

INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2026

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), enmarca la Política de Atención y Servicio al Ciudadano (Política No. 11) como un eje estratégico para garantizar la transparencia, la eficiencia y la prevalencia del interés general en la administración pública colombiana. garantizando el cumplimiento de los servicios bienestar de la comunidad frente a las actividades generadas por las instituciones esto es fundamental 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.

Por lo anterior la política número 11 de Atención y el servicio al ciudadano tiene como propósito asegurar una gestión pública eficiente, transparente y participativa al servicio de la comunidad, la Gobernación de Arauca ha institucionalizado instrumentos en donde se establecen herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, mediante los canales de atención presencial.

En aras de medir y evaluar de manera continua la experiencia de los usuarios en el acceso a información, trámites y servicios permite auditar el cumplimiento de los estándares institucionales de calidad. Este proceso no solo visibiliza oportunidades de mejora procedimental, sino que asegura una atención oportuna y fortalece la confianza legítima de la ciudadanía hacia el ente departamental.

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.

2. 1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos que realizan algún trámite o servicio en la entidad.
2. 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
3. Implementar estrategias de relacionamiento alineadas con la función pública para garantizar la mejora continua en la política de atención al ciudadano

3. METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A través de la medición establecida en el procedimiento "Satisfacción al servicio y atención al ciudadano" (**PR-GRMC-AC-01**), se identifican los aspectos críticos y las necesidades más sentidas de los grupos de valor. Para este fin, el subproceso de Atención al Ciudadano utiliza el formato de encuesta de satisfacción **FR-GRMC-AC-02**, aplicado de manera presencial y virtual por los servidores públicos de cada dependencia, con especial énfasis en los procesos misionales, asegurando una recolección de datos trazable y objetiva durante el primer semestre de la vigencia 2026.

El instrumento de medición consta de la siguiente estructura:

1. Aceptación política tratamiento de datos personales.
2. Dependencia, Proceso u Oficina visitada.
3. Trámite, servicio o procedimiento a realizar.
4. Motivo de la visita.
5. Caracterización del visitante (Edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, tipos población)
6. Evaluación experiencia del servicio.
7. Observaciones/Sugerencias.

Con el propósito de realizar la encuesta de Satisfacción Ciudadana del primer semestre de 2026 y teniendo en cuenta la Resolución No 3827 de 2025 que actualiza y organiza el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano, se definió el desarrollo de las siguientes fases:

- Fase de Diseño
- Fase de Recolección de Datos
- Fase de Procesamiento y Análisis

Fase de Diseño: En esta fase, el GIT de Atención y Servicio al Ciudadano definió el diseño de la encuesta, la técnica de recolección de datos y la metodología de análisis. Teniendo en cuenta la expedición de la Resolución 3827 de 2025, durante el mes de junio, se llevó a cabo la revisión de los cuestionarios que hasta este mes venían siendo aplicados a la ciudadanía y se elaboró la ficha técnica del nuevo formato que fue emitido el 07 de octubre de 2025, posteriormente se realizó una actualización del formato el 4 de mayo de 2026 por la Oficina de Calidad en versión física y versión digital

Fase de Recolección de Datos: La aplicación de la encuesta se realizó en el primer semestre de la vigencia 2026, a los ciudadanos que estuvieron de manera presencial en la Gobernación de Arauca, a través del método de muestreo aleatorio simple. Los ciudadanos tuvieron acceso a la encuesta de manera física en cada una de las dependencias y a través de un código QR que se encuentra ubicado en diferentes lugares visibles de la entidad. Cumpliendo con la normatividad vigente, durante la aplicación de la encuesta se solicitó autorización a los ciudadanos para la recolección y tratamiento de sus datos personales. Para la recolección de datos fueron usados el formato FR-GRMC-AC-02 y la encuesta en formato digital a través de GoogleForms habilitado en la entidad por código QR.

La aplicación de la encuesta es responsabilidad de cada una de las unidades ejecutoras y procesos de apoyo de la Gobernación de Arauca. Se hicieron jornadas de socialización de los ajustes al formato y se reiteró la importancia de realizar esta medición. Para apoyar la aplicación de las encuestas, el GIT de atención y servicio al ciudadano contó con una Gestora que apoyó este ejercicio en las áreas comunes de la entidad.

