

INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTA PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCION 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 2016 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

ANEXO 4: Encuesta: medición de satisfacción y capacitación

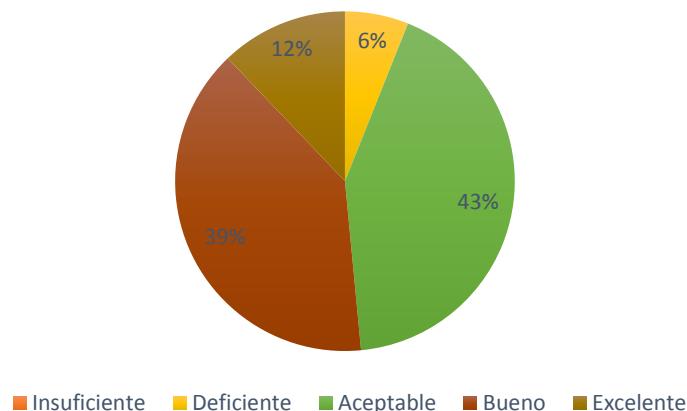
RESULTADOS

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		2	14	13	4
Como le parece la respuestas dadas por la contraloría con relación a su requerimiento		1	10	16	6
Como ha sido el apoyo que ha recibido de la contraloría general del Dpto. de Sucre		2	6	16	9
Como califica la competencia (habilidad, destreza y conocimientos) de los funcionarios de la contraloría general del dpto. de Sucre			9	14	10

PREGUNTA 1.1)

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

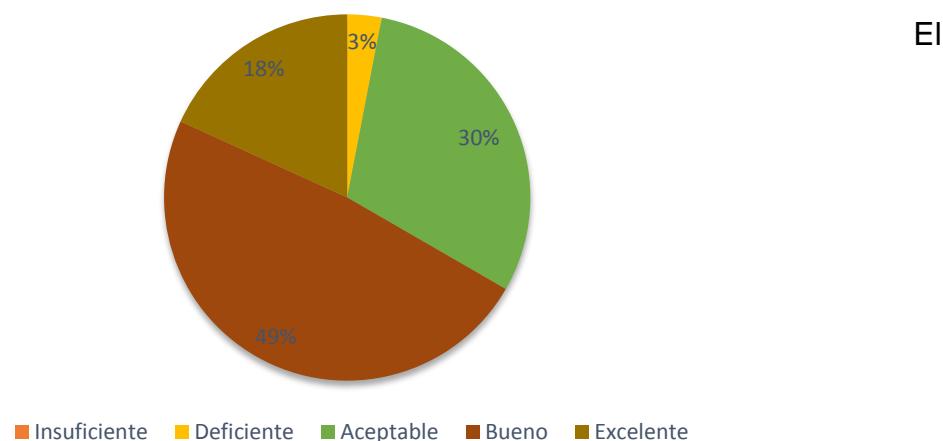


El 43% de los clientes encuestados califica como aceptable la respuesta dada por la CGDS frente a las quejas, derecho de petición instaurado, seguido por 39% que considera bueno el servicio, posteriormente el 12% lo califica excelente y 6% consideran el servicio deficiente.



PREGUNTA 1.2)

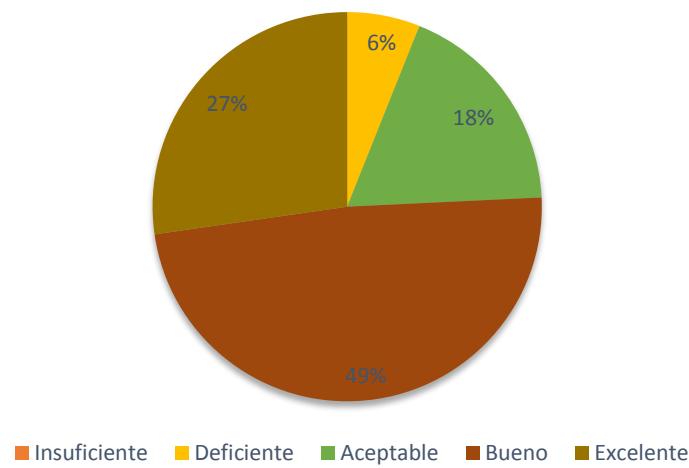
Como le parece la respuestas dadas por la contraloria con relacion a su requerimiento



49% de los clientes encuestados califico como bueno la respuesta dada por la CGDS frente a los requerimientos realizados, seguido por un 30% que calificó aceptable y 18% excelente y 3% consideran el servicio deficiente.

PREGUNTA 1.3

Como ha sido el apoyo que ha recibido de la contralotia generla del Dpto. de Sucre

