



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

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

GOBERNACION DE SANTANDER

2017

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 Enero y el 31 de Marzo del 201, 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.

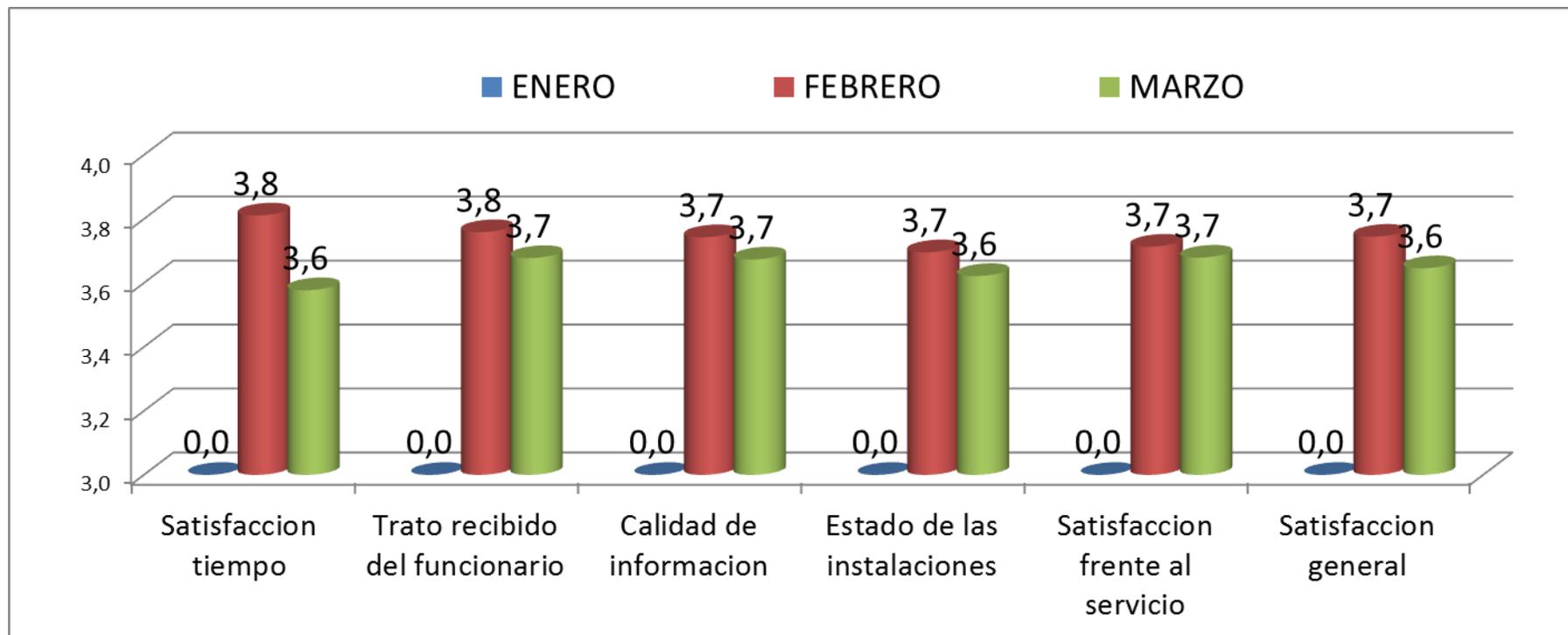
La encuesta es aplicada por un servidor de la Dirección de Atención al Ciudadano, de forma aleatoria y sin previo aviso, garantizando así la objetividad de la información recolectada.

Todos los formularios son tabulados por la Dirección de Atención al Ciudadano y con los datos de esta estadística se elabora el informe mensual y/o trimestral, el cual es enviado al señor Gobernador, los secretarios y jefes de oficinas asesoras, para que este sea un elemento de apoyo para su gestión.

