

# CONTRALORÍA

General del Departamento de Sucre  
*Control Fiscal Visible a la Comunidad*

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

El 28 de diciembre de 2018 se hizo la tabulación de las encuestas de satisfacción desarrollados por la ciudadanía en el trámite de las PQR de la Contraloría General del Departamento de Sucre de la vigencia 2018

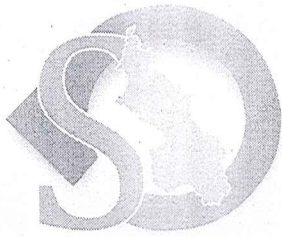
Las cuales arrojaron el siguiente resultado:

### 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)

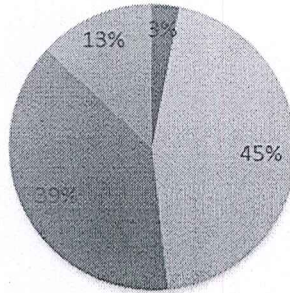
*¿Cómo ha sido la oportunidad en la respuesta dada por la Contraloría General del Departamento de Sucre a la queja, Derecho de petición realizado por usted?*



# CONTRALORÍA

General del Departamento de Sucre  
*Control Fiscal Visible a la Comunidad*

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



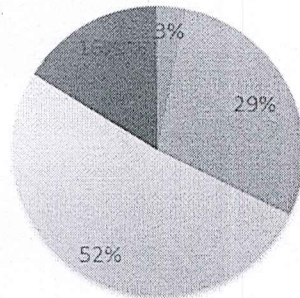
■ Insuficiente ■ Deficiente ■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente

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 las respuestas dadas por la contraloría con relación a su requerimiento?

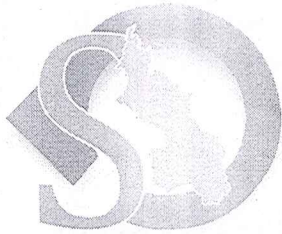
Como le parece la respuestas dadas por la contraloria con relacion a su requerimiento



■ Insuficiente ■ Deficiente ■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente

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.





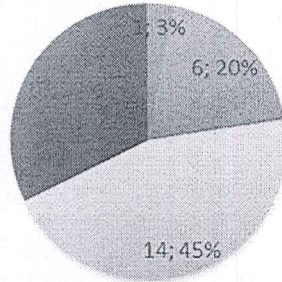
# CONTRALORÍA

General del Departamento de Sucre  
*Control Fiscal Visible a la Comunidad*

## PREGUNTA 1.3

¿Como ha sido el apoyo que ha recibido de la contraloría general del Dpto. de Sucre?

Como ha sido el apoyo que ha recibido de la contraloría general del Dpto. de Sucre



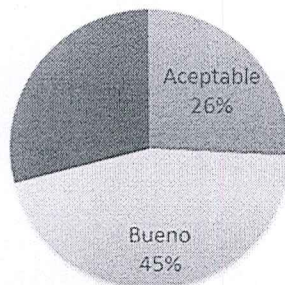
■ Insuficiente ■ Deficiente ■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente

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.

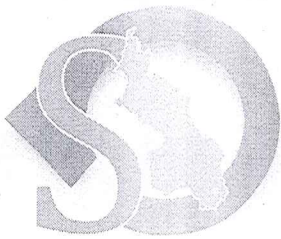
## PREGUNTA 1.4

¿Como califica la competencia (habilidad, destreza y conocimientos) de los funcionarios de la contraloría general del dpto. de Sucre?

Como califica la competencia (habilidad, destreza y conocimientos) de los funcionarios de la contraloría general del dpto. de Sucre



