



**INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCION AL
CIUDADANO IV TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE 2025**

OFICINA DE ASUNTOS INTERNOS

2025



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

INTRODUCCION

La Gobernación del Cesar, comprometida con el bienestar y desarrollo de sus habitantes, presenta la Encuesta de Satisfacción Ciudadana correspondiente al cuarto 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.

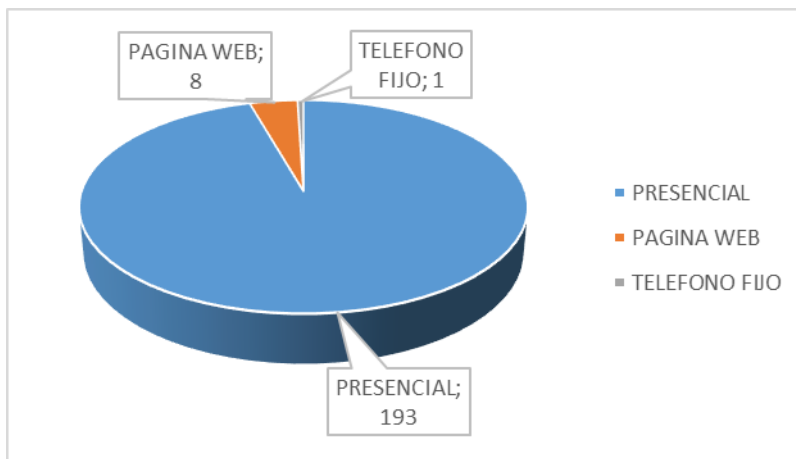
La participación de la ciudadanía es fundamental para continuar mejorando la calidad del servicio en esta Entidad.

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

Número encuestados: 202

Canal que usaron los encuestados

CANAL	CANTIDAD
<i>PRESENCIAL</i>	193
<i>PAGINA WEB</i>	8
<i>TELEFONO FIJO</i>	1
<i>TOTAL</i>	202



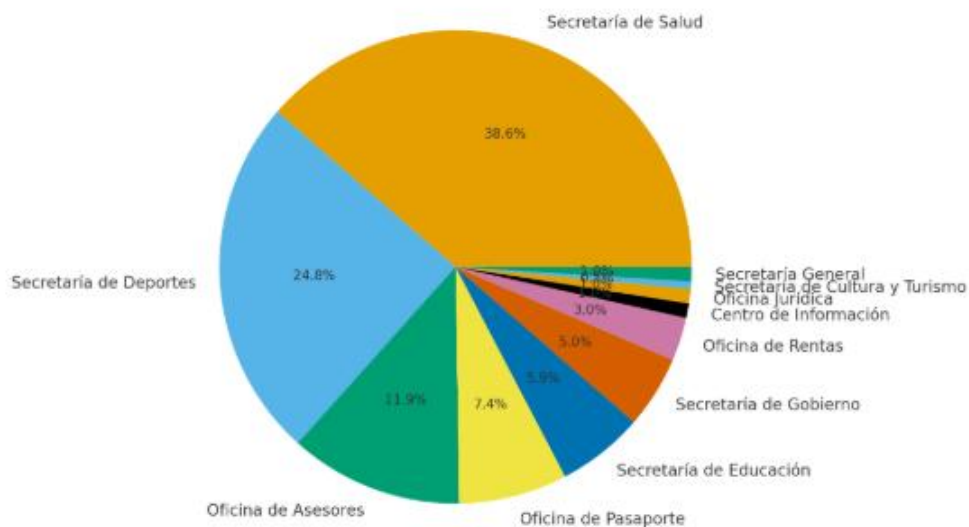


Pregunta No. 1.

¿Cuál oficina atendió su solicitud?

