

INFORME ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO- SEGUNDO TRIMESTRE 2023

Introducción

El presente informe a las encuestas realizadas de forma presencial en el segundo trimestre del 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, secretaria 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 164 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**



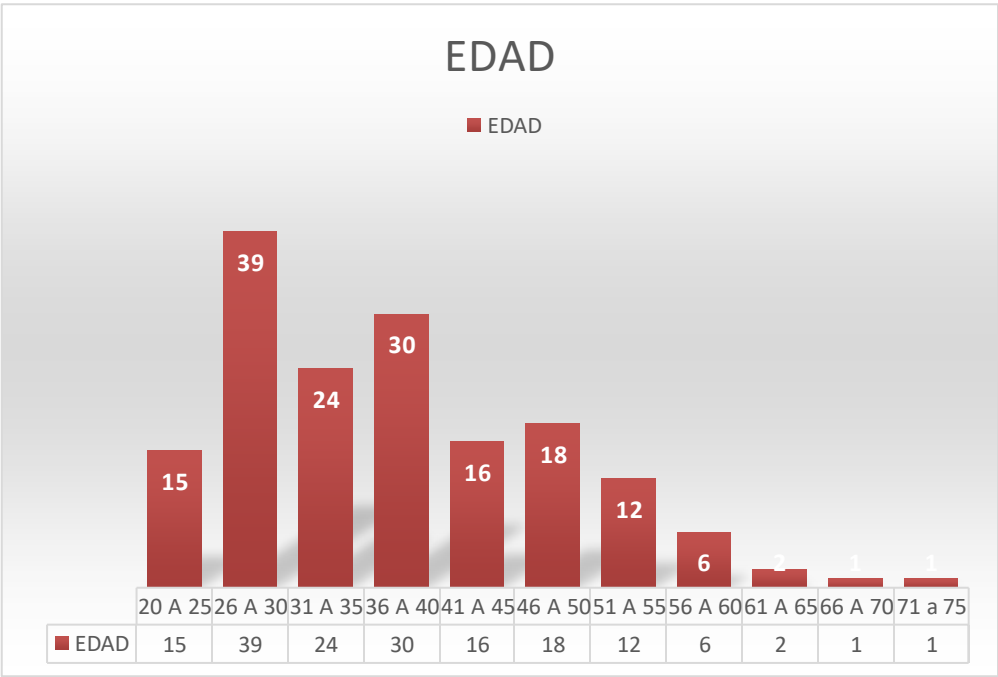
Tipo de sexo: masculino (82), femenino (82).



Gráfica 1

Edad: de los 164 encuestados 15 marcaron entre 20 a 25 años, 39 entre 26 a 30 años, 24 entre 31 a 35 años, 30 entre 36 a 40 años, 16 entre 41 a 45, 18 entre 46 a 50 años, 12 entre 51 a 55 años, 6 entre 56 a 60 años, 2 entre 61 a 65 años, 1 entre los 66 a 70, 1 entre los 71 a 75. **Ver tabla 1**

Tabla 1

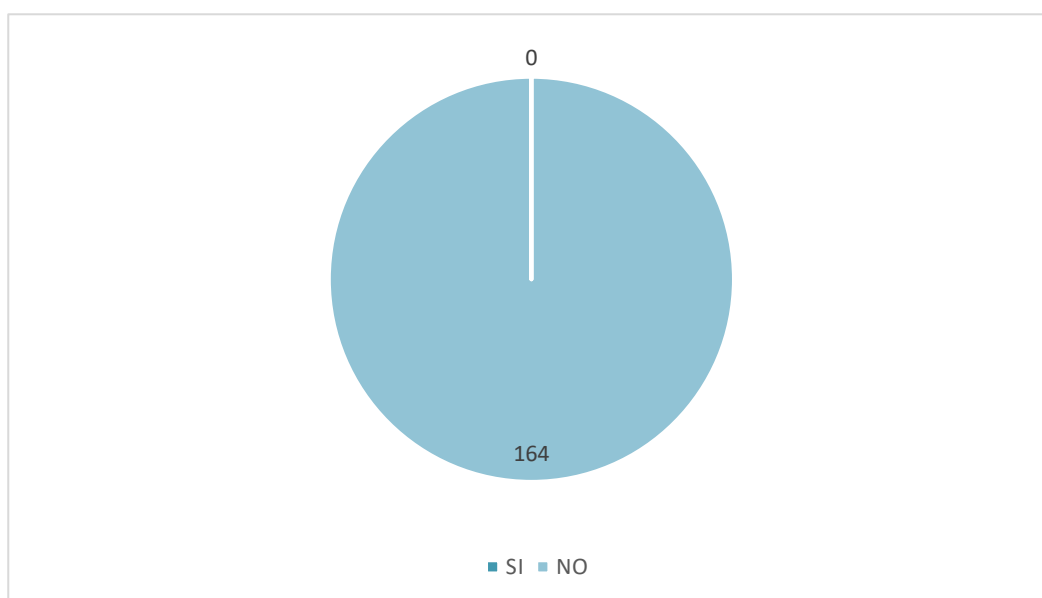




1. A la pregunta si tiene algún vínculo laboral con la Gobernación, para saber si es cliente interno o externo, de los 164 encuestados los 164 marcaron que no tienen ningún vínculo laboral, y 0 que, si tienen vínculo laboral, a lo que se les determina como clientes externos. **Ver gráfica 2**

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

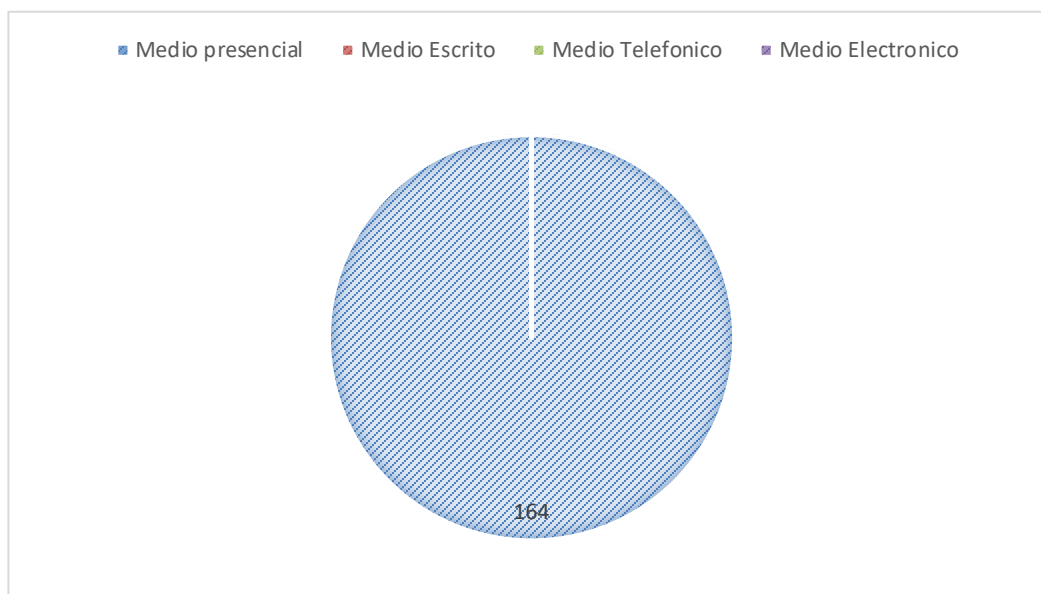
Gráfica 2



1. A la pregunta sobre el medio utilizado: los 164 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 con los 164 encuestados. **Ver tabla 2**

