

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

Introducción

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

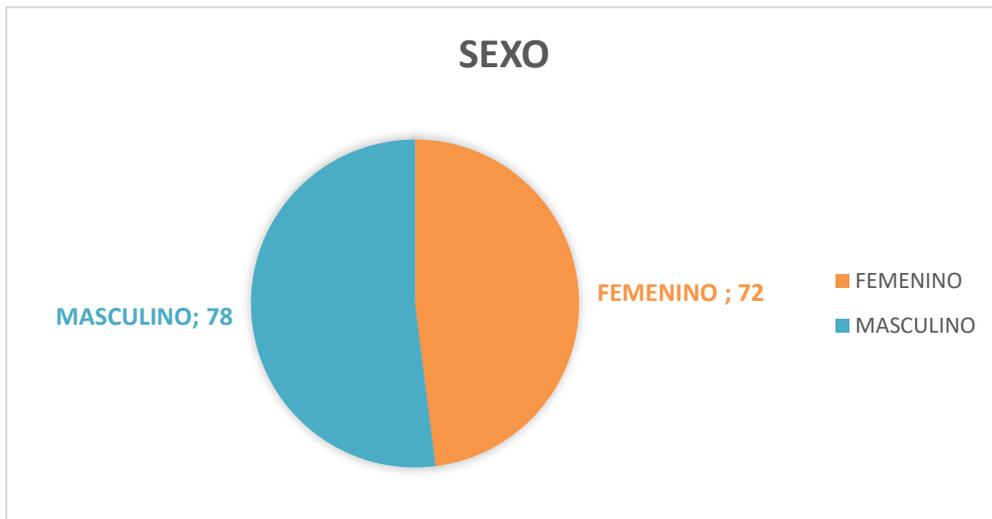
Se definió como población objetivo todas las personas residentes en el Departamento Norte de Santander, ya que todas son potencialmente clientes, incluyendo a los servidores públicos de la Gobernación.

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 150 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**



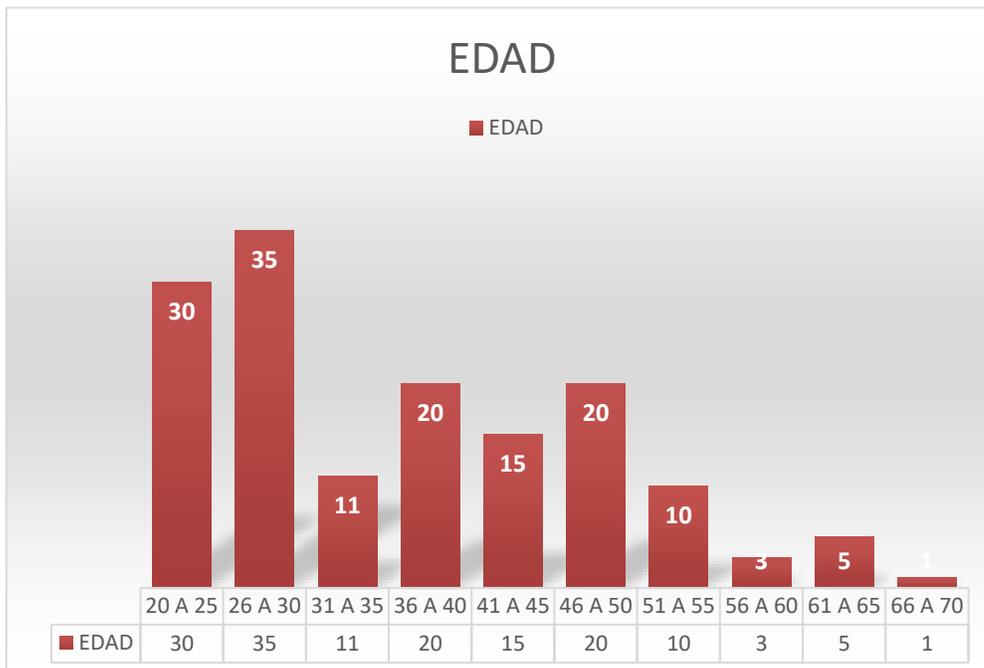
Tipo de sexo: masculino (78), femenino (72).