Secretarías u Oficinas	CANTIDAD
SECRETARIA SALUD	38,61 %
SECRETARIA DE DEPORTES	24,75 %
OFICINA DE ASESORES	11,88 %
OFICINA DE PASAPORTE	7,43 %
SECRETARIA EDUCACION	5,94 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	4,95 %
OFICINA DE RENTAS	2,97 %
CENTRO DE INFORMACION	0,9 %
OFICINA JURIDICA	0,9 %
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	0,5 %
SECRETARIA GENERAL	0,9%
TOTAL	100 %

Distribución de Encuestas por Dependencia - Total 202





La Secretaría de Salud registró el mayor porcentaje de participación en la encuesta, consolidándose como la dependencia con el volumen más alto de encuestados. Este resultado refleja tanto la alta demanda de servicios que gestiona esta dependencia como su mayor nivel de interacción con los usuarios, lo que la convierte en un referente clave para el análisis del comportamiento institucional y la percepción ciudadana.

Pregunta No. 2.

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

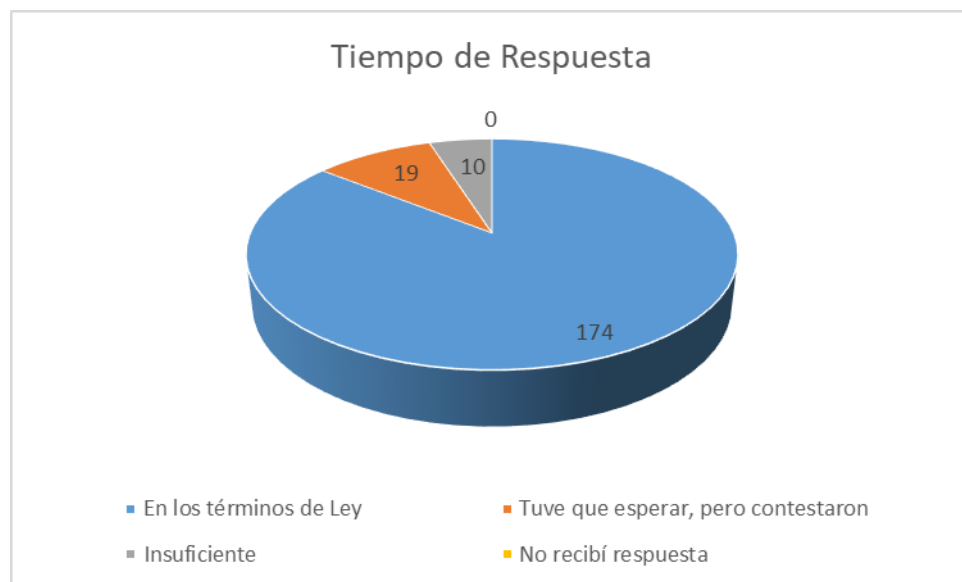
En los términos de Ley 86,1 %

Tuve que esperar, pero contestaron 9.4 %

Insuficiente 4.9 %

No recibí respuesta 0.10 %

TOTAL 100 %



Análisis

Los resultados obtenidos evidencian una mejora significativa en los tiempos de respuesta institucional. El 86,1% de los encuestados manifestó haber recibido respuesta dentro de los términos de ley, lo que representa un incremento frente a trimestres anteriores, donde este indicador presentaba variaciones a la baja debido a retrasos operativos y cuellos de botella en la gestión documental.



El 9,4% indicó que, aunque tuvo que esperar más de lo previsto, finalmente obtuvo respuesta. Este comportamiento, aunque minoritario, refleja una disminución progresiva en los casos de dilación, lo cual sugiere una mayor eficiencia en los procesos internos y en el seguimiento de las comunicaciones vencidas.

