



**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CIUDADANO
JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE**

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

GOBERNACION DE SANTANDER

2020



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 SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Estas encuestas virtuales fueron realizadas entre el 1 de Julio hasta el 30 de Septiembre de 2020, 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.



- 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.

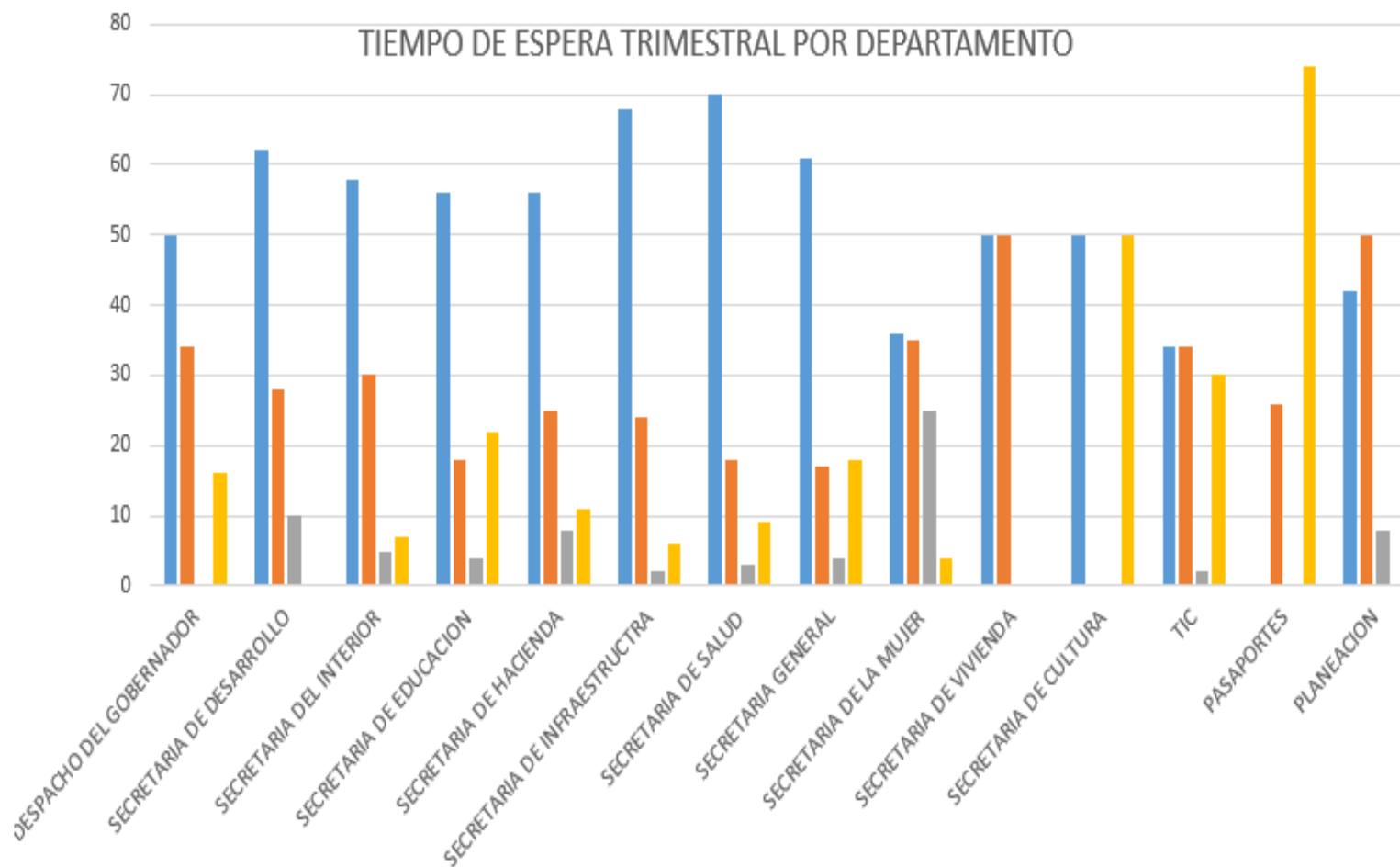
FICHA TÉCNICA TAMAÑO DE LA MUESTRA TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA ENCUESTA	TAMAÑO DE LA MUESTRA DE JULIO	TAMAÑO DE LA MUESTRA AGOSTO	TAMAÑO DE LA MUESTRA DE SEPTIEMBRE	ENCUESTAS APLICADAS EN EL TRIMESTRE
DESPACHO DEL GOBERNADOR	12	13	22	47
SECRETARIA DE DESARROLLO	0	5	6	11
SECRETARIA DEL INTERIOR	11	5	10	26
SECRETARIA DE EDUCACION	35	90	103	228
SECRETARIA DE HACIENDA	10	20	22	52
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	5	5	9	19
SECRETARIA DE SALUD	18	14	18	50
SECRETARIA GENERAL	26	20	23	69
SECRETARIA DE LA MUJER	2	1	7	10
SECRETARIA DE VIVIENDA	2	1	6	9
SECRETARIA DE CULTURA	1	1	5	7
TIC	0	2	1	3
PASAPORTES	0	1	1	2
PLANEACION	0	0	1	1
TOTAL ENCUESTAS	122	178	234	534

