

**INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCION AL
CIUDADANO II TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 2024**

GOBERNACION DEL CESAR

OFICINA DE ASUNTOS INTERNOS

2024

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO II TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 2024

INTRODUCCION

En nuestro continuo esfuerzo por mejorar la calidad de los servicios y la experiencia de nuestros ciudadanos, La Gobernación del Departamento del Cesar, ha diseñado esta Encuesta de Satisfacción Ciudadana, considerando que la opinión ciudadana es muy importante para desempeña un papel fundamental en la manera en que podemos optimizar nuestras políticas, programas y servicios.

A través de esta encuesta, buscamos comprender mejor las expectativas del ciudadano y evaluar el nivel de satisfacción con respecto a diversos aspectos de nuestra gestión. Los resultados nos proporcionarán una visión clara de lo que estamos haciendo bien y las áreas en las que debemos realizar ajustes para servirle mejor.



FORMATO ENCUESTA PRESENCIAL

La encuesta presencia está compuesta por 4 preguntas, donde el ciudadano podrá expresarse de forma espontánea sobre la atención recibida.



ENCUESTA PRESENCIAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Respetado Ciudadano la Gobernación del Departamento del Cesar lo invita a diligenciar esta encuesta, con el fin de conocer su nivel de satisfacción frente a los trámites de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) y servicios que brinda la Entidad.

1. ¿Qué oficina o secretaria atendió su solicitud y que tramite realizo en la entidad?

 2. ¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?
 - En los términos de ley
 - Tuve que esperar, pero contestaron
 - Insuficiente
 - No recibí respuesta
 3. ¿se siente satisfecho con la atención recibida por parte del funcionario de la Gobernación?
 - Altamente Satisfecho
 - Medianamente satisfecho
 - No satisfecho
 4. ¿Qué sugerencias nos hace, para mejorar los trámites, servicios y atención al ciudadano en la Gobernación del Cesar?

- Si tiene inconformidad, déjenos su contacto o correo electrónico.
Celular: _____
Correo electrónico: _____

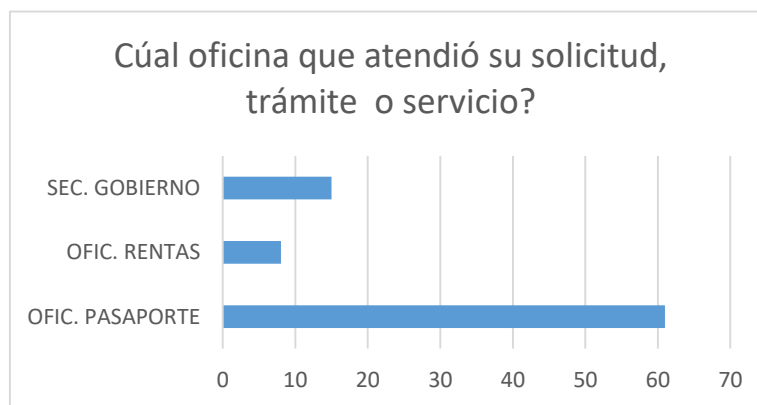
Calle 16 No. 12-120 Edificio Alfonso López Michelsen, Valledupar, Cesar –
Atención a la ciudadanía: 01-8000-954-099 / (605)-5885602, contactenos@cesar.gov.co

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA ENCUESTA PRESENCIAL

(Encuestado 84)

Pregunta No. 1.

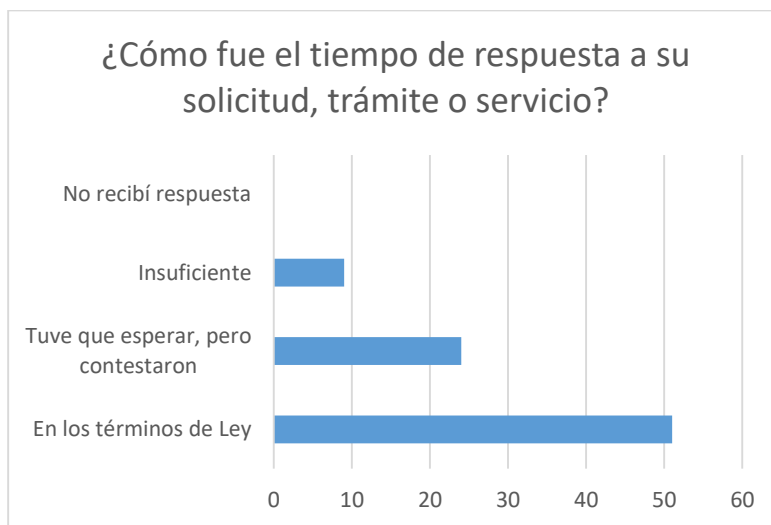
¿Qué oficina o Secretaría atendió su solicitud, y que trámite realizó en la Entidad?	
SECRETARIA DE GOBIERNO	15
OFICINA RENTAS	8
OFICINA DE PASAPORTE	61
TOTAL	84



Los ciudadanos visitan con más frecuencia la Oficina de Pasaporte con 72.62%, seguida de la Secretaría de Gobierno 17.86% y la Oficina de Rentas con el 9,52%

Pregunta No. 2.

