



## INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTA PARA MEDIR EL GRADO DE SATSFACCION DE CLIENTES DE LA CONTROLARIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE

Conforme a la resolución 215 del 01 de julio del 2014, y del numeral 8.2.1 de la norma técnica de calidad NTCGP 100:2009, se realizó encuesta para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes, como resultado de los servicios prestados en el primer semestre (Enero- Junio) del 2015 por la Contraloría General del Departamento de Sucre.

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

**ANEXO 1:** Encuesta: medición de satisfacción de trámites de PQR

**ANEXO 2:** Encuesta: medición de evaluación proceso auditor.

**ANEXO 3:** Encuesta: medición proceso de responsabilidad fiscal

### RESULTADOS

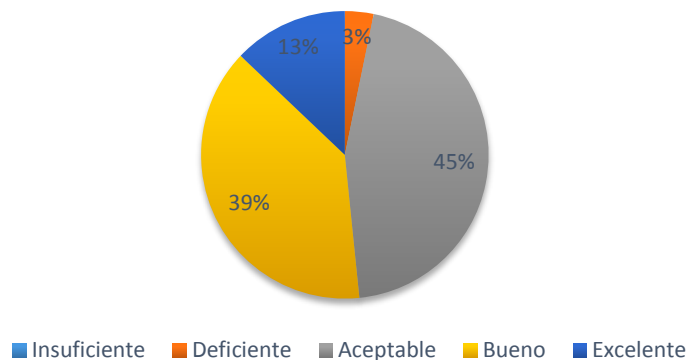
#### ANEXO 1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE TRAMITES DE PQR

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION TRAMITES DE PQR					
PREGUNTAS 1	Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Como ha sido la oportunidad en la respuesta dada por la contraloría general del Dpto. de Sucre a la queja, derecho de petición realizado por usted		1	14	12	4
Como le parece la respuestas dadas por la contraloría con relación a su requerimiento		1	9	16	5
Como ha sido el apoyo que ha recibido de la contraloría general del Dpto. de Sucre		1	6	14	10
Como califica la competencia (habilidad, destreza y conocimientos) de los funcionarios de la contraloría general del dpto. de Sucre			8	14	9



**PREGUNTA 1.1)**

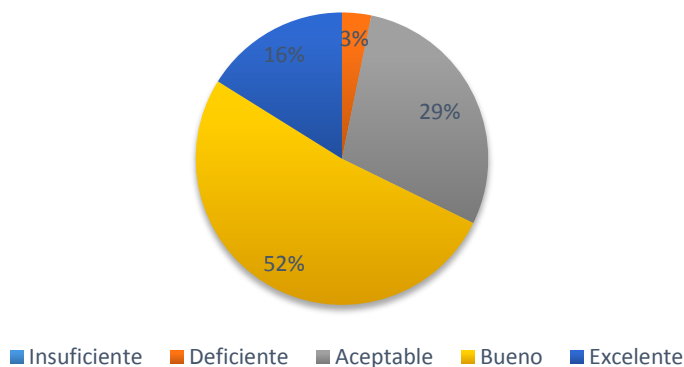
Como ha sido la oportunidad en la respuesta dada por la contraloria general del Dpto. de Sucre a la queja, derecho de petición realizado por usted



El 45% de los clientes encuestados califica como aceptable la respuesta dada por la CGDS frente a las quejas, derecho de petición instaurado, seguido por 39% que considera bueno el servicio.

**PREGUNTA 1.2)**

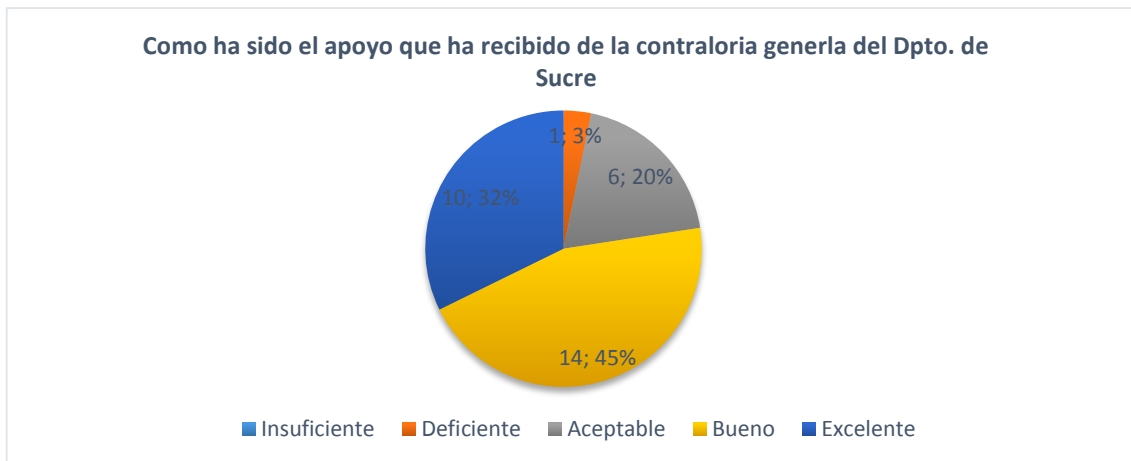
Como le parece la respuestas dadas por la contraloria con relacion a su requerimiento