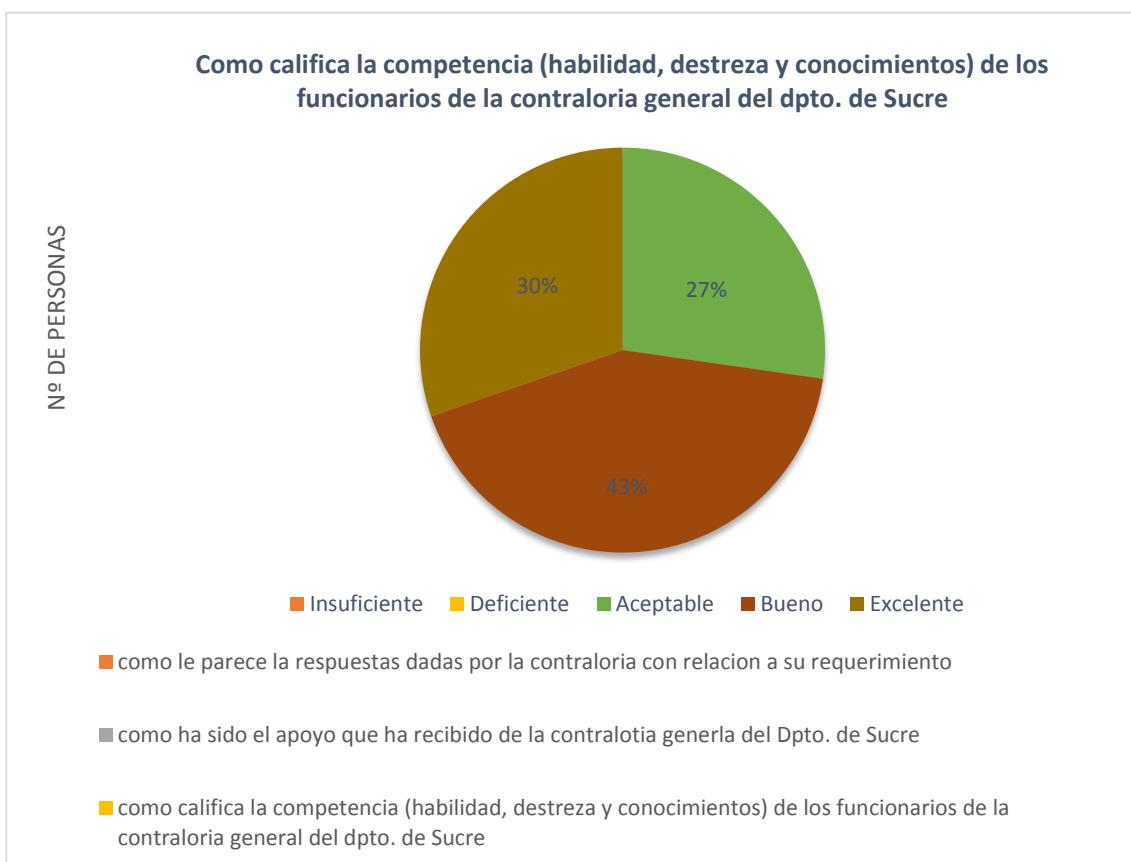


El 49% de los clientes encuestados califica como bueno el apoyo recibido por parte de la CGDS, seguido por 27% que considera excelente y un 18% como aceptable y 6% deficiente dicho apoyo.



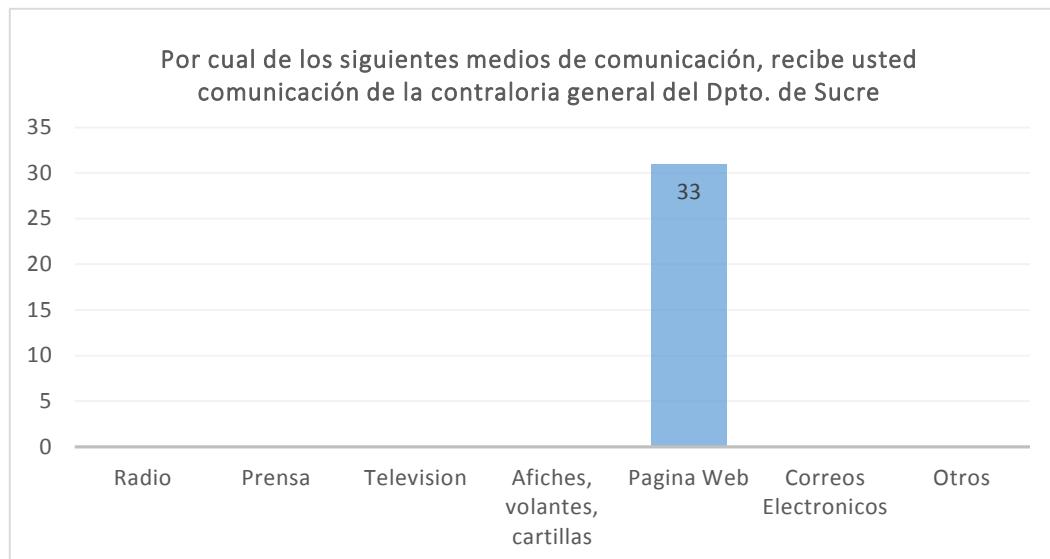
PREGUNTA 1.4

El 43% de los clientes encuestados califica como bueno las competencias de los funcionarios de la CGDS, seguido por 30% que considera excelente y un 27% como aceptable dicho servicio.





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					33		



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

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

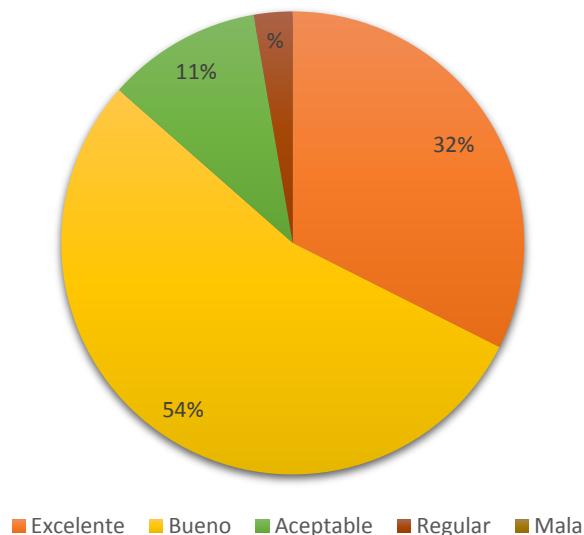
ANEXO 2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACION DE SATISFACCION PROCESO AUDITOR

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	20	4	1		
La confiabilidad de los informes auditados es	10	22	4	1		
Las auditorías realizadas han contribuido al mejoramiento de su entidad	10	21	5	1		
El trato proporcionado por nuestros funcionarios es	15	15	7			
El cumplimiento de nuestros funcionarios para atender citas y presentar informes es	10	17	10			
La imagen que usted tiene de la contraloría es	8	17	10	2		



