



## INFORME ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO- PRIMER TRIMESTRE 2023

### Introducción

El presente informe a las encuestas realizadas de forma presencial en el primer trimestre de 2023 para medir la satisfacción al usuario, tiene como fin evaluar cómo fue la atención y los servicios prestados a los usuarios en las diferentes secretarías y áreas de la entidad.

### Desarrollo

La encuesta fue aplicada a los usuarios de forma presencial aleatoriamente en las diferentes secretarías, se realiza de acuerdo al proceso de Atención de trámites y servicios al usuario, procedimiento Medición y análisis de la percepción del cliente, está compuesta de preguntas claves diseñadas para lograr identificar si son clientes internos o externos, el medio utilizado, la dependencia y el nivel de satisfacción con los servicios que recibe o trámites que realizan los usuarios en la Gobernación de Norte de Santander.

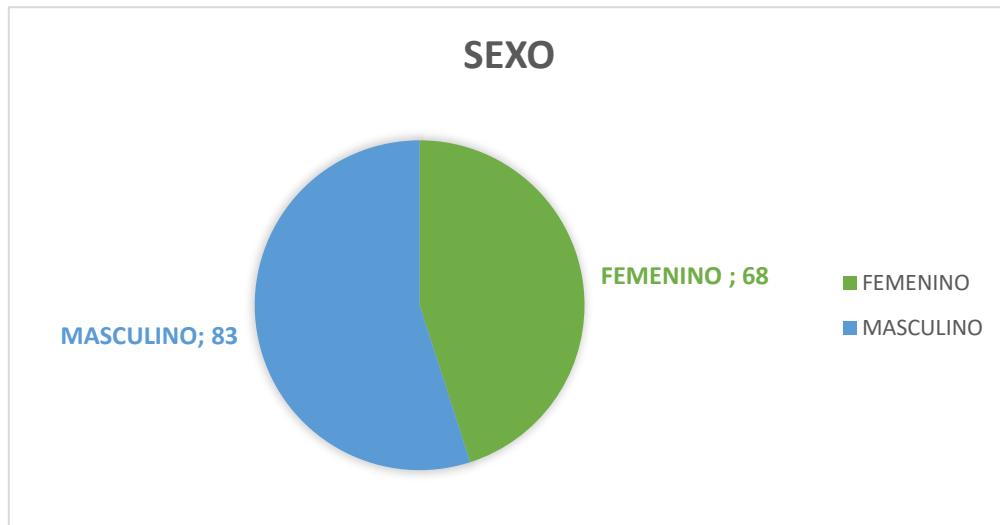
Se definió como población objetivo todas las personas residentes en el Departamento Norte de Santander, ya que todas son potencialmente clientes, incluyendo a los servidores públicos de la Gobernación.

Se determinó que para la Secretaría de Hacienda, secretaría de educación, Secretaría de Tránsito y la Oficina de Pasaportes, que tienen mayor demanda de atención a clientes, se aplicará un mayor número de encuestas aleatoriamente.

- De 151 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**



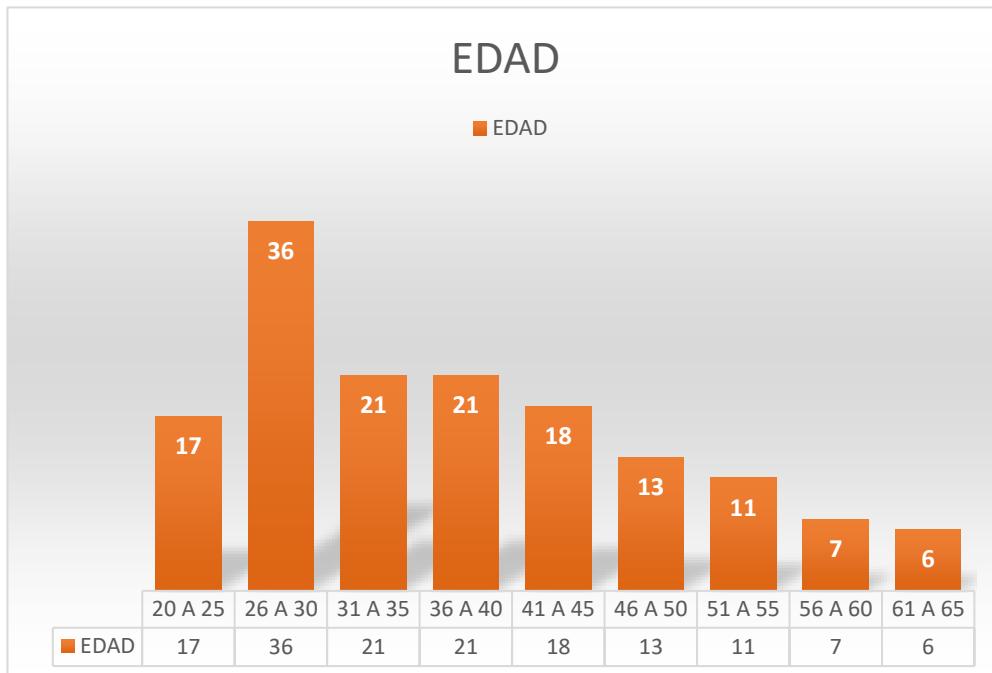
**Tipo de sexo:** masculino (83), femenino (68).



