



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

Introducción

El presente informe a las encuestas realizadas de forma presencial en el tercer 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.

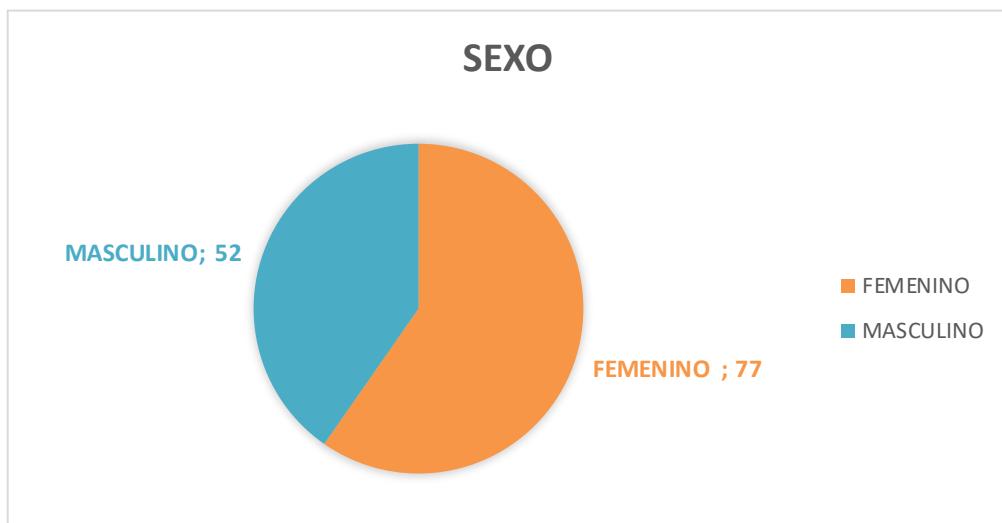
Se definió como población objetivo todas las personas residentes en el Departamento Norte de Santander, ya que todas son potencialmente clientes, incluyendo a los servidores públicos de la Gobernación.

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 129 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**



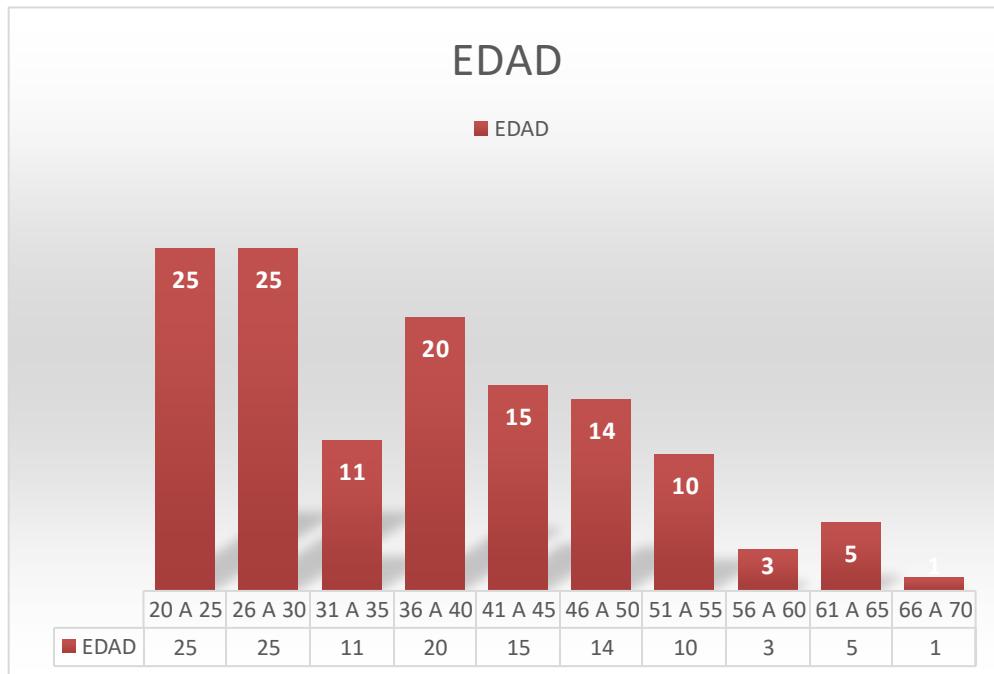
Tipo de sexo: masculino (52), femenino (77).



