

INFORME ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN AL CUARTO TRIMESTRE 2024

INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Norte de Santander, comprometida con la mejora continua y la calidad en la prestación de servicios, ha llevado a cabo una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos durante el cuarto trimestre de 2024. Este ejercicio tiene como propósito evaluar la percepción de los usuarios sobre los servicios brindados, identificar fortalezas, detectar oportunidades de mejora y establecer estrategias que permitan una gestión más eficiente, transparente y cercana a las necesidades de la comunidad.

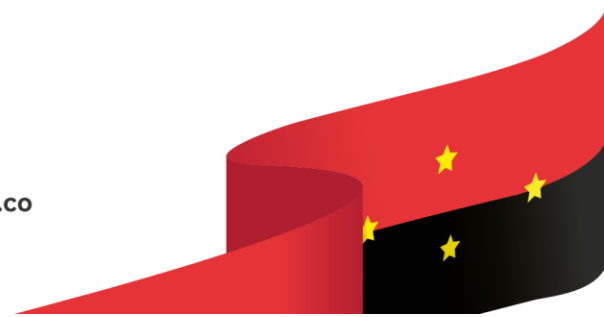
La encuesta fue diseñada para abarcar aspectos clave de los servicios ofrecidos, como la atención al ciudadano, accesibilidad, eficacia en los procesos y el impacto de los programas sociales. A través de este análisis, se busca consolidar un vínculo más sólido entre la administración pública y la población, alineando las acciones de gobierno con las expectativas ciudadanas.

Este informe presenta los resultados obtenidos, destacando los puntos fuertes de la gestión durante el trimestre y señalando los retos pendientes. Asimismo, se propone como una herramienta para la toma de decisiones que impulsen el fortalecimiento de las políticas públicas y garanticen una atención de calidad a la ciudadanía.

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.

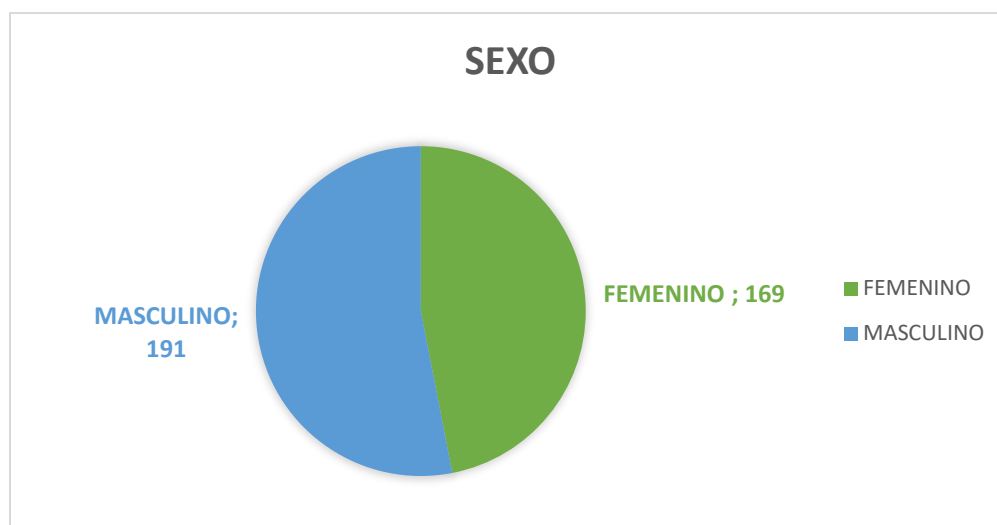
Se definió como población objetivo todas las personas residentes en el Departamento Norte de Santander, ya que todas son potencialmente clientes, incluyendo a los servidores públicos de la Gobernación.



De 360 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**

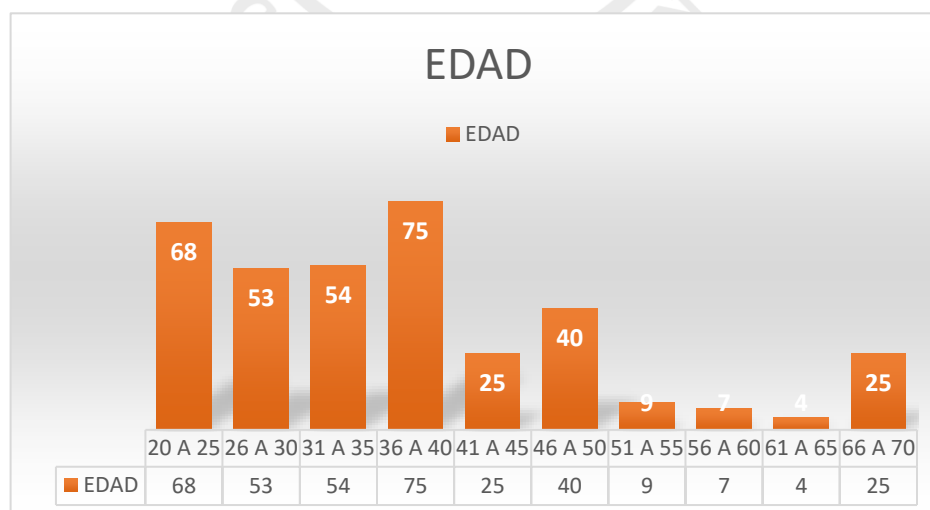
Tipo de sexo: masculino (191), femenino (169).