El 52% de los clientes encuestados califico como bueno la respuesta dada por la CGDS frente a los requerimientos realizados, seguido por un 29% que califico aceptable y 16% excelente el servicio.

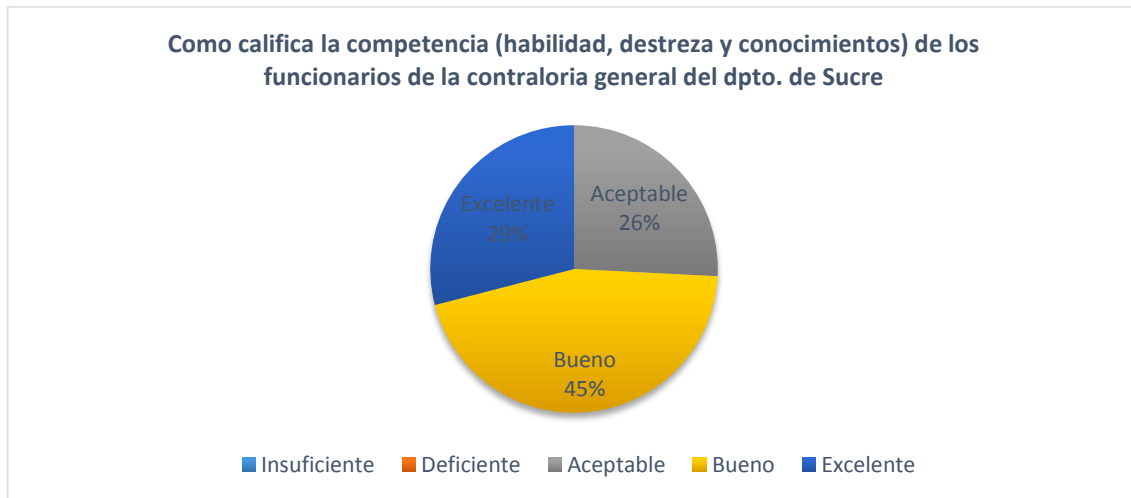


### PREGUNTA 1.3



El 45% de los clientes encuestados califica como bueno el apoyo recibido por parte de la CGDS, seguido por 32% que considera excelente y un 20% como aceptable dicho apoyo.

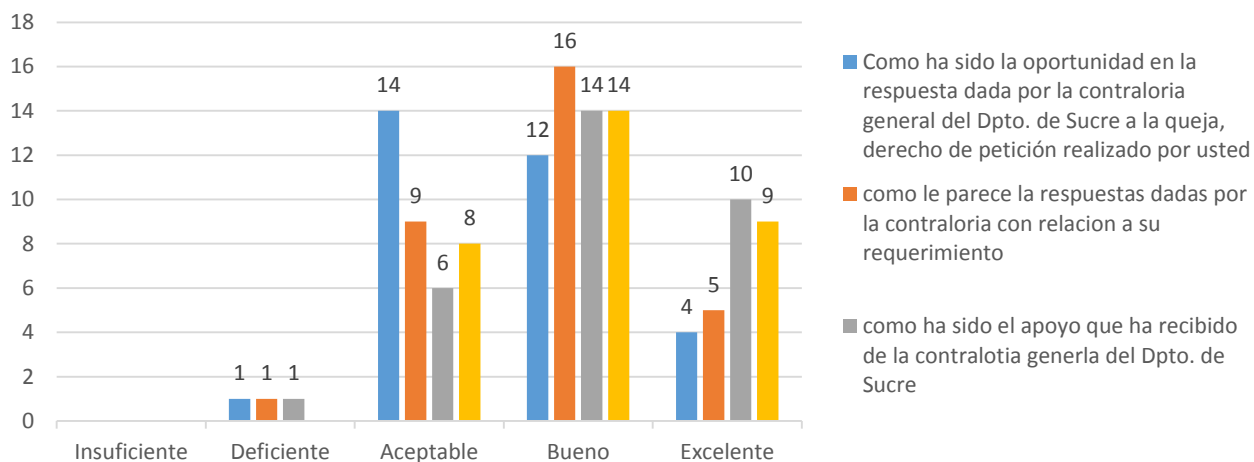
### PREGUNTA 1.4



El 45% de los clientes encuestados califica como bueno las competencias de los funcionarios de la CGDS, seguido por 29% que considera excelente y un 26% como aceptable dicho servicio.



