

INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO CUATRIMESTRE (MAYO A AGOSTO) 2025

1. INTRODUCCIÓN

La atención y el servicio al ciudadano en las entidades públicas en Colombia, se fundamenta en la prevalencia del interés general, la garantía en el cumplimiento de los derechos y el fomento de la participación de las personas en la planeación e implementación de planes y programas para el desarrollo territorial.

Con el propósito de asegurar una gestión pública eficiente, transparente y participativa al servicio de la comunidad, la Gobernación de Arauca estableció una herramienta de medición para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, mediante los canales de atención presencial.

Medir la experiencia de los usuarios en el proceso de obtener trámites, servicios o acceder a información de interés en las oficinas de la Gobernación permite evaluar los estándares de la calidad con la que se brindan los servicios e identificar oportunidades de mejora para brindar una atención oportuna y un relacionamiento positivo permanente entre la ciudadanía y el Estado.

2. OBJETIVO

Determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos en relación con los trámites y servicios brindados por la Gobernación del Departamento de Arauca en cada uno de sus procesos, así como detectar aspectos o factores que están incidiendo en la calidad de nuestros servicios.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos que realizan algún trámite o servicio en la entidad.
- ✓ Identificar a través de la consolidación de las encuestas de satisfacción del ciudadano, las fallas y las acciones de mejorar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios

4. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos, enmarcados bajo

la norma **ISO 9001:2015**, la Gobernación del Departamento de Arauca, desarrolló la Encuesta de Satisfacción Atención y Servicio al Ciudadano (**FR-AC-02 VERSIÓN 02 – 15 DE FEBRERO DE 2022**), durante el periodo comprendido entre **mayo y agosto de 2025**, con el fin de determinar la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones y comentarios o sugerencias. Este instrumento de medición fue aplicado a los usuarios que se encuentran clasificados en diferentes grupos de interés.

Para el presente informe de resultados, se contó con una muestra de **323 usuarios** participantes voluntarios que diligenciaron la encuesta una vez finalizaba su interacción con la Gobernación. Fue aplicada de manera presencial y de manera autónoma por cada una de las dependencias de la entidad.

La encuesta solicita al usuario información sobre la dependencia visitada, el funcionario que le atendió y el motivo de la visita. Para este último se tienen las siguientes opciones:

- Solicitud de información
- Presentación de una queja
- Presentación de un reclamo
- Entrega de correspondencia
- Otro, ¿Cuál?

Seguidamente, la encuesta establece 8 preguntas sobre el servicio distribuidas de la siguiente manera:

1. Al llegar a la entidad fue orientado según el motivo de su visita
2. Oportunidad en la prestación del servicio.
3. Facilidad en el trámite o procedimiento
4. Tiempo de respuesta
5. La información suministrada fue clara y comprensible
6. Amabilidad del servidor público que le atendió
7. Grado de conocimiento del servidor público que le atendió
8. Cómo resultado de su visita su necesidad fue solucionada

Con estas preguntas se califica en una escala de 1 a 5 el servicio recibido en términos de orientación, oportunidad, claridad, eficiencia, accesibilidad y amabilidad, lo que permite establecer la experiencia del usuario con relación a los servicios o ejecución de trámites y la percepción de estos mismos usuarios frente al rol de los servidores responsables de la atención.

La escala de medición valorativa empleada fue la siguiente:

Indicador	Valoración
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Deficiente	1

Finalmente, la encuesta es firmada por el ciudadano y almacenada por la dependencia que realiza la evaluación, para luego ser remitida a la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano para su análisis.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS PERIODO REPORTADO

Este informe corresponde a los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2025. Se realizó con una muestra de **323 personas** distribuidas en las diferentes dependencias de la Gobernación de la siguiente manera:

Dependencia	Número de Encuestas	Porcentaje frente al total
Despacho del Gobernador	51	16%
Secretaría de Agricultura	52	16%
Secretaría de Desarrollo Social	18	6%
Secretaría de Educación	30	9%
Secretaría General	24	7%
Secretaría de Gobierno	88	27%
Secretaría de Hacienda	3	1%
Secretaría de Infraestructura	55	17%
Sin especificar dependencia	2	1%
Total	323	100%

De acuerdo a lo anterior, la secretaría con más encuestas para la medición es la secretaría de Gobierno.

