



**INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCION AL
CIUDADANO IV TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2025**

OFICINA DE ASUNTOS INTERNOS

2025



INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO IV TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2024

INTRODUCCION

La Gobernación del Cesar presenta la Encuesta de Satisfacción Ciudadana correspondiente al cuarto trimestre del año 2025. Para esta vigencia, se evidencia un incremento aproximado del 17% en la participación ciudadana, fortaleciendo la representatividad de los resultados.

A través de esta encuesta, buscamos obtener valiosa información que permita identificar las fortalezas y áreas de oportunidad en la gestión pública, asegurando que nuestras acciones respondan de manera efectiva a las necesidades de la ciudadanía.

La participación de la ciudadanía es fundamental para continuar mejorando la calidad del servicio en esta Entidad.



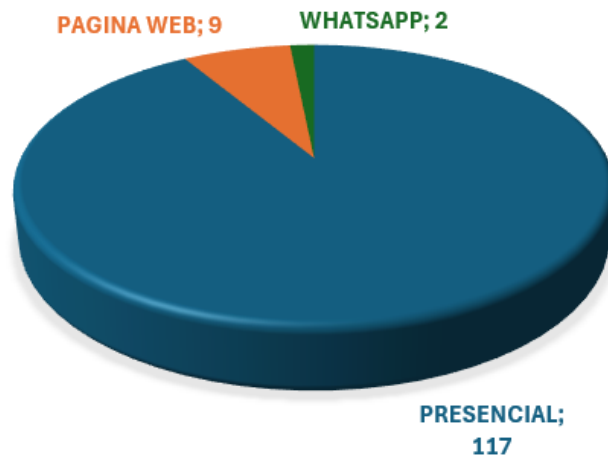
TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

Número encuestados: 128

Canal que usaron los encuestados

CANAL	CANTIDAD
PRESENCIAL	117
PAGINA WEB	9
WHATSAPP	2
TOTAL	128

CANAL QUE USARON LOS ENCUESTADOS

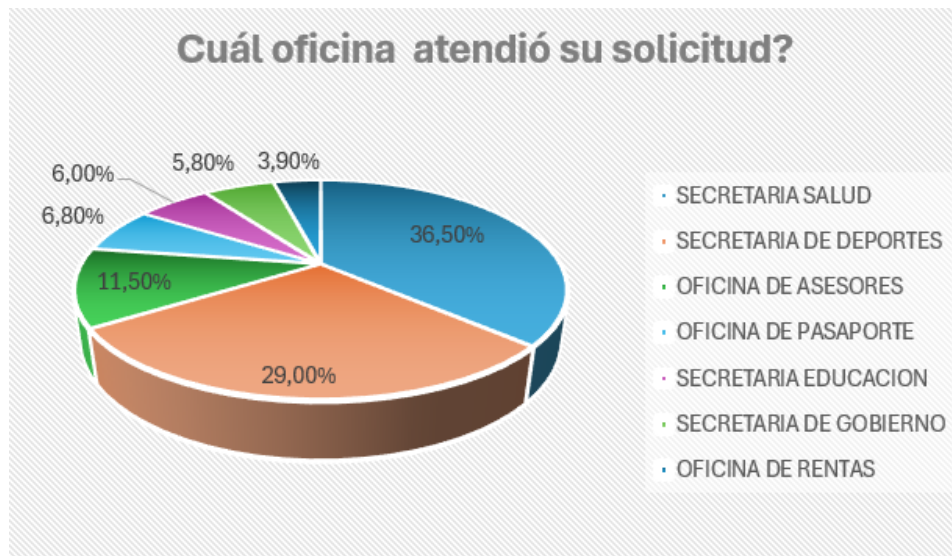




Pregunta No. 1.

Cuál oficina atendió su solicitud?

Secretarías u Oficinas	CANTIDAD
SECRETARIA SALUD	36.5 %
SECRETARIA DE DEPORTES	29,0 %
OFICINA DE ASESORES	11,5 %
OFICINA DE PASAPORTE	6,8 %
SECRETARIA EDUCACION	6,0 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	5,8 %
OFICINA DE RENTAS	3,9 %
TOTAL	100 %



La Secretaría de Salud registró el mayor porcentaje de participación en la encuesta, concentrando el 36,5 % de los encuestados, lo que la posiciona como la dependencia con mayor nivel de atención al ciudadano durante el período evaluado.

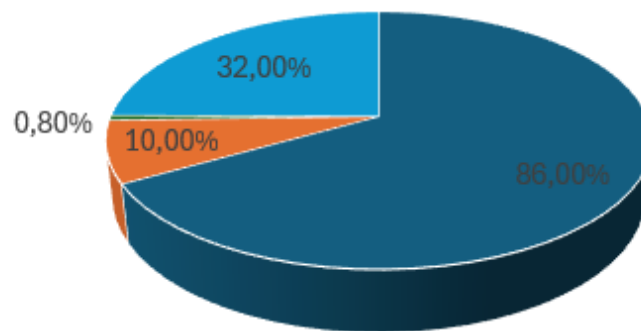


Pregunta No. 2.

¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?

<i>En los términos de Ley</i>	86,0 %
<i>Tuve que esperar, pero contestaron</i>	10,0 %
<i>Insuficiente</i>	0,8 %
<i>No recibí respuesta</i>	3,2 %
<i>TOTAL</i>	100 %

¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?



■ En los términos de Ley

■ Tuve que esperar, pero contestaron

■ Insuficiente

■ No recibí respuesta



Análisis

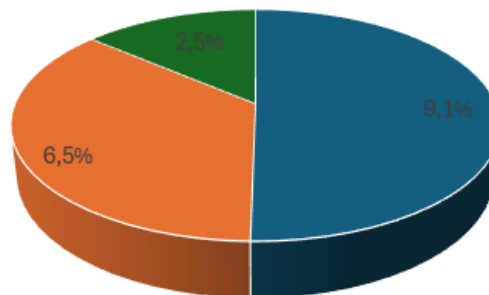
Los resultados reflejan una percepción altamente positiva respecto al cumplimiento de los plazos y procedimientos establecidos, evidenciando que el 86,0 % de los encuestados recibió respuesta dentro de los términos de ley. No obstante, un 10,0 % manifestó haber experimentado demoras en la atención, aunque finalmente obtuvo respuesta, mientras que un 3,2 % indicó no haber recibido respuesta a su solicitud. El nivel de insatisfacción se mantiene en un porcentaje mínimo (0,8 %), lo cual evidencia mejoras en la gestión institucional. Sin embargo, es necesario continuar implementando acciones orientadas a optimizar los tiempos de respuesta y garantizar una atención oportuna, eficiente y efectiva para la totalidad de los ciudadanos.

Pregunta No. 3

¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del funcionario de la Gobernación?

<i>Altamente satisfecho</i>	9,1 %
<i>Medianamente Satisfecho</i>	6,5 %
<i>No satisfecho</i>	2,5 %
TOTAL	100

¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del Funcionario de la Gobernación?



■ Altamente satisfecho ■ Medianamente Satisfecho ■ No satisfecho

Análisis:

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos frente a la atención recibida, alcanzando un 91,0 % de usuarios altamente satisfechos. Por su parte, un 6,5 % manifestó una satisfacción moderada, mientras que solo un 2,5 % expresó inconformidad con el servicio. Estos resultados reflejan un fortalecimiento en la calidad de la atención brindada por los funcionarios, así como en la percepción positiva del servicio. No obstante, se recomienda continuar implementando estrategias de mejora continua orientadas a reducir los niveles de insatisfacción y consolidar estándares de excelencia en la atención al ciudadano.

4. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar los trámites, servicios y la atención al ciudadano en la Gobernación del Cesar?

Las respuestas obtenidas en esta pregunta abierta permiten complementar el análisis cuantitativo, evidenciando la percepción directa de los ciudadanos frente a la calidad del servicio prestado. En concordancia con los resultados generales del informe, se identifica una tendencia predominantemente positiva, acompañada de observaciones puntuales orientadas a la mejora continua.

Comentarios Positivos:

Se destaca que una proporción significativa de los encuestados manifestó un alto nivel de satisfacción con la atención recibida, lo cual es consistente con el 91,0 % de usuarios que se declararon altamente satisfechos. Los ciudadanos resaltan principalmente la amabilidad, disposición, respeto y eficiencia de los funcionarios, evidenciando el cumplimiento de estándares de calidad en la atención al usuario. Estas valoraciones positivas fortalecen la percepción institucional y reflejan el compromiso de la entidad con la prestación de un servicio oportuno y humanizado.

Áreas de Mejora:

De manera complementaria, un grupo reducido de encuestados (inferior al 10 % de la muestra) formuló recomendaciones orientadas a optimizar la prestación del servicio. Entre las principales oportunidades de mejora identificadas se encuentran: el fortalecimiento del sistema de asignación de turnos, la reducción de los tiempos de espera, la agilización de los trámites administrativos y la optimización de los canales virtuales, con el fin de facilitar el acceso y mejorar la experiencia del usuario.

Adicionalmente, se evidencian observaciones relacionadas con la necesidad de fortalecer la inclusión en la atención al ciudadano, particularmente mediante la implementación de

herramientas accesibles para población con discapacidad, como sistemas de atención en braille, lo cual se alinea con los principios de equidad e inclusión en la gestión pública.

En este sentido, si bien las observaciones corresponden a un porcentaje minoritario, estas constituyen insumos estratégicos para la formulación de acciones de mejora, orientadas a fortalecer la eficiencia operativa, la accesibilidad y la calidad del servicio en la Gobernación del Cesar.

