cumple
- 2:** Se cumple insatisfactoriamente
- 3:** Se cumple aceptablemente
- 4:** Se cumple en alto grado
- 5:** Se cumple plenamente



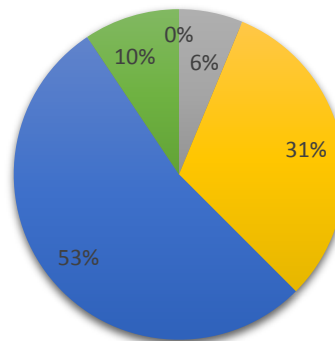
Considera usted que las políticas e información generada dentro de la entidad contribuyen al fortalecimiento de la imagen institucional.



■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

El 38% de los encuestados manifiestan que si se cumple con un alto grado las políticas e información generada dentro de la entidad contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional; el 35% lo consideran aceptable, seguido 12% lo califican que si se cumple plenamente, el otro 12% considera que se cumple insatisfactoriamente y el 3% no se cumple.

Conoce usted los mecanismos de comunicación adoptados por la entidad.

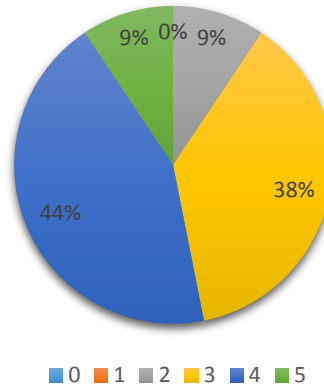


■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

El 53% de los encuestados consideran que conocen y si se cumple en alto grado los mecanismos de comunicación adoptados por la entidad, seguido de un 31% califica que se cumple aceptablemente; el 10% manifiestan que se cumple plenamente y el 6% se cumple insatisfactoriamente.

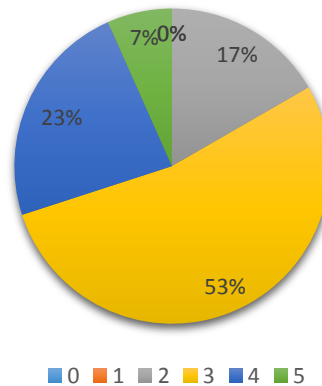


Considera usted que los mecanismos de comunicación adoptados contribuyen al fortalecimiento de los resultados de la entidad.



El 44% manifiesta un alto grado de cumplimiento de los mecanismos de comunicación adoptados contribuyendo al fortalecimiento de los resultados de la entidad, 38% consideran que cumplen aceptablemente; y el 9% califican que si se cumple plenamente, de igual manera un 9% lo consideran que cumplen insatisfactoriamente.

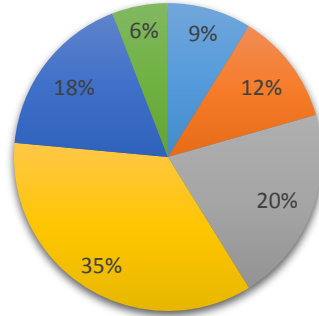
Desarrolla la entidad espacios de conversación e interacción que desarrollen la capacidad de dialogo y estimulo entre el equipo de trabajo.



El 53% manifiesta que se cumple aceptablemente en la entidad espacios de conversación e interacción que desarrollen la capacidad de dialogo y estimulo entre el equipo de trabajo, seguido de un 23% consideran que se cumple en alto grado, el 17% expresan que se cumple insatisfactoriamente y el 7% plenamente se cumple.



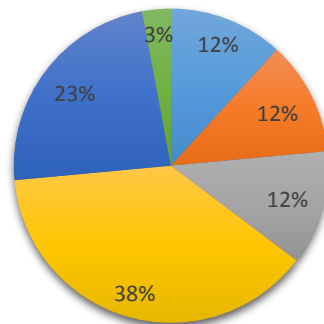
Conoce usted las especificaciones para generar la información que será comunicada a cada uno de los usuarios internos de la entidad.



■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

El 35% considera cumplirse aceptablemente las especificaciones para generar la información que se comunica a cada uno de los usuarios internos de la entidad, seguida de un 20% que manifiesta un cumplimiento insatisfactorio, el 18% se cumple con un alto grado con las especificaciones, el 12% expresa que no se cumple, el 9% no saben y el 6% se cumplen plenamente.

Se cumple con la evaluación de la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información que ha de ser comunicada a los usuarios internos.