PREGUNTA 2.1)

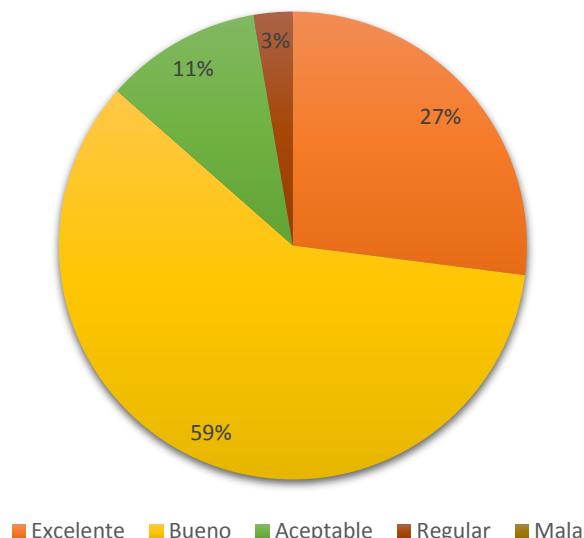
La oportunidad de la vigencia evaluada es



El 54% de los auditados calificó como buena la oportunidad de la vigencia evaluada a la CGDS, seguido por 32% que considera excelente y un 11% como aceptable y 3% malo dicho servicio.

PREGUNTA 2.2)

La confiabilidad de los informes auditados es

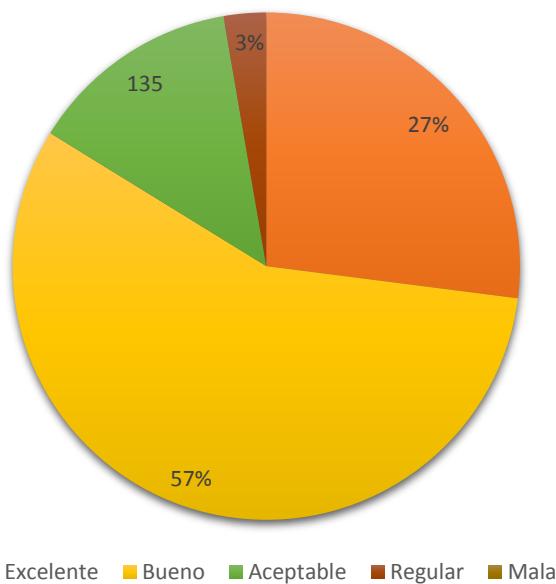


El 59% de los auditados calificó como buena la confiabilidad de los informes auditados a la CGDS, seguido por 27% que lo considera excelente, por consiguiente 11% aceptable y un 3% como malo dicho referente.



PREGUNTA 2.3)

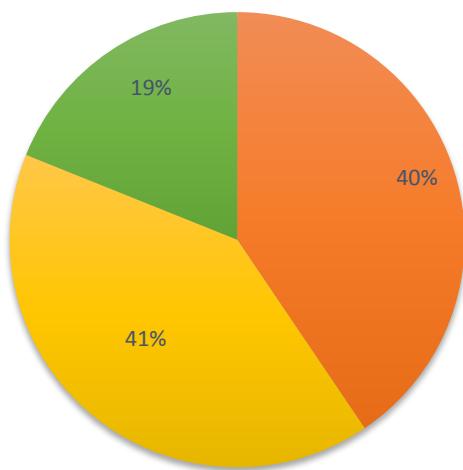
Las auditorias realizadas han contribuido al mejoramiento de su entidad



El 57% de los auditados calificó como buena la contribución de las auditorías al mejoramiento de la CGDS, seguido por 27% que lo considero excelente, así mismo 13% lo califica aceptable y un 3% como malo.

PREGUNTA 2.4)

El trato proporcionado por nuestros funcionarios es



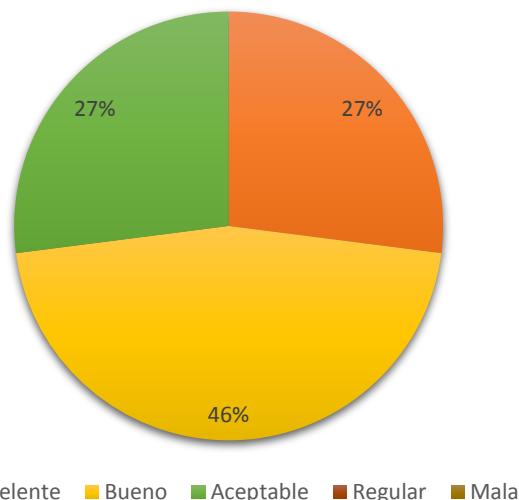
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Mala

El 41% de los auditados calificó como bueno el trato recibido por los funcionarios de la CGDS, seguido por 40% que lo considero excelente y un 19% aceptable.



PREGUNTA 2.5)

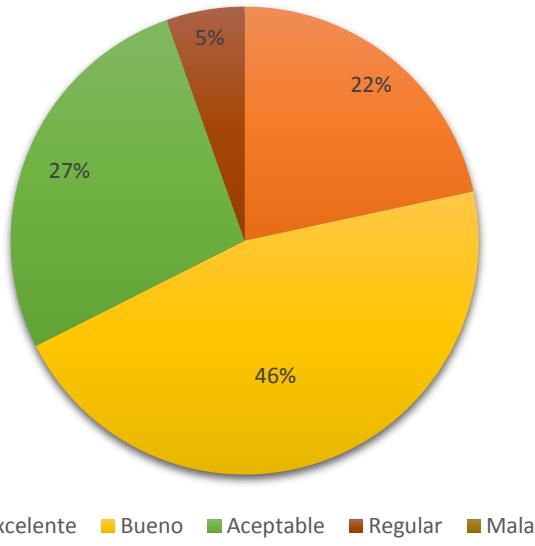
El cumplimiento de nuestros funcionarios para atender citas y presentar informes es