Fase de Procesamiento y Análisis: Una vez realizadas las fases de diseño y de recolección de la información, se llevaron a cabo las validaciones tendientes a garantizar la calidad de la información recolectada evaluando la consistencia de esta. Para esto se relacionaron las variables y se revisaron las rutas del cuestionario, posteriormente se realizó el procesamiento de la información, el análisis de esta, el cálculo de los indicadores definidos y la elaboración del informe pertinente.

3.1 Definición de Variables Estratégicas:

Para el primer semestre de la vigencia 2026 se establecieron los siguientes atributos de servicio de calidad, relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor:

- **Oportunidad:** Atención y respuesta en tiempos adecuados cumpliendo los términos acordados con el usuario o previamente establecidos para el trámite.
- **Amabilidad y Calidez:** Trato cortés, genuino, respetuoso, considerado y honesto.
- **Confiabilidad:** Información basada en el marco normativo vigente.
- **Empatía:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar comprendiendo su necesidad.
- **Inclusión:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Efectividad:** Solución a la solicitud del ciudadano.
- **Transparencia:** Accesibilidad a la información pública y a la realización de trámites, servicios y procedimientos administrativos.

La Gobernación de Arauca ha consolidado el análisis y tabulación de estas encuestas aplicadas de enero a diciembre. Los resultados obtenidos permiten al Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano formular acciones de mejora inmediata en las variables que presenten desviaciones, asegurando que la gestión del servicio no solo cumpla con el estándar ISO, sino con los principios de trato humano digno, no discriminación e inclusión, lenguaje claro, oportunidad y celeridad, transparencia e integridad y orientación al ciudadano.

3.2 Escala Valorativa

La medición de la experiencia ciudadana evalúa los siguientes niveles de interacción:

Excelente	4	Atención proactiva, supera las expectativas y resuelve de manera integral.
Bueno	3	Servicio eficiente, oportuno y con buen trato.
Aceptable	2	Cumple con lo básico, pero presenta rezagos o falta de agilidad.
Malo	1	La atención no cumple con los estándares mínimos, es lenta o descortés.

3.3 Ficha técnica

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	1. Aplicación de encuesta física a través del formato FR-GRMC-AC-02 y aplicación de la encuesta en formato digital a través de GoogleForms habilitado en la entidad por código QR. 2. Aplicación de encuesta digital satisfacción del servicio recursos tecnológicos - SIAC
INSTRUMENTO	1. Encuesta física a través del formato FR-GRMC-AC-02 2. https://forms.gle/pge8iGUE7uuChTrn9 3. SIAC/ Recursos Tecnológicos
UNIVERSO O POBLACIÓN	1. Ciudadanos (clientes externos) que utilizan los servicios o realizan trámites o procedimientos administrativos en la Gobernación de Arauca. 2. Servidores públicos (Clientes internos) que utilizan servicios de soporte
TAMAÑO DE LA MUESTRA	1.911 individuos encuestados
TIPO DE MUESTREO	Muestreo probabilístico estratificado , complementado con un enfoque mixto (cualitativo/cuantitativo)
FECHAS DE APLICACIÓN	Enero a junio de 2026
PERIODO EVALUADO	Primer semestre de 2026

3.4 Resultados Encuestas

Para el primer semestre de la vigencia 2026 se aplicaron las siguientes encuestas:

Tipo de Cliente	No. encuestas aplicadas
Externo - Ciudadano	729
Interno – Servidor público / Contratista	1.182
Total	1.911

Instrumento	No. encuestas aplicadas
Encuesta física formato FR-GRMC-AC-02	680
Encuesta digital formulario Google Forms https://forms.gle/pge8iGUE7uuChTrn9	49
Encuesta digital Recursos Tecnológicos	1.182
Total	1.911

Como puede evidenciarse, debe ampliarse la muestra de ciudadanos que aplican las encuestas, teniendo en cuenta el flujo de ciudadano que se desplaza a la entidad a lo largo de una vigencia. Frente a los instrumentos, sobre la encuesta puede indicarse que el formato físico sigue siendo el más usado, aunque hay una buena acogida y uso del formato digital.

