

| | | | |
|--|--------------|---------------------|----------------|
| República de Colombia  Gobernación de Santander | CARTA | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 1 de 13 |



INFORME TRIMESTRAL ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CIUDADANO

JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

GOBERNACION DE SANTANDER

2022

| | | | |
|--|----------------|---------------------|----------------|
| República de Colombia  Gobernación de Santander | <h1>CARTA</h1> | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 2 de 13 |

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, escaribalealgobernador@santander.gov.co y 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 julio al 30 de septiembre de 2022, 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 | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 3 de 13 |

- 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).

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 | CARTA | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 4 de 13 |

FICHA TÉCNICA TAMAÑO DE LA MUESTRA TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2022

| DEPENDENCIA ENCUESTADA | TAMAÑO DE LA MUESTRA JULIO 2022 | TAMAÑO DE LA MUESTRA AGOSTO 2022 | TAMAÑO DE LA MUESTRA SEPTIEMBRE 2022 |
|------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|---|
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 13 | 15 | 12 |
| GRUPO PASAPORTES | 1 | 7 | |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 10 | 37 | 26 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 43 | 123 | 35 |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | 5 | 22 | 11 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 15 | 24 | 10 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA | 2 | 8 | 5 |
| SECRETARIA DE SALUD | 9 | 46 | 18 |
| SECRETARIA DE VIVIENDA | 1 | 9 | 2 |
| SECRETARIA DE CULTURA | 1 | | 1 |
| SECRETARIA DE LA MUJER | | | 2 |
| TOTAL ENCUESTAS | 100 | 291 | 122 |

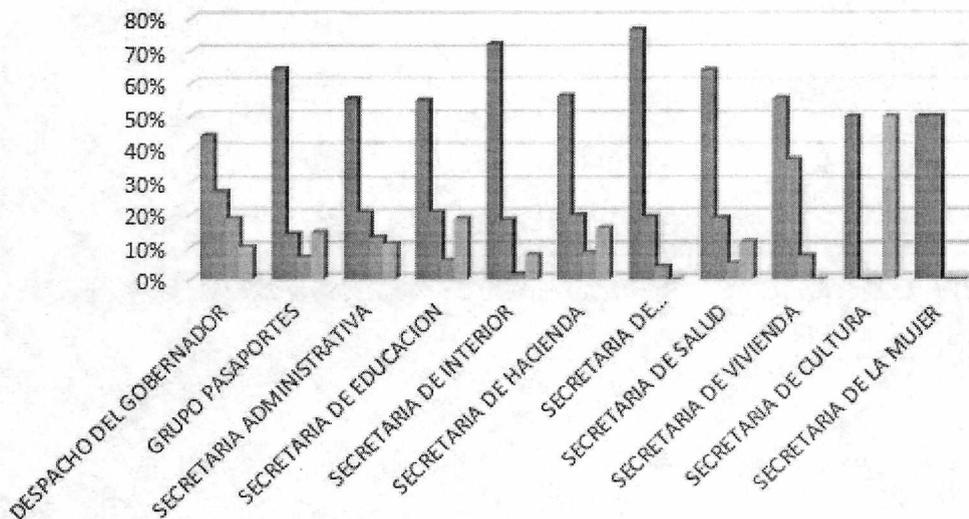
| | | | |
|--|--------------|---------------------|----------------|
| República de Colombia  Gobernación de Santander | CARTA | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 5 de 13 |

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 REALIZADAS JUL, AGO Y SEP | ¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander ? | | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|--|-------------|-------------|---------------|
| | | CALIFICACION MAXIMA 100% | | | |
| | | 1 a 10 min | 10 a 20 min | 20 a 30 min | mas de 30 min |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 40 | 44% | 27% | 19% | 10% |
| GRUPO PASAPORTES | 8 | 65% | 14% | 7% | 15% |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 73 | 55% | 21% | 13% | 11% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 201 | 55% | 21% | 6% | 19% |
| SECRETARIA DE INTERIOR | 49 | 72% | 18% | 2% | 8% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 15 | 56% | 20% | 8% | 16% |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 73 | 77% | 19% | 4% | 0% |
| SECRETARIA DE SALUD | 12 | 64% | 19% | 5% | 12% |
| SECRETARIA DE VIVIENDA | 38 | 56% | 37% | 7% | 0% |
| SECRETARIA DE CULTURA | 2 | 50% | 0% | 0% | 50% |
| SECRETARIA DE LA MUJER | 2 | 50% | 50% | 0% | 0% |