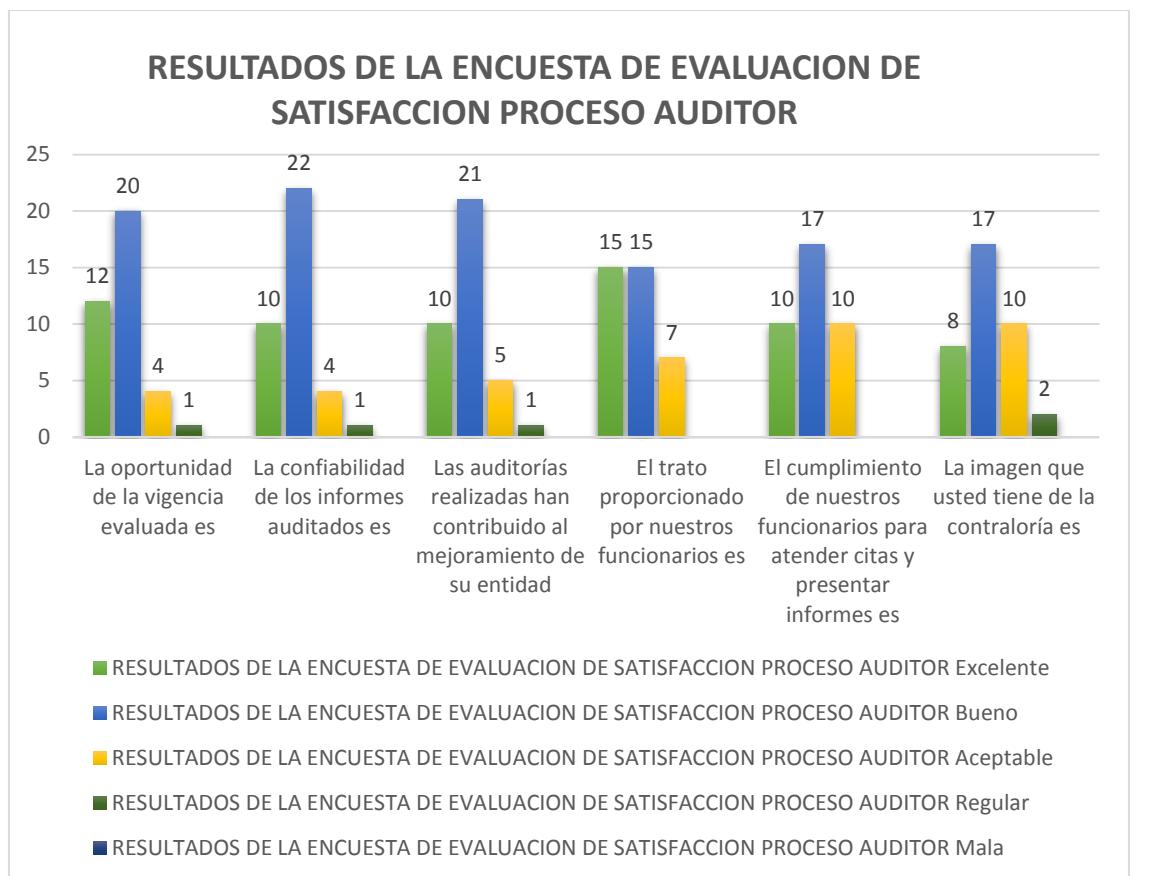
El 46% de los auditados calificó como bueno el cumplimiento de nuestros funcionarios para la presentación de citas e informes a la CGDS, seguido por 27% que lo considero excelente y el 27% aceptable.

PREGUNTA 2.6)

La imagen que usted tiene de la contraloría es



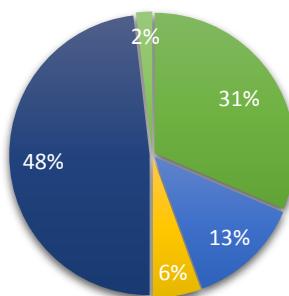
El 46% de los auditados calificó como bueno la imagen que tiene de la CGDS, seguido por 27% que lo considero aceptable, un 22% lo calificó excelente, y por último el 5% lo considera como mala.



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	17	7	3	0	26	0	1

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



■ Radio ■ Prensa ■ Televisión ■ Afiches, volantes, cartillas ■ Página Web ■ Correos Electronicos ■ Otros



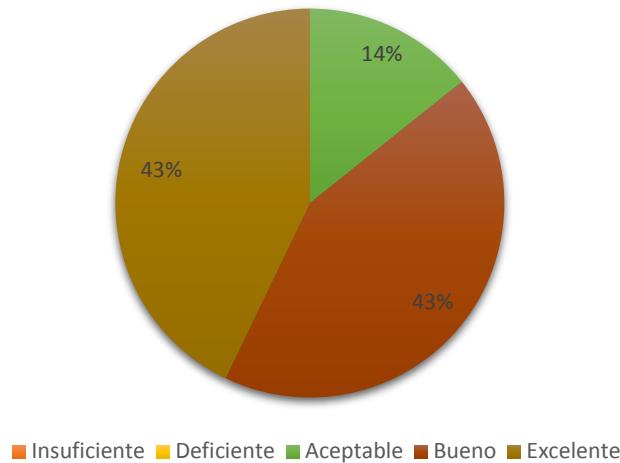
El 48% de los clientes encuestados respondieron recibir información por la página web, el 31% recibe información por medio de la radio, así mismo 13% por la prensa, un 6% por la televisión y el 2% reciben información por otros medios.

