



Departamento del Quindío



**SECRETARÍA DE  
PLANEACIÓN**



**ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE  
I SEMESTRE 2019**

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

Gobernación del Quindío  
Calle 20 No. 13-22  
Armenia Quindío

Paisaje Cultural Cafetero  
Patrimonio de la Humanidad  
Declarado por la UNESCO

PBX: 7417700  
[www.quindio.gov.co](http://www.quindio.gov.co)



Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO GENERAL Y ALCANCE.....	6
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
2.2. ALCANCE.....	6
3. FICHA TÉCNICA.....	7
4. GENERALIDADES DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO.....	8
5. RESULTADOS EN GRÁFICAS ESTADÍSTICAS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO.....	9
5.1. DATOS DE LOS USUARIOS.....	9
5.1.1. SEXO.....	9
5.1.2. EDAD.....	10
5.1.3. ENFOQUE POBLACIONAL.....	10
5.2. PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO	11
5.2.1. PROMEDIO GENERAL POR SECRETARÍAS ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO.....	12
5.2.2. PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL POR VARIABLE.....	13
5.3. PROMEDIOS GENERALES POR SECRETARÍA.....	15
5.3.1. SECRETARÍA DE AGRICULTURA.....	15
5.3.2. SECRETARÍA DE CULTURA.....	16
5.3.3. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.....	17
5.3.4. SECRETARÍA DE FAMILIA.....	18
5.3.5. SECRETARÍA PRIVADA.....	19



Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



5.3.6. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN.....	20
5.3.7. SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA.....	21
5.3.8. SECRETARIA JURIDICA.....	22
5.3.9. SECRETARÍA DE TURISMO.....	23
5.3.10 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA.....	24
5.3.11. SECRETARÍA DE HACIENDA.....	25
5.3.12. SECRETARÍA DE SALUD.....	26
5.3.13. SECRETARÍA DEL INTERIOR.....	27
5.3.14. SECRETARÍA TIC.....	28
5.4. RESULTADOS CALIFICACION PORCENTUAL POR SECRETARIAS.....	29
5.4.1 SECRETARIA DE AGRICULTURA.....	29
5.4.2 SECRETARIA DE CULTURA.....	31
5.4.3. SECRETARIA DE EDUCACION.....	33
5.4.4. SECRETARIA DE FAMILIA.....	35
5.4.5. SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA.....	37
5.4.6. SECRETARIA DE JURIDICA Y CONTRATACION.....	39
5.4.7. SECRETARIA DE TURISMO.....	42
5.4.8 SECRETARIA ADMINISTRATIVA.....	45
5.4.9. SECRETARIA PRIVADA.....	48
5.4.10. SECRETARIA DE HACIENDA.....	51
5.4.11 SECRETARIA DE PLANEACIÓN.....	54
5.4.12. SECRETARIA DE SALUD.....	57
5.4.13 SECRETARIA DEL INTERIOR.....	61
5.4.14 SECRETARIA TIC.....	64
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68



Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE  
PLANEACIÓN



## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

### 1. INTRODUCCIÓN

La Administración Departamental en su constante compromiso de mejoramiento continuo de los diversos procesos y procedimientos; siempre está atenta en conocer de primera mano la percepción de los usuarios frente a los servicios que presta la entidad territorial a través de cada Secretaría.

En ese sentido, la medición de la satisfacción del cliente forma parte de las metas establecidas en el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la política de calidad de la Administración Departamental, esto con el fin de brindar un mejor servicio al ciudadano, respetando los derechos y deberes de la comunidad quindiana.

El procedimiento medición de la satisfacción del cliente externo P-PLA-73, se aplica a través del diligenciamiento de la encuesta correspondiente al formato F-PLA-24 denominado, calificación y evaluación del servicio, la cual consta de 12 preguntas que abordan 4 dimensiones importantes dentro de lo que se considera un servicio con atributos óptimos de calidad.

De esta manera, cada semestre se logra medir, identificar, analizar los factores más determinantes que perciben los ciudadanos respecto a los servicios que la entidad territorial ofrece para su bienestar.

Se consideraron cuatro criterios para ser objeto de valoración por parte de los ciudadanos en cuanto al servicio que presta la Administración Departamental, como:

- 1 En cuanto al servicio: hace referencia a la oportunidad de la atención, respuesta oportuna e información recibida como respuesta.
2. En cuanto al personal: hace referencia al conocimiento y dominio del tema, amabilidad, disponibilidad de los funcionarios y calificación general del servicio prestado.



Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



2. En cuanto a las instalaciones: este ítem se solicita responder si el ciudadano recibió el servicio en las instalaciones de la Administración Departamental y hace referencia al acceso, al espacio físico, comodidad y a la orientación para llegar a las dependencias.

4. En cuanto a la transparencia y gestión de la información: hace referencia a la navegación y el acceso a las diferentes secciones que hacen parte del portal web de la Gobernación del Quindío, calidad de los servicios y la información publicada en el portal web de la entidad territorial y a la sección de PQR's (Peticiónes – Quejas y Reclamos).

Igualmente y con el fin de tener una mayor información respecto a los ciudadanos que reciben los servicios de la Administración Departamental, se amplió los datos solicitados del usuario, para una mejor caracterización, por tanto se requiere la edad, nivel educativo y enfoque diferencial.

Este es el informe del primer ejercicio de medición del servicio del cliente externo que se realiza en el 2019, con el propósito de conocer la percepción de la comunidad frente al servicio ofrecido y así establecer estrategias efectivas para una mejora continua.



Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE  
PLANEACIÓN



## 2. OBJETIVO GENERAL Y ALCANCE

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar la medición para evaluar el grado de satisfacción del cliente interno y/o externo, respecto a los servicios prestados por la Administración Central departamental del Quindío, con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

### 2.2. ALCANCE

La medición de la satisfacción del cliente interno y/o externo inicia desde el momento en que éste acude a la Administración a solicitar cualquiera de los servicios que presta en desarrollo de su misión, hasta el momento en que se termina el servicio y el usuario informa sobre su conformidad. Este procedimiento es aplicable a todas las PQRD, trámites y procedimientos administrativos manifestado por el Cliente interno y/o externo y comprende desde la recepción de la queja hasta el seguimiento de la solución.



Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 3. FICHA TÉCNICA

**3.1. Nombre:** Calificación y evaluación del servicio.

**3.2. Metodología:** La tabulación de la Encuesta de calificación y evaluación del servicio, (formato F-PLA-24), se realizó de acuerdo con la información consignada en las encuestas diligenciadas por los usuarios y ciudadanos que requirieron los servicios de las dependencias de la Administración Departamental.

**3.3. Variables:**

- a. Servicio
- b. Personal.
- c. Instalaciones
- d. transparencia y gestión de la información

**3.4. Periodo evaluado:** primer semestre vigencia 2019

**3.5. Población Encuestada:** 350 personas, 25 personas por cada Secretaría.

**3.6. Secretarías donde se aplicó el instrumento:**

Secretaría Privada, Administrativa, Salud, Planeación, Educación, Familia, Interior, Hacienda, Infraestructura, Jurídica, Agricultura, Cultura, Turismo y la nueva Secretaría de las TIC.

Es de aclarar que la Secretaría de Representación Judicial, Control Interno Disciplinario y Control Interno de Gestión; no se incluyeron para la recolección de datos, ya que argumentaron que debido a su misionalidad no tenían contacto con clientes externos.

**3.7. Dependencia:** MIPG, Modelo integrado de Planeación y Gestión de la Secretaría de Planeación.

**3.8. Responsables:** Diana Milena López Martínez, Pedro Felipe Salazar Carvajal, Gloria Eugenia Castaño Londoño.

**3.9. Fecha:** 01/07/2019

Gobernación del Quindío  
Calle 20 No. 13-22  
Armenia Quindío

Paisaje Cultural Cafetero  
Patrimonio de la Humanidad  
Declarado por la UNESCO

PBX: 7417700  
[www.quindio.gov.co](http://www.quindio.gov.co)



Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 4. GENERALIDADES DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

La Administración Departamental del Quindío a través de la Secretaría de Planeación y con el objetivo claro de cumplir con las metas establecidas en el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, dispuso la aplicación de la Encuesta de calificación y evaluación del servicio F-PLA-24, con el fin de consolidar aportes y sugerencias resultantes de la valoración de los ciudadanos y la comunidad, tendientes al mejoramiento continuo de todos los procesos de la administración departamental del Quindío.

Vale la pena resaltar el momento previo del proceso, que se caracterizó por brindar el espacio nuevamente para que los enlaces de MIPG de cada Secretaría y dependencia, pudieron hacer aportes y sugerencias, que al final fueron significativos para el rediseño del instrumento de medición F-PLA-24 Versión 5.

Para determinar el tamaño, se solicitó a la Secretaría Administrativa el promedio de personas que ingresan a la Administración Departamental, los datos aportados por la Secretaría de TIC, fueron los del promedio de ingreso por el registro magnético de los torniquetes, correspondiente a los meses de agosto, julio y junio del año 2019.

Margen:	5%
Nivel de confianza:	95%
Población:	9005
Tamaño de muestra:	350

### TAMAÑO DE LA MUESTRA I SEMESTRE DE 2019 = 350

Debido a que el muestreo estratificado arrojó un número poco representativo de encuestas de acuerdo a la ponderación de cada secretaría, lo cual no sería significativo y sesgaría los resultados de la encuesta, se decidió el uso del muestreo desproporcionado (no ponderado) para disminuir los sesgos e imprecisiones en los resultados.





Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



El muestreo desproporcionado constituye una técnica del muestreo probabilístico, utilizada para abordar las dificultades que deben enfrentar los investigadores con las muestras estratificadas de tamaños desiguales.

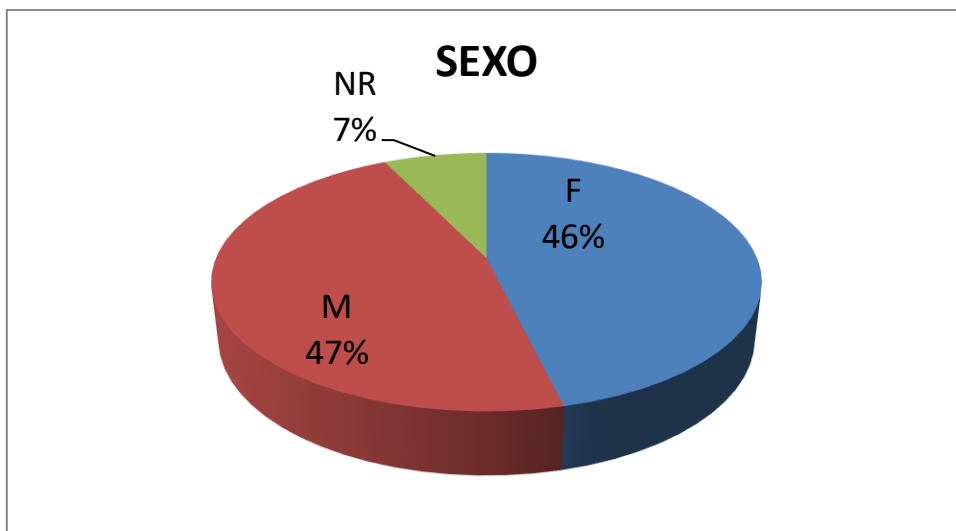
Con la cifra de 359 encuestas por aplicar, a cada secretaría le correspondió aplicar un número de 25 encuestas.

### 5. RESULTADOS EN GRÁFICAS ESTADÍSTICAS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

#### 5.1. DATOS DE LOS USUARIOS

##### 5.1.1. SEXO

El 47 % de los encuestados es de sexo masculino y el 46 % de sexo femenino, 7% no respondió a este ítem ni dio su nombre, por tanto no se pudo determinar que sexo era.





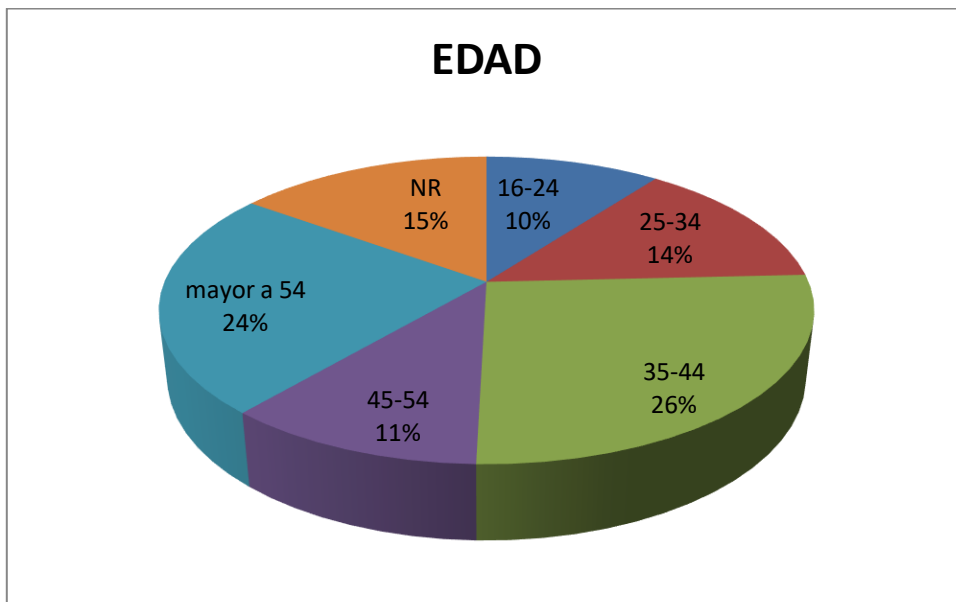
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

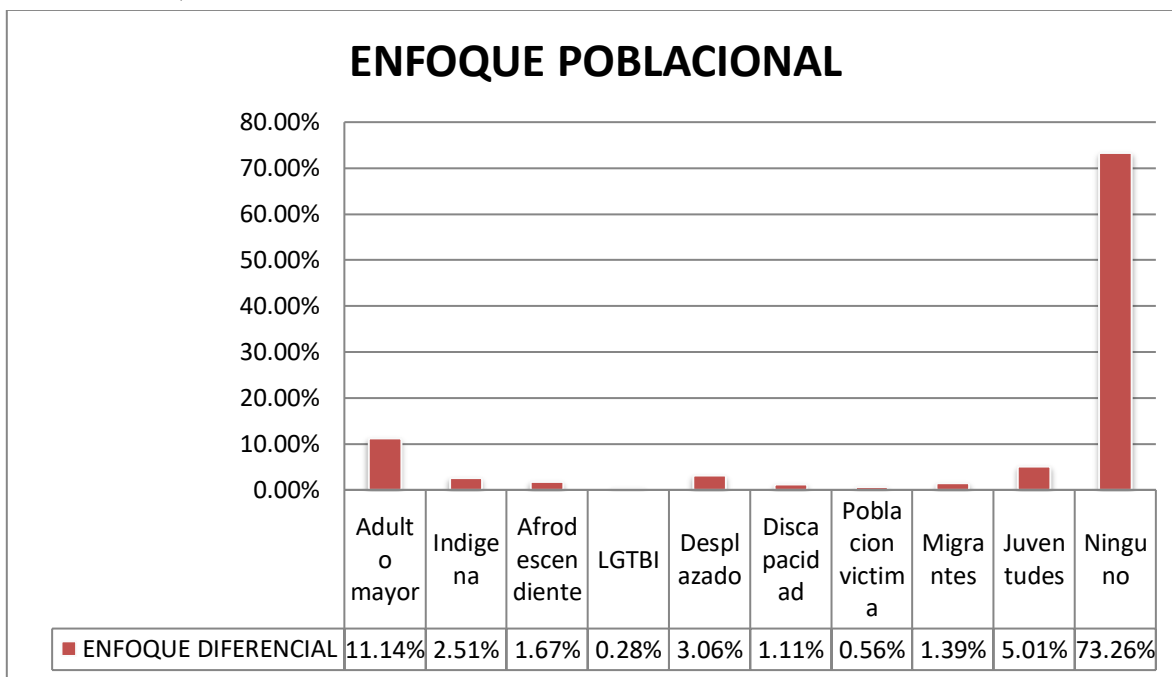


### 5.1.2. EDAD



Las personas que más acudieron a los servicios que ofrece la Administración Departamental, tienen edad entre los 35 y mayores de 54 años, representando un 61% de los encuestados; por su parte un 24% son personas menores de 34 años.

### 5.1.3. ENFOQUE POBLACIONAL





Departamento del Quindío



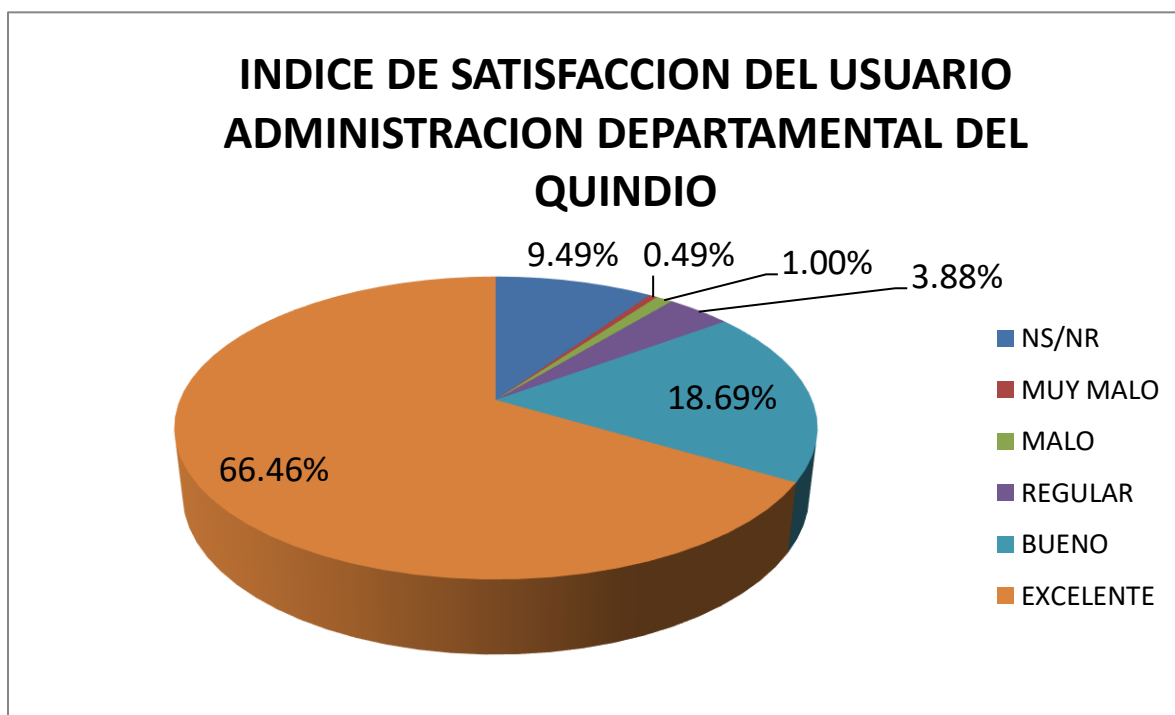
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Respecto al enfoque diferencial, fue uno de los ítems que se ampliaron en esta última versión de la encuesta para el I semestre del 2019; sin embargo es de anotar que son datos de respuesta opcional por lo que un 73% de los encuestados no contestaron dicha información.

No obstante, se puede evidenciar que un 11% de los encuestados son adultos mayores; un 5% son juventudes y un 3% son personas en condiciones de desplazamiento.

### 5.2 PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO



El índice promedio general departamental, en cuanto a la percepción de los servicios prestados por la entidad indica que un 66.46% de los usuarios considera que el servicio prestado es excelente; un 18,69% calificó el servicio como bueno; por lo tanto la valoración positiva es del 85,15%. Así mismo, un 3.88% considera un servicio regular; un 1% determina un servicio malo y un 0.49% como muy malo. De igual manera, se puede evidenciar que un 9.49% de los encuestados no respondieron.



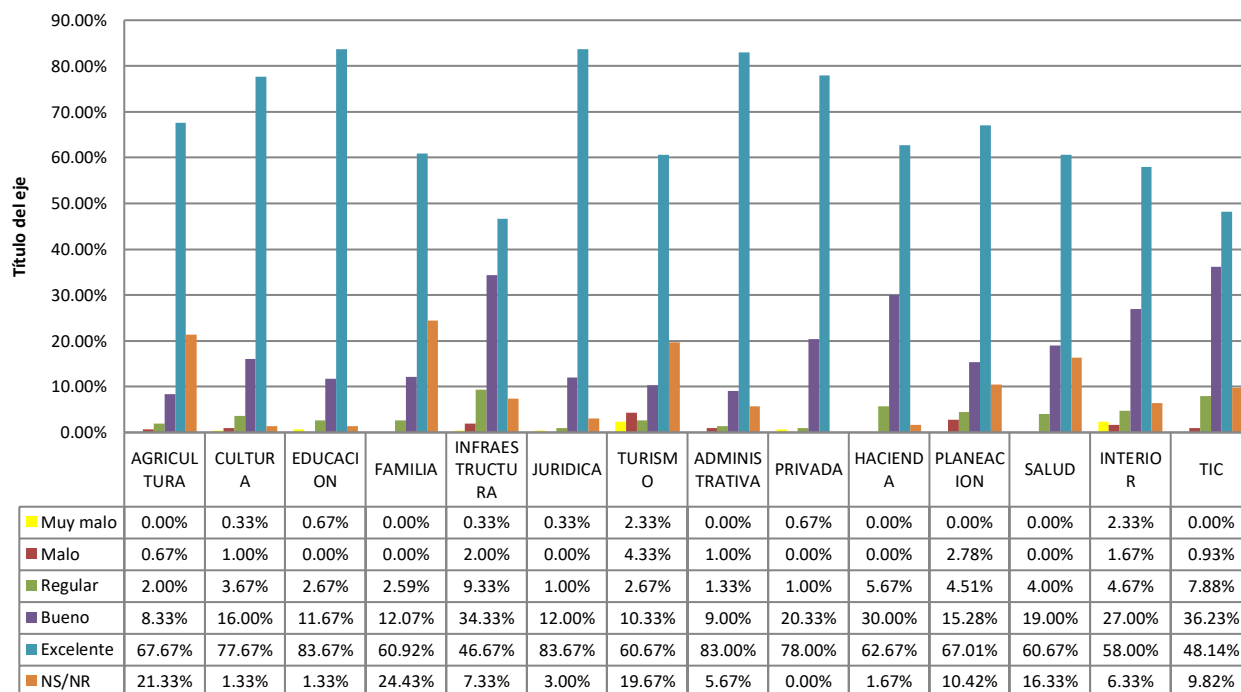
Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### Promedio Índice de Satisfacción del Usuario por Secretarías de la Administración Departamental



#### 5.2.1 PROMEDIO GENERAL POR SECRETARÍAS ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

De conformidad con la gráfica y las tablas, son seis las Secretarías que registran una calificación promedio positiva entre Excelente y Buena superior al 90% en cuanto a la percepción de satisfacción por parte de los usuarios externos, siendo la Secretaría Privada la mejor calificada con una valoración positiva del 98%, le siguen con calificaciones altas Similares la Secretaría de Jurídica con un 95.67%; Educación con un 95.34%; Cultura con una calificación positiva de un 93.67%; Hacienda con un 92.67% y Administrativa con un 92%.



Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

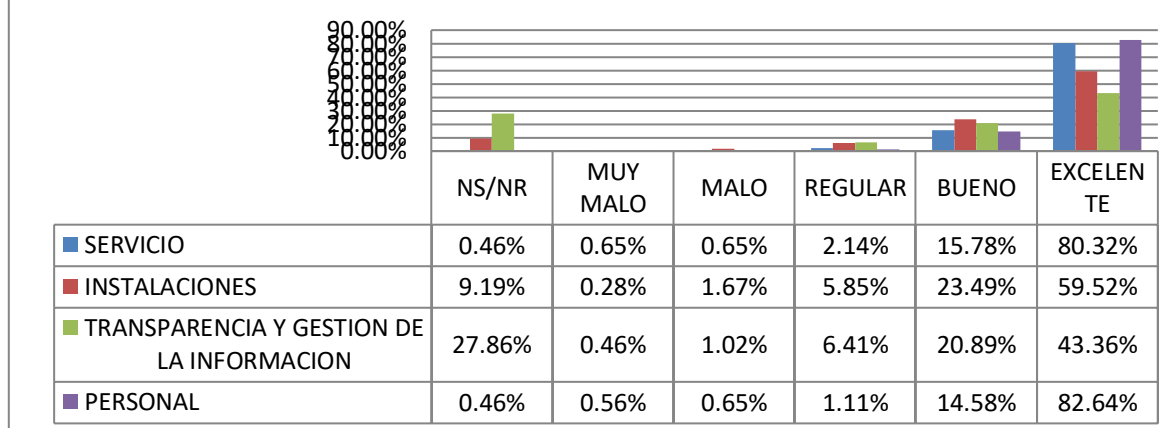


Las Secretarías que registran una moderada (buena) Calificación sobre el 80% son las Secretarías de Interior con un 85%; TIC con un 84.37%; Planeación con un 82.29% y Secretaría de Infraestructura con un 81%.

Las Secretarías que registran una regular calificación promedio por debajo del 80% son la Secretarías de Salud con un 79.67%; Agricultura con un 76%; Familia con un 72.99% y Turismo con un 71%.

### 5.2.2 PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL POR VARIABLE

#### Resultados Generales Satisfacción del Usuario por Variable Administración Departamental



Los resultados por variable muestran que las mejor calificadas entre Excelente y Buena son el ítem de Personal con un 97.22%; seguida por calificación la variable de Servicio con un 96.1%; continua Instalaciones con una calificación de un 83.01% y con un 64.25% está la variable de Transparencia, esta última es de anotar que un 27.86% de los encuestados no contestaron.



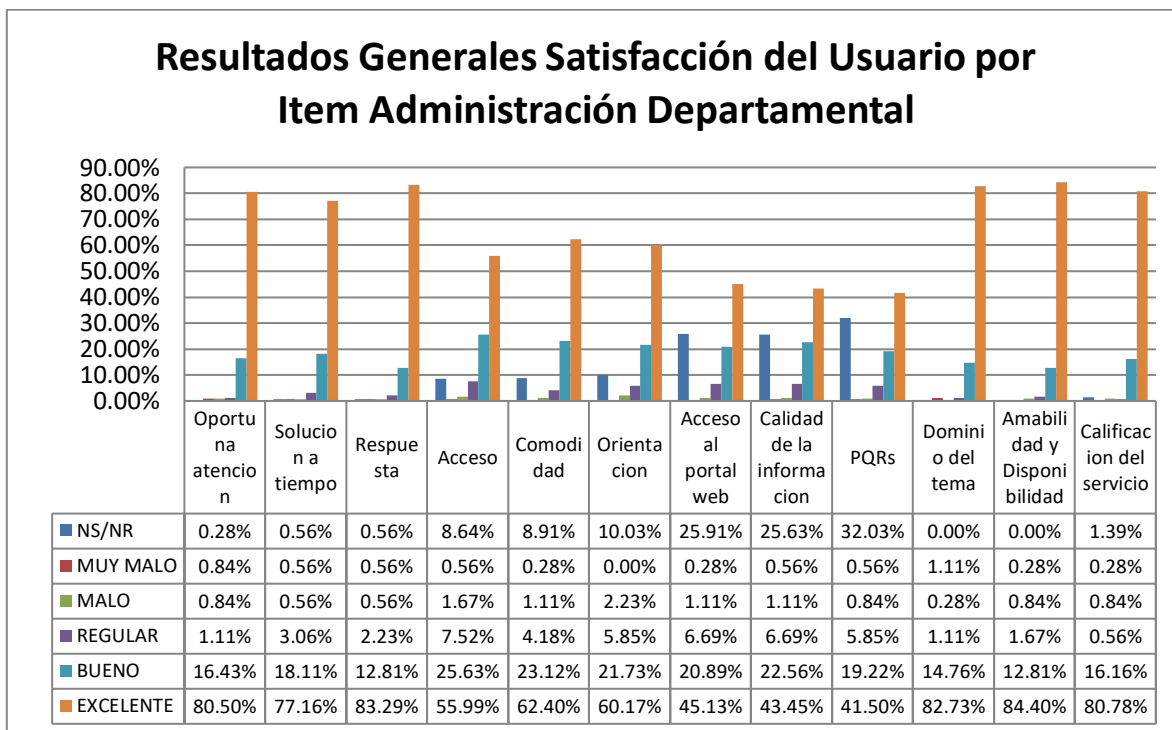
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.2.3 PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL POR ÍTEM



En cuanto a los resultados generales por ítem, se puede evidenciar que hay un alto registro de percepción positiva en los ítems de prestación del servicio, como son oportuna atención, solución a tiempo y respuesta recibida además de una calificación positiva en el ítem de personal donde se evaluó el dominio del tema, la amabilidad, disponibilidad y la calificación del servicio.

De igual manera se puede identificar que se presentó un alto porcentaje de personas que no respondieron el ítem de Transparencia y página web, lo que puede indicar que no se manejan los suficientes trámites a través de esta tecnología.



Departamento del Quindío

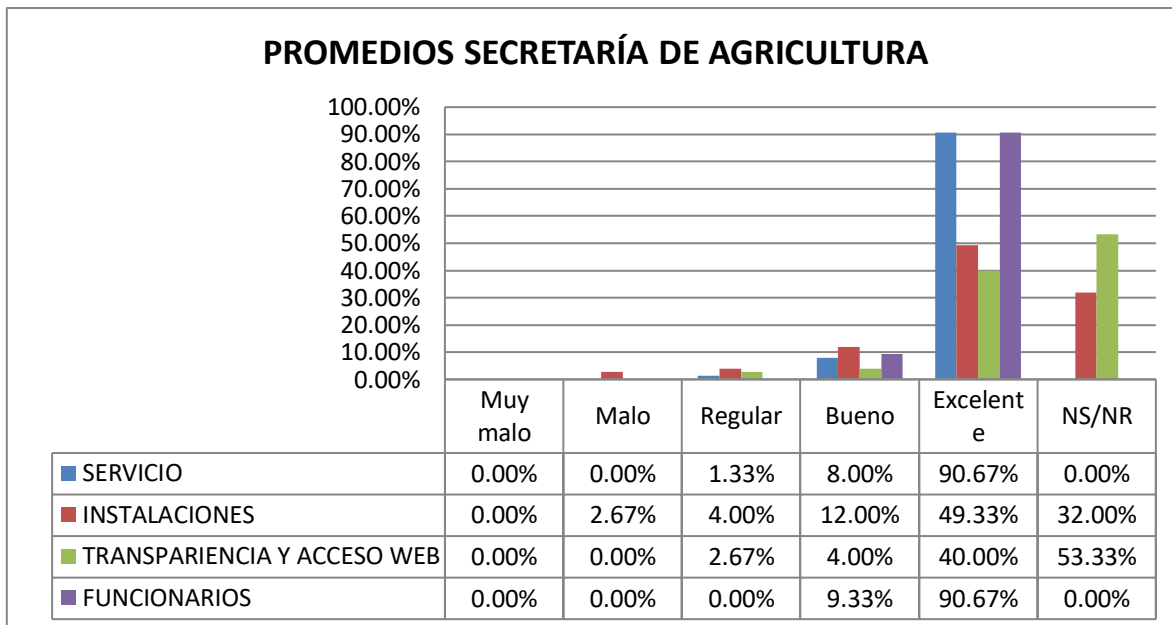


## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3 PROMEDIOS GENERALES POR SECRETARÍA

#### 5.3.1 SECRETARÍA DE AGRICULTURA



En la Secretaría de Agricultura, la variable de los funcionarios en cuanto al conocimiento, dominio del tema, amabilidad y disponibilidad del personal además de la variable del servicio prestado, fueron los aspectos mejor calificados, con un 100% y 98.67% respectivamente. Con relación a la Transparencia y acceso a la información pública vía web, tuvo un porcentaje de 53.33% de usuarios que no respondieron lo que puede significar que aún los usuarios no ven atractiva este medio tecnológico para realizar consultas o trámites.



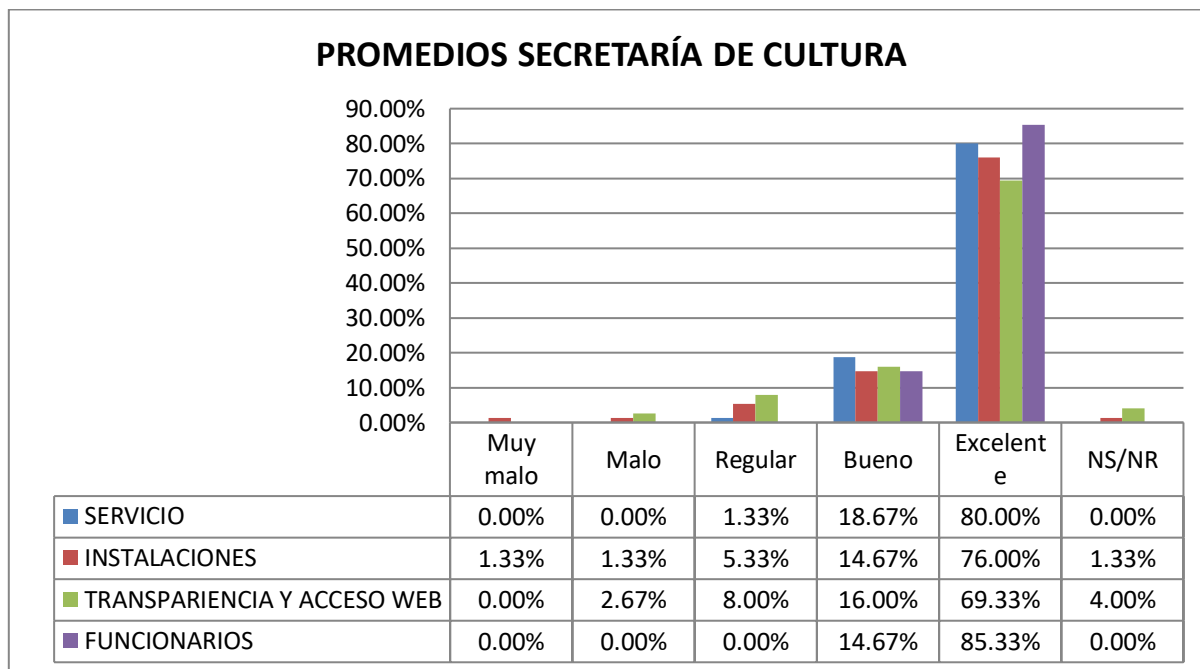
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.2. SECRETARÍA DE CULTURA



En la gráfica se observa una calificación, entre Excelente y buena, en la percepción del servicio en la Secretaría de Cultura, con un 98.67%; de igual manera, los usuarios encuestados calificaron entre Excelente y buena, al personal de la Secretaría, con un 100%. Así mismo, la calificación tanto de las instalaciones como transparencia, los usuarios calificaron positivamente con un 90.67% y un 85.33% respectivamente.





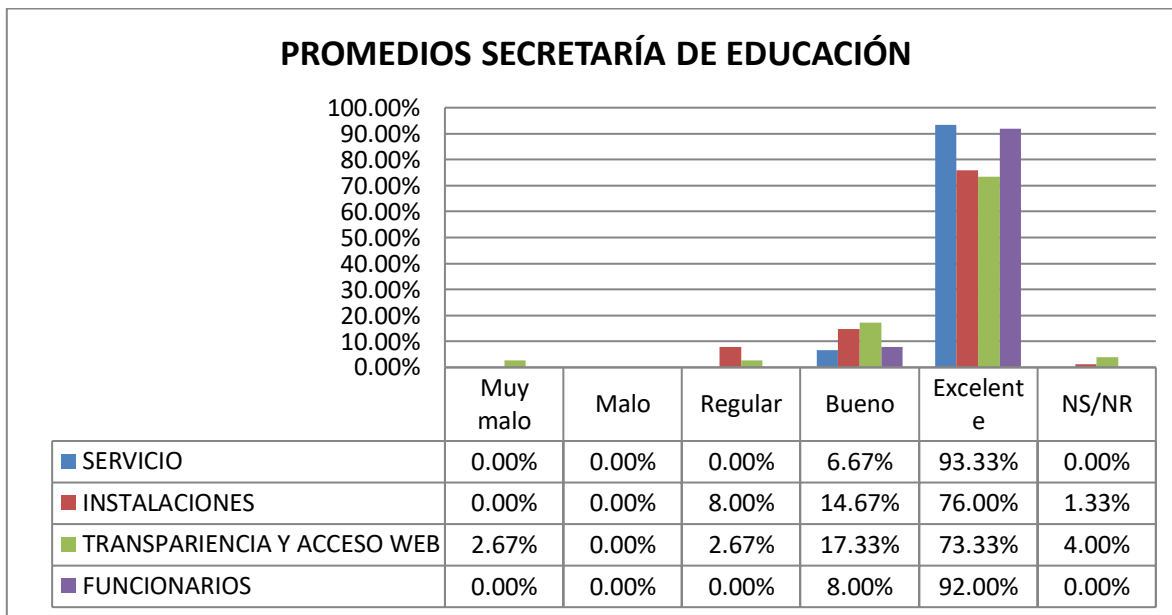
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.3. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



Los resultados promedio de la Secretaría de Educación registran porcentajes altos, un 100% de los usuarios calificó excelente y bueno el aspecto del personal, misma calificación que se obtuvo en lo concerniente al servicio.

Es de resaltar que el ítem de transparencia fue calificado positivamente con un 90.66%; calificación similar del ítem de instalaciones con un 90.67%.



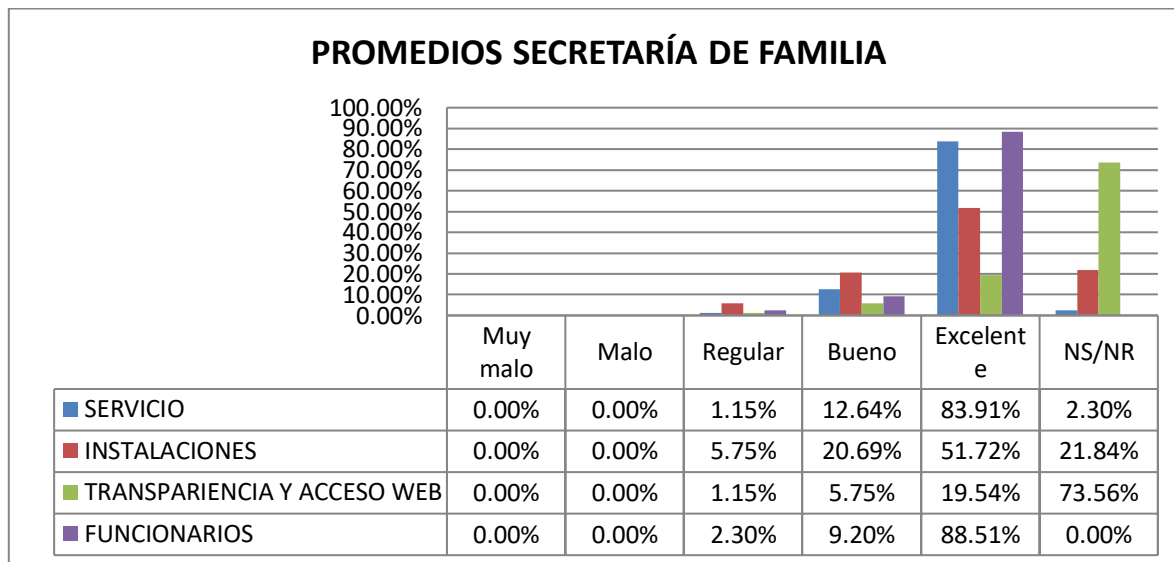
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.4. SECRETARÍA DE FAMILIA



Se puede analizar en los resultados de la Secretaría de Familia, el aspecto mejor calificado entre bueno y excelente, fue el de los funcionarios con un 97.71%; siguiéndolo el aspecto del servicio con una calificación del 96.55%.

Por su parte, el aspecto de la transparencia y acceso a la información pública vía web no fue respondido por un 73,56% de los usuarios, porcentaje significativo para identificar que en su mayoría de los usuarios no utilizan este medio tecnológico.



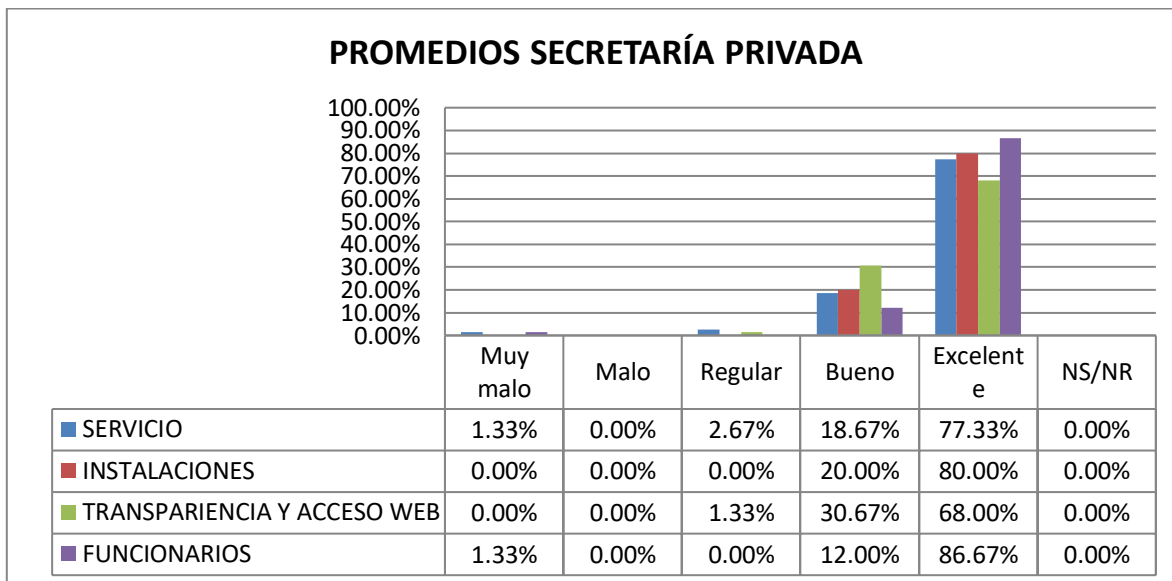
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.5 SECRETARÍA PRIVADA



En la calificación de la Secretaría Privada, se puede observar que el aspecto de los funcionarios registró una calificación importante entre excelente y buena por parte de los usuarios con un 98,67%; igual calificación obtuvo el ítem de transparencia y gestión de la información pública.

Respecto a las instalaciones, este ítem obtuvo un 100% de calificación positiva entre buena y excelente; siendo la calificación más alta de esta Secretaría y el ítem del servicio tuvo una calificación del 96%.



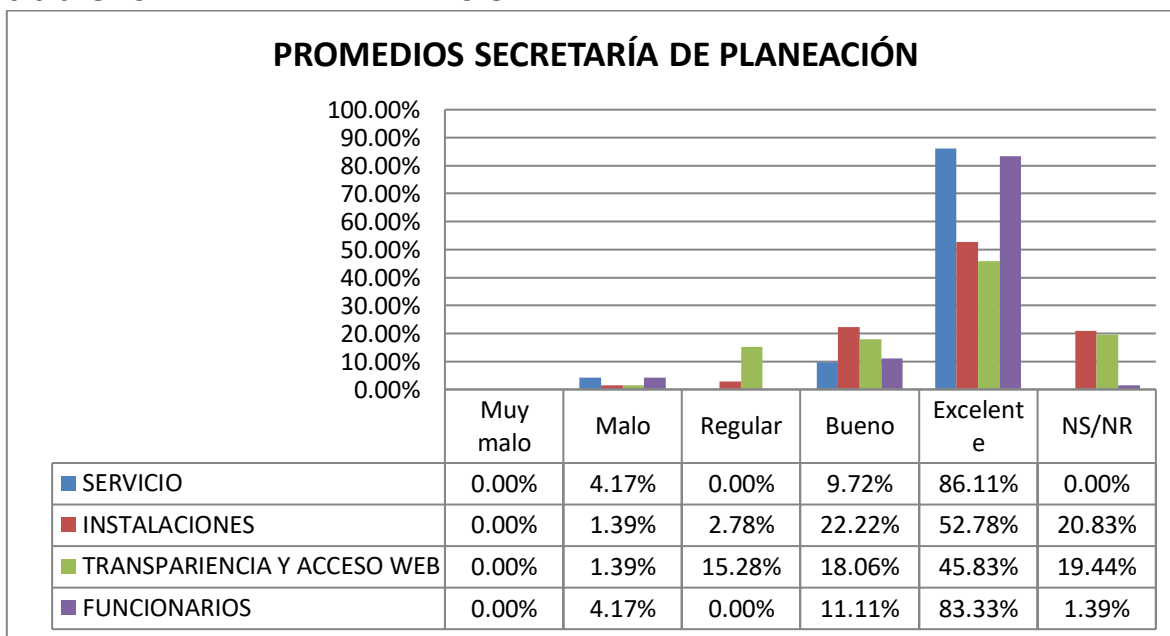
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.6. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



En la Secretaría de Planeación, se registra un alto porcentaje, entre bueno y excelente la valoración hacia los funcionarios con un 94.44%; en cuanto al servicio un 95.83% de los encuestados lo calificaron entre bueno y excelente.

Por su parte, en el aspecto de las instalaciones, se obtuvo una calificación del 75%, aunque es de resaltar que un 20,83% de las personas encuestadas se abstuvieron de responder este ítem, esto puede presentarse ya que la Secretaría de Planeación realiza asesorías técnicas en los municipios, dándole a los usuarios la facilidad de recibir asesoría sin tenerse que desplazar a la Gobernación del Quindío.

Por último, se encuentra el aspecto de transparencia y acceso a la página web, donde presenta una calificación de un 63.89%.



