



**Secretaría de Planeación**  
*Gobernación del Quindío*



## INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

I SEMESTRE 2022

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**  
**GOBERNACION DEL QUINDÍO**  
Primer semestre 2022

**Gobernación del Quindío**  
Calle 20 No. 13-22  
[www.quindio.gov.co](http://www.quindio.gov.co)  
Armenia, Quindío

**Paisaje Cultural Cafetero**  
Patrimonio de la Humanidad  
Declarado por la **UNESCO**

**PBX: 741 77 00 EXT. 219**  
[planeacion@quindio.gov.co](mailto:planeacion@quindio.gov.co)



**Secretaría de Planeación**  
Gobernación del Quindío



## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

### 1. INTRODUCCIÓN

## 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 versión 8 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.

Siendo conscientes de la situación de normalidad caracterizada por una disminución en los niveles de contagio del Covid y a un aceptable porcentaje de la población vacunada, se consideró de nuevo en esta medición la evaluación de la dimensión concerniente a las instalaciones, ya que se ha permitido el ingreso de los ciudadanos a las instalaciones. Por lo tanto y teniendo presente lo anteriormente mencionado se consideraron los 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.



**Secretaría de Planeación**  
Gobernación del Quindío



2. En cuanto al personal: hace referencia al conocimiento y dominio del tema, amabilidad, disponibilidad de los funcionarios y calificación general del servicio prestado.
3. 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).

Como consecuencia de las medidas adoptadas las respuestas virtuales y vía telefónica cobraron mucha importancia, la respuesta y atención virtual con todo lo que ello implica, manejo de redes sociales, canales digitales y virtuales, correo electrónico y mensajería por aplicaciones como whatsapp y otros medios de información, influyen ahora notablemente en la forma de respuesta de las organizaciones, ya que ante la nueva realidad y con proyección a futuros escenarios, la atención y la respuesta virtual van a ser más decisivas y eficaces que el mismo servicio presencial.

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 2022, con el propósito de conocer la percepción de la comunidad frente al servicio ofrecido y así establecer estrategias efectivas para una mejora continua.



**Secretaría de Planeación**  
Gobernación del Quindío



## 2. OBJETIVO GENERAL Y ALCANCE

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar la medición para evaluar el grado de satisfacción del cliente 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 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.



**Secretaría de Planeación**  
Gobernación del Quindío



### 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 V8), se realizó de acuerdo con la información consolidada mediante el diligenciamiento de la encuesta en línea por los usuarios y ciudadanos que requirieron los servicios de las dependencias de la Administración Departamental. La estrategia para la consecución exitosa de la información consistía en que cada enlace de MIPG de las secretarías, se responsabilizara por 25 encuestas, la gestión primordial sería enviar el link por correo electrónico o mediante WhatsApp a un determinado número de usuarios que se tuvieran en las bases de datos de cada secretaría y sobre los que se tuviera certeza de que puedan colaborar con el diligenciamiento de la encuesta, también se autorizó el diligenciamiento del formulario en físico para las secretarías que se les facilitaba recoger la información de esta manera

#### 3.3. Variables

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

#### 3.4. Periodo evaluado

Primer semestre vigencia 2022

#### 3.5. Población Encuestada

N:350

25 personas por cada Secretaría (ajustado a la media)

Nivel de confianza: 95%, Margen de error: 5%

#### 3.6. Secretarías donde se aplicó el instrumento



**Secretaría de Planeación**  
*Gobernación del Quindío*



Secretaría Privada, Administrativa, Salud, Planeación, Educación, Familia, Interior, Hacienda, Infraestructura, Jurídica, Agricultura, Cultura, Turismo y la 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**

Pedro Felipe Salazar Carvajal.

### **3.9. Fecha**

07/06/2022 inicio el proceso con la socialización y se fijó el 30 de junio de 2022 como fecha límite para la consolidación y entrega de la información.



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

La Administración Departamental del Quindío a través de la Secretaria 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 8**.

Para determinar el tamaño, se solicitó a la Secretaría Administrativa el promedio de personas que ingresan a la Administración Departamental, se tuvieron en cuenta los datos aportados por la Secretaria de TIC con relación al promedio de ingreso por el registro magnético de los torniquetes del primer semestre del 2019.(aún sigue teniéndose como referencia ese promedio aportado por tic)

##### 4.1. APLICACIÓN, COMPILACIÓN E INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO

Las encuestas son el procedimiento más utilizado y tienen como objetivo la recolección de datos estadísticos de un grupo específico para realizar un posterior análisis robusto de la información.

Para desarrollar la encuesta se tiene que definir cuál va a ser el tipo de encuesta que se va realizar de acuerdo a 4 factores importantes los cuales son:

- El cliente objetivo: Lo primero que se debe hacer es identificar cual va a ser el tipo de cliente a quien va ir dirigida la encuesta los cuales pueden ser:
- La población objeto de estudio: La población objetivo es generalmente una gran colección de individuos u objetos que son el foco principal de una investigación. Una población objetivo también es conocida como una colección bien definida de individuos u objetos que tienen características similares
- La muestra objeto de estudio: Una muestra es simplemente un subconjunto de la población, La muestra debe ser representativa de la población de donde se extrajo y debe tener el tamaño adecuado para garantizar el análisis estadístico. Hay dos grandes grupos: métodos de *muestreo probabilísticos* y métodos de *muestreo no probabilísticos*.



- El medio por el cual se va realizar: Con base en el tipo de medio que se determine para dar a conocer las preguntas de la encuesta, se determina si la aplicación de la misma necesita de algún soporte o herramienta para su aplicación

Las encuestas para medir la satisfacción del cliente se pueden realizar por los responsables y líderes de proceso. Estas encuestas se aplicarán por lo menos dos veces al año, deben aplicarse durante o al finalizar el servicio. Si el número de clientes se considera demasiado grande, puede aplicar técnicas de muestreo.

Las encuestas deben compilarse de acuerdo a su aplicación y reflejar los resultados en los periodos establecidos. La calificación para que un cliente se considere satisfecho, la establecerá el responsable de cada proceso, junto con el Profesional Universitario

Sí el resultado de la medición de la satisfacción del cliente está por debajo de lo establecido, aplique el procedimiento de acciones correctivas y preventivas. Si el resultado está por encima de lo establecido puede aplicarse, si se considera conveniente, acciones preventivas.

#### 4.1. CALCULO DE LA MUESTRA PARA POBLACIONES FINITAS

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable, y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" ó sea el número total de personas esperadas ó que se han atendido en años anteriores; para eso se deben revisar los datos estadísticos del Departamento. Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar, la fórmula sería:

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Zα= Nivel de confianza o seguridad\*
- p = Probabilidad o proporción esperada\*
- q = 1 – p
- d = Margen de error o precisión (en su investigación use un 5%).

\*Nota 1: Según diferentes niveles de confianza, el coeficiente de Zα varía así:

- Si Zα fuese del 90% el coeficiente sería 1.645
- Si Zα fuese del 95% el coeficiente sería 1.96
- Si Zα fuese del 97.5% el coeficiente sería 2.24
- Si Zα fuese del 99% el coeficiente sería 2.576



+Nota 2: Si no tuviese ninguna idea de dicha probabilidad, utilizase el valor  $p = 0.5$  (50%) que maximiza el tamaño muestral.

## 4.2. DETERMINACION DEL NUMERO DE ENCUESTAS POR PROCESO

De acuerdo a la base de datos entregada por la Secretaría TIC, según el oficio STIC-62.217.00-000174-2019, se reportan 9.722 usuarios, de los cuales 717 no corresponden a usuarios de La Gobernación del Quindío, sino de entes descentralizados y Contraloría. Por lo tanto la población efectiva para el cálculo de la muestra son 9.005.

