



# **INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CIUDADANO ENERO, FEBRERO Y MARZO**

**DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO**

**GOBERNACION DE SANTANDER**

**2021**



## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CIUDADANO TRIMESTRAL

La Dirección de Atención al ciudadano de la Gobernación de Santander tiene como función aplicar el Cuestionario de satisfacción virtual a los diferentes usuarios, que acuden a través de nuestros correos institucionales, [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co), [escaribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escaribalealgobernador@santander.gov.co) y [tramitesforest@santander.gov.co](mailto:tramitesforest@santander.gov.co), razón por la cual se define el número de encuestas aplicadas en cada secretaria teniendo en cuenta la cantidad de encuestas contestadas por los usuarios.

El cuestionario aplicado evalúa algunos de los atributos del servicio virtual como: tiempo de espera antes de encontrar los canales de atención de PQRSD; Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atención al ciudadano; Se le facilito adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD; Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual.

## ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Estas encuestas virtuales fueron realizadas entre el 1 de Enero a 31 de Marzo de 2021, 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 grado de satisfacción con respecto al tiempo que tuvo que esperar el ciudadano de encontrar los canales de atención de PQRSD. Las cuatro posibles respuestas son:

OPCION #1: De 1 a 10 minutos.



OPCION #2: De 10 a 20 minutos.



OPCION #3: De 20 a 30 minutos.



OPCION #4: Más de 30 minutos.







- Preguntas 2 a 4.

Estas preguntas miden la satisfacción del ciudadano con respecto a la facilidad para interponer su PQRSD, la facilidad al adjuntar la documentación requerida para interponer su PQRSD y finalmente si seguiría interponiendo sus PQRSD a través de este canal de atención.

Los valores usados para expresar el grado de satisfacción van de 1 a 4 puntos, siendo uno (1) la calificación con menos valor y cuatro (4) la opción con mayor valor.

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

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

## RECOLECCIÓN DE DATOS

La encuesta es aplicada de forma virtual a cada uno de los correos contestados por los funcionarios de servicio de atención al ciudadano, evaluando así cada una de las dependencias a las cual acuden los usuarios diariamente. Se establece la cantidad de encuestas a aplicar a cada secretaría u oficina a lo largo del mes, con el fin de garantizar la recolección de los datos durante el periodo evaluado (mes calendario).

El encuestador, realiza y explica las preguntas y opciones de respuesta del cuestionario al ciudadano o servidor que ha sido atendido de forma virtual, detallando cada punto, con el objeto de obtener una respuesta acorde a su percepción, de la atención que ha recibido en las diferentes dependencias de la Gobernación de Santander; adicional se realizan las preguntas de Caracterización de Usuario.

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 TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2021