CONCLUSIÓN

Durante el cuarto trimestre de 2025 se evidencia un incremento del 17 % en la participación ciudadana, lo cual fortalece la confiabilidad de los resultados obtenidos. En términos generales, se observa una mejora significativa en los niveles de satisfacción, en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y en la percepción del servicio por parte de la ciudadanía.

Los resultados destacan avances importantes en la gestión institucional, especialmente en la calidad de la atención y el cumplimiento de los términos establecidos. Sin embargo, persisten oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de los tiempos de respuesta, la reducción de casos sin atención y el fortalecimiento de los canales de servicio.

En este sentido, la Gobernación del Cesar debe continuar consolidando estrategias orientadas a la modernización, eficiencia administrativa e inclusión, con el fin de garantizar una atención integral, oportuna y de calidad para todos los ciudadanos.



YARCELY LEONOR RANGEL RESTREPO
Asesora de Asuntos Internos

Anexo: formatos encuesta presencial y virtual

Proyectó:	Hebert Enrique Varela Molinares – Prof. Universitario Asuntos Internos
Revisó:	Yarcely L. Rangel Restrepo



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

FORMATO ENCUESTA VIRTUAL



ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA

Respetado ciudadano, la Gobernación del Cesar lo invita a diligenciar esta encuesta con el fin de conocer su nivel de satisfacción frente a los trámites de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) y servicios que brinda la Entidad.

** Indica que la pregunta es obligatoria*

ENCUESTA

1. 1. ¿Has realizado algún trámite o servicio? ¿indíquenos cuál? *

2. 2. ¿Qué canal utilizó para realizar su solicitud, trámite o servicio? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Presencial
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Página web
- ☐ Teléfono fijo
- ☐ WhatsApp



3. ¿Qué oficina o secretaría atendió su solicitud, trámite o servicio ? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Archivo
- ☐ Control Interno Disciplinario
- ☐ Control Interno de Gestión
- ☐ Centro de Información
- ☐ Despacho del Gobernador
- ☐ Gestión Humana
- ☐ Oficina de Asuntos Internos
- ☐ Oficina de Comunicaciones
- ☐ Oficina de Contabilidad
- ☐ Oficina Jurídica
- ☐ Oficina de Paz
- ☐ Oficina de Política Social
- ☐ Oficina de Pasaporte
- ☐ Oficina de Rentas
- ☐ Oficina TIC
- ☐ Secretaría de Agricultura
- ☐ Secretaría de Ambiente
- ☐ Secretaría de Cultura y Turismo
- ☐ Secretaría de Deporte
- ☐ Secretaría de Educación
- ☐ Secretaría General
- ☐ Secretaría de Gobierno
- ☐ Secretaría de Hacienda
- ☐ Secretaría de Infraestructura
- ☐ Secretaría de Minas
- ☐ Secretaría de Planeación



14/5/24, 12:37

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

4. ¿Qué trámite o servicio realizó en la entidad? *

5. ¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?

Marca solo un óvalo.

- ☐ En los términos de Ley
- ☐ Tuve que esperar, pero me contestaron
- ☐ Insuficiente
- ☐ No recibí respuesta

6. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del funcionario de la Gobernación del Cesar? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Altamente satisfecho
- ☐ Medianamente satisfecho
- ☐ No satisfecho

7. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar los trámites, servicios y la atención al ciudadano en la Gobernación del Cesar? *



14/5/24, 12:37

ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA

8. Si tiene inconformidad, dejenos sus datos (nombre, correo y celular)



FORMATO ENCUESTA PRESENCIAL

La encuesta presencia está compuesta por 4 preguntas, donde el ciudadano podrá expresarse de forma espontánea sobre la atención recibida.



ENCUESTA PRESENCIAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Respetado Ciudadano la Gobernación del Departamento del Cesar lo invita a diligenciar esta encuesta, con el fin de conocer su nivel de satisfacción frente a los trámites de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) y servicios que brinda la Entidad.

1. ¿Qué oficina o secretaria atendió su solicitud y que trámite realizó en la entidad?

2. ¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?

- ☐ En los términos de ley
- ☐ Tuve que esperar, pero contestaron
- ☐ Insuficiente
- ☐ No recibí respuesta

3. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del funcionario de la Gobernación?

- ☐ Altamente Satisfecho
- ☐ Medianamente satisfecho
- ☐ No satisfecho

4. ¿Qué sugerencias nos hace, para mejorar los trámites, servicios y atención al ciudadano en la Gobernación del Cesar?

Si tiene inconformidad, déjenos su contacto o correo electrónico.

Celular: _____

Correo electrónico: _____

Calle 16 No. 12-120 Edificio Alfonso López Michelsen, Valledupar, Cesar –
Atención a la ciudadanía: 01-8000-954-099 / (605)-5885602, contactenos@cesar.gov.co