Para el cálculo de la muestra tenemos:

### MÉTODO ESTADÍSTICO PARA DETERMINAR LA MUESTRA EN UNIVERSOS GRANDES

MARGEN DE ERROR (común en auditoría) 5,0%  
TAMAÑO POBLACIÓN 9.005 \*  
NIVEL DE CONFIANZA (común en auditoría) 95% \*\*

Valores Z (valor del nivel de confianza)	90%	95%	97%	98%	99%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)	1,645	1,960	2,170	2,326	2,576

Nota:

\* Ingresar Tamaño de la Población - Universo

\*\* Valor fijo para auditoría

\*\*\* Ingresar los datos de la escala de acuerdo al tamaño de la población (universo)

$$\text{TAMAÑO DE LA MUESTRA} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} = 368$$

Donde:

$\alpha_c$  = Valor del nivel de confianza (varianza)

· Nivel de confianza, es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se puede denominar grado o nivel de seguridad), el nivel habitual de confianza es del 95%.

$e$  = Margen de error

· Margen de error, es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar nuestra muestra; este margen de error suele ponerse en torno a un 3%.

$N$  = Tamaño Población (universo)

Cuadro de Muestra de Acuerdo a la Población (N)

	1%	2,0%	2,5%	3,0%	3,5%	4,0%	5,0%	6,0%	7,0%	8,0%	9,0%	10,0%
2000	1.655	1.091	869	696	563	462	322	235	179	140	112	92
4000	2.824	1.501	1.110	843	656	522	351	250	187	145	115	94
6000	3.693	1.715	1.223	906	693	546	361	255	190	146	116	95
8000	4.365	1.847	1.289	942	714	558	367	258	191	147	117	95
10000	4.899	1.936	1.332	964	727	566	370	260	192	148	117	95
12000	5.335	2.001	1.362	980	736	572	372	261	193	148	117	95
14000	5.696	2.050	1.385	992	742	576	374	262	193	148	118	95
16000	6.002	2.088	1.402	1.000	747	579	375	262	194	149	118	95
18000	6.263	2.118	1.416	1.007	751	581	376	263	194	149	118	96
N 9.005	4.648	1.896	1.313	954	721	563	368	259	192	148	117	95
22000	6.686	2.165	1.436	1.018	757	584	378	264	194	149	118	96
24000	6.859	2.183	1.444	1.022	759	586	378	264	194	149	118	96
26000	7.013	2.198	1.451	1.025	761	587	379	264	195	149	118	96
28000	7.151	2.211	1.457	1.028	763	588	379	264	195	149	118	96
30000	7.275	2.223	1.462	1.030	764	588	379	264	195	149	118	96
32000	7.387	2.233	1.466	1.033	765	589	380	265	195	149	118	96
34000	7.489	2.243	1.470	1.035	766	590	380	265	195	149	118	96
36000	7.581	2.251	1.474	1.036	767	590	380	265	195	149	118	96

Una vez que se tiene el tamaño de la muestra, se debe establecer los criterios para su selección, según la característica del universo; puede ser de manera aleatoria (dando la oportunidad a cualquier registro de ser elegido); de manera sistemática (dividiendo la población entre el tamaño de la muestra, obteniendo un valor que servirá para establecer un intervalo para recoger la muestra); por bloques (seleccionando cierta cantidad de registros por meses y aplicando la metodología sistemática en cada bloque); y por juicio del auditor tomando en cuenta los registros materiales u otro criterio.

Como se puede ver en el cálculo anterior, la muestra para esta encuesta corresponde a 368.

Una vez se haya calculado la muestra total, se debe estimar proporcionalmente el número de encuestas a aplicar para cada proceso.



Para ello se realiza un Muestreo Estratificado, donde estima el ponderado de cada proceso frente al total reportado por la Secretaría TICS, como se puede ver en la siguiente tabla:<sup>1</sup>

Dependencia	Promedio trimestral	Ponderación	muestra n
Despacho	296	0,032870627	12
Salón Bolívar	229	0,025430316	9
Administrativa	387	0,042976124	16
Agricultura	220	0,024430872	9
Aguas e infraestructura	394	0,04375347	16
Cultura	129	0,014325375	5
Educación	1479	0,164242088	61
Familia	611	0,067851194	25
Hacienda	340	0,037756802	14
Planeación	157	0,017434758	6
Salud	3318	0,368461966	136
Turismo	381	0,042309828	16
Jurídica	512	0,056857301	21
TIC	111	0,012326485	5
Interior	441	0,048972793	18
<b>TOTAL</b>	<b>9005</b>	<b>1</b>	<b>368</b>

En este caso en particular, si observamos algunas Secretarías, el número de encuestas estimado por proporción o ponderación, vemos que no son representativas. 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.

Cuando se presente esta situación, se puede hacer dos cosas:

- 1) Disminuir el margen de error del 5% hasta el 1% para que la muestra sea más grande y el número de encuestas a aplicar sea más representativo, pero implica más costos y tiempo.

Margen de error	5%	4%	3%	2%	1%
Muestra n	368	562	951	1.885	4.584



Secretaría de Planeación  
Gobernación del Quindío



- 2) Se tiene la opción del uso del Muestreo Probabilístico Desproporcionado (no ponderado) para disminuir los sesgos e imprecisiones en los resultados.

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.

Así, para el caso que se viene trabajando, se determina el número de encuestas a realizar, teniendo en cuenta el valor cercano a la Media, del número de encuestas a aplicar por Secretaría o dependencia, en este caso la *media es de 24,56* encuestas a aplicar por Secretaría, es decir **25 encuestas.**

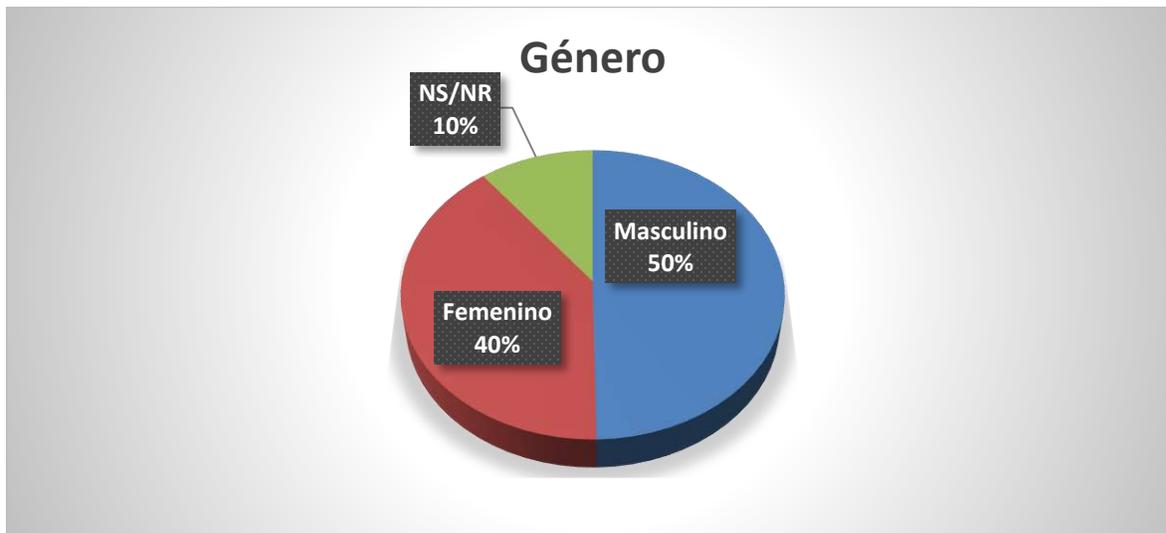
La aplicación de uno u otro método, queda a discreción del Profesional Universitario en compañía del director técnico, de acuerdo a la disponibilidad de recursos humanos, físicos, etc.

Cada vez que se necesite hacer la medición de satisfacción del cliente debe trabajarse con la población reportada por la Secretaría TIC o la Secretaría Administrativa.

