

**INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCION AL
CIUDADANO III TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2024**

OFICINA DE ASUNTOS INTERNOS

2024

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO IITRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE 2024

INTRODUCCION

La Gobernación del Cesar, en su motivación por mejorar los servicios y la atención al ciudadano que se brinda en esta entidad, ha llevado a cabo una encuesta con el objetivo de conocer las percepciones y expectativas de los mismos ante la gestión pública de esta entidad. Esta encuesta es una herramienta clave para evaluar el desempeño de los funcionarios y servicios públicos que se ofrecen diariamente, identificar opciones de mejora continua y tomar decisiones informadas que beneficien a toda la población.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos, los cuales reflejan la voz de los ciudadanos en cuanto a su atención, los cuales permitirán orientar futuras políticas y acciones de manera efectiva, garantizando que las respuestas a los ciudadanos sean oportunas.

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?

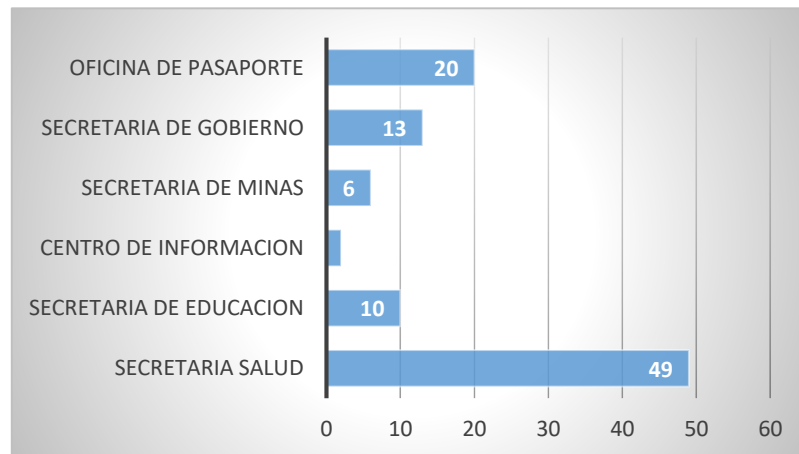
- Si tiene inconformidad, déjenos su contacto o correo electrónico.
Celular: _____
Correo electrónico: _____

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 PRESENCIAL
(Encuestados 100)

Pregunta No. 1.

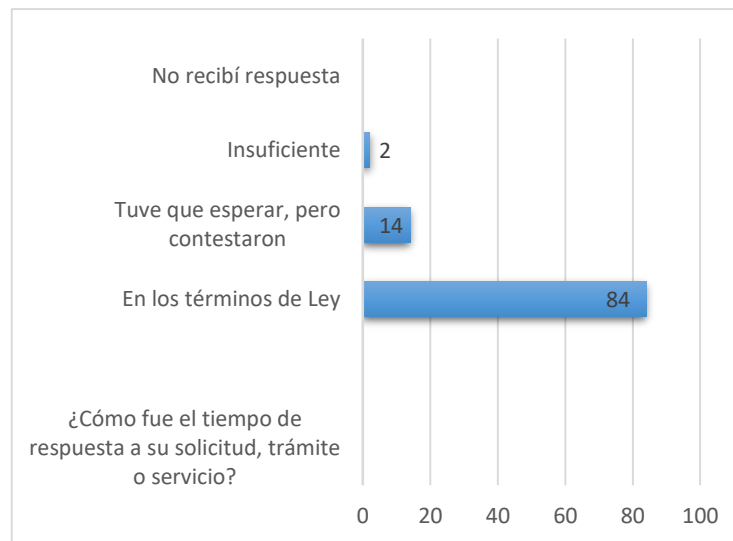
Cuál oficina atendió su solicitud?	
Secretarías u Oficinas	CANTIDAD
SECRETARIA SALUD	49
SECRETARIA DE EDUCACION	10
CENTRO DE INFORMACION	2
SECRETARIA DE MINAS	6
SECRETARIA DE GOBIERNO	13
OFICINA DE PASAPORTE	20
TOTAL	100



En este punto se observa que un 49% de los ciudadanos, visitaron con más frecuencia la secretaría de Salud, seguida de un 20% en la oficina de Pasaporte, un 13% en la Secretaría de Gobierno, un 10% en la Secretaría de Educación, un 6% en la Secretaría de Mina y el n 2 % en el Centro de Información.

Pregunta No. 2.