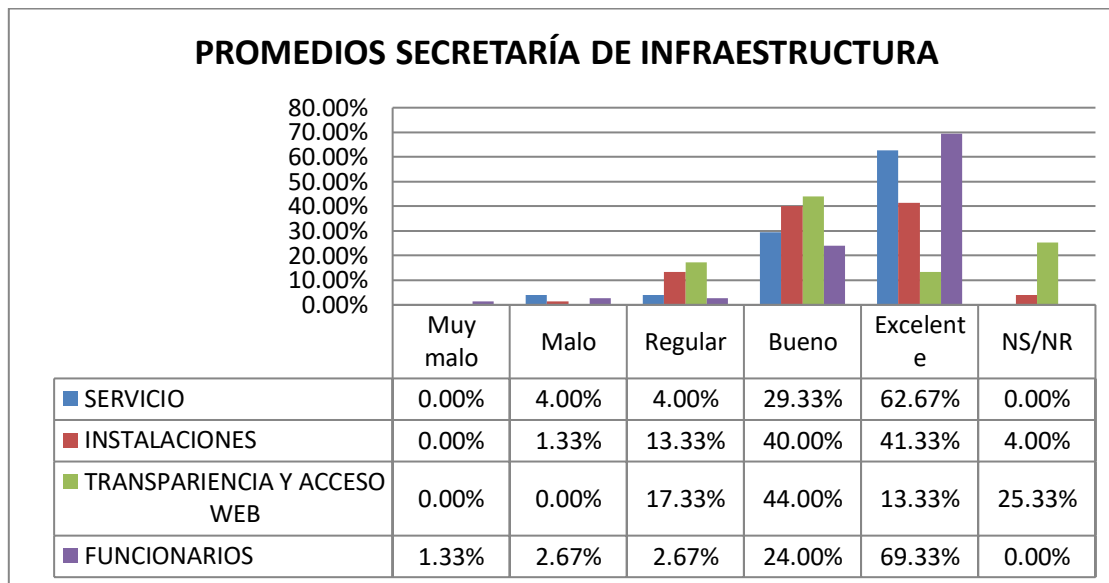
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.7. SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA



La Secretaría de Infraestructura, registró en el aspecto de los funcionarios una calificación de excelente por parte del 93,33% de los usuarios encuestados, seguido del servicio con excelente por parte del 92% de los encuestados.

El aspecto de las instalaciones fue valorado por un 81.33% y el aspecto de transparencia y acceso a la información vía web registró un 25,33% de encuestados que no respondieron.



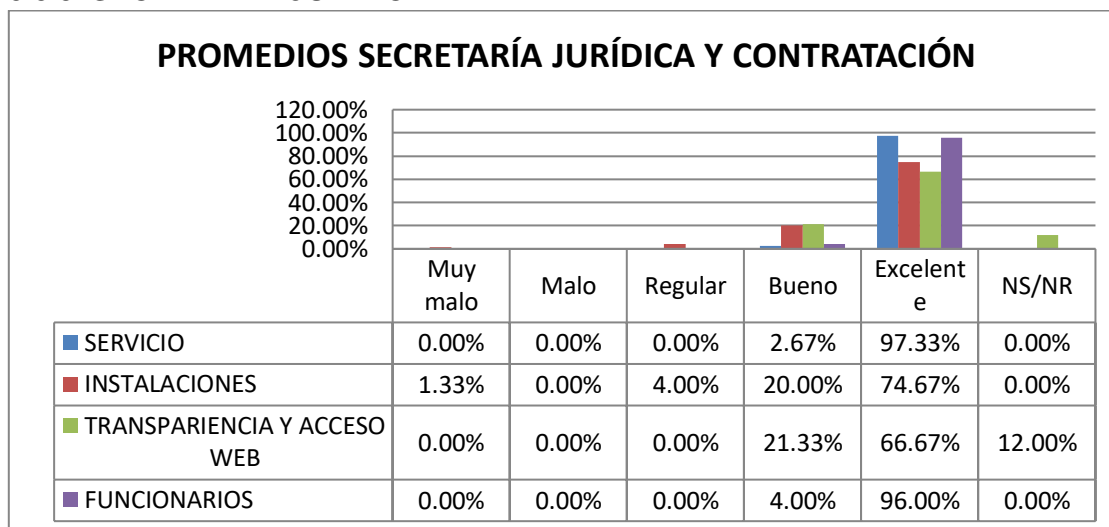
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.8. SECRETARIA JURIDICA



En cuanto al análisis de la Secretaría Jurídica, los resultados indican que es una de las Secretarías con más alto promedio positivo en cuanto a la percepción de satisfacción de los de los usuarios, resalta la calificación de excelente con un 97,33% respecto al servicio y el 96% de los usuarios calificaron como excelente la función del personal.

En conclusión la calificación en los ítems de instalaciones y transparencia y acceso a la información web, fueron positivas, presentando en este último, un 12% de abstención para responder.



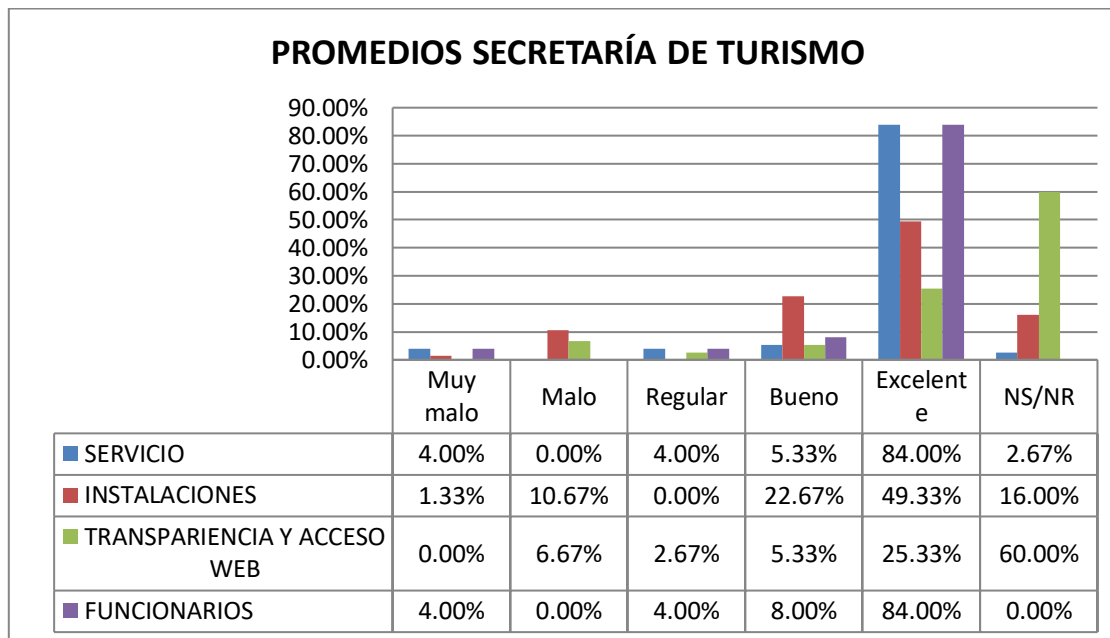
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.9. SECRETARÍA DE TURISMO



En cuanto a la Secretaria de Turismo, los resultados indican una aceptación positiva, entre buena y excelente del aspecto que evalúa a los funcionarios con un 88% y el servicio con un una valoración entre buena y excelente de un 89.33% de los usuarios encuestados.

En el aspecto de transparencia y acceso a la información vía web, se pudo evidenciar un significativo 60% abstención para responder. Igualmente, en el ítem referente a las instalaciones se obtuvo un 72% de aceptación por parte de los ciudadanos, aunque también de resaltar que un 10.67% calificó este ítem como malo.



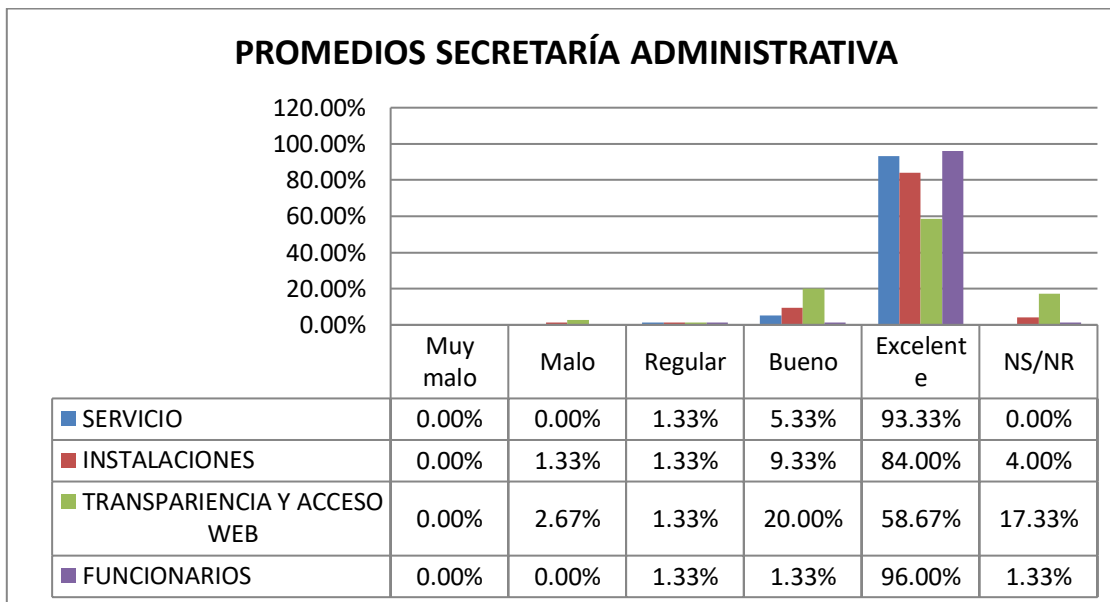
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.10 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA



La Secretaría Administrativa registró una calificación de excelente y buena por parte en cuanto al aspecto de los funcionarios con un 97.33% y un 98.66% fue la evaluación que se obtuvo en cuanto al servicio prestado por parte de esta Secretaría.

El ítem de transparencia y acceso de información a la web 78.67% de aceptación entre buena y excelente, sin embargo un 17.33% se abstuvo de responder.





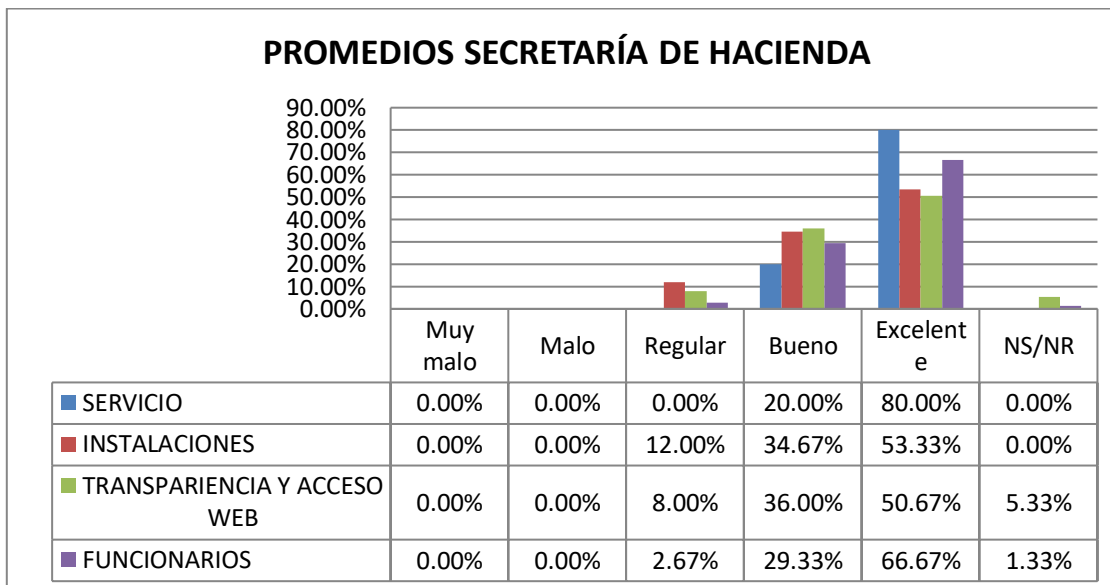
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.11. SECRETARÍA DE HACIENDA



La Secretaría de Hacienda, tuvo una gran aceptación por parte de los usuarios al ser calificada con un 96% en el aspecto los funcionarios; igualmente se tuvo un 100% de calificación positiva concerniente al servicio.

Respecto a las instalaciones tuvo una aceptación del 88% y de la transparencia y acceso a la página se tuvo una aceptación del 86.67% siendo una de las secretarías con menor porcentaje de abstención en este ítem.



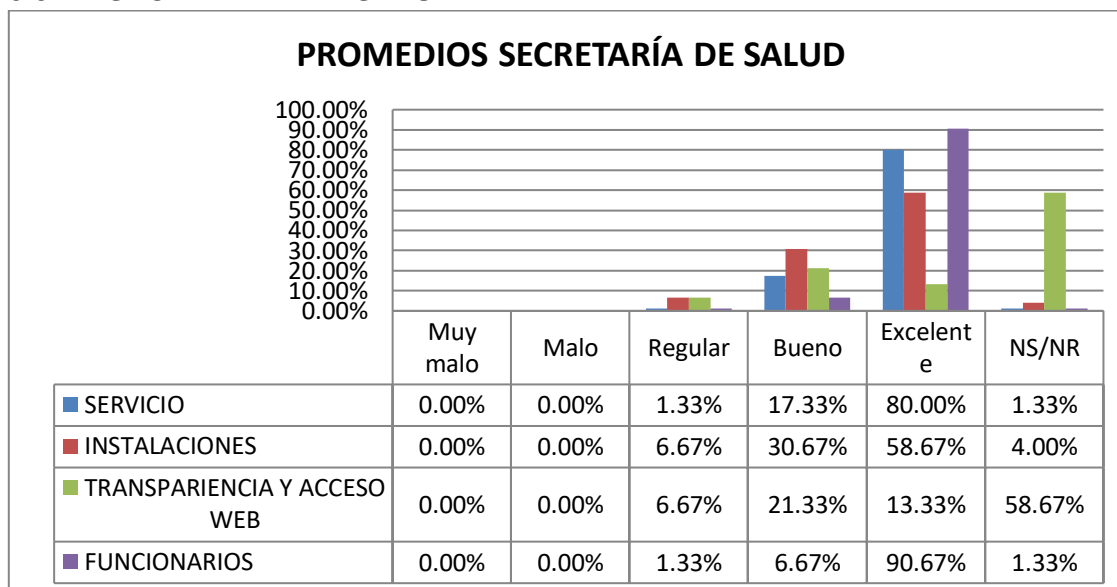
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.12. SECRETARÍA DE SALUD



En cuanto al análisis referente a la Secretaría de Salud, se observa una valoración sobresaliente por parte de los usuarios encuestados calificando con un 97.34% a los funcionarios, además evaluaron con un alto porcentaje 97.33% el aspecto de los servicios.

El ítem de transparencia y acceso a la página web, presentó un 58.67% de abstención, lo que indica una baja utilización de la página por parte de los usuarios de esta Secretaría.



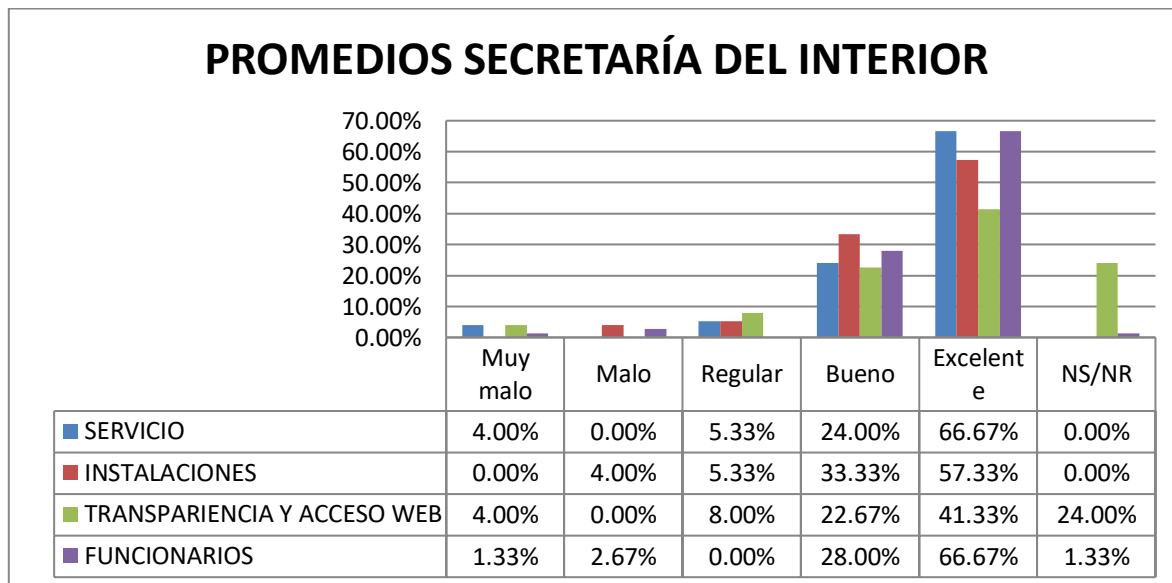
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.13. SECRETARÍA DEL INTERIOR



En cuanto a la Secretaría del interior, tanto el aspecto de los funcionarios como del servicio fueron valorados entre bueno y excelente por un 90.67% y 94.67% respectivamente. En el aspecto la transparencia y acceso web a la información, un 24% se abstuvo de responder sin embargo la aceptación fue por un 64%.



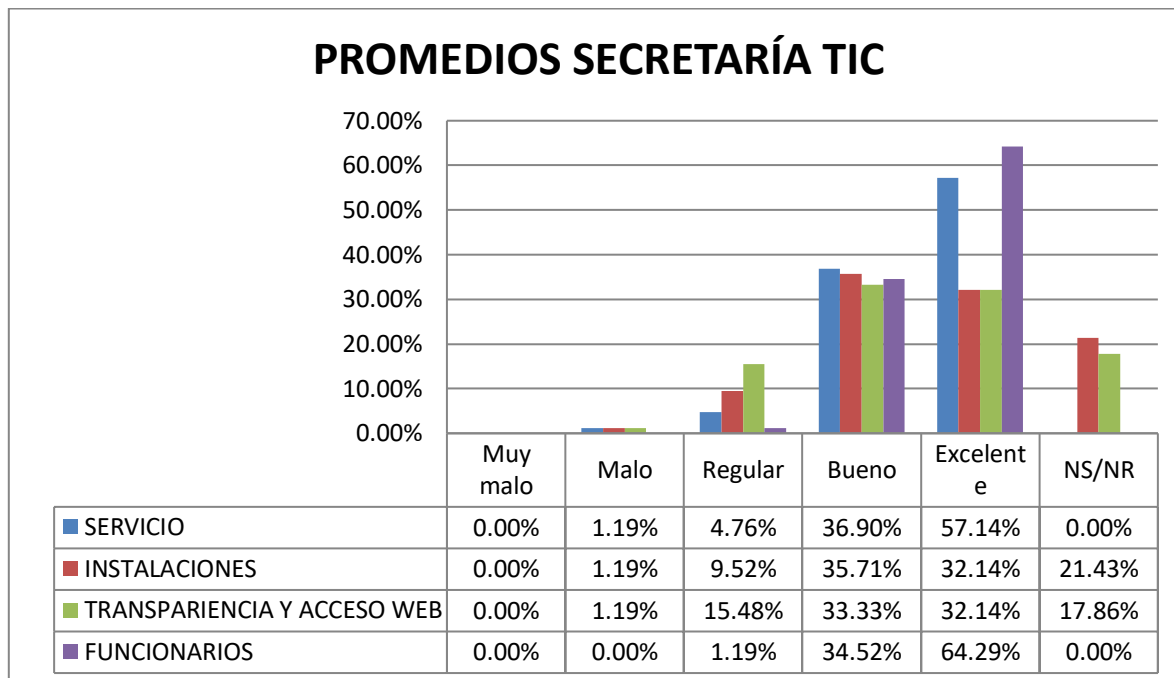
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.14. SECRETARÍA TIC



La Secretaría TIC realizó en este semestre el primer ejercicio de medición de percepción del servicio por parte de los clientes externos, esto teniendo en cuenta que este año se creó dicha dependencia. El aspecto del servicio fue valorado como excelente y bueno por un 94.04% de los usuarios encuestados; el 98.81% calificó entre buenos y excelente el factor del servicio. En el aspecto de las instalaciones un 21,43% de los usuarios encuestados se abstuvo de responder, mientras que 67.85% calificó como positivo el ítem de transparencia y acceso a la página web, teniendo además en este ítem un 17.86% de abstención para responder.



Departamento del Quindío

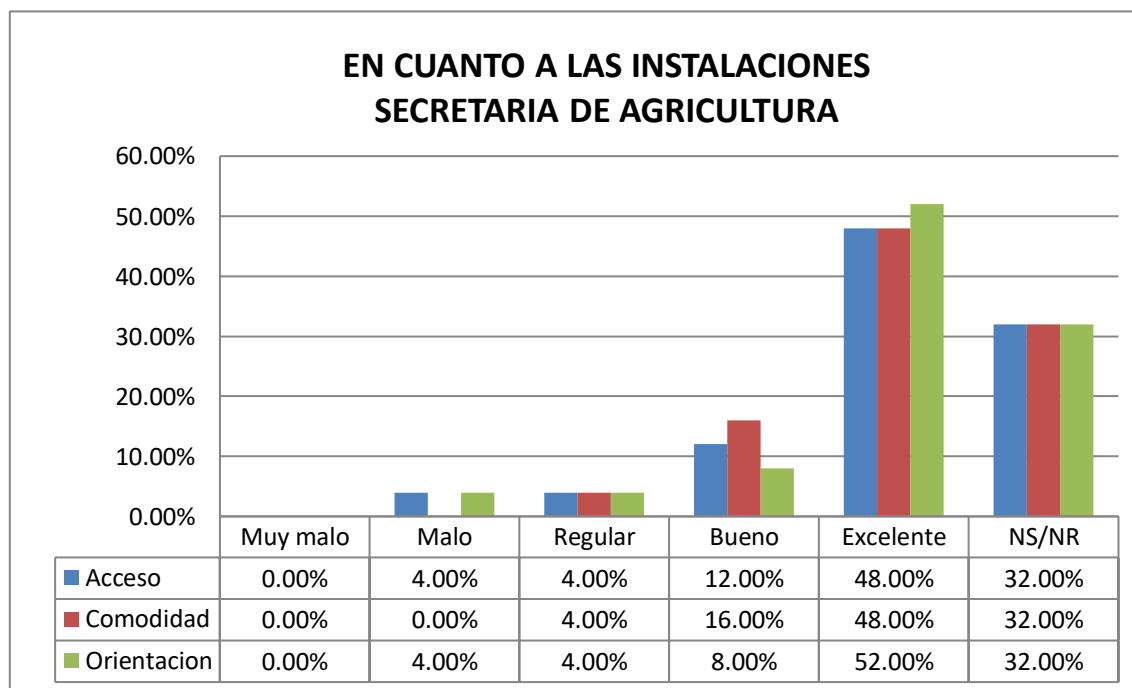
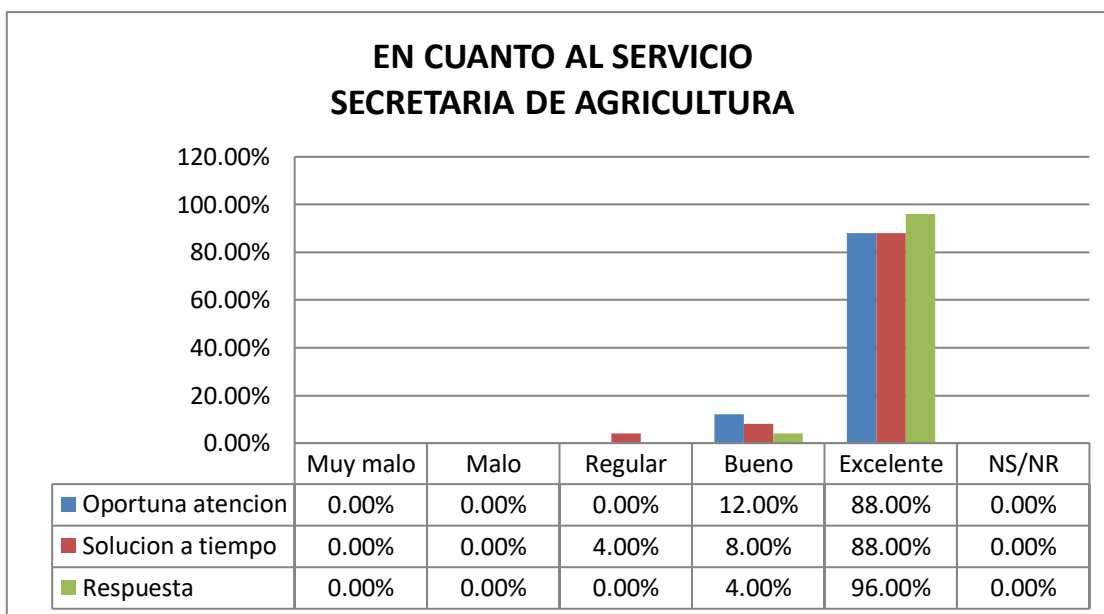


SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



## 5.4. RESULTADOS CALIFICACION PORCENTUAL POR SECRETARIAS

### 5.4.1 SECRETARIA DE AGRICULTURA





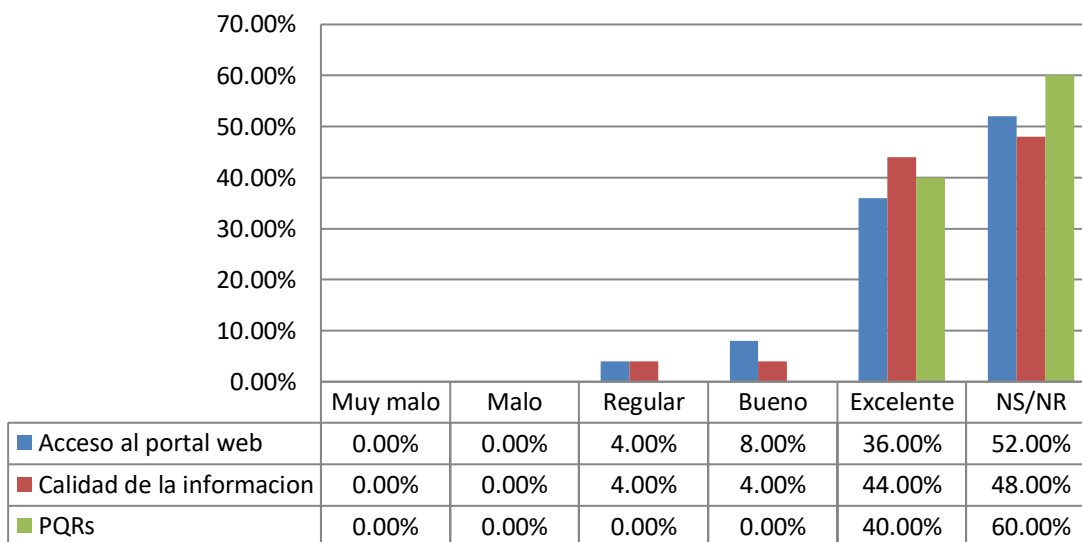
Departamento del Quindío



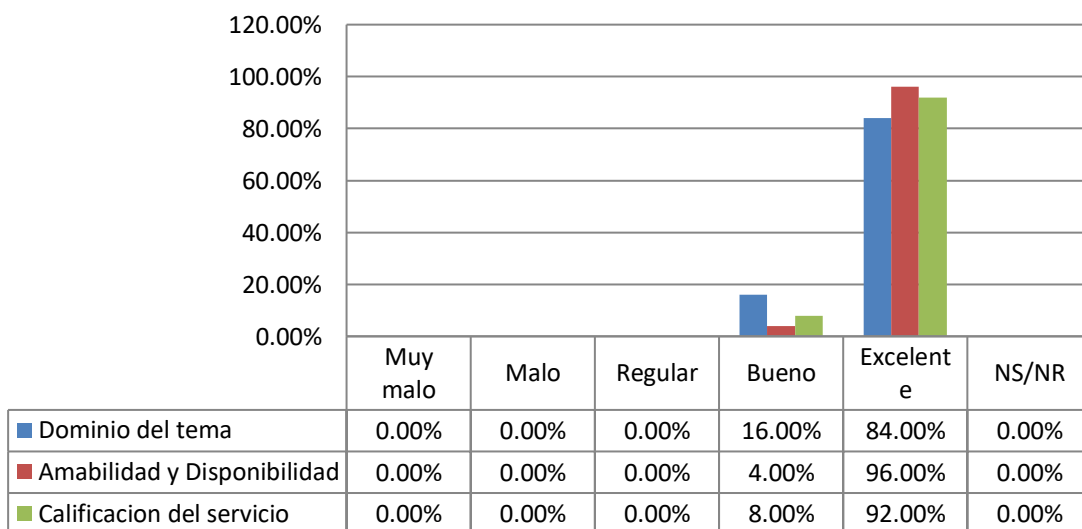
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA DE AGRICULTURA



EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE AGRICULTURA





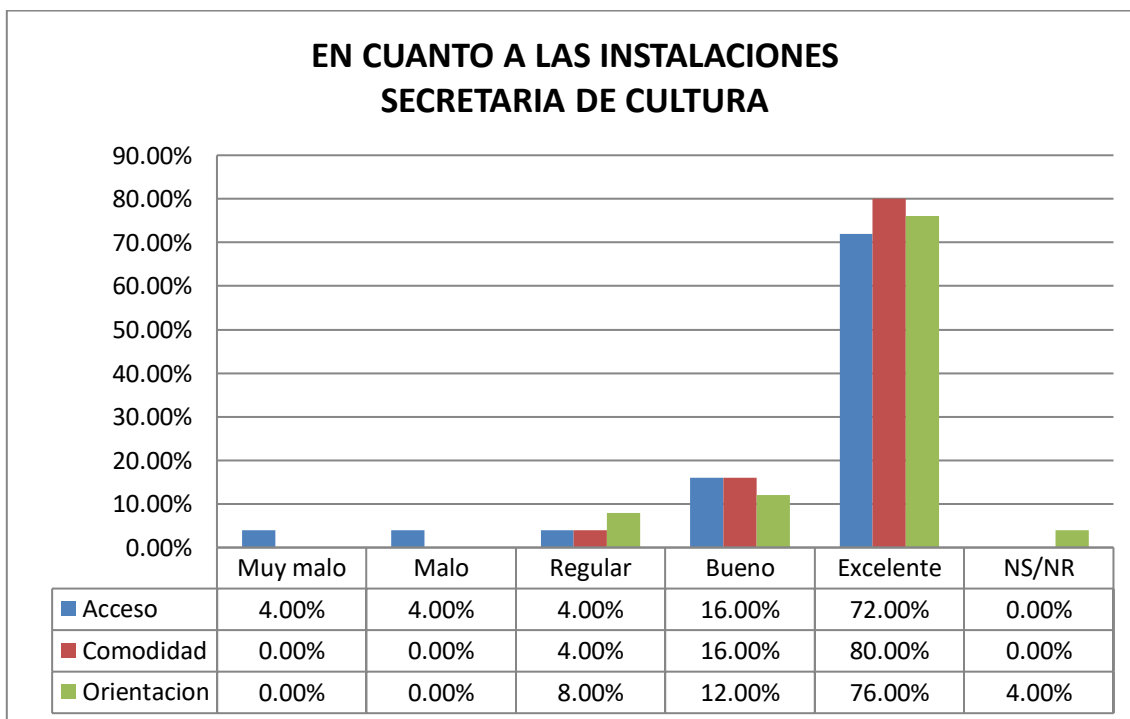
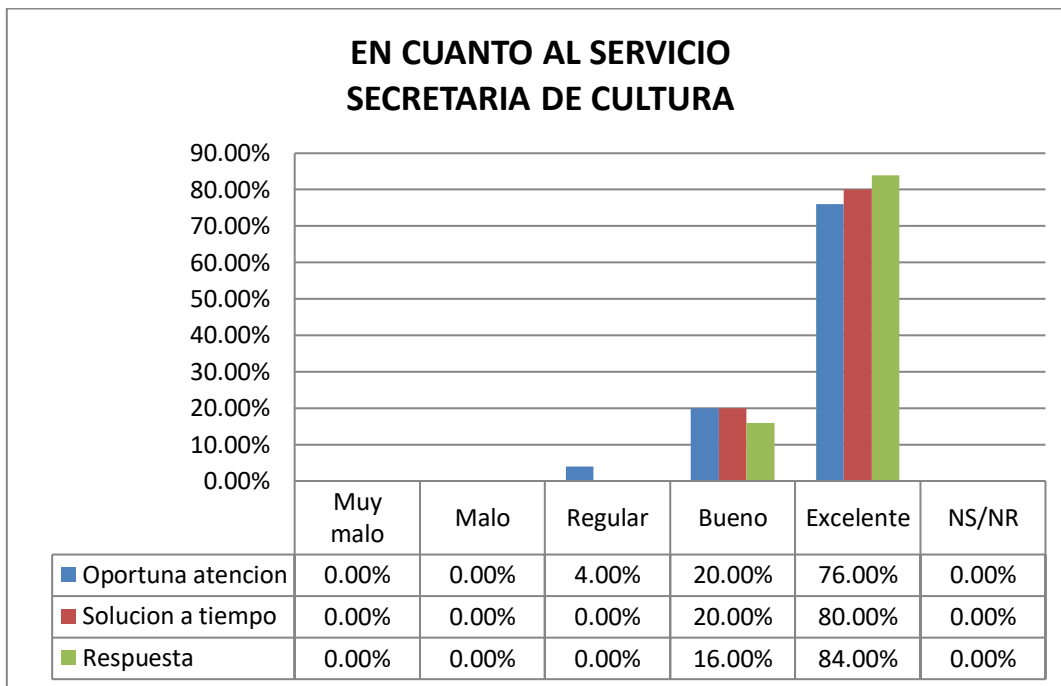
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.2 SECRETARIA DE CULTURA





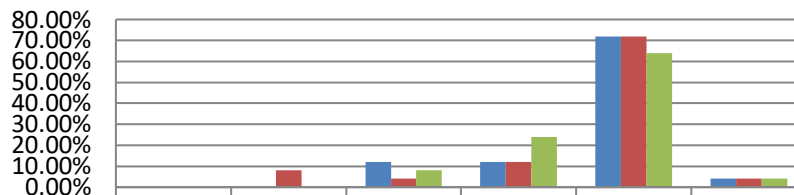
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

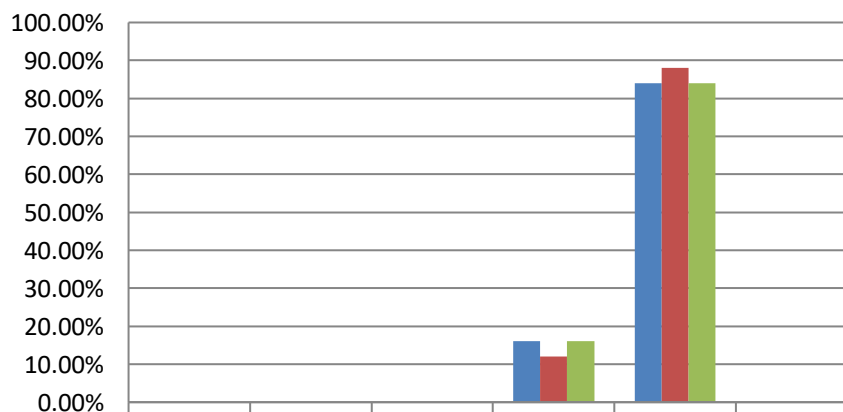


### EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA DE CULTURA



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
Acceso al portal web	0.00%	0.00%	12.00%	12.00%	72.00%	4.00%
Calidad de la informacion	0.00%	8.00%	4.00%	12.00%	72.00%	4.00%
PQRs	0.00%	0.00%	8.00%	24.00%	64.00%	4.00%

### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE CULTURA



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
Dominio del tema	0.00%	0.00%	0.00%	16.00%	84.00%	0.00%
Amabilidad y Disponibilidad	0.00%	0.00%	0.00%	12.00%	88.00%	0.00%
Calificacion del servicio	0.00%	0.00%	0.00%	16.00%	84.00%	0.00%





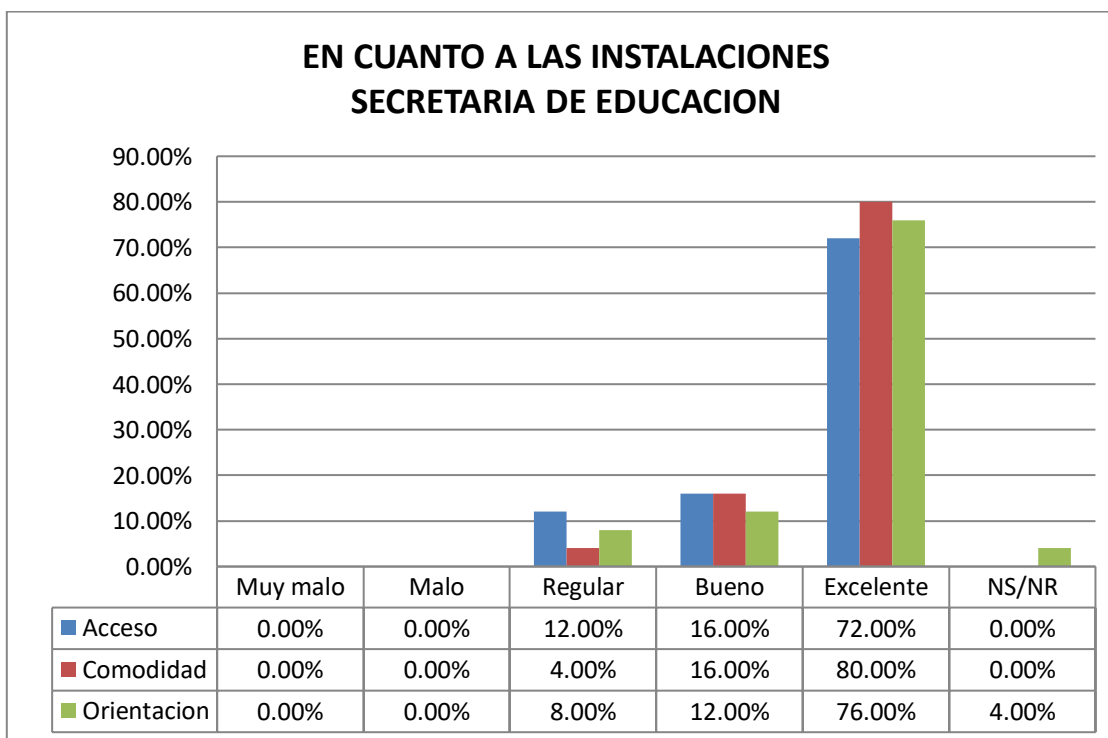
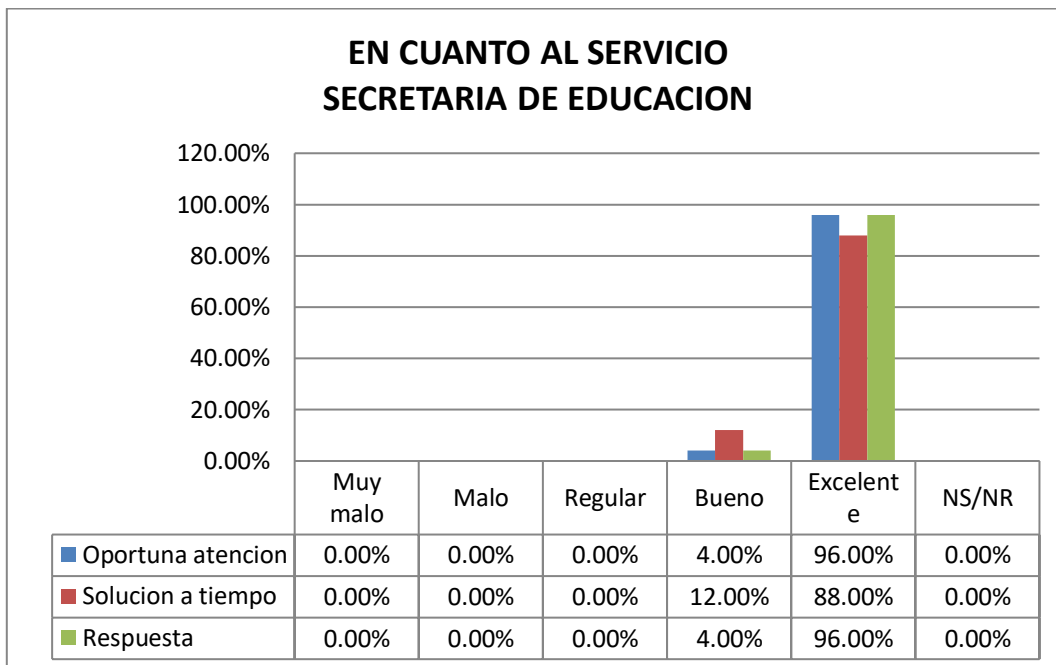
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.3. SECRETARIA DE EDUCACION





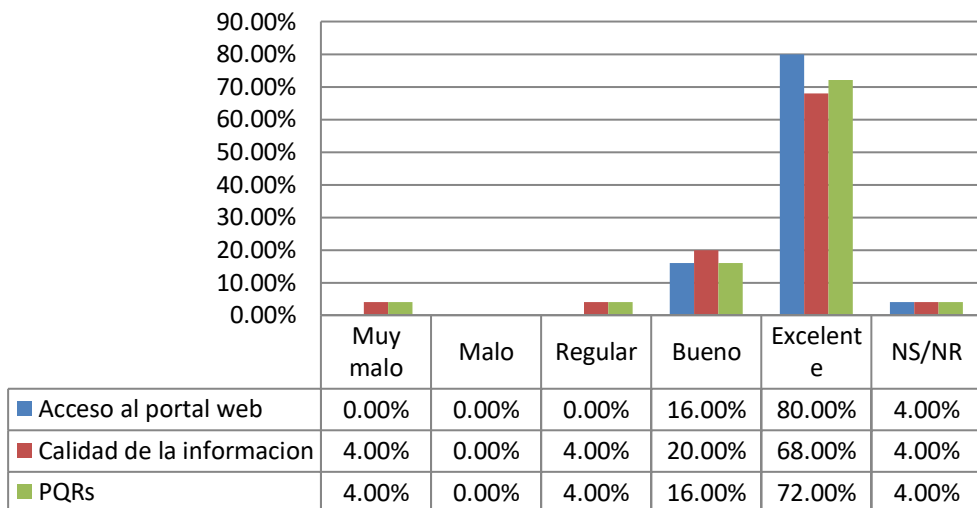
Departamento del Quindío



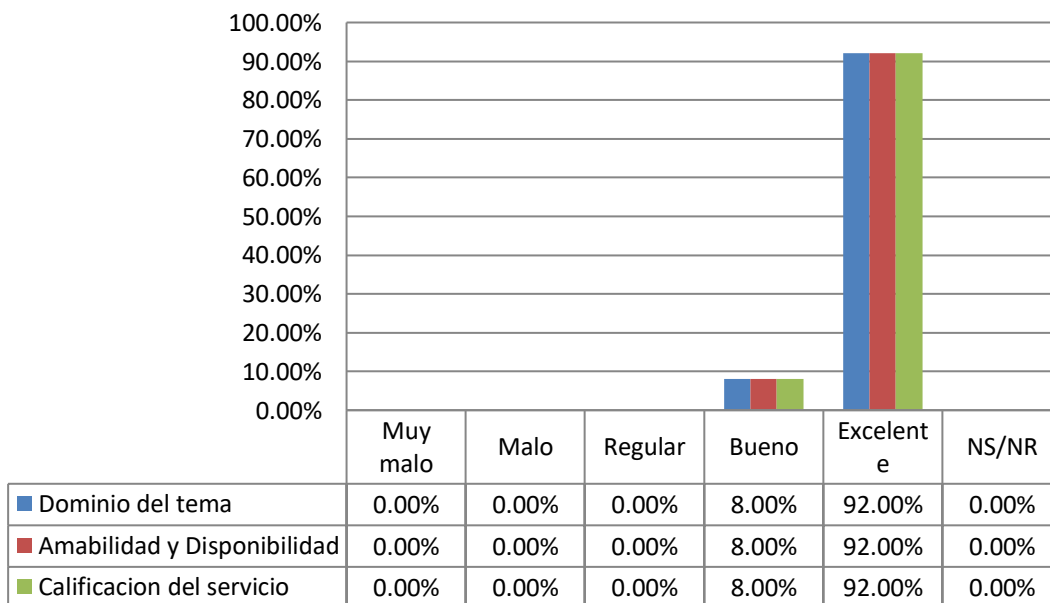
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA DE EDUCACION



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE EDUCACION





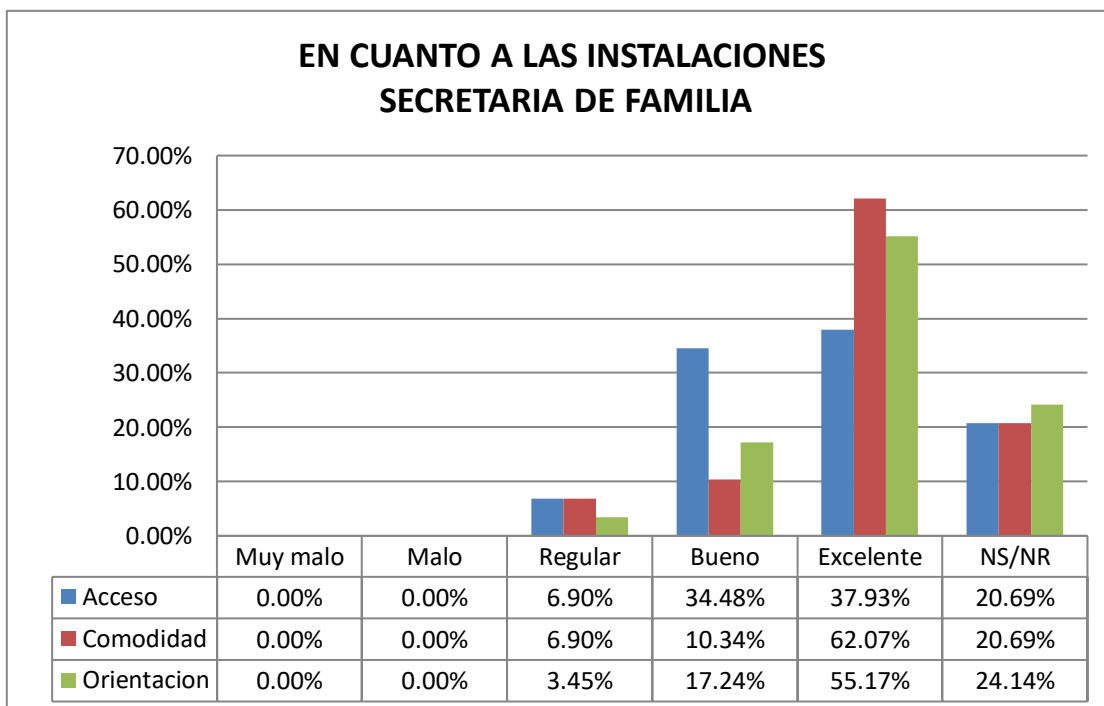
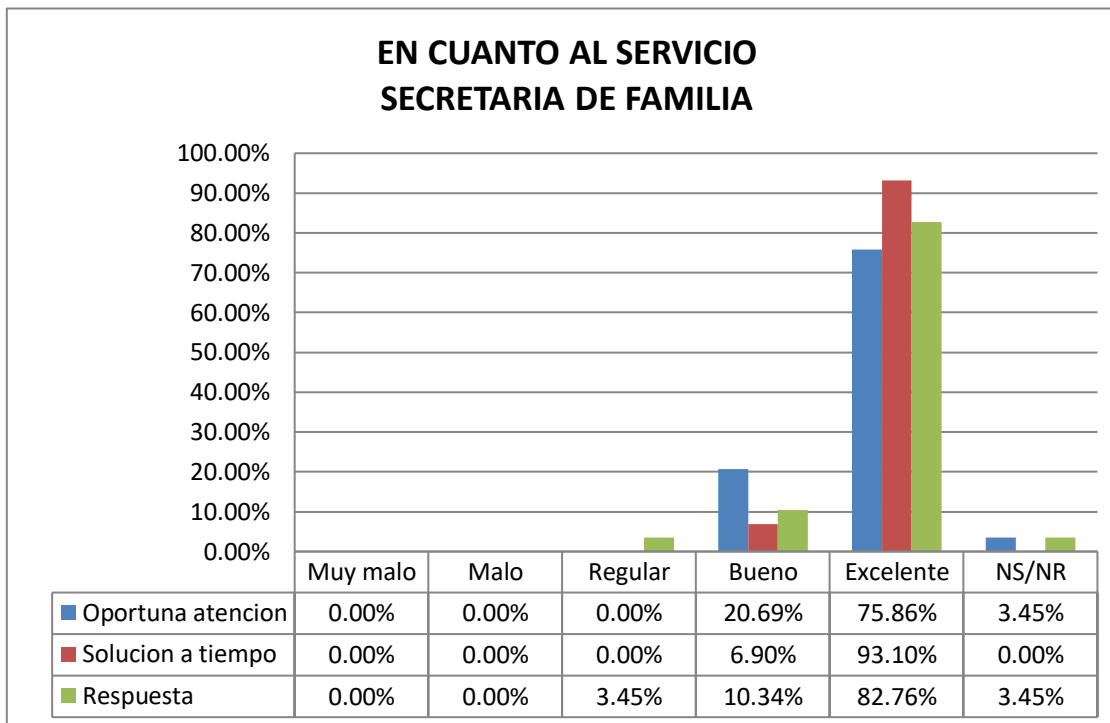
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.4. SECRETARIA DE FAMILIA