**Gráfica 1**

**Edad:** de los 151 encuestados 17 marcaron entre 20 a 25 años, 36 entre 26 a 30 años, 21 entre 31 a 35 años, 21 entre 36 a 40 años, 18 entre 41 a 45, 13 entre 46 a 50 años, 11 entre 51 a 55 años, 7 entre 56 a 60 años, 6 entre 61 a 65 años. **Ver tabla 1**

**Tabla 1**

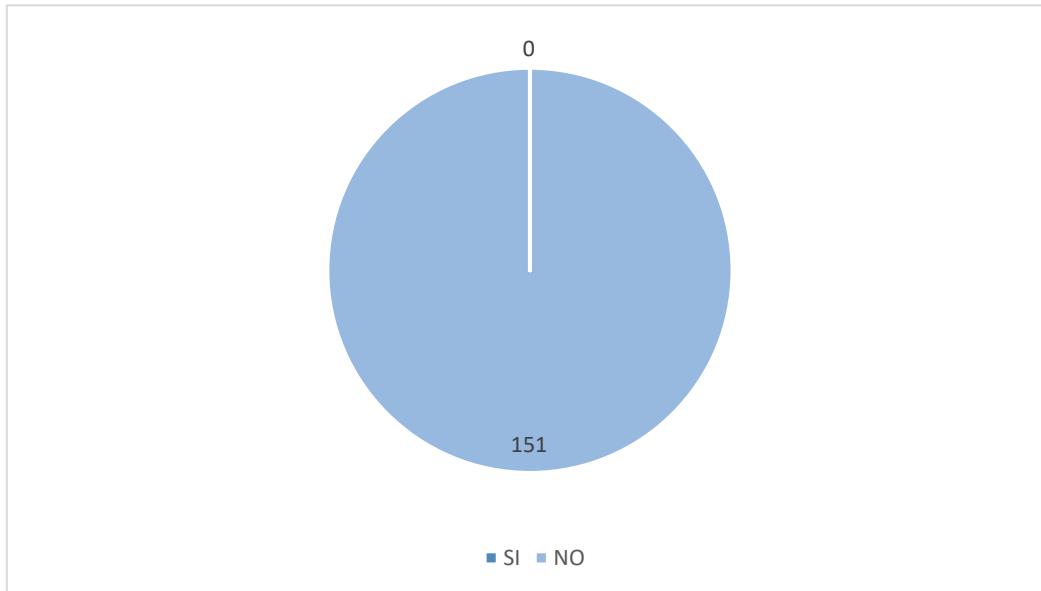




1. A la pregunta si tiene algún vínculo laboral con la Gobernación, para saber si es cliente interno o externo, de los 151 encuestados los 151 marcaron que no tienen ningún vínculo laboral, y 0 que si tienen vínculo laboral, a lo que se les determina como clientes externos. **Ver gráfica 2**

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

**Gráfica 2**

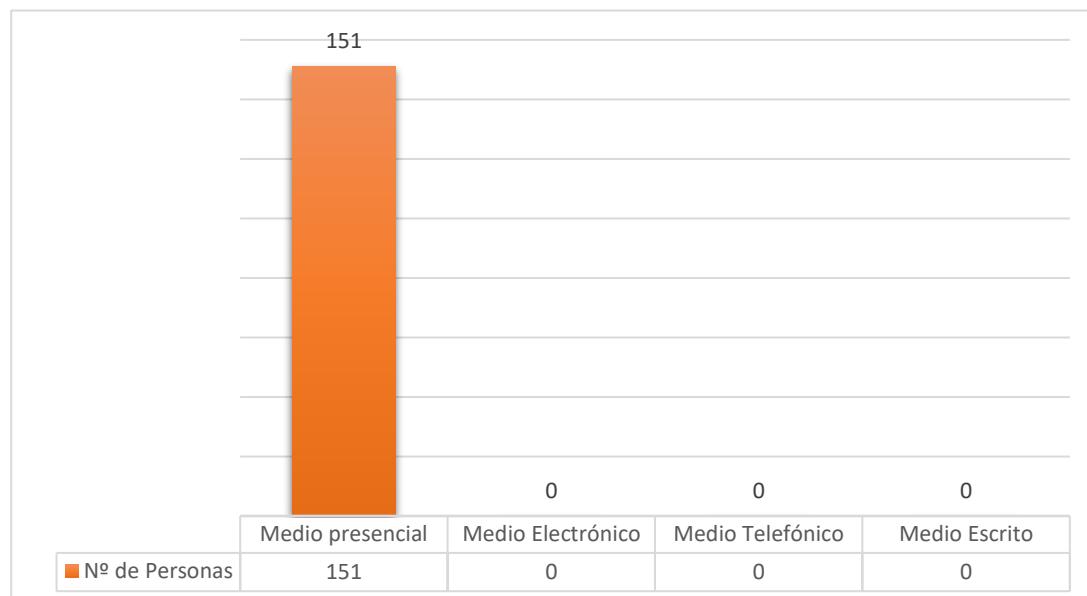




1. A la pregunta sobre el medio utilizado: los 151 encuestados contestaron medio presencial, 0 medio electrónico y 0 medio telefónico. Es evidente que los canales virtuales son los menos utilizados, prefieren solicitar los servicios de forma presencial de acuerdo a los 151 encuestados. **Ver tabla 2**