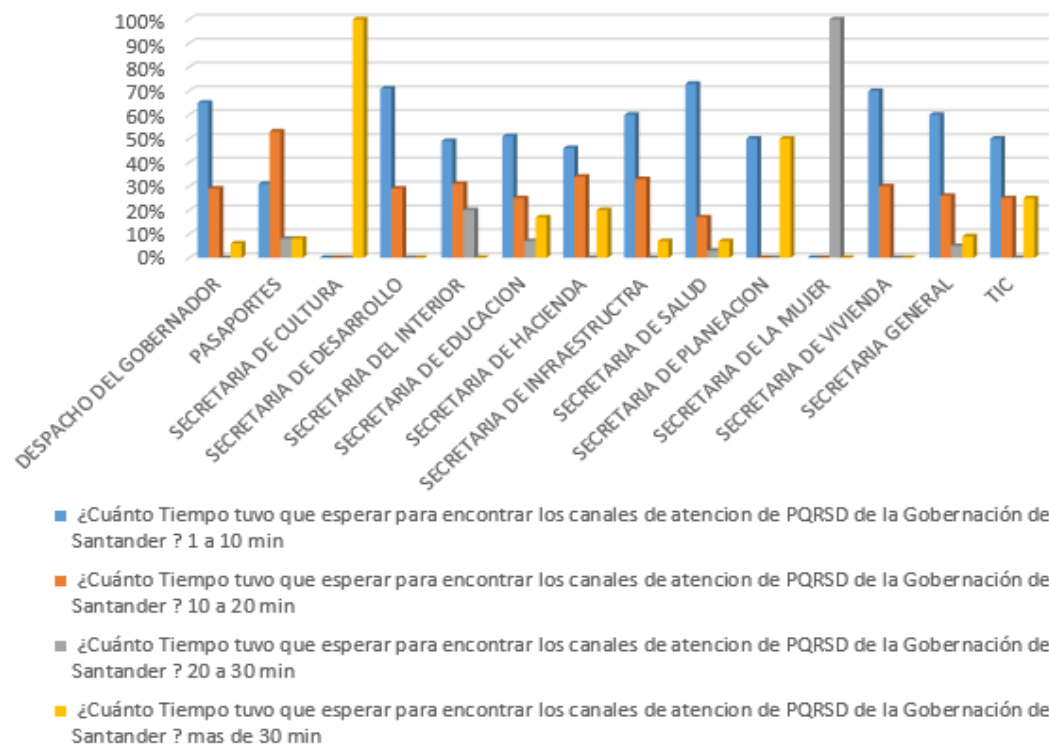
DEPENDENCIA ENCUESTA	TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ENERO	TAMAÑO DE LA MUESTRA DE FEBRERO	TAMAÑO DE LA MUESTRA DE MARZO	TAMAÑO DE LA MUESTRA TRIMESTRE
DESPACHO DEL GOBERNADOR	7	11	13	31
PASAPORTES	3	4	1	8
SECRETARIA DE CULTURA	1	0	1	2
SECRETARIA DE DESARROLLO	3	1	5	9
SECRETARIA DE EDUCACION	63	80	90	233
SECRETARIA DE HACIENDA	16	23	20	59
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	5	5	5	15
SECRETARIA DE PLANEACION	0	2	0	2
SECRETARIA DE SALUD	10	10	14	34
SECRETARIA DE VIVIENDA	2	5	1	8
SECRETARIA DEL INTERIOR	3	4	5	12
SECRETARIA DE LA MUJER	0	0	1	1
SECRETARIA GENERAL	39	37	20	96
TICS	0	1	2	3
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>152</b>	<b>183</b>	<b>178</b>	<b>513</b>

## RESULTADO SATISFACCION DEL CIUDADANO TRIMESTRAL ENE – FEB – MAR 2021

**Pregunta 1.** ¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander?

	ENCUESTAS VIRTUALES TRIMESTRE ENE, FEB Y MAR 2021	¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atencion de PQRSD de la Gobernación de Santander ?			
		1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	mas de 30 min
DESPACHO DEL GOBERNADOR	31	65%	29%	0%	6%
PASAPORTES	8	31%	53%	8%	8%
SECRETARIA DE CULTURA	2	0%	0%	0%	100%
SECRETARIA DE DESARROLLO	9	71%	29%	0%	0%
SECRETARIA DEL INTERIOR	12	49%	31%	20%	0%
SECRETARIA DE EDUCACION	233	51%	25%	7%	17%
SECRETARIA DE HACIENDA	59	46%	34%	0%	20%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	15	60%	33%	0%	7%
SECRETARIA DE SALUD	34	73%	17%	3%	7%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	50%	0%	0%	50%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0%	0%	100%	0%
SECRETARIA DE VIVIENDA	8	70%	30%	0%	0%
SECRETARIA GENERAL	96	60%	26%	5%	9%
TIC	3	50%	25%	0%	25%

### TIEMPO DE ESPERA PRIMER TRIMESTRE 2021 POR DEPARTAMENTO



Durante el primer semestre del año podemos observar que el tiempo que tuvo que esperar la mayoría de los usuarios para encontrar los canales de atención fue de 1 a 10 min ya que fue el mayor valor en la satisfacción y se evidencia que el aspecto evaluado que presenta menor valor es la satisfacción en tiempo de espera es de 20 a 30 min. Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, tomando como referencia los demás aspectos evaluados en el mismo periodo de tiempo, se puede concluir que el desempeño ha sido óptimo.

