GOBERNACIÓN DEL CESAR

# INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
# II TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO DE 2026

**OFICINA DE ASUNTOS INTERNOS**
**GOBERNACIÓN DEL CESAR**
**2026**

## INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Cesar, comprometida con el bienestar y desarrollo de sus habitantes, presenta el informe de la Encuesta de Satisfacción y Atención al Ciudadano correspondiente al II trimestre de 2026 (abril a junio). El ejercicio tiene como propósito conocer la percepción de la ciudadanía frente a la atención recibida, los canales utilizados, los tiempos de respuesta y la gestión de las dependencias, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de los trámites y servicios.

## TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

**Número de encuestas diligenciadas: 65**

### Canales utilizados por los encuestados

| Canal | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|
| Correo electrónico | 25 | 38,5% |
| Presencial | 22 | 33,8% |
| WhatsApp | 11 | 16,9% |
| Página web | 7 | 10,8% |

### Dependencia u oficina que atendió la solicitud

| Secretaría u oficina | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|
| Secretaría de Gobierno | 32 | 49,2% |
| Despacho del Gobernador | 5 | 7,7% |
| Oficina de Rentas | 5 | 7,7% |
| Oficina de Asuntos Internos | 3 | 4,6% |
| Archivo | 3 | 4,6% |
| Oficina de Política Social | 2 | 3,1% |
| Secretaría de Salud | 2 | 3,1% |
| Secretaría de Hacienda | 2 | 3,1% |
| Centro de Información | 2 | 3,1% |
| Oficina TIC | 1 | 1,5% |
| Oficina de Pasaporte | 1 | 1,5% |
| Tesorería | 1 | 1,5% |
| Control Interno de Gestión | 1 | 1,5% |
| Oficina Jurídica | 1 | 1,5% |
| Secretaría General | 1 | 1,5% |
| Secretaría de Infraestructura | 1 | 1,5% |
| Control Interno Disciplinario | 1 | 1,5% |
| Secretaría de Educación | 1 | 1,5% |

### Pregunta: ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?

| Calificación | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|
| En los términos de ley | 41 | 63,1% |
| No recibí respuesta | 15 | 23,1% |
| Tuve que esperar, pero me contestaron | 7 | 10,8% |
| Insuficiente | 2 | 3,1% |

Base de cálculo: 65 respuestas válidas de tiempo de respuesta.

### Pregunta: ¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del funcionario?

| Nivel de satisfacción | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|
| Altamente satisfecho | 42 | 64,6% |
| No satisfecho | 13 | 20,0% |
| Medianamente satisfecho | 10 | 15,4% |

Base de cálculo: 65 respuestas válidas de satisfacción.

### Gestión de la solicitud o servicio

| Calificación registrada | Cantidad |
|---|---|
| Excelente | 32 |

Esta pregunta presenta respuestas registradas únicamente en este trimestre; los resultados corresponden a los datos disponibles en el archivo.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Durante el trimestre se recibieron 65 encuestas. La dependencia con mayor número de registros fue Secretaría de Gobierno (32 respuestas; 49,2%). El canal con mayor uso fue Correo electrónico (25 respuestas; 38,5%).

En cuanto al tiempo de respuesta, 41 personas (63,1%) indicaron que recibieron atención en los términos de ley, mientras que 15 (23,1%) manifestaron no haber recibido respuesta. También se registraron usuarios que tuvieron que esperar, aunque finalmente recibieron contestación, y respuestas que calificaron como insuficientes.

Respecto de la satisfacción, 42 personas (64,6%) señalaron estar altamente satisfechas, 10 (15,4%) medianamente satisfechas y 13 (20,0%) no satisfechas. Estos resultados permiten identificar tanto experiencias favorables como casos que requieren revisión y seguimiento.

## SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES DE LOS CIUDADANOS

- Se reconocen experiencias positivas y comentarios de agradecimiento por la eficiencia, la actitud y la atención de los funcionarios.
- Se solicita mejorar la oportunidad de las respuestas y reducir los tiempos de espera, especialmente para solicitudes y trámites radicados.
- Se señalan oportunidades de mejora en los canales de atención telefónica, WhatsApp y correo electrónico, así como en la posibilidad de consultar en línea el estado de las solicitudes.
- Se propone fortalecer la orientación para realizar pagos y trámites de manera virtual, y mejorar la organización de la atención en la Oficina de Pasaportes.

## CONCLUSIÓN

En el segundo trimestre se observa una mayoría de respuestas de alta satisfacción y una proporción importante de usuarios que reportó atención dentro de los términos de ley. No obstante, las respuestas que indican ausencia de contestación y las observaciones sobre demoras y canales de contacto requieren acciones de mejora y seguimiento por parte de las dependencias.

La encuesta constituye un insumo para orientar acciones de mejora continua en la atención al ciudadano y fortalecer la confianza en la gestión institucional.



**YARCELY LEONOR RANGEL RESTREPO**
Asesora de Asuntos Internos

Anexo: Reporte de respuestas de la encuesta de satisfacción ciudadana.
Proyectó: Hebert E. Varela Molinares
Revisó: Yarcely L. Rangel Restrepo