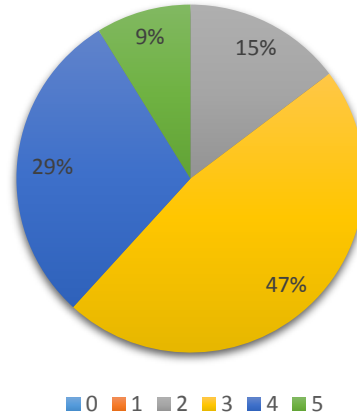


■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

El 38% manifiestan cumplirse aceptablemente con la evaluación de la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información que es comunicada a los usuarios internos, el 23% cumplen con un alto grado, seguido de un 12% que manifiestan no saber, otro 12% no se cumple, el otro 12% se cumplen insatisfactoriamente y el 3% se cumple plenamente.

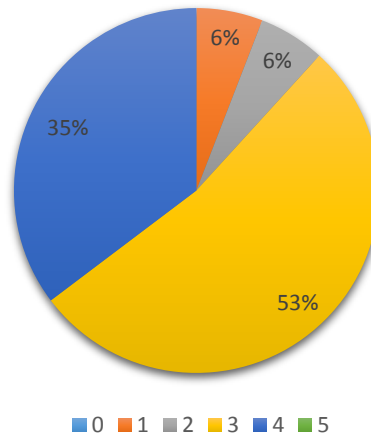


Comprenden ustedes los propósitos de la entidad a partir de los procesos de comunicación organizacional establecidos.



El 47% de los encuestados comprenden los propósitos de la entidad manifestando que se cumple aceptablemente, seguido un 29% se cumple un alto grado, el 15% se cumple insatisfactoriamente y el 9% consideran que cumplen plenamente.

Como considera usted que son los canales de comunicación entre la dirección y las diferentes áreas.



El 53% de los encuestados consideran que los canales de comunicación entre la dirección y las diferentes áreas se cumplen aceptablemente, seguido de un 35% que lo consideran cumplirse en un alto grado, el 6 % manifiestan que se cumple insatisfactoriamente y el otro 6% no se cumplen.



COMUNICACIÓN INFORMATIVA							
		CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
ITMS	PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5
1	conoce usted los servicios de comunicación que presta la contraloría a la ciudadanía	1		2	7	21	3
2	La entidad informa permanentemente a la ciudadanía sobre los programas, servicios, obras, contratos o administración de recursos para propiciar la participación social en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión de la entidad			3	8	13	10
3	Como considera que es la receptividad de los mecanismos de comunicación de la CGDS para convenir en insumo elemento de juicio que contribuyan en la formación de planes, programas y proyectos.		1	3	11	16	3
4	Como considera que es la actitud institucional y de las personas que lo representan en la prestación de servicio en términos de amabilidad, sencillez y calidez.		1	2	13	14	4
5	La entidad desarrolla procesos de rendición de cuenta a la ciudadanía en lo que esta puede interactuar con los directivos institucionales.	1	1	2	9	15	6
6	La publicidad de la gestión de los responsables de los procesos de cómo están actuando y alcanzando resultados de su gestión es comunidad de manera constante, tanto interna como externamente	2	1	2	13	13	3

ANEXO 2: COMUNICACIÓN INFORMATIVA

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA

0: No sabe

1: No se cumple

2: Se cumple insatisfactoriamente

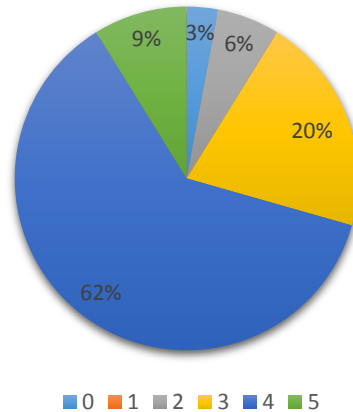
3: Se cumple aceptablemente

4: Se cumple en alto grado

5: Se cumple plenamente

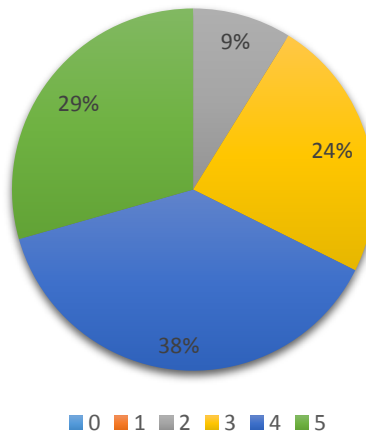


conoce usted los servicios de comunicación que presta la contraloría a la ciudadanía



El 62% de los encuestados manifiestan cumplir en un alto grado conocer los servicios de comunicación que presta la contraloría a la ciudadanía, el 20% consideran que se cumplen aceptablemente, seguido el 9% se cumplen plenamente, el 6% se cumple insatisfactoriamente y el 3% no sabe.