Gráfica 1

Edad: de los 129 encuestados 25 marcaron entre 20 a 25 años, 25 entre 26 a 30 años, 11 entre 31 a 35 años, 20 entre 36 a 40 años, 15 entre 41 a 45, 14 entre 46 a 50 años, 10 entre 51 a 55 años, 3 entre 56 a 60 años, 5 entre 61 a 65 años, 1 entre los 66 a 70. **Ver tabla 1**

Tabla 1

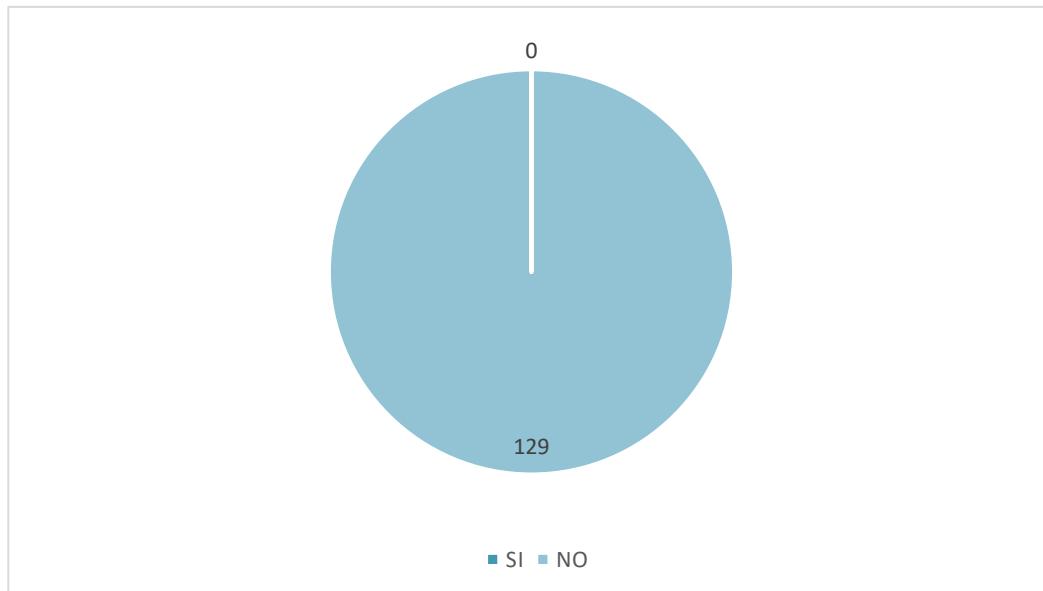




1. A la pregunta si tiene algún vínculo laboral con la Gobernación, para saber si es cliente interno o externo, de los 129 encuestados los 129 marcaron que no tienen ningún vínculo laboral, y 0 que, si tienen vínculo laboral, a lo que se les determina como clientes externos. **Ver gráfica 2**

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

Gráfica 2

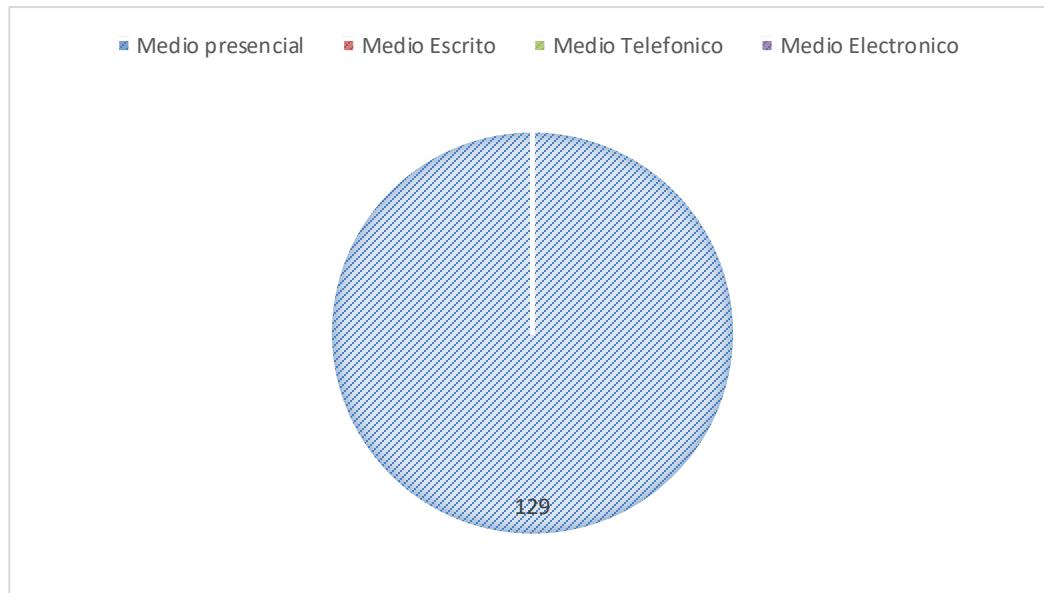




1. A la pregunta sobre el medio utilizado: los 129 encuestados contestaron medio presencial, 0 medio electrónico y 0 medio telefónico. Es evidente que los canales virtuales son los menos utilizados, prefieren solicitar los servicios de forma presencial de acuerdo con los 129 encuestados. **Ver tabla 2**