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

### 5.1. DATOS DE LOS USUARIOS

#### 5.1.1. GENERO



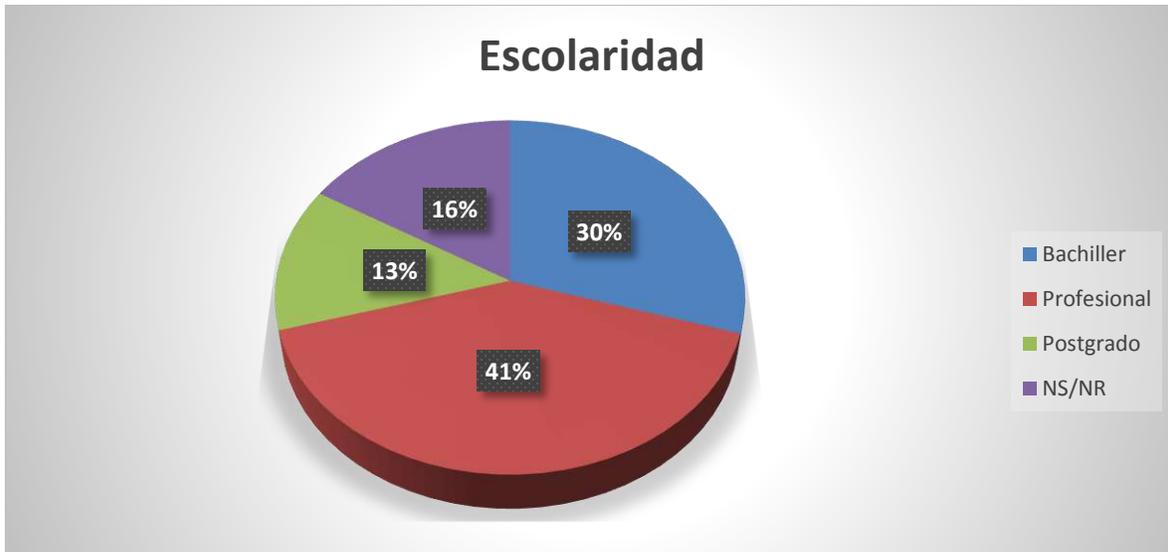
El 40 % de los encuestados es de sexo femenino y el 50 % es de sexo masculino, 10% no respondió a este ítem ni dio su nombre.

#### 5.1.2. DISTRIBUCION POR GRUPOS ETAREOS.



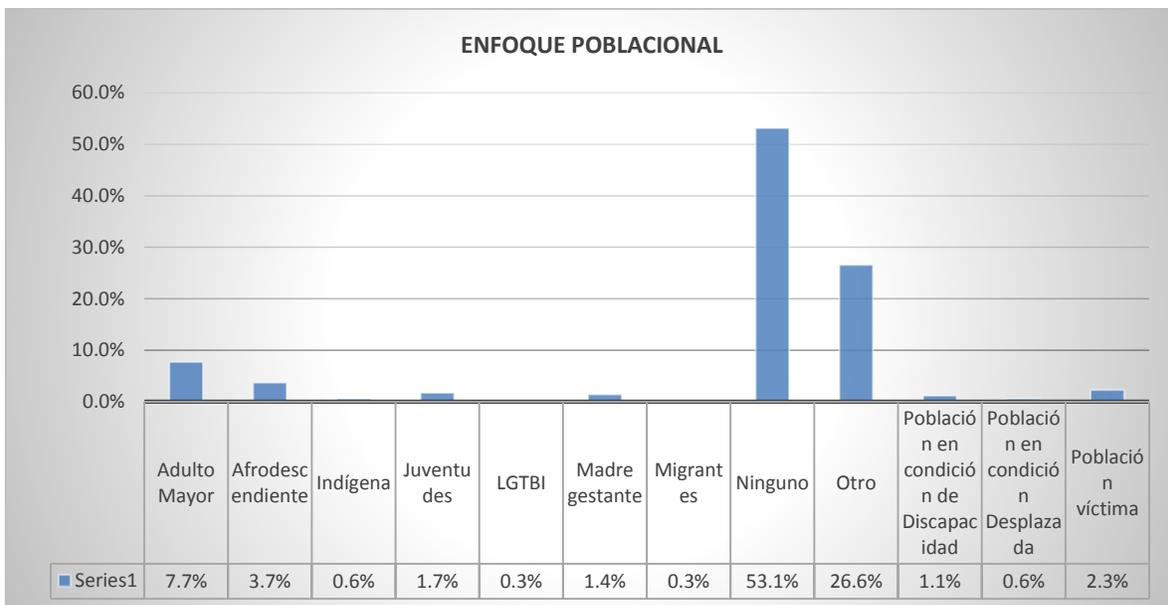
Las personas que más acudieron a los servicios que ofrece la Administración Departamental, están en la categoría de adultez con un 61%, un 8% juventud, un 9% adultos mayores y un 22% no respondió a este ítem.

### 5.1.3. ESCOLARIDAD



Las personas que más solicitaron los servicios que ofrece la Administración Departamental, tienen edad un nivel de escolaridad profesional con un 41%, de bachiller un porcentaje de 30 %, de postgrado un 13 % y un 16 % no sabe no responde.

### 5.1.4. ENFOQUE POBLACIONAL



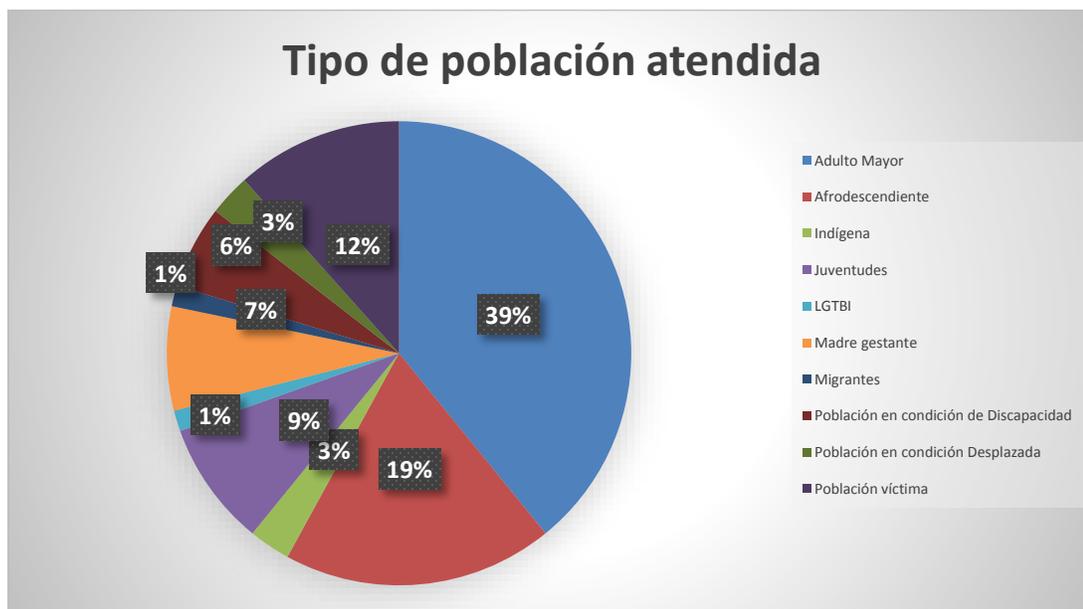
Respecto al enfoque diferencial. Se registró por tanto que un 53% de los encuestados colocaron **NS/NR**, un 26,6% de los encuestados respondió dentro de la clasificación **Otro**; un 7,7% son **Adulto Mayor**, un 3,7% son **afrodescendiente**, un 1,7% son personas jóvenes, un 1,4% **madres gestantes**, y un 2,3% **población víctima**.

### 5.1.5 USUARIOS POR MUNICIPIO



Un 46,6% de los encuestados son personas residentes en el municipio de Armenia, seguidos de un 8% de residentes en Calarcá, un 6,3% En circasia, un 4,9% en Génova, un 4,3% en Filandia, un 4% en Montenegro, un 3,4 % en Salento y un 2,9% en pijao y quimbaya respectivamente.