MES	1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	más de 30 min
TRIMESTRAL (ENE, FEB Y MAR)	48%	24%	10%	18%

TABLA COMPARATIVA DE CADA PREGUNTA POR DEPENDENCIA DE LOS MESES ENE, FEB Y MAR 2021

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO TRIMESTRAL (ENE,FEB,MAR)							
	ENCUESTAS VIRTUALES TRIMESTRE ENE, FEB Y MAR 2021	¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atencion al ciudadano?		¿Se le facilito adjuntar y/o anexar los domentos pertinentes de su PQRSD?		¿Seguiria interponiendo su PQRSD, mediante canal de atencion virtual?	
		CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	31	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO
PASAPORTES	8	3,8	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE CULTURA	2	4	SOBRESALIENTE	4	SOBRESALIENTE	4	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE DESARROLLO	9	4	SOBRESALIENTE	4	SOBRESALIENTE	4	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DEL INTERIOR	12	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE EDUCACION	233	3,4	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,4	ADECUADO
SECRETARIA DE HACIENDA	59	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	15	3,9	ADECUADO	4	SOBRESALIENTE	3,9	ADECUADO
SECRETARIA DE SALUD	34	3,6	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO
SECRETARIA DE PLANEACION	2	3,5	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,5	ADECUADO
SECRETARIA DE LA MUJER	1	2	DEFICIENTE	2	DEFICIENTE	3	ADECUADO
SECRETARIA DE VIVIENDA	8	4	SOBRESALIENTE	4	SOBRESALIENTE	4	SOBRESALIENTE
SECRETARIA GENERAL	96	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO
TIC	3	4	SOBRESALIENTE	4	SOBRESALIENTE	4	SOBRESALIENTE

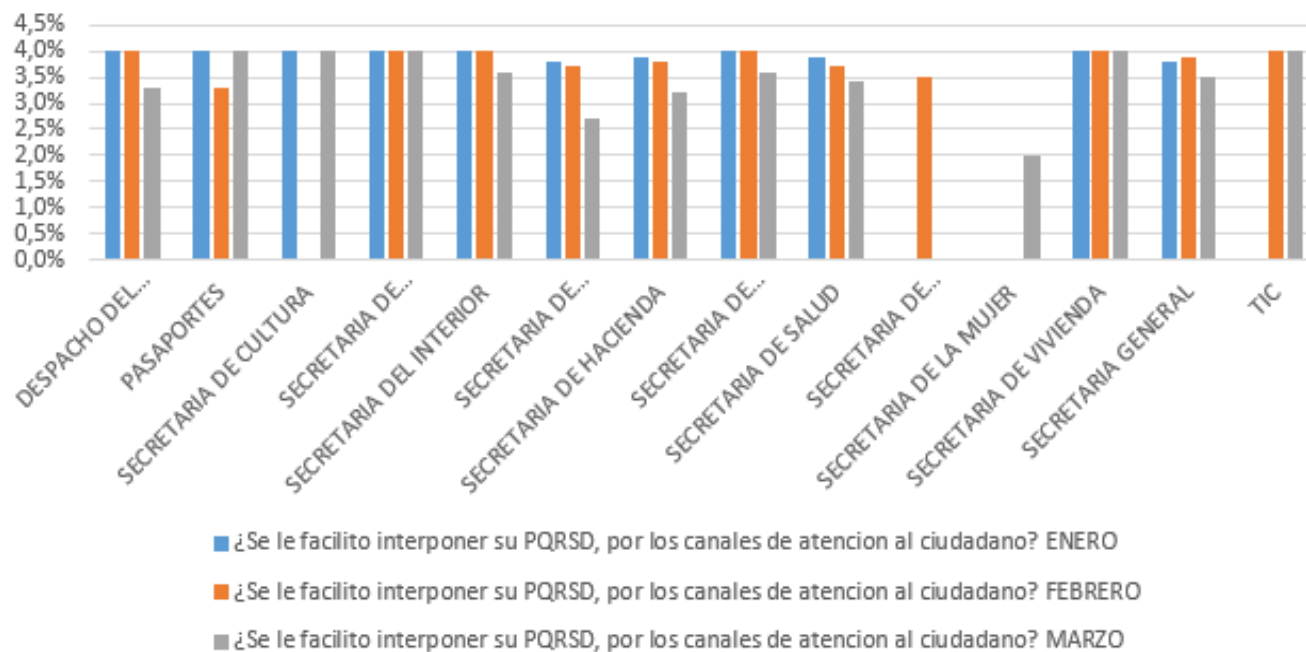
GRAFICAS COMPARATIVAS DE CADA PREGUNTA POR DEPENDENCIA DE LOS MESES ENE, FEB Y MAR 2021

. **Pregunta.** ¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atención al ciudadano?

	¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atención al ciudadano?					
	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	3,3%	ADECUADO
PASAPORTES	4,0%	SOBRESALIENTE	3,3%	ADECUADO	4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE CULTURA	4,0%	SOBRESALIENTE	0,0%		4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE DESARROLLO	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DEL INTERIOR	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	3,6%	ADECUADO
SECRETARIA DE EDUCACION	3,8%	ADECUADO	3,7%	ADECUADO	2,7%	DEFICIENTE
SECRETARIA DE HACIENDA	3,9%	ADECUADO	3,8%	ADECUADO	3,2%	ADECUADO
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	3,6%	ADECUADO
SECRETARIA DE SALUD	3,9%	ADECUADO	3,7%	ADECUADO	3,4%	ADECUADO
SECRETARIA DE PLANEACION	0,0%		3,5%	ADECUADO	0,0%	
SECRETARIA DE LA MUJER	0,0%		0,0%		2,0%	DEFICIENTE
SECRETARIA DE VIVIENDA	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA GENERAL	3,8%	ADECUADO	3,9%	ADECUADO	3,5%	ADECUADO
TIC	0,0%		4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE



## ¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atencion al ciudadano?

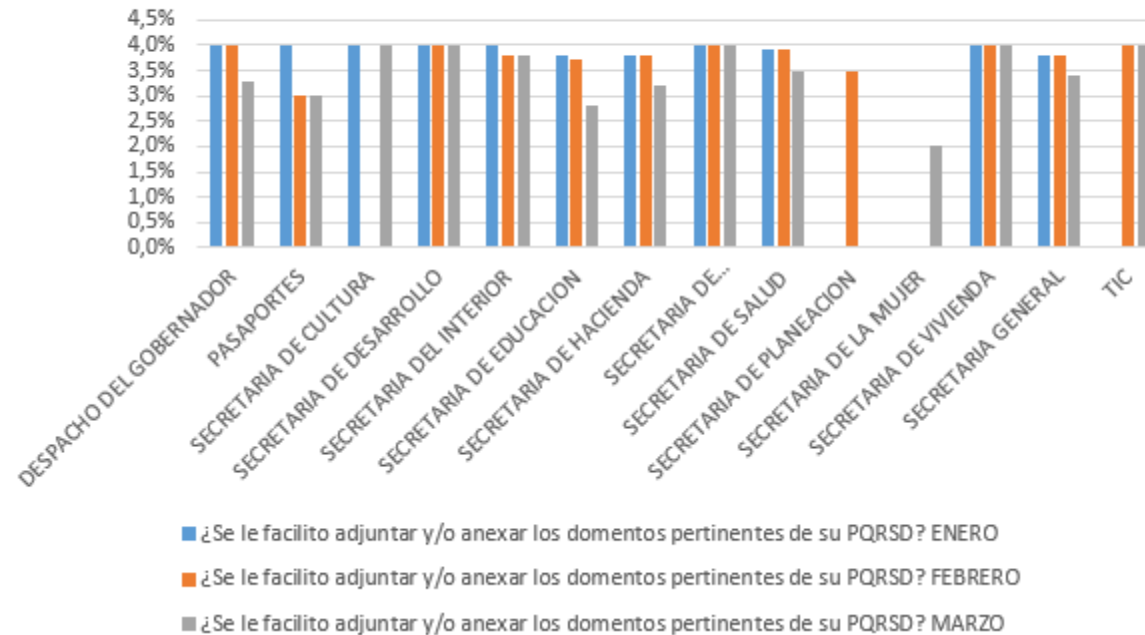


Durante el primer trimestre del año podemos observar que el desempeño general de cada una de las dependencias fue optimo ya que al ser evaluados por los usuarios se arrojó una calificación aceptable y se evidencia según tabulación que su desempeño fue Adecuado, aunque debemos esforzarnos en algunas dependencias para generar mayor satisfacción general.