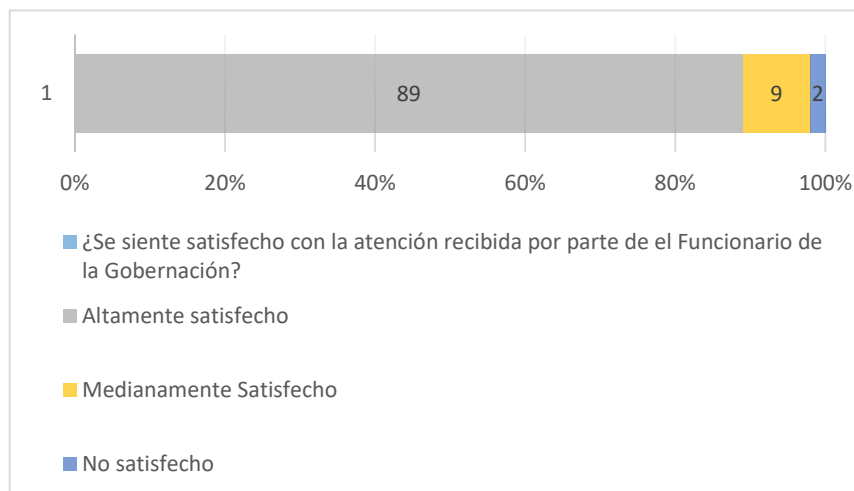
¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?	
En los términos de Ley	84
Tuve que esperar, pero contestaron	14
Insuficiente	2
No recibí respuesta	
TOTAL	100



En esta pregunta el 84% de los ciudadanos contestaron que su solicitud, trámite o servicio fueron atendidos en los términos de ley, seguido de un 14% que afirma que tuvieron que esperar, pero les contestaron y un 2% dice que fue insuficiente su respuesta.

Pregunta No. 3

¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del Funcionario de la Gobernación?	
Altamente satisfecho	89
Medianamente Satisfecho	9
No satisfecho	2
TOTAL	100



En esta pregunta, el 89% de los ciudadanos manifestaron estar altamente satisfechos, un 09% dice estar medianamente satisfecho y un 4,8% se siente insatisfecho.



FORMATO ENCUESTA VIRTUAL

14/6/24, 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. 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? *



14/5/24, 12:37

ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA

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

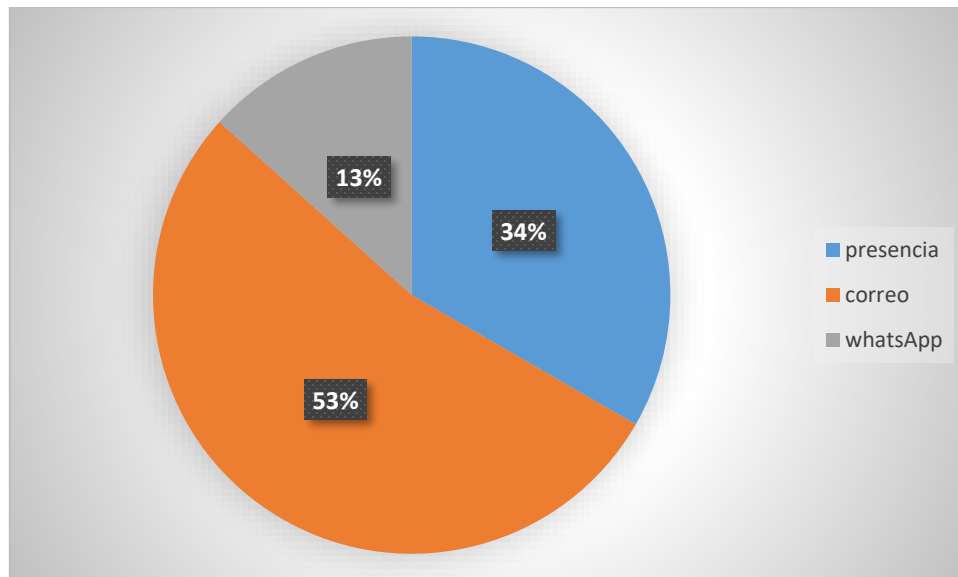
TABULACIÓN DE LA ENCUESTA VIRTUAL

(Encuestados 16)

