



**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CIUDADANO
PRIMER 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

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 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** 

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	FEBRERO (cant en und)	MARZO (cant en und)
Despacho del Gobernador	80	80
Oficina Asesora Jurídica	20	20
Oficina de Control Interno	5	3
Oficina de Control Disciplinario	10	3
Secretaría del Interior	40	40
Secretaría de Educación	80	80
Secretaría de Hacienda	40	40
Secretaría de Infraestructura	40	40
Secretaría de Agricultura	30	30
Secretaría de Salud	110	110
Secretaría General	60	60
Secretaría de Planeación	30	30
Secretaría de Desarrollo	30	30
SETIC	20	20
Secretaría de Cultura	20	20
Secretaría de Vivienda	20	20
Total	635	626

RESULTADO SATISFACCION DEL CIUDADANO FEBRERO-MARZO



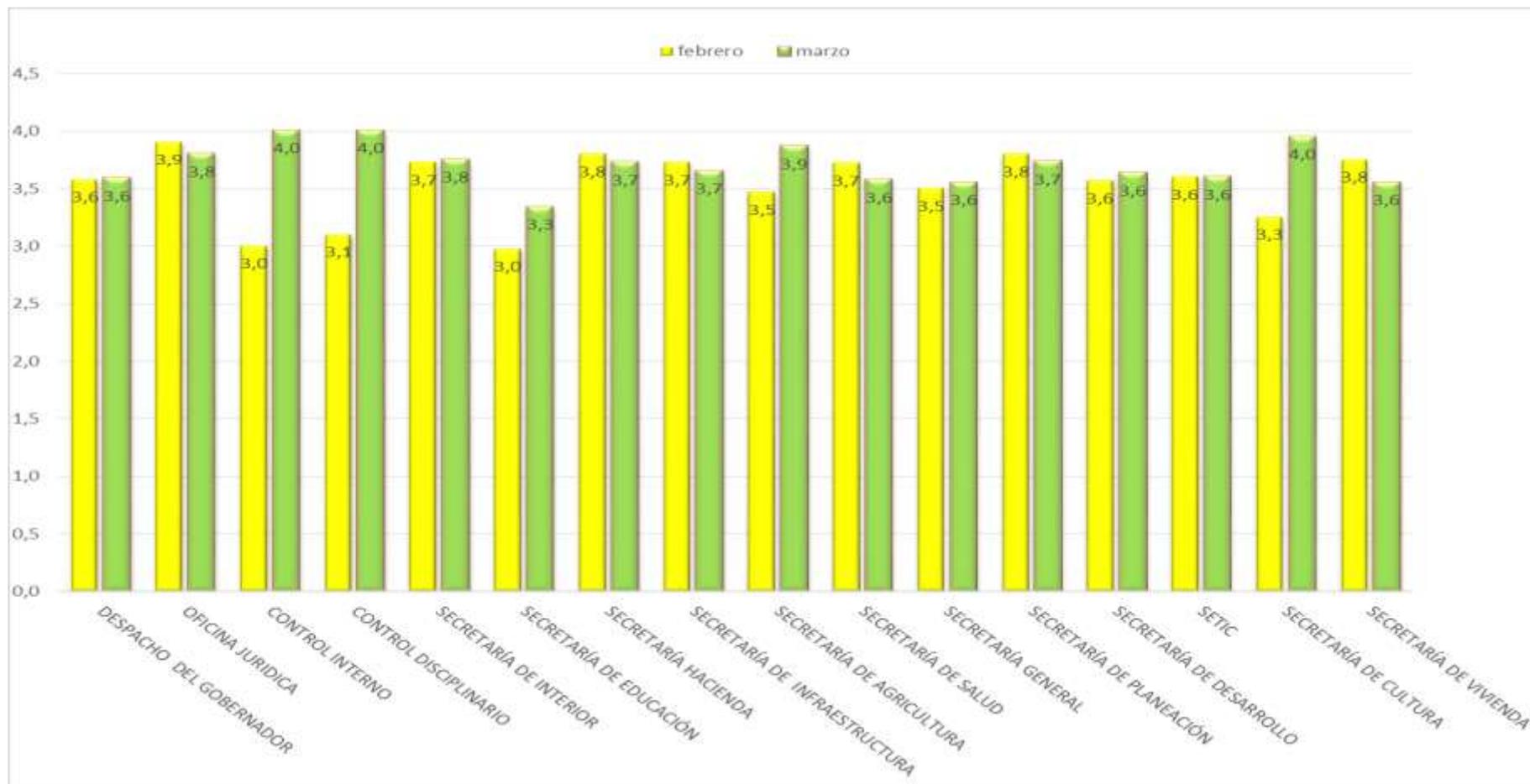
Nota: Se aclara que en el mes de Enero de 2016 no se aplicaron encuestas por falta de personal.