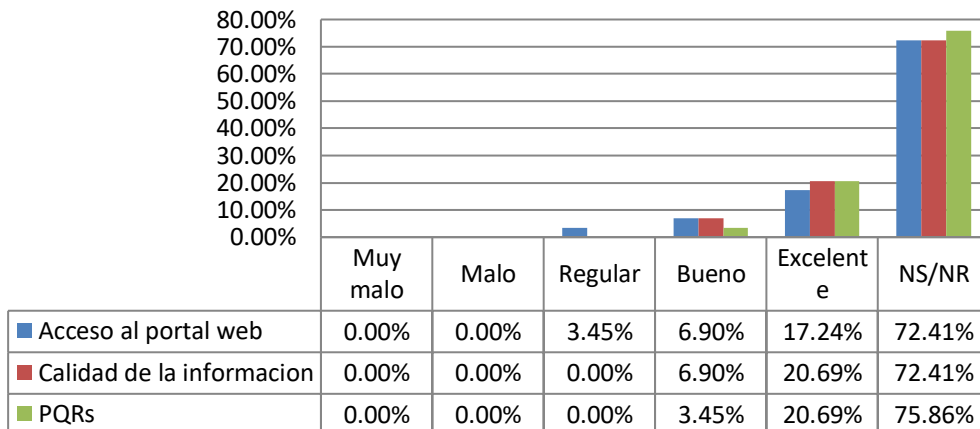
Departamento del Quindío



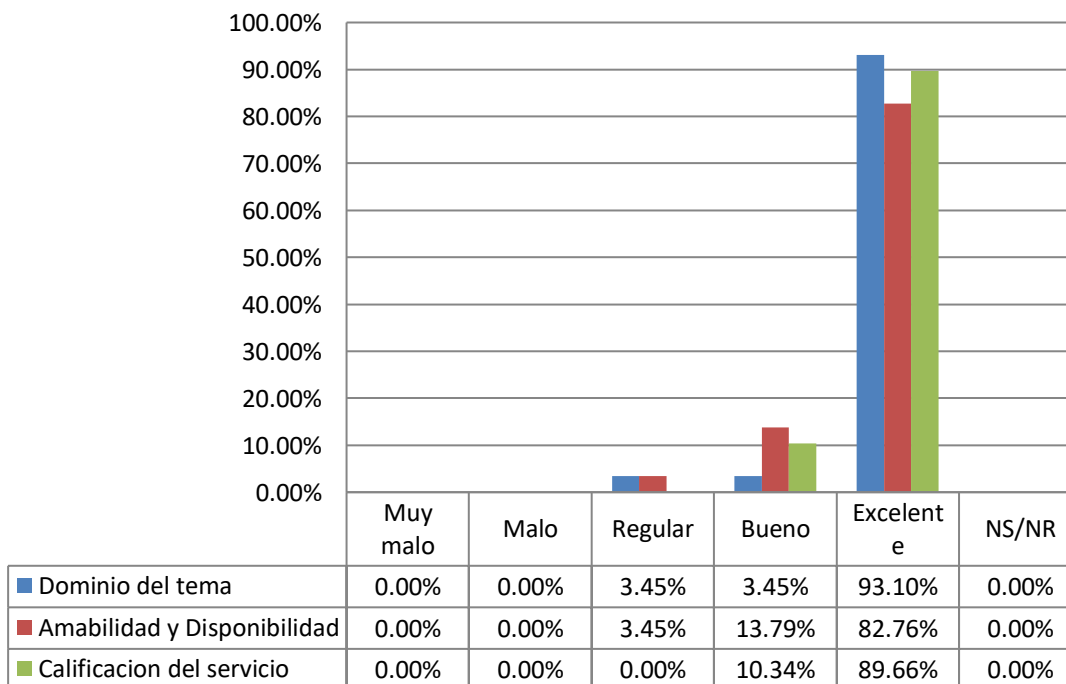
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA DE FAMILIA



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE FAMILIA





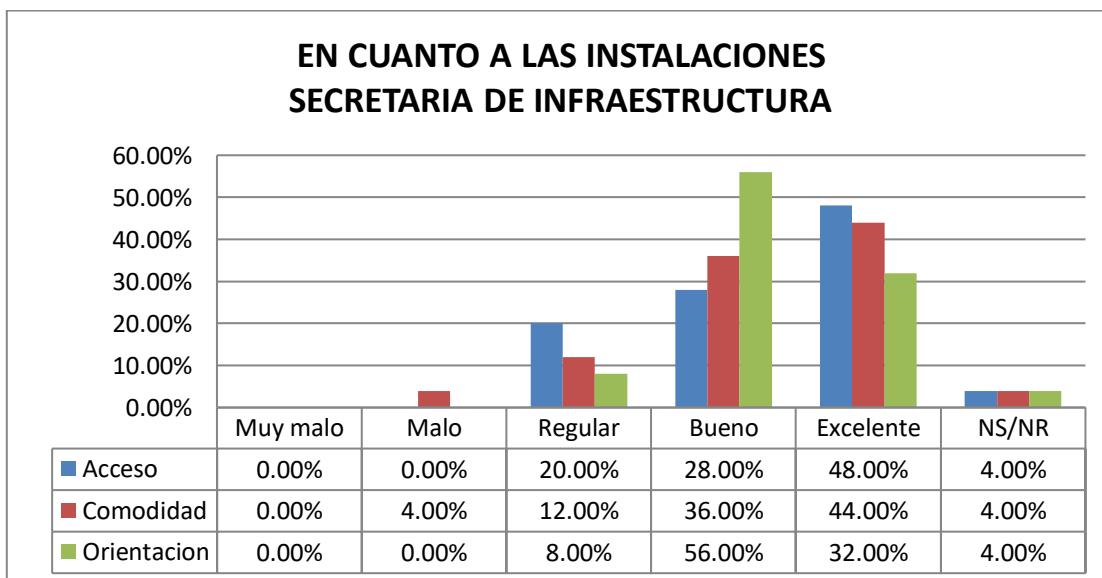
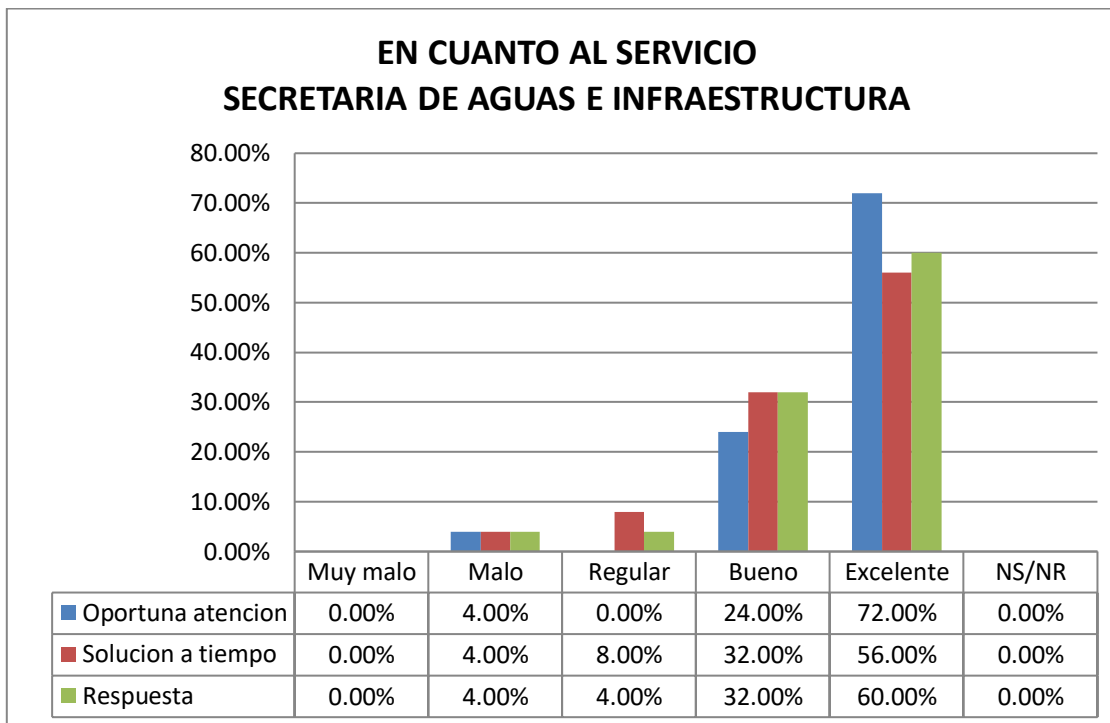
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.5. SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA





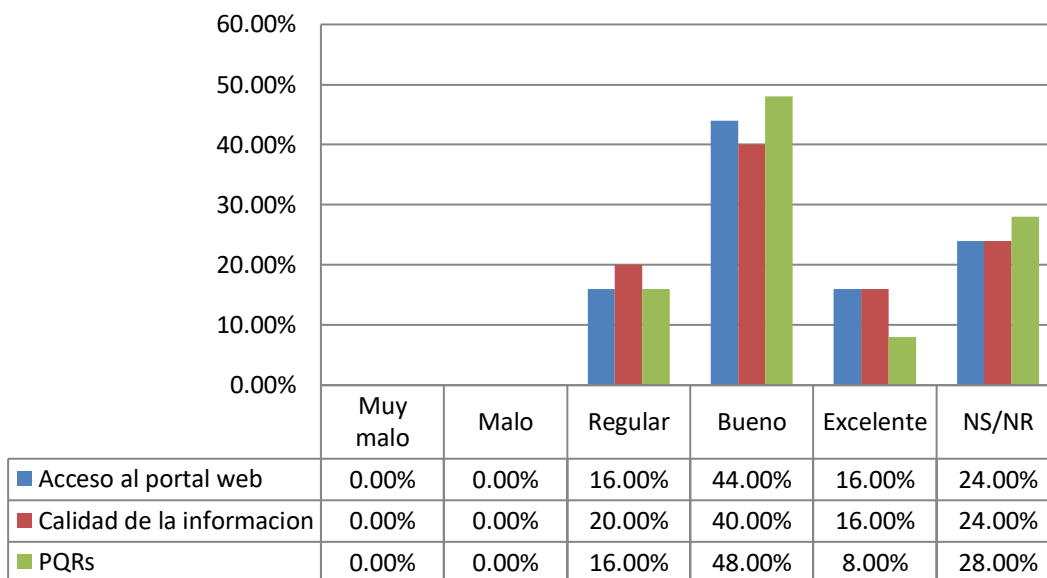
Departamento del Quindío



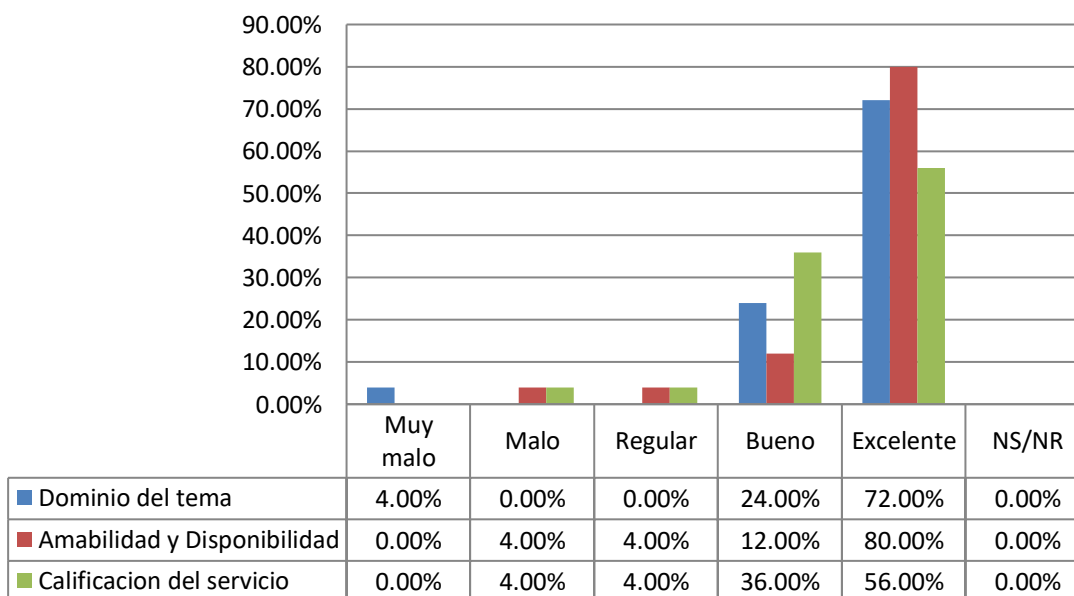
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA



EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA





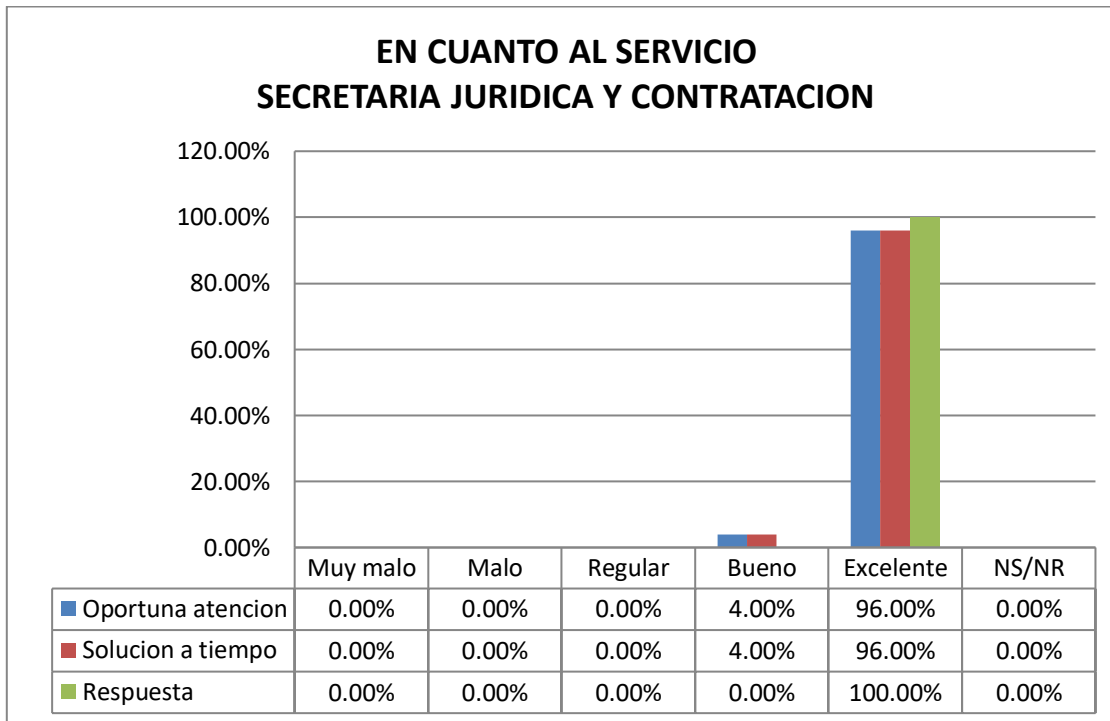
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.6. SECRETARIA DE JURIDICA Y CONTRATACION





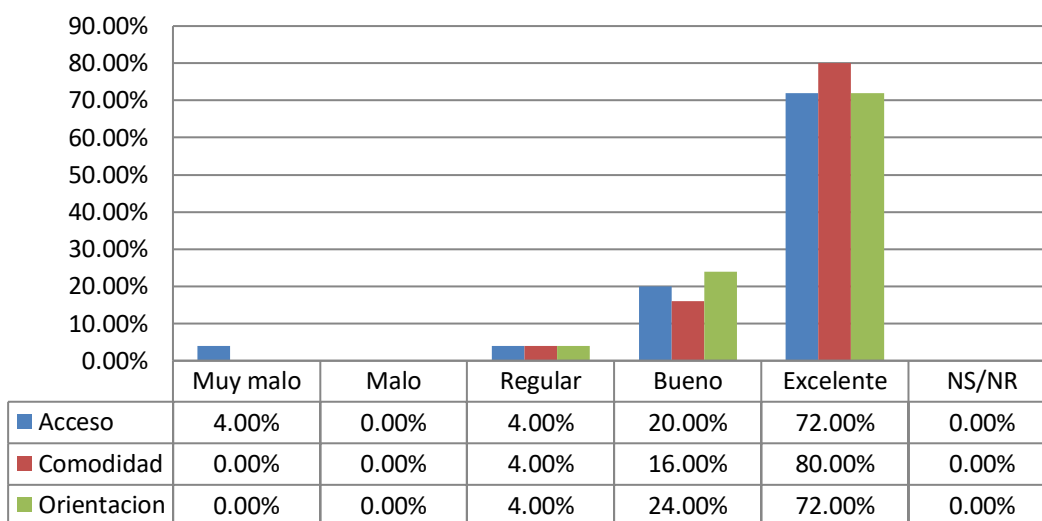
Departamento del Quindío



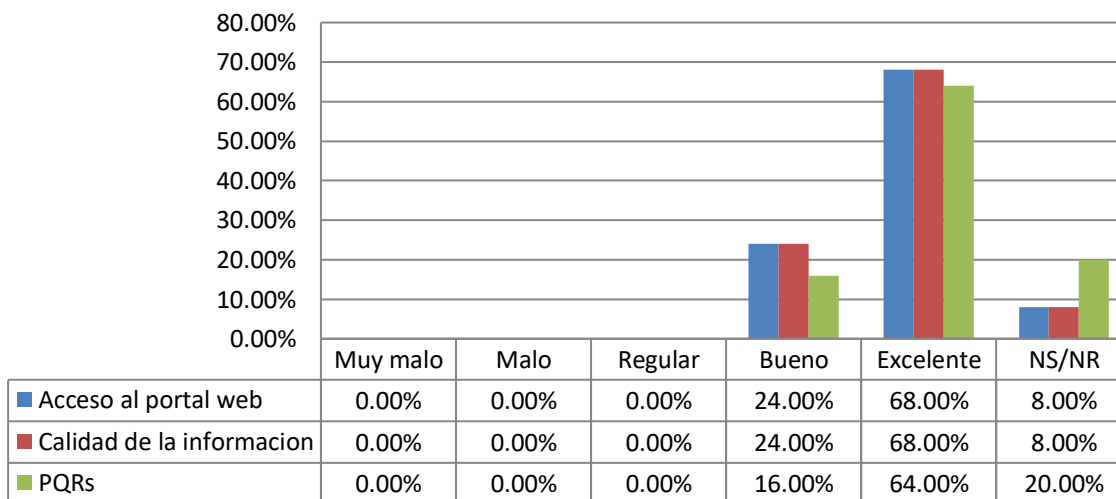
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



EN CUANTO A LAS INSTALACIONES SECRETARIA JURIDICA Y CONTRATACION



EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA JURIDICA Y CONTRATACION







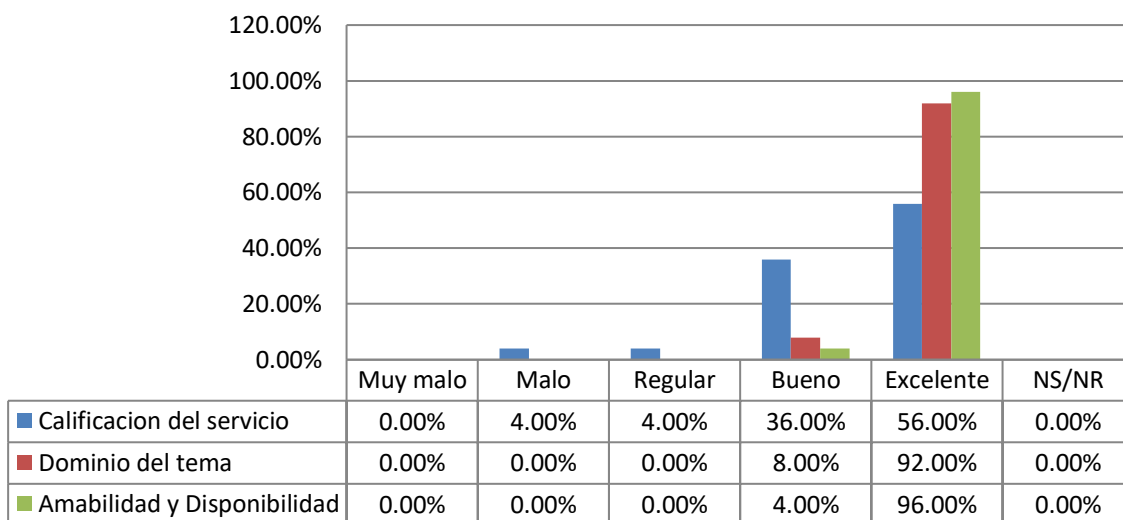
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA JURIDICA Y CONTRATACION