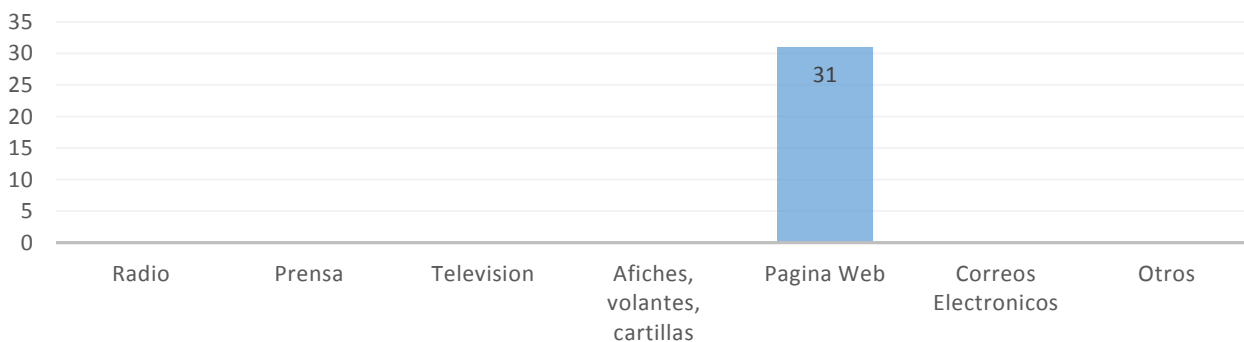
### RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE TRAMITES DE PQR



### Pregunta 2) Por cuál de los siguientes medios de comunicación, recibe usted comunicación de la contraloría general del Dpto. de Sucre

PREGUNTAS 2	Radio	Prensa	Televisión	Afiches, volantes, cartillas	Página Web	Correos Electrónicos	Otros
Por cuál de los siguientes medios de comunicación, recibe usted comunicación de la contraloría general del Dpto. de Sucre					31		

Por cual de los siguientes medios de comunicación, recibe usted comunicación de la contraloria general del Dpto. de Sucre



El 100% de los clientes encuestados respondieron recibir información por la página web



## ANEXO 2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACION DE SATISFACCION PROCESO AUDITOR

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACION DE SATISFACCION PROCESO AUDITOR					
PREGUNTAS 1	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Mala
La oportunidad de la vigencia evaluada es	12	22	2		
La confiabilidad de los informes auditados es	15	13	8		
Las auditorías realizadas han contribuido al mejoramiento de su entidad	13	15	6	1	1
El trato proporcionado por nuestros funcionarios es	22	13	1		
El cumplimiento de nuestros funcionarios para atender citas y presentar informes es	13	17	6		
La imagen que usted tiene de la contraloría es	10	11	8	3	4

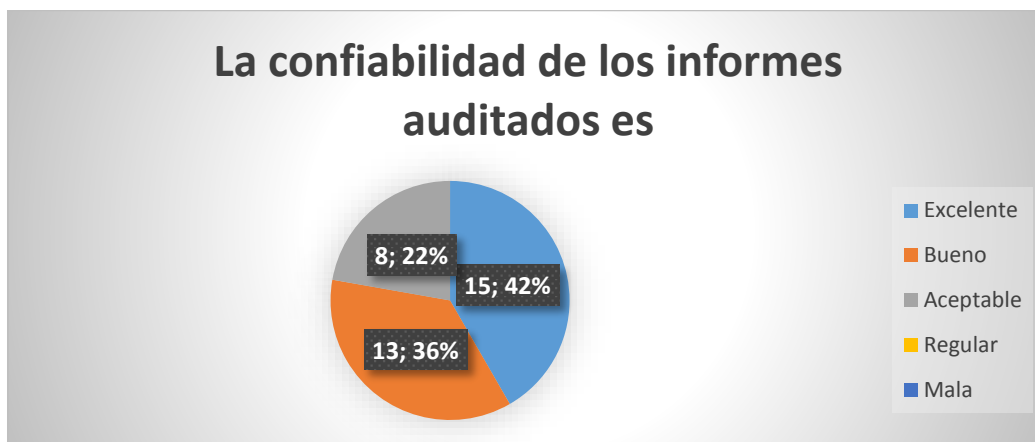
### PREGUNTA 2.1)



El 22% de los auditados califico como buena la oportunidad de la vigencia evaluada a la CGDS, seguido por 12% que considera excelente y un 2.6% como aceptable dicho servicio.