La distribución de las encuestas reportadas para cada uno de los meses correspondientes a este reporte fue el siguiente:

Dependencia	Nº encuestas Mayo	Nº encuestas Junio	Nº encuestas Julio	Nº encuestas Agosto	Nº encuestas Sin Fecha	Total
Despacho del Gobernador	9	20	21	1	0	51
Secretaría de Agricultura	38	9	2	3	0	52

Secretaría de Desarrollo Social	5	4	9	0	0	18
Secretaría de Educación	7	8	6	8	1	30
Secretaría General	3	5	11	0	5	24
Secretaría de Gobierno	0	0	71	17	0	88
Secretaría de Hacienda	0	0	0	3	0	3
Secretaría de Infraestructura	15	15	15	9	1	55
Sin especificar dependencia	0	0	1	1	0	2
Total	77	61	136	42	7	323

De acuerdo con la anterior información, el mes en que más encuestas fueron realizadas fue el mes de Julio.

Frente al motivo de la visita, los datos recolectados indican que la mayoría de los encuestados estuvo en la Gobernación de Arauca para realizar una actividad diferente a solicitar información, presentar una queja o entregar correspondencia:

Motivo visita	No encuestas
Solicitud de información	100
Presentación de una queja	4
Entrega de correspondencia	16
Otro	130
Múltiple: Solicitud de información y Entrega correspondencia	9
Sin Especificar	64
Total	323

De las **130 personas** que identificaron su motivo de visita como Otro, **83** indicaron que su propósito era realizar el trámite de expedición de pasaporte.

En estos datos también puede verse que uno de los motivos que más tienen las personas para venir a la Gobernación es la solicitud de información, por lo que se hace necesario la implementación de canales de atención virtuales y telefónicos que permitan fortalecer el acceso a la información de los ciudadanos.

Otro dato relevante es que 64 personas no especificaron el motivo de visita. Se hace necesario que desde las dependencias se realice un efectivo acompañamiento al diligenciamiento de las encuestas para que la información reportada pueda ser analizada completamente y que contribuya a la implementación de acciones de mejora eficaces.

Se realiza también el análisis de la información reportada para cada una de las 8 preguntas especificadas en la encuesta. La información se clasificó de acuerdo con la escala de valoración establecida en la metodología de esta encuesta. Es importante especificar que en las encuestas en que no se indicó escala de valoración, el valor usado para este reporte es 0.

- **Pregunta No 1.** Al llegar a la entidad fue orientado según el motivo de su visita



De acuerdo con los resultados, la percepción de orientación del 81% de las personas al llegar fue excelente y el 14% buena, lo que deja esta pregunta en un 95% de satisfacción positiva de los ciudadanos encuestados.

- **Pregunta No 2.** Oportunidad en la prestación del servicio



De acuerdo con los resultados, el 94% de los ciudadanos considera que el servicio prestado fue oportuno. De esto el 78% considera que esta prestación oportuna fue excelente y 16% considera que fue buena.

- **Pregunta No 3.** Facilidad en el trámite o procedimiento



Al 95% de los ciudadanos encuestados les pareció que el trámite o proceso realizado fue fácil. De estos, a un 81% le pareció excelente y a un 14% Bueno.

- **Pregunta No 4.** Tiempo de respuesta



Al 94% de los ciudadanos encuestados les pareció que tiempo de respuesta fue correcto. De estos, al 75% le pareció excelente y al 19% Bueno.

- **Pregunta No 5.** La información suministrada fue clara y comprensible



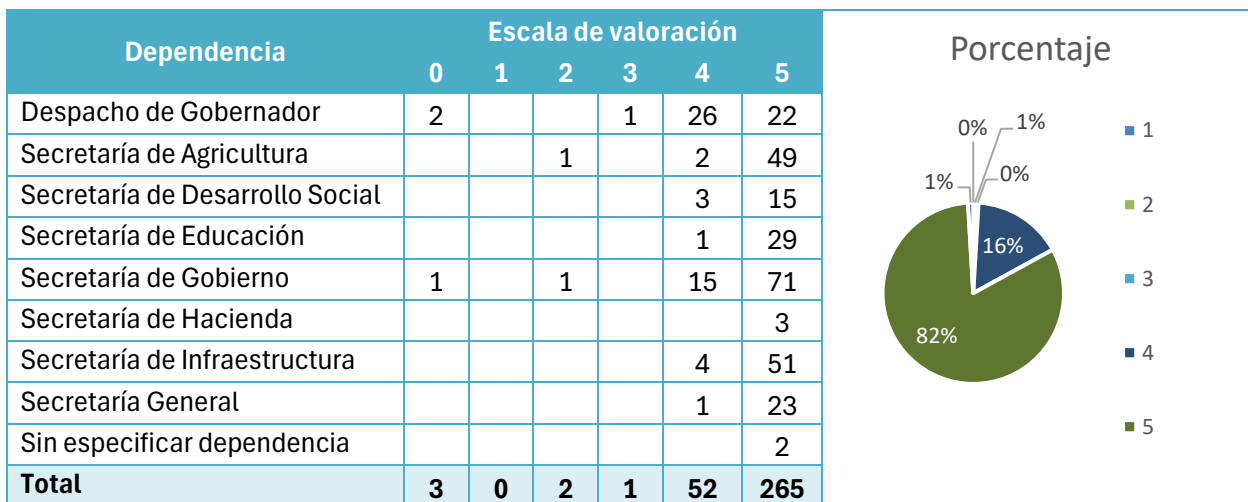
Al 96% de los ciudadanos encuestados la información que fue suministrada por los funcionarios de las diferentes dependencias les pareció clara y comprensible. De estos, al 80% le pareció excelente y al 16% Bueno.