FICHA TÉCNICA TAMAÑO DE LA MUESTRA

DEPENDENCIA ENCUESTADA	FEBRERO (cant en und)	MARZO (cant en und)
Despacho del Gobernador	62	80
Oficina Asesora Jurídica	15	20
Oficina de Control Interno	2	5
Oficina de Control Disciplinario	7	10
Secretaría del Interior	30	40
Secretaría de Educación	74	80
Secretaría de Hacienda	27	40
Secretaría de Infraestructura	39	40
Secretaría de Agricultura	24	30
Secretaría de Salud	66	110
Secretaría General	39	60
Secretaría de Planeación	16	30
Secretaría de Desarrollo	25	30
SETIC	14	20
Secretaría de Cultura	17	20
Secretaría de Vivienda	16	20
Total	473	635

RESULTADO SATISFACCION DEL CIUDADANO ENERO - MARZO (2017)

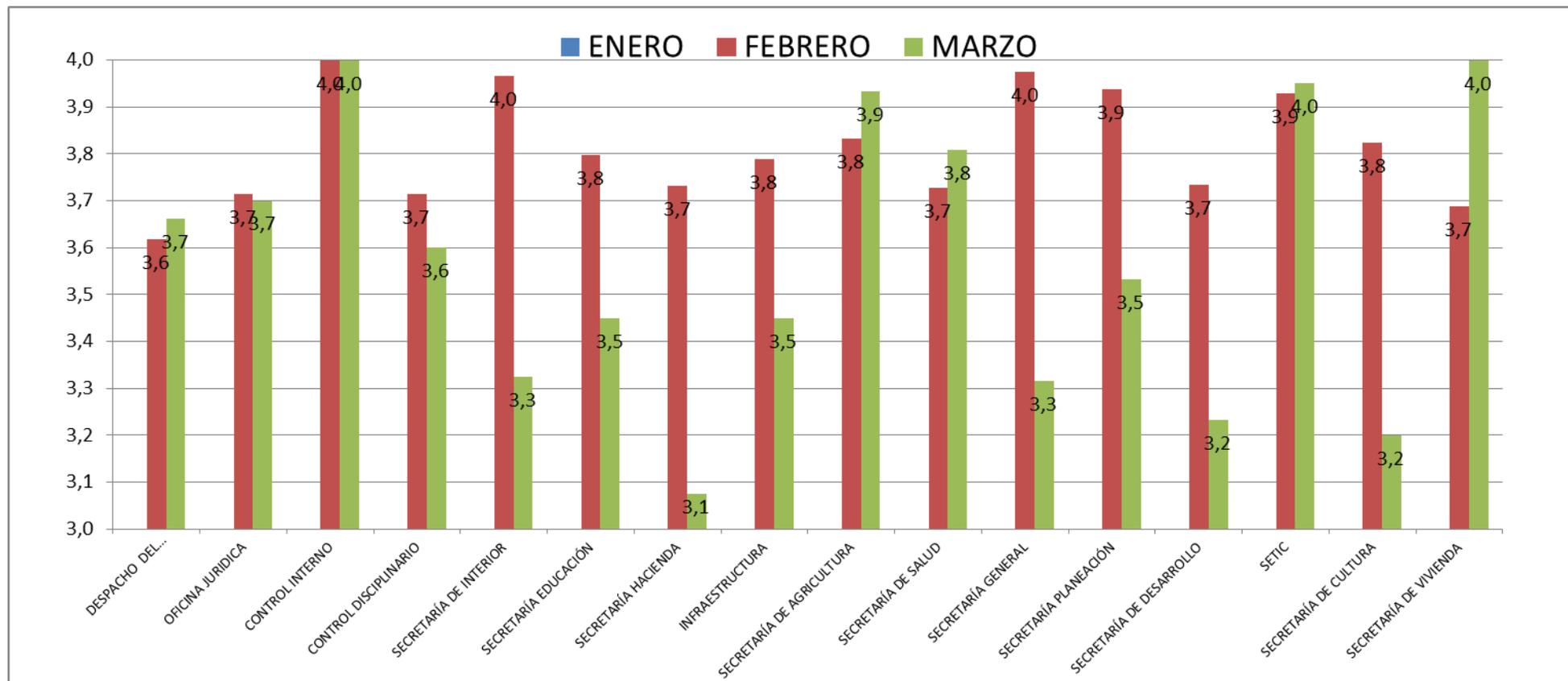


MES	Satisfacción tiempo	Trato recibido del funcionario	Calidad de información	Estado de las instalaciones	Satisfacción frente al servicio	Satisfacción general
ENERO	NA	NA	NA	NA	NA	NA
FEBRERO	3,8	3,8	3,7	3,7	3,7	3,7
MARZO	3,6	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6