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

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 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			1	3	3
Dentro del proceso de responsabilidad fiscal sus requerimientos han sido atendidos oportunamente				3	4
Como ha sido el apoyo que ha recibido de la contraloría general del Dpto. de Sucre				3	4
Como califica la competencia (habilidad, competencia, destreza) del grupo de responsabilidad fiscal de la contraloría general del Dpto. de Sucre				1	6

PREGUNTA 3.1)

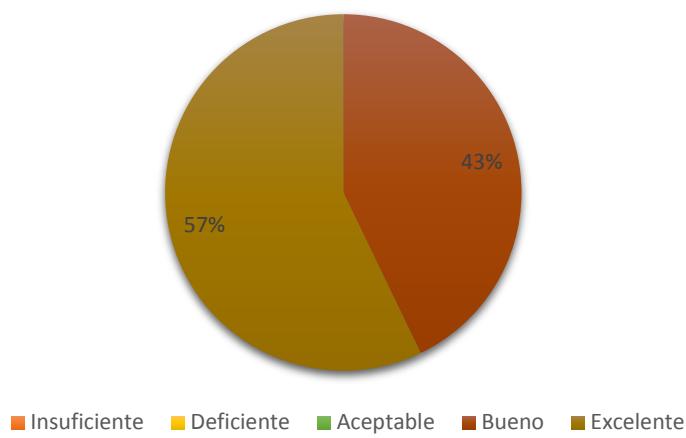
En la apertura de procesos de responsabilidad fiscal han tenido la posibilidad de ser contravertidos en su totalidad



El 43% de los clientes calificó como excelente y buena la posibilidad de controvertir procesos de responsabilidad fiscal llevados por la CGDS, seguido por 14% que lo considero aceptable.

PREGUNTA 3.2)

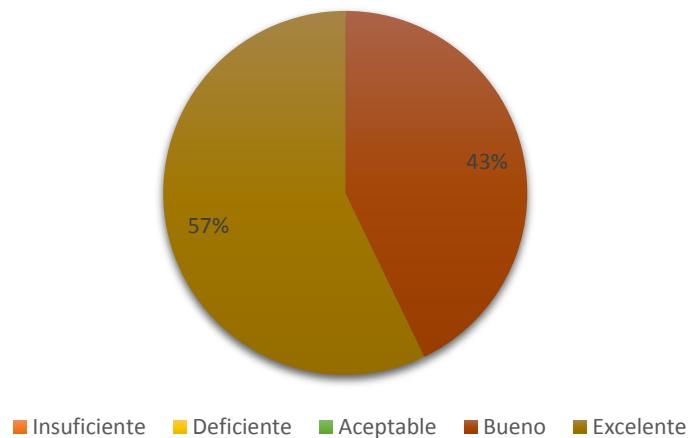
Dentro del proceso de responsabilidad fiscal sus requerimientos han sido atendidos oportunamente



El 57% de los clientes calificó como excelente la atención oportuna de los procesos de responsabilidad fiscal llevados por la CGDS, seguido por 43% que lo considero buena.

PREGUNTA 3.3)

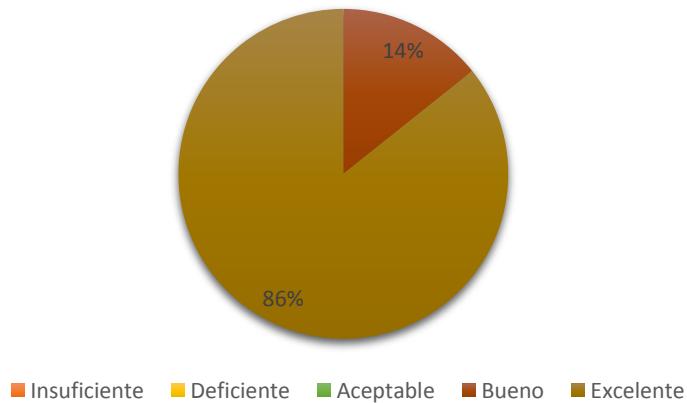
Como ha sido el apoyo que a recibido de la contraloria general del Dpto. de Sucre



El 57% de los clientes calificó como excelente el apoyo recibido por parte de la CGDS de los procesos de responsabilidad fiscal llevados, seguido por 43% que lo considera bueno.

PREGUNTA 3.4)

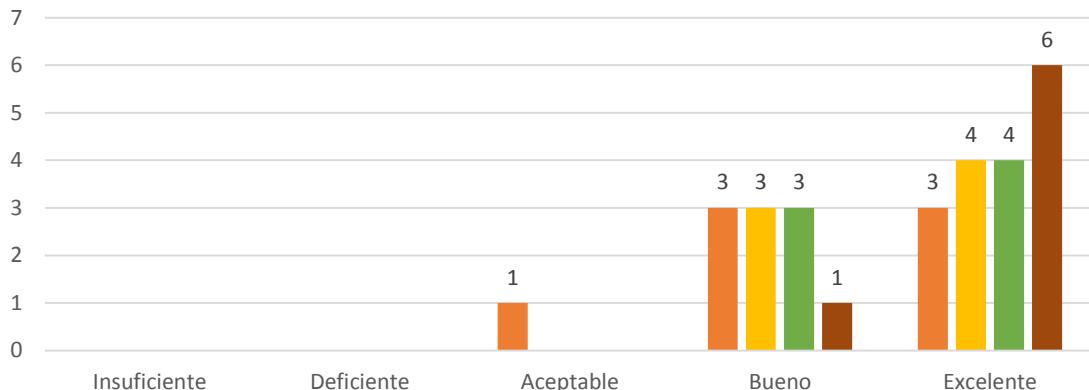
Como califica la competencia (habilidad, competencia, destreza) del grupo de responsabilidad fiscal de la contraloria general del Dpto. de Sucre



El 86% de los clientes calificó como excelente las destrezas del grupo de responsabilidad fiscal de la CGDS de los procesos de responsabilidad fiscal llevados, seguido por 14% que lo considera buena.



