



**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CIUDADANO
CUARTO TRIMESTRE**

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

GOBERNACION DE SANTANDER

2016

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CIUDADANO

La Dirección de Atención al ciudadano de la Gobernación de Santander tiene como función aplicar el Cuestionario de satisfacción al cliente a los diferentes usuarios, que acuden a esta institución, razón por la cual se define el número de encuestas aplicadas en cada secretaria teniendo en cuenta el aforo de público en estas.





El cuestionario aplicado evalúa algunos de los atributos del servicio como: tiempo de espera antes de ser atendido; Trato recibido del servidor que lo atendió; Calidad de la información suministrada por la dependencia; Estado de las instalaciones en que fue atendido y Satisfacción General frente al servicio recibido.

ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Estas encuestas fueron realizadas entre el 1 de Abril y el 30 de Junio del 2016. Con el fin de facilitar el análisis y permitir una mejor visualización de la información, se ha tabulado y graficado de la siguiente forma:

- Pregunta 1.





Esta pregunta mide el tiempo que tuvo que esperar el ciudadano antes de ser atendido. Las cuatro posibles respuestas son:

De 1 a 10 minutos; el servicio es sobresaliente	
De 10 a 20 minutos; el servicio es adecuado	
De 20 a 30 minutos; .el servicio es deficiente	
Más de 30 minutos; el servicio es inaceptable	

- Preguntas 2 a 5.

Estas preguntas miden la satisfacción del ciudadano con respecto al trato recibido, la información suministrada, las instalaciones y finalmente da una valoración general con respecto al servicio.

Para la tabulación se ha utilizado un color para cada posible grado de satisfacción de la siguiente manera.

Entre 1.0 y 1.9 el servicio es inaceptable	
Entre 2.0 y 2.9 el servicio es deficiente	
Entre 3.0 y 3.9 el servicio es adecuado	
En 4.0 el servicio es sobresaliente	

RECOLECCIÓN DE DATOS

La encuesta es aplicada por los servidores de la Dirección de Atención al Ciudadano, quienes se dirigen a cada una de las dependencias distribuyendo las encuestas asignadas a cada secretaría u oficina a lo largo del mes con el fin de realizar una medida de todo el periodo.

Con el fin de garantizar la objetividad de la información, la medición se realiza de forma aleatoria y sin informar el periodo o momento a las dependencias a evaluar. Los encuestadores, entregan el formato de la encuesta a los ciudadanos o servidores que han sido atendidos para que respondan la encuesta de acuerdo a la atención que han recibido, en las diferentes dependencias.

