

República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	15
		FECHA DE APROBACIÓN	04/05/2023
		PÁGINA	1 de 8



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CIUDADANO

TRIMESTRAL
OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE

GOBERNACIÓN DE
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO
SANTANDER

GOBERNACION DE SANTANDER

2023

 República de Colombia Gobernación de Santander	<h2>CARTA</h2>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	15
		FECHA DE APROBACIÓN	04/05/2023
		PÁGINA	2 de 8

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 virtual a los diferentes usuarios, que acuden a través de nuestros correos institucionales, info@santander.gov.co, escaribalealgobernador@santander.gov.co y 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: la atención recibida por nuestros Servidores Públicos; que nivel de satisfacción sintió por la información suministrada en el servicio y/o asistencia y cómo califica las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo.

ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Estas encuestas virtuales fueron realizadas durante los meses de OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE de 2023, 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 ¿Cómo califica la atención recibida por nuestros Servidores Públicos?, ¿La información suministrada en el servicio y/o asistencia recibida fue? y finalmente, ¿Cómo califica las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo?

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 **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**



 República de Colombia Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	15
		FECHA DE APROBACIÓN	04/05/2023
		PÁGINA	3 de 8

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 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	15	10	22	47
SECRETARIA DE CULTURA	5	10	9	24
SECRETARIA DE EDUCACION	60	61	80	201
SECRETARIA DE HACIENDA	10	44	16	70
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	10	9	4	23
SECRETARIA DEL INTERIOR	9	15	4	28
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	10	16	4	30
DESPACHO DEL GOBERNADOR	14	10	24	48
PASAPORTE	6	7	6	19
SECRETARIA DE SALUD	3	13	2	18
TOTAL	142	195	171	508

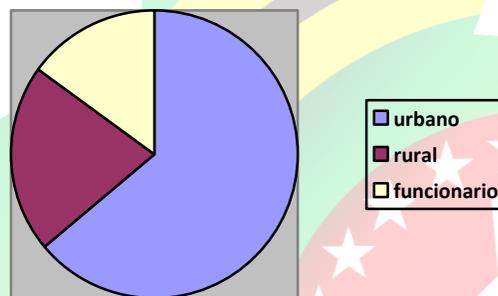
República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	15
		FECHA DE APROBACIÓN	04/05/2023
		PÁGINA	4 de 8

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

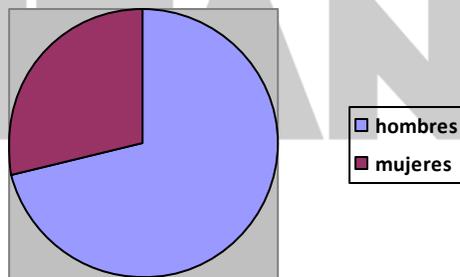
En este informe analizaremos las características de los usuarios que realizaron la encuesta durante el trimestre que corresponde a los meses de octubre, noviembre y diciembre del presente año. A continuación evaluaremos los usuarios, externos e internos, que durante este periodo utilizaron los canales virtuales para realizar algún tipo de trámite, queja y/o reclamo en las diferentes secretarías de la Gobernación de Santander.

Para este periodo se puede concluir que el 85% de los usuarios son externos, ciudadanos que desean radicar de manera agil una solicitud, queja o reclamo. De los cuales el 64% son ciudadanos que viven en el área urbana y un 21% en el área rural del Departamento de Santander. El 15% restante corresponde a funcionarios de la Gobernación.

Se recalca la importancia del canal para los usuarios que desean llevar a cabo trámites de manera virtual, evitando el traslado o gastos innecesarios por parte de los ciudadanos hacia las diferentes sedes de las secretarías departamentales.



Dentro de la muestra de la población que realizó la encuesta, se encontró que el 71% corresponde a mujeres y el 21% restante fueron hombres. Las edades con mayor acogida en el tema de la virtualidad, corresponden a la población entre los 31 a 60 años de edad, en un 62% respectivamente.