Gráfica 1

Edad: de los 150 encuestados 30 marcaron entre 20 a 25 años, 35 entre 26 a 30 años, 11 entre 31 a 35 años, 20 entre 36 a 40 años, 15 entre 41 a 45, 20 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

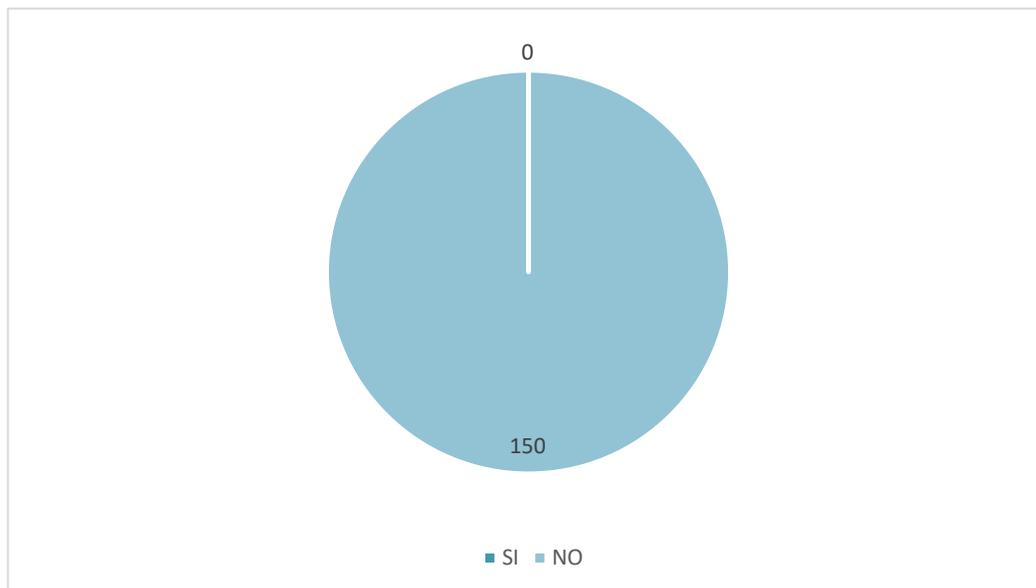




1. A la pregunta si tiene algún vínculo laboral con la Gobernación, para saber si es cliente interno o externo, de los 150 encuestados los 150 marcaron que no tienen ningún vínculo laboral, y 0 que, si tienen vínculo laboral, a lo que se les determina como clientes externos. **Ver gráfica 2**

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

Gráfica 2

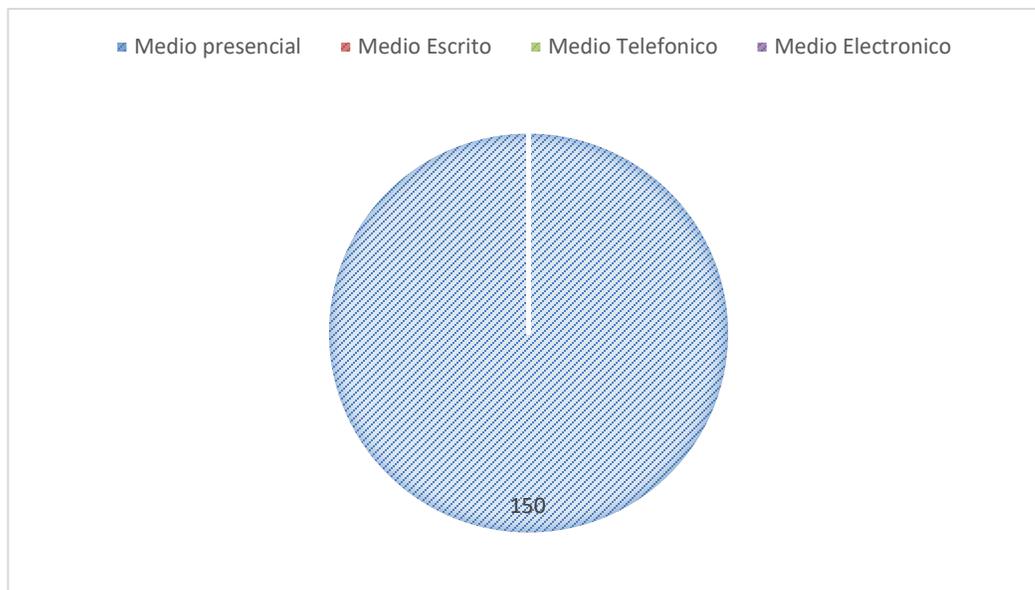




1. A la pregunta sobre el medio utilizado: los 150 encuestados contestaron medio presencial, 0 medio electrónico y 0 medio telefónico. Es evidente que los canales virtuales son los menos utilizados, prefieren solicitar los servicios de forma presencial de acuerdo con los 150 encuestados. **Ver tabla 2**