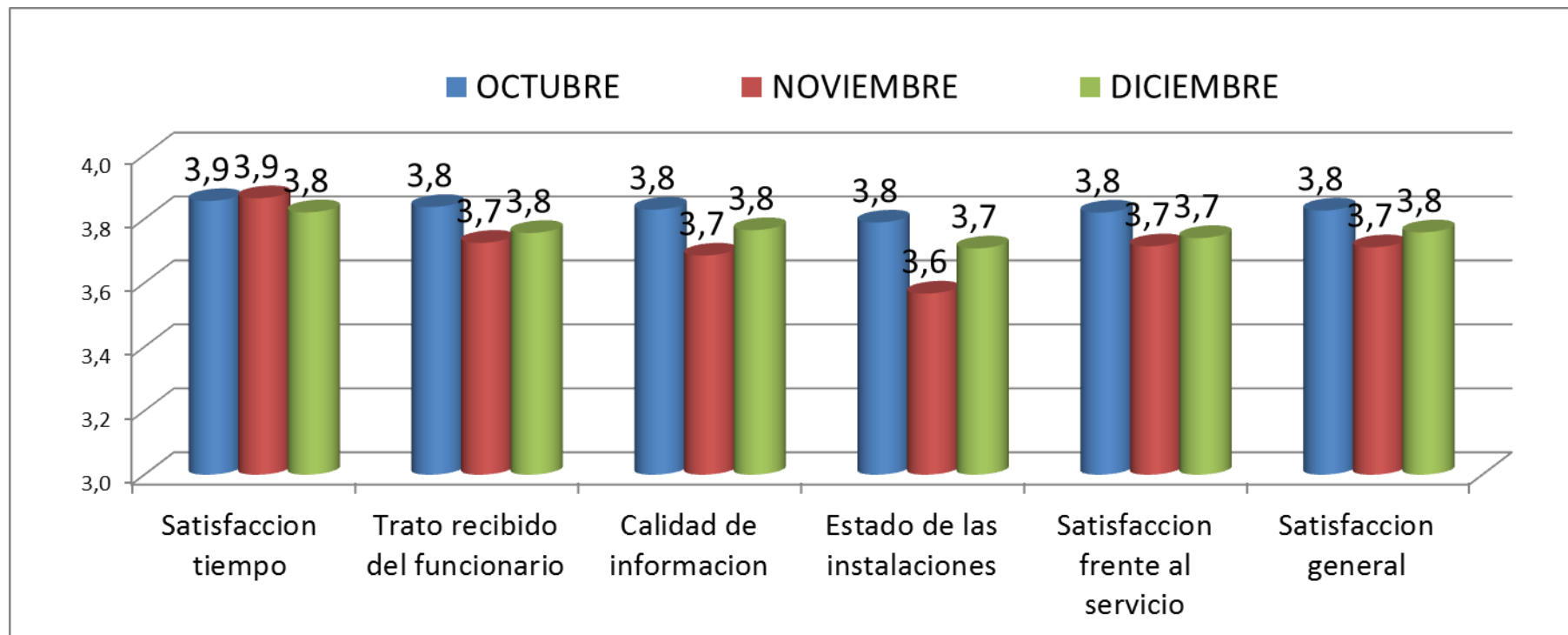
La encuesta de la Dirección de Atención al Ciudadano es aplicada por un servidor de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, de forma aleatoria y sin previo aviso, garantizando así la objetividad de la información recolectada.

Todos los formularios son tabulados por la Dirección de Atención al Ciudadano y los datos de esta estadística son enviados mensualmente a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, en donde se hace un muestreo para verificar que los datos tabulados correspondan a la información en los formatos impresos de las encuestas y con ellos elaborar el informe trimestral que es enviado al señor Gobernador, los Secretarios y Jefes de oficinas asesoras y al Director de Atención al Ciudadano.

FICHA TÉCNICA TAMAÑO DE LA MUESTRA

DEPENDENCIA ENCUESTADA	OCTUBRE (cant en und)	NOVIEMBRE (cant en und)	DICIEMBRE (cant en und)
Despacho del Gobernador	80	80	80
Oficina Asesora Jurídica	20	20	20
Oficina de Control Interno	5	5	5
Oficina de Control Disciplinario	10	10	10
Secretaría del Interior	40	40	40
Secretaría de Educación	80	80	80
Secretaría de Hacienda	40	40	40
Secretaría de Infraestructura	40	40	40
Secretaría de Agricultura	30	30	30
Secretaría de Salud	110	110	110
Secretaría General	60	60	60
Secretaría de Planeación	30	30	30
Secretaría de Desarrollo	30	30	30
SETIC	20	20	20
Secretaría de Cultura	20	20	20
Secretaría de Vivienda	20	20	20
Total	635	635	635

RESULTADO SATISFACCION DEL CIUDADANO OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE (2016)