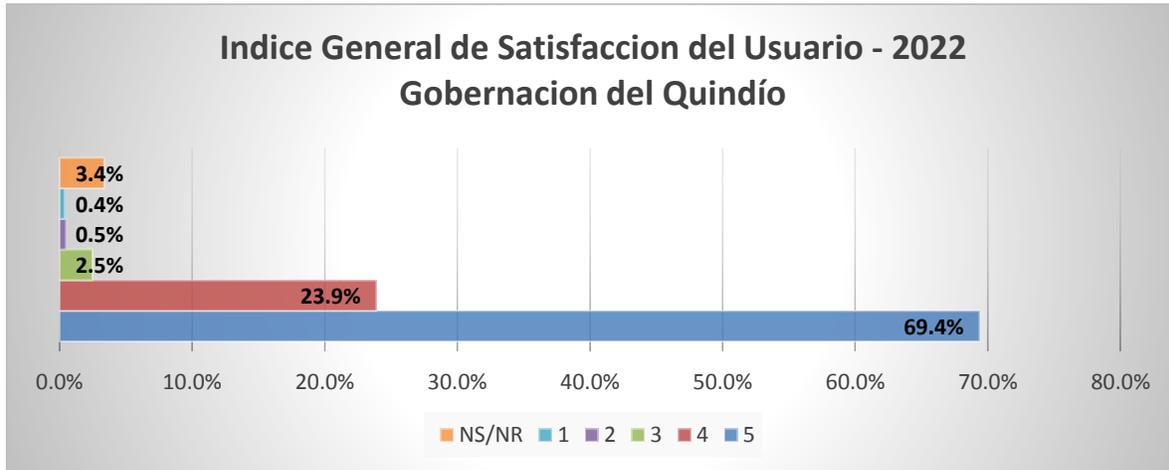
### 5.1.6 POBLACION ATENDIDA



La población atendida esta representada en gran porcentaje por población de adultos mayores, seguidos de afrodescendientes y población víctima

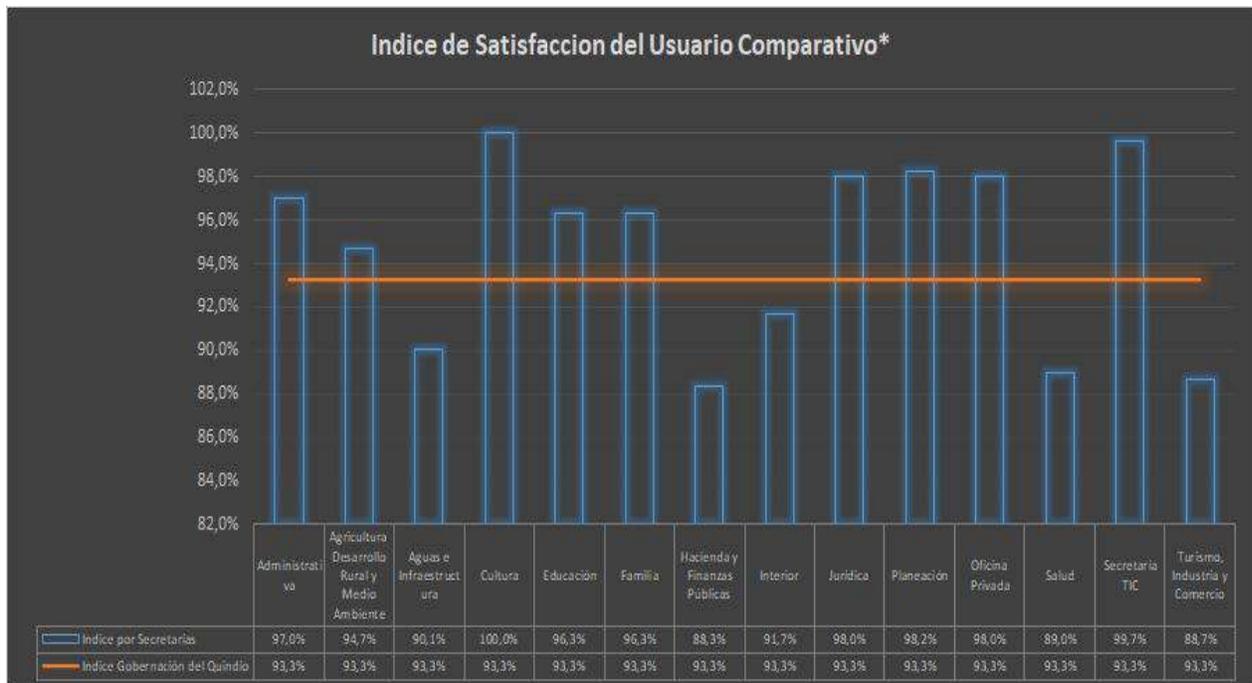


## 5.2 PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO



El índice promedio general departamental, en cuanto a la percepción de los servicios prestados por la entidad indica que un 69,4% de los usuarios considera que el servicio prestado es excelente; un 23,9% calificó el servicio como bueno; por lo tanto, la valoración positiva es del 93,3%.

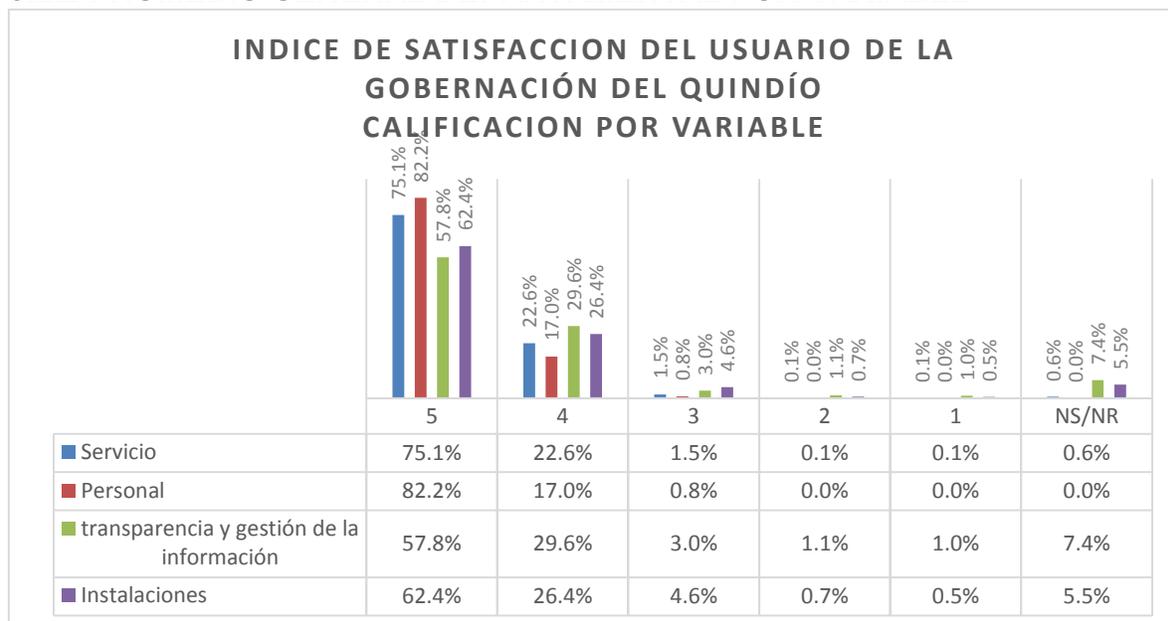
### 5.2.1 PROMEDIO GENERAL POR SECRETARÍAS ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO





De conformidad con la gráfica y las tablas, en su gran mayoría las Secretarías registran una calificación con valoración positiva superior al 90% en cuanto a la percepción de satisfacción por parte de los usuarios externos, siendo las Secretarías de Cultura y Secretaría Tic las mejor calificadas con una valoración positiva del 100%, le siguen con calificaciones altas similares la Secretaría de Planeación, la Secretaría Privada, la secretaria jurídica y la Secretaría Administrativa. En general las calificaciones fueron muy buenas de las secretarías de la administración departamental. Las secretarías que estuvieron por debajo del 90% fueron las Secretarías de Hacienda y Secretaría de Salud.