MES	Satisfacción Tiempo	Trato recibido del funcionario	Calidad de la información	Estado de las instalaciones	Satisfacción frente al servicio	Satisfacción General
FEBRERO	3,5	3,7	3,6	3,0	3,5	3,6
MARZO	3,7	3,6	3,5	3,1	3,5	3,6

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.

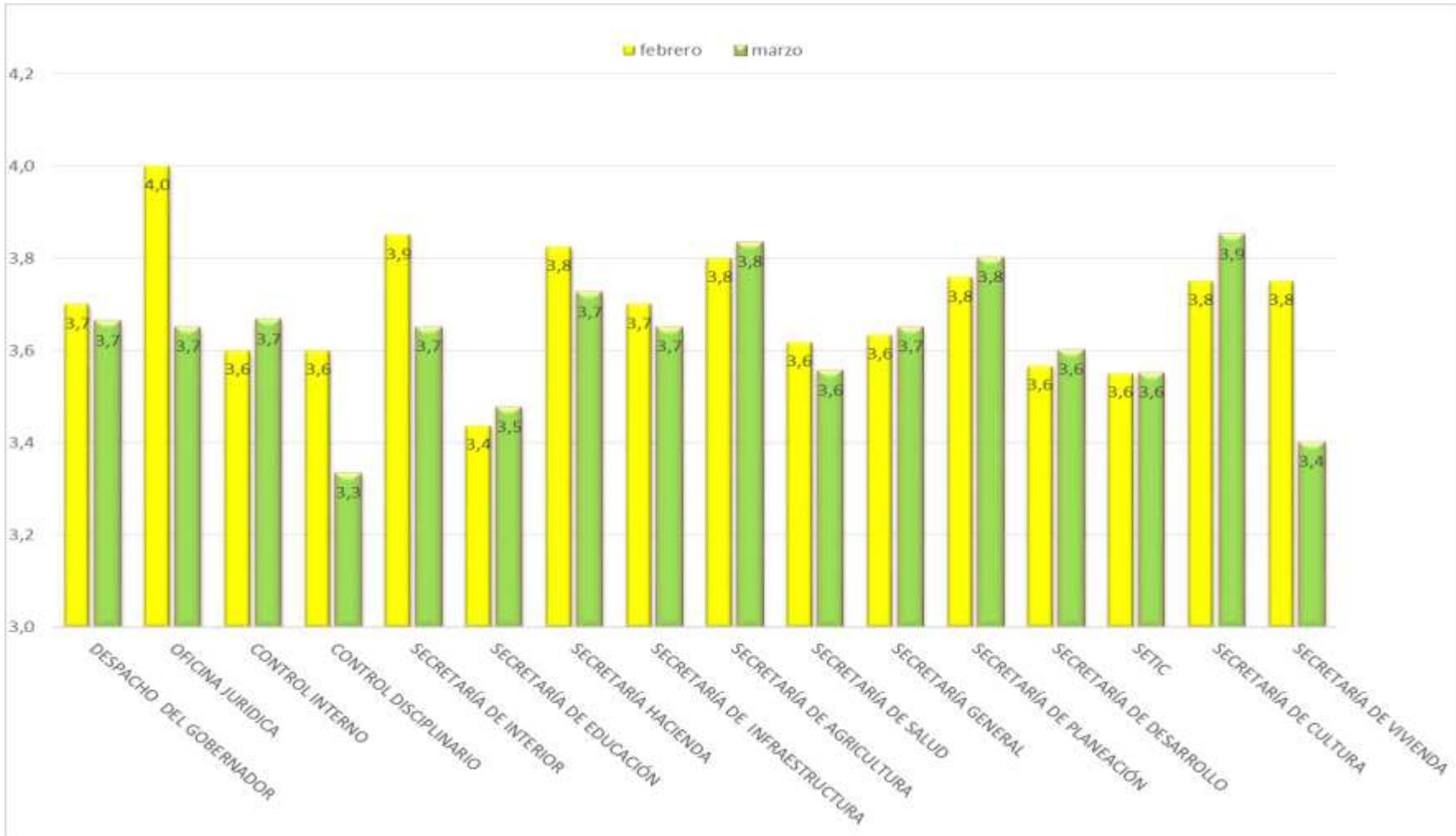
GRÁFICOS COMPARATIVOS DE CADA PREGUNTA PARA CADA MES DEL TRIMESTRE POR DEPENDENCIA