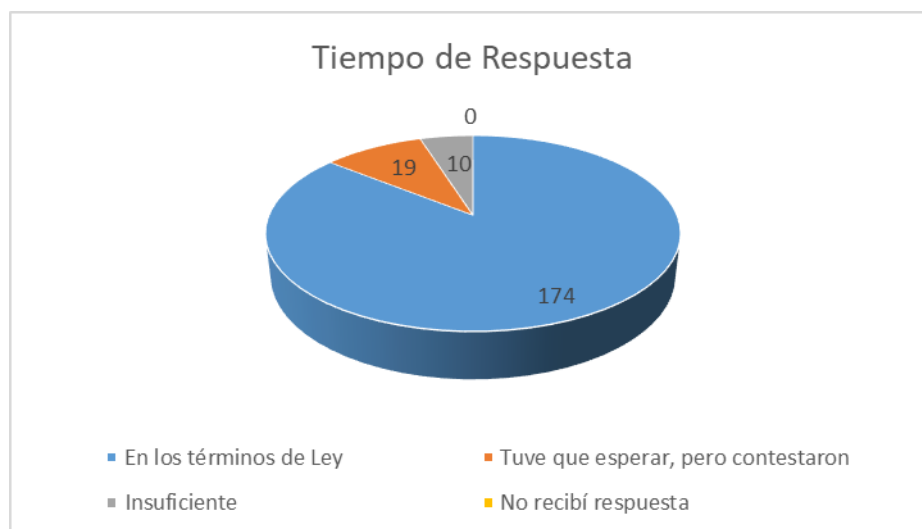
Por su parte, el 4,9% calificó la respuesta como insuficiente, porcentaje que, aunque bajo, constituye un foco de mejora para reforzar la calidad de las respuestas emitidas y la pertinencia de la información suministrada. Finalmente, se destaca que no se registraron casos sin respuesta, lo que contrasta positivamente con trimestres anteriores en los que aún se evidenciaban omisiones, representando un avance claro en el cumplimiento de la normatividad en materia de PQRS y gestión de trámites.

En conjunto, estos resultados muestran un comportamiento favorable y una tendencia sostenida hacia el fortalecimiento del tiempo de respuesta y la satisfacción del usuario. Se recomienda continuar con acciones de seguimiento, control y capacitación interna para consolidar estos avances y reducir los porcentajes de espera e insuficiencia en las respuestas.

Pregunta No. 3

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

<i>Altamente satisfecho</i>	91 %
<i>Medianamente Satisfecho</i>	7,46 %
<i>No satisfecho</i>	1,53 %
TOTAL	100



Análisis:

El análisis de los resultados evidencia una tendencia altamente positiva en la percepción del servicio recibido por los ciudadanos. Un 91,0% de los encuestados manifestó estar altamente satisfecho, lo que refleja un fortalecimiento notable en los procesos de atención y una mejora continua frente a trimestres anteriores. Este incremento confirma la efectividad de las estrategias implementadas para optimizar la oportunidad, claridad y calidad de la respuesta institucional.

Por su parte, un 7,46% de los usuarios se declaró medianamente satisfecho, lo que indica que, si bien la atención fue adecuada, aún existen oportunidades para seguir afinando aspectos relacionados con tiempos de espera, acompañamiento en el trámite y accesibilidad de la información. Finalmente, solo un 1,53% manifestó no estar satisfecho, lo que representa una disminución respecto a periodos anteriores y destaca un avance importante en la reducción de experiencias negativas.

En conjunto, la distribución actual evidencia un progreso sostenido en la calidad del servicio al ciudadano, resultado de la implementación de acciones de mejora, la capacitación del personal y el fortalecimiento de los canales de atención. Continúa siendo fundamental mantener el seguimiento a los casos de insatisfacción y fortalecer la escucha activa para consolidar un servicio más eficiente y centrado en las necesidades del usuario.

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

El análisis cualitativo de las sugerencias aportadas por los ciudadanos en el marco de la encuesta de satisfacción revela una percepción mayoritariamente favorable hacia la gestión de trámites, servicios y atención al ciudadano de la Gobernación del Cesar. No obstante, también permite identificar áreas críticas susceptibles de intervención para fortalecer la eficiencia, accesibilidad y calidad del servicio institucional.

Comentarios Positivos:

Una amplia mayoría de los usuarios expresó altos niveles de satisfacción con la atención recibida. Manifestaciones como *“todo excelente”*, *“excelente atención por los funcionarios”*, *“rápida gestión”* y *“muy buena atención”* evidencian que la interacción directa entre los funcionarios y la ciudadanía mantiene estándares adecuados de cordialidad, respeto y profesionalismo. Esta tendencia positiva sugiere:

- Un fortalecimiento progresivo de las competencias del talento humano en atención al ciudadano.