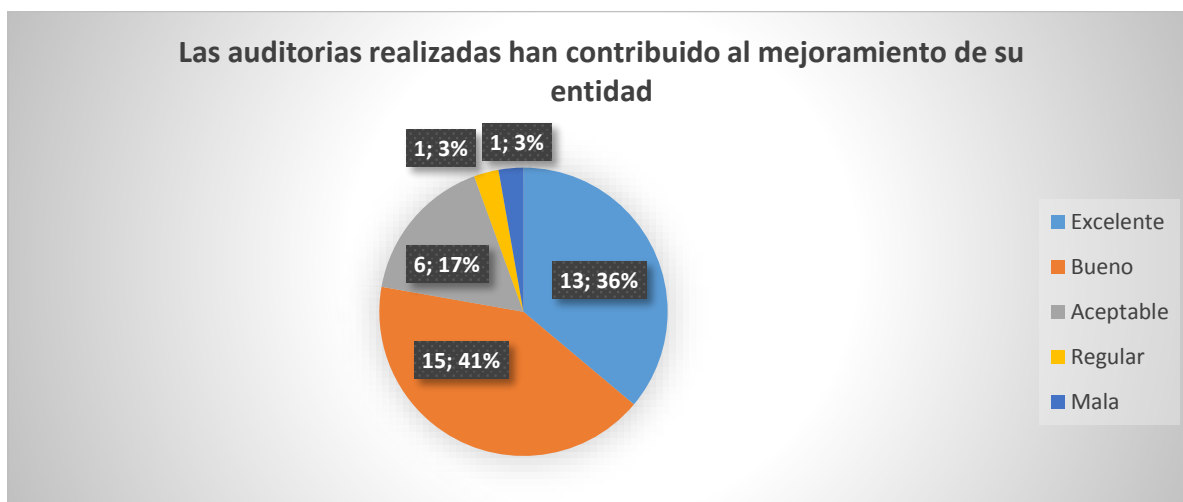


**PREGUNTA 2.2)**



El 15;42% de los auditados califico como excelente la confiabilidad de los informes auditados a la CGDS, seguido por 13;36% que lo considera bueno y un 8;22% aceptable.

**PREGUNTA 2.3)**



El 15;41% de los auditados califico como buena la contribución de las auditorías al mejoramiento de la CGDS, seguido por 13;36% que lo considero excelente, 6;17 aceptable, regular 1;3% y malo 1;3%.