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



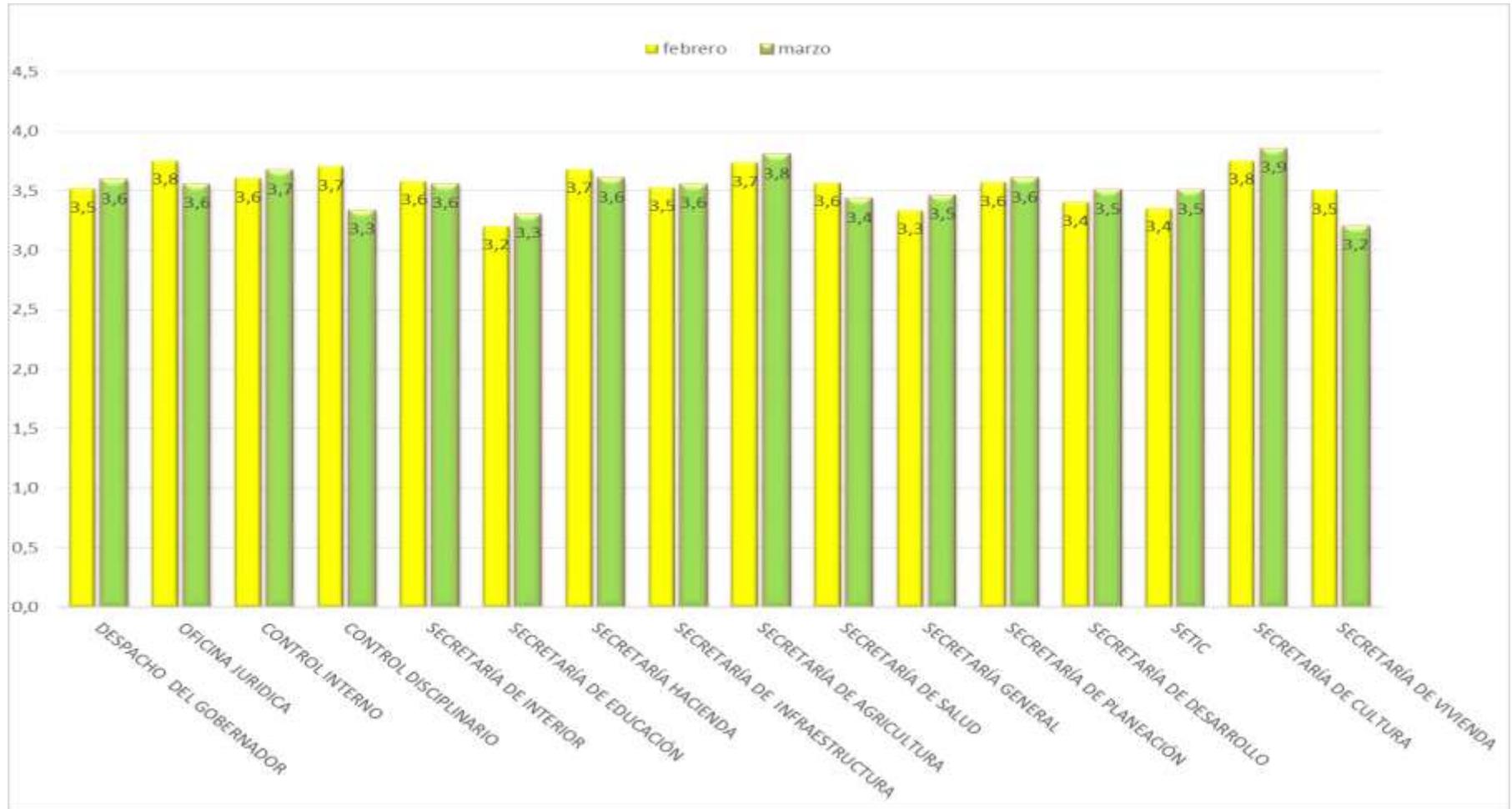
Se evidencia la reducción en los tiempos de atención de algunas oficinas en el mes de marzo en comparación con febrero contribuyendo así a aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos.