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

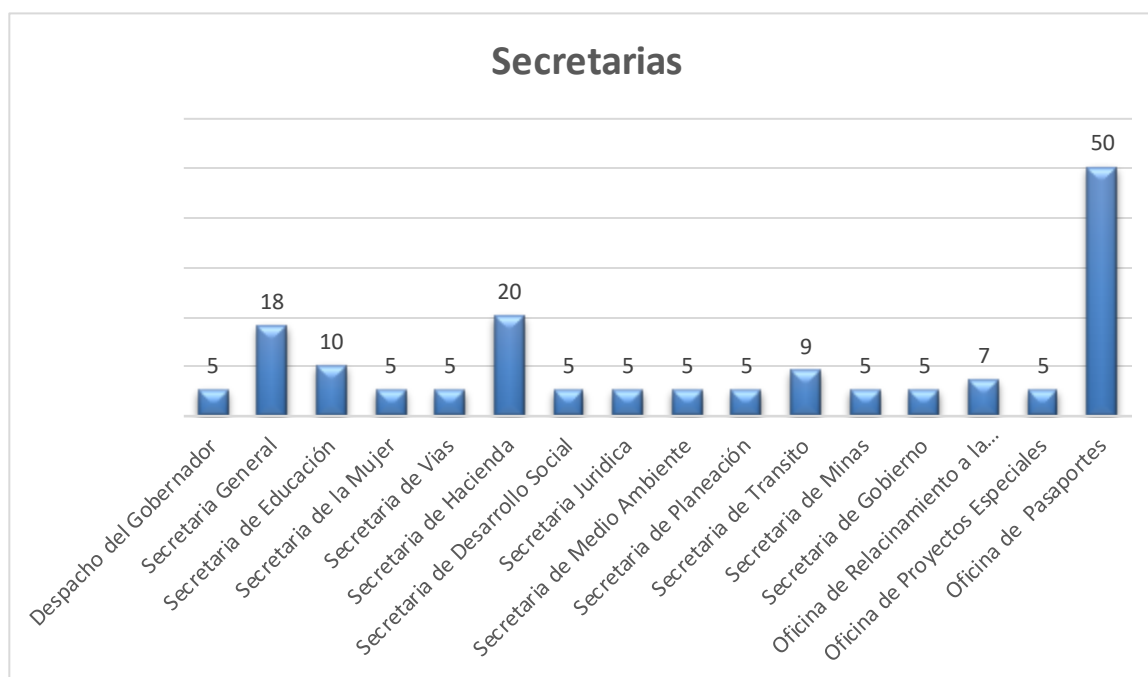
Tabla 2



2. A la pregunta sobre la dependencia donde solicitó el servicio: Despacho del Gobernador (5), Secretaria General (18), Secretaria de Educación (10), Secretaria de la Mujer (5), Secretaria de Vías (5), Secretaria de Hacienda (20), Secretaria de Desarrollo Social (5), Secretaria Jurídica (5), Secretaria de Medio Ambiente (5), Secretaria de Planeación (5), Secretaria de Transito (9), Secretaria de Minas (5), Secretaria de Gobierno (5), Oficina de relacionamiento con la ciudadanía (7), Oficina de proyectos especiales (5) Oficina de Pasaportes (50) **Ver tabla 3**

Nombre de la dependencia donde solicitó el servicio:

Tabla 3



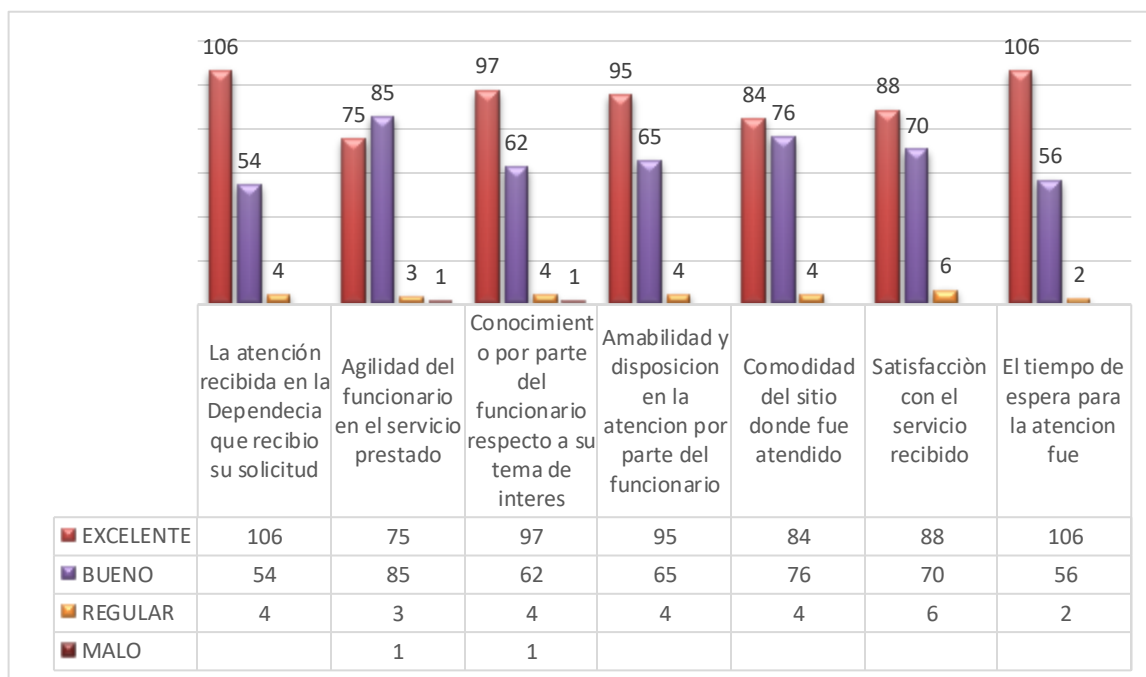
3. A partir de la pregunta 4 se le solicita al usuario marcar con una X cómo fue el servicio, en la escala de 1 a 5, donde 5=Excelente; 4=Bueno; 3=Regular; 2 y 1=Malo, para lo cual se realizaron de acuerdo con el medio utilizado así:

Califique cómo fue el servicio:

De los 164 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



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co

De los 164 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 (106) calificaron como excelente, equivalente al 65% y (54) calificó como bueno, equivalente al 33% y (4) califico regular equivalente al 2%
- Agilidad del funcionario en el servicio prestado solicitud (75) calificaron como excelente, equivalente al 58% y (85) calificó como bueno, equivalente al 52%, (3) califico regular equivalente al 2% y (1) califico malo equivalente al 1%
- Conocimiento por parte del funcionario respecto a su tema de interés: (97) calificaron como excelente, equivalente al 59% y (62) calificó como bueno, equivalente al 38%, (4) califico regular equivalente al 2% y (1) califico malo equivalente al 1%
- Amabilidad y disposición por parte de la atención del funcionario: (95) calificaron como excelente, equivalente al 58% y (65) calificó como bueno, equivalente al 40%, (4) califico regular equivalente al 2%
- Comodidad del sitio donde fue atendido: (84) calificaron como excelente, equivalente al 51% y (75) calificó como bueno, equivalente al 46%, (4) califico regular equivalente al 2%
- Satisfacción con el servicio que recibió: (88) calificaron como excelente, equivalente al 54% y (70) calificó como bueno, equivalente al 43%, (6) califico regular equivalente al 3%
- El tiempo de espera para la atención: (106) calificaron como excelente, equivalente al 65% y (56) calificó como bueno, equivalente al 34%, (2) califico regular equivalente al 1%