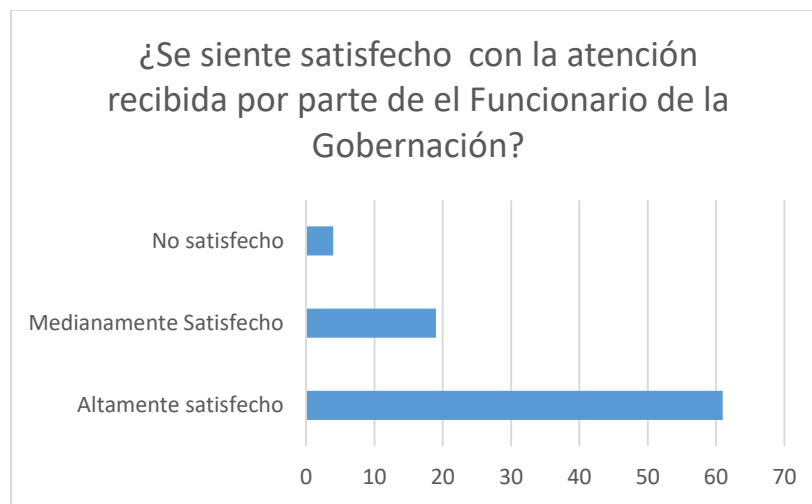
¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?	
En los términos de Ley	51
Tuve que esperar, pero contestaron	24
Insuficiente	9
No recibí respuesta	
TOTAL	84



En esta pregunta el 60,7% de los ciudadanos contestaron que su solicitud, trámite o servicio fueron atendidos en los términos de ley, seguido del 28,6% que tuvieron que esperar, pero les contestaron y el 10,7% contestó que fue insuficiente su respuesta.

Pregunta No. 3

¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte de el Funcionario de la Gobernación?	
Altamente satisfecho	61
Medianamente Satisfecho	19
No satisfecho	4
TOTAL	84



En esta pregunta, el 72,6% de los ciudadanos manifestaron estar altamente satisfechos, un 22,6% dice estar medianamente satisfecho y un 4,8% se siente insatisfecho.



FORMATO ENCUESTA VIRTUAL

14/8/24, 12:37

ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA

ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA

Respetado ciudadano, la Gobernación del Cesar lo invita a diligenciar esta encuesta con el fin de conocer su nivel de satisfacción frente a los trámites de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) y servicios que brinda la Entidad.

** Indica que la pregunta es obligatoria*

ENCUESTA

1. 1. ¿Has realizado algún trámite o servicio? ¿indíquenos cuál? *

2. 2. ¿Qué canal utilizó para realizar su solicitud, trámite o servicio? *

Marca solo un óvalo.

- Presencial
- Correo electrónico
- Página web
- Teléfono fijo
- WhatsApp



3. ¿Qué oficina o secretaría atendió su solicitud, trámite o servicio ? *

Marca solo un óvalo.

- Archivo
- Control Interno Disciplinario
- Control Interno de Gestión
- Centro de Información
- Despacho del Gobernador
- Gestión Humana
- Oficina de Asuntos Internos
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Contabilidad
- Oficina Jurídica
- Oficina de Paz
- Oficina de Política Social
- Oficina de Pasaporte
- Oficina de Rentas
- Oficina TIC
- Secretaría de Agricultura
- Secretaría de Ambiente
- Secretaría de Cultura y Turismo
- Secretaría de Deporte
- Secretaría de Educación
- Secretaría General
- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Minas
- Secretaría de Planeación



14/8/24, 12:37

ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA

4. 4. ¿Qué trámite o servicio realizó en la entidad? *

5. 5. ¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?

Marca solo un óvalo.

- En los términos de Ley
- Tuve que esperar, pero me contestaron
- Insuficiente
- No recibí respuesta

6. 6. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del funcionario de la Gobernación del Cesar? *

Marca solo un óvalo.

- Altamente satisfecho
- Medianamente satisfecho
- No satisfecho

7. 7. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar los trámites, servicios y la atención al ciudadano en la Gobernación del Cesar? *



14/05/24, 12:37

ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA

8. Si tiene inconformidad, dejenos sus datos (nombre, correo y celular)

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA VIRTUAL

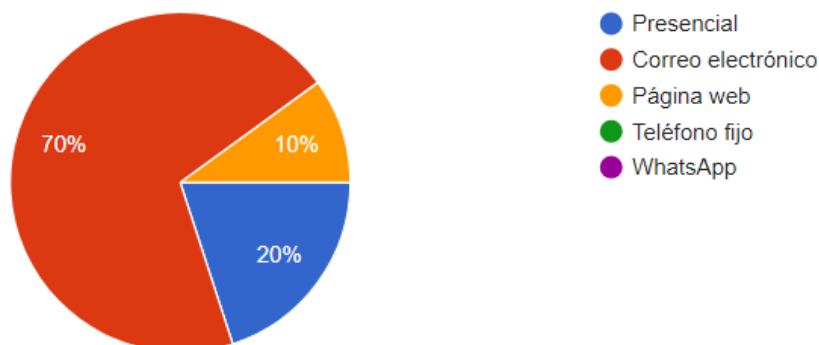
(Encuestados 45)

1. ¿Has realizado algún trámite o servicio? ¿indíquenos cuál?