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

Tabla 2

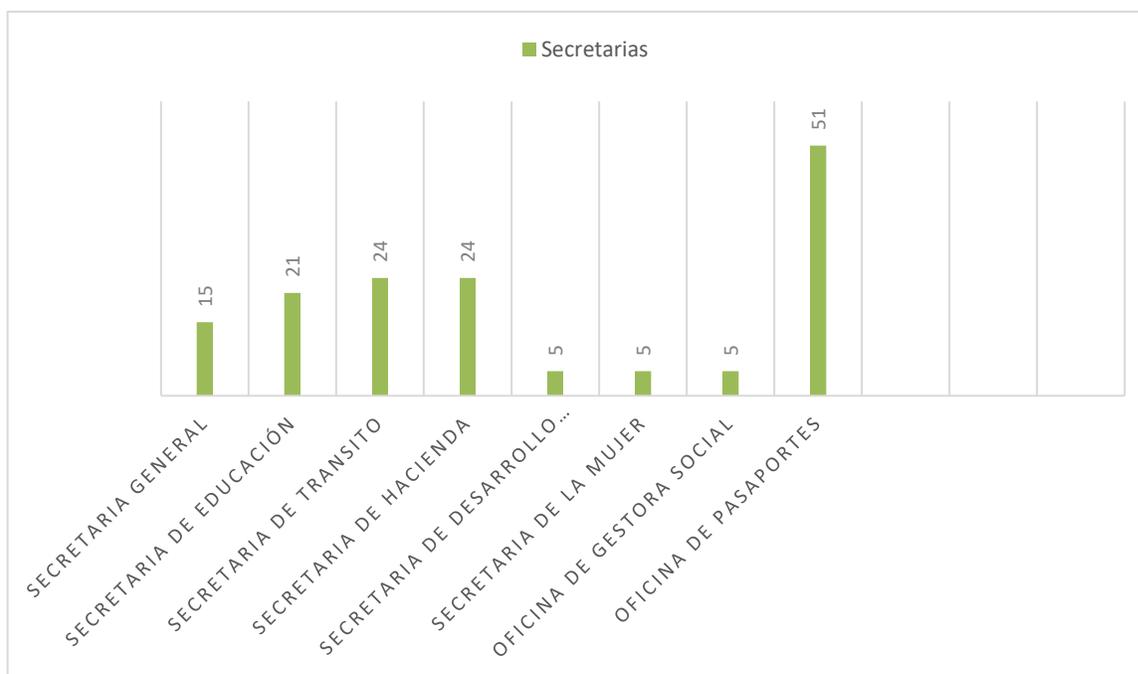




2. A la pregunta sobre la dependencia donde solicitó el servicio: Secretaria General (15), Secretaria de Educación (21), Secretaria de Transito (24), Secretaria de Hacienda (24) Secretaria de Desarrollo Social (5), Secretaria de la Mujer (5), Oficina de la Gestora Social (5), Oficina de Pasaportes (51) Ver tabla 3

Nombre de la dependencia donde solicitó el servicio:

Tabla 3



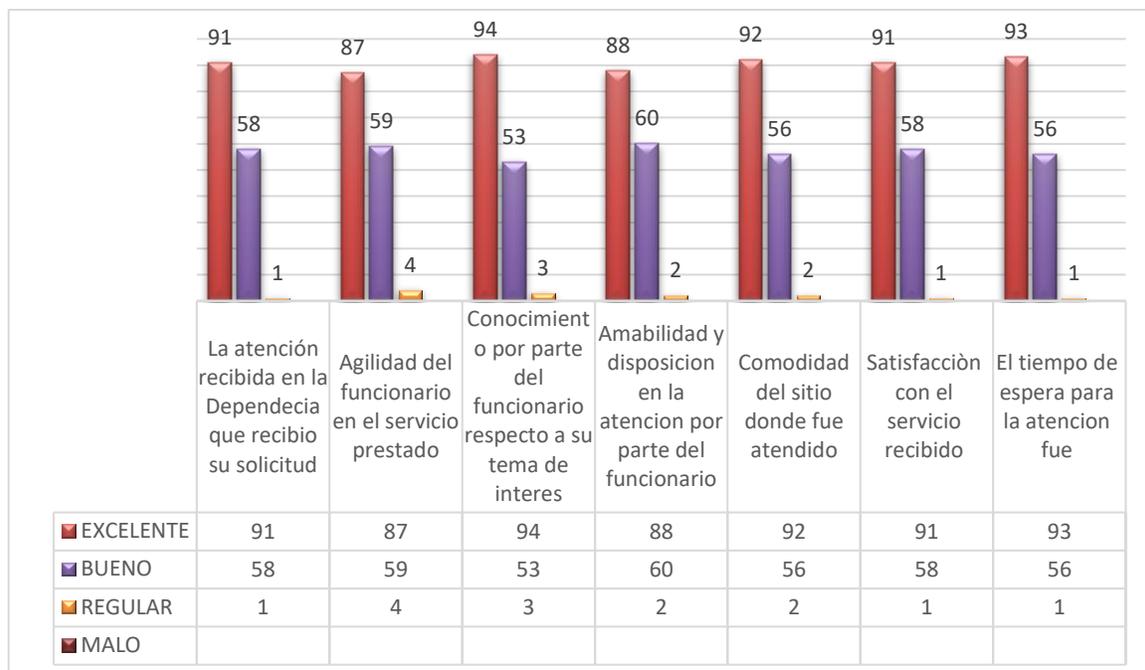
3. A partir de la pregunta 4 se le solicita al usuario marcar con una X cómo fue el servicio, en la escala de 1 a 5, donde 5=Excelente; 4=Bueno; 3=Regular; 2 y 1=Malo, para lo cual se realizaron de acuerdo con el medio utilizado así:

Califique cómo fue el servicio:

De los 150 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 150 usuarios que solicitaron el servicio de forma presencial, contestaron las preguntas calificando de la siguiente manera:

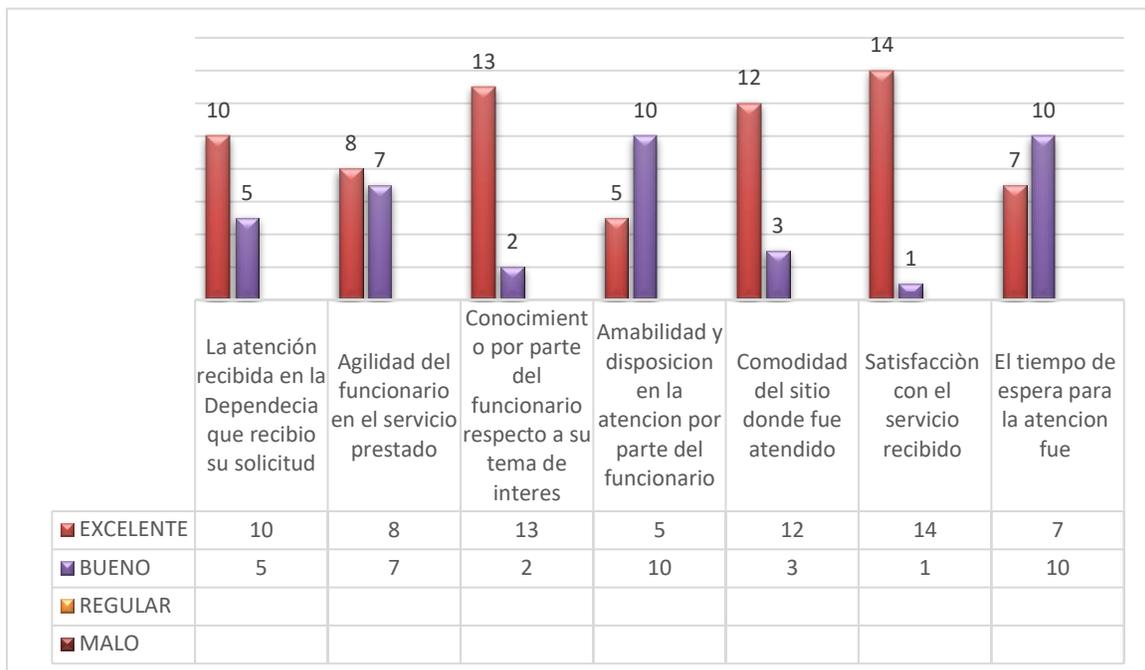
- La atención recibida en la dependencia que atendió su solicitud (91) calificaron como excelente, equivalente al 60% y (58) calificó como bueno, equivalente al 39% y (1) califico regular equivalente al 1%
- Agilidad del funcionario en el servicio prestado solicitud (87) calificaron como excelente, equivalente al 58% y (59) calificó como bueno, equivalente al 40%, (4) califico regular equivalente al 2%.
- Conocimiento por parte del funcionario respecto a su tema de interés: (94) calificaron como excelente, equivalente al 65% y (53) calificó como bueno, equivalente al 33%, (3) califico regular equivalente al 2%.
- Amabilidad y disposición por parte de la atención del funcionario: (88) calificaron como excelente, equivalente al 58% y (60) calificó como bueno, equivalente al 40%, (2) califico regular equivalente al 2%
- Comodidad del sitio donde fue atendido: (92) calificaron como excelente, equivalente al 64% y (56) calificó como bueno, equivalente al 35%, (2) califico regular equivalente al 1%
- Satisfacción con el servicio que recibió: (91) calificaron como excelente, equivalente al 52% y (58) calificó como bueno, equivalente al 47%, (1) califico regular equivalente al 1%
- El tiempo de espera para la atención: (93) calificaron como excelente, equivalente al 54% y (56) calificó como bueno, equivalente al 45%, (1) califico regular equivalente al 1%