RESULTADO SATISFACCION DEL CIUDADANO TRIMESTRAL JUL, AGOS Y SEP DE 2020

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

	ENCUESTAS VIRTUALES TRIMESTRALES	¿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	más de 30 min
DESPACHO DEL GOBERNADOR	47	50%	34%	0%	16%
SECRETARIA DE DESARROLLO	11	62%	28%	10%	0%
SECRETARIA DEL INTERIOR	26	58%	30%	5%	7%
SECRETARIA DE EDUCACION	228	56%	18%	4%	22%
SECRETARIA DE HACIENDA	52	56%	25%	8%	11%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	10	68%	24%	2%	6%
SECRETARIA DE SALUD	50	70%	18%	3%	9%
SECRETARIA GENERAL	69	61%	17%	4%	18%
SECRETARIA DE LA MUJER	10	36%	35%	25%	4%
SECRETARIA DE VIVIENDA	9	50%	50%	0%	0%
SECRETARIA DE CULTURA	7	50%	0%	0%	50%
TIC	3	34%	34%	2%	30%
PASAPORTES	2	0%	26%	0%	74%
PLANEACION	1	42%	50%	8%	0%



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

Durante el tercer 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.

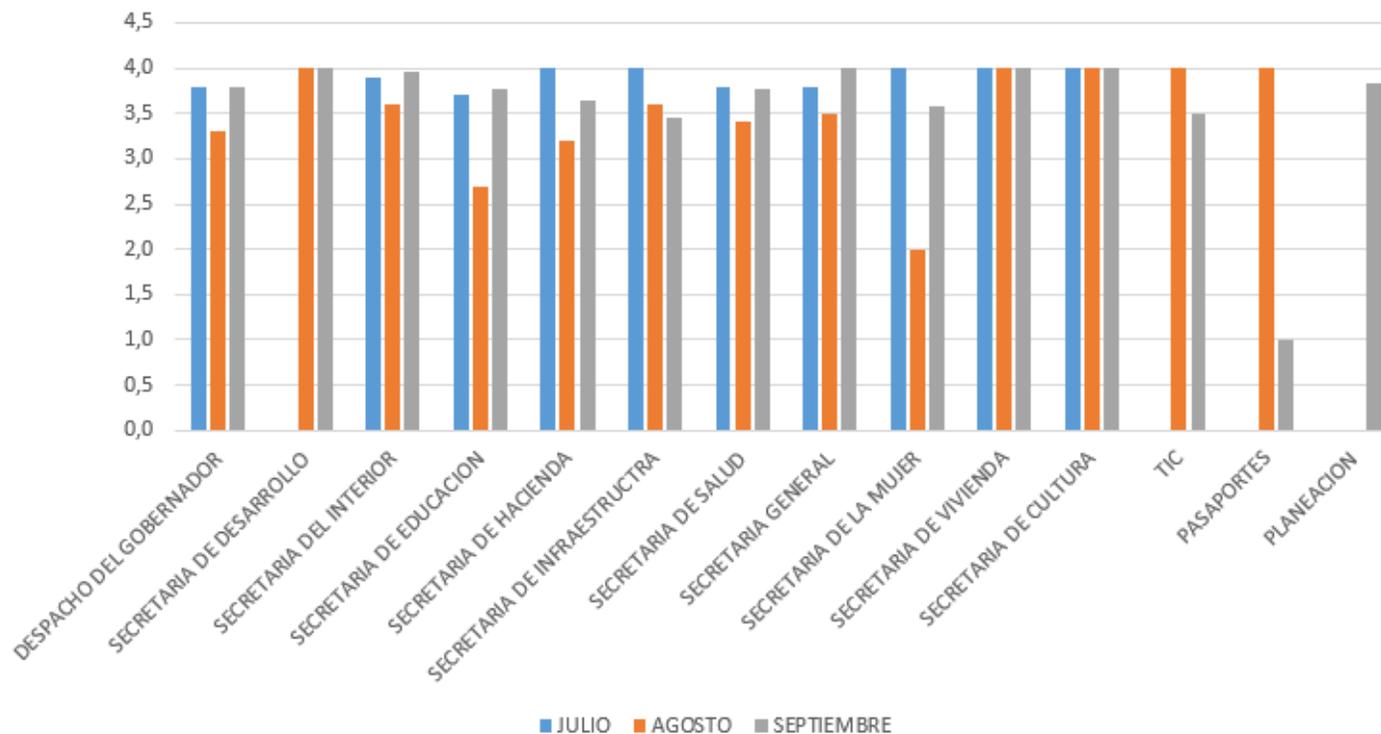
MESES	¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander ?			
JULIO, AGOSTO	1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	más de 30 min
SEPTIEMBRE	50%	26%	6%	18%