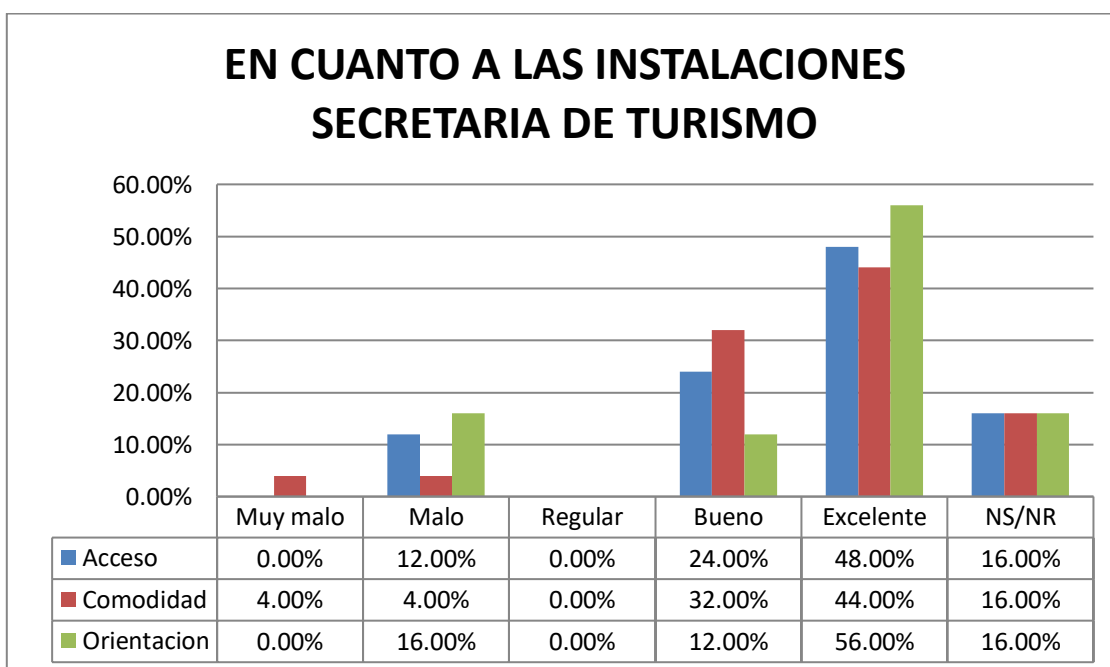
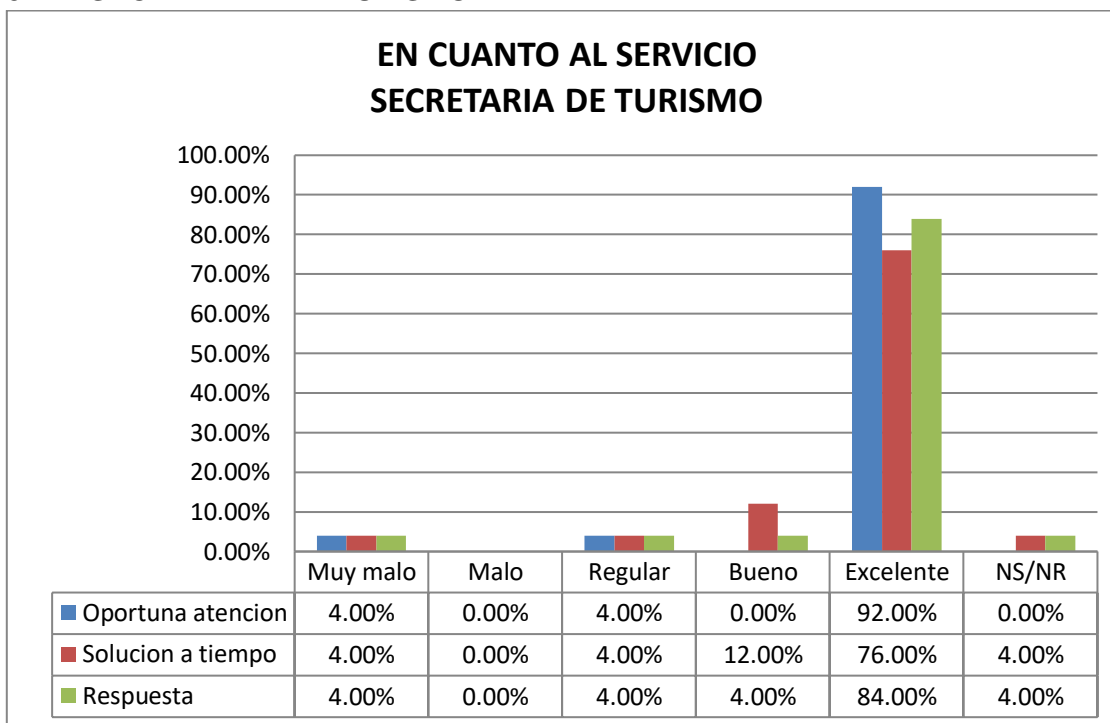
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.7. SECRETARIA DE TURISMO





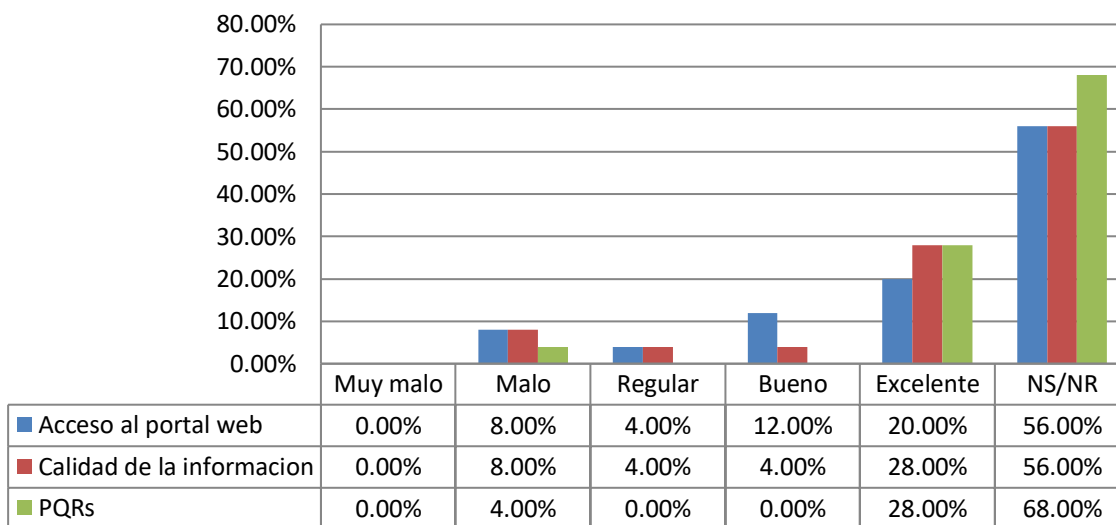
Departamento del Quindío



# SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



## EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SECRETARÍA DE TURISMO





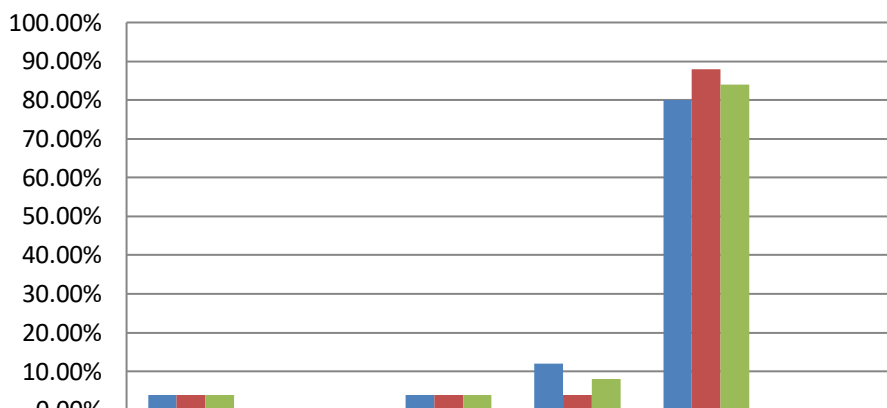
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE TURISMO



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
■ Dominio del tema	4.00%	0.00%	4.00%	12.00%	80.00%	0.00%
■ Amabilidad y Disponibilidad	4.0%	0.0%	4.0%	4.0%	88.0%	0.0%
■ Calificación del servicio	4.00%	0.00%	4.00%	8.00%	84.00%	0.00%



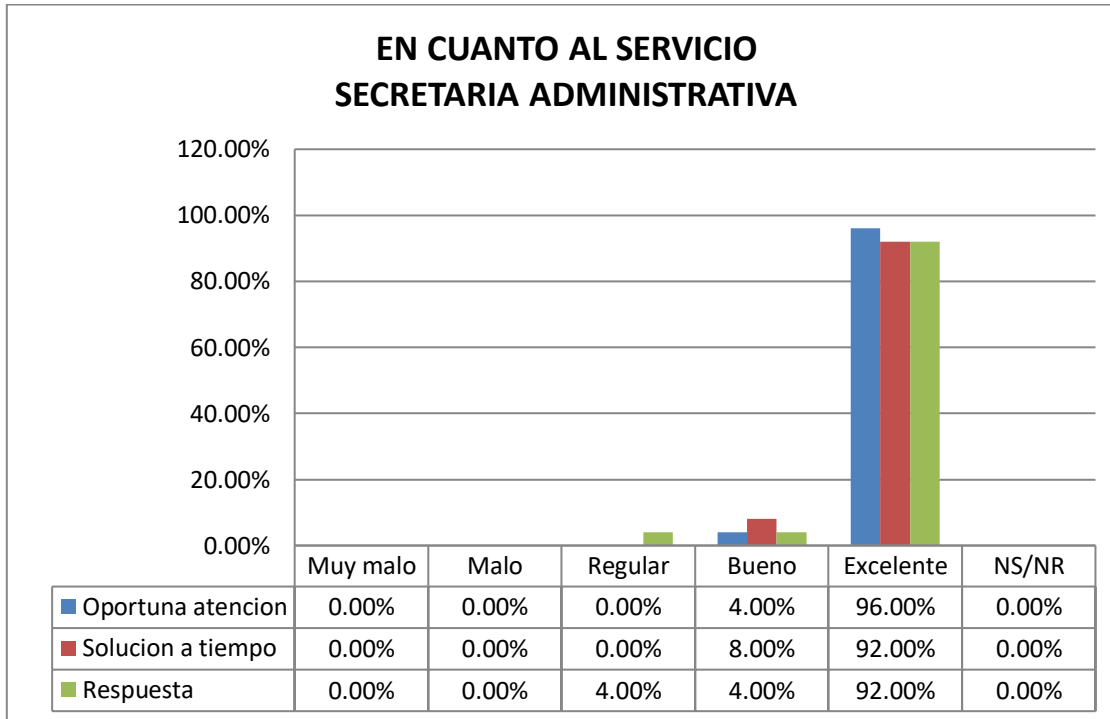
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.8 SECRETARIA ADMINISTRATIVA





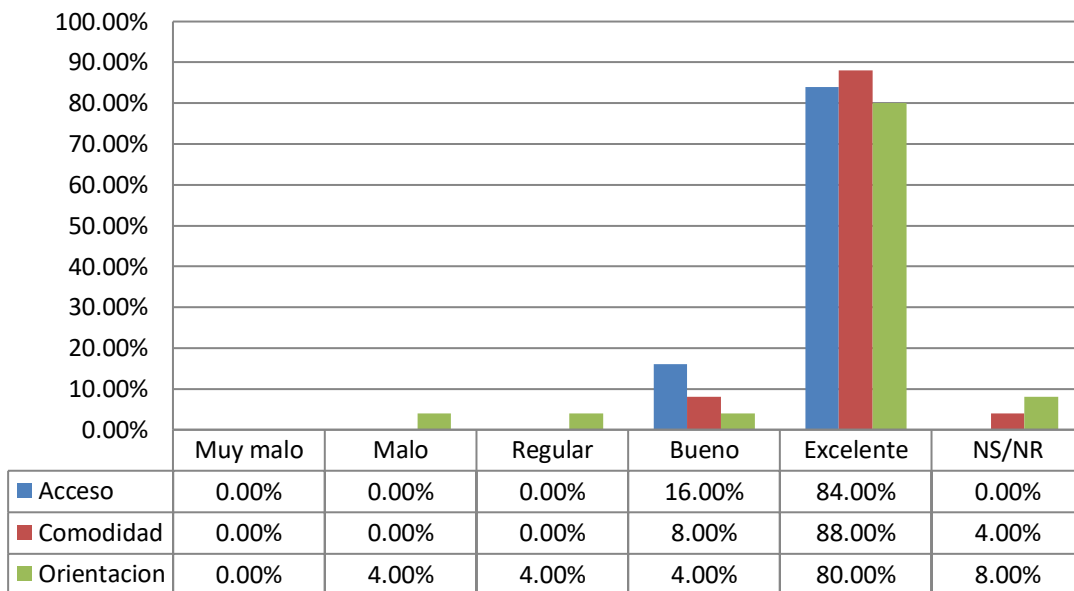
Departamento del Quindío



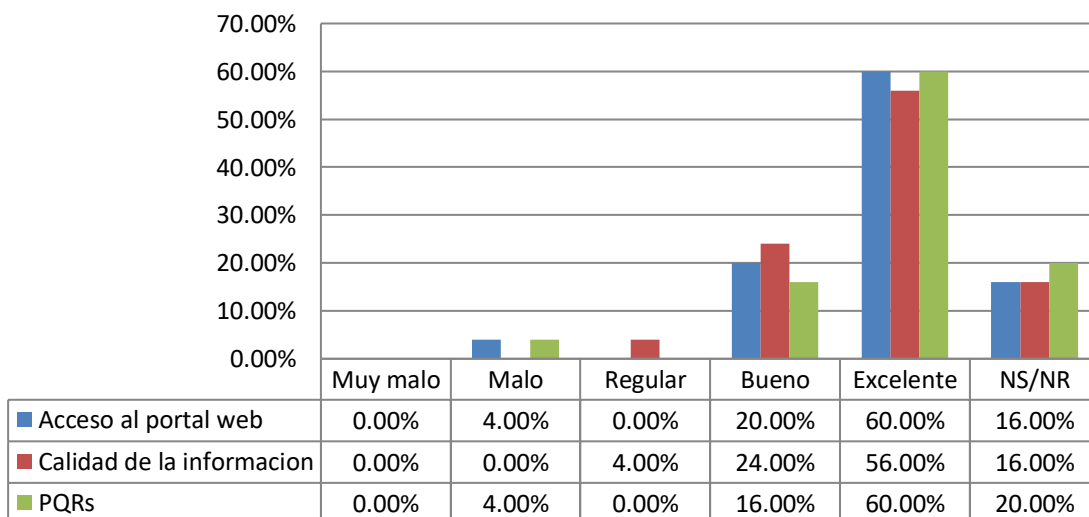
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LAS INSTALACIONES SECRETARIA ADMINISTRATIVA



### EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA ADMINISTRATIVA





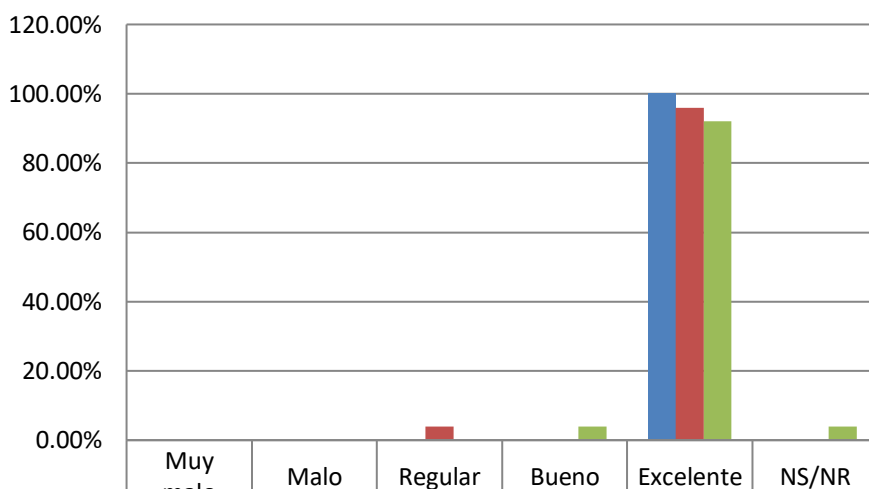
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA ADMINISTRATIVA



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
■ Dominio del tema	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%
■ Amabilidad y Disponibilidad	0.00%	0.00%	4.00%	0.00%	96.00%	0.00%
■ Calificación del servicio	0.00%	0.00%	0.00%	4.00%	92.00%	4.00%



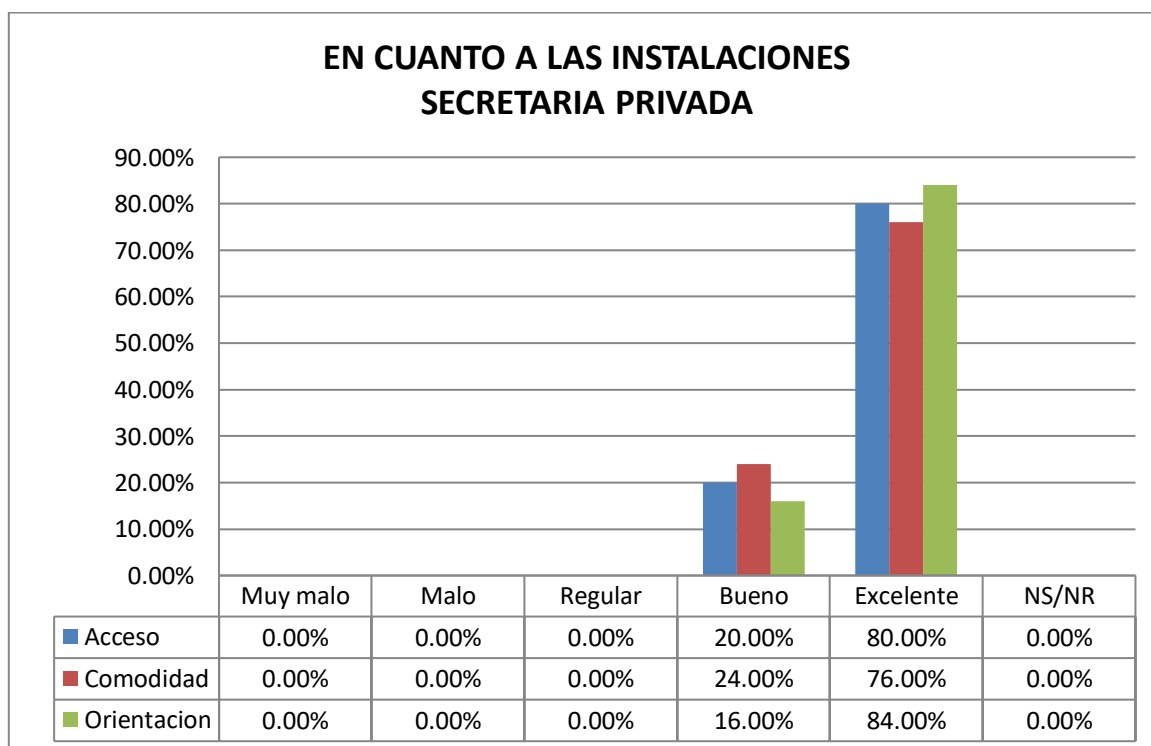
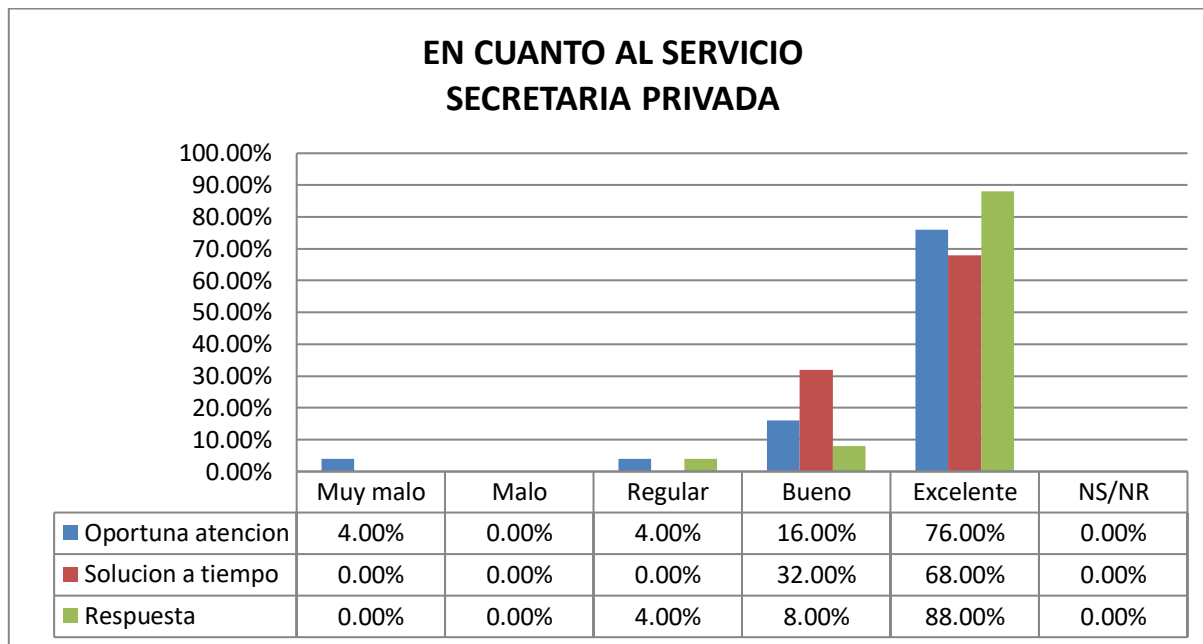
Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



5.4.9. SECRETARIA PRIVADA







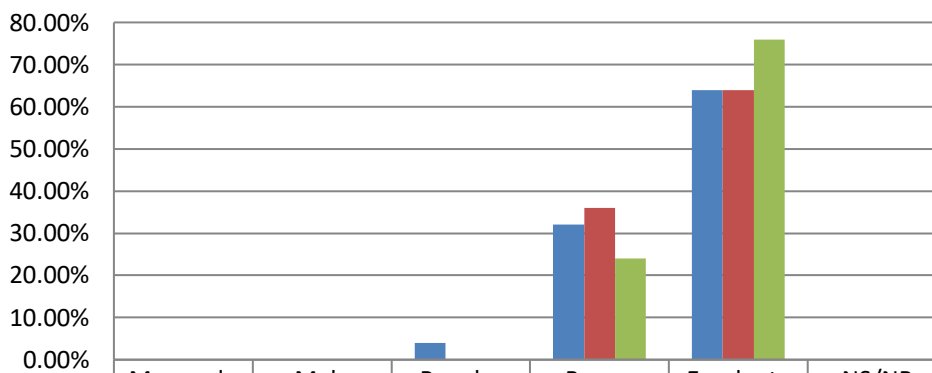
Departamento del Quindío



# SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



## EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA PRIVADA





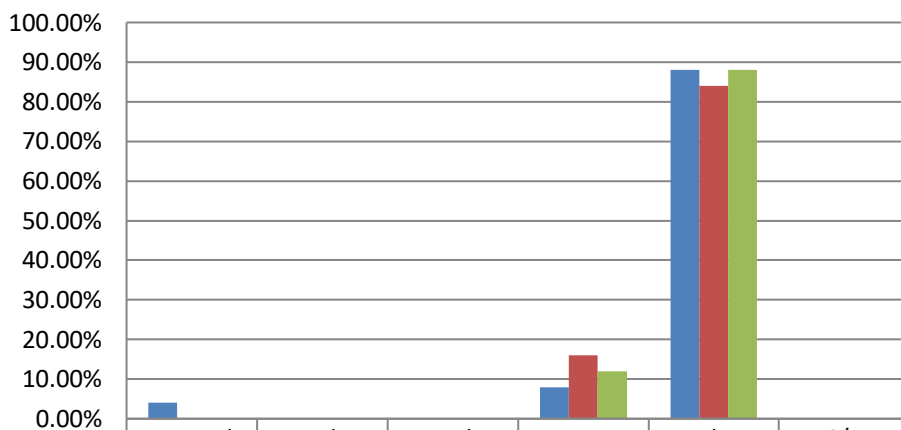
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA PRIVADA



