GOBERNACIÓN DEL CESAR

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
I TRIMESTRE DE ENERO A MARZO 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 I trimestre de 2026 (enero a marzo). 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: 12

Canales utilizados por los encuestados

Canal	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	7	58,3%
Página web	2	16,7%
Presencial	2	16,7%
WhatsApp	1	8,3%

Dependencia u oficina que atendió la solicitud

Secretaría u oficina	Cantidad	Porcentaje
Secretaría de Gobierno	4	33,3%
Centro de Información	2	16,7%
Gestión Humana	2	16,7%
Oficina de Pasaporte	1	8,3%
Secretaría de Hacienda	1	8,3%
Secretaría de Educación	1	8,3%
Oficina de Comunicaciones	1	8,3%

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

Calificación	Cantidad	Porcentaje
En los términos de ley	6	50,0%
No recibí respuesta	3	25,0%
Tuve que esperar, pero me contestaron	2	16,7%
Insuficiente	1	8,3%

Base de cálculo: 12 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	5	41,7%
No satisfecho	4	33,3%
Medianamente satisfecho	3	25,0%

Base de cálculo: 12 respuestas válidas de satisfacción.
La pregunta sobre cómo fue la gestión de la solicitud o servicio no registra respuestas en el archivo para este trimestre.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Durante el trimestre se recibieron 12 encuestas. La dependencia con mayor número de registros fue Secretaría de Gobierno (4 respuestas; 33,3%). El canal con mayor uso fue Correo electrónico (7 respuestas; 58,3%).

En cuanto al tiempo de respuesta, 6 personas (50,0%) indicaron que recibieron atención en los términos de ley, mientras que 3 (25,0%) 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, 5 personas (**41,7%**) señalaron estar altamente satisfechas, 3 (**25,0%**) medianamente satisfechas y 4 (**33,3%**) no satisfechas. Estos resultados permiten identificar tanto experiencias favorables como casos que requieren revisión y seguimiento.

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES DE LOS CIUDADANOS

- Se solicita fortalecer la comunicación y el trato respetuoso al ingreso de la entidad, así como capacitar al personal que orienta y asigna turnos.
- Se pide mayor diligencia en la atención de trámites y respuestas de fondo a las solicitudes radicadas.
- Se plantea facilitar la consulta del estado de los radicados y hacer seguimiento a las solicitudes.
- También se registran comentarios positivos que reconocen el buen servicio recibido.

CONCLUSIÓN

Los resultados del primer trimestre muestran una percepción dividida: aunque la categoría de alta satisfacción fue la más frecuente, también se registraron niveles relevantes de insatisfacción y casos en los que los ciudadanos indicaron no haber recibido respuesta. Se recomienda reforzar el seguimiento a las solicitudes, la orientación inicial y la comunicación sobre el estado de los trámites.

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.
Proyecto: Hebert E. Varela Molinares
Revisó: Yarcely L. Rangel Restrepo