De igual forma, la participación por parte de la población joven, entre los 18 a 30 años, corresponde a un 28% y un 50% a personas mayores a 60 años, más conocidas como adulto mayor.

MENOR 18 AÑOS	ENTRE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 60 AÑOS	MAYOR DE 60 AÑOS
0%	24%	69%	22%

República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	15
		FECHA DE APROBACIÓN	04/05/2023
		PÁGINA	5 de 8

Durante los tres meses anteriores, no se observa participación alguna por parte de los usuarios menores de 18 años para realizar los trámites virtuales.

Cuando caracterizamos a los usuarios y la percepción de vulnerabilidad, las encuestas arrojan que el 15% se consideran personas con algún tipo de vulnerabilidad, predominando los casos de Madres cabeza de familia, personas con discapacidad y víctimas del conflicto armado.

VULNERABILIDAD	
VICTIMA DEL CONFLICTO	12
MADRE CABEZA DE FAMILIA	25
DISCAPACIDAD	15

Por otra parte, el 99,6% de los usuarios(as) manifestaron no pertenecer a algún tipo de grupo étnico, ya sea afrocolombianos, indígenas, gitanos u otros. Solo el 0,4 % afirmaron serlo, sin embargo, no especificaron a que grupo étnico.

GRUPO ETNICO	
SI	NO
0,4%	99,6%

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

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, el tiempo de espera promedio de la mayoría de los ciudadanos, para encontrar los canales de atención, fue entre 1 a 10 minutos con un 80%, comparado con un 6% de los usuarios que tuvieron alguna dificultad al encontrar los canales, ya que demoraron más de 30 minutos en la plataforma. De igual forma se observa que un 14% se encuentran dentro del rango de 10 a 20 minutos.



República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	15
		FECHA DE APROBACIÓN	04/05/2023
		PÁGINA	6 de 8

Comparativos de cada pregunta trimestral por dependencia

La calificación promedio en la evaluación de satisfacción de la plataforma por parte de los usuarios, externos e internos, para el cuarto trimestre, arrojo un promedio general de 3.55, correspondiente a una calificación Adecuada (Se encuentra dentro del rango entre 3.0 y 3.9).

Se debe continuar con el trabajo que se viene realizando para lograr una mayor satisfacción en los usuarios finales.

¿Cómo califica la atención recibida por nuestros Servidores Públicos?	La información suministrada en el servicio y/o asistencia recibida fue?	¿Cómo califica las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo?	SATISFACCION GENERAL
3.55	3.22	3.88	3.55