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



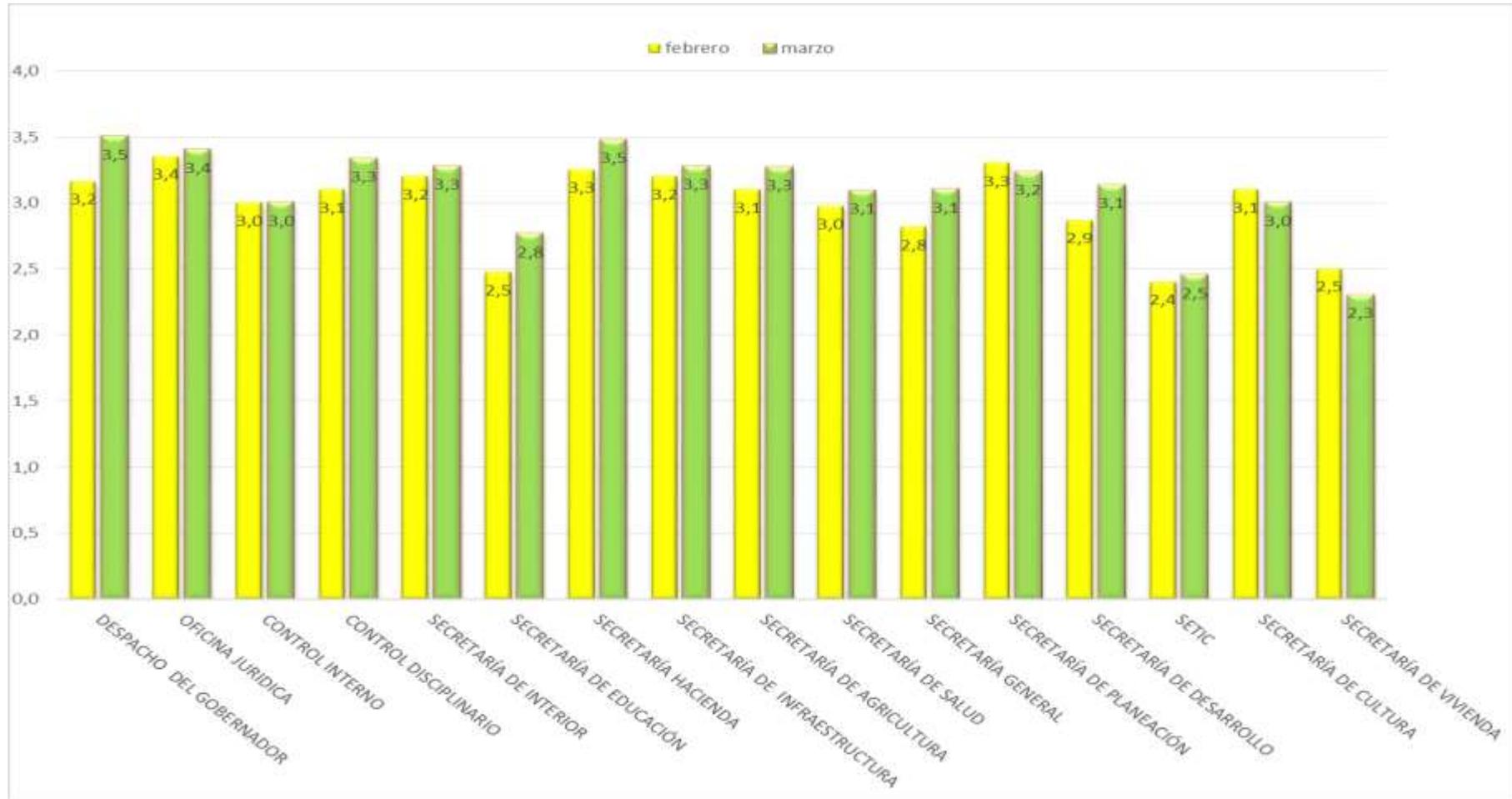
La satisfacción de los ciudadanos en general es adecuada, se debe seguir trabajando en pro de los ciudadanos.