En el mes de enero no se realizaron mediciones debido a que no se contaba con el talento humano. A nivel general los resultados están en el rango de *adecuado*, sin embargo, se debe tener en cuenta que el carácter evaluado con mayor disminución fue la Satisfacción en el tiempo de espera para ser atendido.

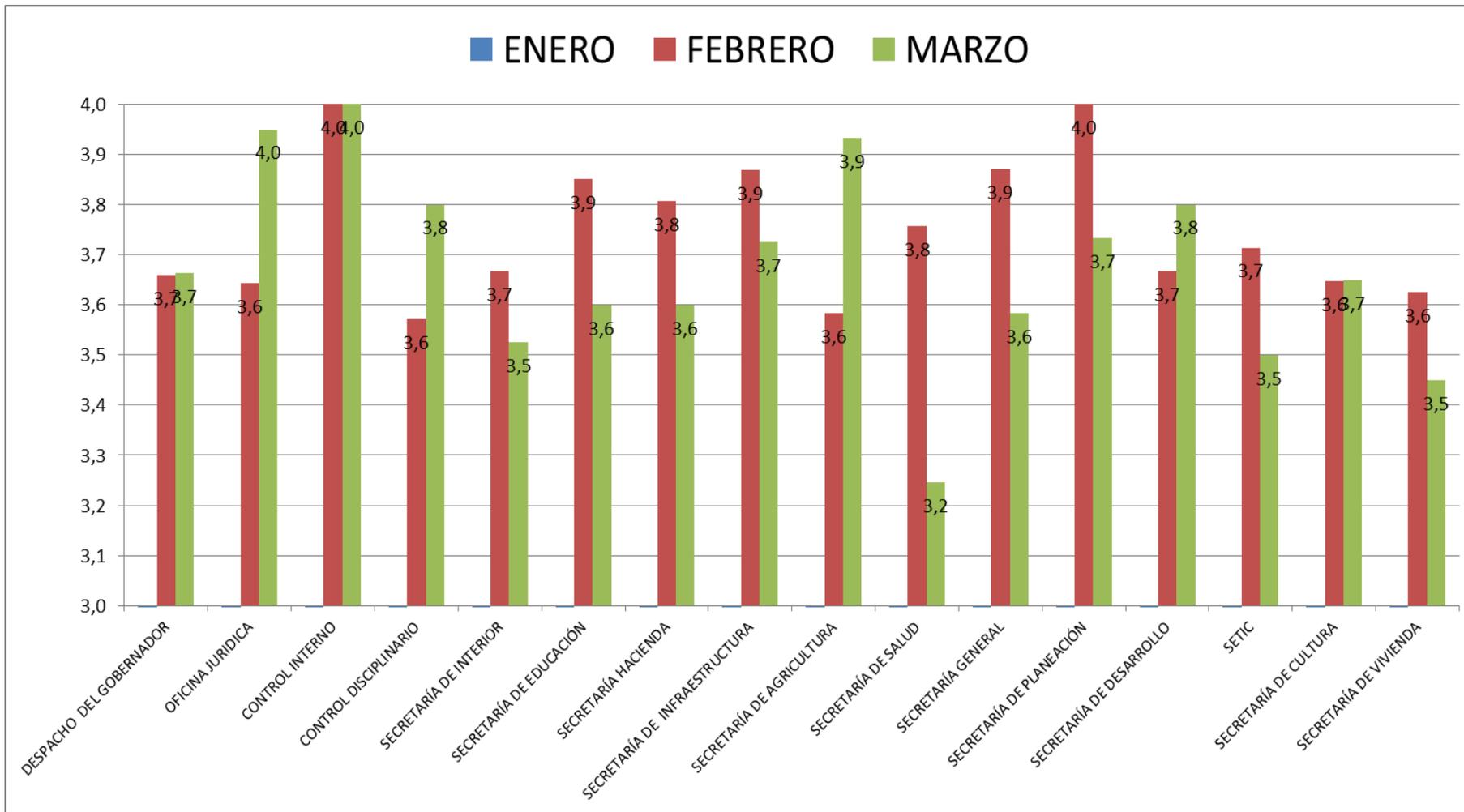
GRÁFICOS COMPARATIVOS DE CADA PREGUNTA PARA CADA MES DEL TRIMESTRE POR DEPENDENCIA

