



**Barranquilla, 10-01-2025**

## **INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO II SEMESTRE DE 2024**

**SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2024**





## INFORMACIÓN SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TABULACIÓN Y RESULTADOS

### 1. INTRODUCCIÓN

La Subsecretaría de Servicios Administrativos, mantiene el compromiso en el cumplimiento de las metas, de los programas y Planes de Acción de la Administración Departamental. En consecuencia, ha generado diversos espacios de atención que permiten conocer la percepción y grado de satisfacción de la comunidad, aunando esfuerzos para una mejora continua de cada proceso y de los procedimientos establecidos, en beneficio de los Ciudadanos y los Servidores Públicos.

Con la publicación del presente informe se busca garantizar los derechos constitucionales de la ciudadanía, medir aspectos fundamentales en relación a la calidad de los servicios ofrecidos por la Gobernación del Atlántico, en el periodo comprendido del mes de Julio a Diciembre del año 2024.

El procedimiento de medición de la percepción de los Ciudadanos se aplica a través del diligenciamiento de encuestas de satisfacción físicas y virtuales, las cuales se comparten desde cada Canal de Atención.

Con el análisis de las respuestas recibidas se identifican y analizan los factores más determinantes frente a la Atención al Ciudadano y se establecen estrategias de mejoramiento.

### 2. OBJETIVOS

- Evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad e identificar el nivel de Satisfacción frente a los canales de atención; Correo Electrónico, Chat Virtual y Atención Presencial.
- Comprender las necesidades de la comunidad.
- Establecer acciones de mejora que permitan optimizar la gestión.





### 3. METODOLOGÍA

La tabulación de la Encuesta de calificación y evaluación del servicio se realiza mediante un formulario electrónico de Microsoft Forms de Office, con el apoyo de la Oficina de Control Interno, la cual se comparte desde los diferentes canales de Atención; principalmente por los correos electrónicos y por el Chat Virtual. Durante todo el año con una periodicidad diaria.

Respetando la política de protección de datos personales mediante la cual se regula el tratamiento de la información de los ciudadanos, en cumplimiento del artículo 7 del Decreto 1377 de 2013 y la Ley 1581 de 2012, se pone a consideración de los ciudadanos si están de acuerdo o no, con el tratamiento de datos personales, antes de diligenciar la encuesta. Por tanto, la información que se consolida y luego se publica en la página web se mantiene totalmente anónima; teniendo en cuenta que ningún dato personal de los ciudadanos se publica ni se da a conocer y que los resultados solo son utilizados para fines estadístico e informativos.

La recolección de los datos se obtiene de forma directa por parte de los ciudadanos que hacen uso de los diferentes canales de atención, inclusive a los que se acercan a las instalaciones físicas de la Entidad; al otorgar una calificación de 1 a 5 según su nivel de satisfacción frente a las preguntas que aquí se detallan:

- I. ¿La atención de nuestros funcionarios en la entrega del bien o servicio fue la adecuada en términos de cordialidad y trato respetuoso?
- II. ¿La información que le proporcionó la Gobernación del Atlántico responde a sus necesidades en cuanto a contenido y oportunidad?
- III. ¿El tiempo de respuesta del bien o servicio solicitado en la Gobernación del Atlántico es adecuado, de acuerdo con lo establecido técnica y legalmente por la entidad?
- IV. ¿Los funcionarios que lo atendieron poseen los conocimientos, la responsabilidad e iniciativa que los hace idóneos para desarrollar su labor?
- V. ¿La calidad del bien o servicio recibido cumplió con sus expectativas?
- VI. ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para la atención de sus requerimientos?



Posteriormente, se consolidaron y tabularon los resultados de acuerdo con la escala valorativa y se analizaron los datos respectivos.

#### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para la Gobernación del Atlántico como ente territorial de administración gubernamental, deseoso de mejorar cada vez más en el relacionamiento con la ciudadanía, recolectar la mayor información de sus ciudadanos es muy relevante para elevar los estándares de servicio, garantizar una excelente atención de las necesidades de la comunidad y brindar un servicio oportuno y de calidad.

Teniendo en cuenta ese aspecto, para el análisis de los resultados, se extrajo la consolidación automática de la base de datos del aplicativo Forms de la encuesta y se inició la validación de cada ítem para promediar los resultados y obtener un porcentaje final de satisfacción con el fin de determinar lo siguiente:

En el análisis de la Encuesta, encontramos durante el **III Trimestre** 1.040 formularios diligenciados, que miden la percepción frente a los canales de atención al Ciudadano; encontrando que el 62,5% de forma presencial diligencia el formulario de encuesta de satisfacción luego de realizar sus consultas o solicitudes en la entidad, lo cual es un indicativo de preferencia por el Canal Presencial.