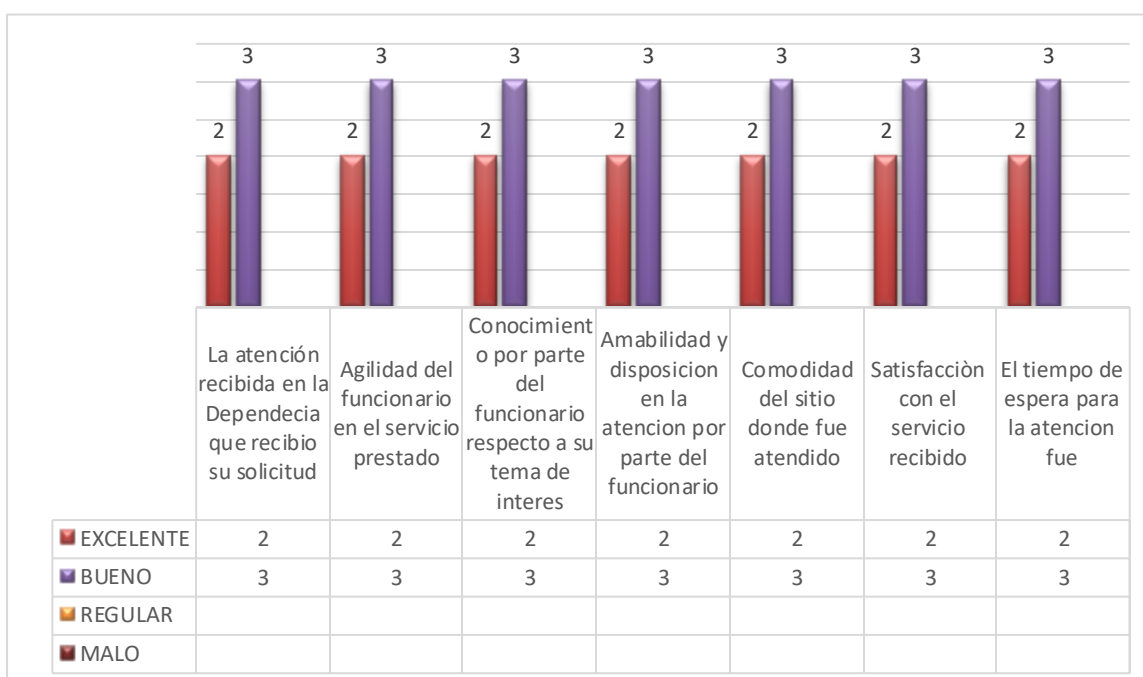


AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

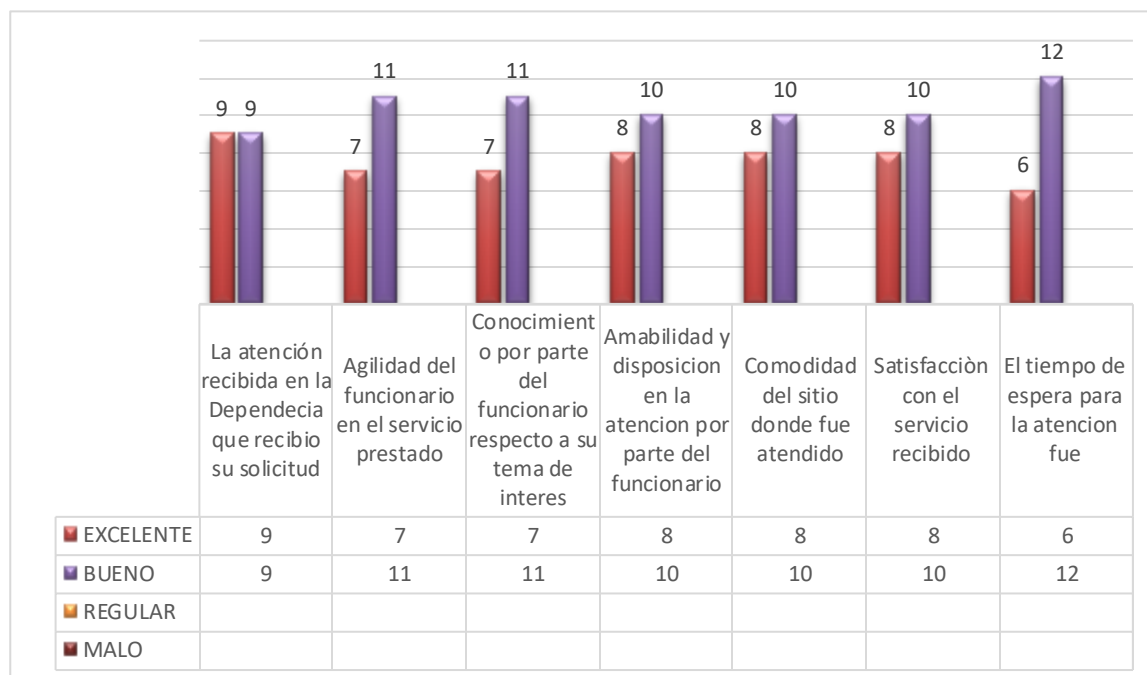
TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co

CALIFICACIÓN POR SECRETARÍAS:

Despacho del Gobernador



Secretaría General



Sugerencias:

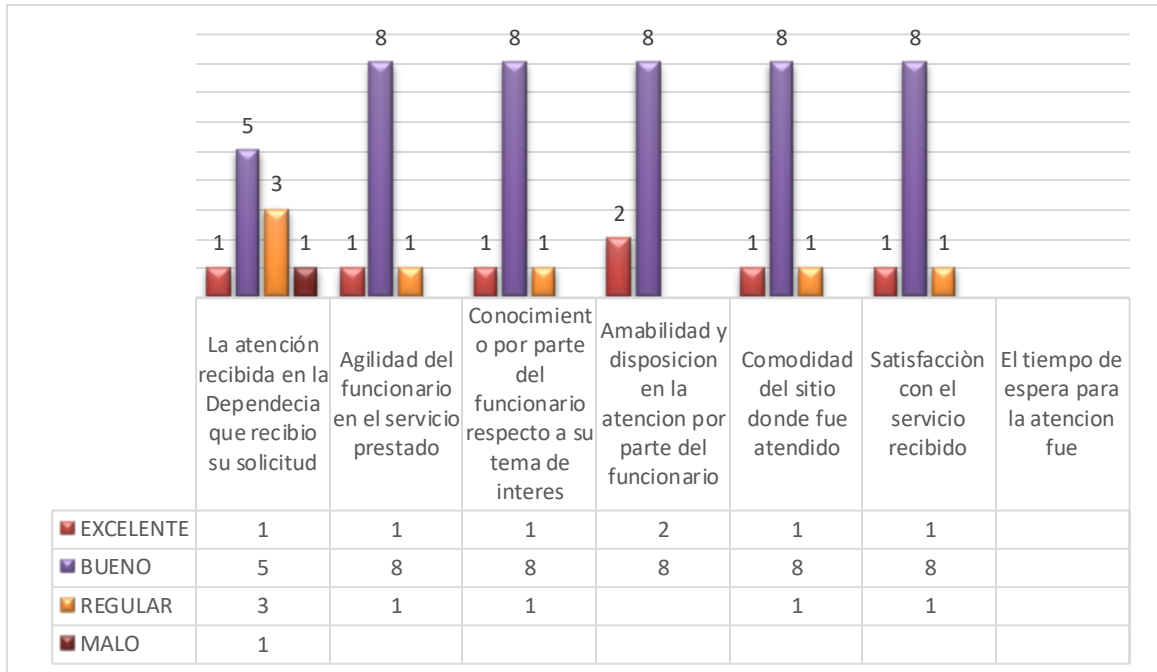
- 1 usuario solicita menos rotación del personal en la oficina de archivo y Correspondencia
- 1 usuario solicita que en la ventanilla de radicación en la oficina de archivo y correspondencia muestren mejor servicio.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co