gráfica 1



Edad: de los 360 encuestados 68 marcaron entre 20 a 25 años, 53 entre 26 a 30 años, 54 entre 31 a 35 años, 75 entre 36 a 40 años, 25 entre 41 a 45, 40 entre 46 a 50 años, 9 entre 51 a 55 años, 7 entre 56 a 60 años, 4 entre 61 a 65 años, 25 entre 66 a 70. **Ver tabla 1**

Tabla 1

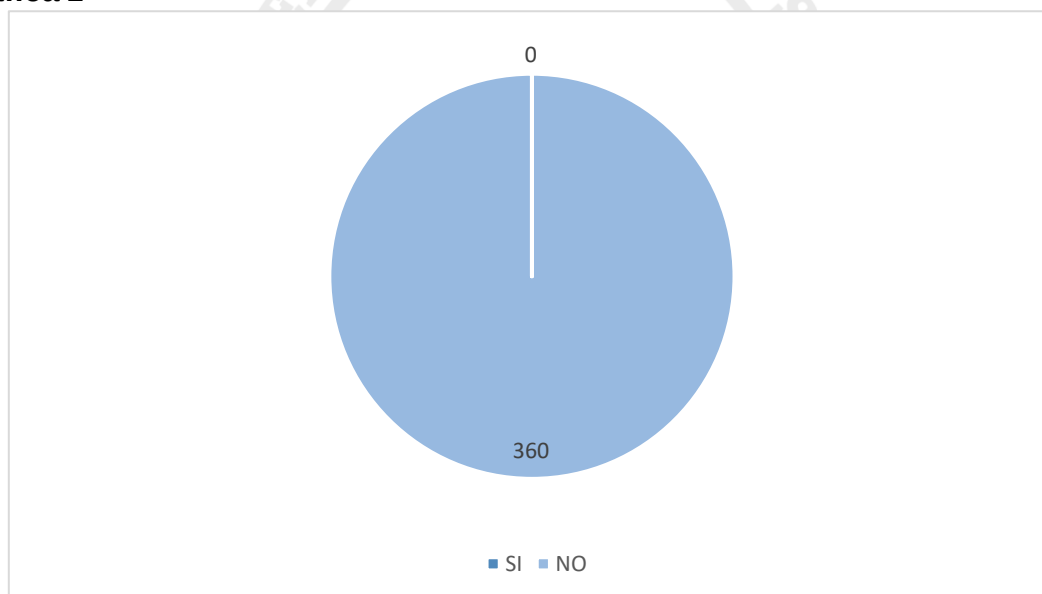


1. A la pregunta si tiene algún vínculo laboral con la Gobernación, para saber si es cliente interno o externo, de los 360 encuestados 360 marcaron que no tienen ningún vínculo laboral, y 0 que si tienen vínculo laboral

Ver gráfica 2

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

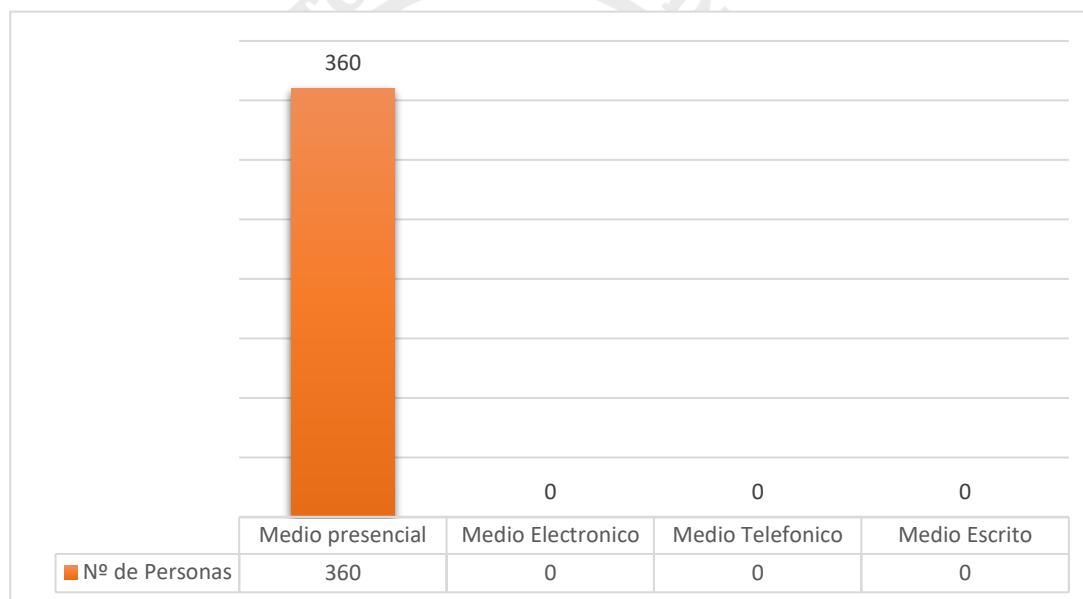
Gráfica 2



2. A la pregunta sobre el medio utilizado: 360 contestaron medio presencial, 0 medio electrónico y 0 medio telefónico. **Ver tabla 2**