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



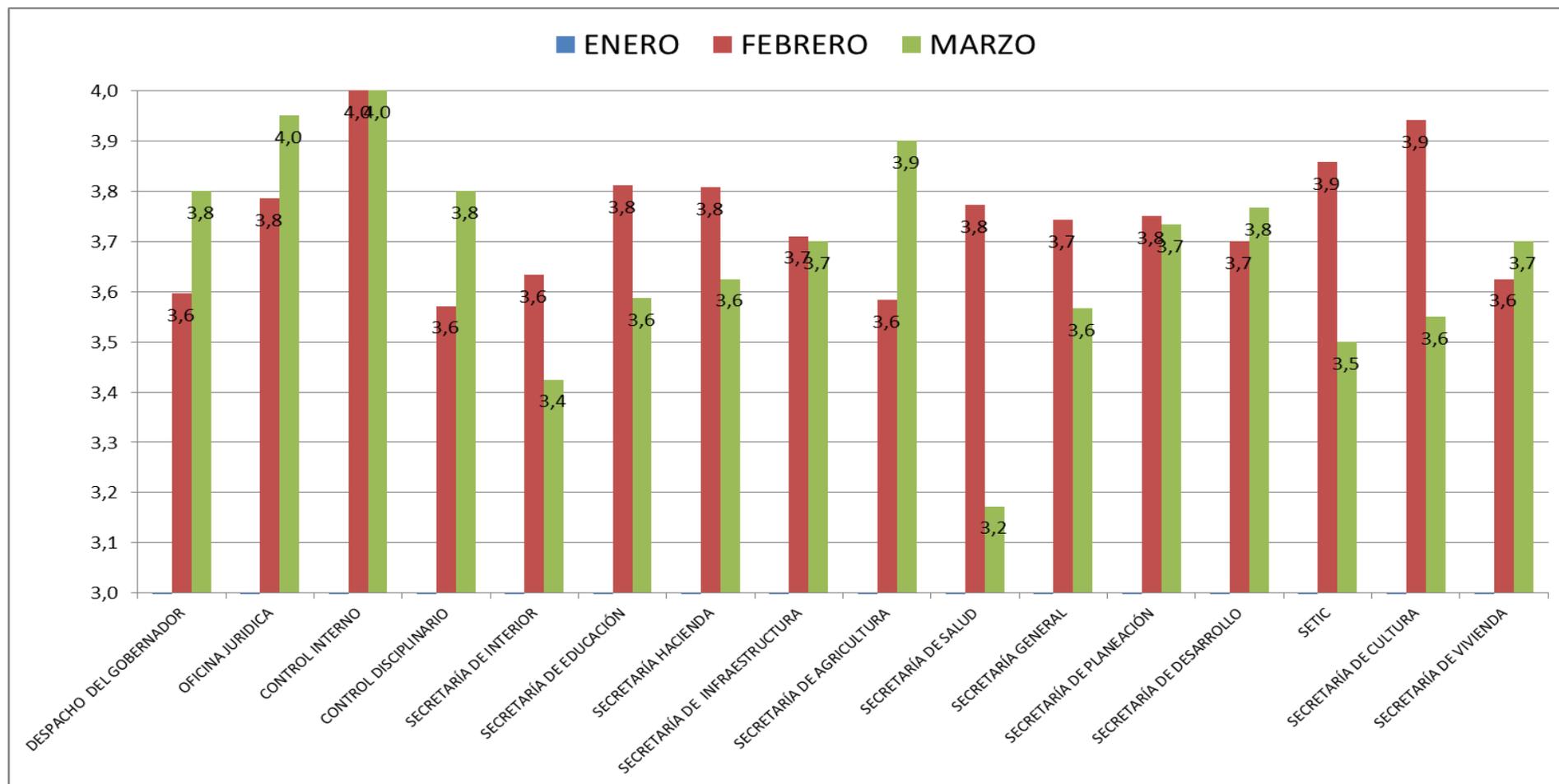
Se evidencia que, aunque todas las secretarías están en el rango *adecuado*, se debe revisar las causas de la disminución en el indicador de las Secretarías que bajaron su calificación.