**Pregunta 3.** ¿Se le facilito adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD?

	¿Se le facilito adjuntar y/o anexar los domentos pertinentes de su PQRSD?					
	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	3,3%	ADECUADO
PASAPORTES	4,0%	SOBRESALIENTE	3,0%	ADECUADO	3,0%	ADECUADO
SECRETARIA DE CULTURA	4,0%	SOBRESALIENTE			4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE DESARROLLO	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DEL INTERIOR	4,0%	SOBRESALIENTE	3,8%	ADECUADO	3,8%	ADECUADO
SECRETARIA DE EDUCACION	3,8%	ADECUADO	3,7%	ADECUADO	2,8%	DEFICIENTE
SECRETARIA DE HACIENDA	3,8%	ADECUADO	3,8%	ADECUADO	3,2%	ADECUADO
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE SALUD	3,9%	ADECUADO	3,9%	ADECUADO	3,5%	ADECUADO
SECRETARIA DE PLANEACION			3,5%	ADECUADO		
SECRETARIA DE LA MUJER					2,0%	DEFICIENTE
SECRETARIA DE VIVIENDA	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA GENERAL	3,8%	ADECUADO	3,8%	ADECUADO	3,4%	ADECUADO
TIC			4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE

### ¿Se le facilito adjuntar y/o anexas los domentos pertinentes de su PQRSD?

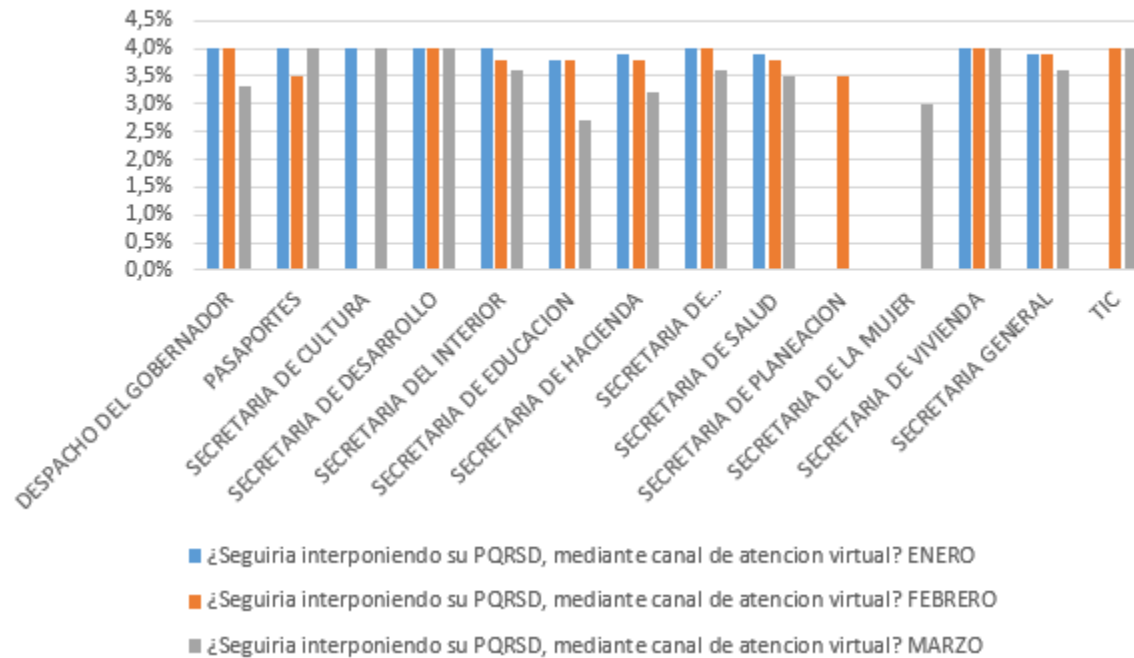


La calidad de la información suministrada por los usuarios externos a través de nuestra encuesta virtual, muestra una notable aceptación y la facilidad con la que pueden adjuntar documentos para radicar sus PQRSD, en la mayoría de las dependencias y según las cifras se percibe que el uso y la accesibilidad de la plataforma virtual ha sido óptima; a su vez podemos identificar en que dependencias hay falencias con el fin de generar estrategias de mejora.