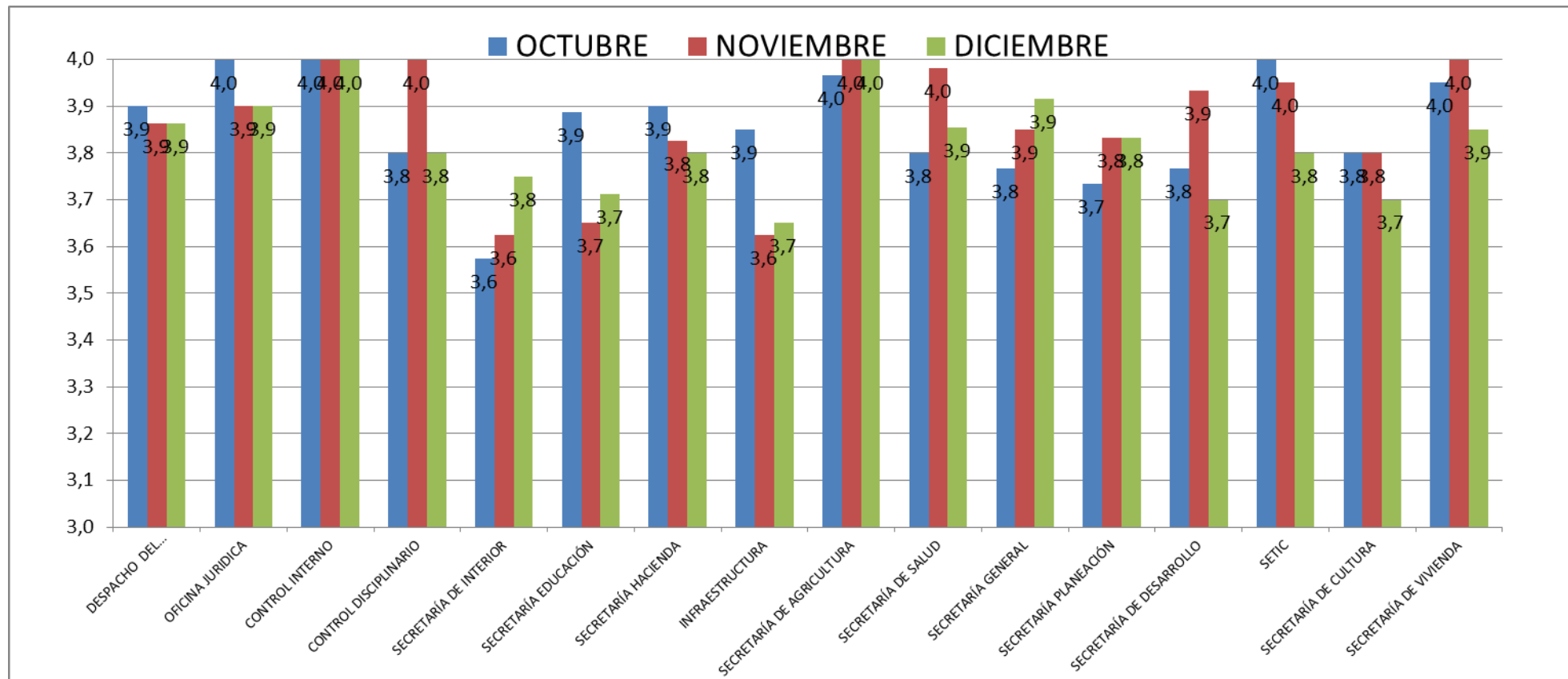


MES	Satisfacción tiempo	Trato recibido del funcionario	Calidad de información	Estado de las instalaciones	Satisfacción frente al servicio	Satisfacción general
OCTUBRE	3,9	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8
NOVIEMBRE	3,9	3,7	3,7	3,6	3,7	3,7
DICIEMBRE	3,8	3,8	3,8	3,7	3,7	3,8

A nivel general los resultados están en el rango de *adecuado*, sin embargo se debe revisar el estado de algunas oficinas debido a que los ciudadanos no están conformes con ellas y sus satisfacción es baja.