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



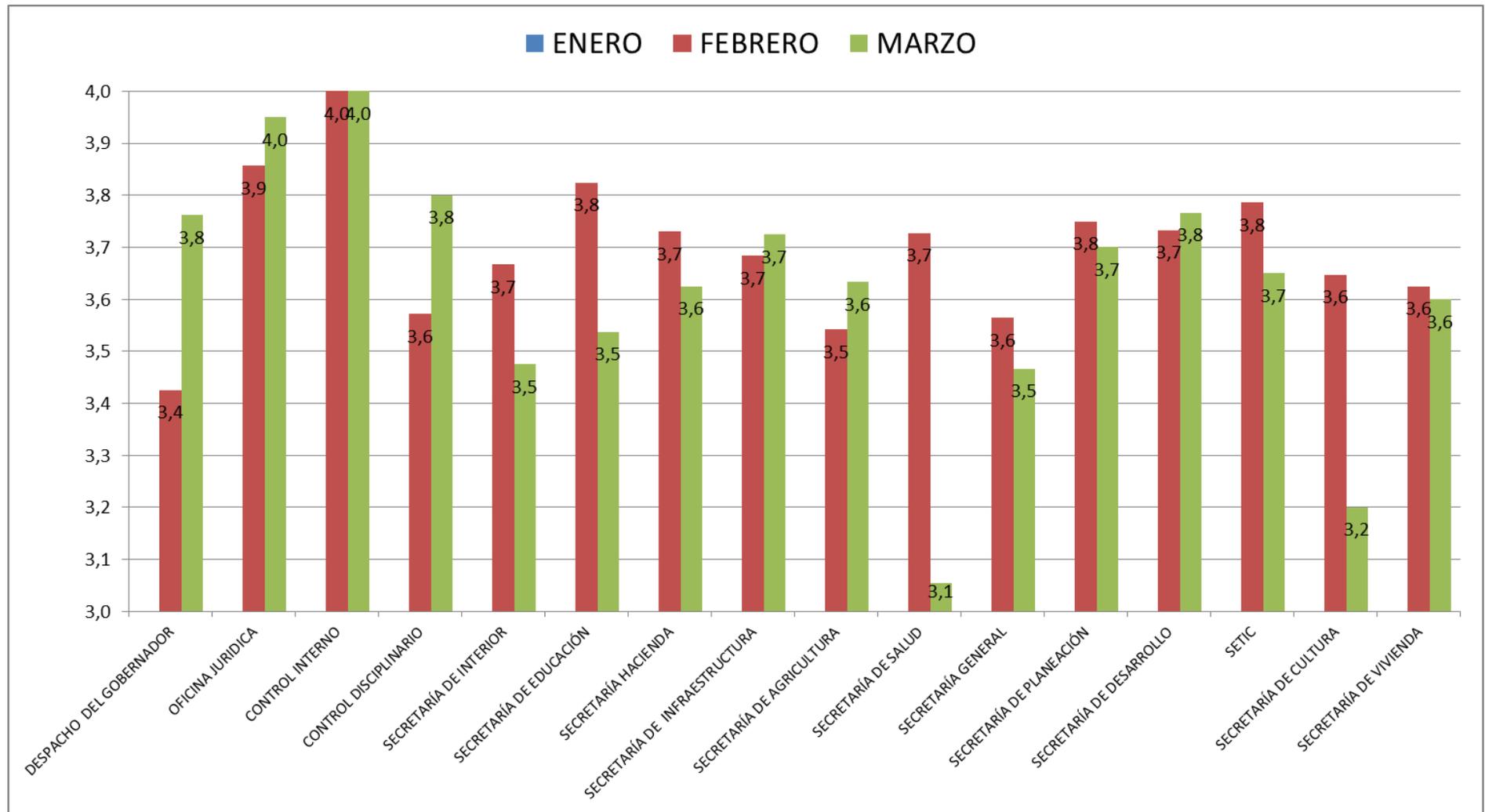
La satisfacción de los usuarios internos y externos con el trato brindado por los funcionarios de las diferentes oficinas muestra una notable aceptación, aunque en algunas Secretarías se observa una disminución en este indicador.