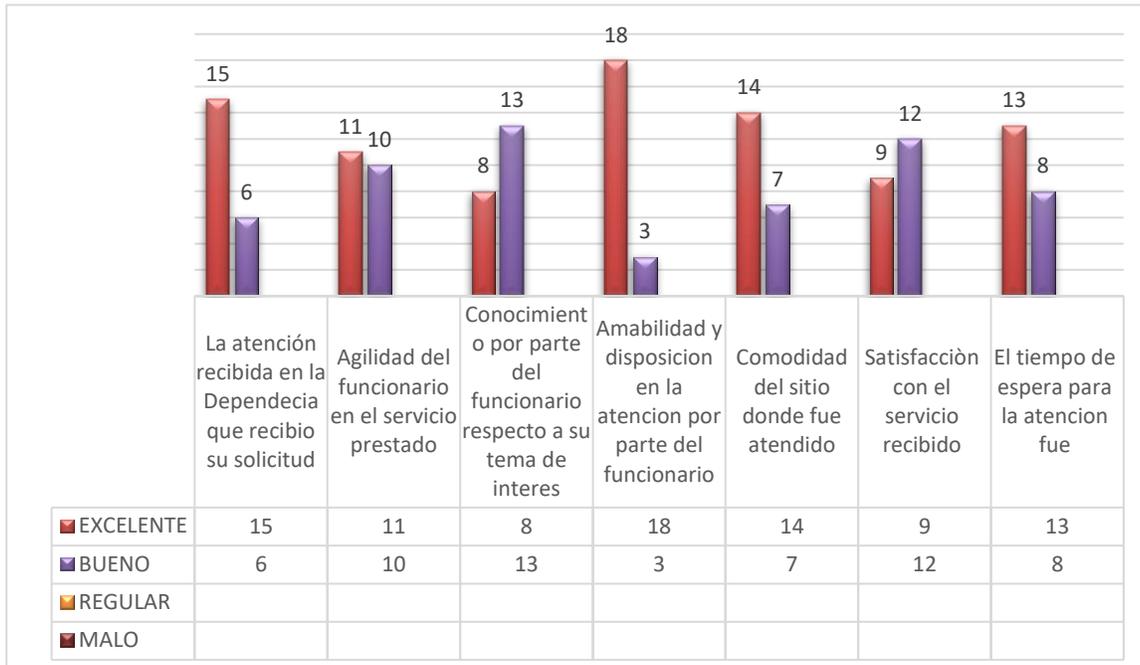


CALIFICACIÓN POR SECRETARÍAS:

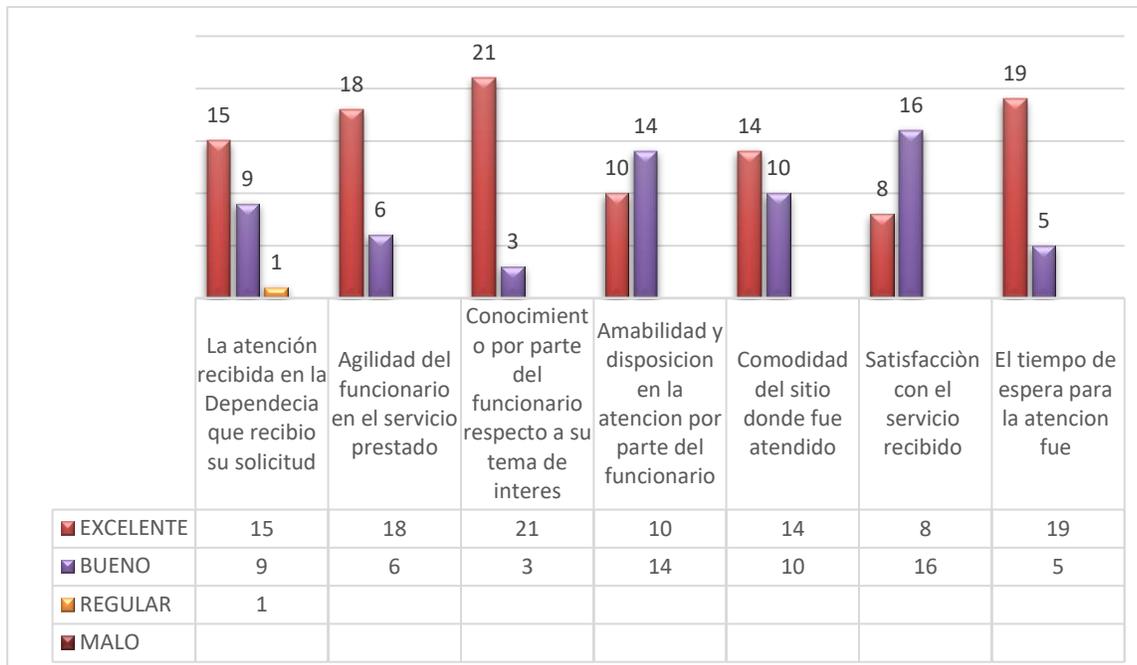
Secretaria General



Secretaría de Educación



Secretaría de Transito

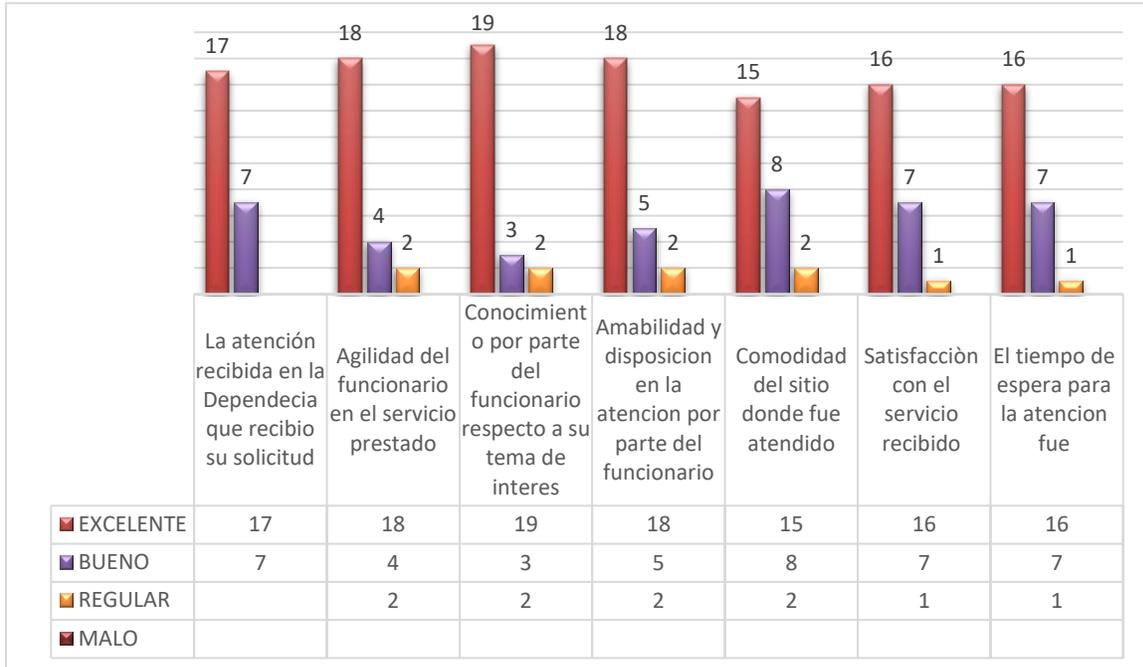


AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

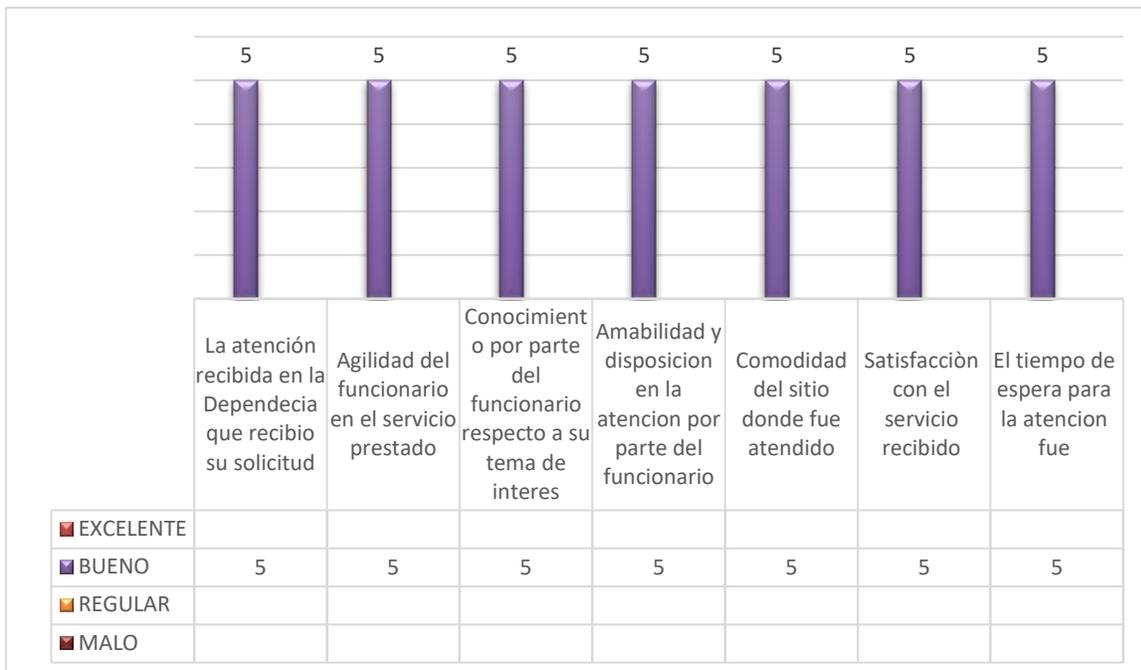
TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co

