



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO IV TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2024

OFICINA DE ASUNTOS INTERNOS

2024



INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO IV TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2024

INTRODUCCION

La Gobernación del Cesar, comprometida con el bienestar y desarrollo de sus habitantes, presenta la Encuesta de Satisfacción Ciudadana correspondiente al cuarto trimestre del año 2024, con el objetivo de conocer la percepción y el nivel de satisfacción de la población en relación con los servicios, programas y políticas implementadas durante este período.

A través de esta encuesta, buscamos obtener valiosa información que permita identificar las fortalezas y áreas de oportunidad en la gestión pública, asegurando que nuestras acciones respondan de manera efectiva a las necesidades de la ciudadanía.

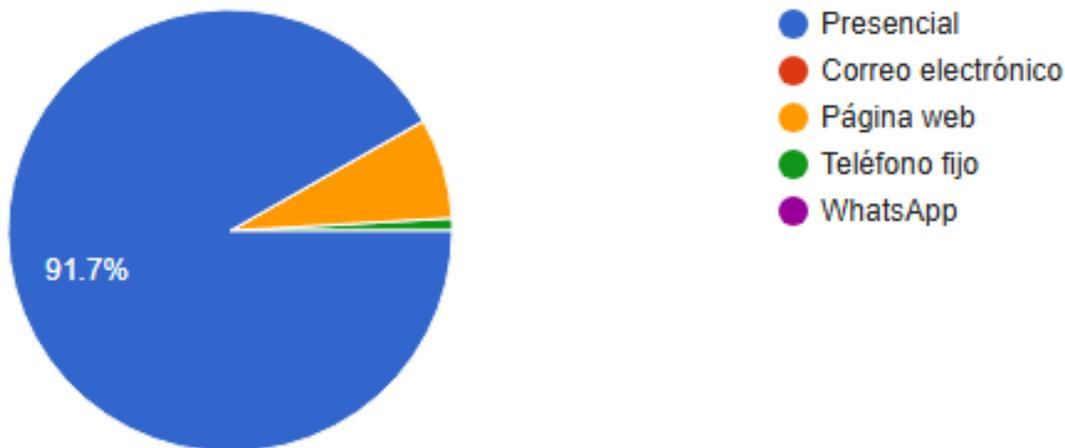
La participación de la ciudadanía es fundamental para continuar mejorando la calidad del servicio en esta Entidad.

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

Número encuestados: 109

Canal que usaron los encuestados

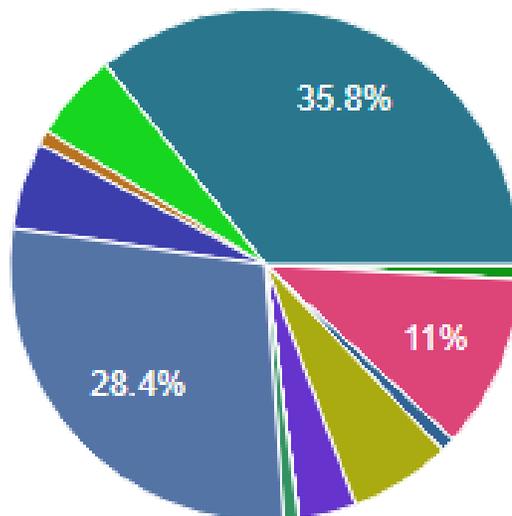
CANAL	CANTIDAD
PRESENCIAL	100
PAGINA WEB	8
WHATSAPP	1
TOTAL	109



Pregunta No. 1.

Cuál oficina atendió su solicitud?

Secretarías u Oficinas	CANTIDAD
SECRETARIA SALUD	35,8 %
SECRETARIA DE DEPORTES	28,4 %
OFICINA DE ASESORES	11%
OFICINA DE PASAPORTE	6,4 %
SECRETARIA EDUCACION	5,5 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	5,5%
OFICINA DE RENTAS	3,7 %
CENTRO DE INFORMACION	0,9 %
OFICINA JURIDICA	0,9 %
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	0,9 %
SECRETARIA GENERAL	0,9%
TOTAL	100 %



La Secretaría de Salud en esta encuesta fue la tuvo el porcentaje más alto de encuestados.

