



**INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCION AL
CIUDADANO I TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DEL 2025**

OFICINA DE ASUNTOS INTERNOS

2025



INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO I TRIMESTRE DE ENERO A MARZO DEL 2025

INTRODUCCION

La Gobernación del Cesar, comprometida con el bienestar y desarrollo de sus habitantes, presenta la Encuesta de Satisfacción Ciudadana correspondiente al primer trimestre del año 2025, con el objetivo de conocer la percepción y el nivel de satisfacción de la población en relación con los servicios, programas y políticas implementadas durante este período.

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.

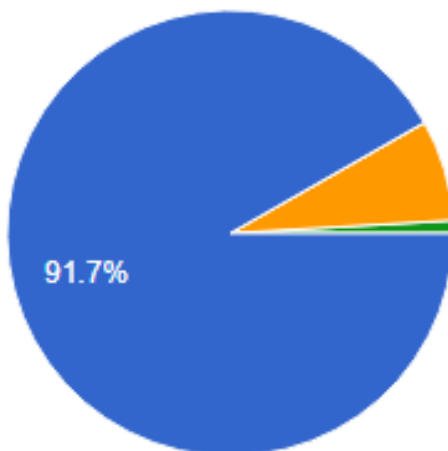


TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

Número encuestados: 109

Canal que usaron los encuestados

CANAL	CANTIDAD
PRESENCIAL	100
PAGINA WEB	8
WHATSAPP	1
TOTAL	109



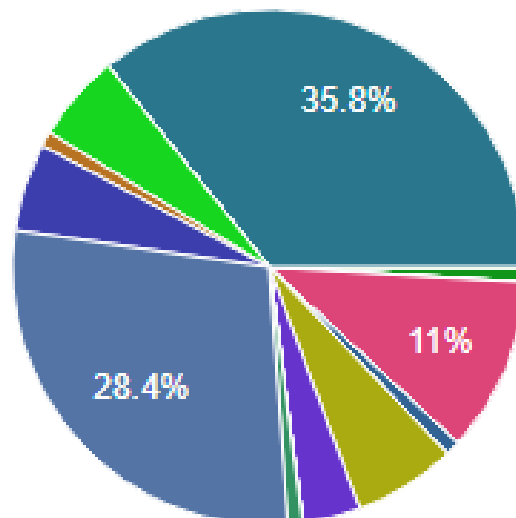
- Presencial
- Correo electrónico
- Página web
- Teléfono fijo
- WhatsApp



Pregunta No. 1.

Cuál oficina atendió su solicitud?

Secretarías u Oficinas	CANTIDAD
SECRETARIA SALUD	35,8 %
SECRETARIA DE DEPORTES	28,4 %
OFICINA DE ASESORES	11%
OFICINA DE PASAPORTE	6,4 %
SECRETARIA EDUCACION	5,5 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	5,5%
OFICINA DE RENTAS	3,7 %
CENTRO DE INFORMACION	0,9 %
OFICINA JURIDICA	0,9 %
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	0,9 %
SECRETARIA GENERAL	0,9%
TOTAL	100 %



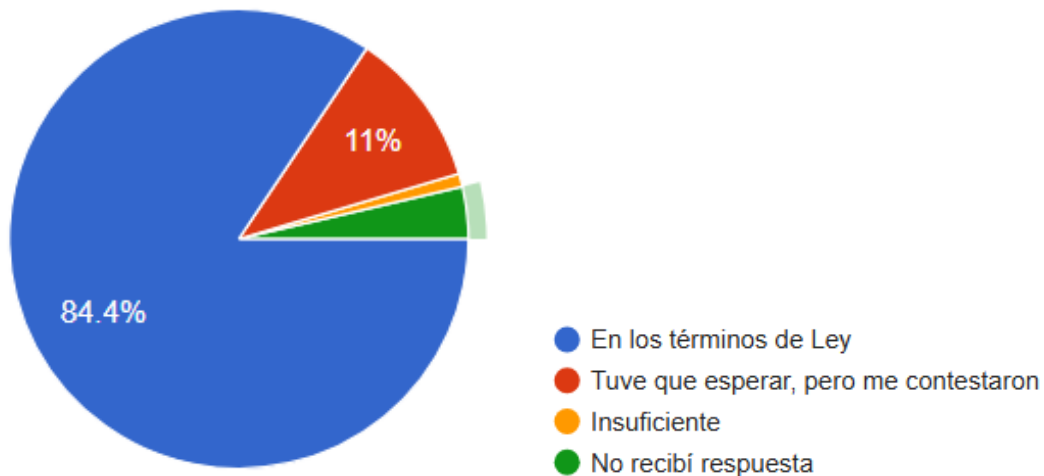
La Secretaría de Salud en esta encuesta fue la tuvo el porcentaje más alto de encuestados.



Pregunta No. 2.

