**INFORME ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO 2022**

**MACROPROCESO: ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO**

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE**

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO**

Informe de encuestas realizadas del 18 al 22 de agosto de 2022, de forma presencial, con el fin de evaluar cómo fue la atención al usuario y los servicios prestados en las diferentes secretarías y áreas de la entidad.

- De 116 usuarios a los que se les solicitó diligenciar la encuesta para medir el grado de satisfacción, la diligenciaron de la siguiente manera: **Ver gráfica 1**

**Tipo de sexo**: masculino (55), femenino (61).

**gráfica 1**

**Edad:** de los 116 encuestados 6 marcaron entre 18 a 23 años, 15 entre 24 a 28 años, 7 entre 29 a 34 años, 9 entre 34 a 38 años, 14 entre 38 a 42, 7 entre 43 a 47 años, 6 entre 48 a 52 años, 8 entre 53 a 57 años, 11 entre 58 a 62 años, 11 entre 63 a 67 años, 5 entre 68 a 72 años, 4 entre 73 a 77 años, 1 entre 82 a 86 años, 1 entre 87 a 92 años, y 11 no marcaron ninguna casilla. **Ver tabla 1**

**Tabla 1**

1. A la pregunta si tiene algún vínculo laboral con la Gobernación, para saber si es cliente interno o externo, de los 116 encuestados 59 marcaron que no tienen ningún vínculo laboral, 36 si y 21 no marcaron. **Ver gráfica 2**

**¿Tiene usted alguna vinculación con la Gobernación de Norte de Santander?**

**Gráfica 2**

1. A la pregunta sobre el medio utilizado: 80 contestaron medio presencial, 30 medio electrónico y 6 medio telefónico. **Ver tabla 2**

**Seleccione el medio utilizado para acceder a los productos o servicios prestados por la Gobernación**.

**Tabla 2**

1. A la pregunta sobre la dependencia donde solicitó el servicio: Secretaría de Hacienda (91), Secretaría General (9), de los que 8 fueron para Pensiones y 1 para Talento Humano, Secretaría de Agua Potable (8), Secretaría de Fronteras – Pasaporte (7) y Secretaría de Desarrollo Social (1). **Ver tabla 3**

**Nombre de la dependencia donde solicitó el servicio:**

**Tabla 3**

1. A la pregunta marque con una X cómo fue el servicio, en la escala de 1 a 5, donde 5=Excelente; 4=Bueno; 3=Regular; 2=Malo, para lo cual se realizaron de acuerdo al medio utilizado así:

**Califique cómo fue el servicio**:

De los 30 usuarios que solicitaron el servicio de forma electrónica contestaron a las siguientes preguntas: - Le fue fácil presentar su solicitud en la página?, -concluyó exitosamente su solicitud? de los que 10 calificaron como excelente, 8 bueno y 12 regular. **Ver tabla 4**

**Califique cómo fue el servicio de manera Electrónico**

**Tabla 4**

De los 79 usuarios que solicitaron el servicio de forma presencial o escrito contestaron las siguientes 7 preguntas calificando de la siguiente manera:

* La atención recibida en la dependencia que atendió su solicitud: (51) calificaron como excelente, equivalente al 65%, (20) calificaron bueno el 25%, (8) regular el 10%.
* Agilidad del funcionario en el servicio prestado: (51) calificaron como excelente, equivalente al 65%, (20) calificaron bueno el 25%, (8) regular el 10%.
* Conocimiento por parte del funcionario respecto a su tema de interés: (51) calificaron como excelente, equivalente al 65%, (20) calificaron bueno el 25%, (8) regular el 10%.
* Amabilidad y disposición en la atención por parte del funcionario: (51) calificaron como excelente, equivalente al 65%, (20) calificaron bueno el 25%, (8) regular el 10%.
* Comodidad del sitio donde fue atendido: (50) calificaron como excelente, equivalente al 63%, (21) calificaron bueno el 27%, (8) regular el 10%.
* Satisfacción del servicio recibido: (51) calificaron como excelente, equivalente al 65%, (20) calificaron bueno el 25%, (8) regular el 10%.
* El tiempo de espera para la atención fue: (51) calificaron como excelente, equivalente al 65%, (20) calificaron bueno el 25%, (8) regular el 10%. **Ver tabla 5**

**Califique como fue el servicio de manera Presencial o escrito:**

**Tabla 5**

De los 6 usuarios que solicitaron el servicio de forma telefónica, contestaron las siguientes 5 preguntas calificando de la siguiente manera:

* Le contestaron: (5) calificaron como excelente, equivalente al 83% y (1) calificó como bueno, equivalente al 17%.
* Conocimiento por parte del funcionario respecto a su tema de interés: (5) calificaron como excelente, equivalente al 83% y (1) calificó como bueno, equivalente al 17%.
* Amabilidad y disposición por parte de la atención del funcionario: (5) calificaron como excelente, equivalente al 83% y (1) calificó como bueno, equivalente al 17%.
* Satisfacción con el servicio que recibió: (5) calificaron como excelente, equivalente al 83% y (1) calificó como bueno, equivalente al 17%.
* El tiempo de espera para la atención: (5) calificaron como excelente, equivalente al 83% y (1) calificó como bueno, equivalente al 17%. **Ver tabla 6**

**Califique como fue el servicio de manera si es medio telefónico:**

**Tabla 6**

De acuerdo a las calificaciones de regular, se tomarán medidas para poder mejorar el servicio en esas secretarías.