

República de Colombia  Gobernación de Santander	<b>CARTA</b>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 1 de 16

# INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CIUDADANO

## ABRIL, MAYO Y JUNIO

### DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

GOBERNACIÓN  
GOBERNACION DE SANTANDER

## 2021



República de Colombia  Gobernación de Santander	<h1>CARTA</h1>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 2 de 16

## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CIUDADANO TRIMESTRAL

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](mailto:info@santander.gov.co), [escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co) y [tramitesforest@santander.gov.co](mailto: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: tiempo de espera antes de encontrar los canales de atención de PQRSD; Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atención al ciudadano; Se le facilito adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD; Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual.

## ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CIUDADANO

Estas encuestas virtuales fueron realizadas entre el 1 de Abril a 30 de Junio de 2021, 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.



República de Colombia  Gobernación de Santander	<h1>CARTA</h1>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 3 de 16

- Preguntas 2 a 4.

Estas preguntas miden la satisfacción del ciudadano con respecto a la facilidad para interponer su PQRSD, la facilidad al adjuntar la documentación requerida para interponer su PQRSD y finalmente si seguiría interponiendo sus PQRSD a través de este canal de atención.

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**



## 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).



República de Colombia  Gobernación de Santander	<h2>CARTA</h2>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 4 de 16

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 mensual y/o 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.



República de Colombia  Gobernación de Santander	<b>CARTA</b>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 5 de 16

## FICHA TÉCNICA TAMAÑO DE LA MUESTRA TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2021

DEPENDENCIA ENCUESTA	TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ABRIL	TAMAÑO DE LA MUESTRA DE MAYO	TAMAÑO DE LA MUESTRA DE JUNIO	TAMAÑO DE LA MUESTRA TRIMESTRE
DESPACHO DEL GOBERNADOR	8	12	10	<b>30</b>
SECRETARIA DE AGRICULTURA	0	2	0	<b>2</b>
SECRETARIA DE CULTURA	0	1	1	<b>2</b>
SECRETARIA DE DESARROLLO	4	3	2	<b>9</b>
SECRETARIA DE EDUCACION	71	92	83	<b>246</b>
SECRETARIA DE HACIENDA	25	14	14	<b>53</b>
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	4	2	6	<b>12</b>
SECRETARIA DE LA MUJER	0	0	12	<b>12</b>
SECRETARIA DE PASAPORTES	4	2	5	<b>11</b>
SECRETARIA DE SALUD	12	11	5	<b>28</b>
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	13	<b>13</b>
SECRETARIA DE VIVIENDA	9	13	25	<b>47</b>
SECRETARIA DEL INTERIOR	9	12	18	<b>39</b>
SECRETARIA GENERAL	25	37	26	<b>88</b>
TICS	0	1	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>202</b>	<b>220</b>	<b>593</b>



República de Colombia  Gobernación de Santander	<h2>CARTA</h2>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 6 de 16