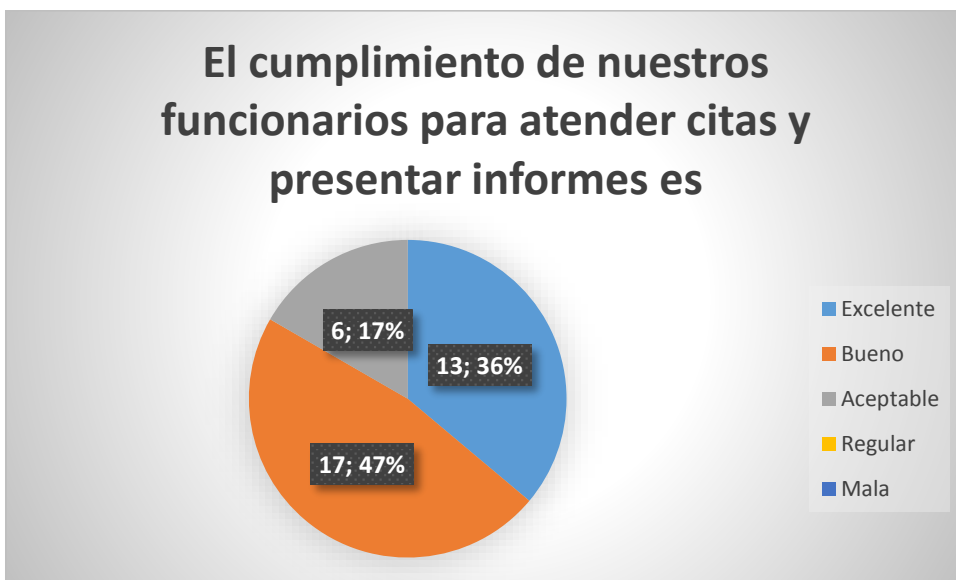


**PREGUNTA 2.4)**



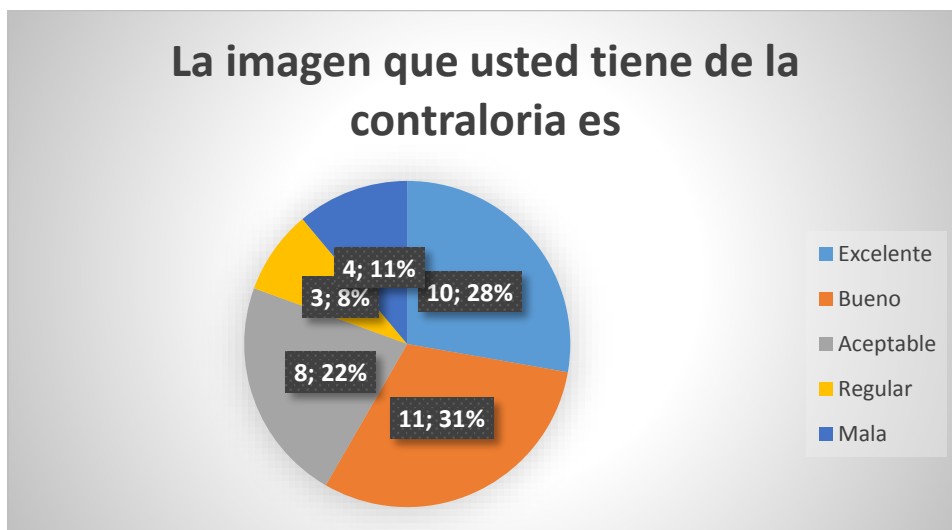
El 22;61% de los auditados califico como excelente el trato recibido por los funcionarios de la CGDS, seguido por 13;36% que lo considero bueno.

**PREGUNTA 2.5)**

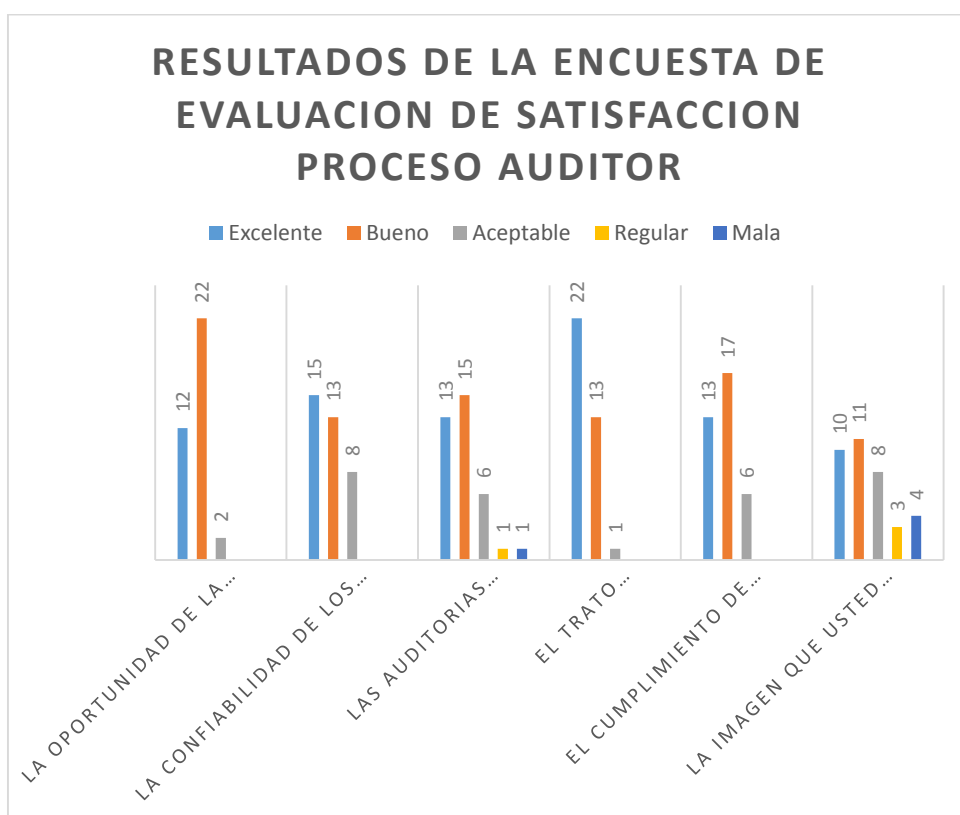


El 17;47% de los auditados califico como bueno el cumplimiento de nuestros funcionarios para la presentación de citas e informes a la CGDS, seguido por 13% que lo considero excelente.

**PREGUNTA 2.6)**



El 11% de los auditados califico como bueno la imagen que tiene de la CGDS, seguida de un 10;% que lo considera excelente.