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

**Tabla 2**

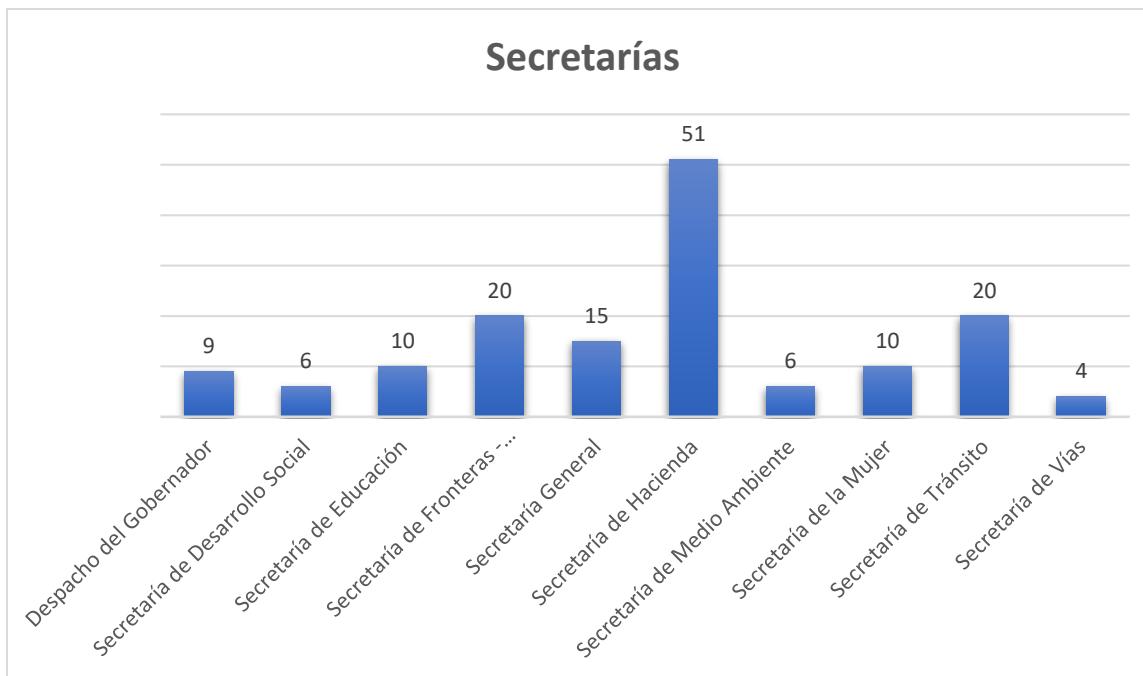




2. A la pregunta sobre la dependencia donde solicitó el servicio: Despacho del Gobernador (9), Secretaría de Desarrollo Social (6), Secretaría de Educación (10), Secretaría de Fronteras - Pasaportes (20), Secretaría General (15), Secretaría de Hacienda (51), Secretaría de Medio Ambiente (6), Secretaría de la Mujer (10), Secretaría de Tránsito (20), Secretaría de Vías (4), y **Ver tabla 3**