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

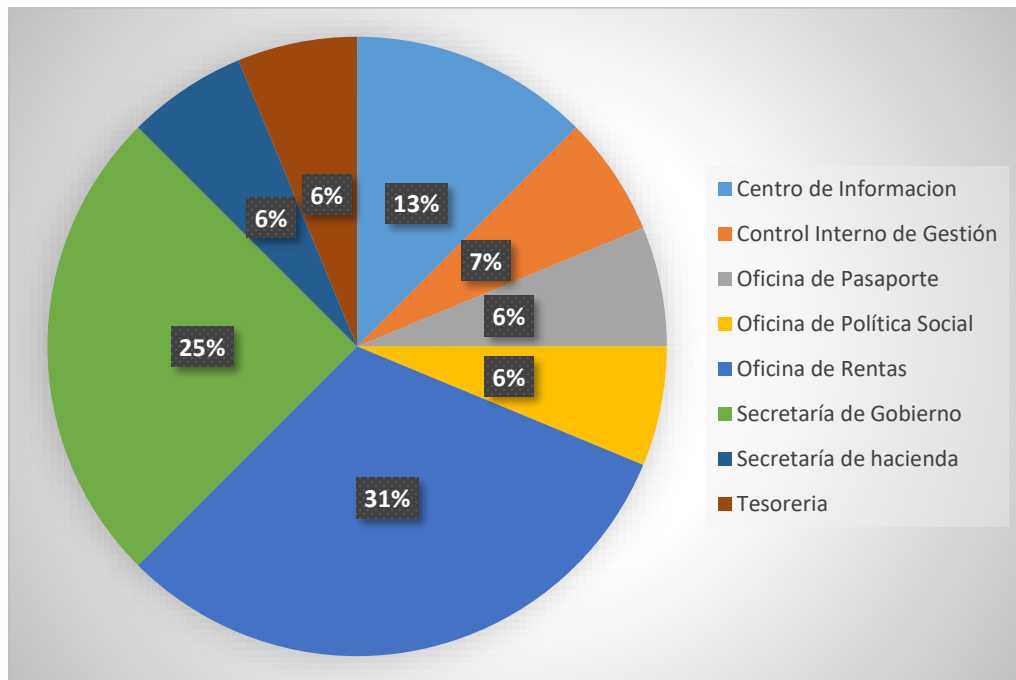
El total de los encuestados virtualmente, respondieron que, si han hecho algún trámite en esta entidad, e indicaron el trámite realizado, siendo el pago de impuestos el trámite más solicitado.

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



En esta pregunta, el 53% utilizó el correo electrónico como herramienta para realizar su petición, seguido de un 34 % que lo hizo de forma presencial y un 13% utilizó la red social whatsapp.

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

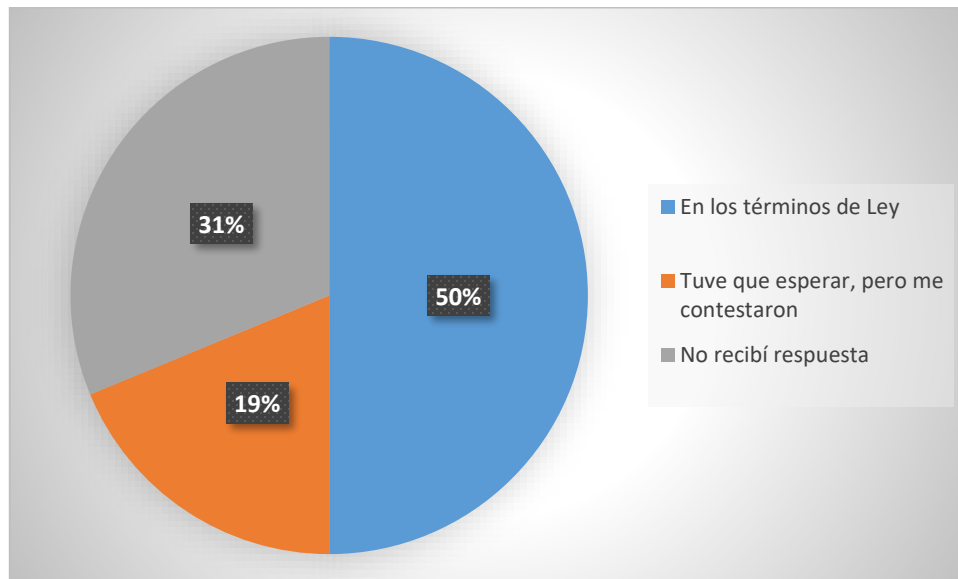


La pregunta No. 3, nos indica que las oficinas más visitadas fue la Oficina de Rentas con un 31% y la Secretaría de Gobierno con un 25%.