- ¿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

| | | | |
|--|--------------|---------------------|----------------|
| República de Colombia  Gobernación de Santander | CARTA | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 6 de 13 |

Durante el tercer trimestre 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 | ENCUESTAS REALIZADAS JUL, AGO Y SEP | ¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander ? | | | | SUMATORIA TOTAL |
|--------------------------|-------------------------------------|--|-------------|-------------|---------------|-----------------|
| | | CALIFICACION MAXIMA 100 | | | | |
| TRIMESTRE JUL, AGO Y SEP | 513 | 1 a 10 min | 10 a 20 min | 20 a 30 min | mas de 30 min | % |
| | | 59% | 22% | 6% | 13% | 100% |

TABLA COMPARATIVA DE CADA PREGUNTA POR DEPENDENCIA DE LOS MESES DE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2022

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 TRIMESTRE JUL, AGO Y SEP 2022

| | ENCUESTAS REALIZADAS JUL, AGO Y SEP | ¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atencion al ciudadano? | | ¿Se le facilito adjuntar y/o anexar los domentos pertinentes de su PQRSD? | | ¿Seguiria interponiendo su PQRSD, mediante canal de atencion virtual? | | SATISFACCION GENERAL |
|-------------------------------|-------------------------------------|--|---------------|---|---------------|---|---------------|----------------------|
| | | CALIFICACION MAX 4 | | CALIFICACION MAX 4 | | CALIFICACION MAX. 4 | | |
| | | CALIFICACION | CATEGORIA | CALIFICACION | CATEGORIA | CALIFICACION | CATEGORIA | |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 40 | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 |
| GRUPO PASAPORTES | 8 | 3,7 | ADECUADO | 3,6 | ADECUADO | 3,6 | ADECUADO | 3,6 |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 73 | 3,8 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO | 4,0 | SOBRESALIENTE | 3,9 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 201 | 3,8 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO | 3,8 |
| SECRETARIA DE INTERIOR | 49 | 3,9 | ADECUADO | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 15 | 3,9 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO | 3,9 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 73 | 3,9 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO | 4,0 | SOBRESALIENTE | 3,9 |
| SECRETARIA DE SALUD | 12 | 3,8 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO | 3,8 |
| SECRETARIA DE VIVIENDA | 38 | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 |
| SECRETARIA DE CULTURA | 2 | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 |
| SECRETARIA DE LA MUJER | 2 | 3,4 | ADECUADO | 3,1 | ADECUADO | 3,3 | ADECUADO | 3,3 |

| | | | |
|---|--------------|---------------------|----------------|
|  GOBERNACIÓN de Santander | CARTA | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 7 de 13 |

GRAFICAS COMPARATIVAS DE CADA PREGUNTA POR DEPENDENCIA DE LOS MESES JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2022

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

Calificación:

Desempeño Sobresaliente: 4,0

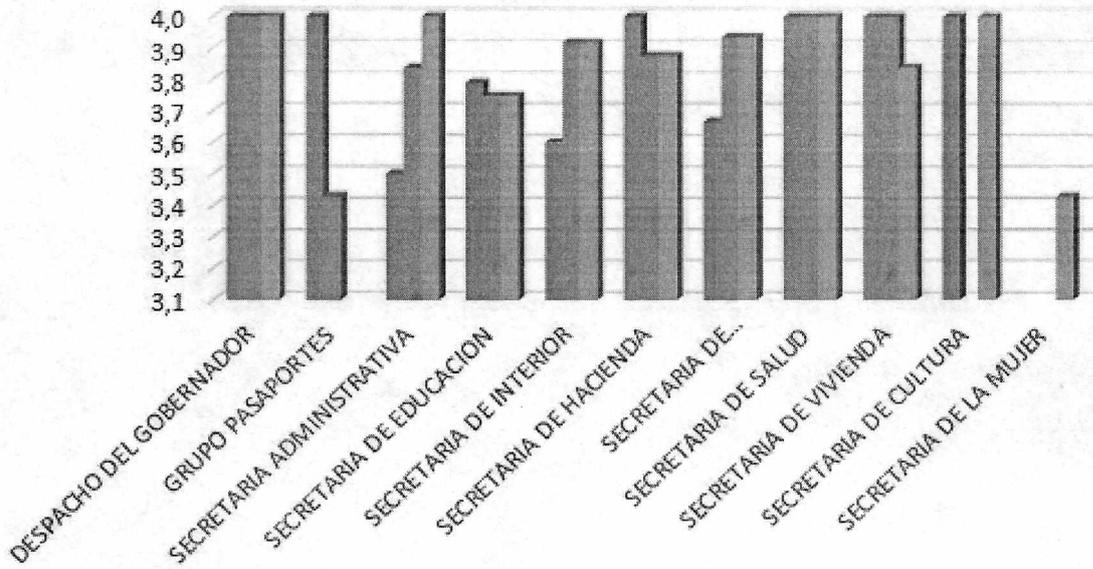
Desempeño Adecuado: 3,0

Desempeño Inaceptable: 2,0

Insatisfacción General: 1,0

| | ¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atención al ciudadano? | | | | | |
|-------------------------------|--|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | JULIO | | AGOSTO | | SEPTIEMBRE | |
| | CALIFICACION | CATEGORIA | CALIFICACION | CATEGORIA | CALIFICACION | CATEGORIA |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| GRUPO PASAPORTES | 4,0 | SOBRESALIENTE | 3,4 | ADECUADO | | |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 3,5 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 3,8 | ADECUADO | 3,7 | ADECUADO | 3,7 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE INTERIOR | 3,6 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 4,0 | SOBRESALIENTE | 3,9 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 3,7 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE SALUD | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| SECRETARIA DE VIVIENDA | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 3,8 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE CULTURA | 4,0 | SOBRESALIENTE | | | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| SECRETARIA DE LA MUJER | | | | | 3,4 | ADECUADO |

| | | | |
|--|----------------|---------------------|----------------|
| República de Colombia  Gobernación de Santander | <h2>CARTA</h2> | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 8 de 13 |



- ¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atencion al ciudadano? JULIO
- ¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atencion al ciudadano? AGOSTO
- ¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atencion al ciudadano? SEPTIEMBRE

Durante el tercer 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 | CARTA | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 9 de 13 |

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

Calificación:

Desempeño Sobresaliente: 4,0

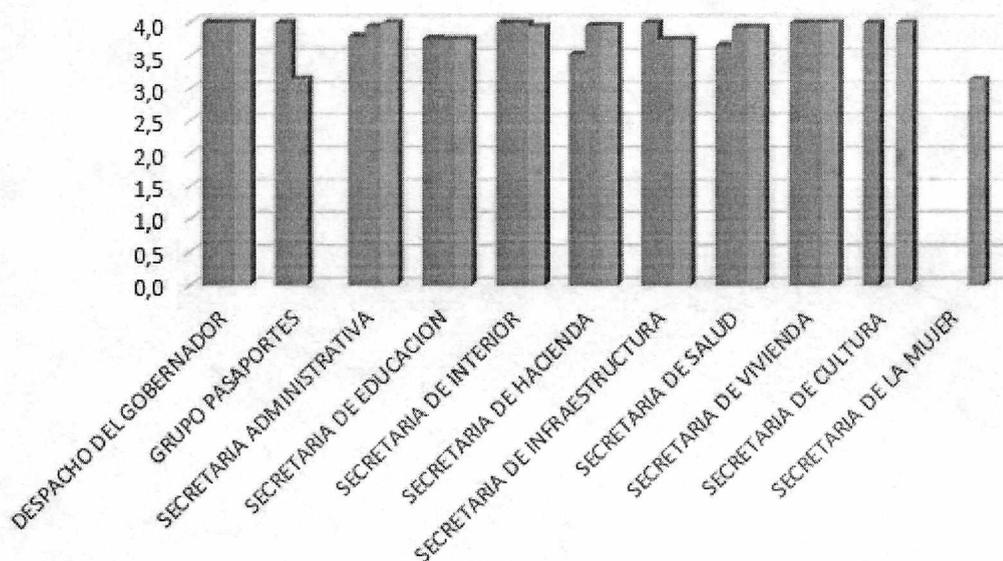
Desempeño Adecuado: 3,0

Desempeño Inaceptable: 2,0

Insatisfacción General: 1,0

| | ¿Se le facilito adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD? | | | | | |
|-------------------------------|---|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | JULIO | | AGOSTO | | SEPTIEMBRE | |
| | CALIFICACION | CATEGORIA | CALIFICACION | CATEGORIA | CALIFICACION | CATEGORIA |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| GRUPO PASAPORTES | 4,0 | SOBRESALIENTE | 3,1 | ADECUADO | | |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 3,8 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 3,8 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE INTERIOR | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 3,9 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 3,5 | ADECUADO | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 4,0 | SOBRESALIENTE | 3,8 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE SALUD | 3,7 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE VIVIENDA | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| SECRETARIA DE CULTURA | 4,0 | SOBRESALIENTE | | | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| SECRETARIA DE LA MUJER | | | | | 3,1 | ADECUADO |

| | | | |
|--|----------------|---------------------|-----------------|
| República de Colombia  Gobernación de Santander | <h2>CARTA</h2> | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 10 de 13 |



