



Barranquilla, 11-07-2025

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2025

SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2025



INFORMACIÓN SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TABULACIÓN Y RESULTADOS

1. INTRODUCCIÓN

La Subsecretaría de Servicios Administrativos, mantiene el compromiso en el cumplimiento de las metas, 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, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y en cumplimiento de la Estrategia de Relacionamento con el Ciudadano. 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 Enero a Junio del año 2025.

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.
- Conocer las sugerencias y opiniones de los ciudadanos para comprender sus necesidades y adoptar medidas.
- Establecer acciones de mejora que permitan optimizar la gestión.



3. METODOLOGÍA

La Encuesta de Satisfacción con la cual se evalúan y califican los servicios que presta la entidad, se remite a través de un formulario electrónico de Microsoft Forms de Office, con el apoyo de la Oficina de Control Interno y se comparte desde los diferentes canales de Atención; principalmente por los correos electrónicos y por el Chat Virtual 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 la aceptación del tratamiento de datos personales antes de su diligenciamiento. Por tanto, la información que se consolida y luego se publica en la página web se mantiene de forma anónima; teniendo en cuenta que ningún dato personal de los ciudadanos se publica o se da a conocer y que los resultados son solo utilizados para fines meramente estadísticos e informativos.

Para tabular, se hace la recolección de los datos que se obtienen de forma directa por parte de los ciudadanos que se comunican a través 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 consolidan y tabulan los resultados de acuerdo con la escala valorativa y se analizan 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 que satisfaga las necesidades de la comunidad y brinde un servicio oportuno y de calidad.

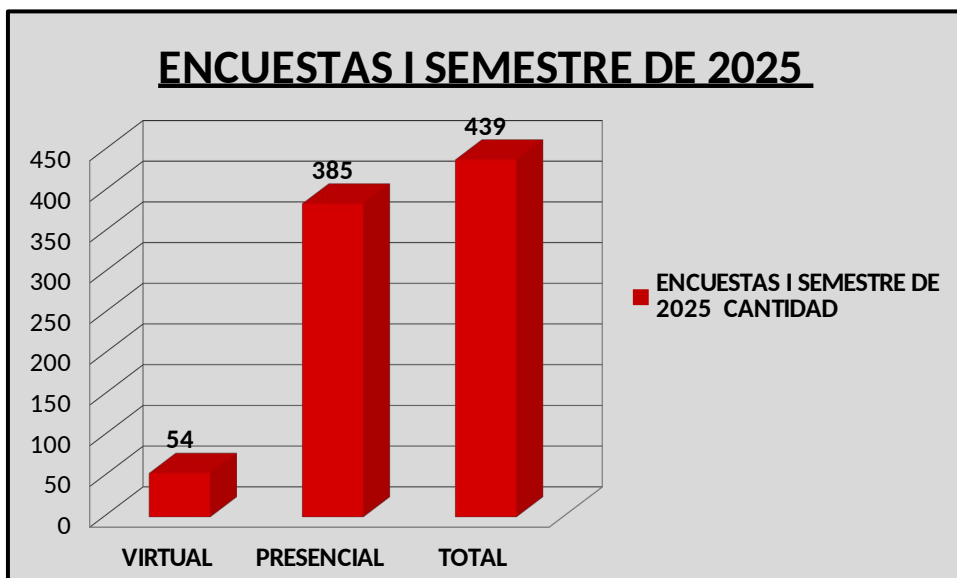
Teniendo en cuenta ese aspecto, para el análisis de los resultados, se extrajo la consolidación automática de la base de datos del aplicativo Forms de la encuesta y se inició la validación de cada ítem para promediar los resultados y obtener un porcentaje final de satisfacción con el fin de determinar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

En el análisis de la Encuesta, encontramos para este **I Semestre** un total de **439** formularios diligenciados, que miden la percepción frente a los canales de atención al Ciudadano; encontrando una disminución del 68,48% frente al trimestre pasado, esto obedece a que al momento de diligenciar la información, los ciudadanos están asociando el proceso directamente responsable de dar respuesta a sus requerimientos y no al de la Oficina de Atención al Ciudadano. Viéndose reflejado en especial de forma Virtual con **54** encuestas, mientras que de forma Presencial contamos con **385** formularios diligenciados.