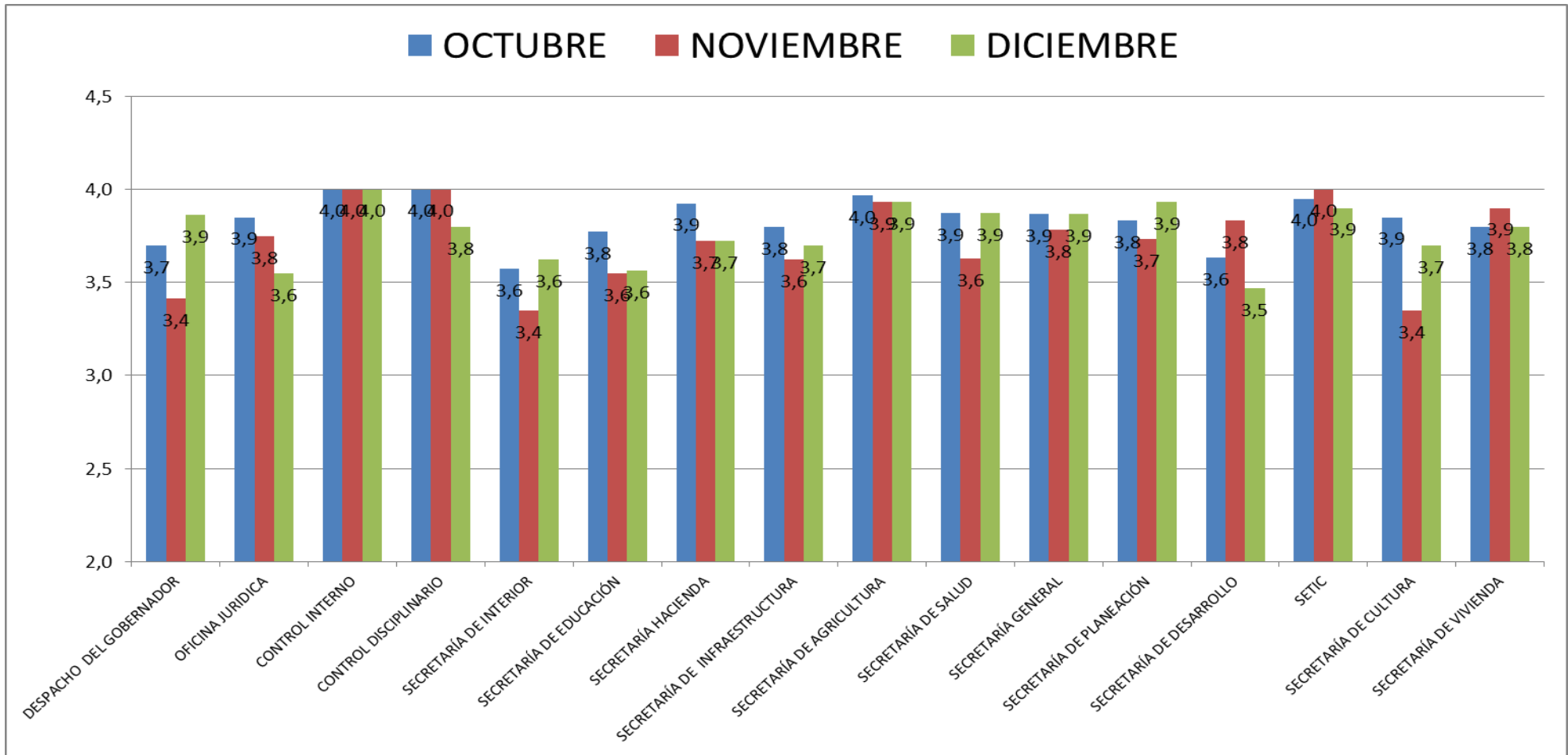
GRÁFICOS COMPARATIVOS DE CADA PREGUNTA PARA CADA MES DEL TRIMESTRE POR DEPENDENCIA

Pregunta 1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido(a) por el personal de la dependencia?