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

**Tabla 3**





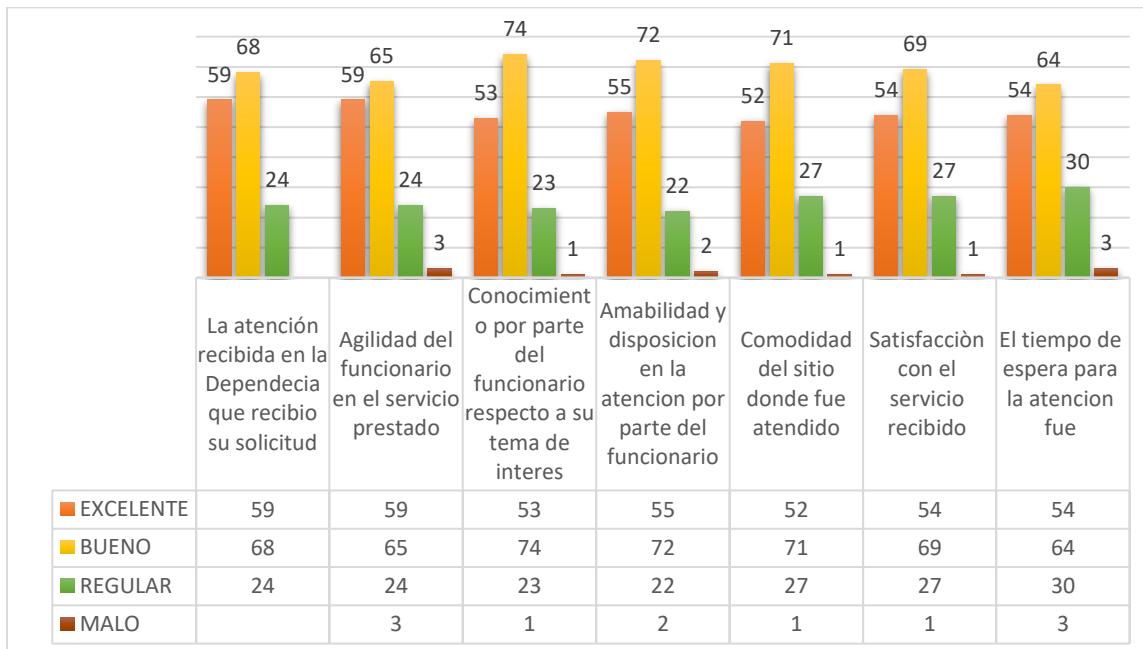
3. A partir de la pregunta 4 se le solicita al usuario marcar con una X cómo fue el servicio, en la escala de 1 a 5, donde 5=Excelente; 4=Bueno; 3=Regular; 2 y 1=Malo, para lo cual se realizaron de acuerdo al medio utilizado así:

**Califique cómo fue el servicio:**

De los 151 usuarios que solicitaron el servicio de forma presencial contestaron a las siguientes preguntas: La atención recibida en la dependencia que atendió su solicitud, Agilidad del funcionario en el servicio prestado, Conocimiento por parte del funcionario respecto a su tema de interés, Amabilidad y disposición en la atención por parte del funcionario, Comodidad del sitio donde fue atendido, Satisfacción con el servicio recibido y el tiempo de espera para la atención: **Ver tabla 4**

**Califique cómo fue el servicio de manera Presencial:**

**Tabla 4**





De los 151 usuarios que solicitaron el servicio de forma presencial, contestaron las preguntas calificando de la siguiente manera:

- La atención recibida en la dependencia que atendió su solicitud (59) calificaron como excelente, equivalente al 39% y (68) calificó como bueno, equivalente al 45% y (24) calificó regular equivalente al 16%
- Agilidad del funcionario en el servicio prestado solicitud (59) calificaron como excelente, equivalente al 39% y (65) calificó como bueno, equivalente al 43%, (24) calificó regular equivalente al 16% y (3) calificó malo equivalente al 2%
- Conocimiento por parte del funcionario respecto a su tema de interés: (53) calificaron como excelente, equivalente al 35% y (74) calificó como bueno, equivalente al 49%, (23) calificó regular equivalente al 15% y (1) calificó malo equivalente al 1%
- Amabilidad y disposición por parte de la atención del funcionario: (55) calificaron como excelente, equivalente al 36% y (72) calificó como bueno, equivalente al 48%, (22) calificó regular equivalente al 14% y (2) calificó malo equivalente al 2%
- Comodidad del sitio donde fue atendido: (52) calificaron como excelente, equivalente al 34% y (71) calificó como bueno, equivalente al 47%, (27) calificó regular equivalente al 18% y (1) calificó malo equivalente al 1%
- Satisfacción con el servicio que recibió: (54) calificaron como excelente, equivalente al 36% y (69) calificó como bueno, equivalente al 46%, (27) calificó regular equivalente al 17% y (1) calificó malo equivalente al 1%
- El tiempo de espera para la atención: (54) calificaron como excelente, equivalente al 36% y (64) calificó como bueno, equivalente al 42%, (30) calificó regular equivalente al 20% y (3) calificó malo equivalente al 2%