### 5.2.2 PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL POR VARIABLE



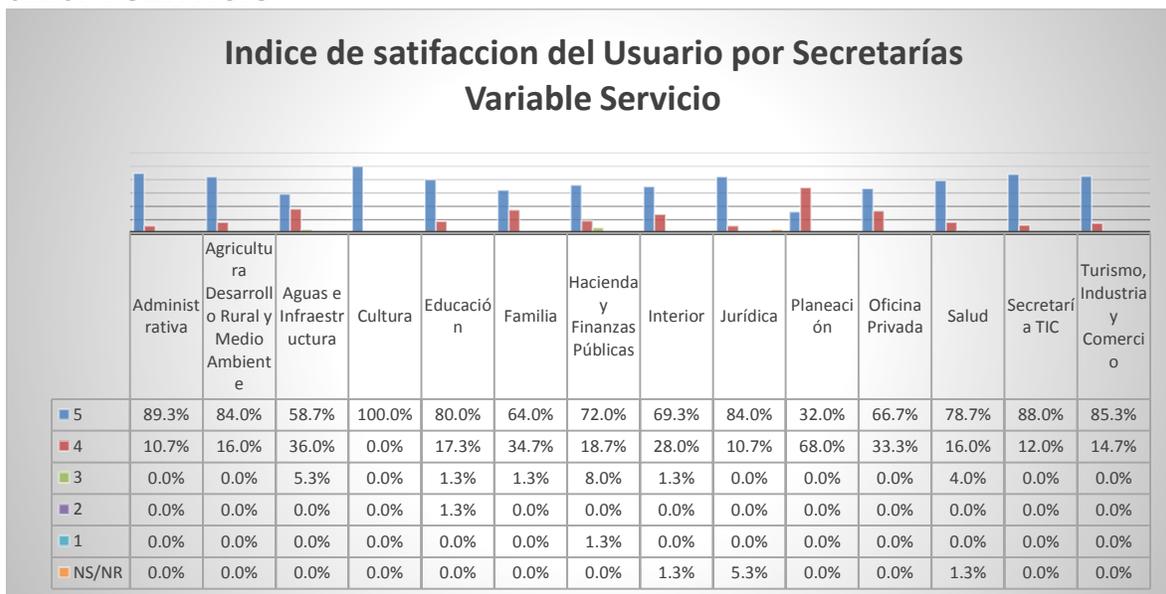
Los resultados por variable muestran que la variable mejor calificada en la encuesta de satisfacción es la de Personal, seguida de la variable Servicio y la variable la variable Transparencia y Gestión de la Información e instalaciones registran una calificación aceptable.

La variable transparencia y Gestión de la información en esta medición de primer semestre del 2022 registró una calificación importante, en esta medición se ve claramente que la percepción por parte de los usuarios ha sido muy buena ya que vemos por ejemplo un porcentaje de 57,8 % calificando de forma excelente y un 26,4% calificando como bueno.



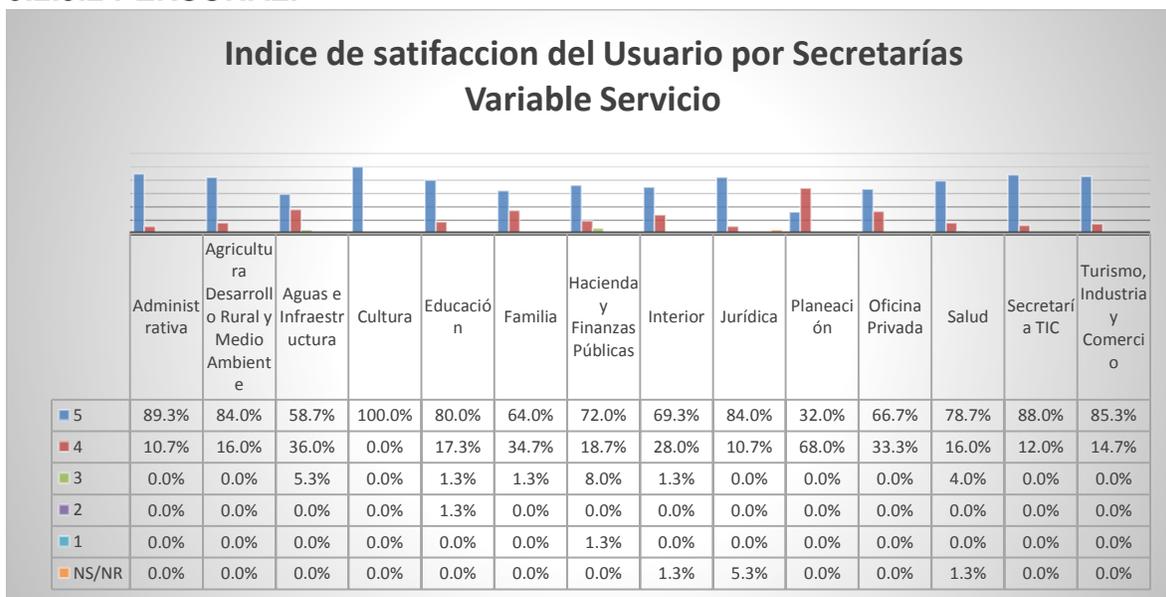
## 5.2.3 INDICE DE SATISFACCIÓN POR SECRETARIAS

### 5.2.3.1. SERVICIO



La Dimensión concerniente al Servicio fue calificada de forma satisfactoria y tuvo calificaciones altas en Secretarías como Cultura, Hacienda y administrativa.

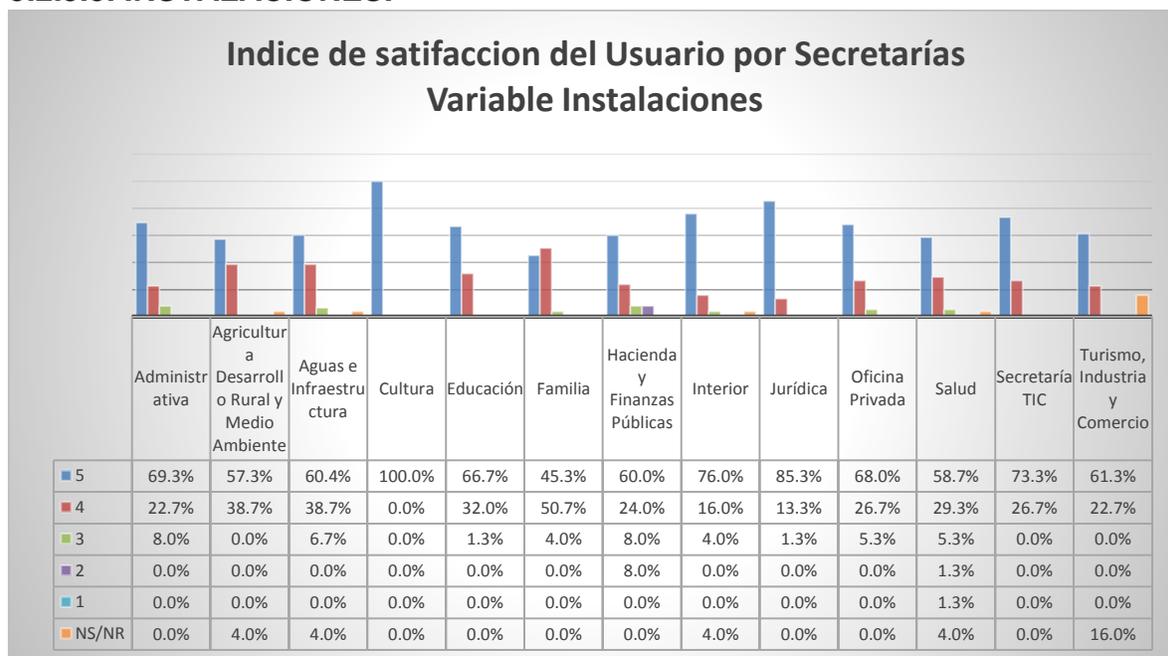
### 5.2.3.2 PERSONAL.