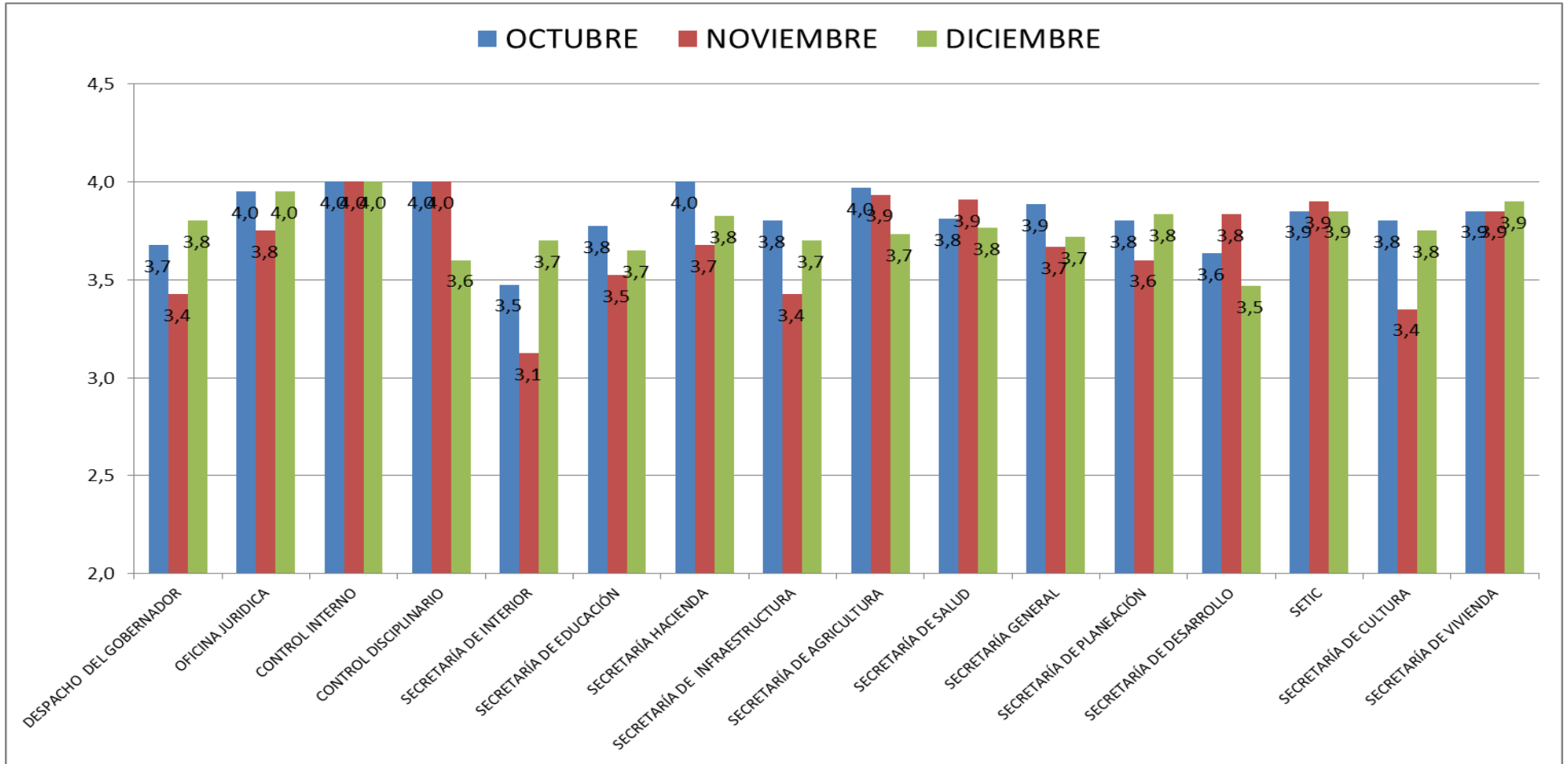
Se evidencia la mejora en los tiempos de atención de algunas oficinas durante el cuarto trimestre, contribuyendo así a aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos.