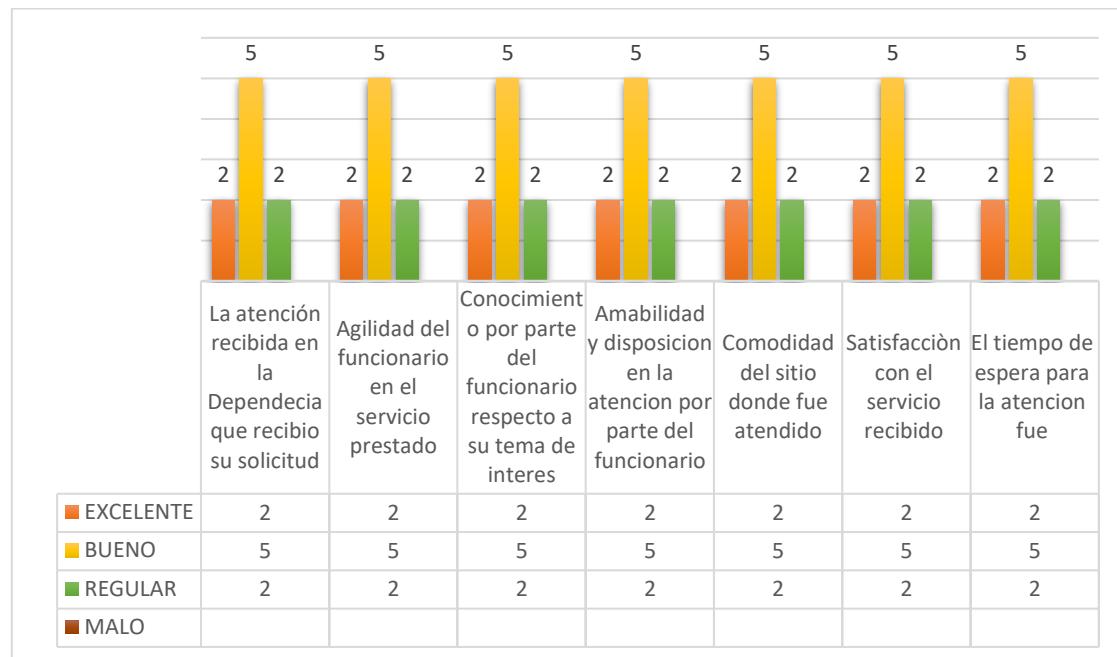
AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - [gobernacion@nortedesantander.gov.co](mailto:gobernacion@nortedesantander.gov.co)  
[www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)



## CALIFICACIÓN POR SECRETARIAS:

### Despacho del Gobernador



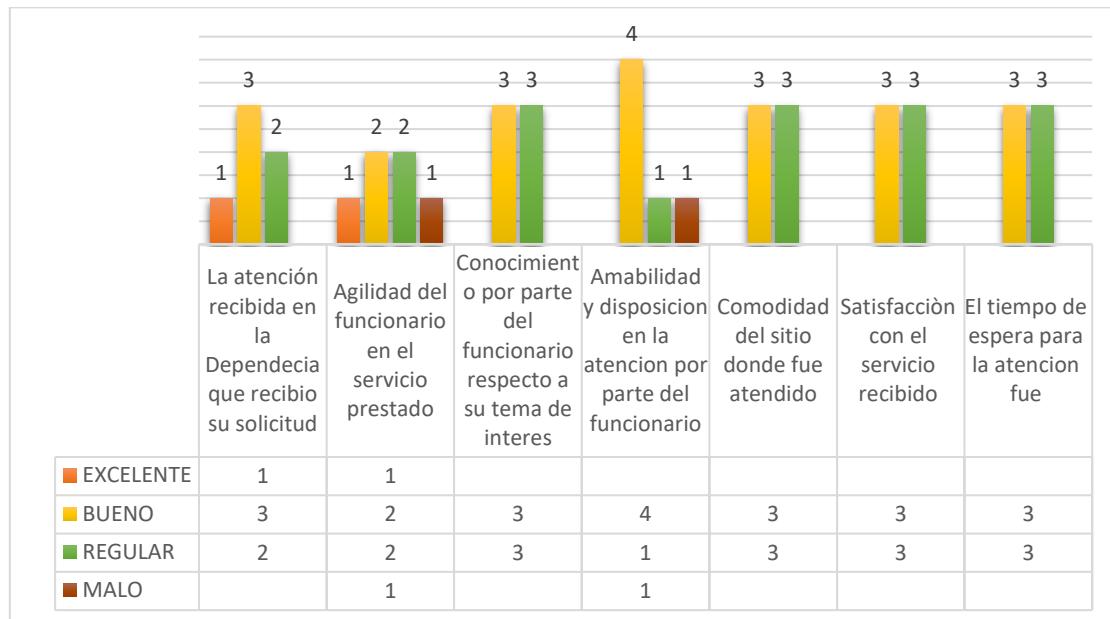
### Sugerencias:

- 1 usuario solicita que sean más amables.
- 2 usuarios solicitan más rapidez.