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



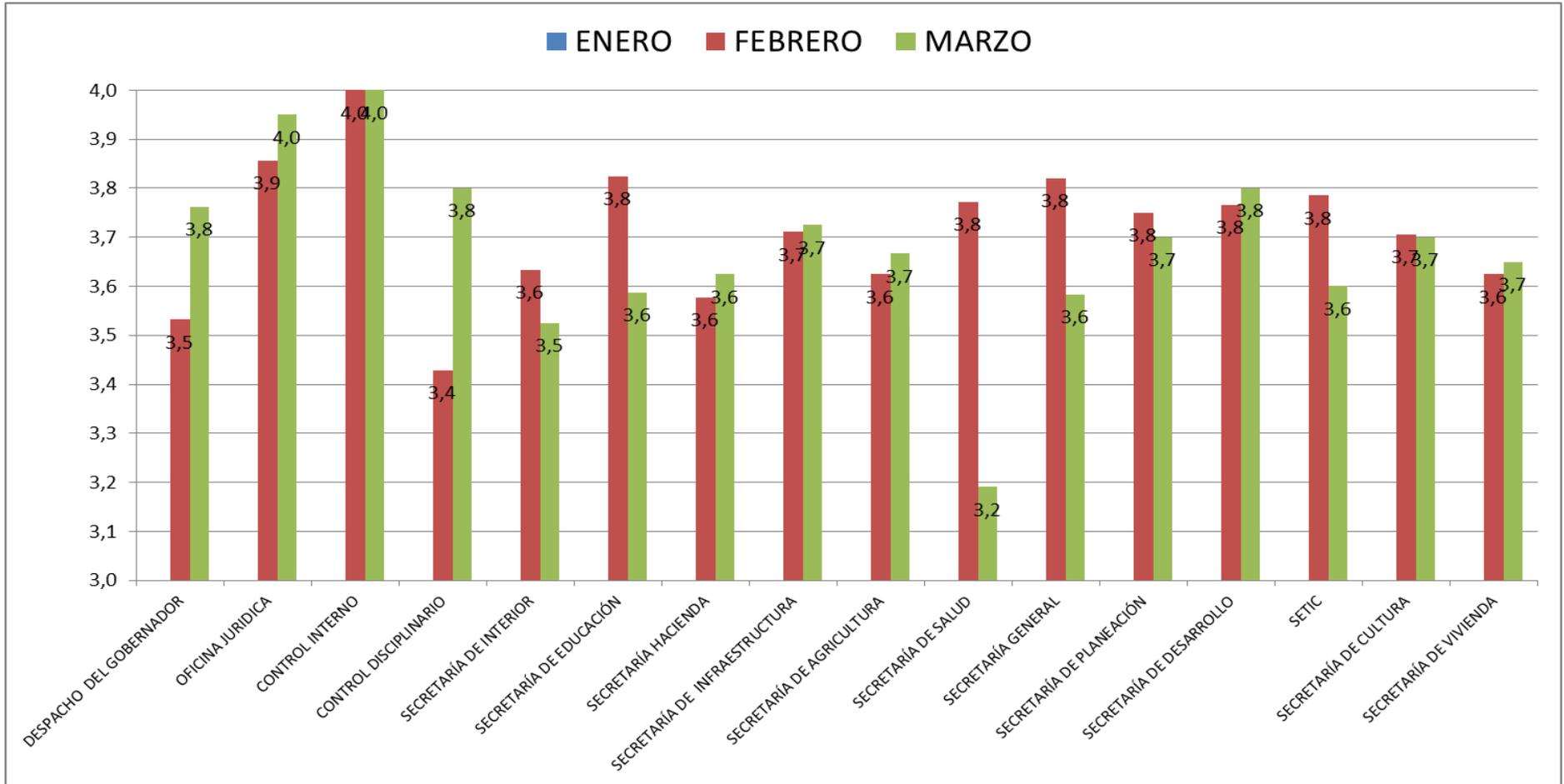
La calidad de la información suministrada a los usuarios internos y externos por parte de los funcionarios de las diferentes oficinas muestra una notable aceptación, aunque en algunas Secretarías se observa una disminución en este indicador.