2. Pregunta. ¿Cómo fue el trato que recibió del funcionario que lo atendió?



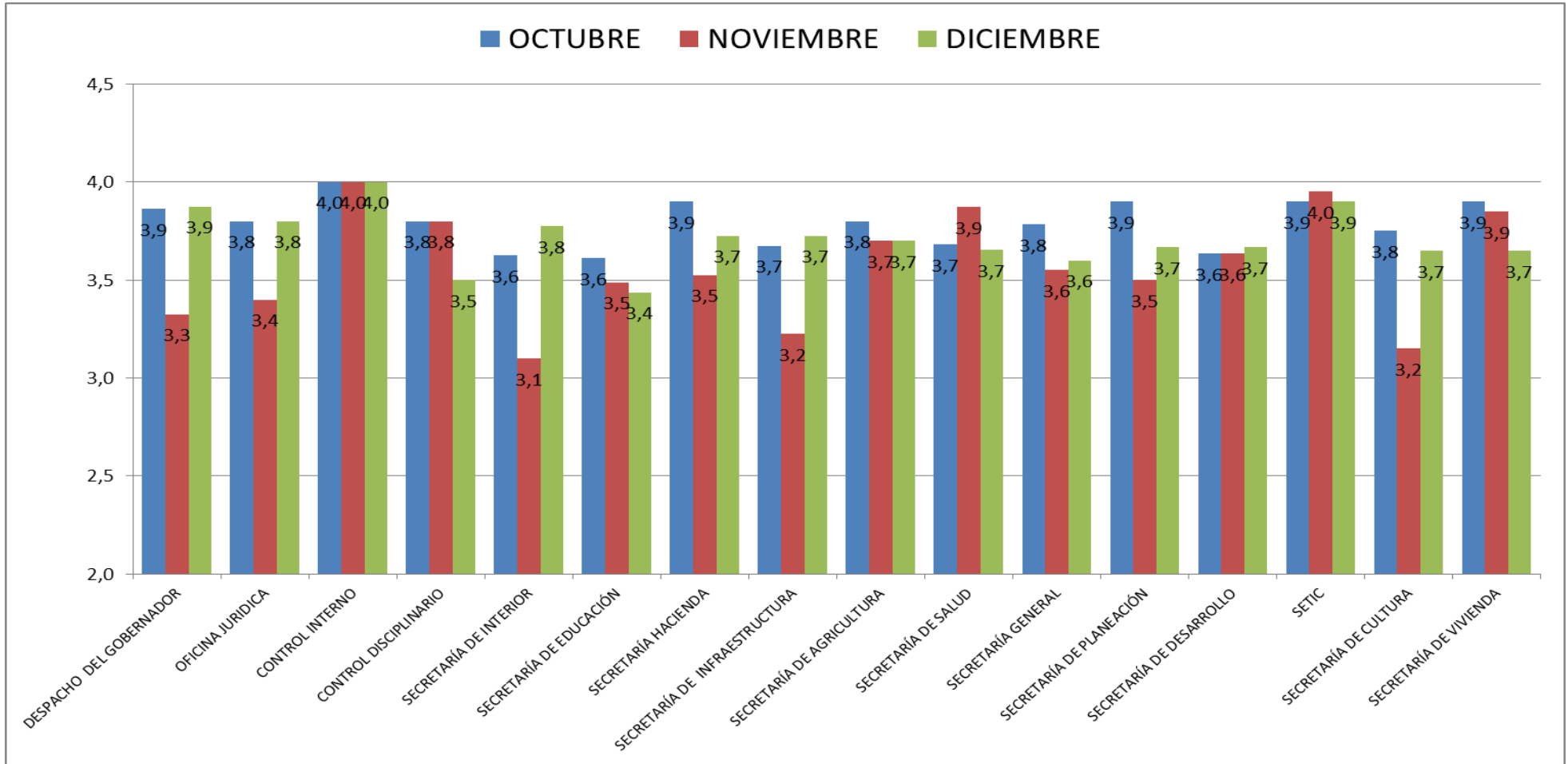
La satisfacción de los usuarios internos y externos con el trato brindado por los funcionarios de las diferentes oficinas muestra una notable aceptación, se debe seguir trabajando en pro de los ciudadanos.

Pregunta 3. ¿Cómo fue la información suministrada en el servicio y/o asistencia recibida?