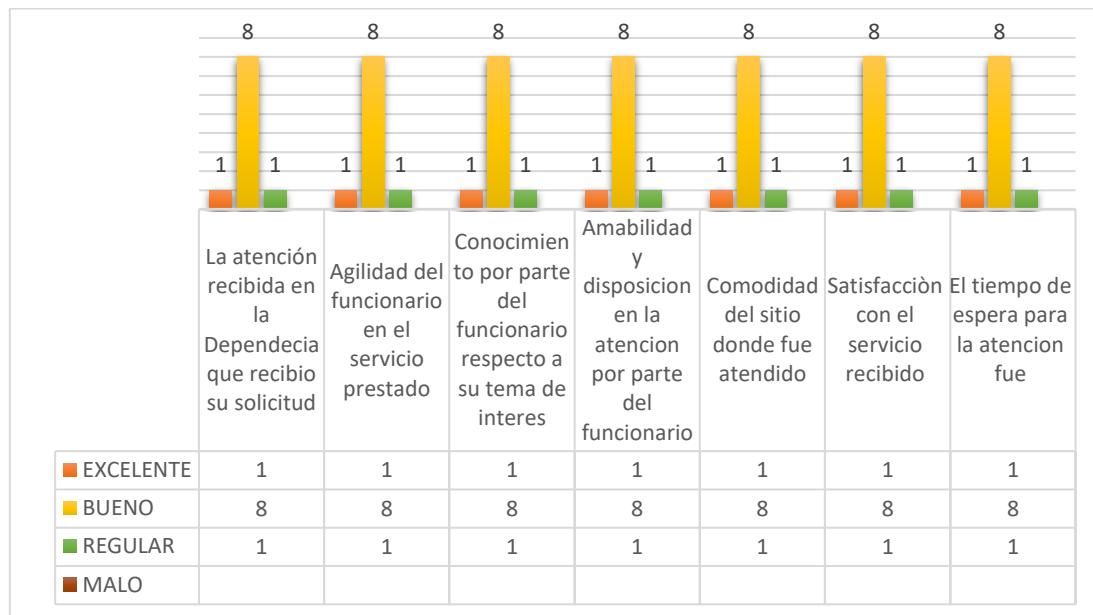




## Secretaría de Desarrollo Social



## Secretaría de Educación



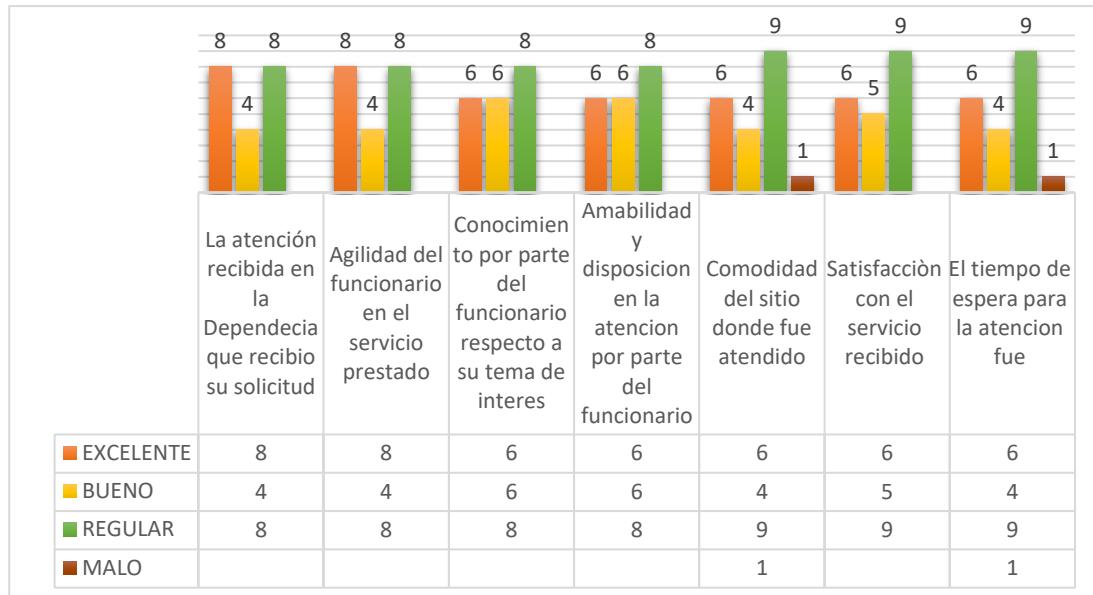
### Sugerencias:

- 4 usuarios solicitan más rapidez, muy demorada la atención.





## Secretaría de Fronteras - Área de Pasaportes



### Sugerencias:

- 3 usuarios solicitan mejorar el tiempo para dar las citas, se están demorando mucho.
- 7 usuarios solicitan más agilidad, deben esperar mucho tiempo.
- 2 usuarios solicitan que se nombre más personal.