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.



La percepción de los ciudadanos es adecuada, sin embargo se debe seguir trabajando, para ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FEBRERO DEL 2017

	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	62	63,8%	34,0%	2,1%	0,0%	3,6	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,6
OFICINA JURIDICA	15	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,8	SOBRESALIENTE	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8
CONTROL INTERNO	2	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	7	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,6
SECRETARÍA DE INTERIOR	30	96,7%	3,3%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	74	79,7%	20,3%	0,0%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA HACIENDA	27	73,1%	26,9%	0,0%	0,0%	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	39	78,9%	21,1%	0,0%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	24	87,5%	8,3%	4,2%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7
SECRETARÍA DE SALUD	66	74,2%	24,2%	1,5%	0,0%	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA GENERAL	39	97,4%	2,6%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	3,9	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,9
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	16	93,8%	6,3%	0,0%	0,0%	3,9	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,9
SECRETARÍA DE DESARROLLO	25	73,3%	26,7%	0,0%	0,0%	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7
SETIC	14	92,9%	7,1%	0,0%	0,0%	3,9	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE CULTURA	17	82,4%	17,6%	0,0%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE VIVIENDA	16	75,0%	18,8%	6,3%	0,0%	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO MARZO 2017

	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	66,3%	33,8%	0,0%	0,0%	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7
OFICINA JURIDICA	20	70,0%	30,0%	0,0%	0,0%	3,7	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	3,9
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	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	3,6	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8
SECRETARÍA DE INTERIOR	40	35,0%	62,5%	2,5%	0,0%	3,3	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,5
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	80	51,3%	42,5%	6,3%	0,0%	3,5	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6
SECRETARÍA HACIENDA	40	15,0%	77,5%	7,5%	0,0%	3,1	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,5
SECRETARÍA DE INFRAESTRUTURA	40	50,0%	45,0%	5,0%	0,0%	3,5	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	30	93,3%	6,7%	0,0%	0,0%	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,9
SECRETARÍA DE SALUD	110	83,6%	13,6%	2,7%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,1	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,4
SECRETARÍA GENERAL	60	33,3%	65,0%	1,7%	0,0%	3,3	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,5
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	30	53,3%	46,7%	0,0%	0,0%	3,5	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7
SECRETARÍA DE DESARROLLO	30	23,3%	76,7%	0,0%	0,0%	3,2	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7
SETIC	20	95,0%	5,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	3,5	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6
SECRETARÍA DE CULTURA	20	25,0%	70,0%	5,0%	0,0%	3,2	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,5
SECRETARÍA DE VIVIENDA	20	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	SOBRESALIENTE	3,5	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7

Proyecto: Edwin Díaz Maldonado - Delsy Ferrucho - Nathalia Pedraza - Carmen Carrillo - Contratistas
 Reviso: José Ricardo Fonseca