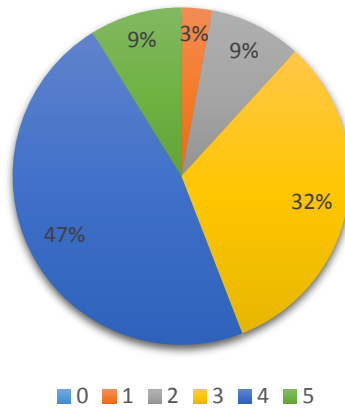
La entidad informa permanentemente a la ciudadanía sobre los programas, servicios, obras, contratos o administración de recursos para propiciar la participación social en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión de la entidad



El 38% consideran en un alto grado que la entidad informa permanentemente a la ciudadanía, seguida de un 29% que manifiestan que se cumplen plenamente, el 24% cumplen aceptablemente con este criterio y el 9% lo consideran insatisfactorio el cumplimiento con el este servicio.

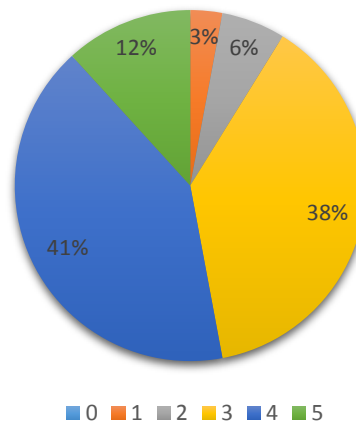


Como considera que es la receptividad de los mecanismos de comunicación de la CGDS para convenir en insumo elemento de juicio que contribuyan en la formación de planes, programas y proyectos.



El 47% manifiestan en un alto grado el cumplimiento con la receptividad de los mecanismos de comunicación de la CGDS, seguido el 32% manifiestan un cumplimiento aceptable, el 9% lo cumplen plenamente, el otro 9% cumplen insatisfactoriamente y el 3% expresan no cumplirse.

Como considera que es la actitud institucional y de las personas que lo representan en la prestación de servicio en términos de amabilidad, sencillez y calidez.



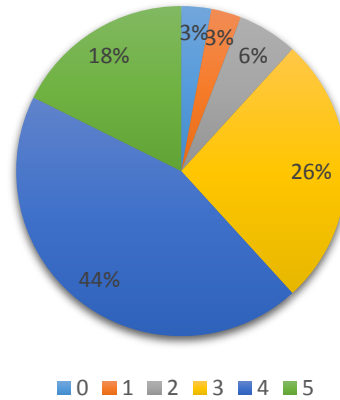
El 41% de los encuestados manifiestan que la actitud de la institución y de las personas que lo representan en la presentación de servicio en términos de amabilidad, sencillez y calidez cumple con un alto grado, seguido un 38% que consideran que cumple aceptablemente, el 12% expresan cumplir plenamente, el 6% es insatisfactorio el cumplimiento y el 3% no sabe.



CONTRALORÍA

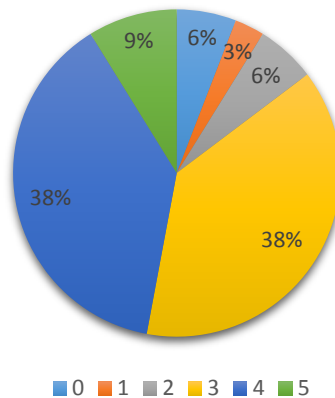
General del Departamento de Sucre
Control Fiscal Visible a la Comunidad

La entidad desarrolla procesos de rendición de cuenta a la ciudadanía en lo que esta puede interactuar con los directivos institucionales.



El 44% de los encuestados manifiestan en un alto grado el desarrollo de los procesos de rendición de cuenta a la ciudadanía en lo que esta puede interactuar con los directivos institucionales, el 26% consideran el cumplimiento aceptable, seguido el 18% que expresan cumplimiento plenamente, el 3% considera no cumplirse y el otro 3% no sabe.

La publicidad de la gestión de los responsables de los procesos de cómo están actuando y alcanzando resultados de su gestión es comunidad de manera constante, tanto interna como externamente



El 38% de los encuestados consideran en un alto grado y aceptablemente el cumplimiento de la publicidad de la gestión de los responsables de los procesos, actuando de manera constante, tanto interna como externamente, seguido de un 9% cumple plenamente, el 6% consideran un incumplimiento insatisfactorio, el otro 6% manifiestan no saber y el 3% no cumple.