## Secretaría General

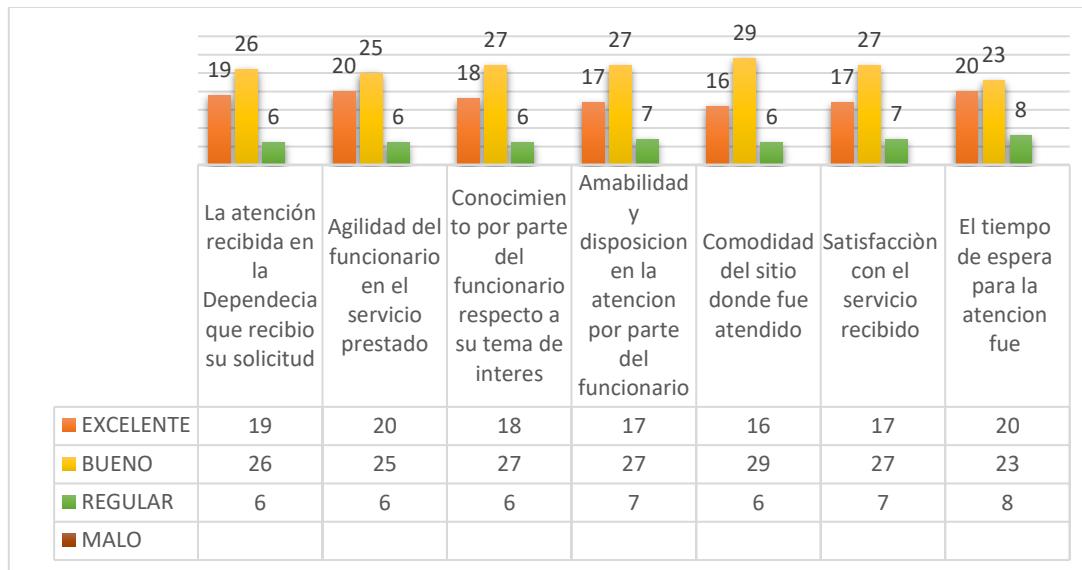


AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - [gobernacion@nortedesantander.gov.co](mailto:gobernacion@nortedesantander.gov.co)  
[www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)



## Secretaría de Hacienda

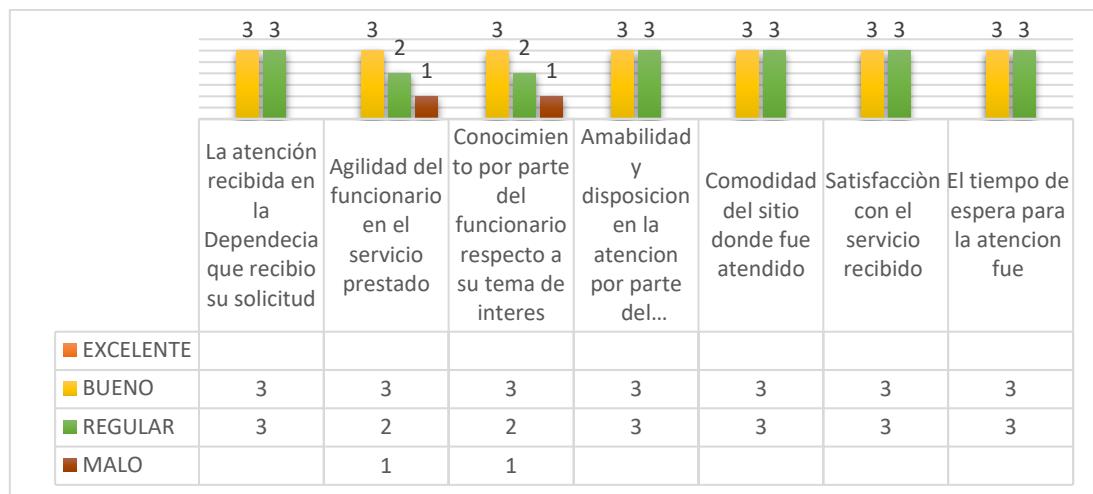


### Sugerencias:

- 12 usuarios solicitan más agilidad, se están demorando mucho
- 3 usuarios solicitan mejorar el servicio, ser más amables
- 1 usuario solicita ser más explicativos
- 1 usuario dice que el costo de las estampillas es exagerado

## Secretaría de Medio Ambiente





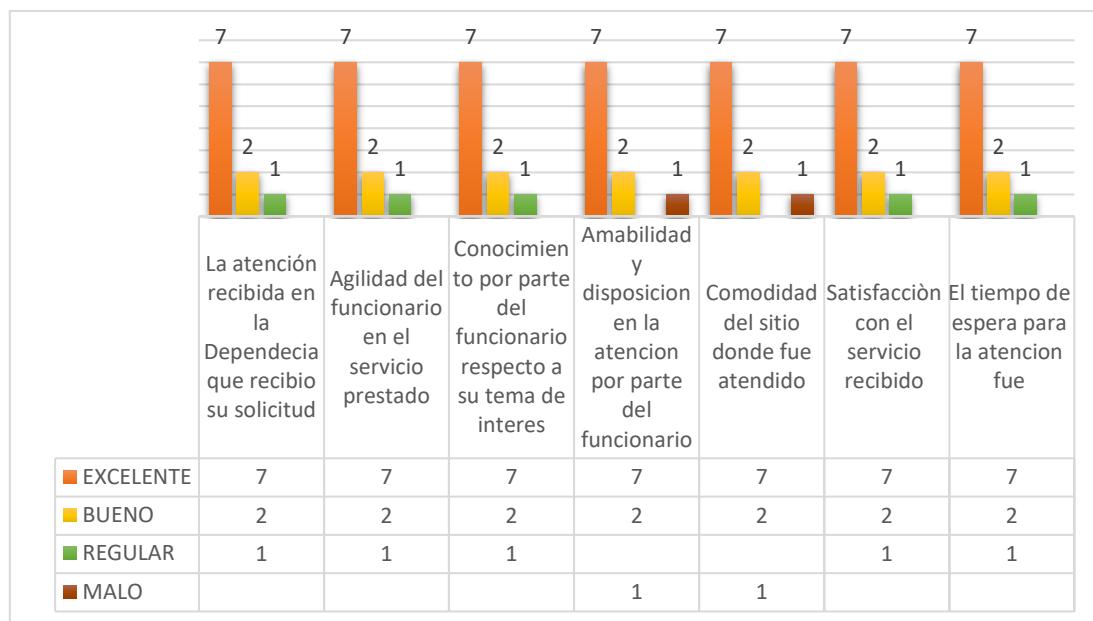
## Sugerencias:

- 1 usuario solicita más rapidez.