**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES
PROCESOS DE RESPONSABILIDAD FISCAL**



■ En la apertura de procesos de responsabilidad fiscal han tenido la posibilidad de ser contraventidos en su totalidad

■ Dentro del proceso de responsabilidad fiscal sus requerimientos han sido atendidos oportunamente

■ Como ha sido el apoyo que a recibido de la contraloria general del Dpto. de Sucre

■ Como califica la competencia (habilidad, competencia, destreza) del grupo de responsabilidad fiscal de la contraloria general del Dpto. de Sucre

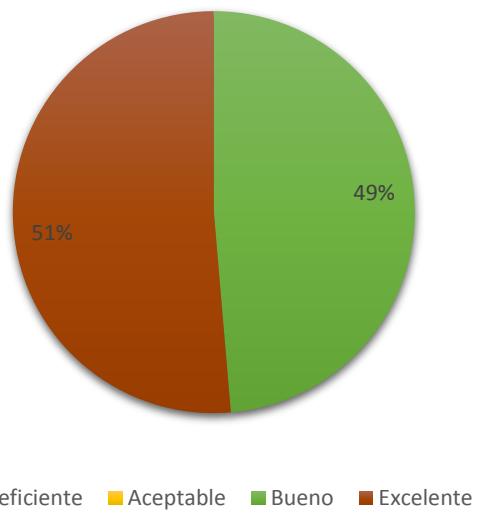


ANEXO 4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CAPACITACIÓN

ENCUESTA SATISFACCIÓN CAPACITACIÓN				
	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Los objetivos de la capacitación fueron claros.			18	19
Los contenidos de la capacitación fueron suficientes para alcanzar los objetivos propuestos.	1	3	17	16
La capacitación fue relevante y útil.	4	9	13	11
Los materiales que recibió fueron acertados y suficientes.	2	4	16	15
Las presentaciones fueron claras y fáciles de seguir.	1		17	19
El contenido fue oportuno y de calidad.		2	15	20
La capacitación fue suficiente para implementar los conocimientos en su trabajo.	2	3	13	19
Los expositores dominan los temas tratados.			11	26
Los expositores tienen dominio de grupo.		1	10	26
Los expositores estimulan la participación e intercambio de ideas y experiencias.		3	14	20
La organización en el soporte logístico fueron apropiados.		2	20	15
La sesión o sesiones se cumplieron en el horario dispuesto.		3	20	14

PREGUNTA 4.1)

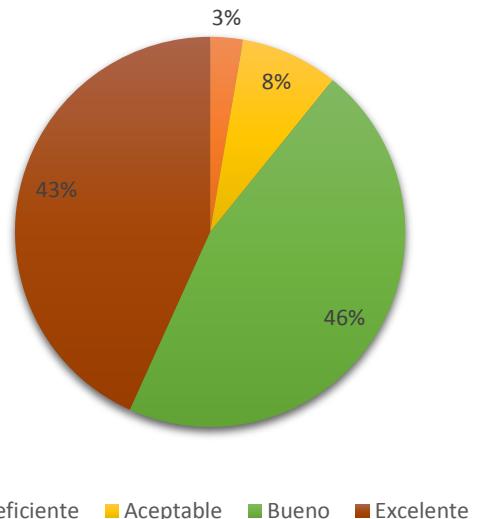
Los objetivos de la capacitación fueron claros.



El 51% de los clientes calificó como excelente los objetivos de la capacitación fueron claros recibido por parte de la CGDS de los procesos de responsabilidad fiscal llevados, seguido por 49% que lo considera buena.

PREGUNTA 4.2)

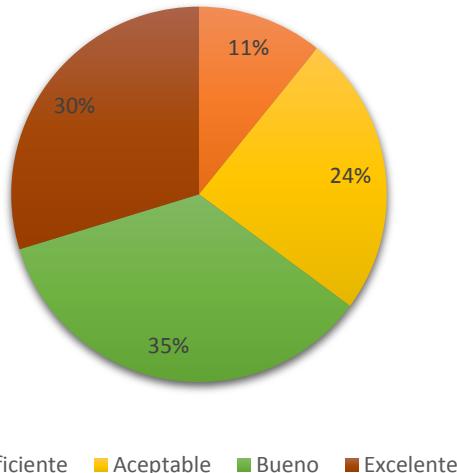
Los contenidos de la capacitación fueron suficientes para alcanzar los objetivos propuestos.



El 46% de los auditados calificó como buena los contenidos de la capacitación por el grupo de la CGDS, seguido por 43% que lo considero excelente y un 8% aceptable y un 3% deficiente.

PREGUNTA 4.3)

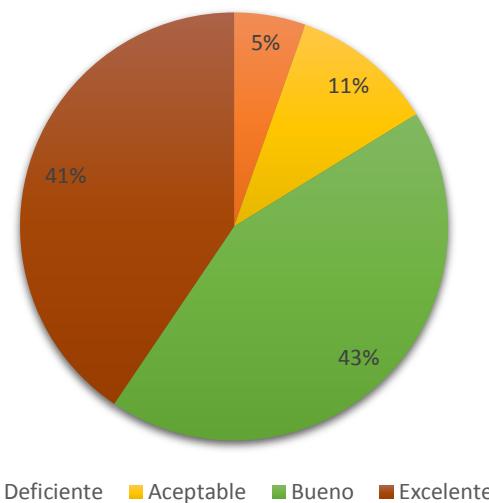
La capacitación fue relevante y útil.



El 35% de los auditados calificó como buena la capacitación siendo relevante y útil por el grupo de la CGDS, seguido por 30% que lo considero excelente, un 24% aceptable y un 11% como deficiente.