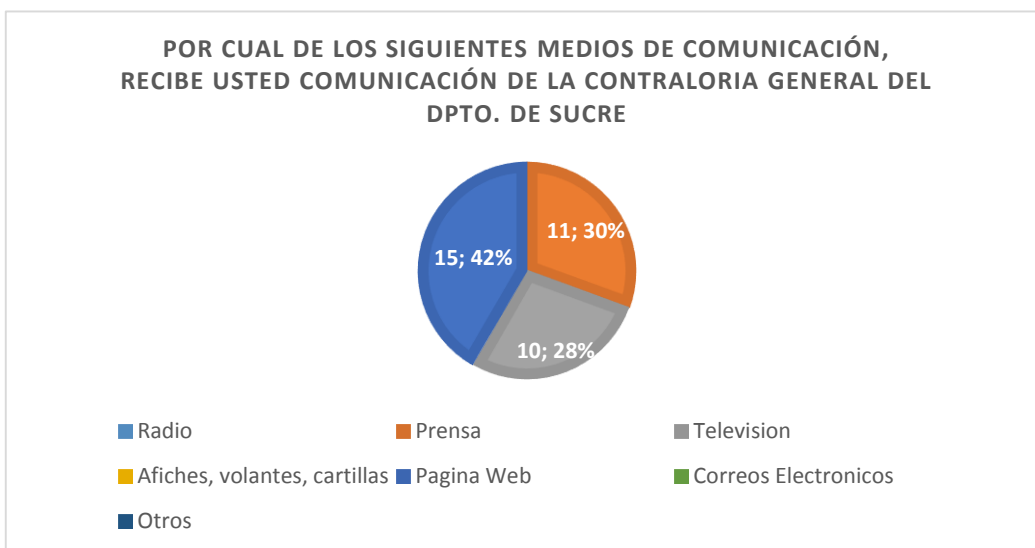






**Pregunta 2) Por cuál de los siguientes medios de comunicación, recibe usted comunicación de la contraloría general del Dpto. de Sucre**

<b>PREGUNTAS 2</b>	Radio	Prensa	Televisión	Afiches, volantes, cartillas	Página Web	Correos Electrónicos	Otros
Por cuál de los siguientes medios de comunicación, recibe usted comunicación de la contraloría general del Dpto. de Sucre		11	10		15		



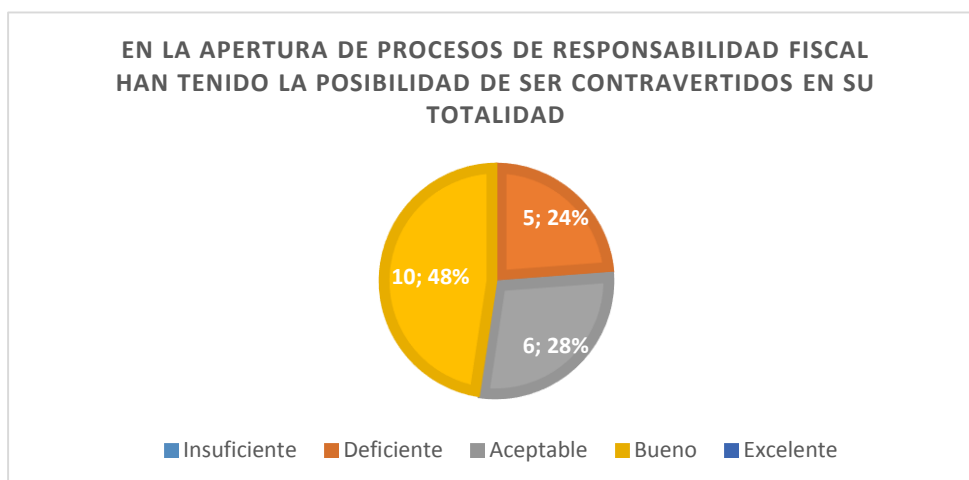
El 42% de los clientes encuestados respondieron recibir información por la página web, 30% por la prensa y un 28% por la televisión.



**ANEXO 3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES, PROCESOS DE RESPONSABILIDAD FISCAL**

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES PROCESOS DE RESPONSABILIDAD FISCAL					
PREGUNTAS 1	Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
En la apertura de procesos de responsabilidad fiscal han tenido la posibilidad de ser controvertidos en su totalidad		5	6	10	
Dentro del proceso de responsabilidad fiscal sus requerimientos han sido atendidos oportunamente	2	2	9	6	2
Como ha sido el apoyo que ha recibido de la contraloría general del Dpto. de Sucre	2	6	4	7	2
Como califica la competencia (habilidad, competencia, destreza) del grupo de responsabilidad fiscal de la contraloría general del Dpto. de Sucre	2	4	4	8	3