Secretaría de Educación

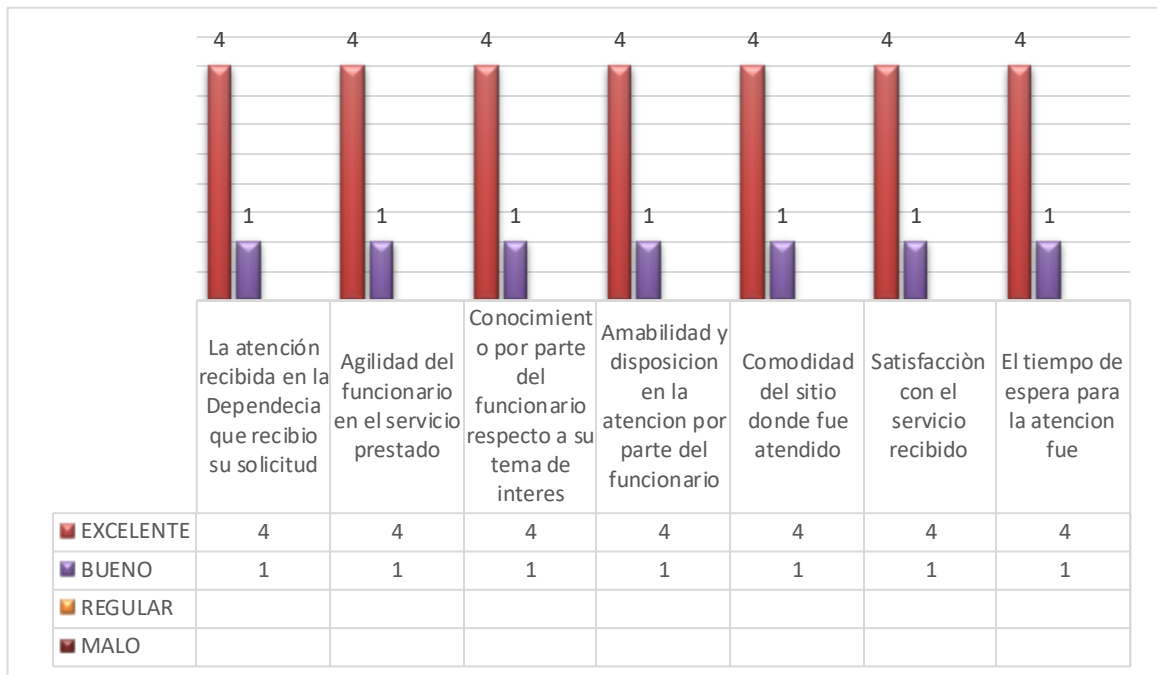


Secretaría de la Mujer y Equidad de Género

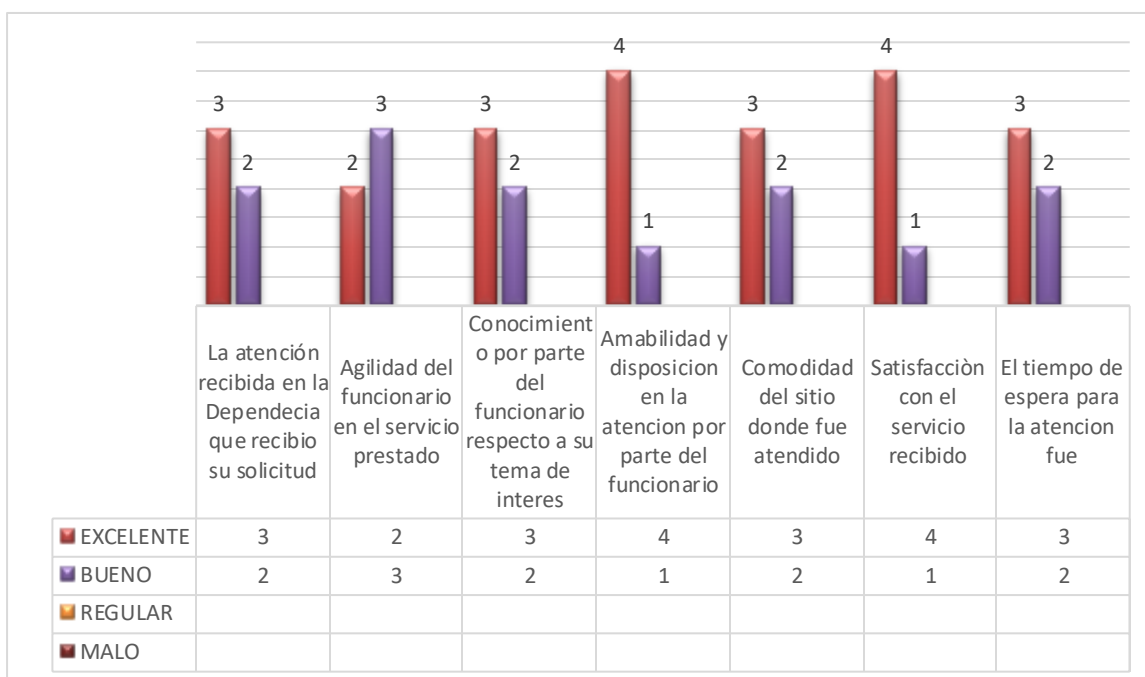


AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

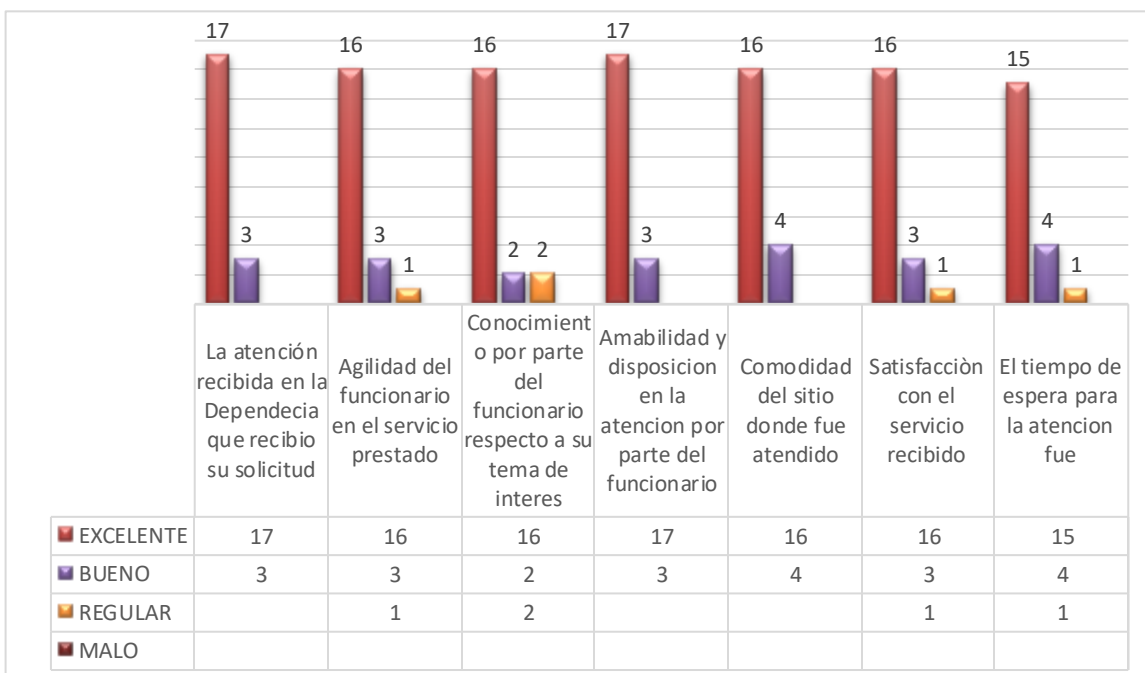
TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co