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
■ Dominio del tema	4.00%	0.00%	0.00%	8.00%	88.00%	0.00%
■ Amabilidad y Disponibilidad	0.00%	0.00%	0.00%	16.00%	84.00%	0.00%
■ Calificación del servicio	0.00%	0.00%	0.00%	12.00%	88.00%	0.00%



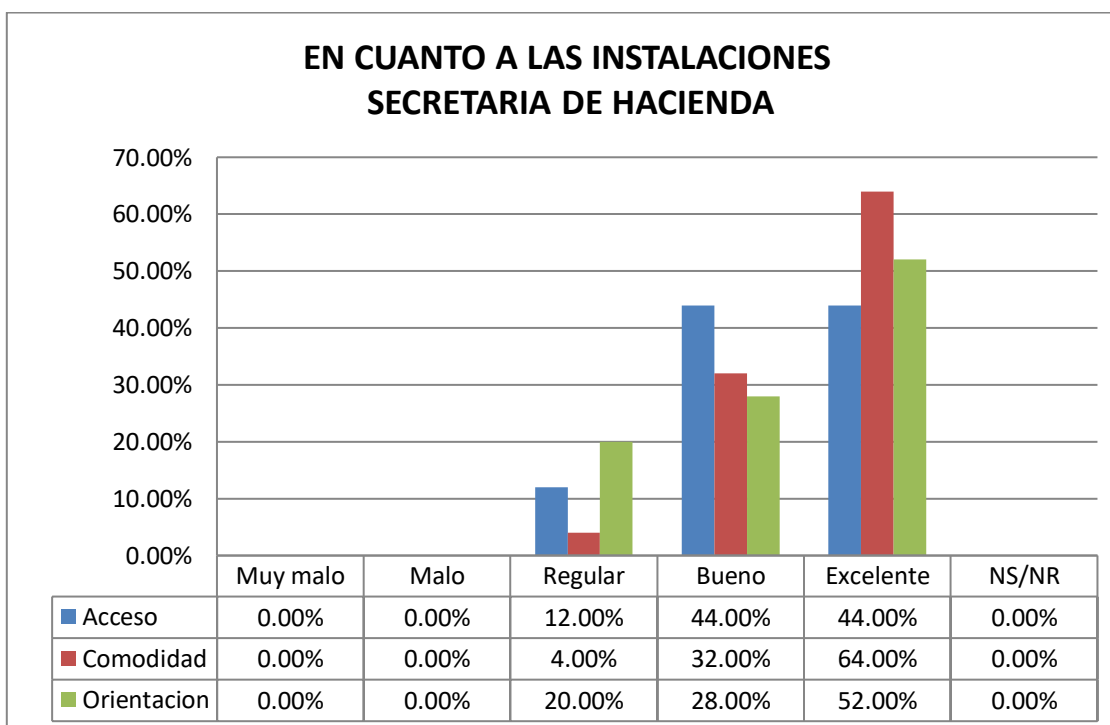
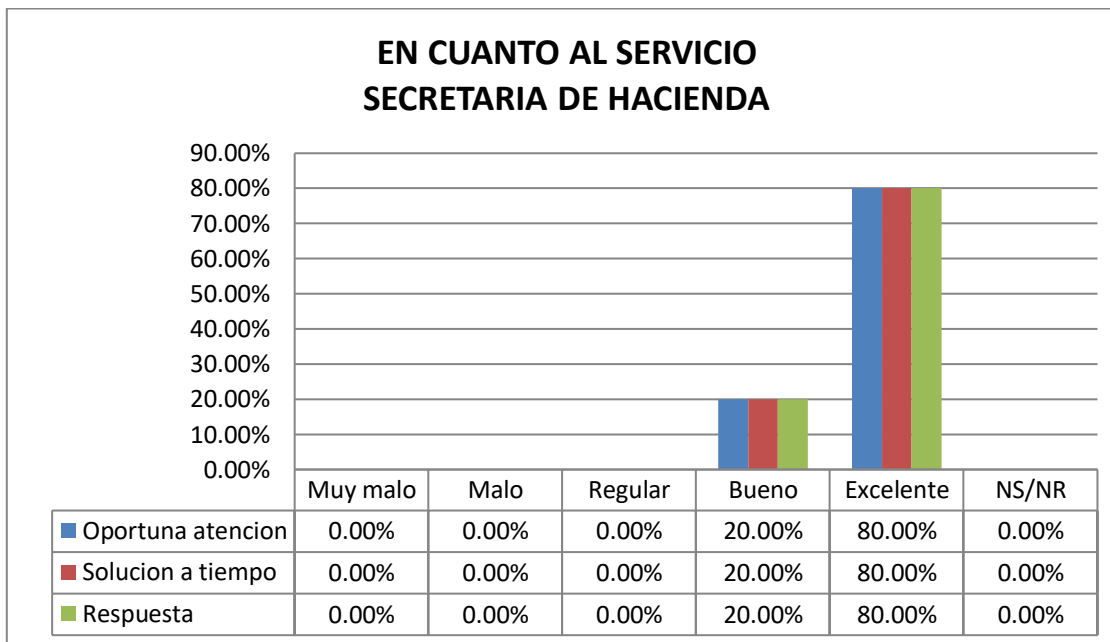
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.10. SECRETARIA DE HACIENDA





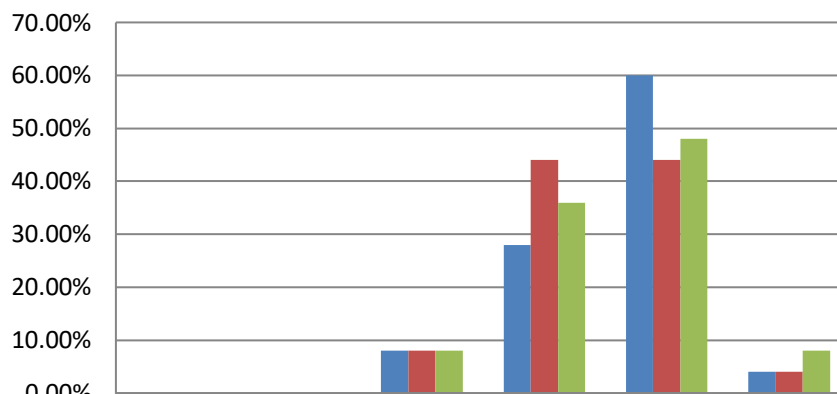
Departamento del Quindío



# SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



## EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SECRETARÍA DE HACIENDA





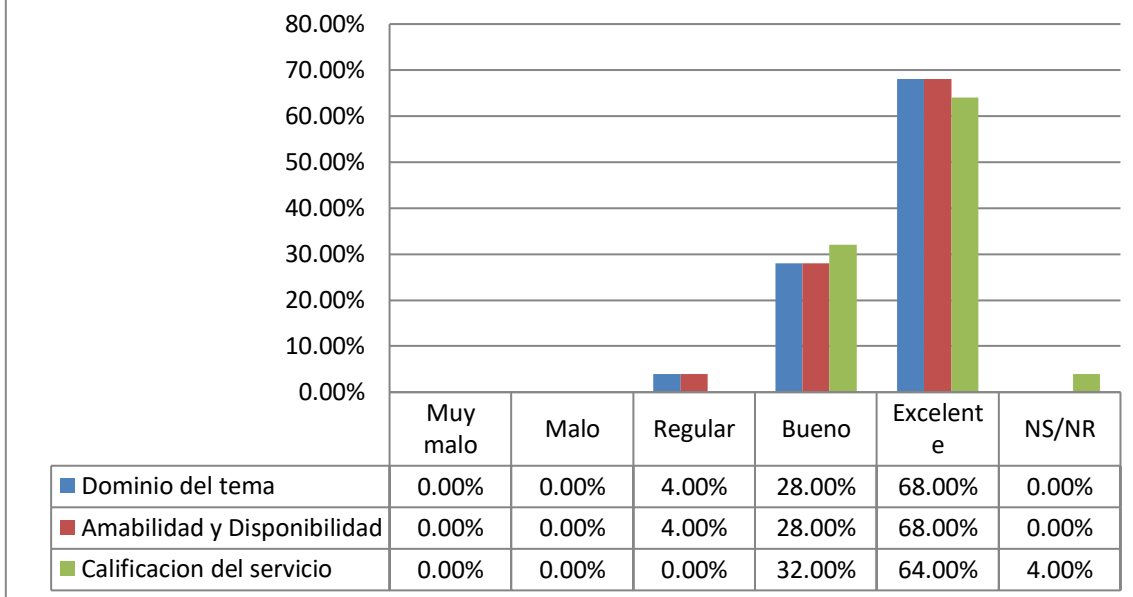
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE HACIENDA





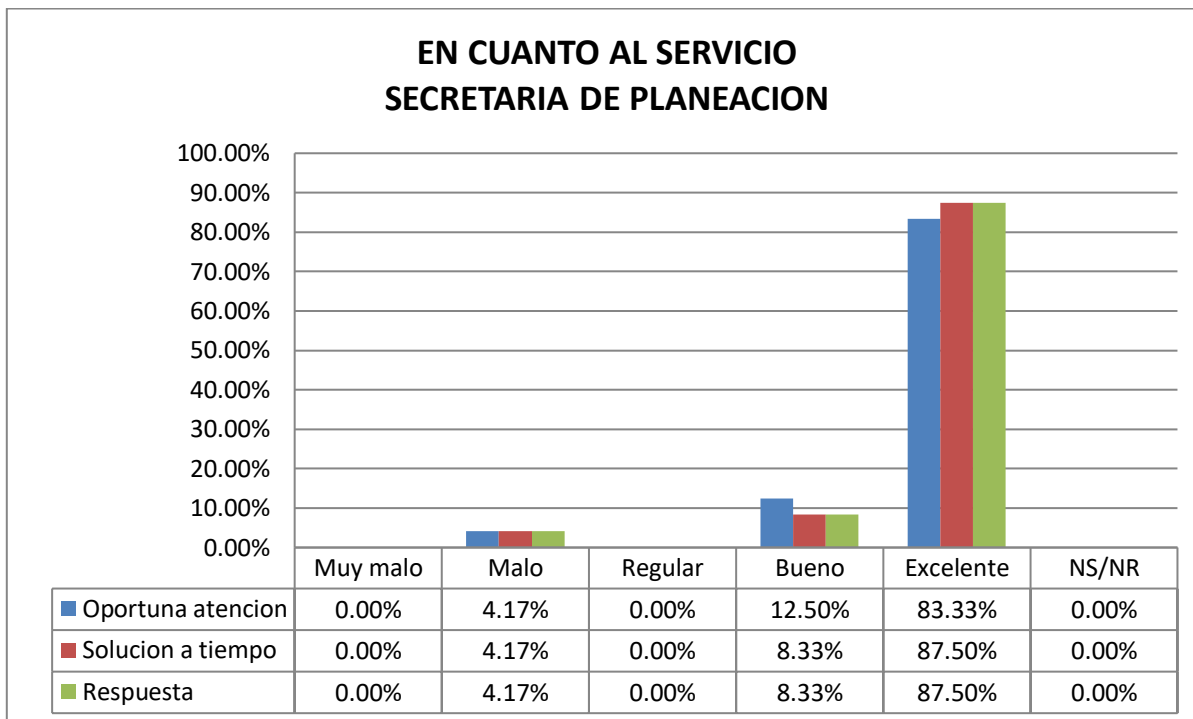
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.11 SECRETARIA DE PLANEACIÓN





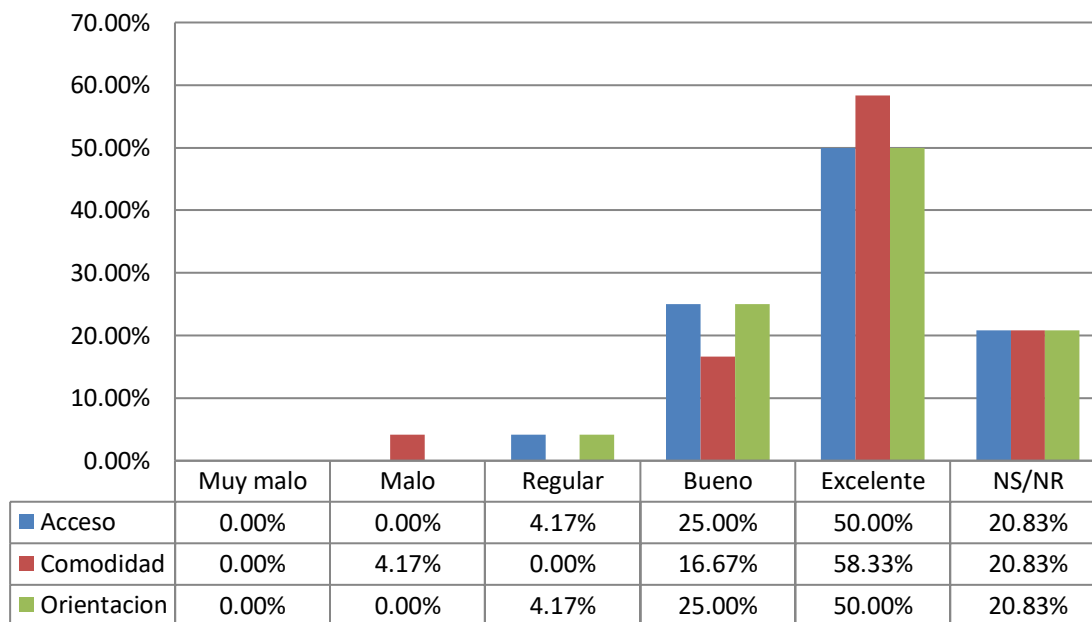
Departamento del Quindío



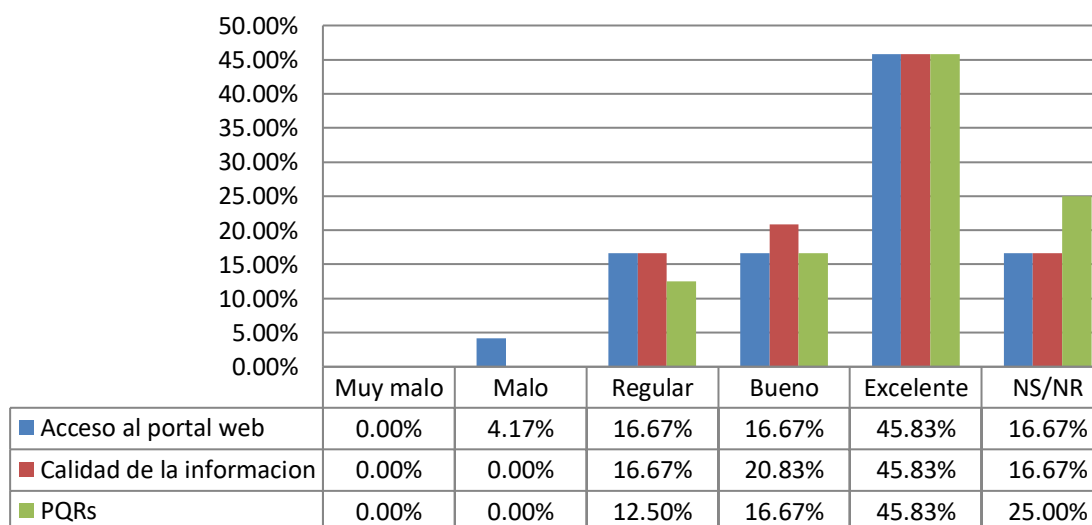
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LAS INSTALACIONES SECRETARIA DE PLANEACION



### EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA DE PLANEACION





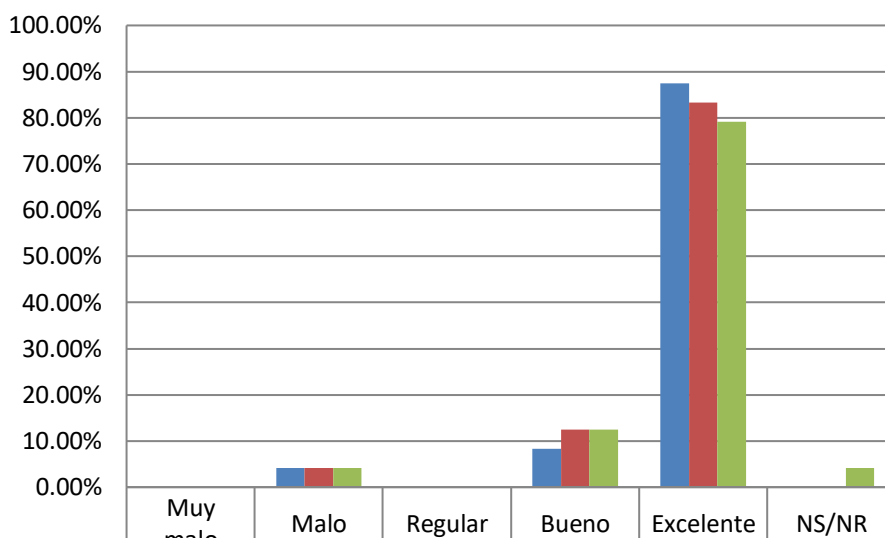
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE PLANEACION







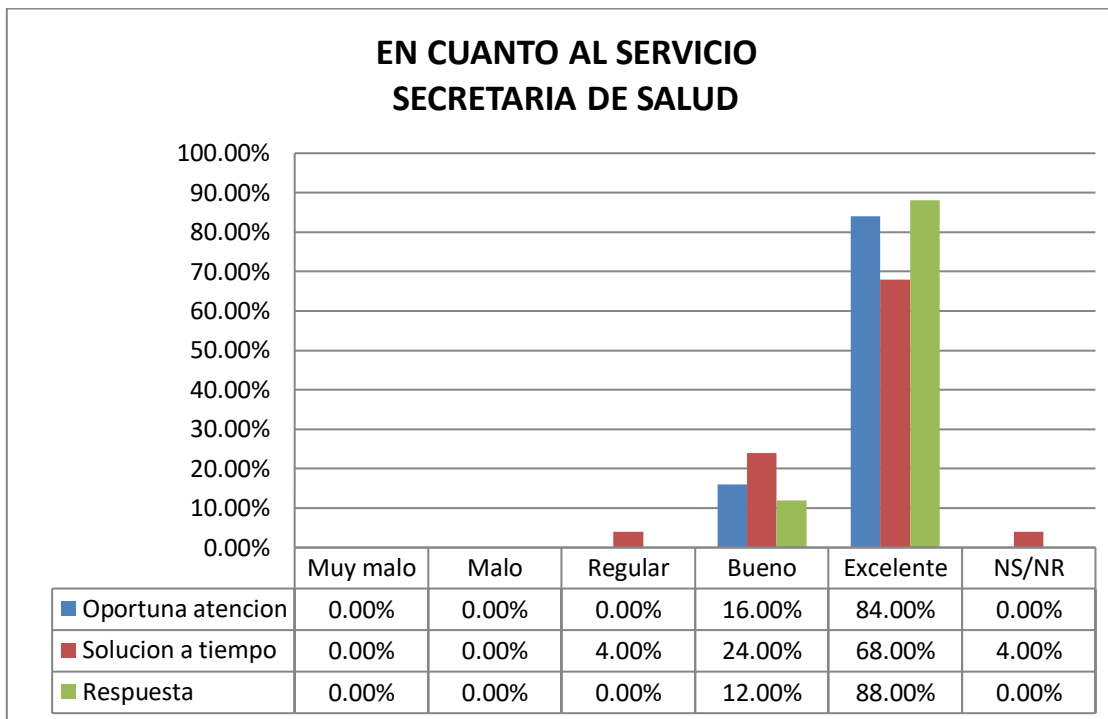
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.12. SECRETARIA DE SALUD





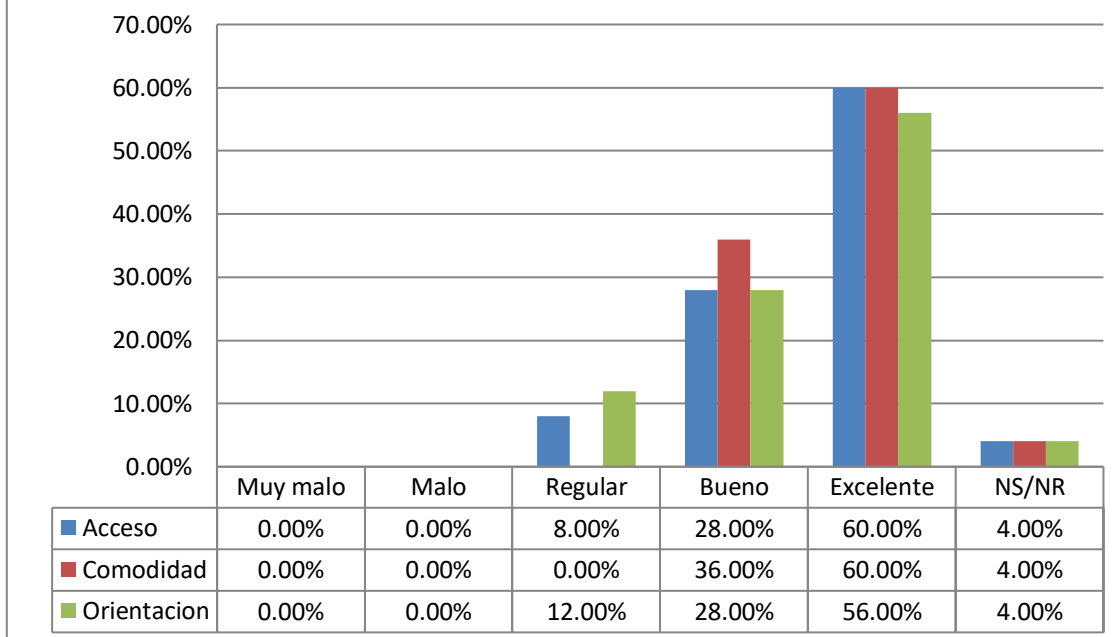
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LAS INSTALACIONES SECRETARIA DE SALUD





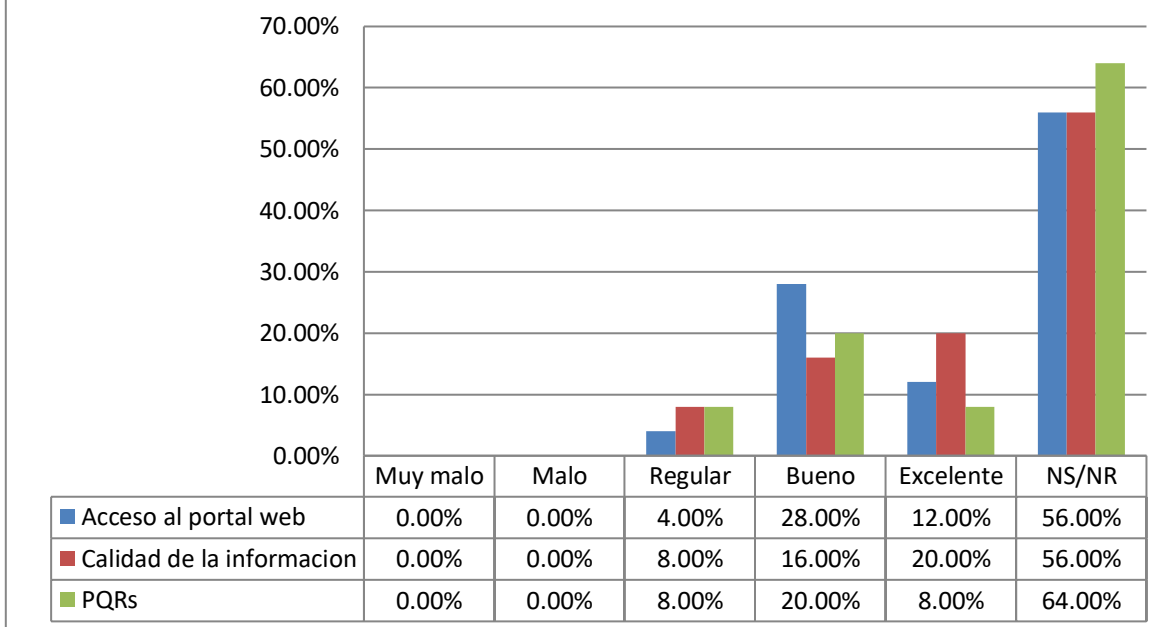
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA DE SALUD