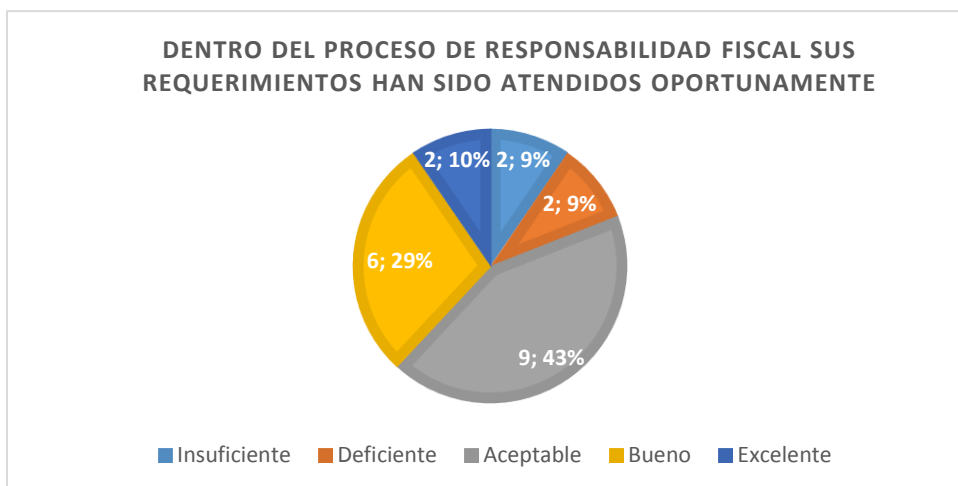
**PREGUNTA 3.1)**



El 48% de los clientes califico como buena la posibilidad de controvertir procesos de responsabilidad fiscal llevados por la CGDS, seguido por 28% que lo considero aceptable y un 24% deficiente.



**PREGUNTA 3.2)**



El 43% de los clientes califico como aceptable la atención oportuna de los procesos de responsabilidad fiscal llevados por la CGDS, seguido por 29% que lo considero buena y un 10% excelente.