Pregunta No. 2.

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

<i>En los términos de Ley</i>	84,4 %
<i>Tuve que esperar, pero contestaron</i>	11 %
<i>Insuficiente</i>	0,9 %
<i>No recibí respuesta</i>	3,7 %
TOTAL	100 %



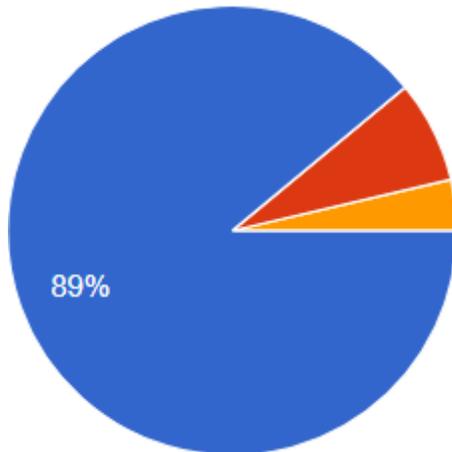
Análisis

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto al cumplimiento de los plazos y procedimientos establecidos por la ley, con un 84,4% de satisfacción en cuanto al cumplimiento normativo. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje (11%) que experimentó retrasos en las respuestas, y un pequeño grupo (3,7%) que no recibió respuesta. El porcentaje de insatisfacción es mínimo (0,9%), pero se deben considerar medidas para reducir los tiempos de espera y asegurar una respuesta efectiva para todos.

Pregunta No. 3

¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del Funcionario de la Gobernación?

<i>Altamente satisfecho</i>	89 %
<i>Medianamente Satisfecho</i>	7,3 %
<i>No satisfecho</i>	3,7 %
TOTAL	100



- Altamente satisfecho
- Medianamente satisfecho
- No satisfecho

Análisis:

Los resultados son en su mayoría muy positivos, con un 89% de los encuestados expresando una alta satisfacción con la atención del funcionario. Sin embargo, un pequeño porcentaje de usuarios (7,3%) tiene una satisfacción más moderada, y otro pequeño grupo (3,7%) está insatisfecho. Aunque la mayoría de las experiencias fueron positivas, hay áreas para mejorar en la calidad del servicio, especialmente para reducir la insatisfacción de ese pequeño grupo y mejorar aún más la experiencia de quienes están medianamente satisfechos.



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

Estas sugerencias proporcionadas por los encuestados abarcan una variedad de comentarios, tanto positivos como algunas áreas de mejora, como son:

Comentarios Positivos:

La mayoría de los encuestados expresaron una gran satisfacción con la atención recibida. Comentarios como "todo excelente", "excelente atención por los funcionarios" y "muy buena atención" son recurrentes, lo que refleja que, en términos generales, los funcionarios están cumpliendo con las expectativas de la ciudadanía.

Áreas de Mejora:

Varias sugerencias mencionan la necesidad de mejorar el sistema de turnos, que los trámites sean más ágiles o que se reduzca el tiempo de espera, mejorar los sistemas virtuales para hacer los trámites más sencillos y rápidos, "implementación de sistemas de Braille" para personas con discapacidad visual. Esto refleja una preocupación por la inclusión y la modernización.

CONCLUSIÓN

La mayoría de los encuestados está muy satisfecha con la atención recibida, pero hay un número pequeño que señala algunas áreas de mejora, como la gestión de turnos, la agilidad de los trámites, la mejora en los sistemas virtuales, y la infraestructura. A pesar de estos puntos de mejora, los comentarios sugieren que la atención es generalmente eficiente y cordial, destacando la amabilidad y profesionalismo de los funcionarios como aspectos clave.



YARCELY LEONOR RANGEL RESTREPO
Asesora de Asuntos Internos

Anexo: formatos encuesta presencial y virtual

Proyectó:	Lina M. Ibarra Rueda
Revisó:	Yarcely L. Rangel Restrepo



FORMATO ENCUESTA VIRTUAL

14/05/24, 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



14/5/24, 12:37

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 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? *



14/5/24, 12:37

ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA

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



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: _____