- ¿Se le facilitó adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD? JULIO
- ¿Se le facilitó adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD? AGOSTO
- ¿Se le facilitó adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD? SEPTIEMBRE

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.

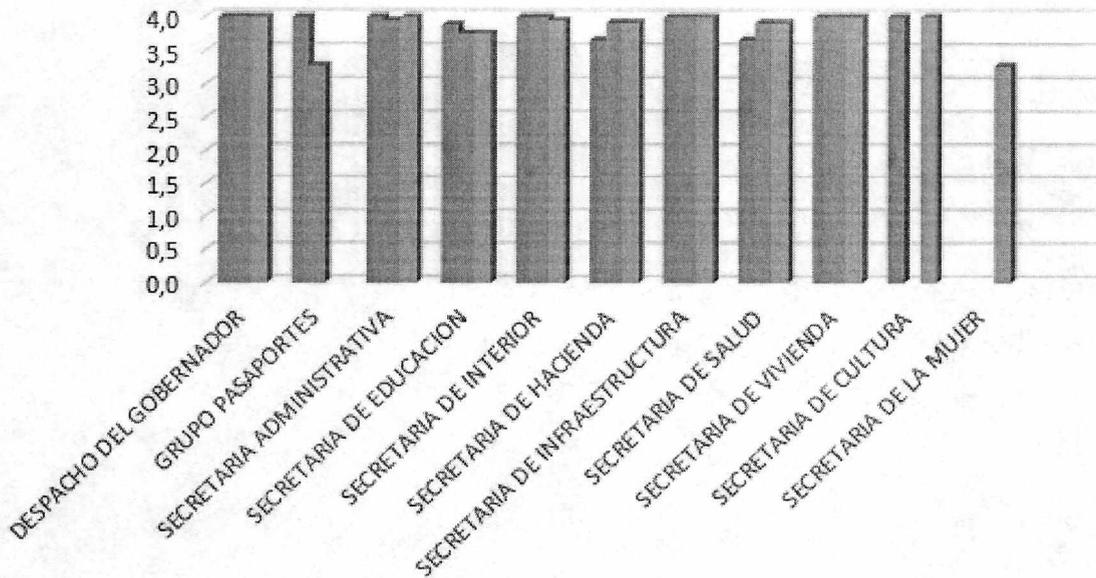
Pregunta. 4 ¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual?

Calificación:

Desempeño_Sobresaliente: 4,0
 Desempeño Adecuado: 3,0
 Desempeño Inaceptable: 2,0
 Insatisfacción General: 1,0

| | | | |
|---|--------------|---------------------|-----------------|
|  | CARTA | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 11 de 13 |

| | ¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual? | | | | | |
|-------------------------------|---|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | JULIO | | AGOSTO | | SEPTIEMBRE | |
| | CALIFICACION | CATEGORIA | CALIFICACION | CATEGORIA | CALIFICACION | CATEGORIA |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| GRUPO PASAPORTES | 4,0 | SOBRESALIENTE | 3,3 | ADECUADO | | |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 4,0 | SOBRESALIENTE | 3,9 | ADECUADO | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 3,9 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO | 3,8 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE INTERIOR | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 3,9 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 3,7 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| SECRETARIA DE SALUD | 3,7 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO | 3,9 | ADECUADO |
| SECRETARIA DE VIVIENDA | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| SECRETARIA DE CULTURA | 4,0 | SOBRESALIENTE | | | 4,0 | SOBRESALIENTE |
| SECRETARIA DE LA MUJER | | | | | 3,3 | ADECUADO |



- ¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual? JULIO
- ¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual? AGOSTO
- ¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual? SEPTIEMBRE

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 | CARTA | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 12 de 13 |