A continuación, se evidencian los motivos de la visita de los ciudadanos (cliente externo) a la Gobernación de Arauca:

Motivo de la visita	Encuestas	Porcentaje
Acceso a trámite o servicio	350	47%
Entrega de correspondencia	53	7%
OTRO (A)	167	23%
PQRSDF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación)	9	1%
Solicitud de información	150	21%
Total	729	100%

También se evidencia el reporte de necesidades de soporte por recursos digitales a servidores públicos y contratistas (cliente interno):

Motivo de la solicitud	Encuestas	Porcentaje
Gestión interna sistemas	142	12,01%
Revisión equipo nuevo	15	1,27%
Solicitud creación de Email	6	0,51%
Solicitud de traslado de ETP	1	0,08%
Solicitud de Publicación en sitio	452	38,24%
Soporte carpeta H	13	1,10%
Soporte correo electrónico	7	0,59%
Soporte de aplicaciones de escritorios instaladas	30	2,54%

Soporte plataformas del estado	22	1,86%
Soporte de problemas de conexión a la red	1	0,08%
Soporte problema físico del equipo	37	3,13%
Soporte problemas de impresora	35	2,96%
Soporte problemas scanner	15	1,27%
Soporte de información interna de sistemas	364	30,80%
Soporte teclado	6	0,51%
Soporte técnico problemas físicos del equipo ops	33	2,79%
Solicitud backup correo	1	0,08%
Soporte problemas de internet	2	0,17%
Total	1.182	100%

El acceso a trámites, servicios o procedimientos es el motivo de visita más común entre los ciudadanos, seguido por otro servicios y solicitud en la información. Se recomienda un proceso de racionalización de trámites y de ampliación de canales de atención que divulguen información frente a estos.

En relación con las solicitudes de recursos tecnológicos, el motivo mas común es soporte técnico: problemas con equipos, impresoras, scanner, plataformas y aplicaciones, seguido de las solicitudes de publicación en la página web de la Gobernación.

La muestra de **1.911 personas** está distribuida en las diferentes dependencias de la Gobernación de la siguiente manera:

Secretaría	Encuestas
DESPACHO DE LA GOBERNACIÓN	155
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	151
OFICINA DE JURIDICA	35
SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y SOSTENIBLE	55
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	69
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL	225
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD CIUDADANA	322
SECRETARÍA DE HACIENDA	272
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	135
SECRETARÍA DE PLANEACION	115
SECRETARÍA GENERAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	377
Total	1.911

Se realiza también el análisis de la información reportada para cada una de las 7 preguntas especificadas en la encuesta a los ciudadanos (clientes externos). 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 es 0.

4. Preguntas Instrumento Vigente: Formato FR-GRMC-AC-02:

4.1. ¿Cómo califica la atención brindada por la Dependencia en su visita?

Frente a la **percepción general** el 78 % de los ciudadanos o clientes externos encuestados consideran que la atención brindada en la Gobernación de Arauca es Excelente, el 14% considera que es Buena, el 7 % considera que es Aceptable y el 1% considera que es Mala.

A continuación, se describe este porcentaje por Secretarías:

Secretaría	E	B	A	M
DESPACHO DE LA GOBERNACIÓN	59%	38%	3%	0%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	83%	16%	1%	0%
OFICINA DE JURIDICA	80%	20%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y SOSTENIBLE	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL	91%	6%	3%	0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD CIUDADANA	96%	3%	0%	1%
SECRETARÍA DE HACIENDA	20%	40%	40%	0%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	82%	18%	0%	0%
SECRETARÍA DE PLANEACION	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA GENERAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	89%	8%	3%	0%
Total	78%	14%	7%	1%

4.2. ¿Cómo califica la orientación recibida para la realización de su trámite, servicio o solicitud?

Frente a la **percepción general** el 81% de los ciudadanos o clientes externos encuestados consideran que recibieron orientación para realizar, el 14% considera que es Buena, el 5% considera que es Aceptable.