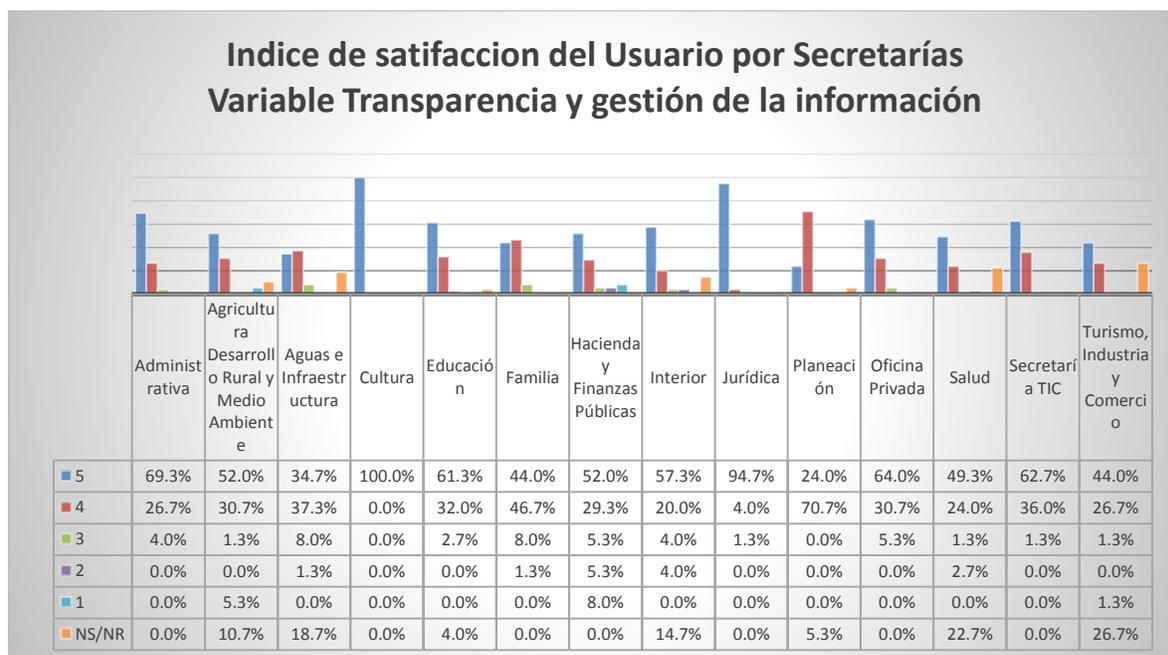
La Dimensión que hace relación al personal registro una alta calificación a nivel general en las secretarías de la administración departamental, indica por tanto la gran fortaleza que se tiene en las actuaciones del capital humano de la administración, además del compromiso en los funcionarios por ser eficientes al momento de la atención y la respuesta con atributos de amabilidad y cordialidad, el mensaje por tanto, es que no se deben perder aspectos humanos básicos del trato

con las personas, es encontrar la forma óptima de respuesta que compagine la medios de respuestas tecnológicos y los requerimientos y solicitudes realizadas por los usuarios externos.

### 5.2.3.3. INSTALACIONES.



### 5.2.3.4. TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION.





**Secretaría de Planeación**  
*Gobernación del Quindío*

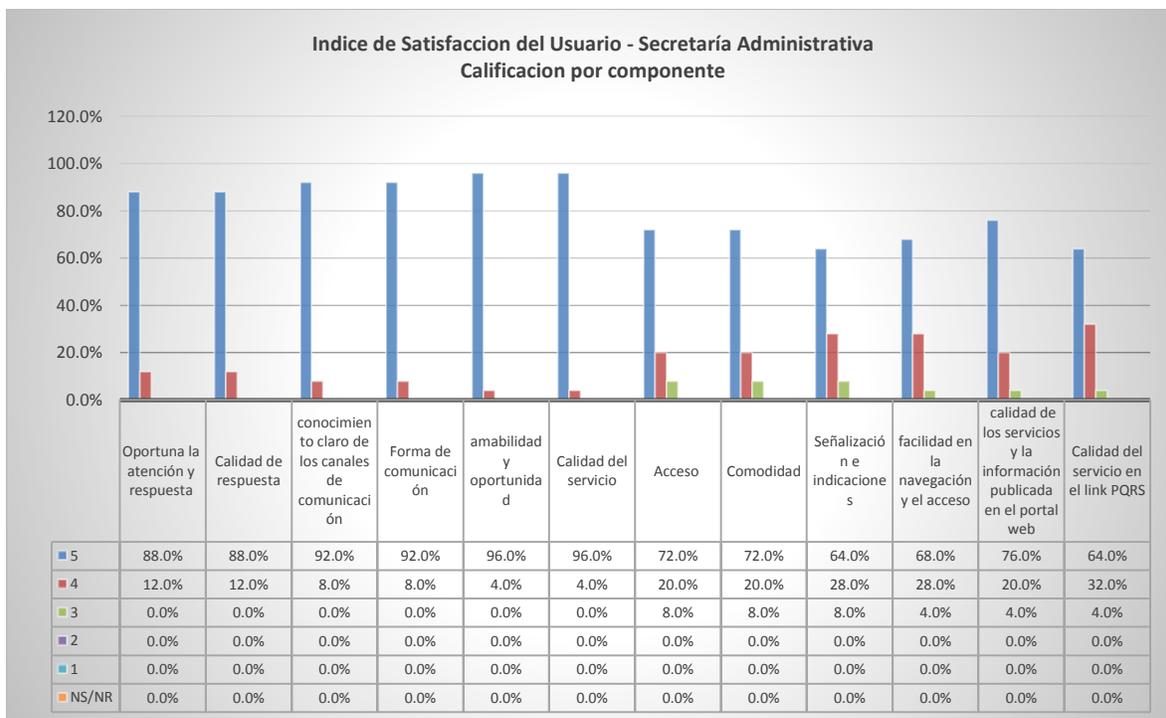
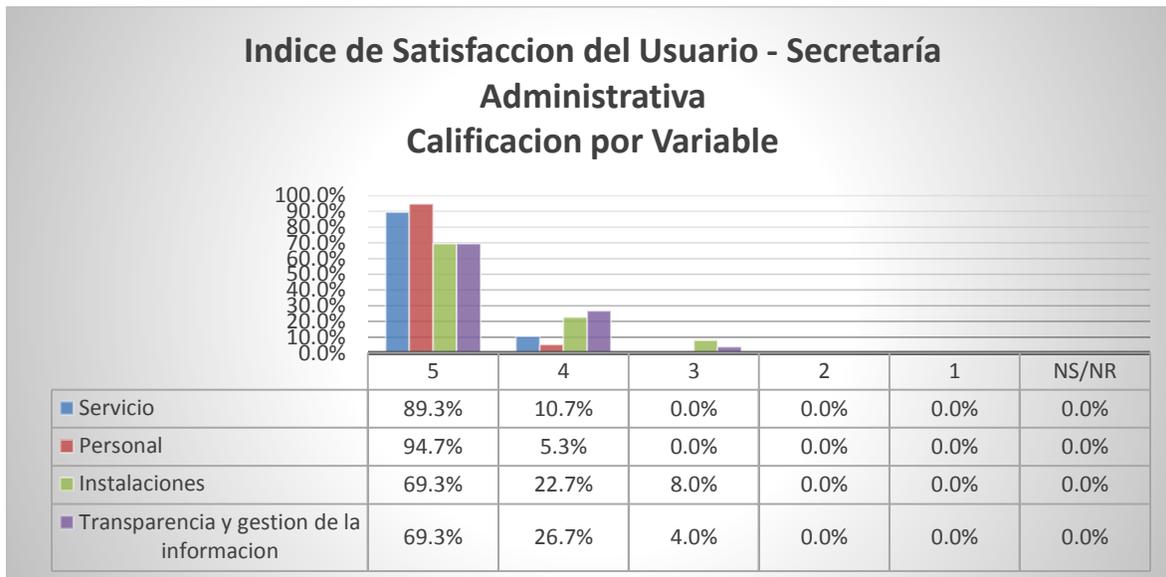


La Dimensión de Transparencia y Gestión de la información pública registro una muy buena calificación a nivel de todas las secretarías a excepción de la Secretaría de hacienda, salud y turismo con una calificación regular, que fue la principal razón por la que no pudieron estar cerca de igualar el promedio general de la gobernación que fue de 93%.