Secretaría de Vías



Secretaría Hacienda

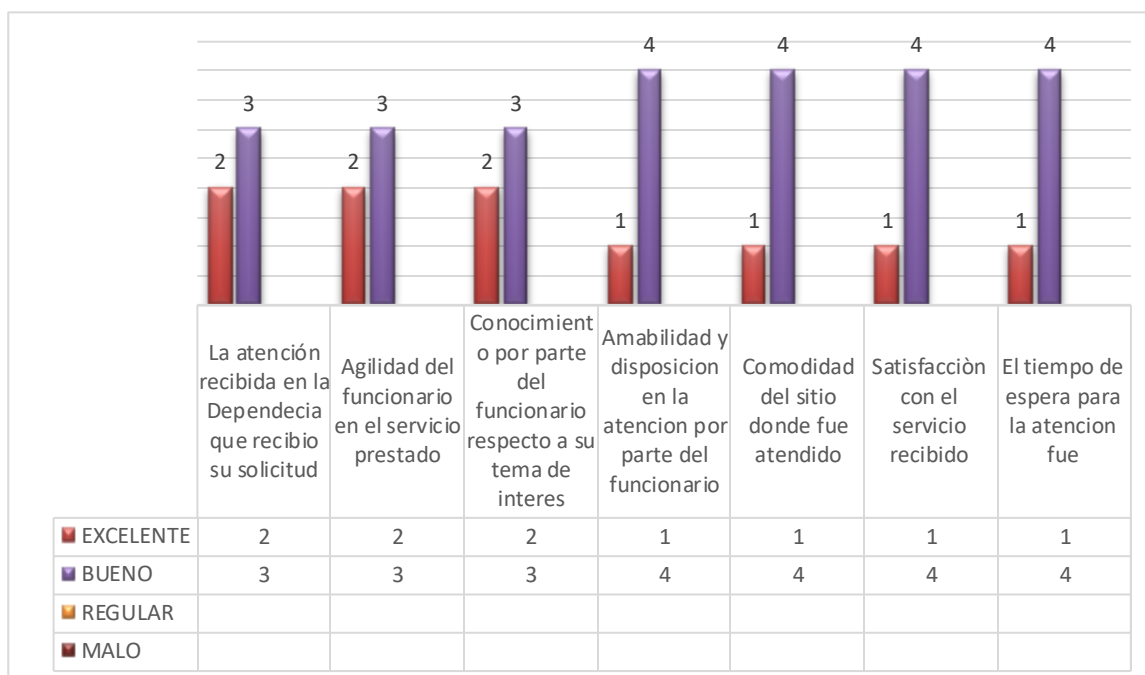


AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

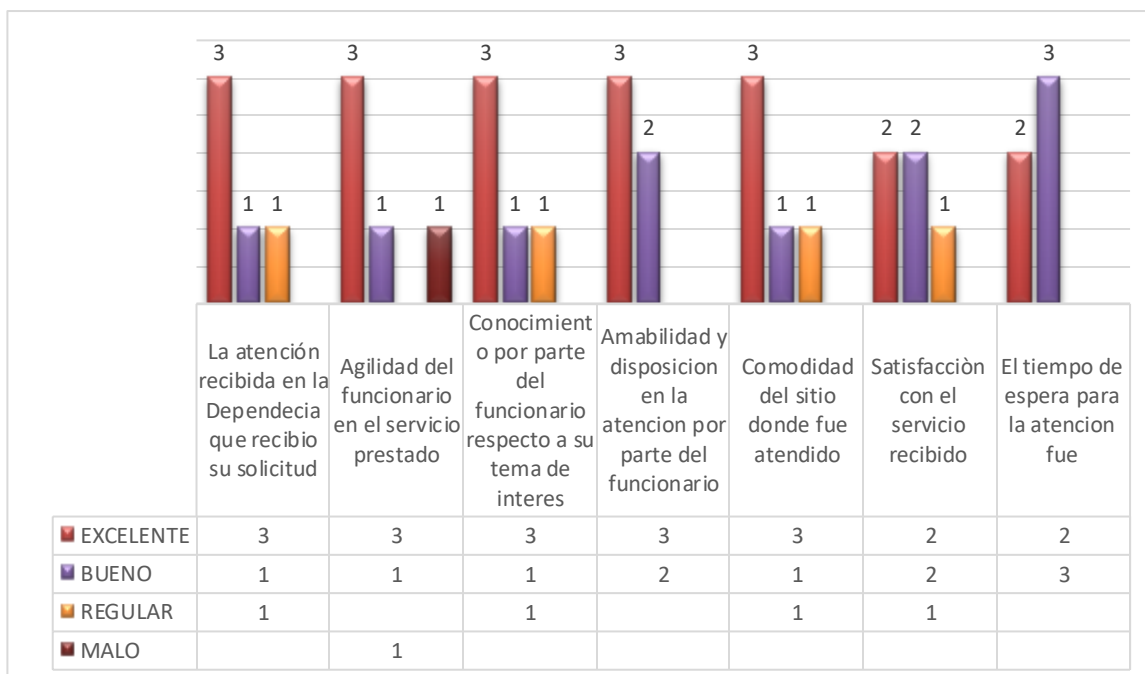
TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co



Secretaría de Desarrollo Social



Secretaría Jurídica



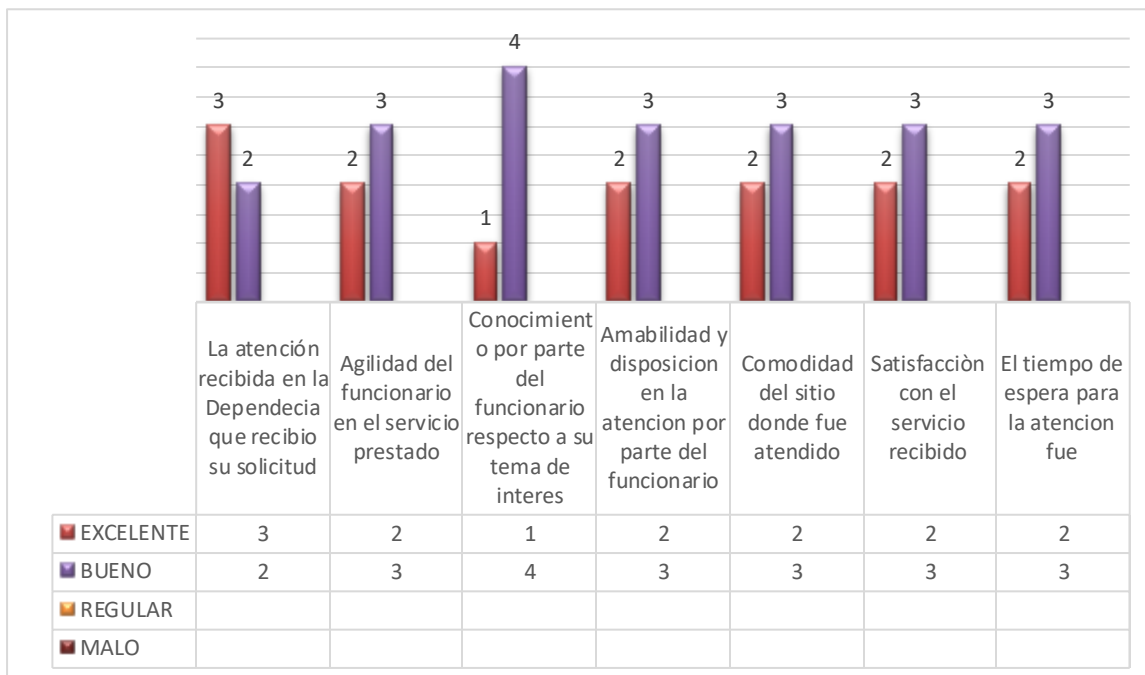
AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co