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

GRÁFICOS COMPARATIVOS DE CADA PREGUNTA POR DEPENDENCIA DE LOS MESES JULIO, AGOSTO Y SEPT

¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atención al ciudadano?							
	TOTAL ENCUESTAS MESES JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE	JULIO	CATEGORIA	AGOSTO	CATEGORIA	SEPTIEMBRE	CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	47	3,8	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE DESARROLLO	11	0,0		4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DEL INTERIOR	26	3,9	ADECUADO	3,6	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE EDUCACION	228	3,7	ADECUADO	2,7	DEFICIENTE	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE HACIENDA	52	4,0	SOBRESALIENTE	3,2	ADECUADO	3,7	ADECUADO
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	19	4,0	SOBRESALIENTE	3,6	ADECUADO	3,5	ADECUADO
SECRETARIA DE SALUD	50	3,8	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,8	ADECUADO
SECRETARIA GENERAL	69	3,8	ADECUADO	3,5	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE LA MUJER	10	4,0	SOBRESALIENTE	2,0	DEFICIENTE	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE VIVIENDA	9	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE CULTURA	7	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
TIC	3	0,0		4,0	SOBRESALIENTE	3,5	ADECUADO
PASAPORTES	2	0,0		4,0	SOBRESALIENTE	1,0	INACEPTABLE
PLANEACION	1	0,0		0		3,8	ADECUADO

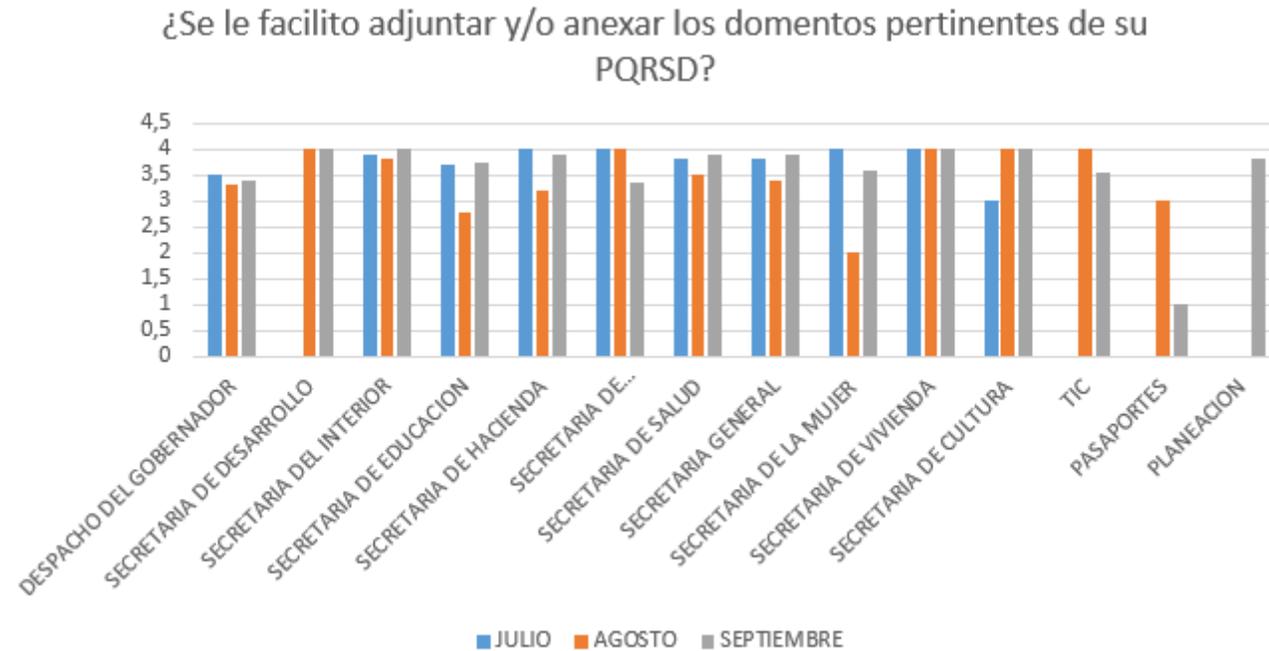
¿Se le facilito interponer su PQRSD, por los canales de atencion al ciudadano?