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

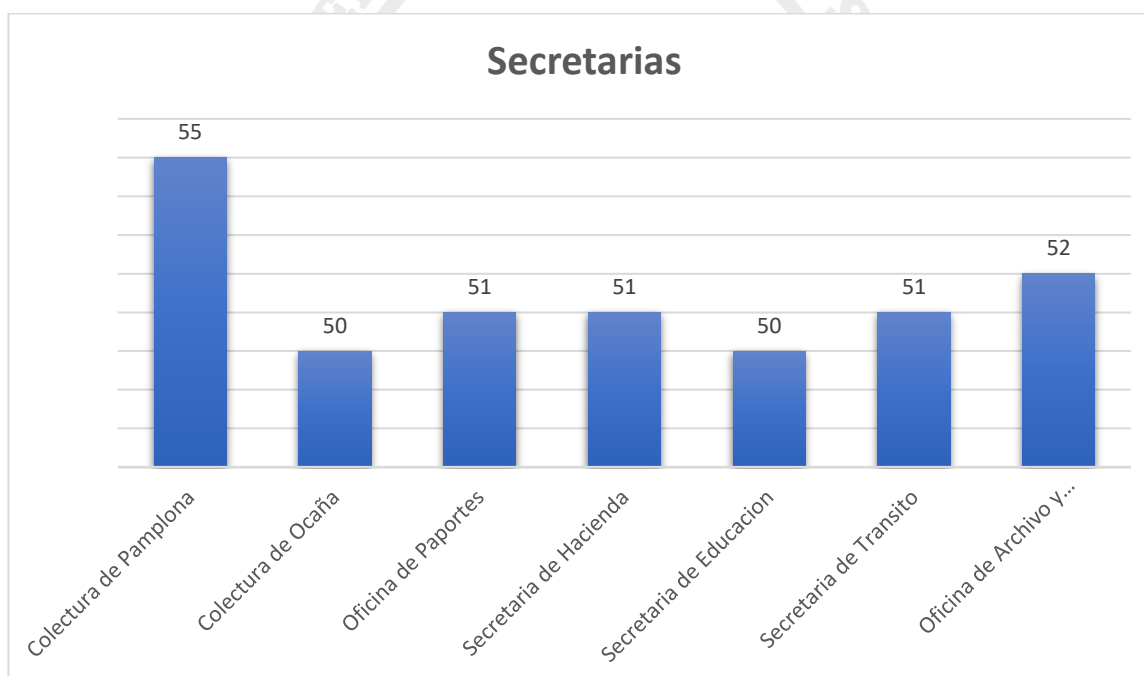
Tabla 2



3. A la pregunta sobre la dependencia donde solicitó el servicio: Colecturía de Pamplona (55), Colecturía de Ocaña (50), Oficina de Pasaportes (51), Secretaría de Hacienda (51), secretaria de Educación (50) secretaria de Transito (51), Oficina de Archivo y Correspondencia (52). **Ver tabla 3**

Nombre de la dependencia donde solicitó el servicio:

Tabla 3



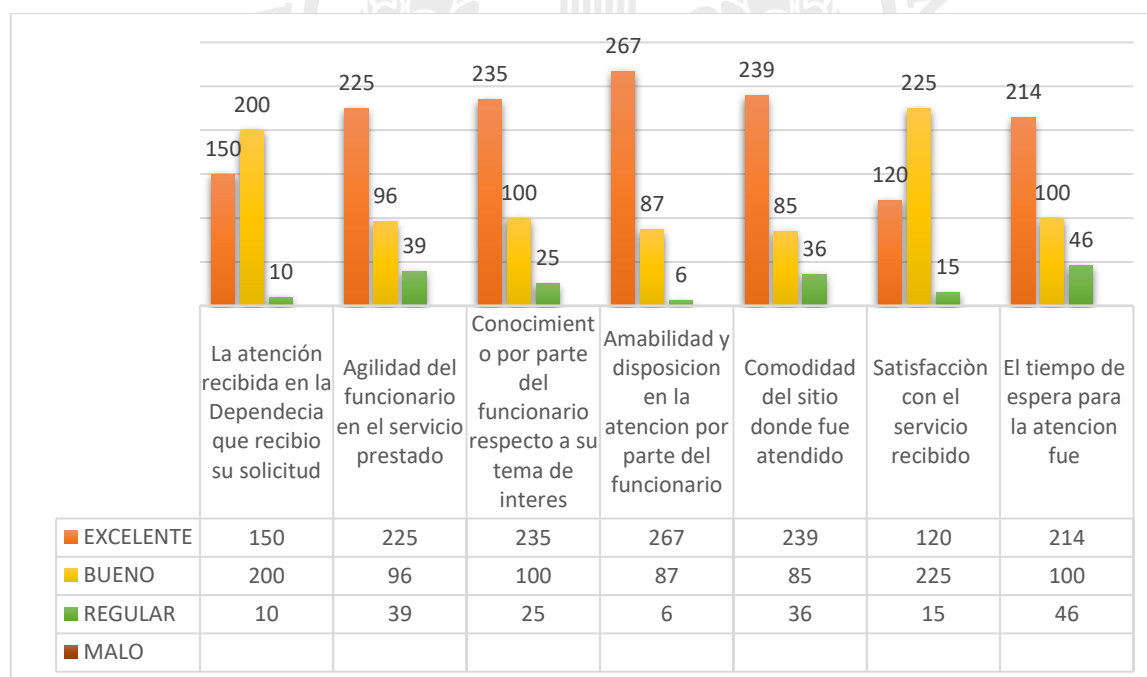
4. A partir de la pregunta 4 se le solicita al usuario marcar con una X cómo fue el servicio, en la escala de 1 a 5, donde 5=Excelente; 4=Bueno; 3=Regular; 2=Malo, para lo cual se realizaron de acuerdo con el medio utilizado así:

Califique cómo fue el servicio:

De los 360 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 fue: **Ver tabla 4**

Califique como fue el servicio de manera Presencial:

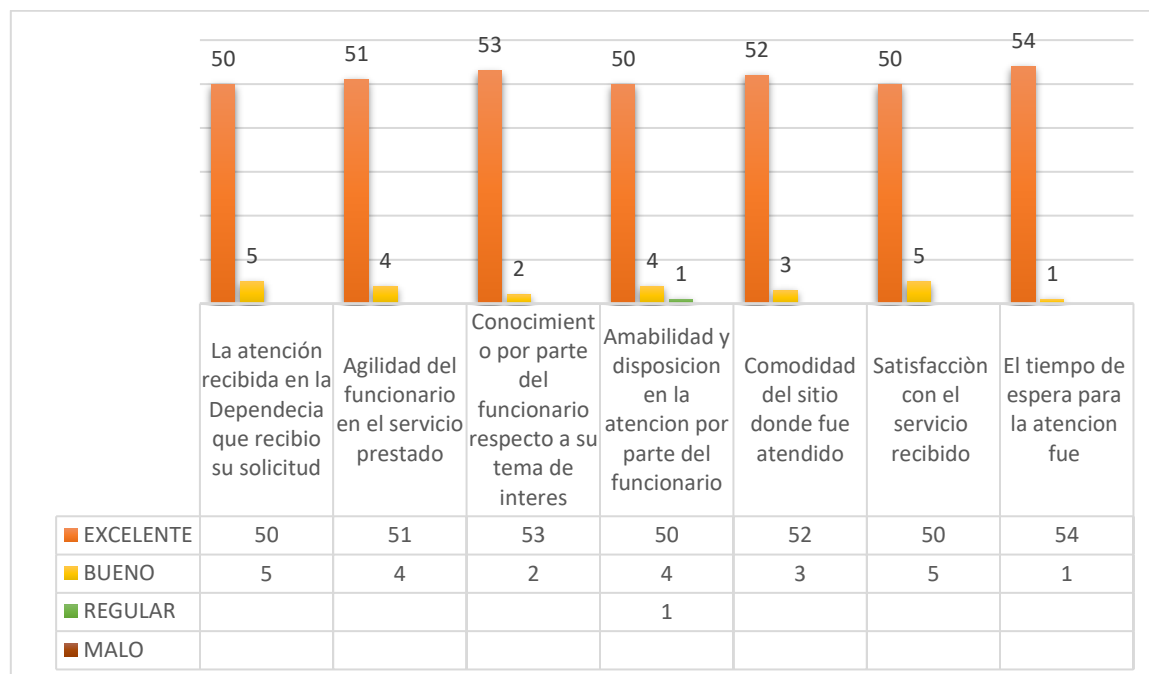
Tabla 4



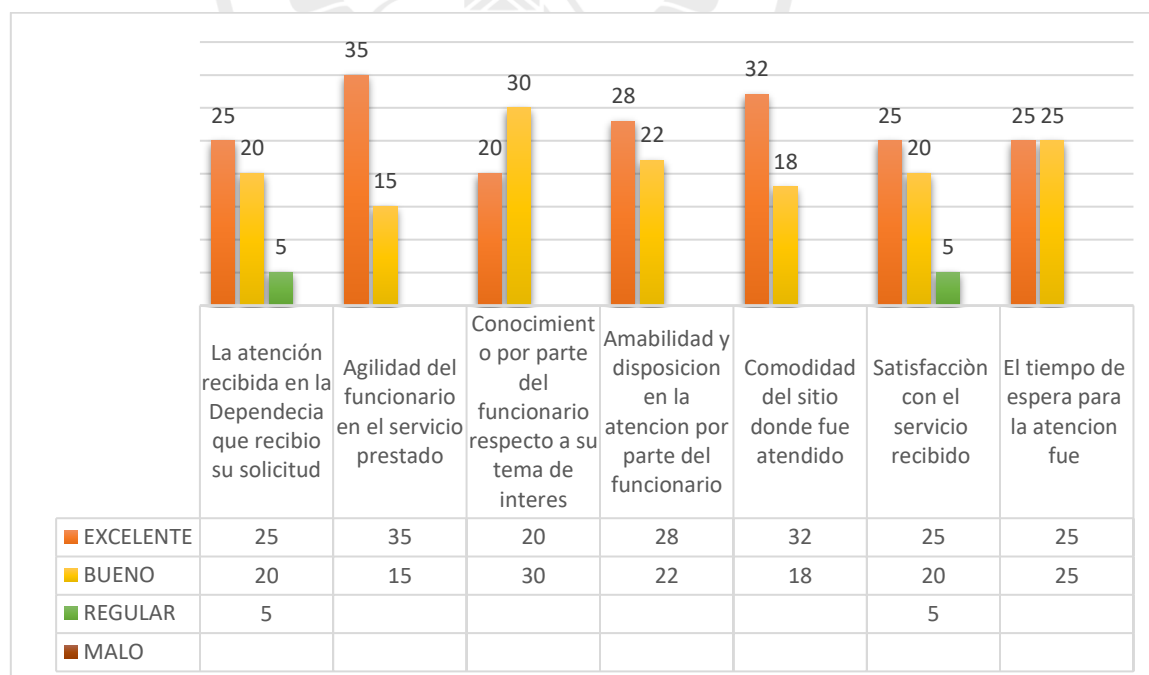
De los 360 usuarios que solicitaron el servicio de forma telefónica, contestaron las siguientes 5 preguntas calificando de la siguiente manera:

- La atención recibida en la dependencia que atendió su solicitud (150) calificaron como excelente, equivalente al 42% y (200) calificó como bueno, equivalente al 55% y (10) calificó regular equivalente al 13%.
- Agilidad del funcionario en el servicio prestado solicitud (225) calificaron como excelente, equivalente al 62% y (96) calificó como bueno, equivalente al 27%, (39) calificó regular equivalente al 11%.
- Conocimiento por parte del funcionario respecto a su tema de interés: (235) calificaron como excelente, equivalente al 65% y (100) calificó como bueno, equivalente al 28%, (25) calificó regular equivalente al 7%.