A continuación, se describe este porcentaje por Secretarías:

Secretaría	E	B	A	M
DESPACHO DE LA GOBERNACIÓN	55%	41	4	0
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	80%	20%	0%	0%
OFICINA DE JURIDICA	80%	20%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y SOSTENIBLE	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL	86%	11%	3%	0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD CIUDADANA	90%	9%	1%	0%
SECRETARÍA DE HACIENDA	56%	22%	22%	0%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	75%	25%	0%	0%
SECRETARÍA DE PLANEACION	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA GENERAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	92%	7%	1%	0%
Total	81 %	14%	5%	0%

4.3 ¿Cómo califica la facilidad del proceso para llevar a cabo su trámite, servicio o solicitud?

El 76% de los ciudadanos o clientes externos encuestados (**muestra total**) consideran Excelente la facilidad para la realización de los trámites, servicios o solicitudes en la Gobernación de Arauca, el 20% considera que es Buena, 4 % considera que es Aceptable.

A continuación, se describe este porcentaje por Secretarías:

Secretaría	E	B	A	M
DESPACHO DE LA GOBERNACIÓN	50%	46%	4%	0%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	78%	20%	2%	0%
OFICINA DE JURIDICA	80%	20%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y SOSTENIBLE	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL	89%	9%	2%	0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD CIUDADANA	89%	9%	2%	0%
SECRETARÍA DE HACIENDA	20%	60%	20%	0%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	75%	25%	0%	0%
SECRETARÍA DE PLANEACION	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA GENERAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	90%	9%	1%	0
Total	76%	20%	4%	0%

4.4. ¿Cómo califica el tiempo que se tomó la Dependencia para dar respuesta a su solicitud?

Frente a la **percepción general** el 83% de los ciudadanos o clientes externos encuestados consideran que el tiempo que se tomó la dependencia para responder su solicitud fue excelente, el 15% considera que es Bueno y el 2% considera que es Aceptable.

A continuación, se describe este porcentaje por Secretarías:

Secretaría	E	B	A	M
DESPACHO DE LA GOBERNACIÓN	56%	40%	8%	0%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	82%	18%	0%	0%
OFICINA DE JURIDICA	80%	20%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y SOSTENIBLE	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL	88%	10%	1%	1%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD CIUDADANA	86%	12%	2%	0%

SECRETARÍA DE HACIENDA	67%	22%	11%	0%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	77%	23	0%	0%
SECRETARÍA DE PLANEACION	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA GENERAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	81%	19%	0%	0%
Total	83%	15%	2%	0%

4.5. ¿Cómo califica la amabilidad por parte de la Dependencia durante el trámite de su solicitud?

Frente a la **percepción general** el 81% de los ciudadanos o clientes externos encuestados consideran que es excelente la amabilidad de los funcionarios y contratistas de la dependencia, el 17% considera que es Buena, el 2% considera que es Aceptable.

A continuación, se describe este porcentaje por Secretarías:

Secretaría	E	B	A	M
DESPACHO DE LA GOBERNACIÓN	60%	35%	5%	0%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	85%	15%	0%	0%
OFICINA DE JURIDICA	20%	80%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y SOSTENIBLE	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL	91%	6%	2%	1%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD CIUDADANA	96%	3%	1%	0%
SECRETARÍA DE HACIENDA	56%	22%	11%	11%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	79%	21%	0%	0%
SECRETARÍA DE PLANEACION	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA GENERAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	94%	5%	1%	0%
Total	81%	17%	2%	0%

4.6. ¿Cómo califica la claridad en la respuesta a su solicitud?

Frente a la **percepción general** el 86.5% de los ciudadanos o clientes externos encuestados consideran que la información recibida para realizar su trámite, proceso

administrativo o contestar su solicitud por los funcionarios y contratistas de la dependencia fue clara, el 11.8% considera que es Buena y el 1.7% considera que es Aceptable.

A continuación, se describe este porcentaje por Secretarías:

Secretaría	E	B	A	M
DESPACHO DE LA GOBERNACIÓN	58%	38%	4%	0%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	88%	12%	0%	0%
OFICINA DE JURIDICA	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y SOSTENIBLE	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL	88%	10%	2%	0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD CIUDADANA	92%	7%	1%	0%
SECRETARÍA DE HACIENDA	56%	33%	11%	0%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	77%	23%	0%	0%
SECRETARÍA DE PLANEACION	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA GENERAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	92%	7%	1%	0%
Total	86.5%	11.8%	1.7%	0%

4.7. ¿Cómo califica el dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió?