- Una mejora en la capacidad resolutoria y en la orientación brindada durante los trámites.
- Avances en la cultura organizacional hacia un servicio más cercano, transparente y centrado en el usuario.

Este tipo de retroalimentación constituye un indicador favorable del desempeño institucional y ratifica el impacto positivo de las acciones de capacitación, supervisión y estandarización de procesos ejecutadas en trimestres anteriores.

Áreas de Mejora:

A pesar de los resultados positivos, un porcentaje menor de usuarios presentó recomendaciones orientadas a optimizar la experiencia durante la gestión de trámites y servicios. Las oportunidades de mejora se agrupan en los siguientes aspectos:

1. Gestión del tiempo de atención

Se evidencia la necesidad de reducir los tiempos de espera y fortalecer el sistema de turnos. Esto implica:

- Revisión de la capacidad operativa en horas y días de mayor demanda.
- Ajustes en los flujos de atención para evitar cuellos de botella.
- Potenciación de puntos de atención alternos o mecanismos de pre-agendamiento.

2. Agilidad en la ejecución de trámites

Algunos usuarios expresaron que ciertos trámites podrían ser más ágiles. Esto sugiere:

- Simplificación adicional de pasos, requisitos o validaciones internas.
- Mayor estandarización de tiempos objetivo por tipo de trámite.
- Implementación de seguimiento en línea y notificaciones automáticas.

3. Fortalecimiento de canales y sistemas virtuales

Las recomendaciones orientan a una modernización tecnológica que facilite la autogestión ciudadana. Los usuarios mencionan la necesidad de:

- Optimizar interfaces digitales y mejorar la estabilidad de los sistemas.
- Ampliar la oferta de trámites 100% en línea.



- Implementar herramientas que permitan trazabilidad y control ciudadano del trámite.

4. Accesibilidad e inclusión

Se resalta la importancia de incorporar herramientas que permitan el acceso de personas con discapacidad, como:

- Sistemas de lectura en braille.
- Señalización inclusiva.
- Adecuaciones físicas que garanticen movilidad, orientación y autonomía.

Estas necesidades reflejan el compromiso que debe mantenerse respecto a la inclusión como principio rector de la atención al ciudadano.

5. Infraestructura física y tecnológica

Algunas recomendaciones se relacionan con mejora de espacios, ambientación, señalización, equipos de atención y disponibilidad tecnológica, con el fin de ofrecer un entorno más funcional y amigable para el usuario.

CONCLUSIÓN

Los resultados de las sugerencias ciudadanas evidencian que la Gobernación del Cesar mantiene altos niveles de satisfacción en la prestación del servicio, especialmente en lo relacionado con la calidad humana y profesional del personal de atención. La percepción general es positiva y demuestra avances significativos respecto a trimestres anteriores, resultado de la implementación de medidas orientadas a la eficiencia y transparencia del servicio.

Sin embargo, persiste un segmento menor de usuarios que identifica oportunidades de mejora, particularmente en la gestión del tiempo, la modernización tecnológica, la agilidad de ciertos trámites y la implementación de condiciones de accesibilidad universal. Estas observaciones representan una oportunidad para fortalecer el enfoque de mejora continua y consolidar un servicio público más eficiente, inclusivo y orientado al ciudadano.

A partir del análisis realizado, se recomienda avanzar en:

- El fortalecimiento de los procesos de gestión interna.
- La ampliación de servicios digitales con estándares de accesibilidad.
- El robustecimiento de la infraestructura física y tecnológica.
- La implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación continua.

La apropiación de estas acciones contribuirá a incrementar los niveles de satisfacción ciudadana, mejorar la experiencia de los usuarios y reforzar la confianza en la gestión institucional.



YARCELY LEÓNOR RANGEL RESTREPO
Asesora de Asuntos Internos

Anexo: formatos encuesta presencial y virtual

Proyectó:	Hebert Enrique 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 PQRSD (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. 4. ¿Qué trámite o servicio realizó en la entidad? *

5. 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. 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. 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 tramite realizo 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