www.nortedesantander.gov.co



Secretaría de Medio Ambiente



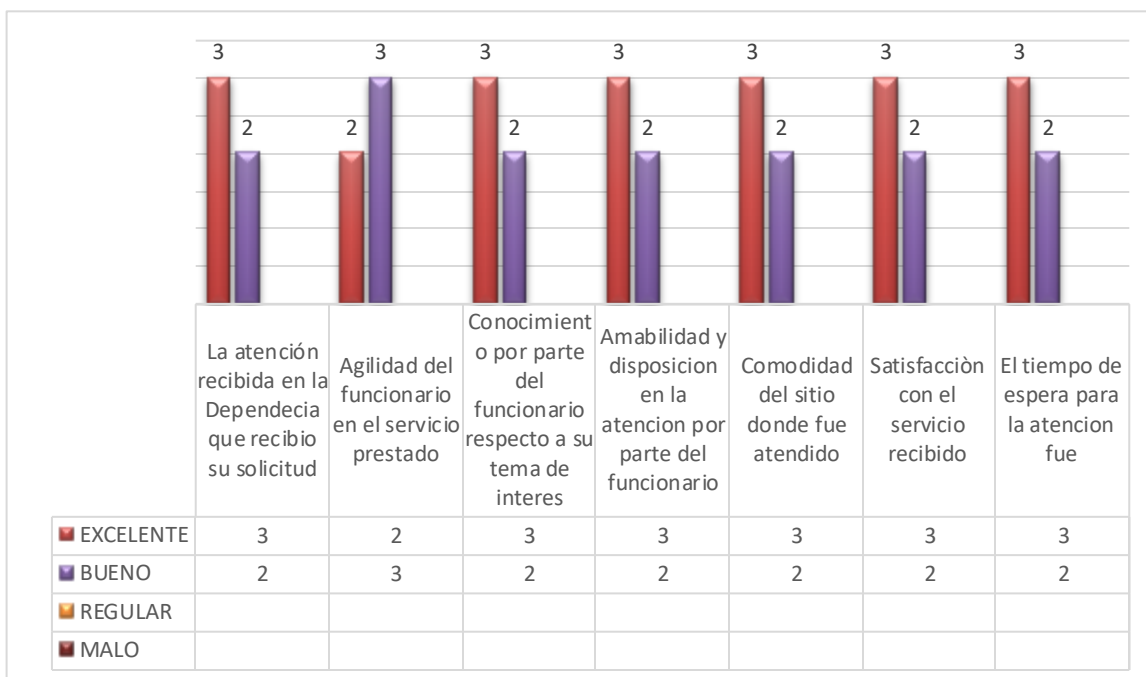
Secretaría de Planeación



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co

www.nortedesantander.gov.co

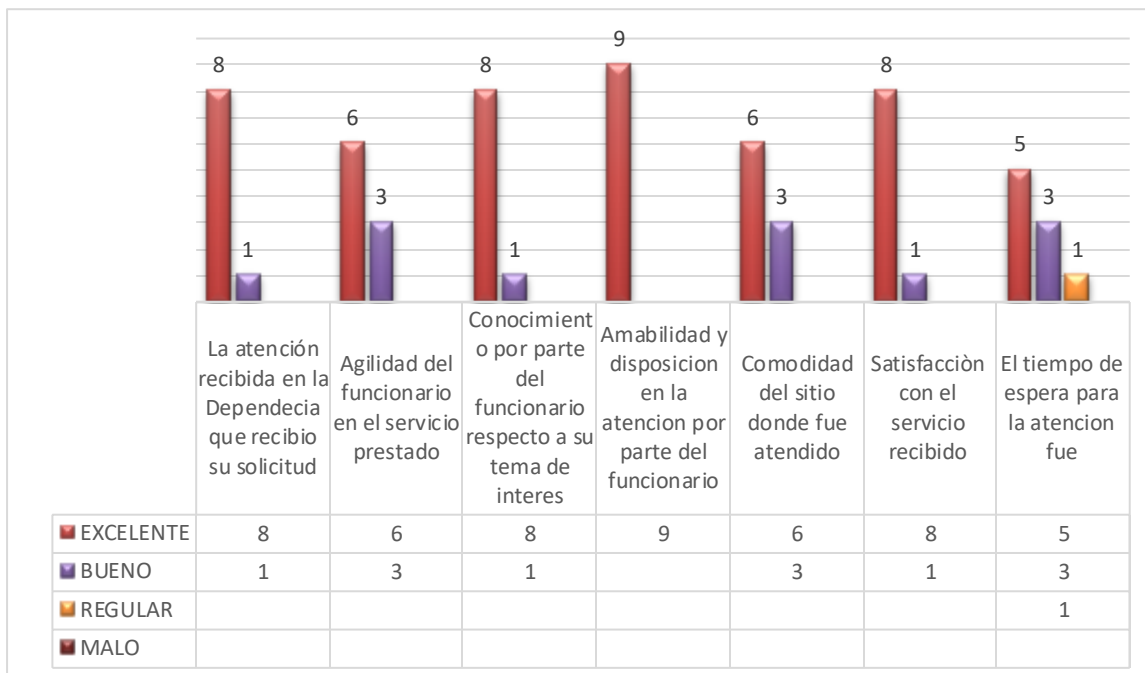


AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co

www.nortedesantander.gov.co

Secretaría de Transito



Sugerencias:

- 1 usuario solicita ser más ágiles en la entrega de tramites de libertad y tradición.



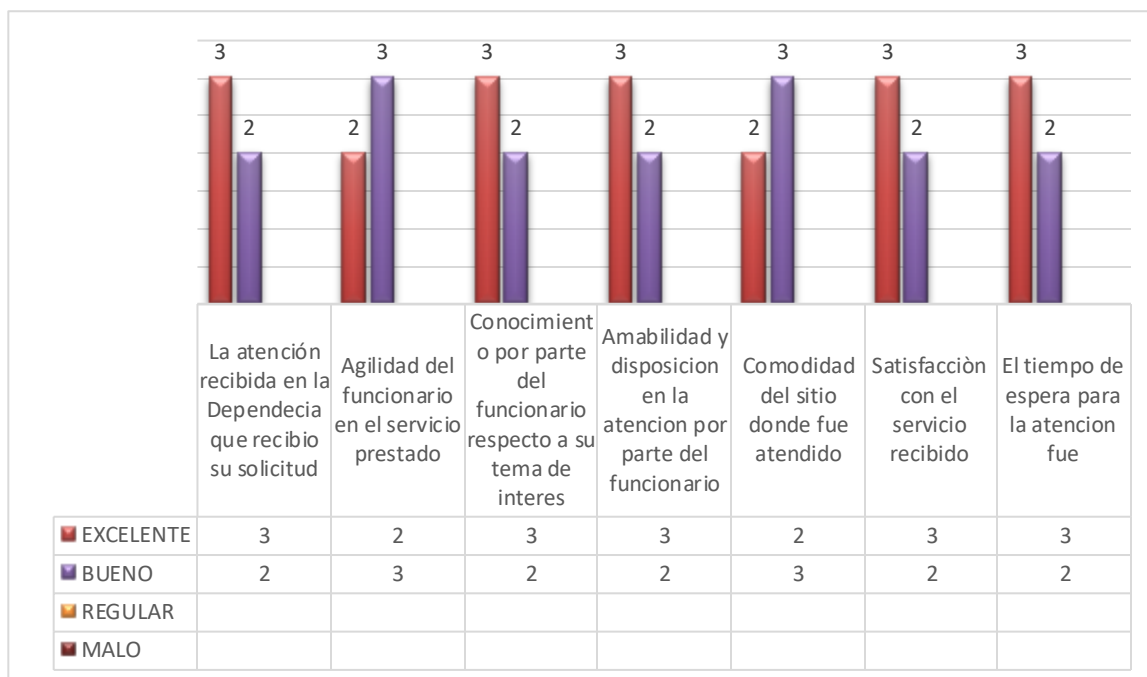
AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co