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

<i>En los términos de Ley</i>	84,4 %
<i>Tuve que esperar, pero contestaron</i>	11 %
<i>Insuficiente</i>	0,9 %
<i>No recibí respuesta</i>	3,7 %
TOTAL	100 %



Análisis

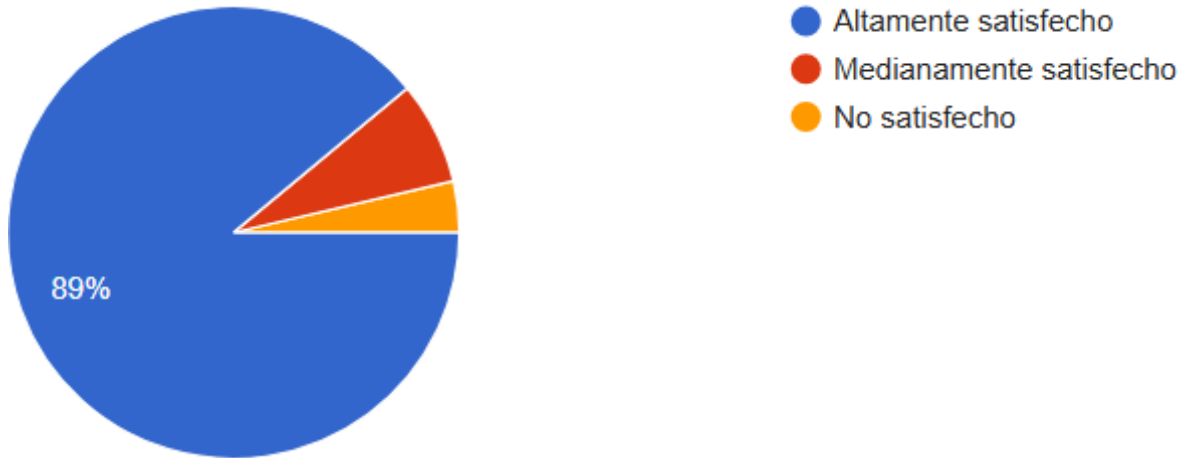
Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto al cumplimiento de los plazos y procedimientos establecidos por la ley, con un 84,4% de satisfacción en cuanto al cumplimiento normativo. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje (11%) que experimentó retrasos en las respuestas, y un pequeño grupo (3,7%) que no recibió respuesta. El porcentaje de insatisfacción es mínimo (0,9%), pero se deben considerar medidas para reducir los tiempos de espera y asegurar una respuesta efectiva para todos.



Pregunta No. 3

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

Altamente satisfecho	89 %
Medianamente Satisfecho	7,3 %
No satisfecho	3,7 %
TOTAL	100



Análisis:

Los resultados son en su mayoría muy positivos, con un 89% de los encuestados expresando una alta satisfacción con la atención del funcionario. Sin embargo, un pequeño porcentaje de usuarios (7,3%) tiene una satisfacción más moderada, y otro pequeño grupo (3,7%) está insatisfecho. Aunque la mayoría de las experiencias fueron positivas, hay áreas para mejorar en la calidad del servicio, especialmente para reducir la insatisfacción de ese pequeño grupo y mejorar aún más la experiencia de quienes están medianamente satisfechos.



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

Estas sugerencias proporcionadas por los encuestados abarcan una variedad de comentarios, tanto positivos como algunas áreas de mejora, como son:

Comentarios Positivos:

La mayoría de los encuestados expresaron una gran satisfacción con la atención recibida. Comentarios como "todo excelente", "excelente atención por los funcionarios" y "muy buena atención" son recurrentes, lo que refleja que, en términos generales, los funcionarios están cumpliendo con las expectativas de la ciudadanía.

Áreas de Mejora:

Varias sugerencias mencionan la necesidad de mejorar el sistema de turnos, que los trámites sean más ágiles o que se reduzca el tiempo de espera, mejorar los sistemas virtuales para hacer los trámites más sencillos y rápidos, "implementación de sistemas de Braille" para personas con discapacidad visual. Esto refleja una preocupación por la inclusión y la modernización.



CONCLUSIÓN

La mayoría de los encuestados está muy satisfecha con la atención recibida, como la gestión de turnos, la agilidad de los trámites, la mejora en los sistemas virtuales, y la infraestructura. A pesar de estos puntos de mejora, los comentarios sugieren que la atención es generalmente eficiente y cordial, destacando la amabilidad y profesionalismo de los funcionarios como aspectos clave.



YARCELY LEONOR RANGEL RESTREPO
Asesora de Asuntos Internos

Anexo: formatos encuesta presencial y virtual

Proyectó:	Hebert e. Varela Molinares
Revisó:	Yarcely L. Rangel Restrepo



FORMATO ENCUESTA VIRTUAL

14/05/24, 12:37

ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA

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