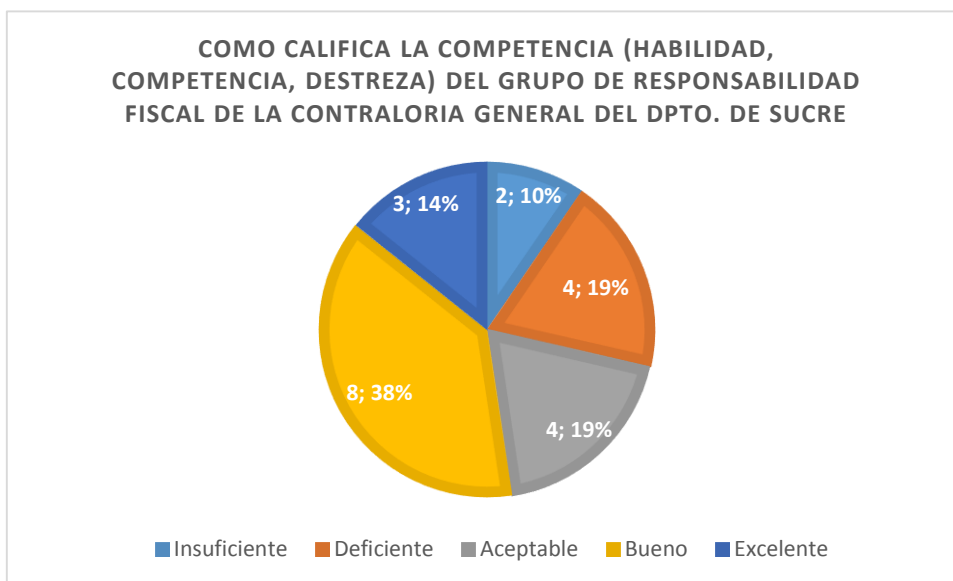
**PREGUNTA 3.3)**



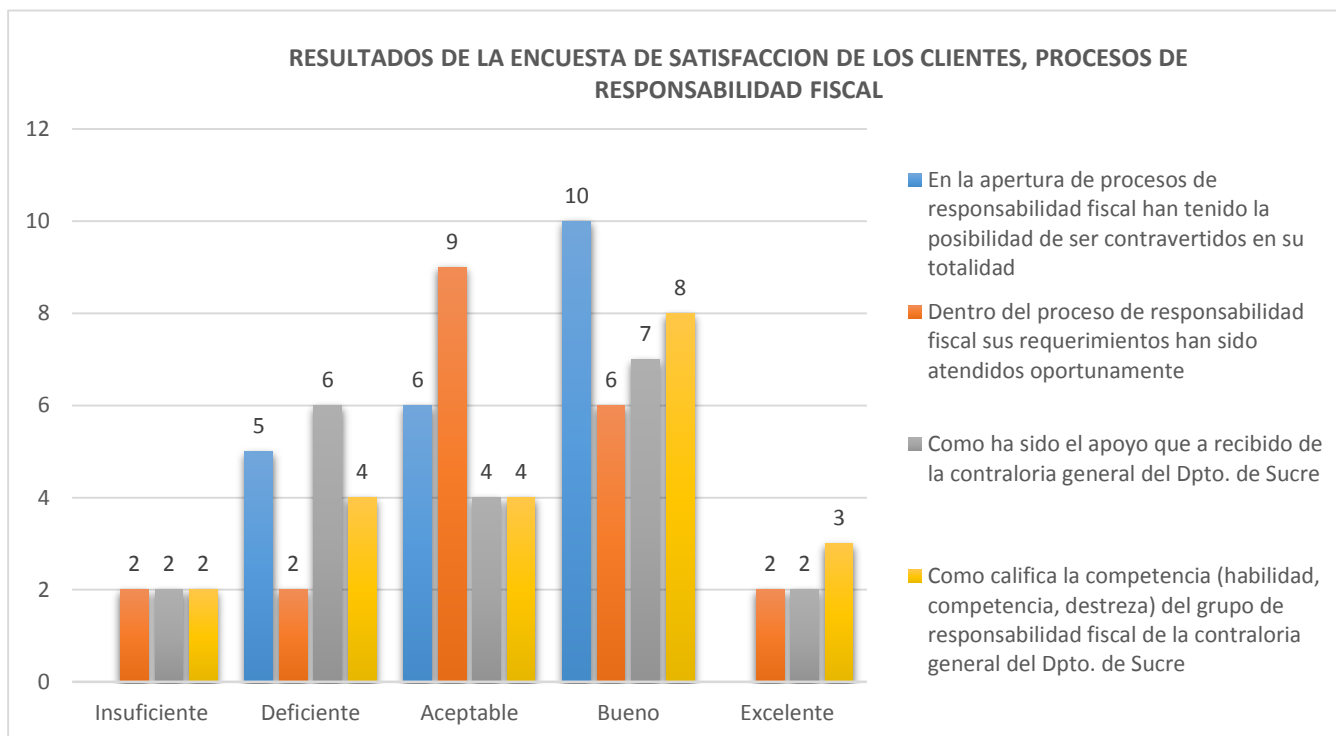
El 33% de los clientes califico como buena el apoyo recibido por parte de la CGDS de los procesos de responsabilidad fiscal llevados, seguido por 29% que lo considera deficiente, un 19% aceptable y un 10% excelente.



**PREGUNTA 3.4)**



El 38% de los clientes califico como buena las destrezas del grupo de responsabilidad fiscal de la CGDS de los procesos de responsabilidad fiscal llevados, seguido por 19% que lo considera aceptable y un 14% excelente.



## CONCLUSIONES

Del proceso de percepción realizado se puede destacar algunos aspectos positivos y otros por mejorar:

### 1. Aspectos Positivos

- Los resultados de las encuestas de satisfacción de trámites de PQR, arrojó que en términos generales hay una muy buena aceptación por parte de nuestros clientes en las respuestas emitidas de manera oportuna por la CGDS.
- El medio de comunicación que impera en nuestros clientes para la recepción de respuestas por parte de la CGDS frente a las solicitudes realizadas son los medios digitales (página web, correos electrónicos etc.) contribuyendo de esta manera a la ley de cero papel y política de antitramites propuestas por el gobierno nacional.
- Los resultados de la encuesta de evaluación de satisfacción frente a los procesos adelantados por el auditor fueron calificados como bueno de manera general, lo que contribuye a los procesos de mejoramiento de los procesos que se realizan en la CGDS.
- Los resultados de la encuesta de satisfacción de los clientes frente a los procesos de responsabilidad fiscal fueron calificados como bueno de manera general.

### 2. Aspectos por Mejorar

- Dentro de la satisfacción de los clientes de los procesos de responsabilidad fiscal se debe mejorar en los apoyos que genera la CGDS frente a los mismos al igual que la posibilidad de controvertir en su totalidad los procesos realizados de manera oportuna, eficiente y eficaz.
- Se debe mejorar el proceso de acompañamiento (capacitaciones, transferencia de habilidades y conocimientos, actualización en la normatividad vigente etc.) que realiza el grupo de trabajo de responsabilidad fiscal de la CGDS, para poder así, prestar un mejor servicio a nuestros clientes.



**CONTRALORÍA**  
General del Departamento de Sucre  
*Control fiscal, con educación y transparencia*

El presente informe se emite en la ciudad de Sincelejo a los 22 días del mes de julio del 2015.

Elaborado:

**JACKELINE FAJARDO MARTINEZ**  
**Asesora de Planeación CGDS**

REVISADO POR: Natalia Figueroa  
Asesora de Despacho