Secretaría de la Mujer y Equidad de Género

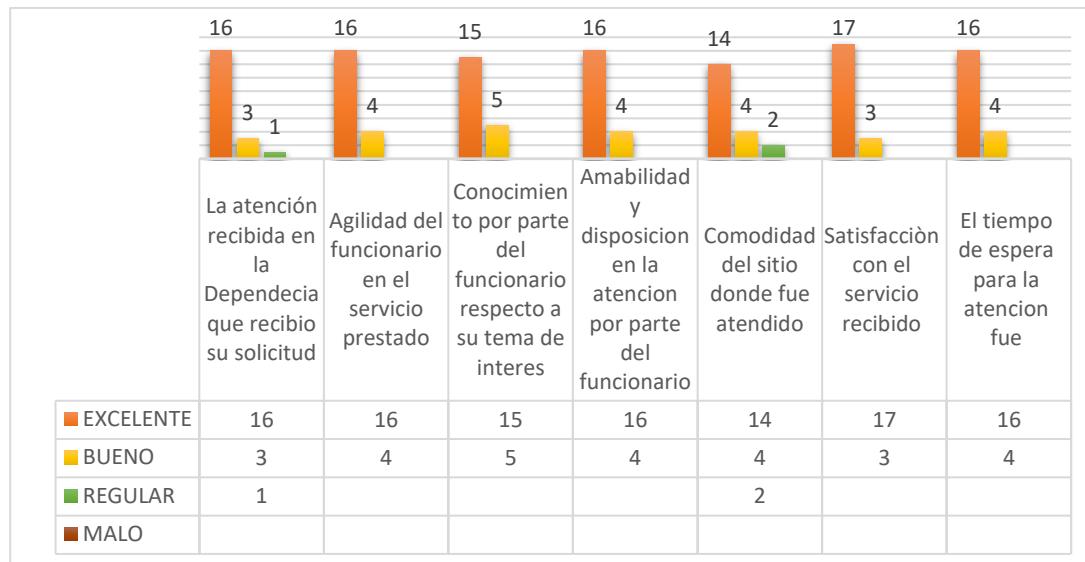


AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN  
TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - [gobernacion@nortedesantander.gov.co](mailto:gobernacion@nortedesantander.gov.co)  
[www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)



### **Secretaría de Tránsito**





### Sugerencias:

- 4 usuarios solicitan más comodidad colocando más sillas
- 1 usuario solicita que contesten el teléfono, por cuanto le tocó ir hasta Tránsito ya que no contestaron y el internet estaba mala la señal

### Secretaría de Vías



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - [gobernacion@nortedesantander.gov.co](mailto:gobernacion@nortedesantander.gov.co)  
[www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)



## Conclusiones

A nivel general la calificación dada a las secretarías fue bueno, excepto la Secretaría de la Mujer y Tránsito que la mayoría de los usuarios encuestados las calificó como excelentes en cuanto a la atención recibida, agilidad del funcionario, conocimiento por parte del funcionario, amabilidad, comodidad del sitio, satisfacción con el servicio recibido, y el tiempo de espera. Lo contrario sucedió para las Secretarías de Desarrollo Social que 1 persona calificó como malo la agilidad, amabilidad y disposición del funcionario, Medio Ambiente 1 persona calificó como malo la agilidad y el conocimiento del funcionario en el servicio prestado y en la Mujer 1 persona calificó como malo la amabilidad, disposición y comodidad del sitio donde fue atendido, pero no aclaron el por qué le dieron esa calificación.

Para los 151 encuestados el medio utilizado fue el presencial, los canales virtuales son los menos utilizados, a pesar de que la mayoría de encuestados son jóvenes, prefieren solicitar los servicios de forma presencial.

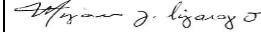
A nivel general en cuanto a las sugerencias solicitan más agilidad para la atención.



AVENIDA 3 CALLES 10 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACION

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - [gobernacion@nortedesantander.gov.co](mailto:gobernacion@nortedesantander.gov.co)  
[www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)



Aprobó: Oliverio Castellanos	Jefe Relacionamiento con la Ciudadanía	
Revisó: Myriam Judith Lizarazo Ocampo	Profesional Universitario	
Proyectó: María Fernanda Chía Botello	Contratista	María FerChiaB.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - [gobernacion@nortedesantander.gov.co](mailto:gobernacion@nortedesantander.gov.co)  
[www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)