INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
III TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE 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 III trimestre de 2026 (julio a septiembre). 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.

La información aquí presentada se obtuvo del reporte de respuestas del formulario de satisfacción ciudadana.

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

Número de encuestas diligenciadas: 34

Canales utilizados por los encuestados

Canal	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	21	61,8%
WhatsApp	6	17,6%
Presencial	5	14,7%
Página web	2	5,9%

Dependencia u oficina que atendió la solicitud

Secretaría u oficina	Cantidad	Porcentaje
Oficina de Rentas	10	29,4%
Secretaría de Gobierno	10	29,4%
Despacho del Gobernador	3	8,8%
Centro de Información	3	8,8%
Secretaría de Hacienda	2	5,9%
Oficina de Pasaporte	2	5,9%
Tesorería	1	2,9%
Oficina de Política Social	1	2,9%
Control Interno de Gestión	1	2,9%
Secretaría General	1	2,9%

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

Calificación	Cantidad	Porcentaje
No recibí respuesta	19	57,6%
En los términos de ley	6	18,2%
Tuve que esperar, pero me contestaron	6	18,2%
Insuficiente	2	6,1%

Base de cálculo: 33 respuestas válidas de tiempo de respuesta.

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

Nivel de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
No satisfecho	15	44,1%
Medianamente satisfecho	10	29,4%
Altamente satisfecho	9	26,5%

Base de cálculo: 34 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 34 encuestas. La dependencia con mayor número de registros fue Oficina de Rentas (10 respuestas; 29,4%). El canal con mayor uso fue Correo electrónico (21 respuestas; 61,8%).

En cuanto al tiempo de respuesta, 6 personas (18,2%) indicaron que recibieron atención en los términos de ley, mientras que 19 (57,6%) 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, 9 personas (26,5%) señalaron estar altamente satisfechas, 10 (29,4%) medianamente satisfechas y 15 (44,1%) no satisfechas. Estos resultados permiten identificar tanto experiencias favorables como casos que requieren revisión y seguimiento.

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES DE LOS CIUDADANOS

- Predominan solicitudes de respuesta oportuna a derechos de petición, solicitudes de reembolso y demás trámites radicados.
- Se pide mejorar la atención telefónica y los servicios web, y habilitar mecanismos que permitan consultar el estado de los trámites.
- Se recomienda fortalecer la comunicación con los usuarios, explicar claramente los procesos y cumplir los plazos informados.
- También se registran observaciones positivas y solicitudes de mayor agilidad y eficiencia en la atención.

CONCLUSIÓN

En el tercer trimestre se evidencia una alerta importante en la percepción ciudadana sobre los tiempos de respuesta: la categoría más frecuente fue no haber recibido respuesta y la satisfacción alta no fue mayoritaria. Se recomienda priorizar la revisión de solicitudes pendientes, el cumplimiento de términos legales, la atención de los canales telefónicos y digitales y la trazabilidad de los radicados.

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

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