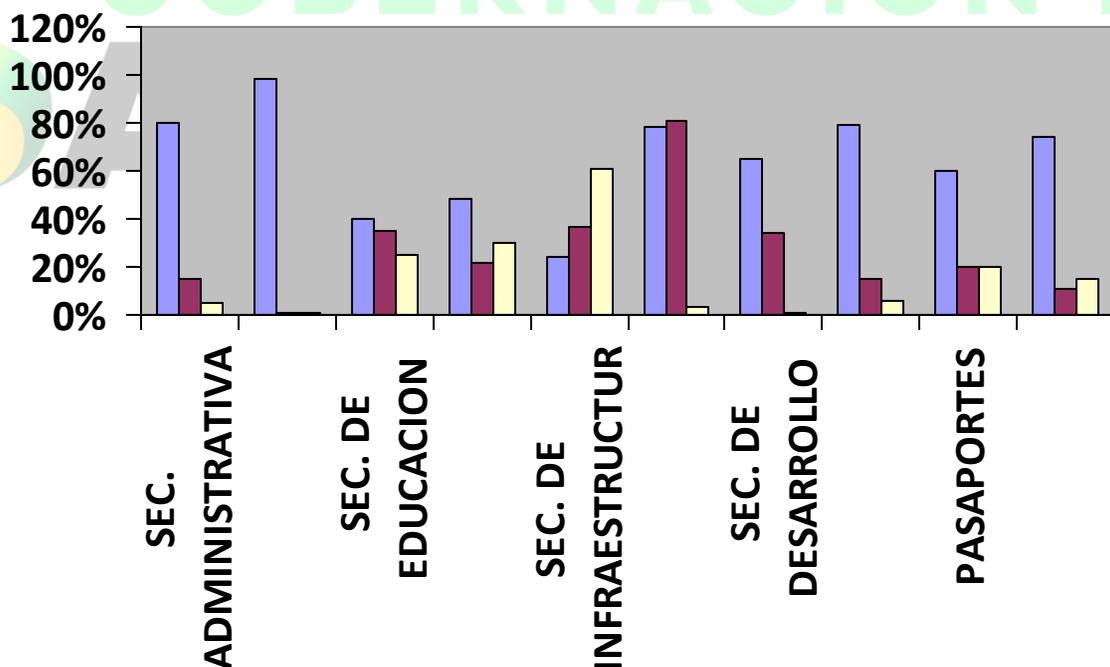
Grado de satisfacción

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

En tiempo, los usuarios toman entre 1 a 10 minutos para interponer sus PQRSD a través del canal de atención virtual para la mayoría de las secretarías, lo que significa que a los usuarios se les facilita interponer sus solicitudes a través de este medio virtual.

De 1 a 10 min	De 10 a 20 min	de 20 a 30 min	Mas de 30 min
82%	10%	7%	1%

Las dependencias que contaron con el menor tiempo de espera por parte del usuario en los canales de atención durante este cuarto trimestre, fueron la secretaría de cultura, secretaría administrativa y secretaría del interior.



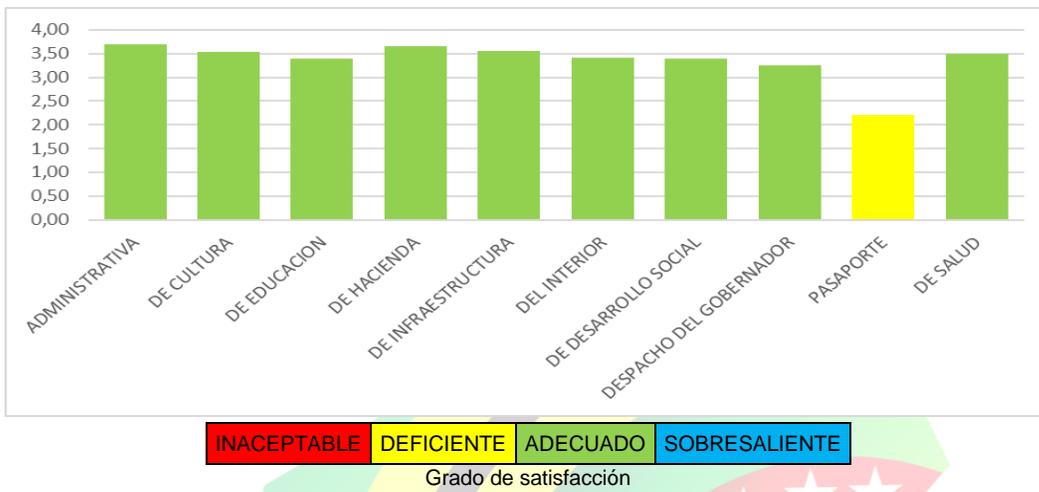
CARTA

CÓDIGO	AP-AI-RG-110
VERSIÓN	15
FECHA DE APROBACIÓN	04/05/2023
PÁGINA	7 de 8

La oficina de pasaporte conto con porcentaje entre el 60% para la atención entre 1 a 10 min y 20% de usuarios manifestaron esperar mas de 30 minutos para ser atendidos.

Pregunta 1. ¿Cómo califica la atención recibida por nuestros Servidores Públicos?