ANEXO 3: MEDICIÓN DE COMUNICACIÓN

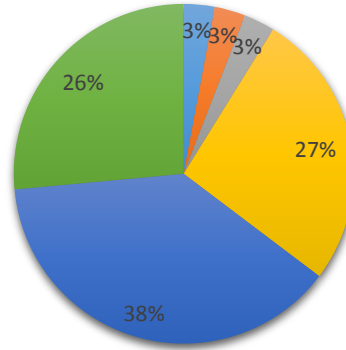
MEDICIÓN DE COMUNICACIÓN							
Ítems	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	La entidad cuenta con mecanismos de comunicación que lleguen a sus usuarios brindando información completa, sencilla y oportuna acerca de la gestión realizada (boletines, prensa, revista, cartelera, internet, periódico, radio, TV, Web).	1	1	1	9	13	9
2	La entidad utiliza medios de comunicación que permitan a la ciudadanía el ejercicio del control ciudadano a través observación, entendimiento y evaluación de las decisiones.		1	2	6	15	10
3	Los medios de comunicación utilizados aprovechan los recursos existentes en la entidad	1	1		9	17	6
4	A través de los medios de comunicación se obtienen retroalimentación que genere unidad de criterio o mejoramiento.	1		2	12	16	3
5	La Comunicación contribuye a crear un clima organizacional de confianza brindando información oportuna, evitando rumor, manipulación y distorsión del mensaje.		2	3	11	12	6
6	La comunicaciones permiten a los servidores, a la ciudadanía, a los órganos de control y vigilancia, acceder a información adecuada, transparente y verás		1	4	7	16	6

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA

- 0: No sabe
- 1: No se cumple
- 2: Se cumple insatisfactoriamente
- 3: Se cumple aceptablemente
- 4: Se cumple en alto grado
- 5: Se cumple plenamente



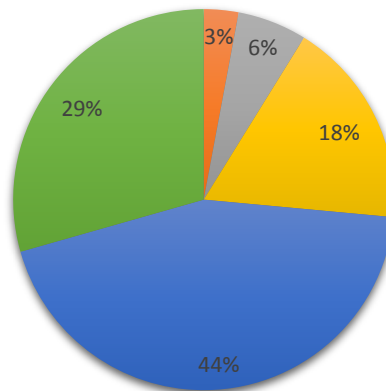
La entidad cuenta con mecanismos de comunicación que lleguen a sus usuarios brindando información completa, sencilla y oportuna acerca de la gestión realizada (boletines, prensa, revista, cartelera, internet, periódico, radio, TV, Web).



■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

El 38% de los encuestados manifiestan un alto grado de cumplimiento con los mecanismos de comunicación con que cuenta la entidad, seguida de un 27% lo considera aceptable, el 26% manifiesta que se cumple plenamente, el 3% expresa un cumplimiento insatisfecho, el otro 3% no cumple y el 3% restante no sabe.

La entidad utiliza medios de comunicación que permitan a la ciudadanía el ejercicio del control ciudadano a través observación, entendimiento y evaluación de las decisiones.

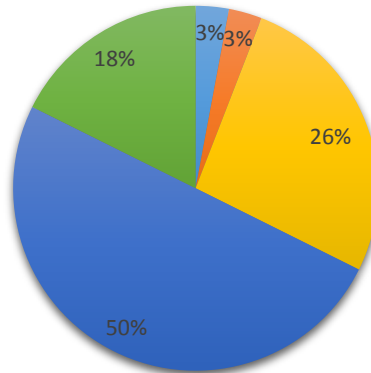


■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

El 44% considera un alto grado de cumplimientos en los medios de comunicación que utiliza la entidad, el 29% manifiesta que se cumple plenamente, seguida de un 18% que lo considera aceptable, el 6% cumple insatisfactoriamente y el 3% no cumple.



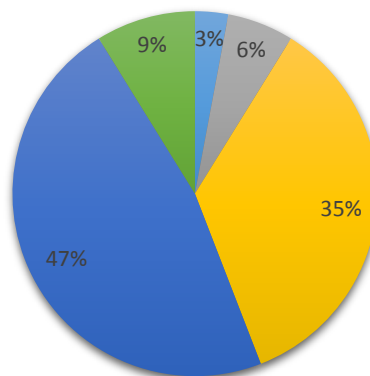
Los medios de comunicación utilizados aprovechan los recursos existentes en la entidad



■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

El 50% de los encuestados manifiestan un alto grado de cumplimiento en el aprovechamiento de los medios de comunicación que existen en la entidad, seguida de un 26% que lo consideran aceptable, el 18% cumplen plenamente, el 3% no se cumple y el otro 3% no sabe.

A través de los medios de comunicación se obtienen retroalimentación que genere unidad de criterio o mejoramiento.