## RESULTADO SATISFACCION DEL CIUDADANO TRIMESTRAL ABR, MAY Y JUNIO DE 2021

**Pregunta 1.** ¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander?

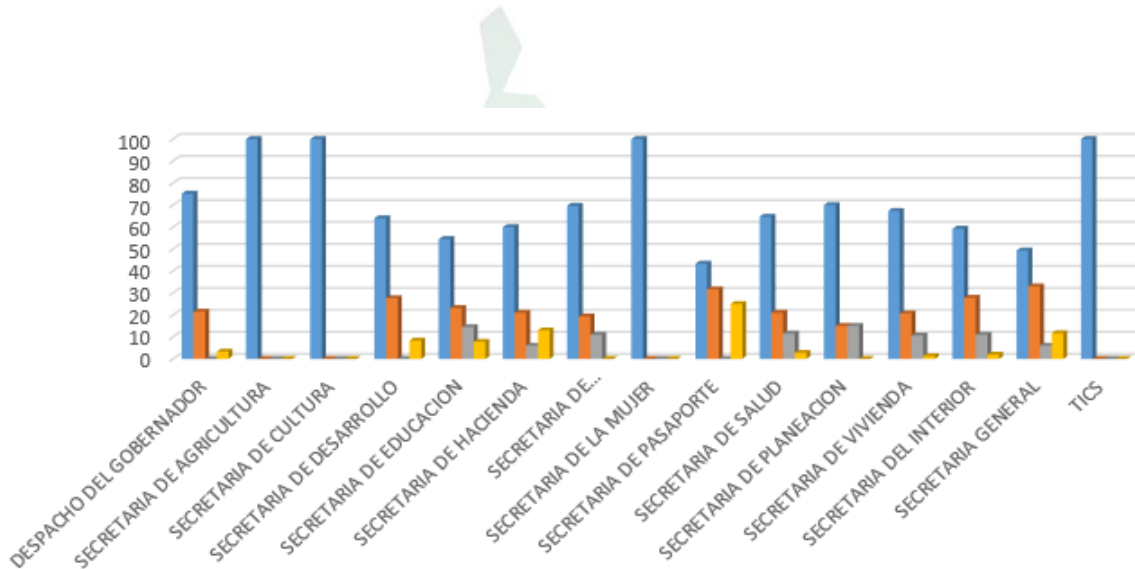
**Calificación:** Desempeño Sobresaliente: 100% Desempeño Adecuado: 60 – 99% Desempeño Inaceptable: 30 – 59% Insatisfacción General: 1 – 29%

	ENCUESTAS VIRTUALES TRIMESTRE ABR, MAY, JUN DE 2021	¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander ?			
		1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	mas de 30 min
DESPACHO DEL GOBERNADOR	30	75	22	0	3
SECRETARIA DE AGRICULTURA	2	100	0	0	0
SECRETARIA DE CULTURA	2	100	0	0	0
SECRETARIA DE DESARROLLO	9	64	28	0	8
SECRETARIA DE EDUCACION	246	55	23	14	8
SECRETARIA DE HACIENDA	53	60	21	6	13
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	12	70	19	11	0
SECRETARIA DE LA MUJER	12	100	0	0	0
SECRETARIA DE PASAPORTE	11	43	32	0	25
SECRETARIA DE SALUD	28	65	21	12	3
SECRETARIA DE PLANEACION	13	70	15	15	0
SECRETARIA DE VIVIENDA	47	67	21	11	1
SECRETARIA DEL INTERIOR	39	59	28	11	2
SECRETARIA GENERAL	88	49	33	6	12
TICS	1	100	0	0	0





República de Colombia  Gobernación de Santander	<h1>CARTA</h1>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 7 de 16



- ¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander ? 1 a 10 min
- ¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander ? 10 a 20 min
- ¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander ? 20 a 30 min
- ¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander ? mas de 30 min

Durante el segundo semestre del año podemos observar que el tiempo que tuvo que esperar la mayoría de los usuarios para encontrar los canales de atención fue de 1 a 10 min ya que fue el mayor valor en la satisfacción y se evidencia que el aspecto evaluado que presenta menor valor es la satisfacción en tiempo de espera es de 20 a 30 min. Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, tomando como referencia los demás aspectos evaluados en el mismo periodo de tiempo, se puede concluir que el desempeño ha sido óptimo.

MES	TOTAL ENCUESTAS VIRTUALES	¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander ?			
		1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	mas de 30 min
TRIMESTRAL (ABR, MAY, JUN)	593	72%	17%	6,0%	5%



República de Colombia  Gobernación de Santander	<b>CARTA</b>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 8 de 16

## TABLA COMPARATIVA DE CADA PREGUNTA POR DEPENDENCIA DE LOS MESES ABR, MAY, JUN DE 2021

**Calificación:** Desempeño Sobresaliente: 4,0 Desempeño Adecuado: 3,0 Desempeño Inaceptable: 2,0 Insatisfacción General: 1,0

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO TRIMESTRAL (ABR, MAY, JUN)							
	ENCUESTAS VIRTUALES	¿Se le facilito interponer su		¿Se le facilito adjuntar y/o		¿Seguiria interponiendo su PQRSD,	
		CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	30	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,7	ADECUADO
SECRETARIA DE AGRICULTURA	2	3,5	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,5	ADECUADO
SECRETARIA DE CULTURA	2	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE DESARROLLO	9	3,8	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE EDUCACION	246	3,3	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,3	ADECUADO
SECRETARIA DE HACIENDA	53	3,5	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	12	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE LA MUJER	12	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE PASAPORTE	11	3,4	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,5	ADECUADO
SECRETARIA DE SALUD	28	3,6	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,5	ADECUADO
SECRETARIA DE PLANEACION	13	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE VIVIENDA	47	3,2	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,3	ADECUADO
SECRETARIA DEL INTERIOR	39	3,4	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,4	ADECUADO
SECRETARIA GENERAL	88	3,5	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,4	ADECUADO
TICS	1	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE





República de Colombia  Gobernación de Santander	<b>CARTA</b>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 9 de 16

## GRAFICAS COMPARATIVAS DE CADA PREGUNTA POR DEPENDENCIA DE LOS MESES ABR, MAY, JUN DE 2021

. **Pregunta 2.** ¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atención al ciudadano?

**Calificación:** Desempeño Sobresaliente: 4,0 Desempeño Adecuado: 3,0 Desempeño Inaceptable: 2,0 Insatisfacción General: 1,0

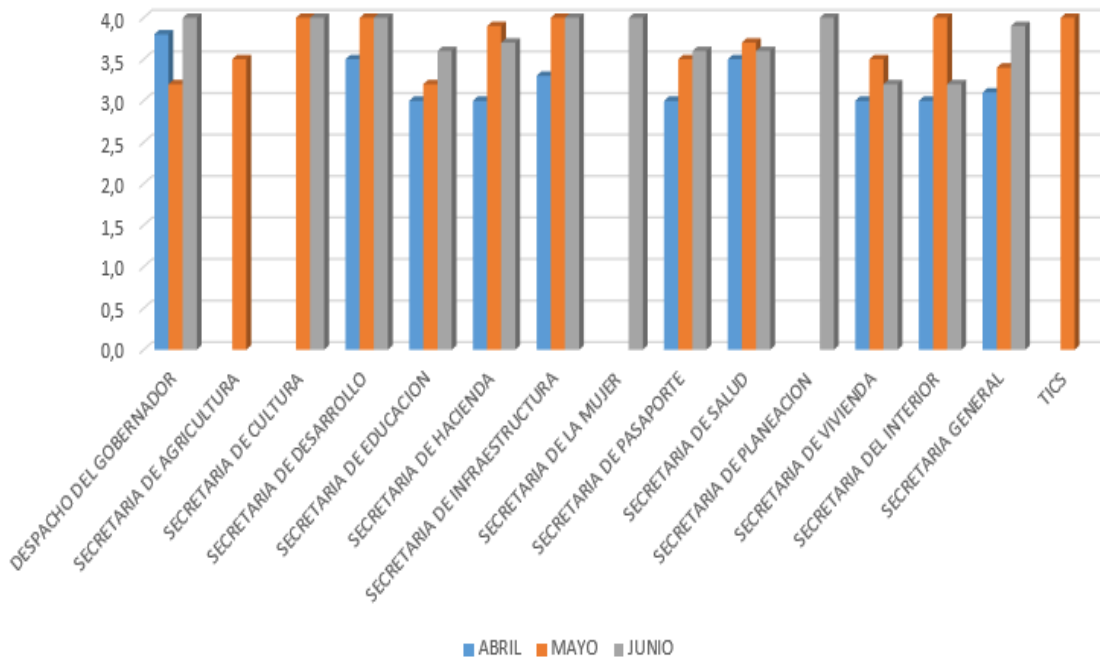
	¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atención al ciudadano?					
	ABRIL		MAYO		JUNIO	
	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	3,8	ADECUADO	3,2	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE AGRICULTURA	X	X	3,5	ADECUADO	X	X
SECRETARIA DE CULTURA	X	X	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE DESARROLLO	3,5	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE EDUCACION	3,0	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE HACIENDA	3,0	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,7	ADECUADO
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3,3	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE LA MUJER	X	X	X	X	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE PASAPORTE	3,0	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE SALUD	3,5	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE PLANEACION	X	X	X	X	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE VIVIENDA	3,0	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,2	ADECUADO
SECRETARIA DEL INTERIOR	3,0	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	3,2	ADECUADO
SECRETARIA GENERAL	3,1	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,9	ADECUADO
TICS	X	X	4,0	SOBRESALIENTE	X	X



República de Colombia  Gobernación de Santander	<h1>CARTA</h1>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 10 de 16



### ¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atención al ciudadano?



Durante el segundo trimestre del año podemos observar que el desempeño general de cada una de las dependencias fue óptimo ya que al ser evaluados por los usuarios se arrojó una calificación aceptable y se evidencia según tabulación que su desempeño fue Adecuado, aunque debemos esforzarnos en algunas dependencias para generar mayor satisfacción general.