- Amabilidad y disposición por parte de la atención del funcionario: (267) calificaron como excelente, equivalente al 74% y (87) calificó como bueno, equivalente al 24%, (6) calificó regular equivalente al 2%.
- Comodidad del sitio donde fue atendido: (239) calificaron como excelente, equivalente al 66% y (85) calificó como bueno, equivalente al 24%, (36) calificó regular equivalente al 10%.
- Satisfacción con el servicio que recibió: (120) calificaron como excelente, equivalente al 33% y (225) calificó como bueno, equivalente al 62%, (15) calificó regular equivalente al 4%.
- El tiempo de espera para la atención: (214) calificaron como excelente, equivalente al 60% y (100) calificó como bueno, equivalente al 28%, (46) calificó regular equivalente al 13%.

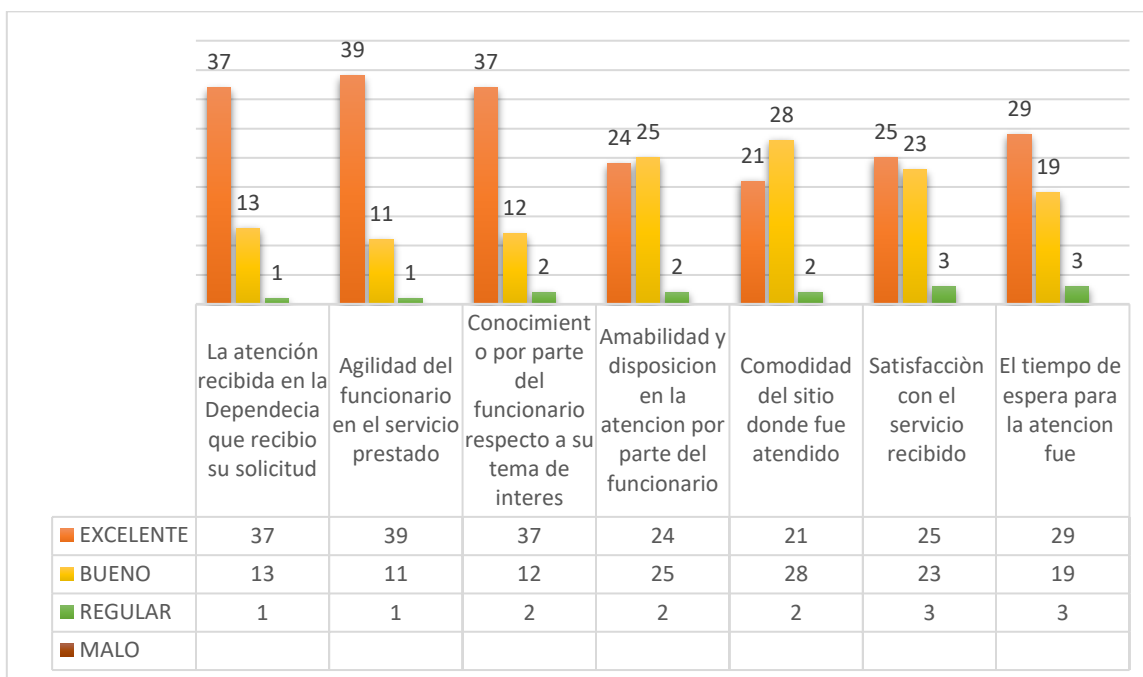
Colecturía de Pamplona:



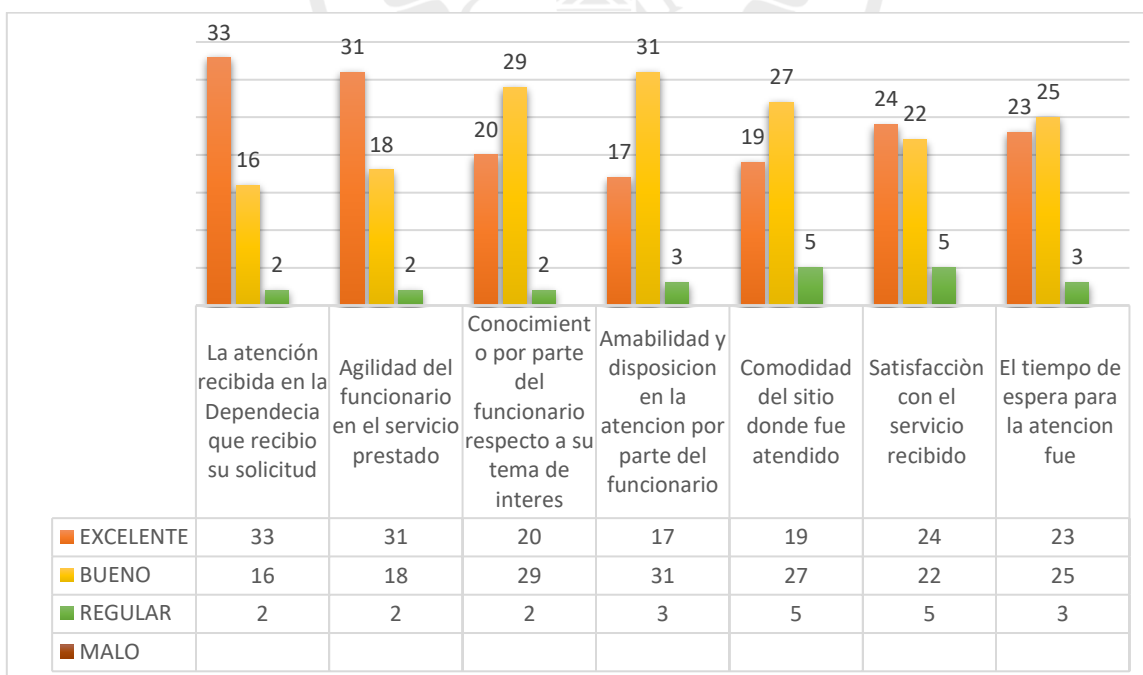
Colecturía de Ocaña



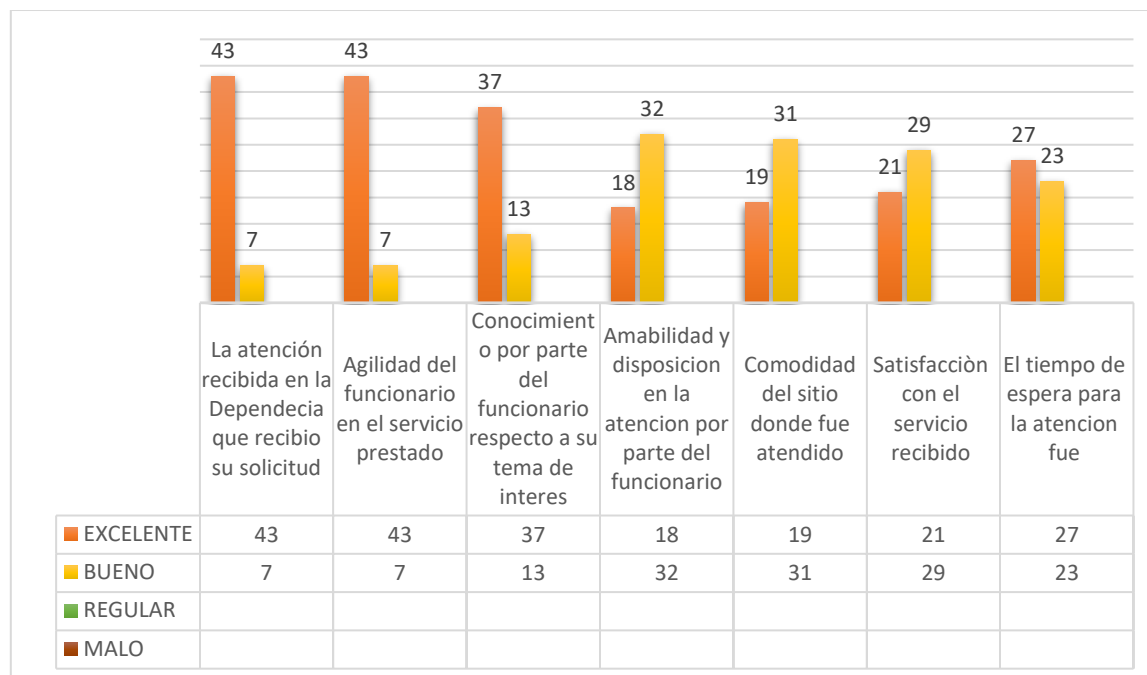
Oficina de Pasaportes