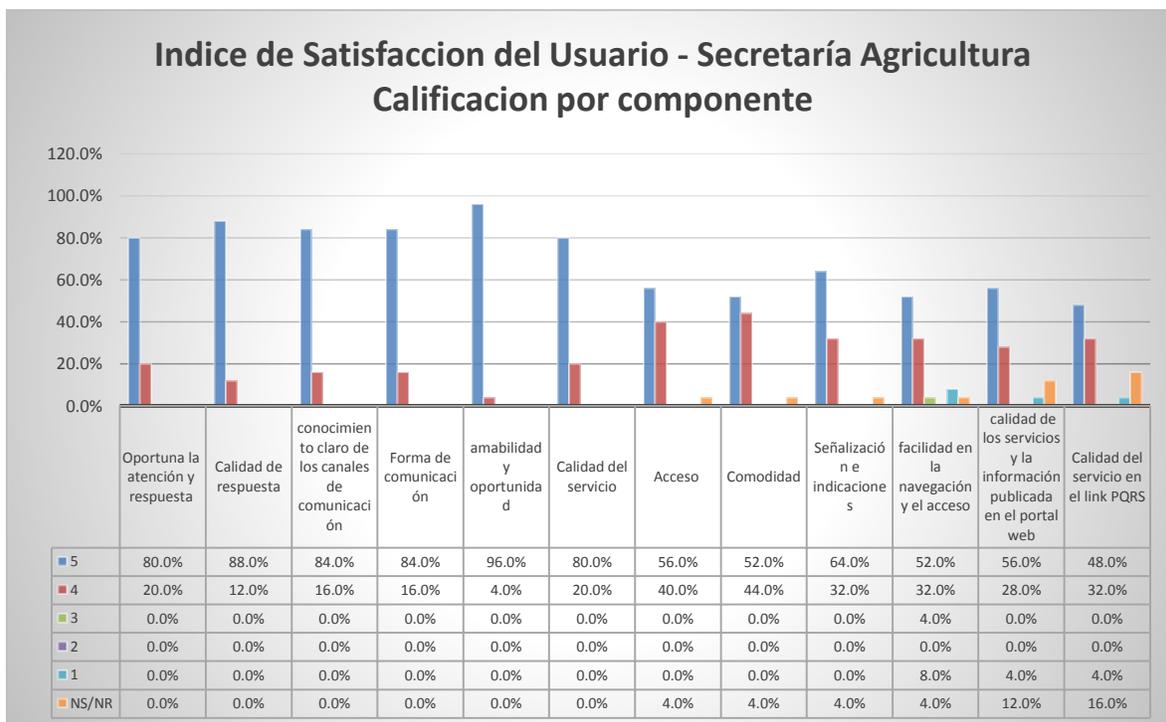
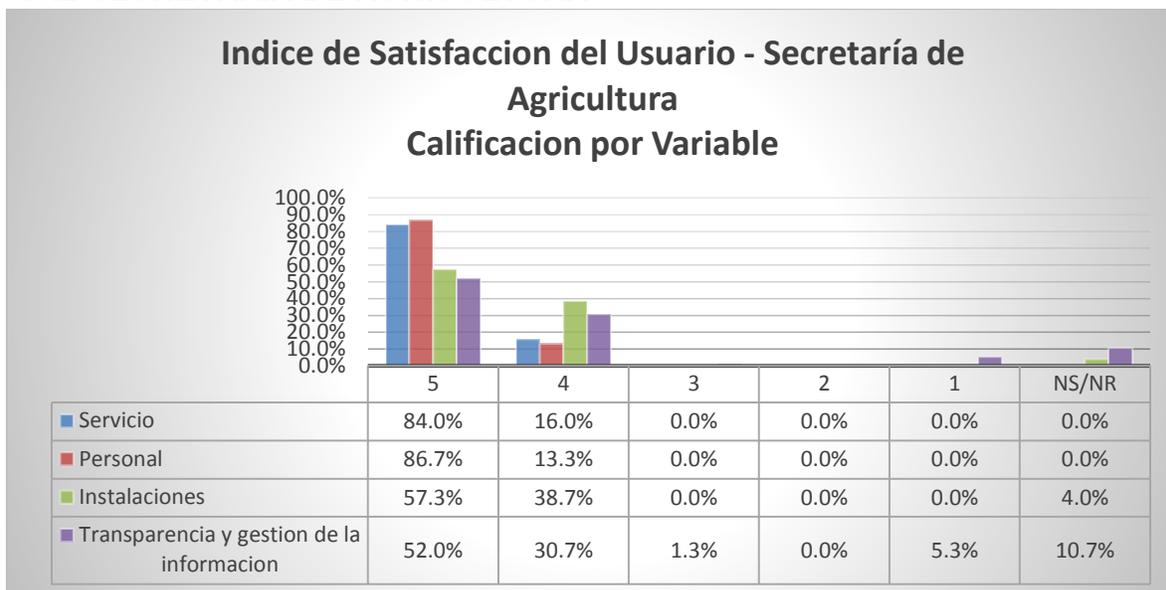


### 5.3. INDICES DE SATISFACCION DETALLADOS POR SECRETARIA.

#### 5.3.1. SECRETARIA ADMINISTRATIVA



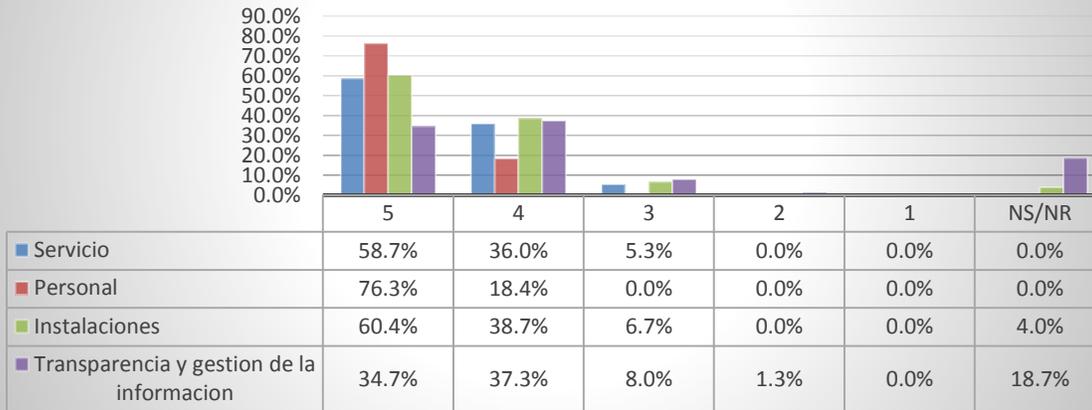
### 5.3.2 SECRETARIA DE AGRICULTURA



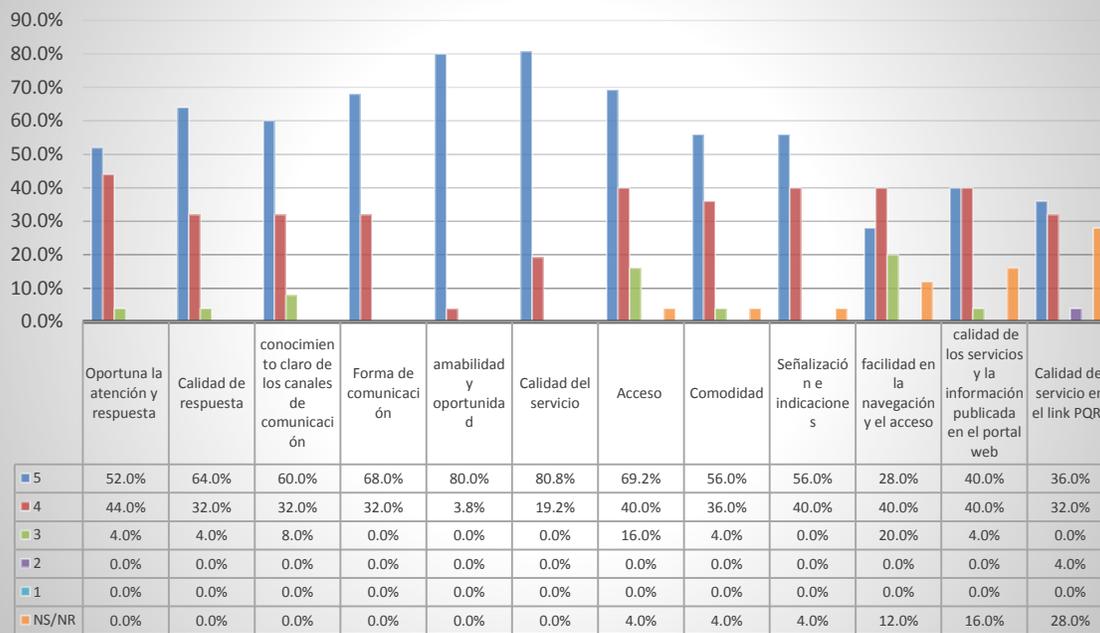


### 5.3.3 SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA.

#### Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría de Aguas e Infraestructura Calificacion por Variable