**4 Pregunta.** ¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual?

	¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual?					
	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	3,3%	ADECUADO
PASAPORTES	4,0%	SOBRESALIENTE	3,5%	ADECUADO	4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE CULTURA	4,0%	SOBRESALIENTE			4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE DESARROLLO	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DEL INTERIOR	4,0%	SOBRESALIENTE	3,8%	ADECUADO	3,6%	ADECUADO
SECRETARIA DE EDUCACION	3,8%	ADECUADO	3,8%	ADECUADO	2,7%	DEFICIENTE
SECRETARIA DE HACIENDA	3,9%	ADECUADO	3,8%	ADECUADO	3,2%	ADECUADO
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	3,6%	ADECUADO
SECRETARIA DE SALUD	3,9%	ADECUADO	3,8%	ADECUADO	3,5%	ADECUADO
SECRETARIA DE PLANEACION			3,5%	ADECUADO		
SECRETARIA DE LA MUJER					3,0%	ADECUADO
SECRETARIA DE VIVIENDA	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE
SECRETARIA GENERAL	3,9%	ADECUADO	3,9%	ADECUADO	3,6%	ADECUADO
TIC			4,0%	SOBRESALIENTE	4,0%	SOBRESALIENTE

### ¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual?



Después de analizadas las estadísticas observamos que el grado de satisfacción de los usuarios con el uso de los canales de atención virtuales a la hora de interponer sus PQRSD es exitoso, y aunque se debe seguir trabajando para lograr mejores resultados podemos identificar que la mayoría de los usuarios seguirán haciendo uso de nuestra atención virtual.

**CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LOS USUARIO ENCUESTADOS EN LOS MESES DE ENE, FEB Y MAR 2021**

CARACTERÍSTICAS			DEPENDENCIAS													PASAPORTES	TOTAL	PORCENTAJE
			DESPACHO DEL GOBERNADOR	SECRETARIA DEL INTERIOR	SECRETARIA DE EDUCACION	SECRETARIA DE DESARROLLO	SECRETARIA DE HACIENDA	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	SECRETARIA DE SALUD	SECRETARIA DE PLANEACION	SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA DE LA MUJER	SECRETARIA DE VIVIENDA	SECRETARIA DE CULTURA	TICS			
USUARIO	INTERNO	FUNCIONARIO	12	4	70	1	9	5	6	2	28	0	2	0	0	0	139	30,98
	EXTERNO	AREA URBANO	17	7	87	7	47	6	25	0	58	1	3	2	2	8	270	51,50
		AREA RURAL	2	1	76	1	3	4	3	0	10	0	3	0	1	0	104	17,52
																	<b>513</b>	<b>100,00</b>
GENERO	MASCULINO		17	7	92	3	28	10	13	1	41	0	4	1	1	2	220	43,40
	FEMENINO		14	5	141	6	31	5	21	1	55	1	4	1	2	6	293	56,60
																	<b>513</b>	<b>100,00</b>
RANGO DE EDAD	MENOR DE 18 AÑOS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,26
	DE 18 A 30 AÑOS		5	5	17	2	12	3	6	0	20	1	4	0	1	4	80	14,90
	DE 31 A 60 AÑOS		24	6	185	7	40	11	28	2	62	0	3	2	1	4	375	74,77
	MAYOR DE 60 AÑOS		2	1	31	0	7	1	0	0	14	0	1	0	1	0	58	10,07
																	<b>513</b>	<b>100,00</b>
GRUPO ETNICO	NO PERTENECE		31	12	229	9	59	15	34	2	96	1	8	2	3	8	509	98,56
	AFROCOLOMBIANO		0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,31
	PUEBLOS INDIGENAS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,13
	RAIZALES		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	ROM		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
																	<b>513</b>	<b>100,00</b>
VULNERABILIDAD	NO PERTENECE		27	12	221	5	55	15	32	2	91	0	5	2	2	8	477	93,46
	MADRE DE CABEZA DE		3	0	6	2	1	0	0	0	3	1	1	0	0	0	17	6,01
	PERSONA CON		0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	0,00
	VICTIMA DE CONFLICTO		0	0	4	2	1	0	1	0	2	0	2	0	0	0	12	0,52
	VICTIMA DE DESASTRE		1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,00
	COMUNIDAD LGBTI		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
																	<b>513</b>	<b>100,00</b>

Elaborado: Hugo Armando Ferro Beltrán

Reviso: José Ricardo Fonseca – Contratista de Macroproyectos