Durante el **IV Trimestre**, se evidenciaron 353 formularios diligenciados por los Ciudadanos, disminuyendo en un 66% en comparación al trimestre anterior. Se pudo verificar que al momento de diligenciar la información, los ciudadanos están asociando el proceso directamente responsable de dar trámite a sus requerimientos y no al de la Oficina de Atención al Ciudadano, lo cual es válido también. Se recibieron de forma Virtual 56 encuestas y 297 de forma Presencial.



En total circularon **1.393 Encuestas** de satisfacción en el Segundo Semestre del año, que fueron diligenciadas por los Ciudadanos, para su análisis y monitoreo. Como representación del universo de solicitudes atendidas por Correo electrónico, Chat Virtual y Canal Presencial, información que se muestra en la siguiente tabla:

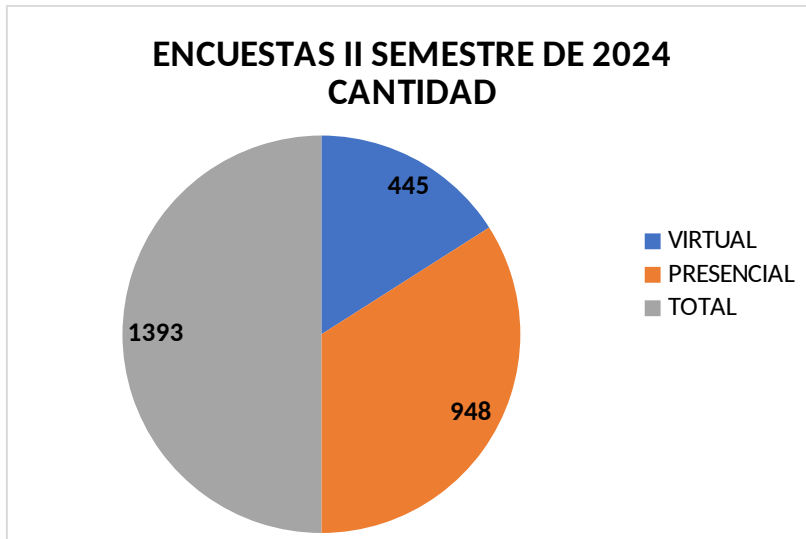


Ilustración 1. Encuestas recibidas segundo semestre 2024.

El servicio prestado por la Gobernación del Atlántico obtuvo un gran desempeño en términos de satisfacción, debido a que durante el **II Semestre de 2024**, la ciudadanía declara percepciones de atención favorables con el servicio que ha recibido y nos permite quedar ubicados en un **Nivel Satisfactorio** con un rango mayor al 80% y manteniendo un promedio superior a 4.



#### 4. SUGERENCIAS

Algunas de las consideraciones y sugerencias expresadas por los usuarios fueron:

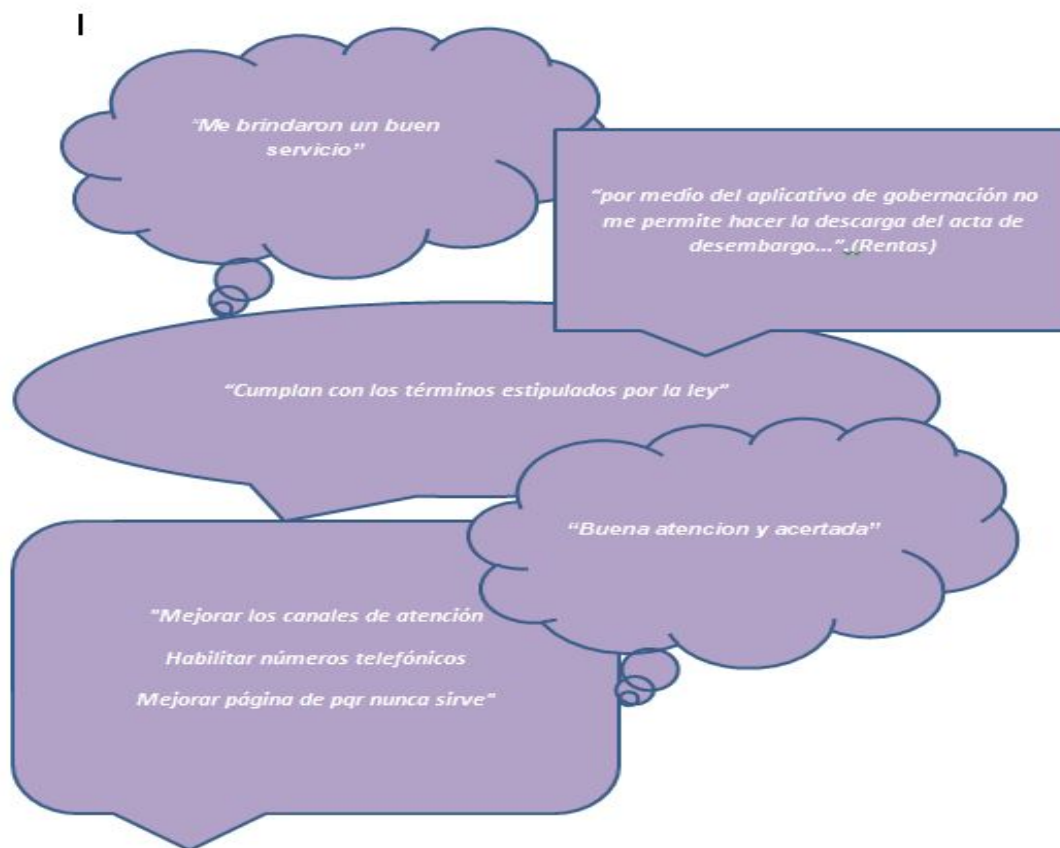


Ilustración 2. Sugerencias Encuesta de Satisfacción.

Si bien el grado de satisfacción general respecto de los trámites y servicios de la entidad es favorable, existe un margen de mejora justificado en las consideraciones o sugerencias negativas.

#### 5. CONCLUSIONES Y ACCIONES

En atención a las sugerencias anteriores, se han verificado y establecido las siguientes **acciones**:



- Se llevó a cabo la actualización del Sistema de Gestión Documental ORFEO, a mediados del mes de Noviembre del año 2024, lo cual ha permitido ofrecer una mejora en el servicio de la atención desde el módulo de PQRSD Web, es así como las solicitudes están siendo presentadas por los ciudadanos de forma más completa debido a que pueden subir diferentes anexos y visualizar su solicitud de forma estructurada quedando una presentación con mayor formalidad.
- Se continúa realizando frecuentemente monitoreo para informar fallas en la Plataforma web de registro de PQRSD, de este modo los Ciudadanos continúan radicando de manera directa sus solicitudes.
- La Subsecretaría de Rentas actualizó la plataforma de Impuestos Departamentales y una vez el ciudadano se registre por la página Web podrá verificar toda la información en relación al vehículo de su propiedad y descargar los desembargos que requiera.
- Se mantuvo la atención de las inconsistencias vehiculares de forma directa, con el apoyo del personal de Rentas que atiende en Ventanilla de la Entidad y el Equipo de Atención al Ciudadano; logrando resolver y satisfacer una necesidad urgente de los contribuyentes de contar con una Liquidación para realizar el pago de sus impuestos o conocer información real del Estado de su deuda.
- Se realizó seguimiento a la atención de las PQRSD asignadas por Dependencia recalcando el cumplimiento de los términos de Ley para dar respuesta y se logró dar solución a muchas peticiones pendientes.
- Se fortaleció el Canal Presencial para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos, a través del SGD ORFEO se les genera un sticker de Radicación y se entrega copia de recibido. Indicando a su vez que siempre podrán hacer uso del Canal Virtual y con esto contribuir al medio ambiente.

En **conclusión**, la satisfacción general de los ciudadanos ha ido en crecimiento debido a que hemos establecido un contacto más directo para escuchar sus inquietudes y dar mejor orientación en la realización de los trámites con la Entidad, para las consultas de sus solicitudes y la recepción de sus PQRSD virtual o presencial.

Los ciudadanos prefieren participar o interactuar con la Entidad a través de su canal presencial y esto se evidencia en mayor cantidad de encuestas por este medio.





Una de las estrategias que ha permitido esto, ha sido el cambio del horario de Atención al Ciudadano, estamos disponibles en jornadas más cómodas para el ciudadano realizar sus trámites. Garantizamos una atención continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.

Hemos también establecido contacto telefónico con los ciudadanos, en los casos que se requieran para conocer el motivo de las inconformidades presentadas, en aras de establecer mecanismos de resolución oportuna.

Seguiremos trabajando por un proceso de mejoramiento continuo, atendiendo las sugerencias de la ciudadanía, definiendo acciones y esperamos mantener en alto la percepción de los ciudadanos en cuanto a los servicios ofrecidos y así permanecer en un Nivel Satisfactorio.

Atentamente

TATIANA GONZALEZ ARCON  
Subsecretario De Despacho  
Subsecretaría De Servicios Administrativos

Anexos: NO

Elaboró: Carolaine Niebles Roa

Revisó: Diana Patricia Arrieta Angulo, Tatiana Gonzalez Arcon

Aprobó: Tatiana Gonzalez Arcon