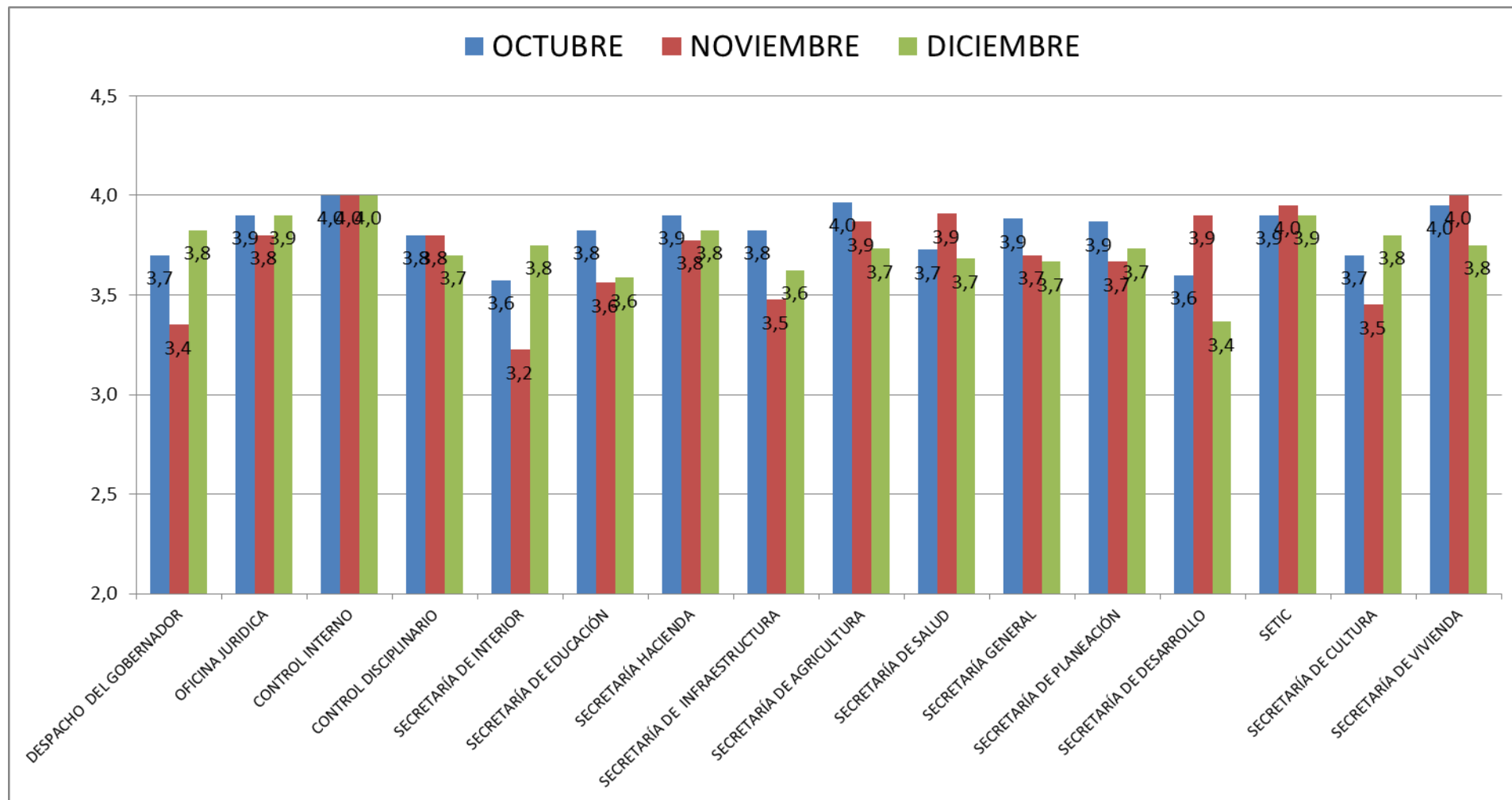
Es fundamental tener la capacidad de comunicar la información que poseemos y que los usuarios la reciban correctamente y la comprenda,

4 Pregunta. ¿Cómo considera el estado de los espacios donde fue atendido?



Se debe seguir revisando hacia el interior de cada una de las dependencias la posibilidad de mejora, debido a que es la percepción evaluada de menor satisfacción.

Pregunta 5. Califique su satisfacción frente al servicio prestado.