República de Colombia  Gobernación de Santander	<h1>CARTA</h1>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 11 de 16

### Pregunta 3. ¿Se le facilito adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD?

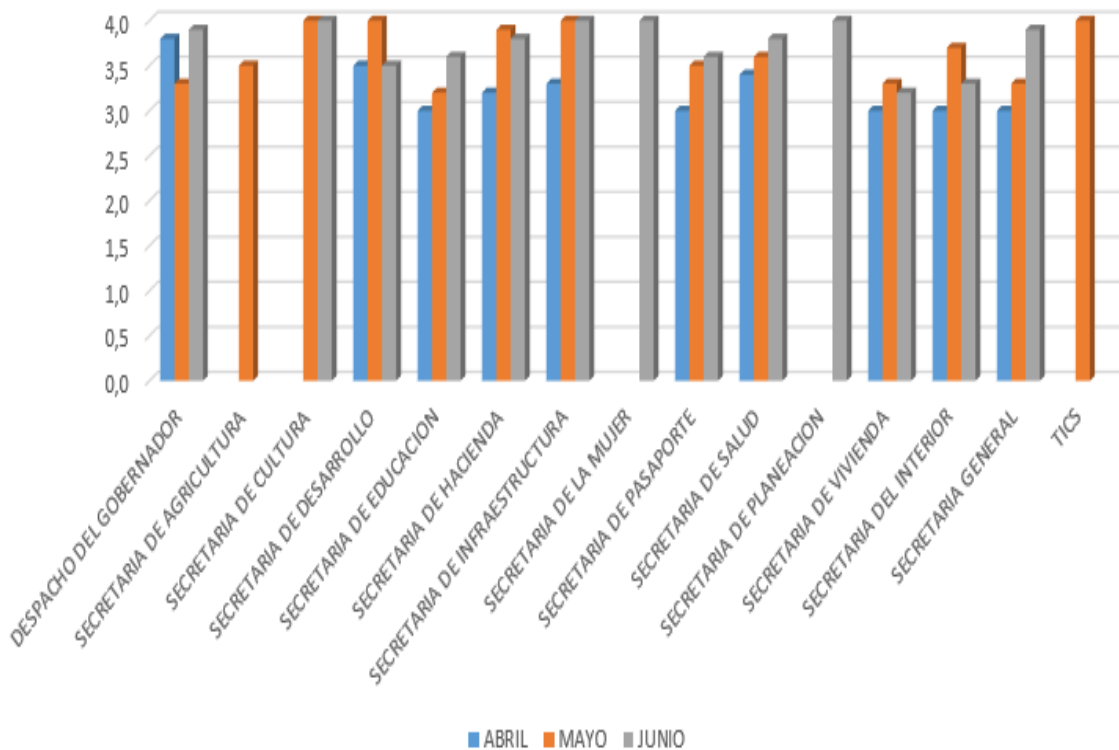
**Calificación:** Desempeño Sobresaliente: 4,0 Desempeño Adecuado: 3,0 Desempeño Inaceptable: 2,0 Insatisfacción General: 1,0

	¿Se le facilito adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD?					
	ABRIL		MAYO		JUNIO	
	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	3,8	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,9	ADECUADO
SECRETARIA DE AGRICULTURA	X	X	3,5	ADECUADO	X	X
SECRETARIA DE CULTURA	X	X	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE DESARROLLO	3,5	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	3,5	ADECUADO
SECRETARIA DE EDUCACION	3,0	ADECUADO	3,2	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE HACIENDA	3,2	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3,3	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE LA MUJER	X	X	X	X	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE PASAPORTE	3,0	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE SALUD	3,4	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE PLANEACION	X	X	X	X	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE VIVIENDA	3,0	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,2	ADECUADO
SECRETARIA DEL INTERIOR	3,0	ADECUADO	3,7	ADECUADO	3,3	ADECUADO
SECRETARIA GENERAL	3,0	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,9	ADECUADO
TICS	X	X	4,0	SOBRESALIENTE	X	X