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

Tabla 2

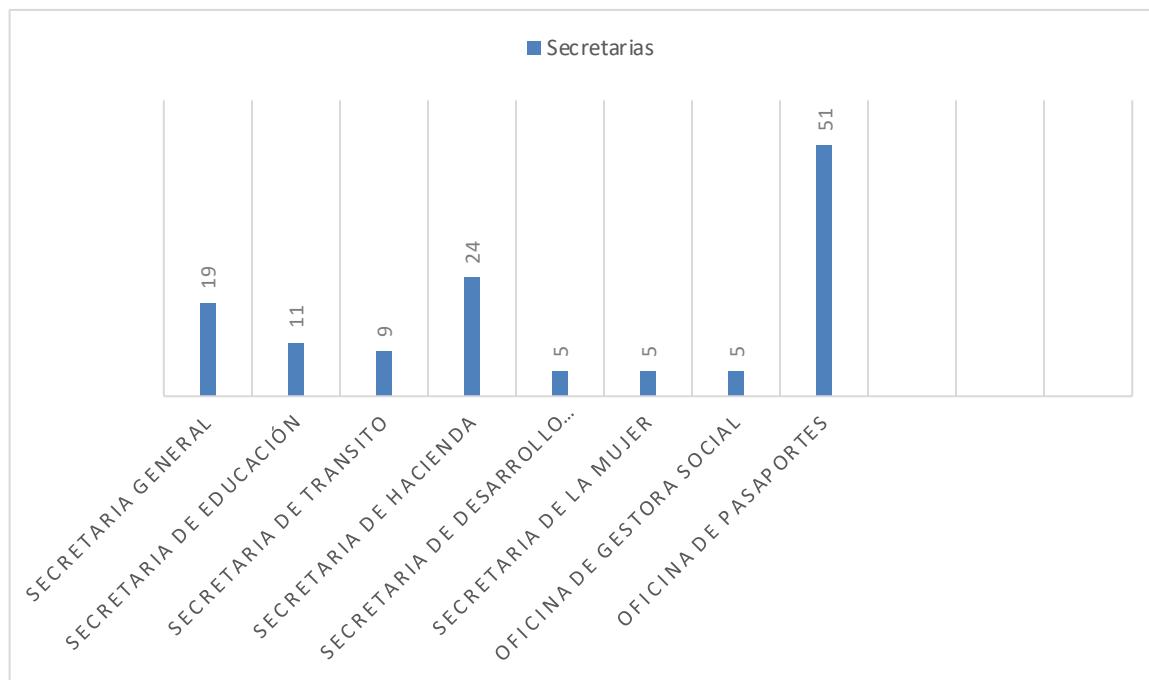




2. A la pregunta sobre la dependencia donde solicitó el servicio: Secretaria General (19), Secretaría de Educación (11), Secretaría de Transito (9), Secretaría de Hacienda (24) Secretaría de Desarrollo Social (5), Secretaría de la Mujer (5), Oficina de la Gestora Social (5), Oficina de Pasaportes (51)**Ver tabla 3**

Nombre de la dependencia donde solicitó el servicio:

Tabla 3





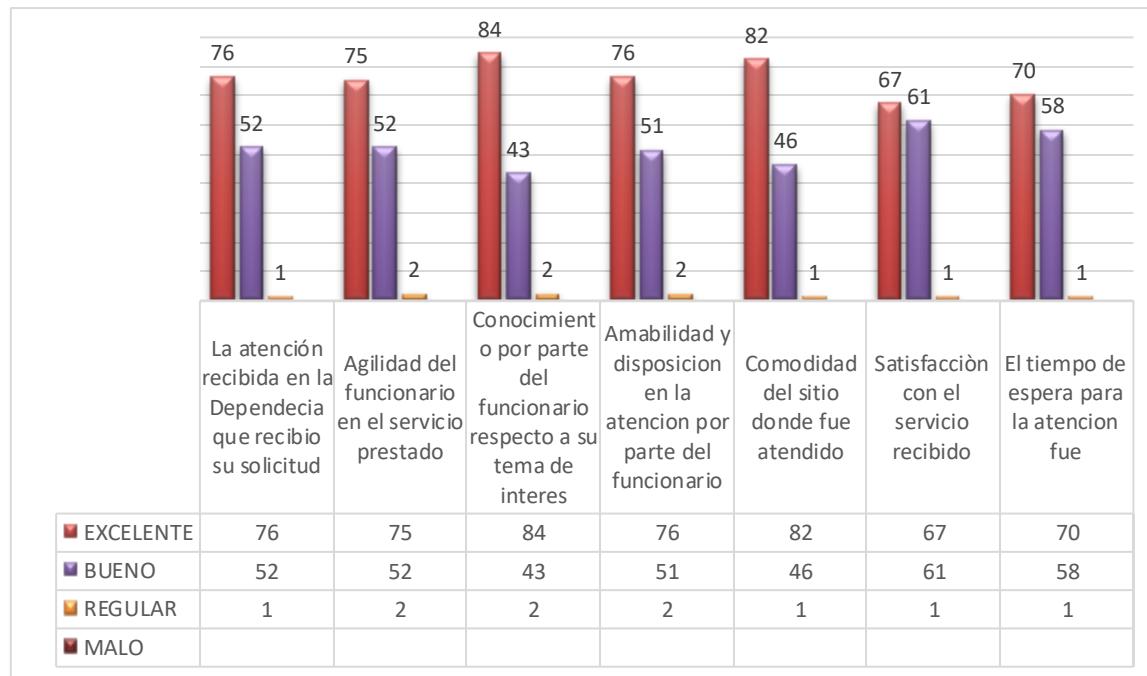
3. A partir de la pregunta 4 se le solicita al usuario marcar con una X cómo fue el servicio, en la escala de 1 a 5, donde 5=Excelente; 4=Bueno; 3=Regular; 2 y 1=Malo, para lo cual se realizaron de acuerdo con el medio utilizado así:

Califique cómo fue el servicio:

De los 129 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 129 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 (76) calificaron como excelente, equivalente al 59% y (52) calificó como bueno, equivalente al 40% y (1) calificó regular equivalente al 1%
- Agilidad del funcionario en el servicio prestado solicitud (75) calificaron como excelente, equivalente al 58% y (52) calificó como bueno, equivalente al 40%, (2) calificó regular equivalente al 2%.
- Conocimiento por parte del funcionario respecto a su tema de interés: (84) calificaron como excelente, equivalente al 65% y (43) calificó como bueno, equivalente al 33%, (2) calificó regular equivalente al 2%.
- Amabilidad y disposición por parte de la atención del funcionario: (76) calificaron como excelente, equivalente al 58% y (51) calificó como bueno, equivalente al 40%, (2) calificó regular equivalente al 2%
- Comodidad del sitio donde fue atendido: (82) calificaron como excelente, equivalente al 64% y (46) calificó como bueno, equivalente al 35%, (1) calificó regular equivalente al 1%
- Satisfacción con el servicio que recibió: (67) calificaron como excelente, equivalente al 52% y (61) calificó como bueno, equivalente al 47%, (1) calificó regular equivalente al 1%
- El tiempo de espera para la atención: (70) calificaron como excelente, equivalente al 54% y (58) calificó como bueno, equivalente al 45%, (1) calificó regular equivalente al 1%



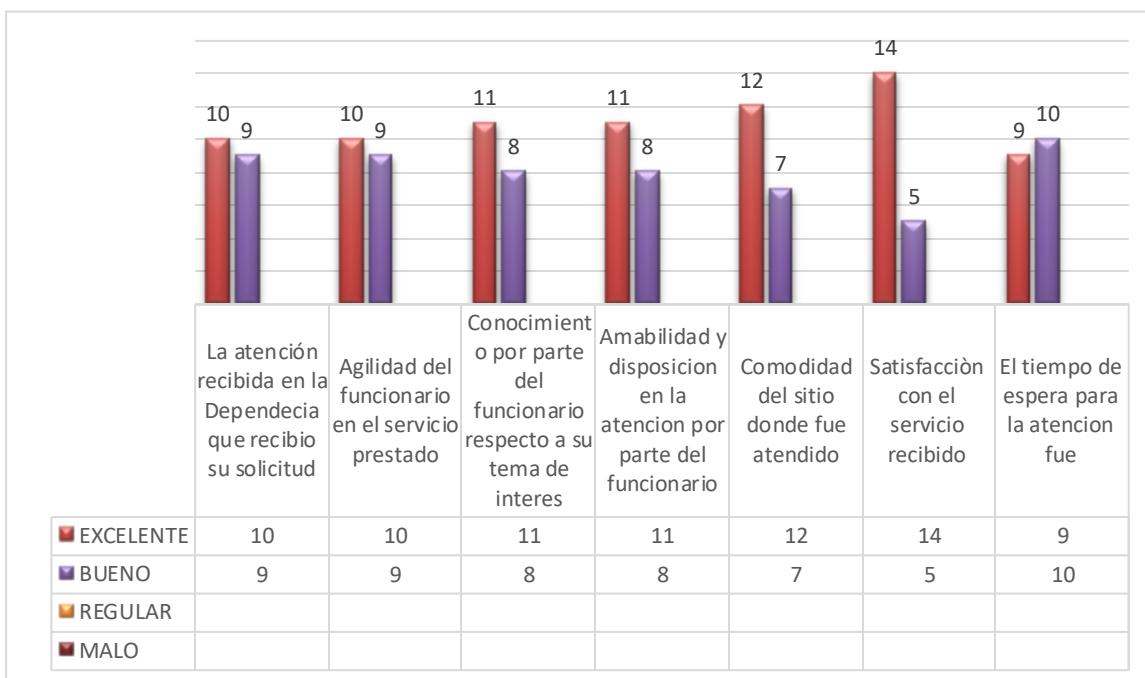
AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