Durante el tercer trimestre del año podemos observar que el desempeño general de cada una de las dependencias fue optimo 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.

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

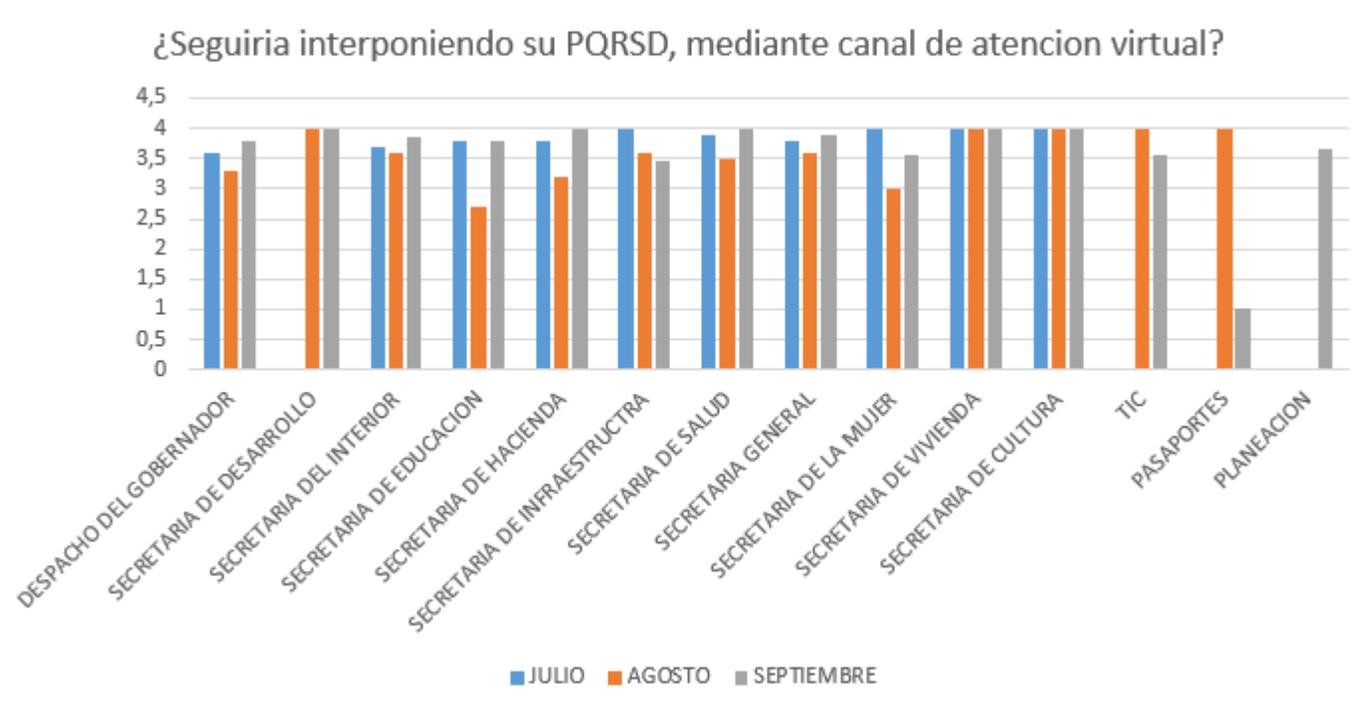
	¿Se le facilito adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD?						
	TOTAL ENCUESTAS MESES JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE	JULIO	CATEGORIA	AGOSTO	CATEGORIA	SEPTIEMBRE	CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	47	3.5	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,4	ADECUADO
SECRETARIA DE DESARROLLO	11	0		4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DEL INTERIOR	26	3.9	ADECUADO	3,8	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE EDUCACION	228	3.7	ADECUADO	2,8	DEFICIENTE	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE HACIENDA	52	4.0	SOBRESALIENTE	3,2	ADECUADO	3,9	ADECUADO
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	19	4.0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	3,4	ADECUADO
SECRETARIA DE SALUD	50	3.8	ADECUADO	3,5	ADECUADO	3,9	ADECUADO
SECRETARIA GENERAL	69	3.8	ADECUADO	3,4	ADECUADO	3,9	ADECUADO
SECRETARIA DE LA MUJER	10	4.0	SOBRESALIENTE	2,0	DEFICIENTE	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE VIVIENDA	9	4.0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE CULTURA	7	3.0	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
TIC	3	0		4,0	SOBRESALIENTE	3,6	ADECUADO
PASAPORTES	2	0		3,0	ADECUADO	1,0	INACEPTABLE
PLANEACION	1	0		0		3,8	ADECUADO



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.