www.nortedesantander.gov.co

Secretaría de Hacienda



Secretaría de Desarrollo Social

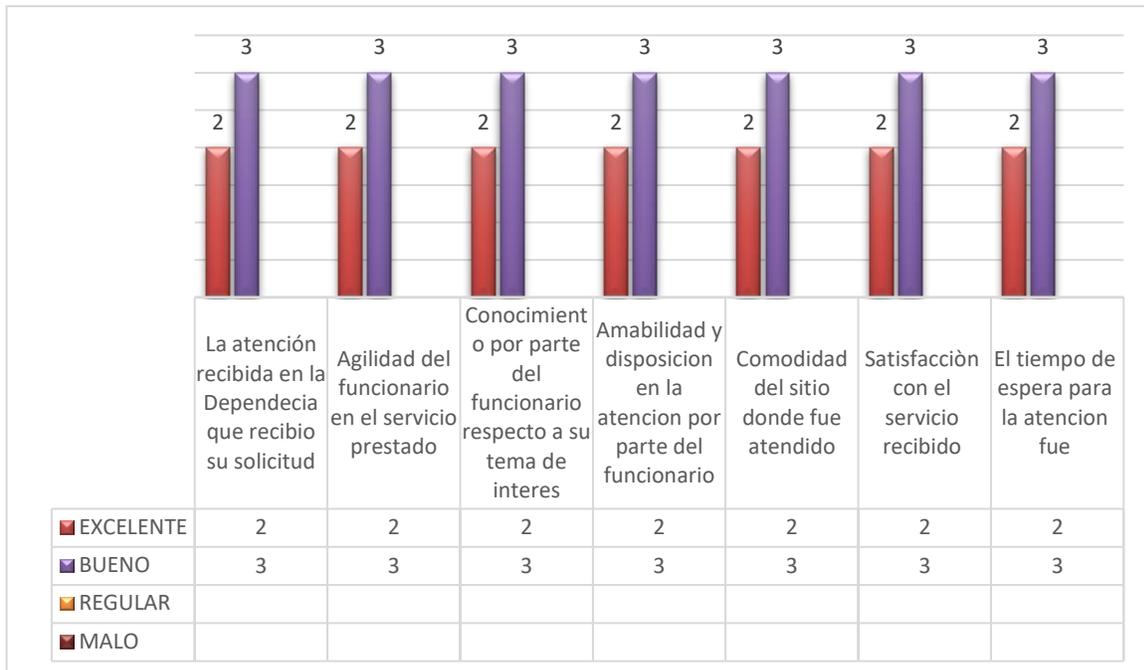


AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

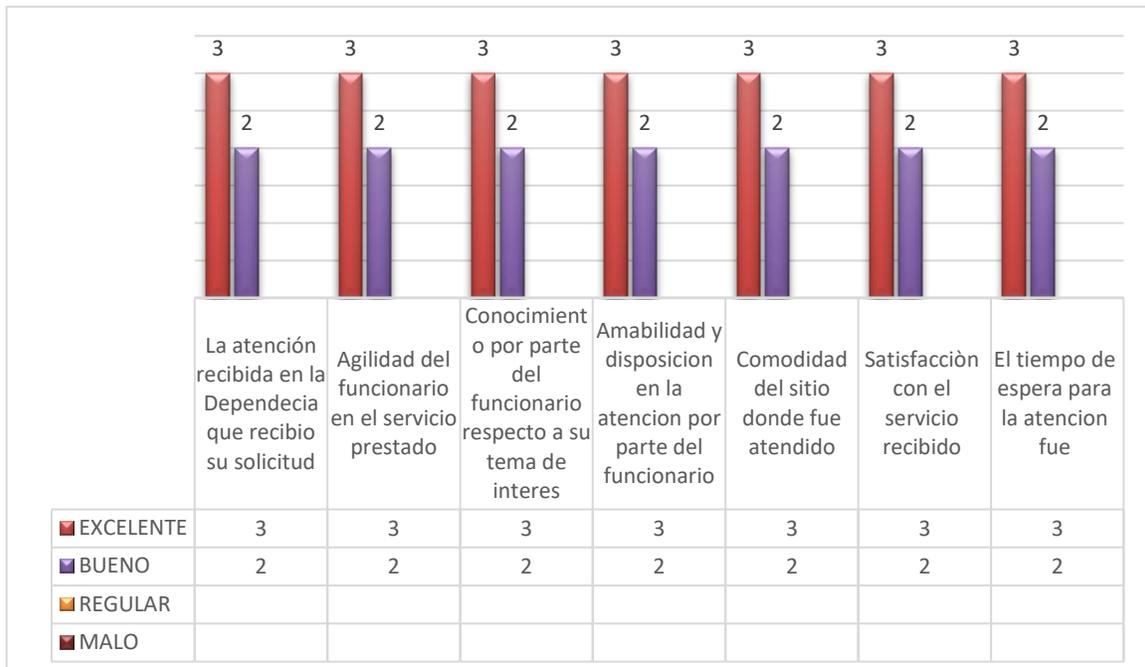
TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co

www.nortedesantander.gov.co

Secretaría de la Mujer y Equidad de Género



Oficina de la Gestora Social



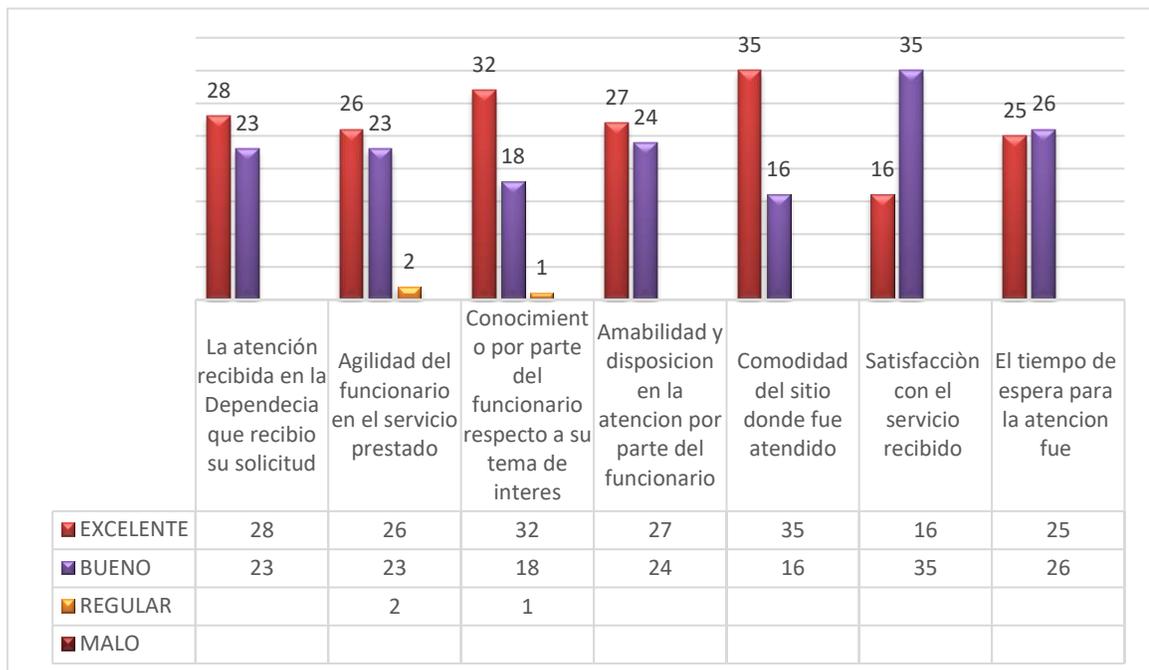
AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Oficina de Pasaportes





CONCLUSIONES

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 General, Secretaria de Educación, Secretaria de Desarrollo social, Secretaria de la Mujer equidad y Género, Oficina de la Gestora social, 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 secretaria de Hacienda donde 10 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, en la oficina de pasaportes 2 personas calificaron como regular la agilidad y 1 persona califico regular el conocimiento.