República de Colombia  Gobernación de Santander	<h1>CARTA</h1>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 12 de 16

## ¿Se le facilito adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD?



La calidad de la información suministrada por los usuarios externos a través de nuestra encuesta virtual, muestra una notable aceptación y la facilidad con la que pueden adjuntar documentos para radicar sus PQRSD, en la mayoría de las dependencias y según las cifras se percibe que el uso y la accesibilidad de la plataforma virtual ha sido óptima; a su vez podemos identificar en que dependencias hay falencias con el fin de generar estrategias de mejora.



República de Colombia  Gobernación de Santander	<b>CARTA</b>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 13 de 16

### Pregunta. 4 ¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual?

**Calificación:** Desempeño Sobresaliente: 4,0 Desempeño Adecuado: 3,0 Desempeño Inaceptable: 2,0 Insatisfacción General: 1,0

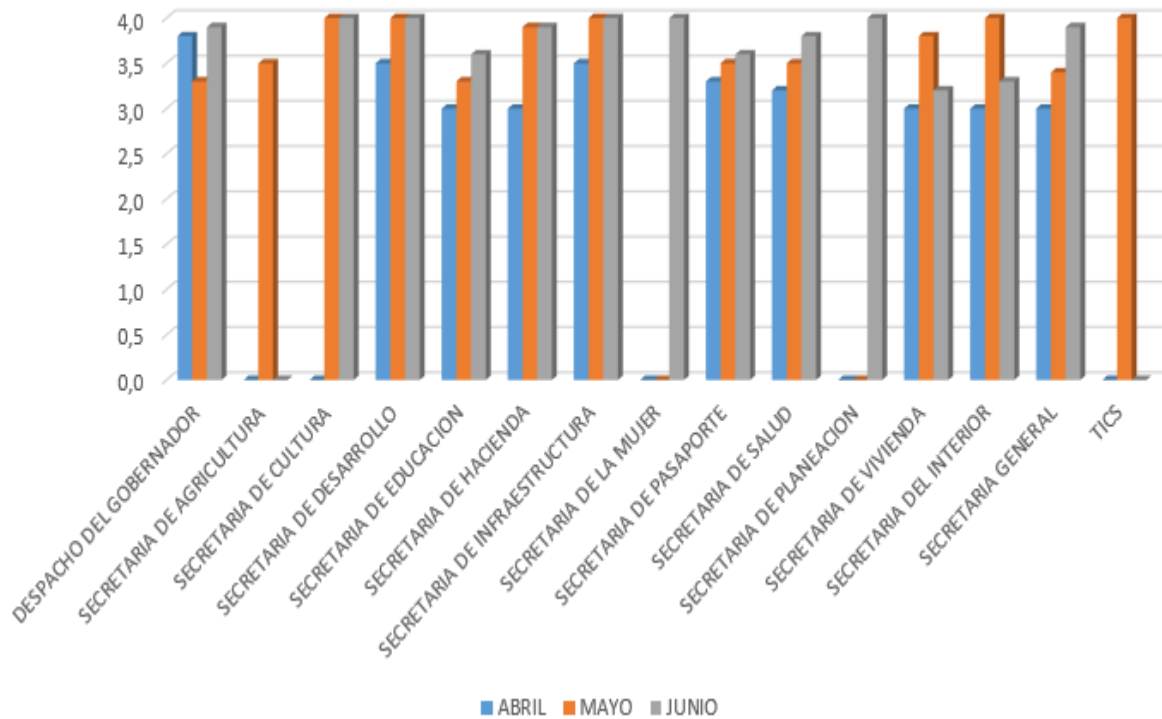
	¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual?					
	ABRIL		MAYO		JUNIO	
	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	3,8	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,9	ADECUADO
SECRETARIA DE AGRICULTURA	X	X	3,5	ADECUADO	X	X
SECRETARIA DE CULTURA	X	X	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE DESARROLLO	3,5	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE EDUCACION	3,0	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE HACIENDA	3,0	ADECUADO	3,9	ADECUADO	3,9	ADECUADO
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3,5	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE LA MUJER	X	X	X	X	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE PASAPORTE	3,3	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE SALUD	3,2	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE PLANEACION	X	X	X	X	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE VIVIENDA	3,0	ADECUADO	3,8	ADECUADO	3,2	ADECUADO
SECRETARIA DEL INTERIOR	3,0	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	3,3	ADECUADO
SECRETARIA GENERAL	3,0	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,9	ADECUADO
TICS	X	X	4,0	SOBRESALIENTE	X	X