www.nortedesantander.gov.co



Secretaría de Minas



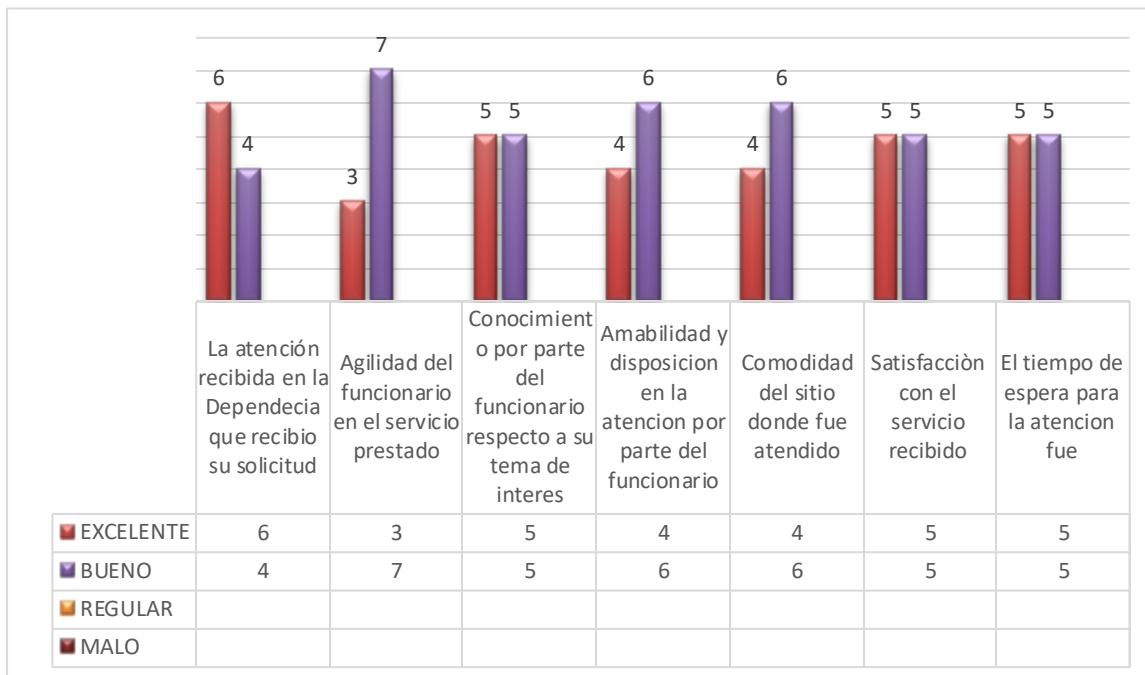
Sugerencias:

- 1 usuario solicita más ventilación en el área de atención al publico ya que en las tardes se refleja mucho el sol, por lo que el calor es muy fuerte.





Secretaría de Gobierno



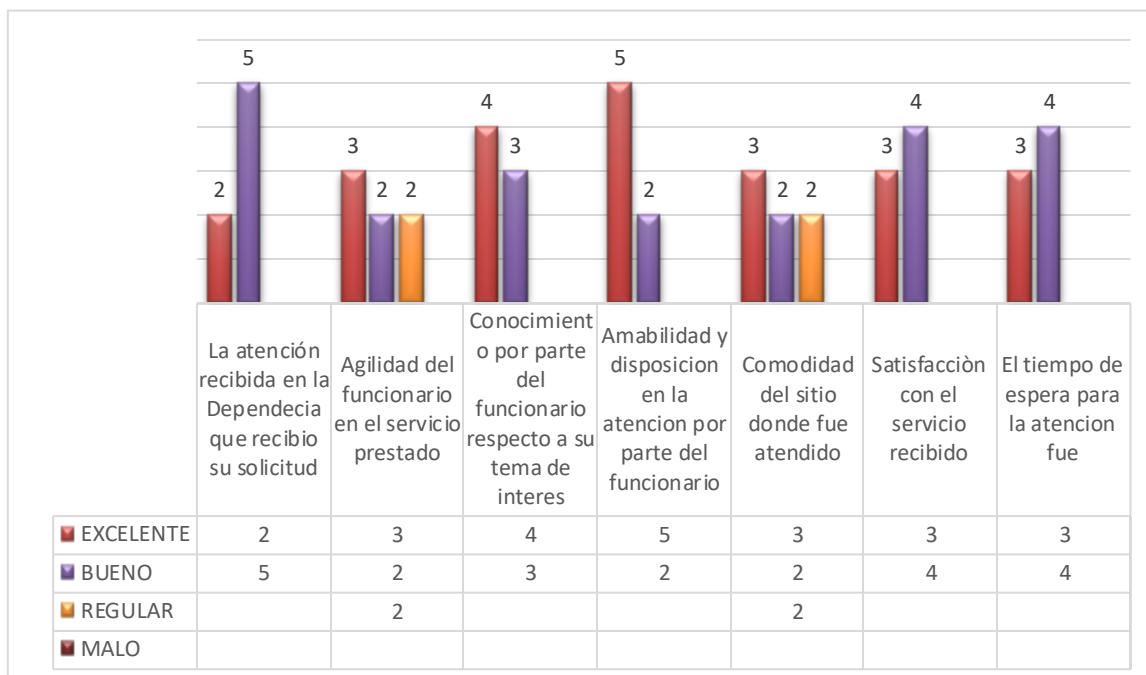
Sugerencias:

- 1 usuario solicita más agilidad en las respuestas.