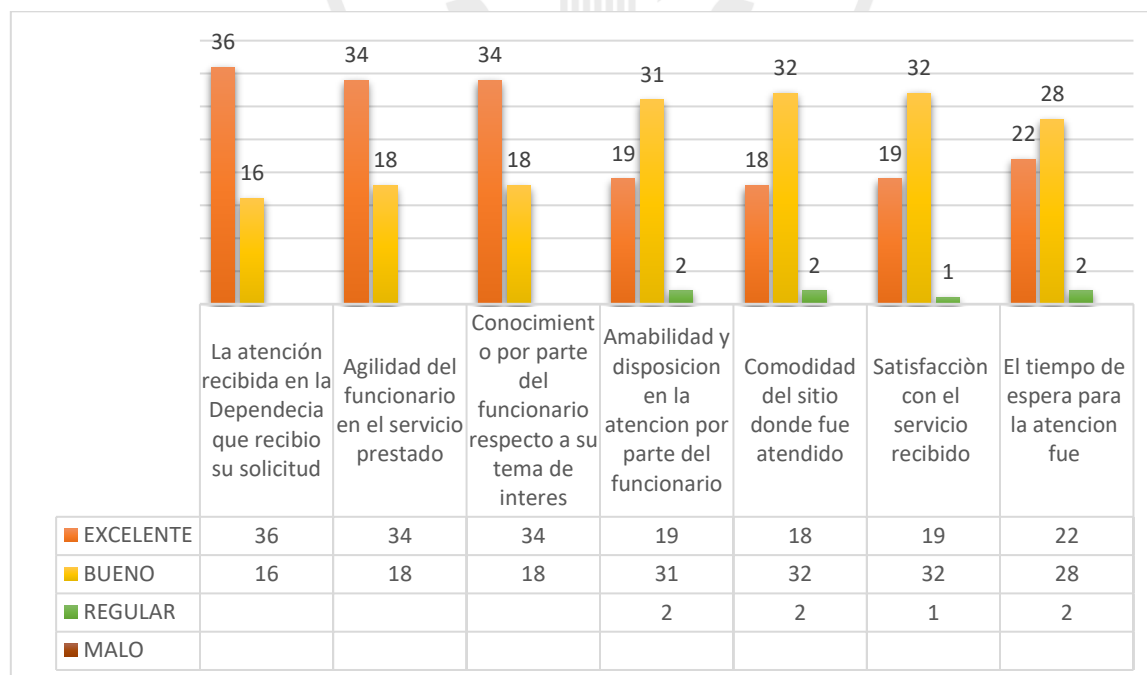
Secretaria de Hacienda:



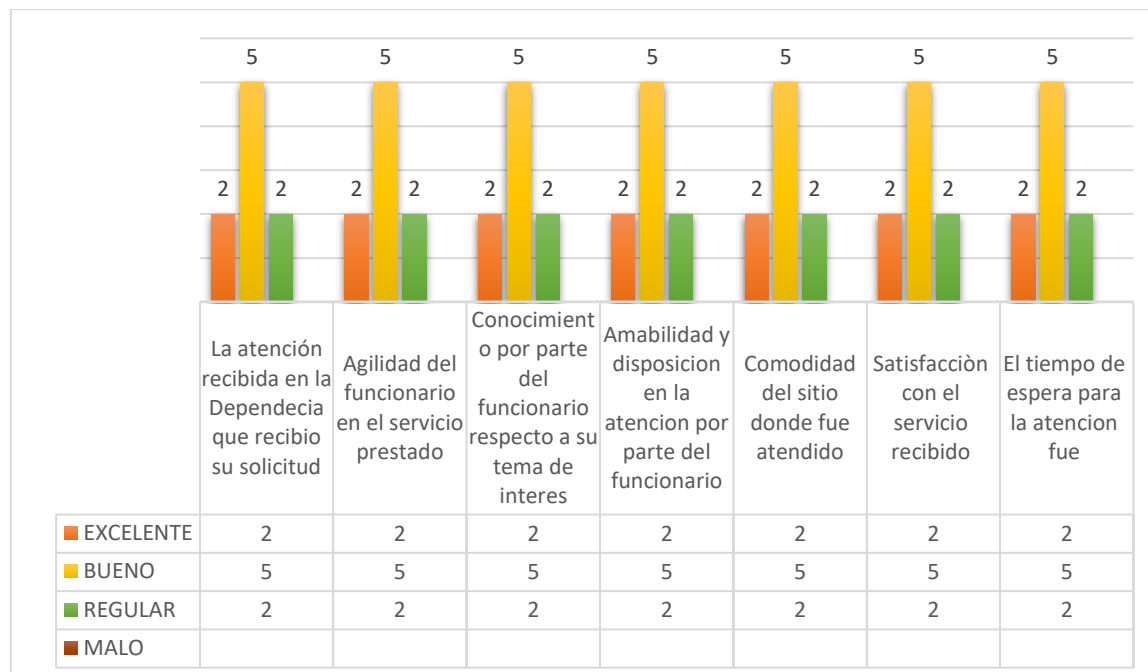
Secretaría de Educación:



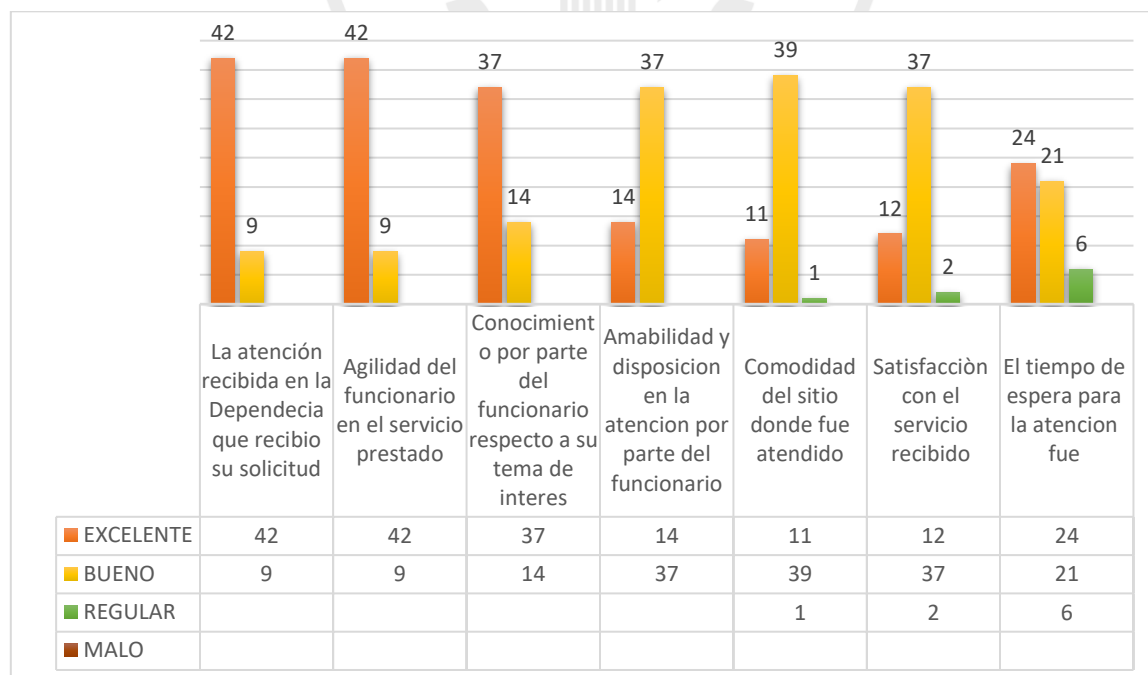
Oficina de Archivo y Correspondencia:



Despacho del Gobernador:



Secretaria de Transito:





CONCLUSION

En conclusión, la encuesta realizada para medir la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios y programas ofrecidos por la Gobernación de Norte de Santander durante el cuarto trimestre de 2024 proporciona un panorama claro sobre los niveles de aceptación y las áreas de mejora necesarias para fortalecer la gestión pública.

Los resultados evidenciaron aspectos positivos que reflejan los esfuerzos realizados por la administración para atender las necesidades de la comunidad

Este análisis constituye una herramienta esencial para la toma de decisiones y el diseño de estrategias de mejora continua en la prestación de servicios, garantizando un enfoque centrado en el ciudadano y alineado con los objetivos institucionales.

Finalmente, este ejercicio de medición demuestra el compromiso de la Gobernación de Norte de Santander con la transparencia, la calidad en la gestión pública y el fortalecimiento del vínculo entre la administración y la comunidad. El reto ahora consiste en implementar las acciones correctivas y de mejora necesarias para responder de manera efectiva a las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Aprobó: Oliverio Castellanos Contretas	Jefe de Oficina	firma 
Revisó: Oliverio Castellanos Contretas	Jefe de Oficina	
Proyectó: María Fernanda Chía Botello	Contratista	María Fernanda Chía Botello