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

Los ciudadanos indicaron que el trámite de pago de impuestos fue el que más requirieron en esta Entidad.

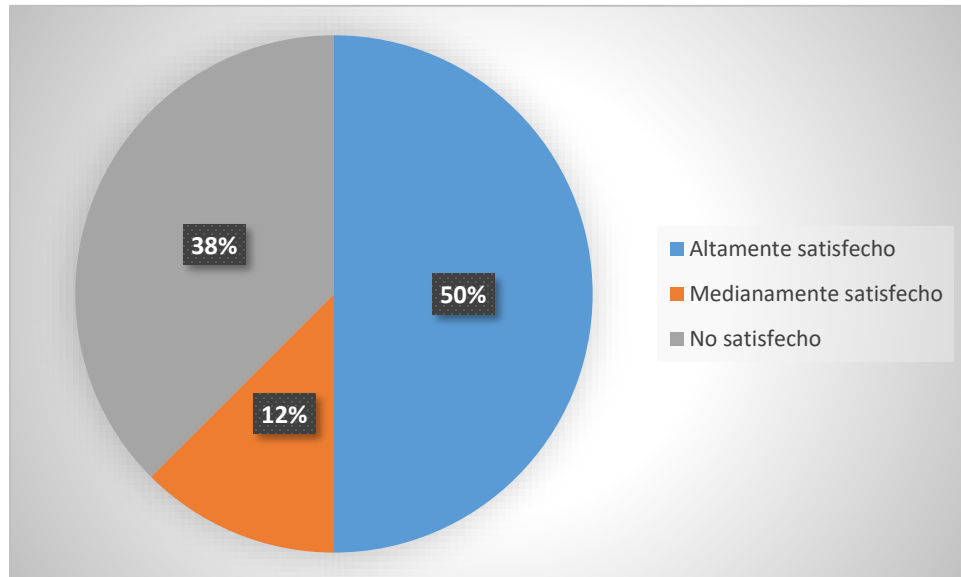
5. ¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?



En la Pregunta No. 5, el 50% de los ciudadanos encuestados manifiesta que su respuesta fue resuelta en los términos de ley, un 31 % no recibió una respuesta y el 19% tuvo que esperar, pero le contestaron.

Estos resultados destacan tanto aspectos positivos como áreas de oportunidad en la gestión de respuestas a los ciudadanos, siendo importante trabajar en la mejora de los tiempos de respuesta y la garantía de que todos los casos sean resueltos conforme a la normativa vigente.

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



En la pregunta No. 6, el 50% de los encuestado dice estar altamente satisfechos 38% no satisfecho y un 12% afirma estar medianamente satisfecho.

CONCLUSIÓN

Los resultados de esta encuesta, muestran una clara diferencia en la efectividad y eficiencia de los servicios presenciales frente a los virtuales.

- En cuanto a los servicios ofrecidos por la Gobernación.

En el ámbito presencial, la gran mayoría de los ciudadanos (84%), perciben que sus solicitudes fueron atendidas conforme a la ley, con un porcentaje pequeño experimentando demoras o respuestas insuficientes, esto sugiere que, aunque los servicios presenciales son más efectivos en términos de resolución y cumplimiento, los servicios virtuales necesitan mejorar en cuanto a tiempos de respuesta y efectividad para garantizar que todos los ciudadanos reciban atención oportuna y conforme a las normativas.

- En cuanto a la atención del funcionario de la Gobernación.

Tanto presencial como virtual, ha sido percibida de manera positiva, pero con áreas de oportunidad.

En la atención presencial, el nivel de satisfacción es notablemente alto, con un 89% de satisfacción, indicando que más apreciada por los ciudadanos, posiblemente debido a la rapidez o la comodidad del servicio. Sin embargo, aún hay un pequeño porcentaje de ciudadano, que no está completamente satisfecho o tiene que esperar, lo que podría reflejar áreas de mejora en la accesibilidad de la información.

En la atención virtual, aunque el 50% de los ciudadanos están altamente satisfechos (50%), una proporción considerable (38%) no está satisfecha, lo que sugiere que existen aspectos a mejorar

En general, la atención presencial parece ser más valorada por los ciudadanos que la virtual, a pesar de esto, es crucial que se sigan optimizando ambos tipos de atención para asegurar la plena satisfacción de todos los ciudadanos.



YARCELY LEONOR RANGEL RESTREPO
Asesora de Asuntos Internos

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