Oficina de Relacionamento Ciudadano

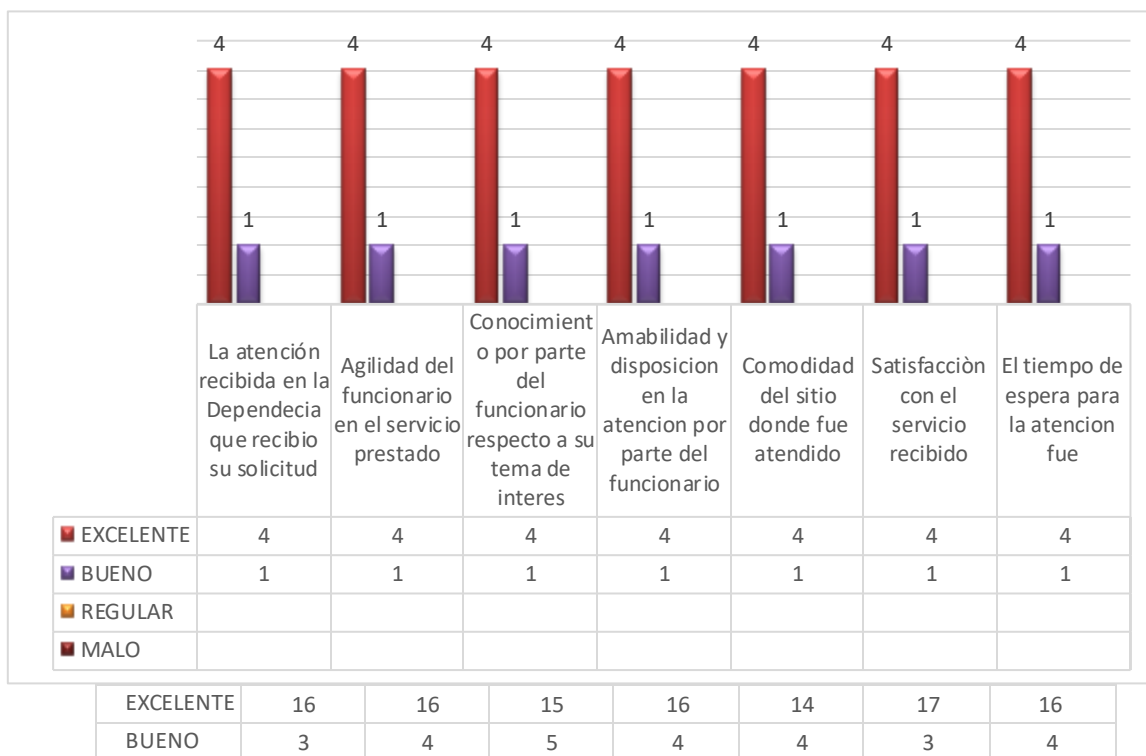


AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co



Oficina Gestora Social

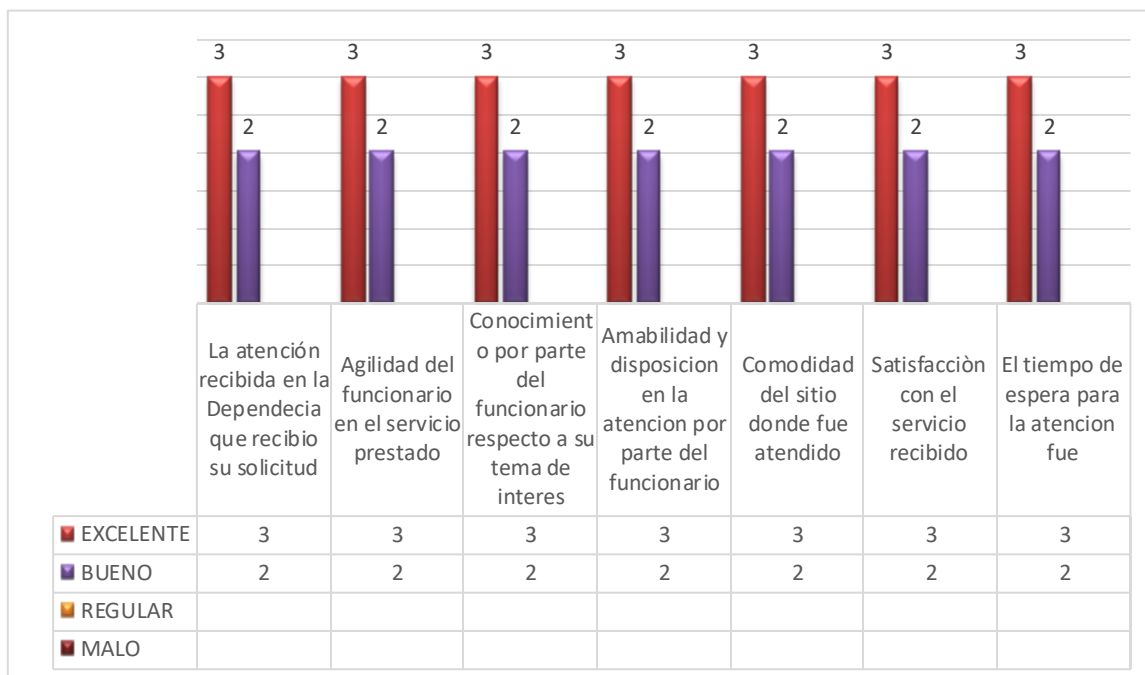


AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co



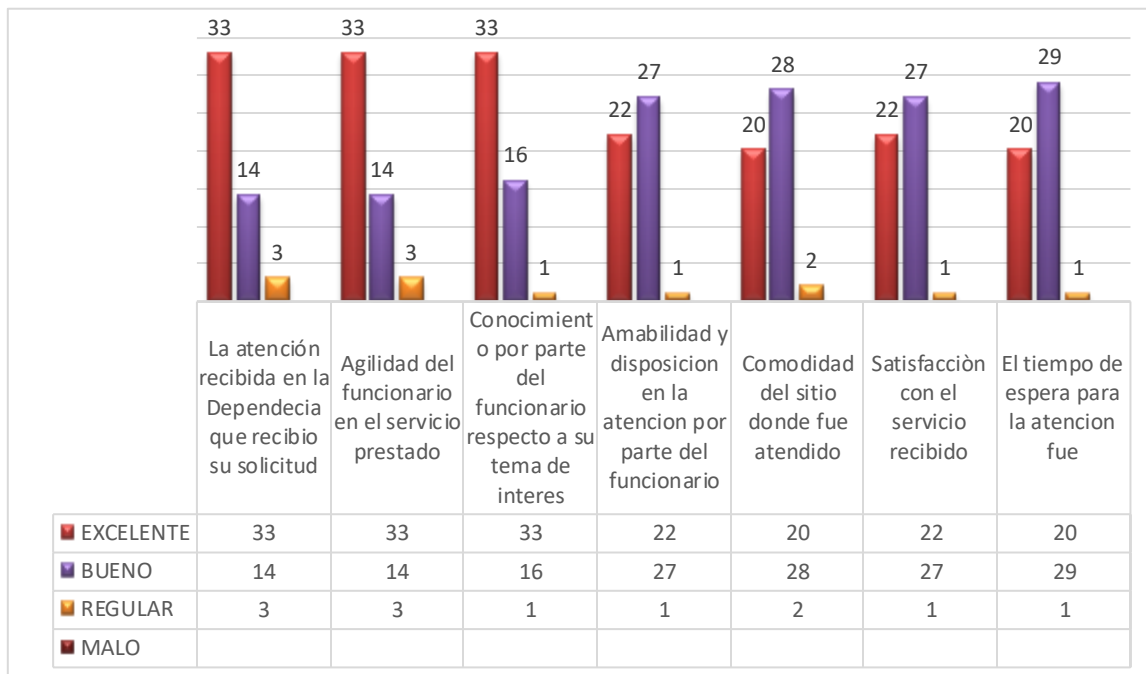
Oficina de Proyectos Especiales



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co

Oficina de Pasaportes



Sugerencias:

- 1 usuario solicita más agilidad y orden para sacar el pasaporte.
- 4 usuarios solicitan más agilidad.
- 1 usuario solicita más agilidad para pagar en el banco.
- 1 usuario solicita acondicionar el lugar con más sillas.

A nivel general la calificación dada a las secretarías fue bueno, hubo varias secretarías y oficinas que obtuvieron todas sus calificaciones en excelente y bueno como son: secretaria de Gobierno, Oficina de la Gestora Social, Oficina de proyectos especiales, Despacho del Gobernador, secretaria general, Secretaría de la Mujer, secretaria de Vías, secretaria de Desarrollo Social, secretaria de Medio Ambiente, secretaria de Planeación y la secretaria de Minas pero en esta secretaria 1 usuario solicita más ventilación en el área de atención al ciudadano. La mayoría de los usuarios encuestados las calificó como excelentes y buenos 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 educación donde 7 personas calificó como regular la atención, la agilidad, amabilidad, el conocimiento, la satisfacción y el tiempo pero no aclararon por qué le dieron esa calificación, en la oficina de relacionamiento a la ciudadanía 4 personas calificaron regular la agilidad y la comodidad pero no dejaron ninguna sugerencia, en la oficina de pasaportes 12 personas calificaron regular la atención, agilidad, conocimiento, amabilidad, comodidad, satisfacción y el tiempo solicitando más agilidad y más comodidad del sitio, en la secretaria de Jurídica 4 personas calificaron regular la atención, conocimiento, comodidad, satisfacción y una persona calificó malo la agilidad pero no aclararon el por qué de esta calificación, en la secretaria de tránsito 1 usuario califica malo el tiempo solicitando más agilidad en las respuestas por último tenemos la secretaria de hacienda en donde 5 personas califican regular la agilidad, conocimiento, satisfacción y el tiempo pero no dejan ninguna sugerencia para esta calificación.









Aprobó: Oliverio Castellanos	Jefe Relacionamiento con la Ciudadanía	
Revisó: Oliverio Castellanos	Jefe Relacionamiento con la Ciudadanía	
Proyectó: María Fernanda Chía Botello	Contratista	María FerChiaB.