CARACTERISTICAS ESPECÍFICAS DE LOS USUARIO ENCUESTADOS EN LOS MESES DE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2022

| CARACTERÍSTICAS | DEPENDENCIAS | | | | | | | | | | | | | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------------|------------------------|--|---------------------------------|------------------------|---|---|------------|---------------|
| | DESPACHO DEL GOBERNADOR | GRUPO DE PASAPORTES | SECRETARIA ADMINISTRATIVA | SECRETARIA DE EDUCACION | SECRETARIA DEL INTERIOR | SECRETARIA DE HACIENDA | SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | SECRETARIA DE LA SALUD | SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE | SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO | SECRETARIA DE LA MUJER | | | | |
| USUARIO | INTERNO | FUNCIONARI | 5 | 0 | 10 | 65 | 3 | 6 | 5 | 14 | 0 | 0 | 1 | 109 | 21,25 |
| | EXTERNO | AREA URBANA | 25 | 4 | 53 | 87 | 23 | 28 | 9 | 45 | 10 | 2 | 1 | 287 | 55,95 |
| | | AREA RURAL | 10 | 4 | 10 | 49 | 12 | 15 | 1 | 14 | 2 | 0 | 0 | 117 | 22,81 |
| | | | | | | | | | | | | | | 513 | 100,00 |
| GENERO | MASCULINO | | 19 | 4 | 32 | 82 | 24 | 24 | 10 | 43 | 5 | 2 | 0 | 245 | 47,76 |
| | FEMENINO | | 21 | 4 | 41 | 119 | 14 | 25 | 5 | 30 | 7 | 0 | 2 | 268 | 52,24 |
| | | | | | | | | | | | | | | 513 | 100,00 |
| RANGO DE EDAD | MENOR DE 18 AÑOS | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,19 |
| | DE 18 A 30 AÑOS | | 11 | 2 | 13 | 32 | 8 | 5 | 3 | 10 | 4 | 0 | 0 | 88 | 17,15 |
| | DE 31 A 60 AÑOS | | 26 | 6 | 53 | 129 | 28 | 36 | 12 | 58 | 7 | 2 | 2 | 359 | 69,98 |
| | MAYOR DE 60 AÑOS | | 3 | 0 | 7 | 39 | 2 | 8 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 | 65 | 12,67 |
| | | | | | | | | | | | | | | 513 | 100,00 |
| GRUPO ETNICO | NO PERTENECE | | 38 | 8 | 73 | 197 | 38 | 49 | 15 | 73 | 12 | 1 | 2 | 506 | 98,64 |
| | AFROCOLOMBIANO | | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 | 1,36 |
| | PUEBLOS INDIGENAS | | 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 | 0,00 |
| | ROM | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| | | | | | | | | | | | | | | 513 | 100,00 |
| VULNERABILIDAD | NO PERTENECE | | 36 | 8 | 70 | 190 | 37 | 47 | 15 | 68 | 9 | 1 | 1 | 482 | 93,96 |
| | MADRE DE CABEZA DE | | 2 | 0 | 2 | 10 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 1 | 20 | 3,90 |
| | PERSONA CON | | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0,97 |
| | VICTIMA DE CONFLICTO | | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 6 | 1,17 |
| | VICTIMA DE DESASTRE | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| | COMUNIDAD LGBTI | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| | | | | | | | | | | | | | | 513 | 100,00 |

| | | | |
|---|--------------|---------------------|-----------------|
|  | CARTA | CÓDIGO | AP-AI-RG-110 |
| | | VERSIÓN | 13 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/12/2021 |
| | | PÁGINA | Página 13 de 13 |

RECOMENDACIONES

Al analizar el comportamiento de las ENCUESTAS durante el tercer trimestre se observa que algunas secretarías deben mejorar aspectos como:

1. Contestar en el menor tiempo posible y dar solución sobre el mismo proceso para llevar la trazabilidad.
2. Se recomienda crear planes estratégicos y delegar funciones específicas con el fin de mejorar el servicio en las diferentes secretarías.
3. Se invita a los funcionarios públicos a dar una respuesta oportuna a las PQRSD de acuerdo a lo establecido en el **Decreto 335 del 2021** y el Código Contencioso Administrativo.

Atentamente,


IVONNE MARCELA RONDON PRADA
Directora de Atención al Ciudadano

Proyectó: Hugo Armando Ferro Beltrán - Contratista Macroproyectos *Hugo A.*
Revisó: Kelly Carolina Delgado - CPS *KC*