República de Colombia  Gobernación de Santander	<h1>CARTA</h1>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 14 de 16



## ¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual?



Después de analizadas las estadísticas observamos que el grado de satisfacción de los usuarios con el uso de los canales de atención virtuales a la hora de interponer sus PQRSD es exitoso, y aunque se debe seguir trabajando para lograr mejores resultados podemos identificar que la mayoría de los usuarios seguirán haciendo uso de nuestra atención virtual.





 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>CARTA</b>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 15 de 16

## CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LOS USUARIO ENCUESTADOS EN LOS MESES DE ABR, MAY, JUN 2021

CARACTERÍSTICAS			DEPENDENCIAS														TICS	TOTAL	PORCENTAJE		
			DESPACHO DEL GOBERNADOR	SECRETARIA DE AGRICULTURA	SECRETARIA DE CULTURA	SECRETARIA DE DESARROLLO	SECRETARIA DE EDUCACION	SECRETARIA DE HACIENDA	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	SECRETARIA DE LA MUJER	SECRETARIA DE PASAPORTES	SECRETARIA DE LA SALUD	SECRETARIA DE PLANEACION	SECRETARIA DE VIVIENDA	SECRETARIA DEL INTERIOR	SECRETARIA GENERAL					
USUARIO	INTERNO	FUNCIONARIO	8	0	1	1	82	10	5	2	6	0	12	15	25	0	172	29,01			
		AREA URBANO	18	0	0	8	94	38	3	7	8	17	5	29	17	49	1	294	49,58		
	EXTERNO	AREA RURAL	4	2	1	0	70	5	4	0	1	5	8	6	7	14	0	127	21,42		
																		<b>TOTAL</b>		<b>593</b>	<b>100,00</b>
GENERO	MASCULINO		17	2	2	5	106	24	4	5	4	14	8	24	19	39	0	273	46,04		
	FEMENINO		13	0	0	4	140	29	8	7	7	14	5	23	20	49	1	320	53,96		
																		<b>TOTAL</b>		<b>593</b>	<b>100,00</b>
RANGO DE EDAD	MENOR DE 18 AÑOS		1	0	0	0	10	2	0	0	1	0	0	8	0	0	22	3,71			
	DE 18 A 30 AÑOS		4	0	0	5	24	8	1	7	3	5	8	18	5	16	1	105	17,71		
	DE 31 A 60 AÑOS		22	2	1	3	179	30	11	5	6	20	3	24	21	55	0	382	64,42		
	MAYOR DE 60 AÑOS		3	0	1	1	33	13	0	0	1	3	2	5	5	17	0	84	14,17		
																		<b>TOTAL</b>		<b>593</b>	<b>100,00</b>
GRUPO ETNICO	NO PERTENECE		30	2	2	9	245	53	12	12	10	28	13	47	39	88	1	591	99,66		
	AFROCOLOMBIANO		0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,34		
	PUEBLOS INDIGENAS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
	RAIZALES		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
	ROM		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
																		<b>TOTAL</b>		<b>593</b>	<b>100,00</b>
VULNERABILIDAD	NO PERTENECE		27	2	2	6	237	49	12	12	10	25	12	37	39	83	1	554	93,42		
	MADRE DE CABEZA DE		2	0	0	2	5	4	0	0	1	2	1	10	0	4	0	31	5,23		
	PERSONA CON		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
	VICTIMA DE CONFLICTO		1	0	0	1	4	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	8	1,35		
	VICTIMA DE DESASTRE		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
																		<b>TOTAL</b>		<b>593</b>	<b>100,00</b>



**ANDRES NORBERTO ARDILA PEREZ**  
 Director de Atención al Ciudadano



República de Colombia  Gobernación de Santander	<h1>CARTA</h1>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 16 de 16