Frente a la **percepción general** el 85% de los ciudadanos o clientes externos encuestados consideran que hay dominio de la información suministrada por los funcionarios y contratistas de la dependencia, el 11.3% considera que es Buena y el 3.7% considera que es Aceptable.

A continuación, se describe este porcentaje por Secretarías:

Secretaría	E	B	A	M
DESPACHO DE LA GOBERNACIÓN	58%	36%	6%	0%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	86%	14%	0%	0%
OFICINA DE JURIDICA	80%	20%	0%	0%

SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y SOSTENIBLE	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL	88%	9%	2%	0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD CIUDADANA	92%	7%	1%	0%
SECRETARÍA DE HACIENDA	56%	22%	22%	0%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	81%	10%	9%	0%
SECRETARÍA DE PLANEACION	100%	0%	0%	0%
SECRETARÍA GENERAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	93%	6%	1%	0%
Total	85%	11.3%	3.7%	0%

4.8 ¿Cómo resultado de su visita, su necesidad fue solucionada?

El 92.3% de los ciudadanos o clientes externos encuestados (muestra total) consideran que su necesidad fue solucionada y el 7.7 % considera que No.

A continuación, se describe este porcentaje por Secretarías:

Secretaría	Si	No
DESPACHO DE LA GOBERNACIÓN	100%	0%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	80%	20%
OFICINA DE JURIDICA	100%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y SOSTENIBLE	100%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	90%	10%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL	73%	27%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD CIUDADANA	100%	0%
SECRETARÍA DE HACIENDA	90%	10%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	83%	17%
SECRETARÍA DE PLANEACION	100%	0%
SECRETARÍA GENERAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	99%	1%
Total	92.3%	7.7%

Recomendaría los trámites y/o servicios en la Gobernación.

El 95.1% de los ciudadanos o clientes externos encuestados (muestra total) recomendaría los trámites y/o servicios de la Gobernación y el 4.9% no lo haría.

A continuación, se describe este porcentaje por Secretarías:

Secretaría	Si	No
DESPACHO DE LA GOBERNACIÓN	100%	0%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	76%	24%
OFICINA DE JURIDICA	100%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y SOSTENIBLE	100%	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	100%	0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL	100%	0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD CIUDADANA	98%	2%
SECRETARÍA DE HACIENDA	89%	11%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	87%	13%
SECRETARÍA DE PLANEACION	100%	0%
SECRETARÍA GENERAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	96%	4%
Total	95.1%	4.9%

Al consolidar el promedio de la escala de valoración para la encuesta se obtienen los siguientes resultados:

Pregunta	E	B	A	M
1. ¿Cómo califica la atención brindada por la Dependencia en su visita?	78%	14%	7%	1%
2. ¿Cómo califica la orientación recibida para la realización de su trámite, servicio o solicitud?	81%	14%	5%	0%
3. ¿Cómo califica la facilidad del proceso para llevar a cabo su trámite, servicio o solicitud?	76%	20%	4%	0%
4. ¿Cómo califica el tiempo que se tomó la Dependencia para dar respuesta a su solicitud?	83%	15%	2%	0%

5. ¿Cómo califica la amabilidad por parte de la Dependencia durante el trámite de su solicitud?	81%	17%	2%	0%
6. ¿Cómo califica la claridad en la respuesta a su solicitud?	86.5%	11.8%	1.7%	0%
7. ¿Cómo califica el dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió?	85%	11.3%	3.7%	0%
Promedio Consolidado	81.50%	14.73%	3.63%	0.14%

Pregunta	Si	No
¿Cómo resultado de su visita, su necesidad fue solucionada?	91%	9%
Recomendaría los trámites y/o servicios en la Gobernación.	93%	7%
Promedio Consolidado	92%	8%

Estos porcentajes son calculados frente a encuestas físicas y digitales realizadas a ciudadanos o clientes externos. Es importante resaltar que la cantidad de muestras por dependencias varía, es decir, en algunas áreas se realizaron más encuestas que en otras, por lo que estos porcentajes deben leerse de manera individual por dependencia y no de manera comparativa y clasificatoria.