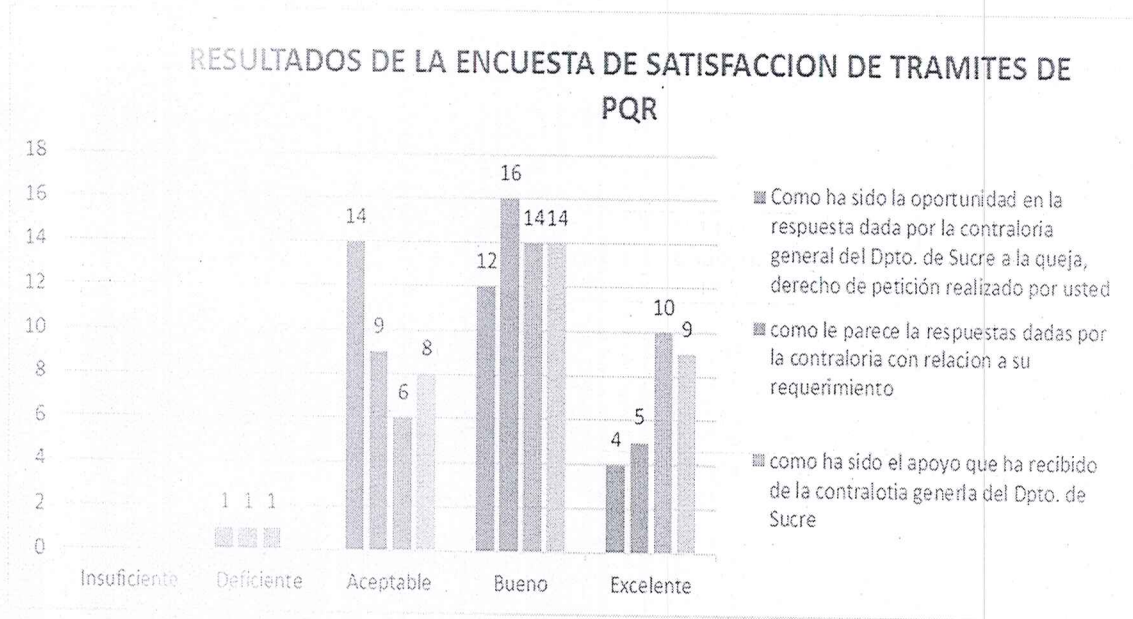
■ Insuficiente ■ Deficiente ■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente



# CONTRALORÍA

General del Departamento de Sucre  
*Control Fiscal Visible a la Comunidad*

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.

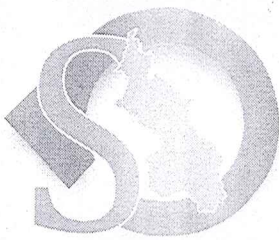


## Pregunta 2)

¿Por cuál de los siguientes medios de comunicación, recibe usted comunicación de la contraloría general del Dpto. de Sucre?

Pregunta	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.	20			11		

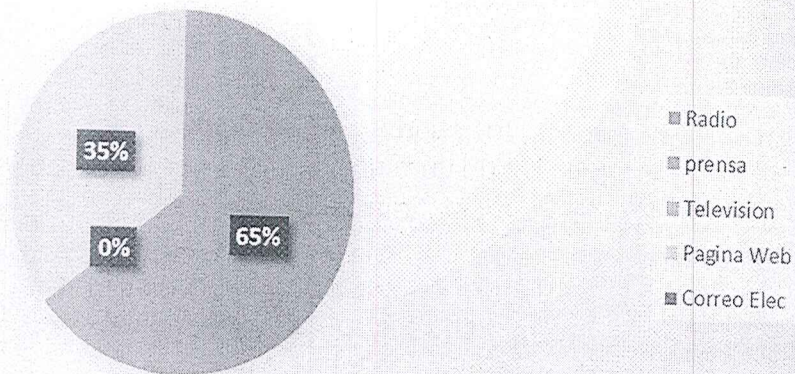




# CONTRALORÍA

General del Departamento de Sucre  
*Control Fiscal Visible a la Comunidad*

## MEDIOS DE COMUNICACION C.G.D.S



### CONCLUSIONES

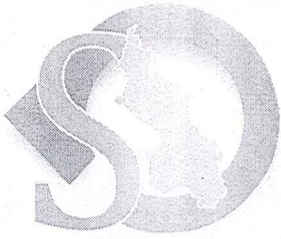
Del proceso de percepción realizado se puede destacar algunos aspectos positivos y otros por mejorar:

#### 1. Aspectos Positivos

- Los resultados de las encuestas de satisfacción de trámites de PQR, arrojaron 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 (Radial, página web, etc.) contribuyendo de esta manera a la ley de cero papel y política de antitramites propuestas por el Gobierno Nacional.

#### 2. Aspectos por Mejorar

- Los responsables de este proceso deben aumentar el número de encuestas realizadas, porque estas nos permitirán conocer más puntos de vista de la percepción ciudadana frente a nuestro servicio.



# CONTRALORÍA

General del Departamento de Sucre  
*Control Fiscal Visible a la Comunidad*

---

El presente informe se emite en la ciudad de Sincelejo al 28 de diciembre de 2018.

Elaborado:

  
JACKELINE FAJARDO MARTÍNEZ  
Asesora de Planeación CGDS