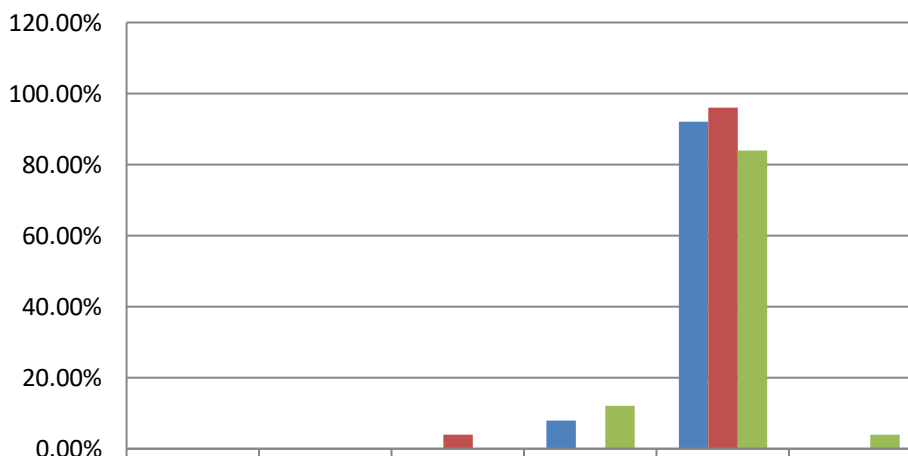
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE SALUD



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
Dominio del tema	0.00%	0.00%	0.00%	8.00%	92.00%	0.00%
Amabilidad y Disponibilidad	0.00%	0.00%	4.00%	0.00%	96.00%	0.00%
Calificación del servicio	0.00%	0.00%	0.00%	12.00%	84.00%	4.00%



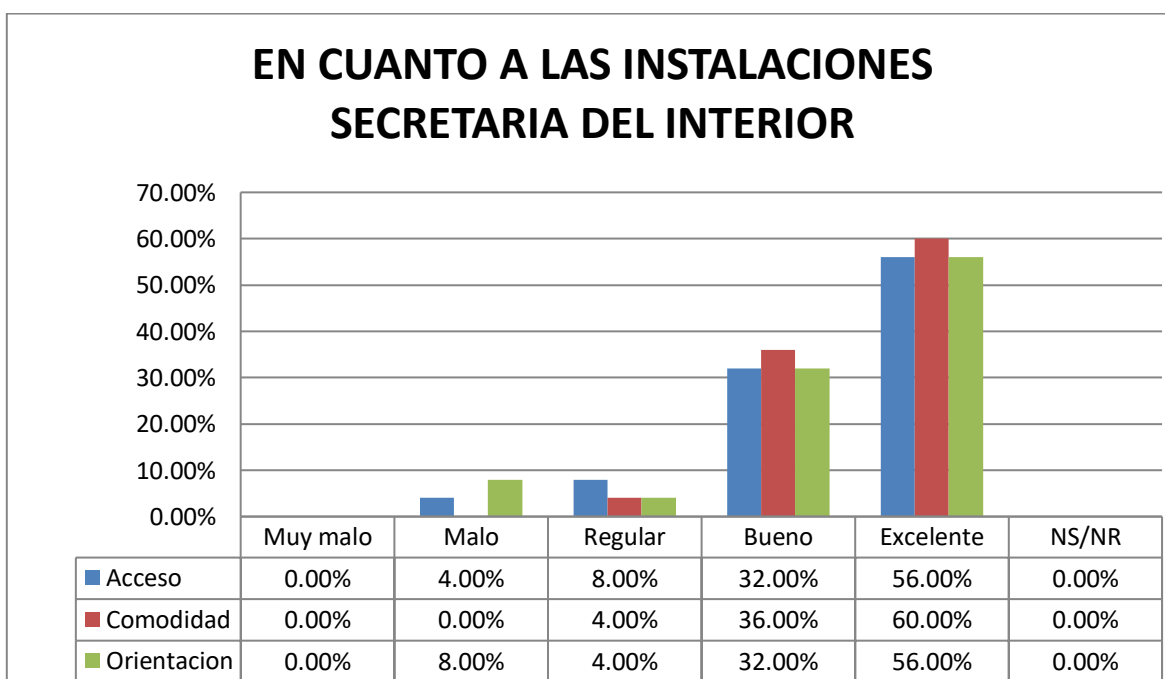
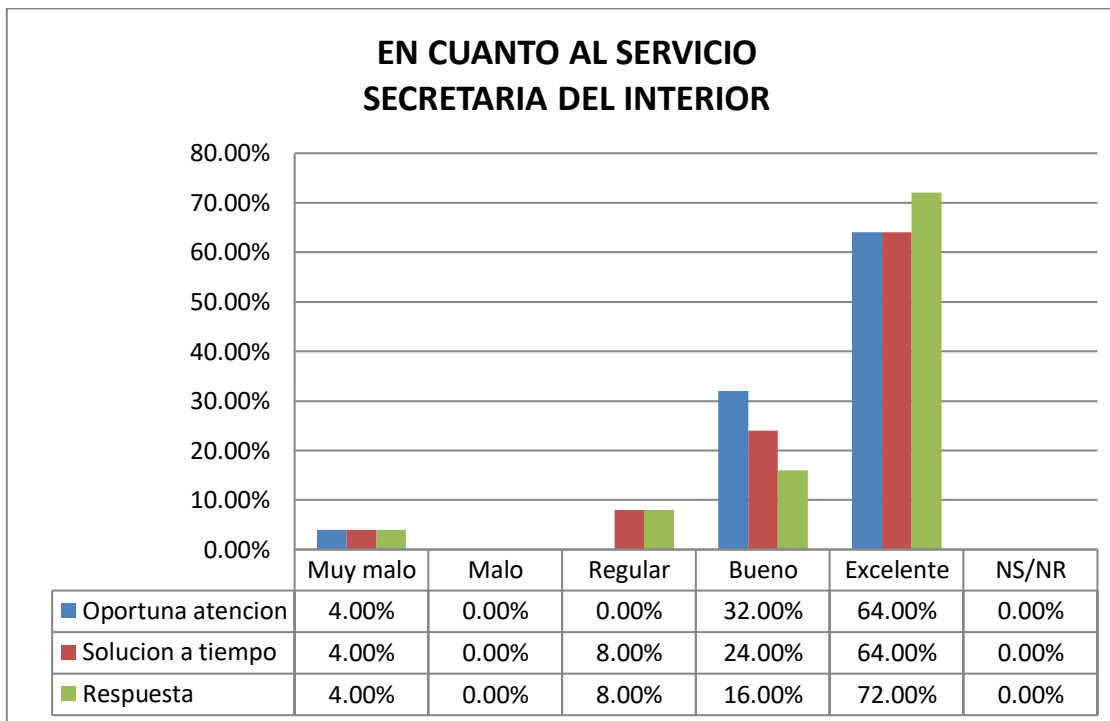
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.13 SECRETARIA DEL INTERIOR





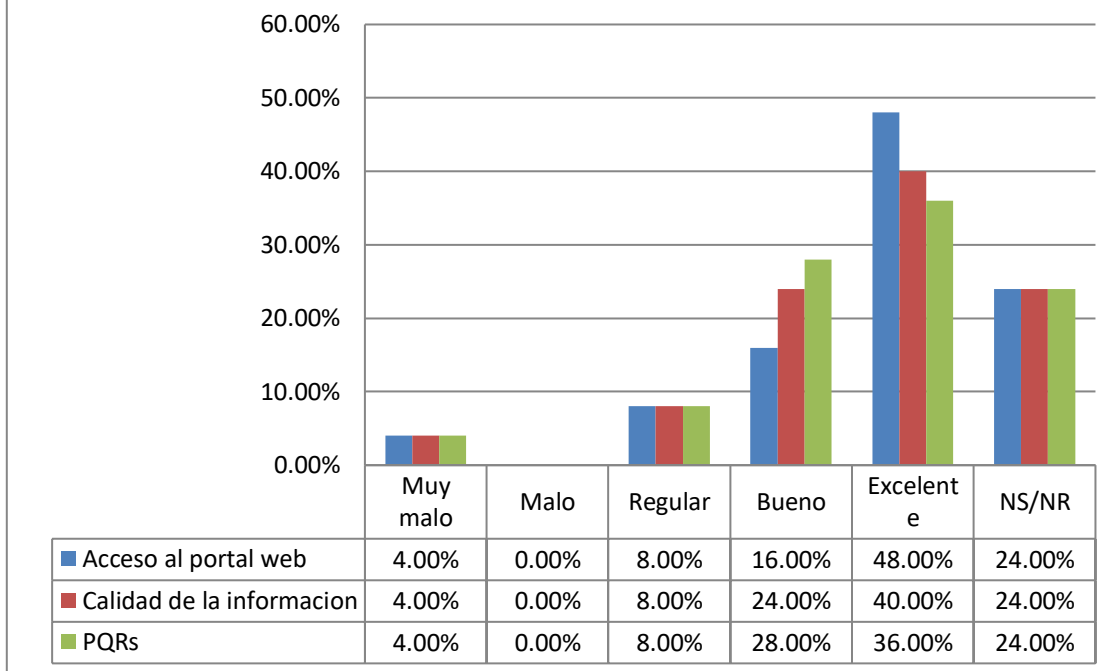
Departamento del Quindío



# SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



## EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA DEL INTERIOR





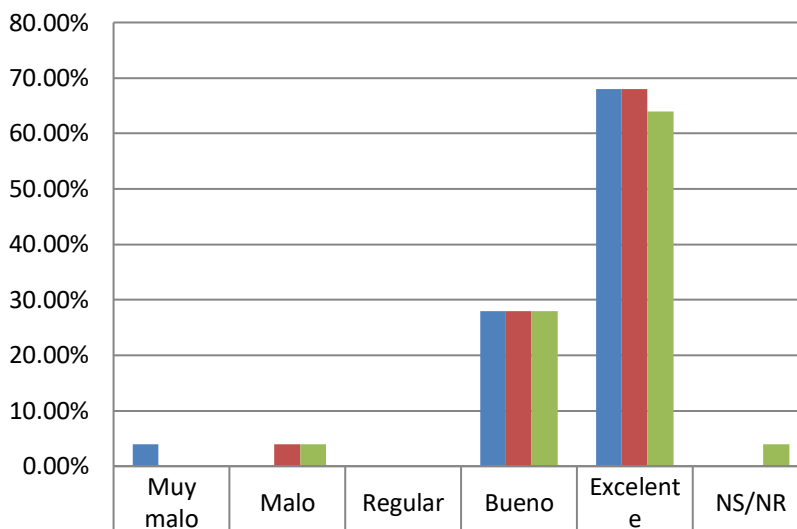
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DEL INTERIOR



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
Dominio del tema	4.00%	0.00%	0.00%	28.00%	68.00%	0.00%
Amabilidad y Disponibilidad	0.00%	4.00%	0.00%	28.00%	68.00%	0.00%
Calificación del servicio	0.00%	4.00%	0.00%	28.00%	64.00%	4.00%



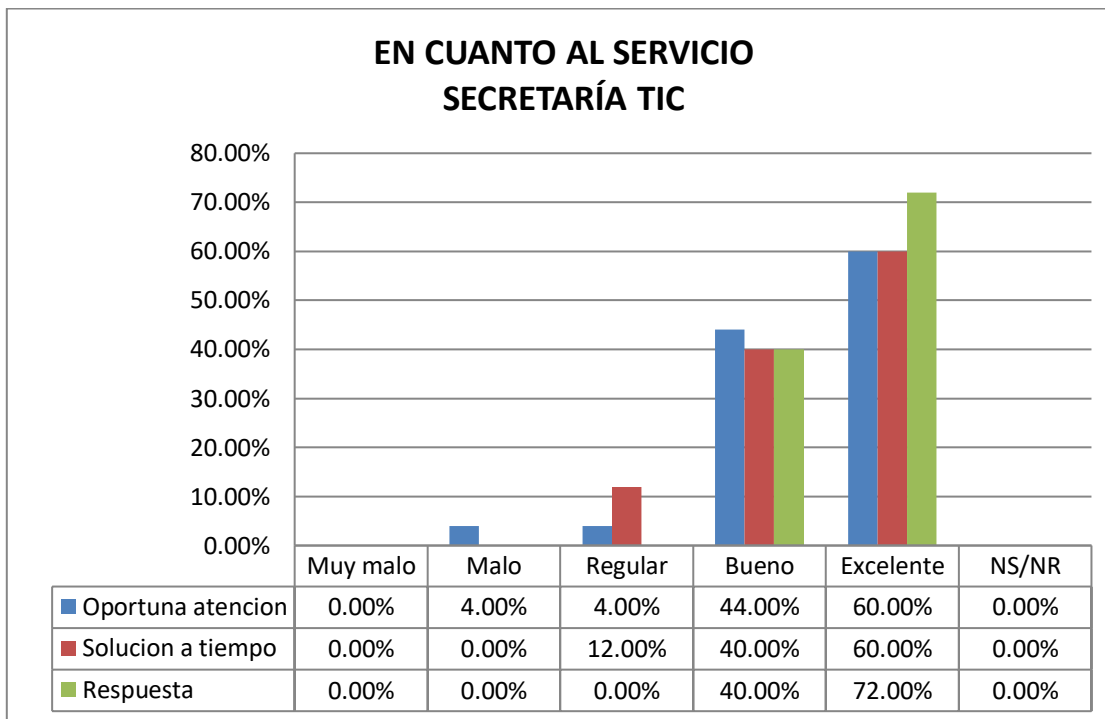
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.14 SECRETARIA TIC







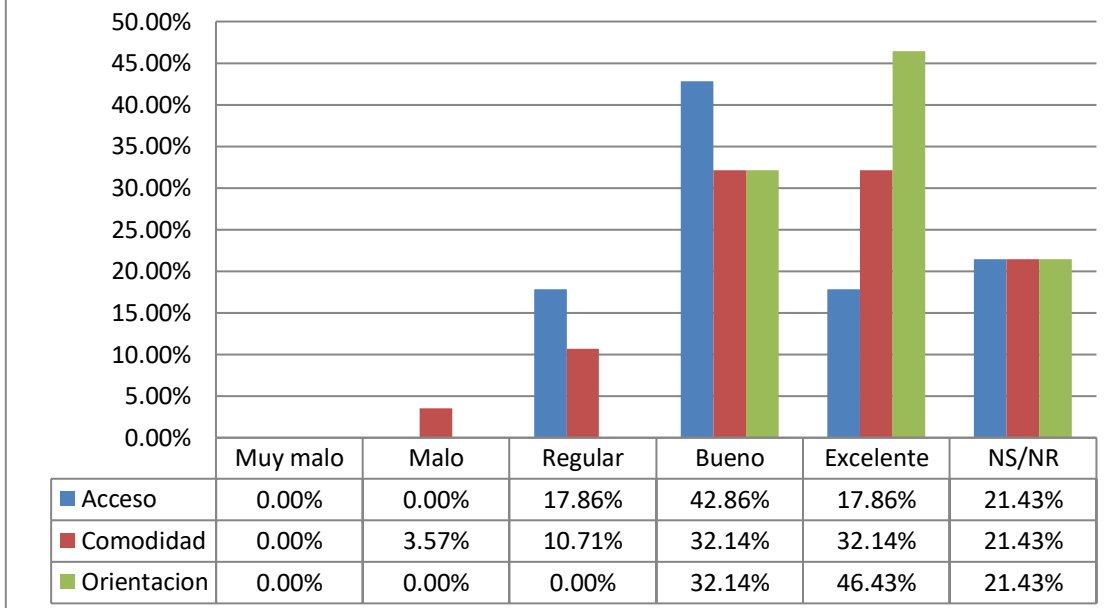
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LAS INSTALACIONES SECRETARIA TIC





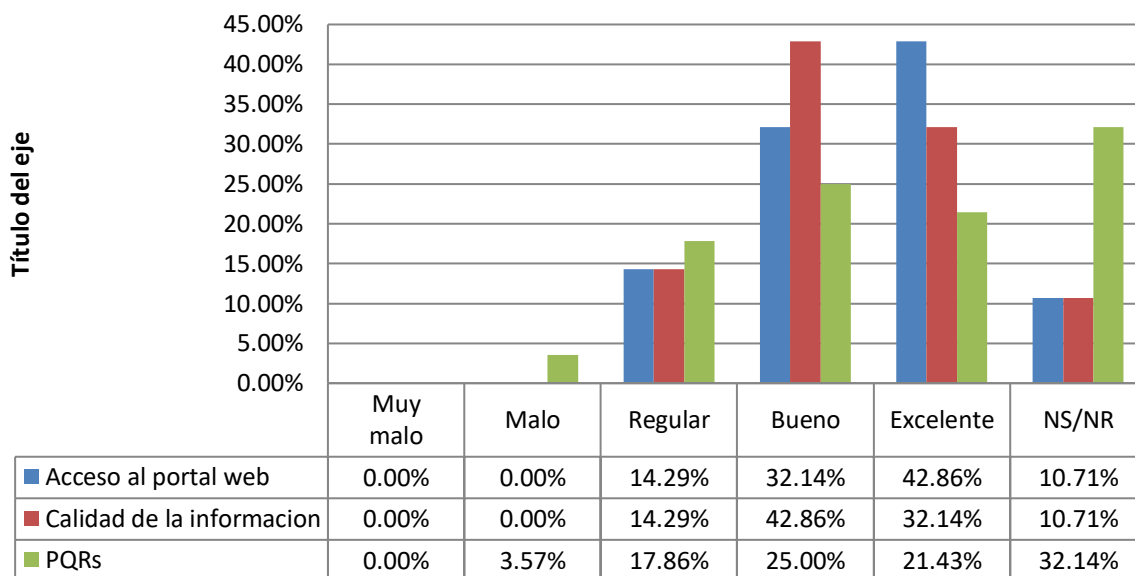
Departamento del Quindío



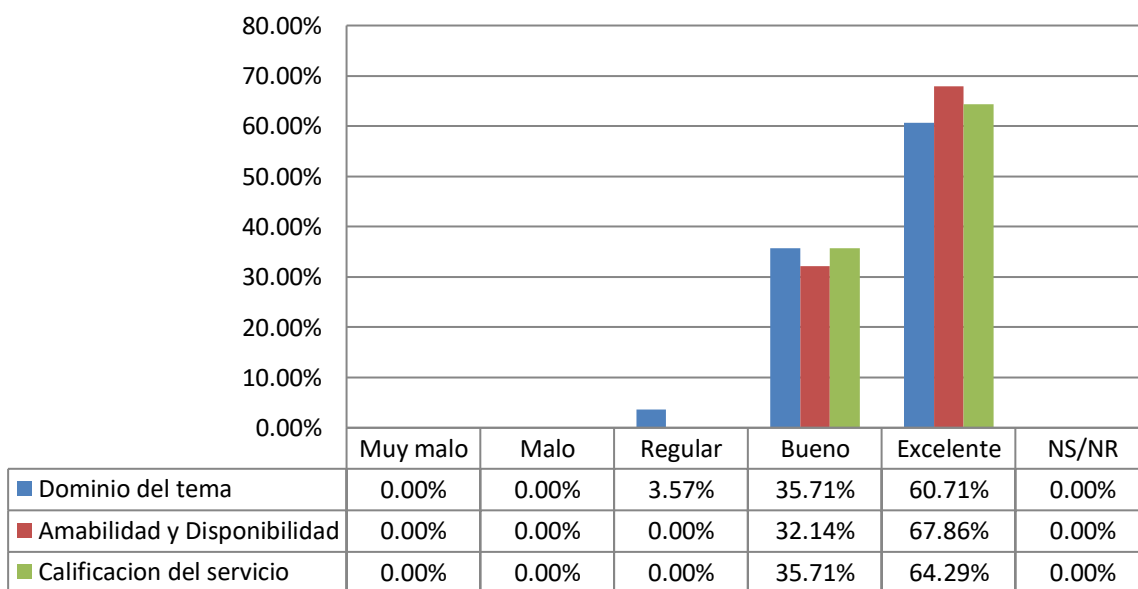
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA TIC



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA TIC





Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### CONCLUSIONES

1. Continúa siendo alto el porcentaje de abstención por parte de los ciudadanos encuestados para responder acerca del ítem de transparencia y acceso a la página web. En ese sentido, Secretarías como Familia, Agricultura, Turismo y Salud son las dependencias que presentan un alto porcentaje de abstención para dicha respuesta, en especial en el aspecto de PQR y acceso al portal web.

Sin embargo es de destacar que Secretarías como Cultura, Educación y Despacho han presentado un alto porcentaje en calificación positiva respecto a este ítem evaluado, lo que puede indicar que existe un buen manejo de información en el portal web lo que ha permitido una mejor comunicación con la ciudadanía.

2. Es de destacar la calificación de los usuarios respecto al servicio y al mismo personal, siempre se puede apreciar el alto porcentaje de excelencia con que se califica estos dos ítems, donde se ve reflejado la aceptación por la información prestada, la respuesta oportuna, la amabilidad y disposición, etc.
3. Así mismo se puede evidenciar que se presenta un alto porcentaje de abstención para responder información sobre el mismo encuestado, lo que no permite hacer una caracterización de los usuarios que están contestando la encuesta, información importante que podría permitir generar estrategias más puntuales y direccionadas de acuerdo con el tipo de usuario.
4. Teniendo en cuenta los Indicadores de calidad, se cumplió ampliamente con la meta establecida que es tener un índice superior a 75% en el nivel de percepción de satisfacción del cliente externo, se puede apreciar su cumplimiento, ya que se tuvo un porcentaje de 85.15% de aceptación; sin embargo, se identifican dos Secretarías que quedaron por debajo de la meta como son la Secretaría de Familia con un 72.99% y la Secretaría de Turismo con un 71%.



Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### RECOMENDACIONES

1. Realizar campañas de socialización donde se invite a la comunidad a conocer los servicios que puede realizar a través de la página web y así intervenir el factor de desinformación que pueden tener los usuarios respecto a las bondades que tiene la página web de la Administración Departamental.
2. Las Secretarías de Turismo y Familia pueden establecer estrategias dirigidas al mejoramiento del servicio de sus usuarios con el fin que en la medición de satisfacción del cliente en el II semestre del 2019 se pueda evidenciar un cambio significativo respecto a los resultados actuales.
3. Con el fin de tener una mejor información respecto a los usuarios encuestados y poder realizar una pequeña caracterización de ellos, se recomienda diligenciar completamente los datos solicitados al final de la encuesta, a pesar que son opcionales, son necesarios para elaborar un buen informe de la encuesta.



Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Gobernación del Quindío  
Calle 20 No. 13-22  
Armenia Quindío

Paisaje Cultural Cafetero  
Patrimonio de la Humanidad  
Declarado por la UNESCO

PBX: 7417700  
[www.quindio.gov.co](http://www.quindio.gov.co)