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



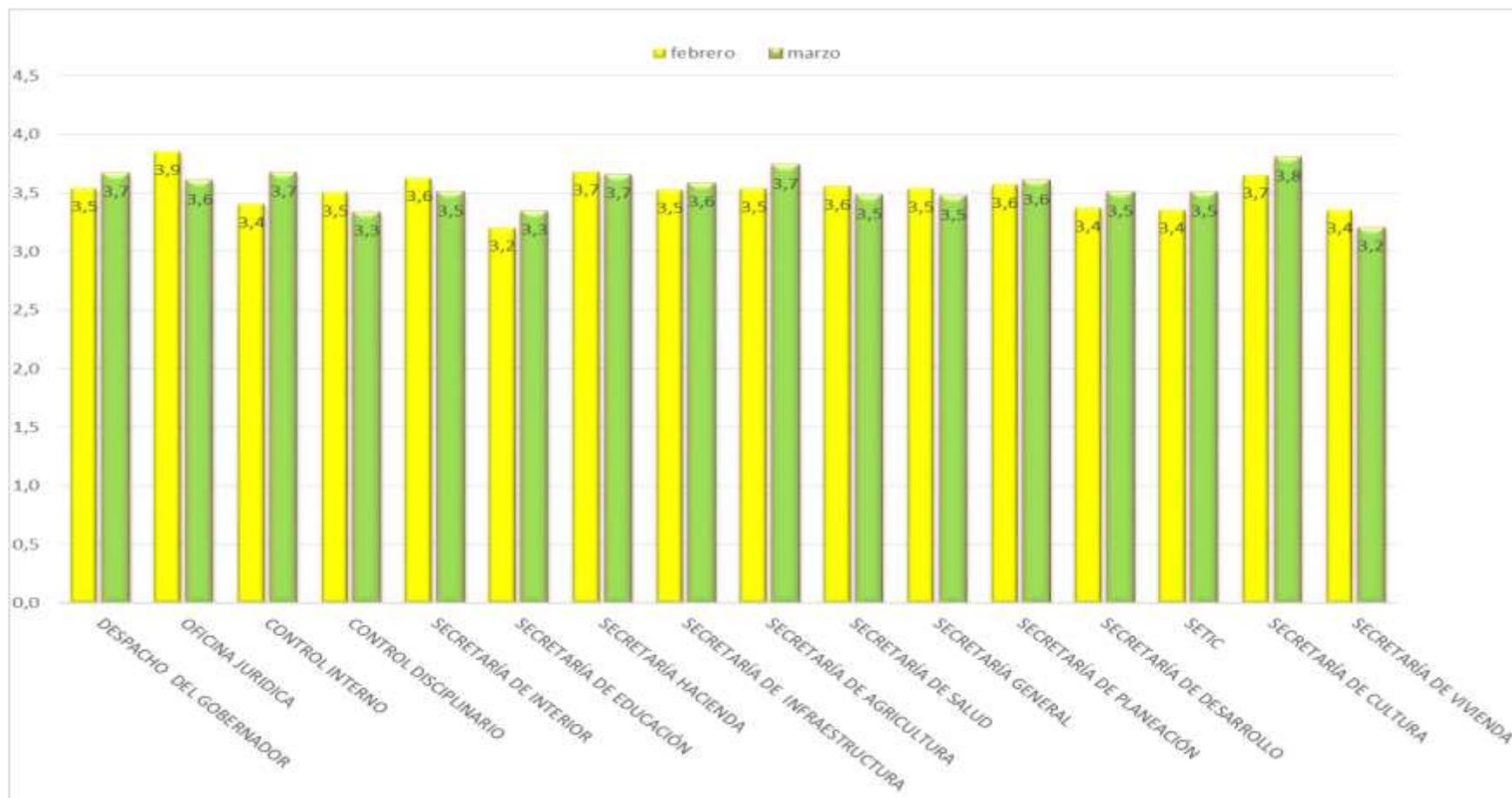
Es fundamental tener la capacidad de comunicar la información que poseemos y que el ciudadano la reciba correctamente y la comprenda.