El 100% los ciudadanos respondieron que si han hecho algún trámite en esta entidad, e indicaron el trámite realizado.

2. ¿Qué canal utilizó para realizar su solicitud, trámite o servicio?

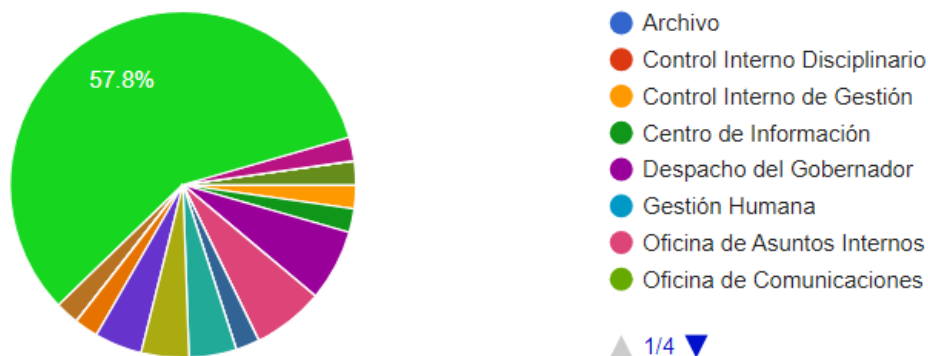
10 respuestas



En esta pregunta, el 70% utilizó el correo electrónico como herramienta para realizar su petición, seguido de un 20 % lo hizo de forma presencial y un 10% la Página web de esta Entidad.

3. ¿Qué oficina o secretaría atendió su solicitud, trámite o servicio ?

45 respuestas



La pregunta No. 3, nos arroja un resultado que muestra que un 57.8% de los ciudadanos encuestados fue atendido por el Centro de Información de esta entidad.

4. ¿Qué trámite o servicio realizó en la entidad?

Los ciudadanos indicaron el tipo de trámite o servicio que realizaron en esta Entidad, esto nos permitió conocer cuál es el trámite que más solicitan en la entidad.

5. ¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?

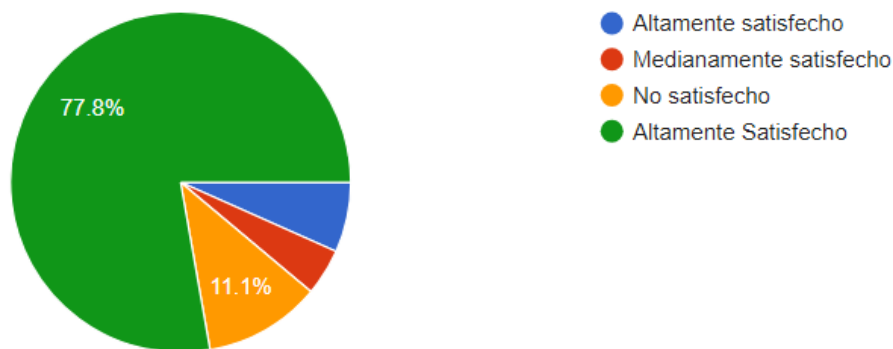
45 respuestas



En la Pregunta No. 5, el 80% de los ciudadanos encuestados manifiesta que su solicitud fue respondida en los términos de ley, un 15.6 % dice que no recibió respuesta y un 4,4% tuvo que esperar per le contestaron.

6. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del funcionario de la Gobernación del Cesar?

45 respuestas



En la pregunta No. 6, el 77.8 de los ciudadanos encuestados dicen estar altamente satisfechos con la atención recibida y el 11.1 % no está satisfecho.

CONCLUSIÓN

Los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana revelan que un 72.6 de los encuestados de forma presencia y el 77.8% de los encuestados virtuales, se sienten satisfechos con los servicios y condiciones proporcionados por nuestra administración. Este alto nivel de satisfacción es un indicativo positivo de que nuestras políticas y acciones están alineadas en gran medida con las expectativas y necesidades de la comunidad.

Sin embargo, aunque la mayoría de los ciudadanos expresan un grado de satisfacción, es fundamental no perder de vista el 22.2% de encuestados que manifestaron insatisfacción o neutra. Este grupo representa una oportunidad para la mejora continua. Para abordar sus preocupaciones y elevar aún más el nivel de satisfacción general, es esencial identificar y comprender las áreas específicas donde existen deficiencias y trabajar en soluciones efectivas.

Nos comprometemos a redoblar esfuerzos para mejorar y ajustar nuestros servicios de acuerdo con los comentarios recibidos.



YARCELYS LEONOR RANGEL
Asesora de Asuntos Internos

Proyectó:	Lina M. Ibarra Rueda – Karol T. Peña L.
Revisó:	Yarcely L. Rangel Restrepo