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

	¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual?						
	TOTAL ENCUESTAS MESES JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE	JULIO	CATEGORIA	AGOSTO	CATEGORIA	SEPTIEMBRE	CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	47	3,6	ADECUADO	3,3	ADECUADO	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE DESARROLLO	11	0		4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DEL INTERIOR	26	3,7	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,9	ADECUADO
SECRETARIA DE EDUCACION	228	3,8	ADECUADO	2,7	DEFICIENTE	3,8	ADECUADO
SECRETARIA DE HACIENDA	52	3,8	ADECUADO	3,2	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	19	4,0	SOBRESALIENTE	3,6	ADECUADO	3,5	ADECUADO
SECRETARIA DE SALUD	50	3,9	ADECUADO	3,5	ADECUADO	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA GENERAL	69	3,8	ADECUADO	3,6	ADECUADO	3,9	ADECUADO
SECRETARIA DE LA MUJER	10	4,0	SOBRESALIENTE	3,0	ADECUADO	3,6	ADECUADO
SECRETARIA DE VIVIENDA	9	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
SECRETARIA DE CULTURA	7	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE	4,0	SOBRESALIENTE
TIC	3	0		4,0	SOBRESALIENTE	3,6	ADECUADO
PASAPORTES	2	0		4,0	SOBRESALIENTE	1,0	INACEPTABLE
PLANEACION	1	0		0		3,7	ADECUADO



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.

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

CARACTERÍSTICAS																	TOTAL	PORCENTAJE	
	DES-PACHO DEL GOBERNADOR	SECRETARIA DE DESARROLLO	SECRETARIA DEL INTERIOR	SECRETARIA DE EDUCACION	SECRETARIA DE HACIENDA	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	SECRETARIA DE SALUD	SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA DE LA MUJER	SECRETARIA DE VIVIENDA	SECRETARIA DE CULTURA	TICS	PASAPORTES	PLANEACION					
USUARIO	INTERNO	FUNCIONARIO	13	2	6	74	12	8	7	9	3	0	0	0	0	0	134	25,09	
	EXTERNO	AREA URBANO	29	6	18	96	37	9	40	49	6	7	6	3	1	2	309	57,87	
		AREA RURAL	4	3	2	59	3	2	3	11	1	2	1	0	0	0	91	17,04	
																	534	100	
GENERO	MASCULINO		18	4	14	92	21	14	29	30	2	5	4	0	0	1	234	43,82	
	FEMENINO		28	7	12	137	31	5	21	39	8	4	3	3	1	1	300	56,18	
																	534	100	
RANGO DE EDAD	MENOR DE 18 AÑOS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	
	DE 18 A 30 AÑOS		15	3	5	17	8	0	3	14	2	3	2	1	0	1	74	13,86	
	DE 31 A 60 AÑOS		30	8	21	184	37	18	44	48	8	6	4	1	1	1	411	76,97	
	MAYOR DE 60 AÑOS		1	0	0	28	7	1	3	7	0	0	1	1	0	0	49	9,18	
																	534	100	
GRUPO ETNICO	NO PERTENECE		46	11	26	225	52	19	49	69	10	9	6	3	1	2	528	98,88	
	AFROCOLOMBIANO		0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0,94	
	PUEBLOS INDIGENAS		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,19	
	RAIZALES		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	0,00	
																	534	100	
VULNERABILIDAD	NO PERTENECE		38	8	25	217	47	19	46	67	8	8	5	1	1	2	492	92,13	
	MADRE DE CABEZA DE PERSONA CON		6	1	0	7	1	0	0	1	2	1	1	1	0	0	21	3,93	
	VICTIMA DE CONFLICTO		0	0	0	2	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	1,31	
	VICTIMA DE DESASTRE		1	2	1	2	1	0	2	1	0	0	1	1	0	0	12	2,25	
	COMUNIDAD LGBTI		1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,37	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	
																	TOTAL	534	100

Elaborado: Hugo Armando Ferro Beltrán

Reviso: José Ricardo Fonseca – Contratista de Macroproyectos