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 FEBRERO DEL 2016

DEPENDENCIAS	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	
	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	65,0%	28,8%	5,0%	1,3%	3,6	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,5	ADECUADO
OFICINA JURIDICA	90,0%	10,0%	0,0%	0,0%	3,9	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	3,8	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,9	ADECUADO
CONTROL INTERNO	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	3,0	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,0	ADECUADO	3,4	ADECUADO
CONTROL DISCIPLINARIO	50,0%	20,0%	20,0%	10,0%	3,1	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,1	ADECUADO	3,5	ADECUADO
SECRETARÍA DE INTERIOR	75,0%	22,5%	2,5%	0,0%	3,7	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	25,0%	55,0%	12,5%	7,5%	3,0	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,2	ADECUADO	2,5	DEFICIENTE	3,2	ADECUADO
SECRETARÍA HACIENDA	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,7	ADECUADO
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	77,5%	20,0%	0,0%	2,5%	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,5	ADECUADO
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	60,0%	30,0%	6,7%	3,3%	3,5	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,1	ADECUADO	3,5	ADECUADO
SECRETARÍA DE SALUD	75,5%	21,8%	1,8%	0,9%	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,0	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARÍA GENERAL	65,0%	26,7%	1,7%	6,7%	3,5	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,3	ADECUADO	2,8	DEFICIENTE	3,5	ADECUADO
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARÍA DE DESARROLLO	63,3%	33,3%	0,0%	3,3%	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,4	ADECUADO	2,9	DEFICIENTE	3,4	ADECUADO
SETIC	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,4	ADECUADO	2,4	DEFICIENTE	3,4	ADECUADO
SECRETARÍA DE CULTURA	35,0%	55,0%	10,0%	0,0%	3,3	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,1	ADECUADO	3,7	ADECUADO
SECRETARÍA DE VIVIENDA	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,5	ADECUADO	2,5	DEFICIENTE	3,4	ADECUADO

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO MARZO DEL 2016

DEPENDENCIA	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	
	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	60,0%	38,8%	1,3%	0,0%	3,6	Adecuado	3,7	Adecuado	3,6	Adecuado	3,5	Adecuado	3,7	Adecuado
OFICINA JURIDICA	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	3,8	Adecuado	3,7	Adecuado	3,6	Adecuado	3,4	Adecuado	3,6	Adecuado
OFICINA CONTROL INTERNO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	Sobresaliente	3,7	Adecuado	3,7	Adecuado	3,0	Adecuado	3,7	Adecuado
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0	Sobresaliente	3,3	Adecuado	3,3	Adecuado	3,3	Adecuado	3,3	Adecuado
SECRETARÍA DE INTERIOR	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	3,8	Adecuado	3,7	Adecuado	3,6	Adecuado	3,3	Adecuado	3,5	Adecuado
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	38,8%	56,3%	5,0%	0,0%	3,3	Adecuado	3,5	Adecuado	3,3	Adecuado	2,8	Deficiente	3,3	Adecuado
SECRETARÍA HACIENDA	72,5%	27,5%	0,0%	0,0%	3,7	Adecuado	3,7	Adecuado	3,6	Adecuado	3,5	Adecuado	3,7	Adecuado
SECRETARÍA DE INFRAESTRUTURA	67,5%	30,0%	2,5%	0,0%	3,7	Adecuado	3,7	Adecuado	3,6	Adecuado	3,3	Adecuado	3,6	Adecuado
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	86,7%	13,3%	0,0%	0,0%	3,9	Adecuado	3,8	Adecuado	3,8	Adecuado	3,3	Adecuado	3,7	Adecuado
SECRETARÍA DE SALUD	57,3%	42,7%	0,0%	0,0%	3,6	Adecuado	3,6	Adecuado	3,4	Adecuado	3,1	Adecuado	3,5	Adecuado
SECRETARÍA GENERAL	60,0%	35,0%	5,0%	0,0%	3,6	Adecuado	3,7	Adecuado	3,5	Adecuado	3,1	Adecuado	3,5	Adecuado
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	73,3%	26,7%	0,0%	0,0%	3,7	Adecuado	3,8	Adecuado	3,6	Adecuado	3,2	Adecuado	3,6	Adecuado
SECRETARÍA DE DESARROLLO	63,3%	36,7%	0,0%	0,0%	3,6	Adecuado	3,6	Adecuado	3,5	Adecuado	3,1	Adecuado	3,5	Adecuado
SETIC	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	3,6	Adecuado	3,6	Adecuado	3,5	Adecuado	2,5	Deficiente	3,5	Adecuado
SECRETARÍA DE CULTURA	95,0%	5,0%	0,0%	0,0%	4,0	Sobresaliente	3,9	Adecuado	3,9	Adecuado	3,0	Adecuado	3,8	Adecuado
SECRETARÍA DE VIVIENDA	55,0%	45,0%	0,0%	0,0%	3,6	Adecuado	3,4	Adecuado	3,2	Adecuado	2,3	Adecuado	3,2	Adecuado

Proyecto: Johan Camacho, Secretario- German Roncancio, Secretario