PREGUNTA 4.4)

Los materiales que recibió fueron acertados y suficientes.

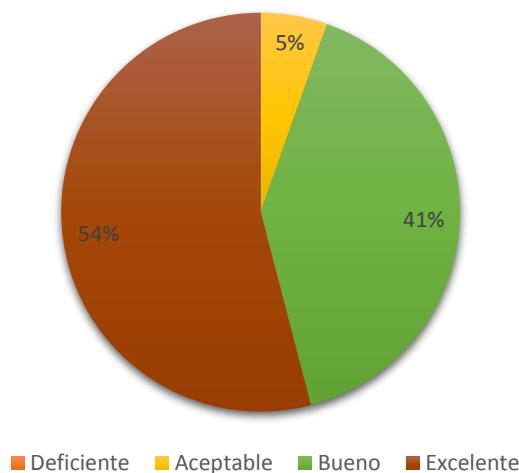


El 43% de los auditados calificó como buena los materiales recibidos por el grupo de la CGDS, seguido por 41% que lo considero excelente, un 11% aceptable, y el 5% como deficiente.



PREGUNTA 4.5)

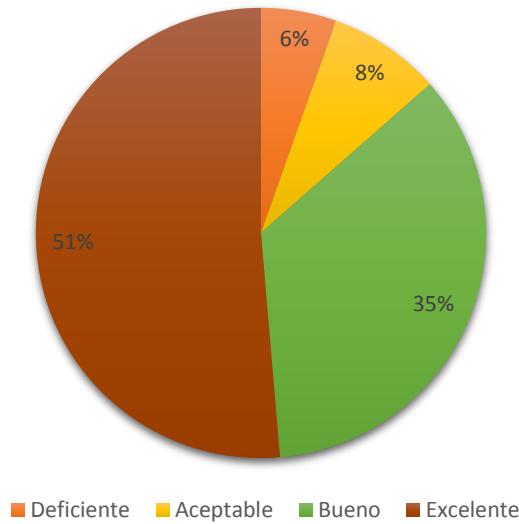
El contenido fue oportuno y de calidad.



El 54% de los auditados calificó como excelente el contenido fue oportuno y de calidad recibidos por el grupo de la CGDS, seguido por 41% que lo considero bueno y un 5% aceptable.

PREGUNTA 4.6)

La capacitación fue suficiente para implementar los conocimientos en su trabajo.

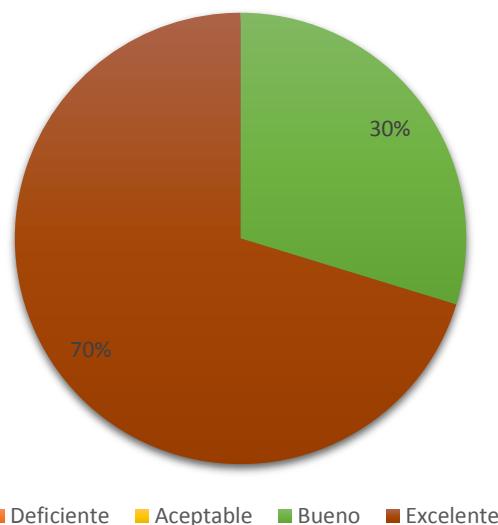


El 51% de los auditados calificó como excelente la capacitación recibidos por el grupo de la CGDS, seguido por 35% que lo considero bueno, un 8% aceptable, y un 6% deficiente.



PREGUNTA 4.7)

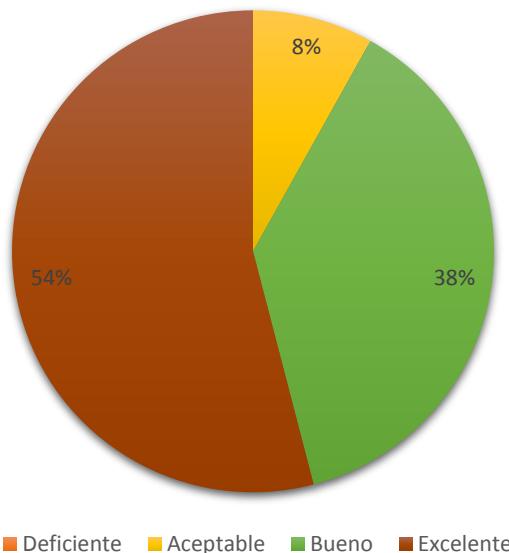
Los expositores dominan los temas tratados.



El 70% de los auditados calificó como excelente el dominio de los temas tratados recibidos por el grupo de la CGDS, seguido por 30% que lo considero bueno.

PREGUNTA 4.8)

Los expositores estimulan la participación e intercambio de ideas y experiencias.

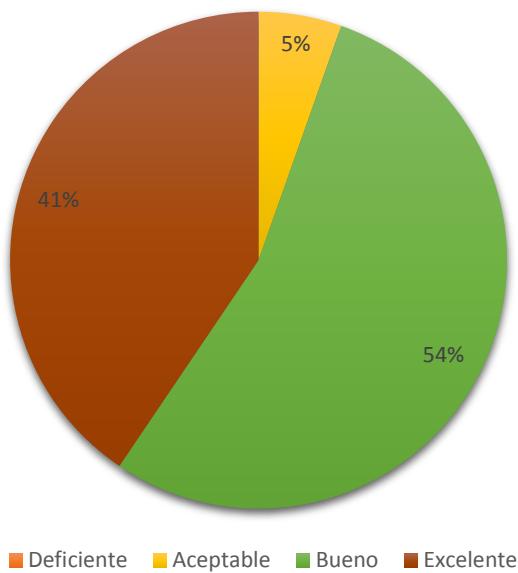


El 54% de los auditados calificó como excelente la capacitación estimulación para la participación e intercambio de ideas y experiencias recibidos por el grupo de la CGDS, seguido por 35% que lo considero bueno y un 8% aceptable.