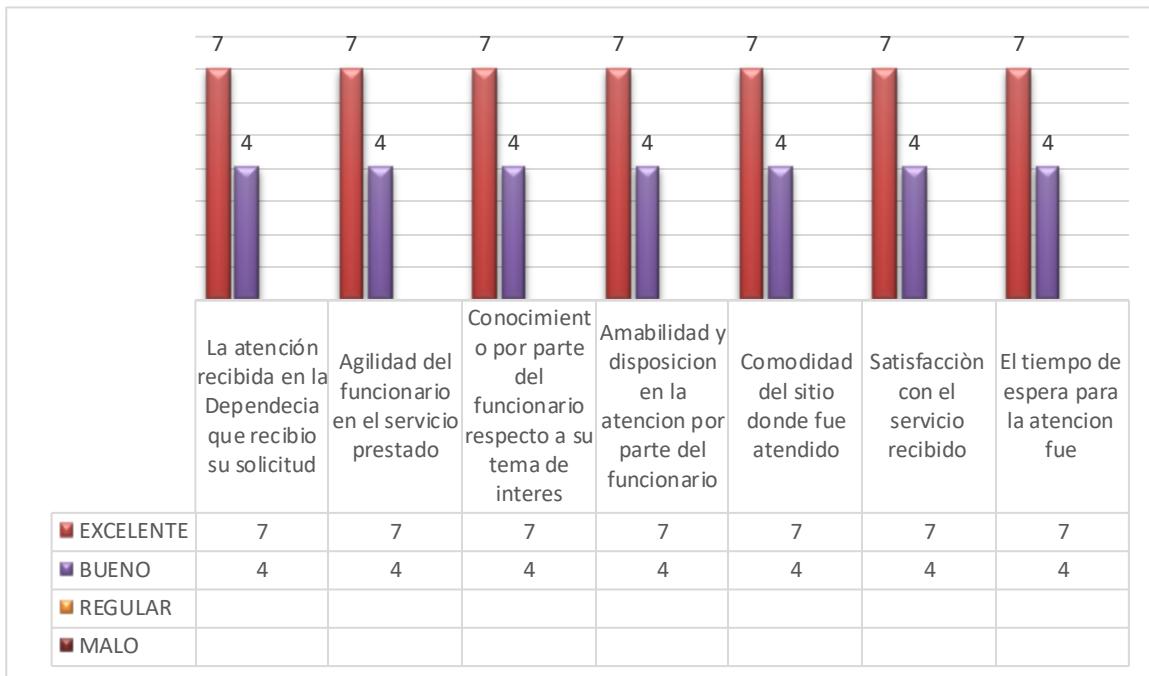


CALIFICACIÓN POR SECRETARIAS:

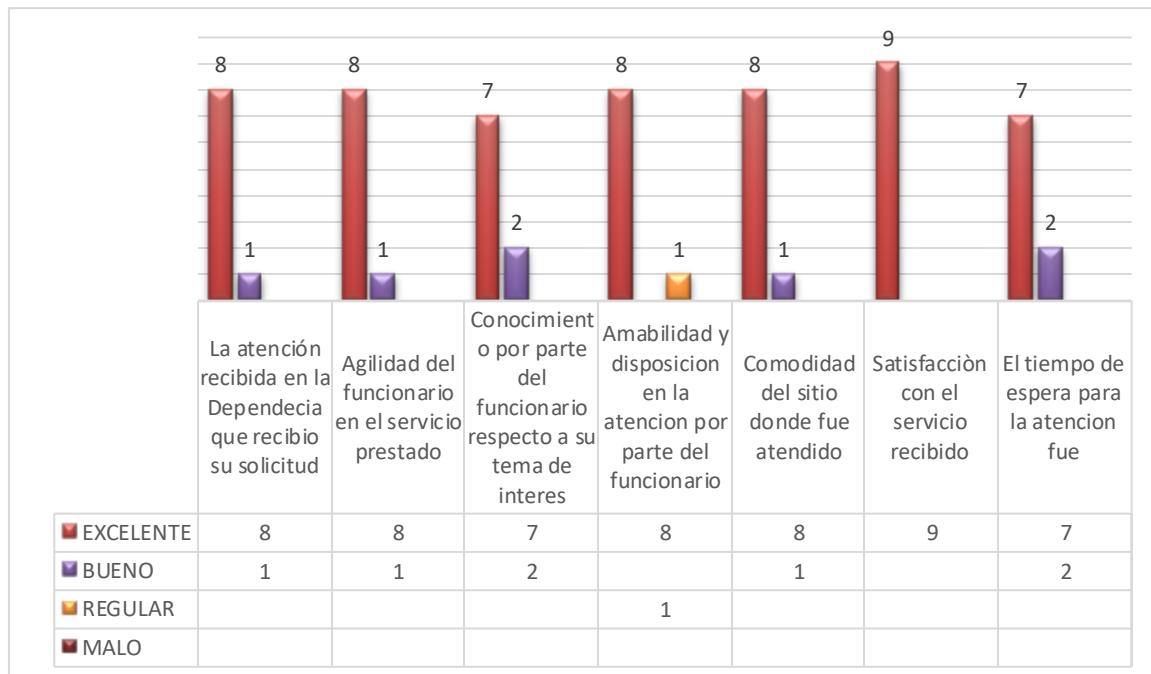
Secretaria General



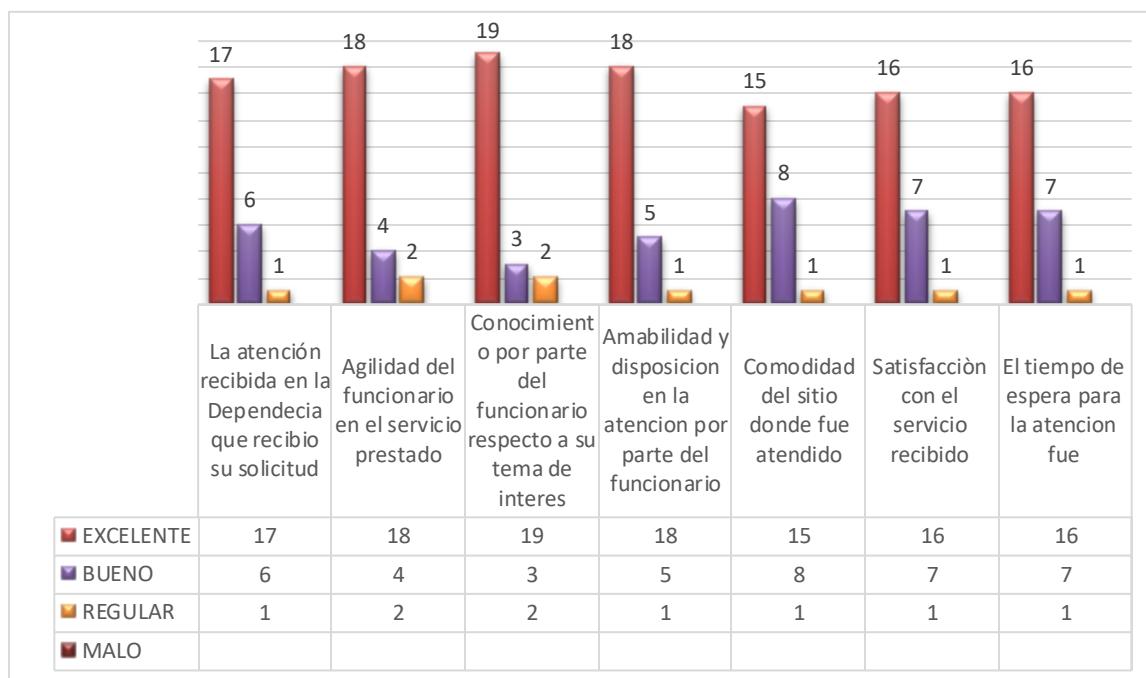
Secretaría de Educación



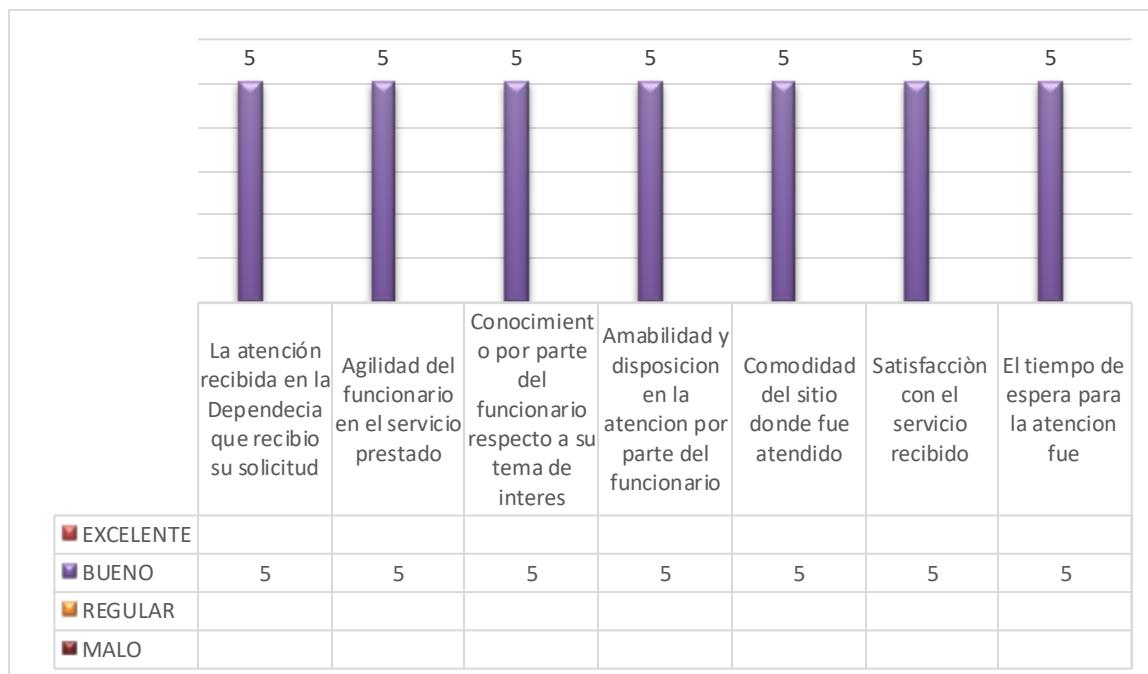
Secretaría de Transito



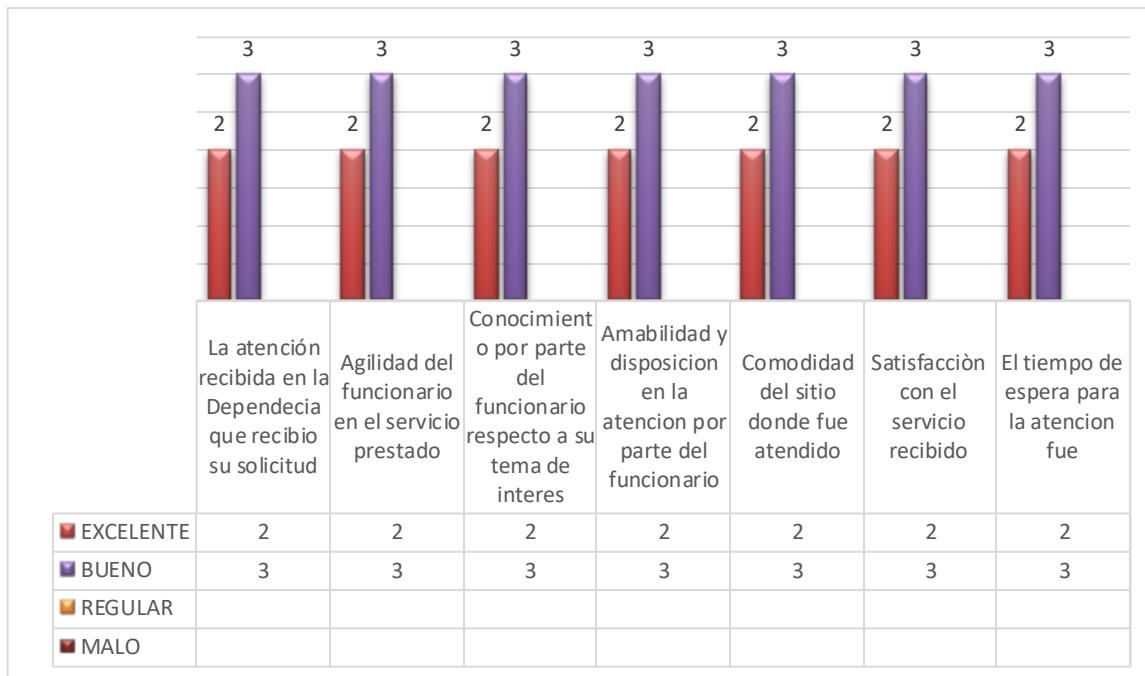
Secretaría de Hacienda



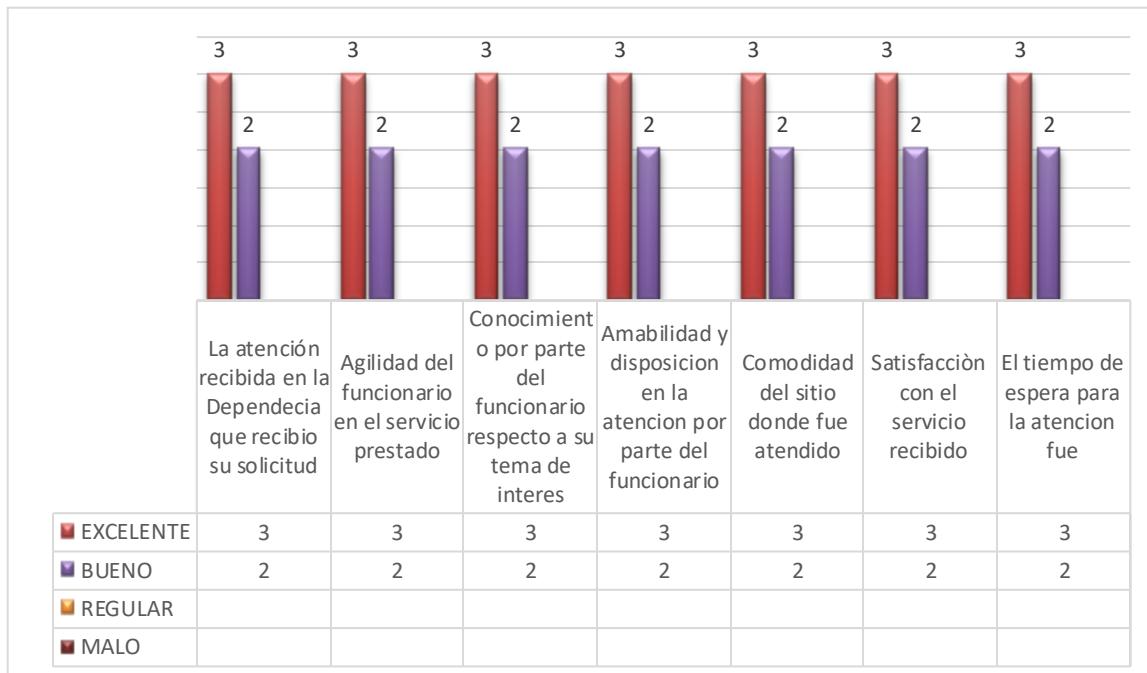
Secretaría de Desarrollo Social



Secretaría de la Mujer y Equidad de Genero

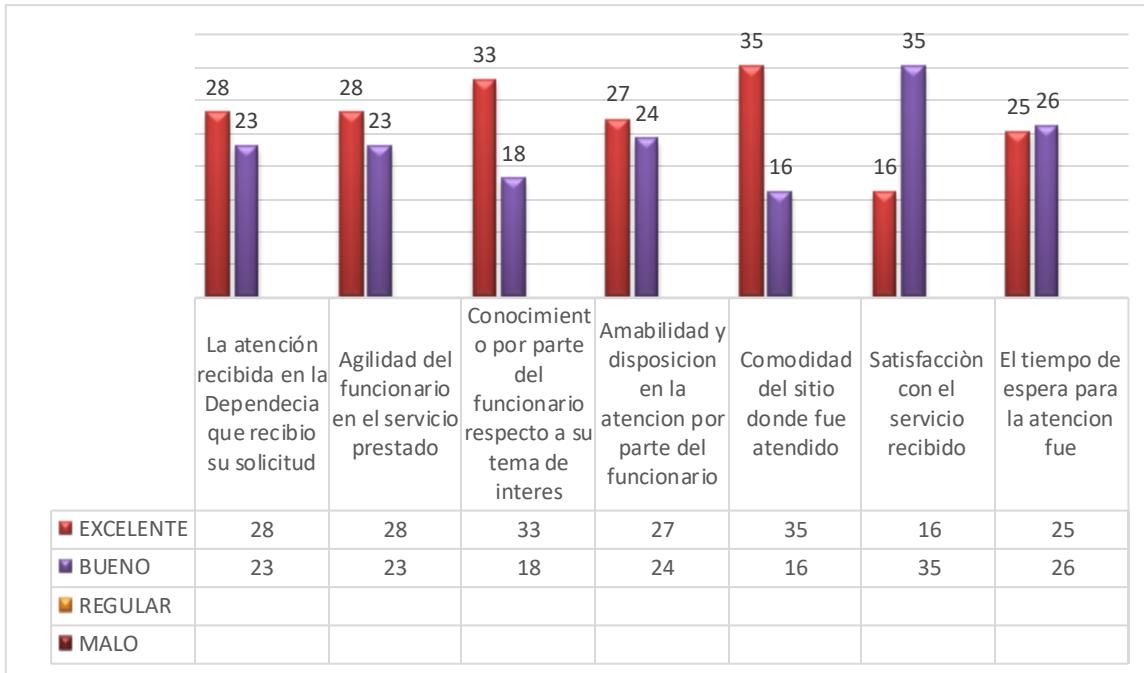


Oficina de la Gestora Social





Oficina de Pasaportes



Sugerencias:

- 2 usuario solicita más agilizar el tiempo de atención.

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: secretaría de General, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo social, Secretaría de la Mujer equidad y Género, Oficina de la Gestora social, Oficina de Pasaportes 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 la secretaría de Hacienda donde 9 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 tránsito 1 personas calificaron regular la amabilidad y la comodidad, pero no dejaron ninguna sugerencia.







Gobernación
de Norte de
Santander

Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía





Gobernación
de Norte de
Santander

Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía







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