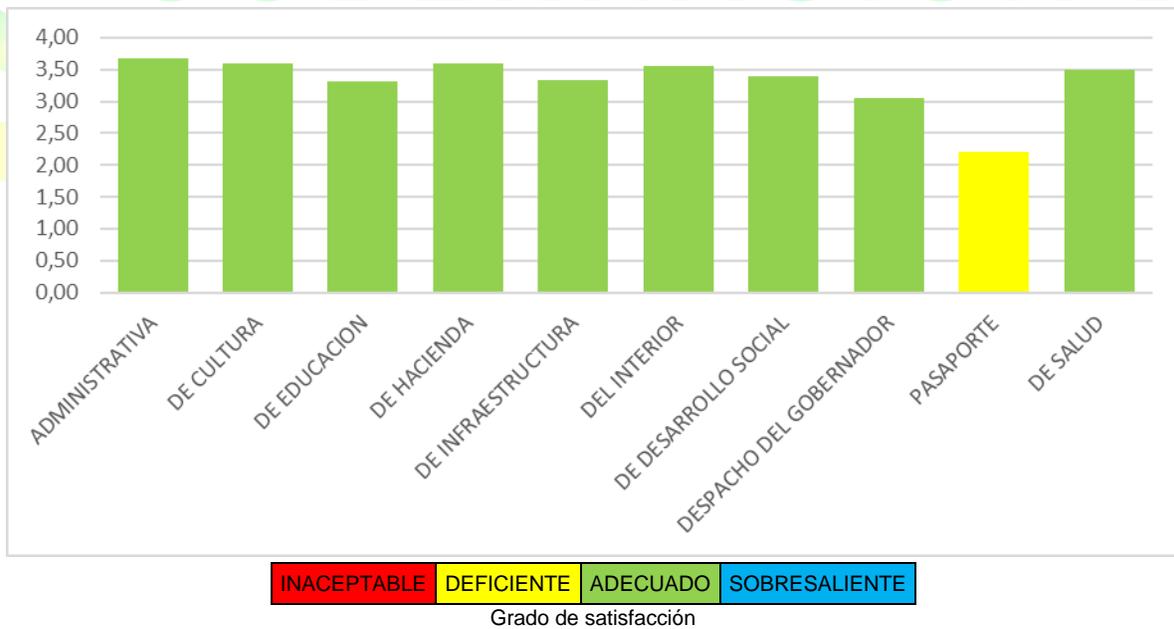
La siguiente gráfica nos muestra que en las diferentes secretarías los usuarios califican como adecuada la atención recibida por parte de los funcionarios a través de nuestros canales de atención.



La mayoría de las secretarías tienen en promedio una calificación adecuada, las cuales oscilan con una calificación entre 3.0 y 3.9.

Pregunta 2. La información suministrada en el servicio y/o asistencia recibida fue?

Con la información suministrada por los ciudadanos a través de nuestra encuesta virtual, se puede observar una notable aceptación, en la mayoría de las dependencias, sobre la información suministrada por parte de los funcionarios hacia las inquietudes o diferentes tramites que realizaban los usuarios.



República de Colombia  Gobernación de Santander	<h2>CARTA</h2>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	15
		FECHA DE APROBACIÓN	04/05/2023
		PÁGINA	8 de 8

En esta pregunta, la gran mayoría de secretarías fueron calificadas con una puntuación entre 3 a 3,9, es decir, adecuado. De igual forma, se observa una gran insatisfacción, nuevamente en la oficina de pasaporte con respecto a la calidad de la información suministrada. Con esta información se podrían plantear estrategias de mejora y disminuir las dificultades de los usuarios en la percepción de la información.

Pregunta 3. ¿Cómo califica las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo?

Finalmente, con respecto a la calificación de las instalaciones en cuanto a acceso, ventilación, comodidad y aseo, las encuestas arrojan un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios en las diferentes secretarías.



De igual forma, se debe seguir trabajando e indagar sobre las falencias que manifiestan los usuarios de las diferentes secretarías. Recordemos que la finalidad de la encuesta es dar a conocer la percepción de los usuarios y en el corto u mediano plazo lograr mejores resultados en la atención a todos los ciudadanos del departamento.