- **Pregunta No 6.** Amabilidad del servidor público que le atendió



El 81% de los ciudadanos indican como Excelente y el 15% cómo Buena la amabilidad del servidor público que le atendió, es decir, el 96% de los ciudadanos considera amables a los funcionarios de las dependencias que estuvieron en contacto con ellos.

- **Pregunta No 7.** Grado de conocimiento del servidor público que le atendió.



El 82% de los ciudadanos indican como Excelente y el 16% como Bueno el grado de conocimiento del servidor público que le atendió, es decir, el 98% de los ciudadanos considera que los funcionarios de las dependencias que estuvieron en contacto con ellos conocen sobre los trámites y procedimientos que se realizan.

- **Pregunta No 8.** Cómo resultado de su visita, su necesidad fue solucionada.



El 83% de los ciudadanos indican como Excelente y el 13% cómo Bueno el resultado de su visita, es decir, el 96% de los ciudadanos resolvió su necesidad y tuvo una experiencia satisfactoria positiva en todo el proceso.

Al consolidar el promedio de la escala de valoración de las 8 preguntas para los 323 usuarios se obtienen los siguientes resultados:

Escala	Sin especificar 0	Deficiente 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Excelente 5
Porcentaje	1%	1%	1%	2%	15%	80%

Se puede concluir entonces que el 95% de los ciudadanos atendidos tuvo una experiencia satisfactoria en la que se resolvieron sus trámites, solicitudes y/o necesidades.

6. CONCLUSIONES

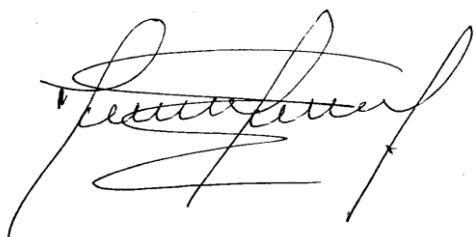
- El porcentaje de ciudadanos que considera satisfactoria la interacción con la Gobernación de Arauca y sus servidores públicos es Muy Superior. No obstante, debe ampliarse la cantidad de la muestra y se deben vincular todas las dependencias, puesto que todas tienen trámites, procesos, procedimientos y/o servicios que incluyen relacionamiento ciudadano. Esta vinculación permitirá tener información verás frente a esta medición.
- Se deben realizar asistencias técnicas a todas las dependencias sobre la importancia de la medición de la satisfacción del servicio ciudadano y de políticas cómo la de atención al ciudadano, la guía de lenguaje claro, el manual de manejo de datos personales y la carta de trato digno a los ciudadanos.
- Se hace necesario el fortalecimiento de otros canales de atención al ciudadano como los virtuales y telefónicos con el propósito de racionalizar los trámites y hacer más efectivo el relacionamiento con la ciudadanía.

7. ACCIONES DE MEJORA

- Con el propósito de mejorar la medición de satisfacción ciudadana frente a la atención y servicios que ofrece la Gobernación de Arauca se hace necesaria la modificación del formato FR-AC-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO V2. Este formato deberá incluir una autorización por parte de los ciudadanos para el tratamiento de datos, caracterización de los usuarios con el propósito de

evaluar el enfoque diferencial en la atención, identificación de la interacción del ciudadano con la entidad, experiencia frente a esta interacción, experiencia frente al canal de atención y percepción del ciudadano de la entidad, además de un campo para recomendaciones. Este formato debe estar disponible de forma física en cada una de las secretarías y de forma digital mediante un QR, para garantizar la accesibilidad a todos los visitantes. Esta medición debe extenderse a los canales virtual y telefónico por lo que deberán tomarse medidas para la realización de esta medición.

- Se deberá realizar asistencia técnica a los líderes de proceso para socializar los cambios mencionados previamente e instar a que estos hagan parte activa de sus procesos la medición de satisfacción, además del correcto diligenciamiento y uso de los instrumentos dispuestos para la medición y la importancia de acompañar y guiar al ciudadano en el momento en que se realiza el diligenciamiento de estos instrumentos.



Revisó:
MAURICIO ALBERTO REYES CASTILLO,
Técnico, Gestión del riesgo y la mejora continua.