Para el caso de los clientes internos o funcionarios y/o contratistas la escala de clasificación usada para las 1.182 encuestas realizadas es la siguiente:

Escala	Cantidad
Sobresaliente	995
Notable	63
Bien	45
Deficiente	6
Insuficiente	4
Sin calificación	69
Total	1.182

De acuerdo con la tabla anterior, el 84,14% de los encuestados indican que el servicio prestado por el área de Tecnología perteneciente a la Secretaría General y Desarrollo Institucional es sobresaliente, Notable el 5,33%, Bien el 3.81 %, Insuficiente el 0,34 Deficiente el 0,51 y sin calificación el 5,84%

5. CONCLUSIONES

- La ciudadanía percibe un servicio mayoritariamente positivo y confiable. Los resultados consolidados evidencian un alto nivel de satisfacción y confianza en la prestación del servicio al ciudadano por parte de la Gobernación del Departamento de Arauca, registrando un 96,23 % de favorabilidad. Específicamente, el 81,50 % de las evaluaciones se ubican en el rango "Excelente" y el 14,73 % en "Bueno", confirmando que la entidad cumple de manera efectiva su propósito misional, resuelve adecuadamente los requerimientos de los usuarios y afianza un relacionamiento institucional transparente y oportuno
- La solución efectiva de las necesidades es uno de los principales logros. El 92.3 % de los ciudadanos manifestó que su necesidad fue solucionada y el 95.1 % recomendaría los trámites y servicios de la entidad. Estos resultados confirman una experiencia satisfactoria que fortalece la credibilidad, la transparencia y el relacionamiento estratégico de la administración departamental con la ciudadanía.
- El uso del formato digital avanza, pero el formato físico sigue siendo predominante. Aunque se evidencia una buena aceptación del canal digital mediante código QR y Google Forms, el formato físico continúa siendo el más utilizado. Esto muestra una oportunidad para seguir fortaleciendo la cultura digital, sin excluir a quienes prefieren o requieren atención presencial.
- El servicio a clientes internos en tecnología es altamente valorado. El 84,18 % de los servidores públicos calificó el servicio tecnológico como sobresaliente. Este resultado evidencia un soporte interno sólido, clave para el buen funcionamiento de los procesos misionales y de atención al ciudadano.

6. ACCIONES DE MEJORA

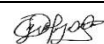
- Ampliar la muestra de encuestas ciudadanas mediante estrategias más visibles y amigables (gestores de atención, mensajes cortos, acompañamiento en sala), para lograr una medición aún más representativa del flujo real de usuarios.
- Continuar incentivando el uso del código QR y la encuesta digital, garantizando accesibilidad, lenguaje claro y apoyo a personas con dificultades tecnológicas, sin reemplazar totalmente el canal físico.

7. RECOMENDACIONES

- Seguir Fortaleciendo la carta de trato digno o el manual del ciudadano de la entidad implementado, con el fin de consolidar una cultura organizacional orientada en la amabilidad y el trato empático en todos los puntos de atención. Para esto se sugiere implementar espacios periódicos de sensibilización y formación en servicio humanizado, comunicación empática y manejo de situaciones difíciles, priorizando las dependencias con mayor flujo de ciudadanos.
- Optimizar requisitos, pasos y tiempos, y fortalecer la divulgación previa de la información a través de la página web, redes institucionales y señalización interna, reduciendo visitas presenciales solo para solicitudes de información.
- Mantener las comunicación y socialización de los resultados con cada área y formular acciones puntuales, realistas y medibles, que respondan a sus propios resultados y contextos de atención, fortaleciendo la corresponsabilidad institucional.



MAURICIO ALBERTO REYES CASTILLO
Auditor interno S.G.C bajo la norma ISO 9001 2015
Líder proceso Gestión del riesgo y la mejora continua

	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
Proyectó:	Geison Jose Oviedo Osorio	Profesional de Apoyo - Cont 296	
Revisó:	Shakira Alexandra Morales Perez	Profesional de Apoyo - Cont 308	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustados a las normas y disposiciones legales vigentes, y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			