En representación del universo de solicitudes atendidas por Correo electrónico, Chat Virtual y Canal Presencial, fueron diligenciadas por los Ciudadanos **1.552** Encuestas, de las cuales solo **439** apuntaron a nuestro proceso y cuya información se resume en la siguiente tabla:



Tabla 1. Encuestas recibidas AC Primer Semestre 2025.



El Proceso de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Atlántico se mantiene con un gran desempeño en términos de satisfacción, las percepciones de la ciudadanía frente a la atención recibida son favorables, lo cual nos permite mantener un **Nivel Satisfactorio** dentro del Rango de evaluación, quedando ubicados en un porcentaje mayor del 85%, que corresponde a un promedio por encima de 4 puntos.

Ilustración 1. Imagen tomada del Tablero de Medición de la Satisfacción del Ciudadano 2025.





4. SUGERENCIAS

Ponemos en conocimiento de forma ilustrada algunas consideraciones y sugerencias manifestadas por los usuarios al diligenciar las encuestas, como resultado del continuo monitoreo realizado:



Ilustración 2. Sugerencias/Comentarios Encuesta de Satisfacción Primer Semestre 2025.

Es importante resaltar que, aunque el grado de satisfacción general respecto de los trámites y servicios de la entidad es favorable, se atienden cada una de las sugerencias o consideraciones negativas como una oportunidad de mejora y se toman medidas tendientes a fortalecer el proceso.



5. CONCLUSIONES Y ACCIONES

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

- Se llevó a cabo la revisión del servicio de ***Correo Electrónico institucional*** arrojando un correcto funcionamiento; identificamos los casos que referían fallas y encontramos solicitudes recibidas y en trámite. Se confirmó por ese mismo medio y en algunos casos establecimos comunicación telefónica con los ciudadanos para hacer claridad.
- Se actualizaron los ***Canales de Atención*** disponibles y los horarios respectivos, para el conocimiento de la ciudadanía y se publicó la línea de atención telefónica para orientación general de trámites y recepción de denuncias por posibles casos de corrupción; hemos atendido a más de 170 personas por este medio.
- Realizamos monitoreo diario de la atención personalizada de los ciudadanos en el Edificio Central de la entidad y se han contabilizado más de 300 personas que ingresan en busca de información y para radicación de PQRSD. Se realiza retroalimentación y se definen mejoras en el servicio.
- Se continua realizando frecuente monitoreo para identificar cualquier falla o bloqueo en la Plataforma web de registro de PQRSD, de modo que los Ciudadanos continúen utilizando el servicio con normalidad.



En **conclusión**, la satisfacción general de los ciudadanos se ha mantenido y con la labor comprometida hemos logrado ir en aumento, hemos establecido un contacto más directo para escuchar sus inquietudes y dar mejor orientación presencial y telefónica, lo cual se refleja en los resultados. La encuesta reveló también la comodidad que representa el área dispuesta para la atención y el horario en jornada continua, por lo cual es notorio un mayor acceso de la ciudadanía.

En aras de incrementar el grado de satisfacción de los ciudadanos, desde la Oficina de Atención al Ciudadano seguiremos enviando mensajes de seguimientos mensuales sobre las PQRSD asignadas a cada dependencia, como un aviso de las solicitudes que aparecen pendientes por tramitar con el fin de garantizar la oportunidad en las respuestas.

Seguiremos trabajando por un proceso de mejoramiento continuo y por lo tanto agradecemos la retroalimentación recibida de parte de cada uno de los encuestados, el registro de sus apreciaciones o sugerencias nos permitirá seguir definiendo acciones y con esto lograr mantener la meta alcanzada.

Atentamente

TATIANA GONZALEZ ARCON
Subsecretario De Despacho
Subsecretaría De Servicios Administrativos

Elaboró: Diana Patricia Arrieta Angulo
Revisó: Norma Fernandez Nuñez, Lino Edgar Torregroza Gomez
Aprobó: Tatiana Gonzalez Arcon