Aunque la percepción es adecuada se debe seguir trabajando mancomunadamente para ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO OCTUBRE DE 2016

	Formularios	Tiempo de espera antes de ser atendido				Satisfacción Tiempo		Trato recibido del funcionario		Calidad de la información		Estado de las instalaciones		Satisfacción frente al servicio		Satisfacción General
		1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	+ 30 min	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	
DESPACHO DEL GOBERNADOR	80	95,0%	2,5%	0,0%	2,5%	3,9	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7
Oficina Asesora Jurídica	20	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	3,9	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9
Oficina de Control Interno	5	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0
Oficina de Control Disciplinario	10	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	3,8	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,9
SECRETARÍA DE INTERIOR	40	77,5%	12,5%	0,0%	10,0%	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	80	92,5%	5,0%	1,3%	1,3%	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA HACIENDA	40	95,0%	2,5%	0,0%	2,5%	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	40	90,0%	7,5%	0,0%	2,5%	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	30	96,7%	3,3%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	3,8	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	4,0
SECRETARÍA DE SALUD	110	86,4%	10,0%	0,9%	2,7%	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA GENERAL	60	88,3%	5,0%	1,7%	5,0%	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	30	86,7%	6,7%	0,0%	6,7%	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE DESARROLLO	30	83,3%	13,3%	0,0%	3,3%	3,8	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7
SETIC	20	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9
SECRETARÍA DE CULTURA	20	90,0%	5,0%	0,0%	5,0%	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE VIVIENDA	20	95,0%	5,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	3,9

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NOVIEMBRE DEL 2016

	Formularios	Tiempo de espera antes de ser atendido				Satisfacción Tiempo		Trato recibido del funcionario		Calidad de la información		Estado de las instalaciones		Satisfacción frente al servicio		Satisfacción General
		1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	+ 30 min	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	
DESPACHO DEL GOBERNADOR	80	92,5%	3,8%	1,3%	2,5%	3,9	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,5
OFICINA JURIDICA	20	90,0%	10,0%	0,0%	0,0%	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8
CONTROL INTERNO	5	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0
CONTROL DISCIPLINARIO	10	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	4,0
SECRETARÍA DE INTERIOR	40	85,0%	2,5%	2,5%	10,0%	3,6	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,1	ADECUADO	3,1	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,3
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	80	75,0%	18,8%	2,5%	3,8%	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6
SECRETARÍA HACIENDA	40	92,5%	2,5%	0,0%	5,0%	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	40	77,5%	15,0%	0,0%	7,5%	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,5
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	30	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	3,9	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9
SECRETARÍA DE SALUD	110	99,1%	0,0%	0,9%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	3,6	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9
SECRETARÍA GENERAL	60	95,0%	0,0%	0,0%	5,0%	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	30	86,7%	10,0%	3,3%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7
SECRETARÍA DE DESARROLLO	30	93,3%	6,7%	0,0%	0,0%	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9
SETIC	20	95,0%	5,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	3,9	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0
SECRETARÍA DE CULTURA	20	90,0%	5,0%	0,0%	5,0%	3,8	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,5
SECRETARÍA DE VIVIENDA	20	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	3,9

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DICIEMBRE 2016

	Formularios	Tiempo de espera antes de ser atendido				Satisfacción Tiempo		Trato recibido del funcionario		Calidad de la información		Estado de las instalaciones		Satisfacción frente al servicio		Satisfacción General
		1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	+ 30 min	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	
DESPACHO DEL GOBERNADOR	80	93,8%	2,5%	0,0%	3,8%	3,9	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8
OFICINA JURIDICA	20	95,0%	0,0%	5,0%	0,0%	3,9	ADECUADO	3,6	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8
OFICINA CONTROL INTERNO	5	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	10	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7
SECRETARÍA DE INTERIOR	40	85,0%	10,0%	0,0%	5,0%	3,8	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	80	81,3%	13,8%	0,0%	5,0%	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6
SECRETARÍA HACIENDA	40	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	40	77,5%	15,0%	2,5%	5,0%	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	30	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	3,9	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,9
SECRETARÍA DE SALUD	110	86,4%	12,7%	0,9%	0,0%	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA GENERAL	60	91,7%	8,3%	0,0%	0,0%	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	30	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE DESARROLLO	30	90,0%	0,0%	0,0%	10,0%	3,7	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,5
SETIC	20	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9
SECRETARÍA DE CULTURA	20	70,0%	30,0%	0,0%	0,0%	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7
SECRETARÍA DE VIVIENDA	20	85,0%	15,0%	0,0%	0,0%	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8

Proyecto: Edwin Díaz Maldonado- German Roncancio, - Leopoldo Fuentes – Margarita Martínez
 Reviso: José Ricardo Fonseca