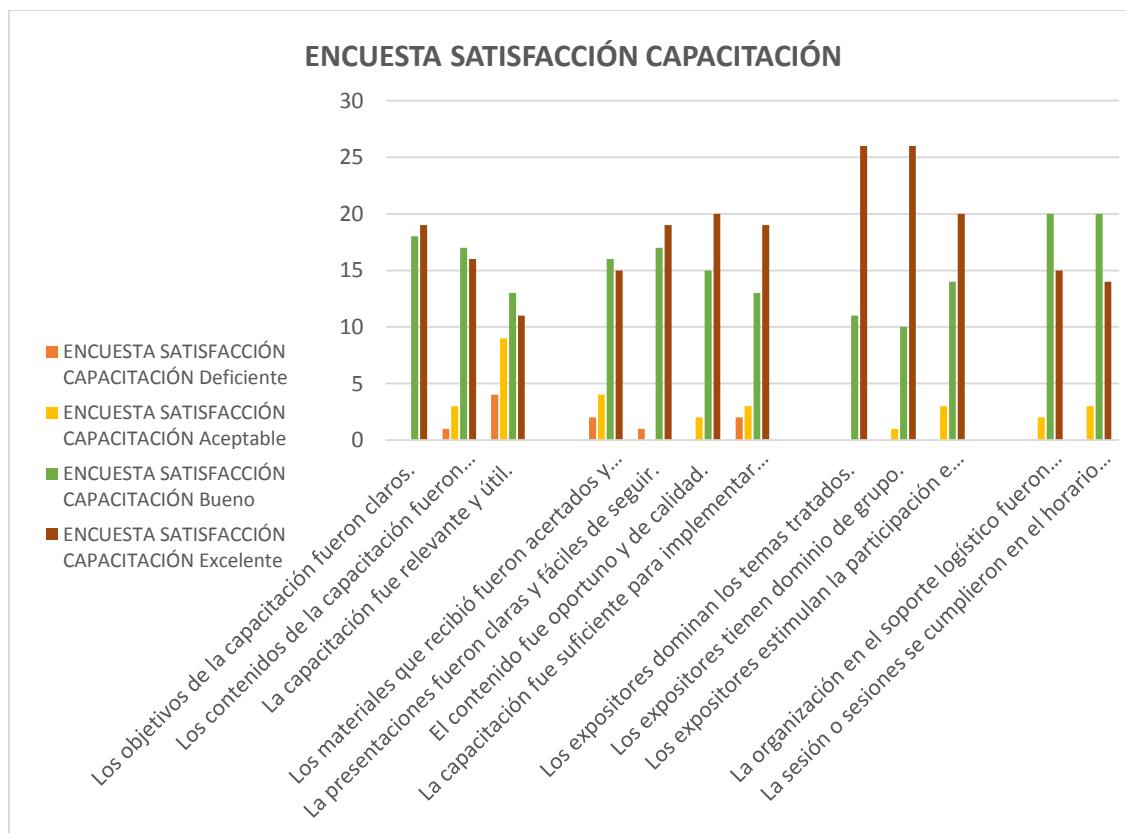


PREGUNTA 4.9)

La organización en el soporte logístico fueron apropiados.



El 54% de los auditados calificó como buena la organización en el soporte logístico recibidos por el grupo de la CGDS, seguido por 41% lo considero excelente y un 5% aceptable.





CONCLUSIONES

Del proceso de percepción realizado teniendo en cuenta la información arrojada para conocer el grado de satisfacción de clientes de la CGDS 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 y apropiación por parte de nuestros clientes en las respuestas emitidas de manera oportuna por la CGDS.
- Las TIC como herramientas facilitadoras y esenciales, han sido el medio de comunicación que domina en nuestros clientes para la recepción de respuestas por parte de la CGDS frente a las solicitudes realizadas son los medios digitales (página web, redes sociales, correos electrónicos etc.), siendo ésta la más utilizada y de la misma manera contribuyendo a la ley de cero papel y política de antitramites propuestas por el gobierno nacional.
-
- La competitividad trazada de nuestros funcionarios para ofrecer un buen servicio han mejorado significativamente, los resultados arrojados de la encuesta de evaluación de satisfacción frente a los procesos adelantados por el auditor fueron calificados como excelente y buenos de manera general, lo que contribuye a los procesos de mejoramiento de los procesos que se realizan en la CGDS.
- Ofrecer con calidad es el fin establecido por toda empresa u entidad que quiere demostrar su capacidad y efectividad. Los resultados de la encuesta de satisfacción de los clientes frente a los procesos de responsabilidad fiscal arrojaron favorable y significativamente resultados de los cuales fueron calificados como excelentes y buenos de manera general.

2. Aspectos por Mejorar

- Dentro de la satisfacción de trámites de PQR, debido al intento continuo por mejorar aspectos relevantes del servicio, ésta debe contemplar estrategias para el mejoramiento del servicio de derecho de petición que instauran los clientes, los cuales aplicando el tiempo requerido legal del mismo sigue siendo evaluado como un servicio aceptable; dichas estrategias deben ir

Con miras a ofrecer y mejorar la calidad del servicio, en donde éste sea agilizado, eficiente en el tiempo previsto por la ley del tal forma el solicitante sienta satisfacción del requerimiento.

- El proceso de acompañamiento debe estar en continuo mejoramiento (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 seguir ofreciendo un mejor servicio a nuestros clientes.

El presente informe se emite en la ciudad de Sincelejo a los 18 días del mes de Julio del 2016.

(ORIGINAL FIRMADO POR)

FRANK ALAIN FUENTES BALOCO
Asesor de Planeación CGDS