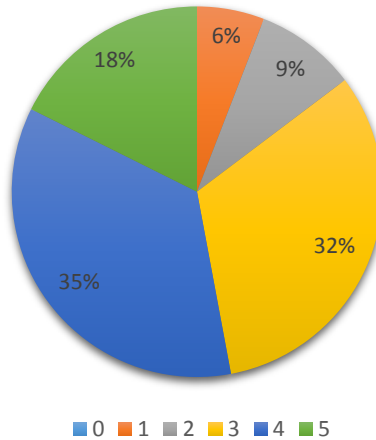


■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Teniendo en cuenta criterio evaluado que a través de los medios de comunicación se obtiene una retroalimentación para un sentido crítico y de mejoramiento el 47% lo considera un alto grado de cumplimiento, el 35% un cumplimiento aceptable, seguido de un 9% considera un cumplimiento plenamente, el 6% cumplen insatisfactoriamente y el 3% no sabe.

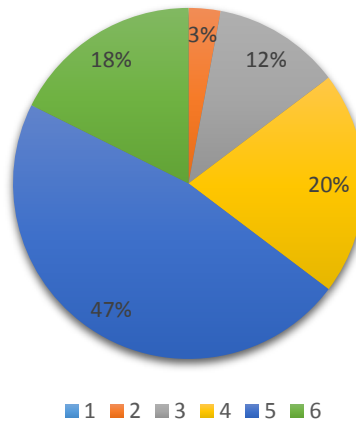


La Comunicación contribuye a crear un clima organizacional de confianza brindando información oportuna, evitando rumor, manipulación y distorsión del mensaje.



La comunicación ha contribuido a crear un clima organizacional que brinde todo lo necesario para brindar la información adecuada, por lo tanto el 35% manifiesta en la encuesta un alto grado de cumplimiento, el 32% lo considera aceptable el cumplimiento, seguido de un 18% que cumplimiento plenamente, el 9% se cumple insatisfactoriamente y el 6% no se cumple.

La comunicaciones permiten a los servidores, a la ciudadanía, a los órganos de control y vigilancia, acceder a información adecuada, transparente y verás



El 47% de los encuestados consideran un alto grado de cumplimiento en la comunicación como mecanismo, acceder a información adecuada, transparente y verás, seguida de un 20% lo considera aceptable, el 18% cumplen plenamente, el 12% cumplen insatisfactoriamente y el 3% no cumple.

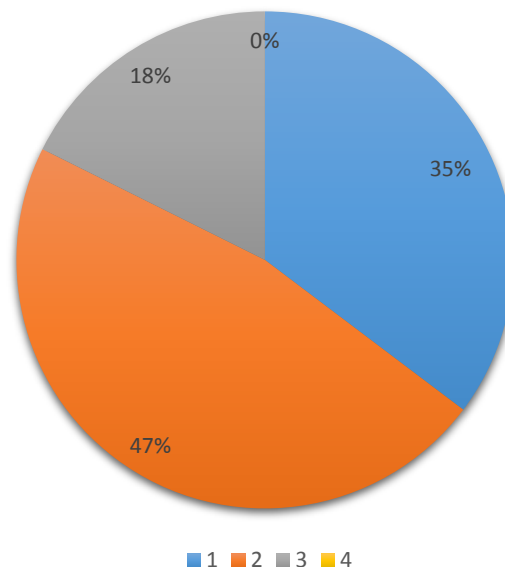


PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	1	2	3	4
¿Cuál es el nivel de satisfacción general con los mecanismos de comunicación adoptados por CGDS?	12	16	6	

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA

- 1: completamente satisfecho
- 2: satisfecho
- 3: Insatisfecho
- 4: Completamente insatisfecho

¿Cuál es el nivel de satisfacción general con los mecanismos de comunicación adoptados por CGDS?



El 47% se consideran satisfecho con los mecanismos de comunicación adoptados por CGDS, el 35% completamente satisfecho y el 18% insatisfecho.



ITMS	CARACTERÍSTICAS DE GRADO DE CUMPLIMIENTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
		1	2	3	4
1	Diseño Atractivo	13	14	4	3
2	Actualización de los contenidos	8	18	5	3
3	Servicios de atención al cliente	8	18	4	4
4	Rapidez de las descargas de las páginas	13	14	4	3
5	Facilidad de uso	12	16	5	1
6	Calidad de contenido.	7	19	7	1
7	Variedad de contenido	8	17	8	1

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 1: cumple
- 2: Cumple satisfactoriamente
- 3: No se cumple
- 4: No sabe



CONTRALORÍA

General del Departamento de Sucre
Control Fiscal Visible a la Comunidad