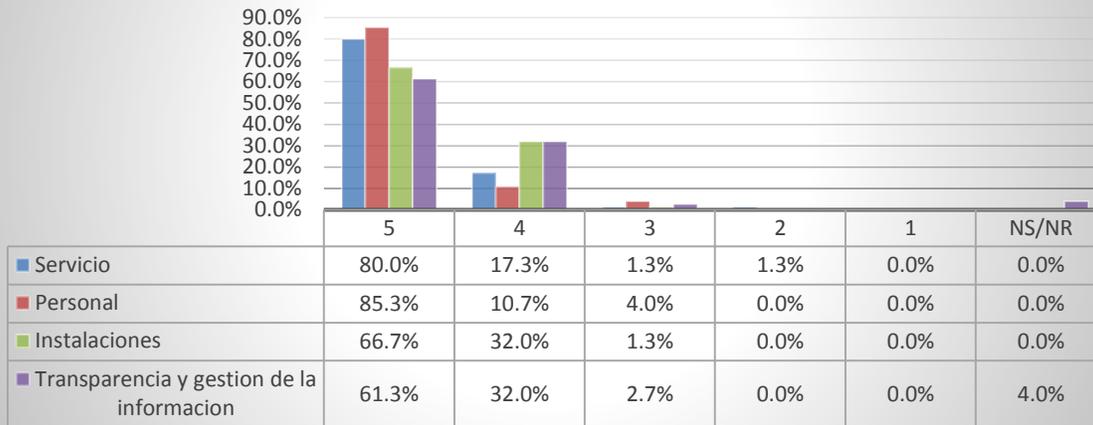
#### Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría Aguas e Infraestructura Calificacion por componente



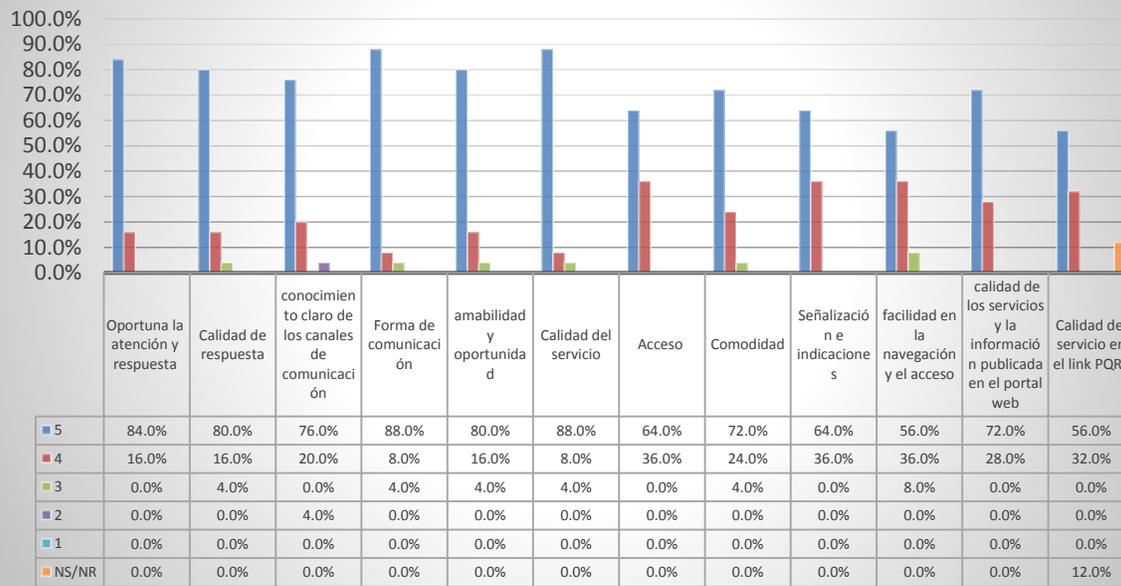


### 5.3.4 SECRETARIA DE EDUCACION

#### Indice de Satisfaccion del Usuario - Educación Calificacion por Variable



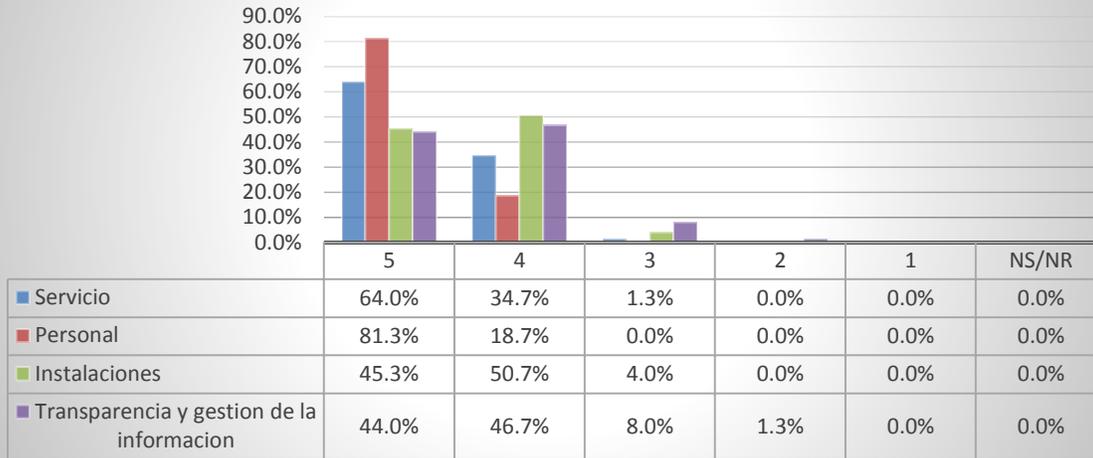
#### Indice de Satisfaccion del Usuario - Educación Calificacion por componente



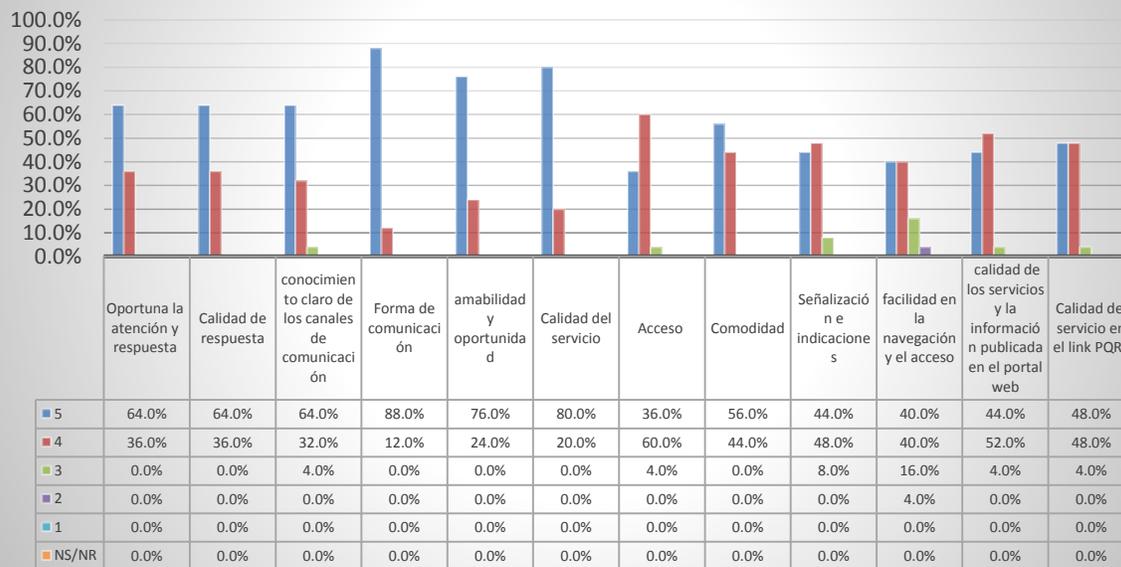


### 5.3.5 SECRETARIA DE FAMILIA.

Indice de Satisfaccion del Usuario - Familia  
Calificacion por Variable

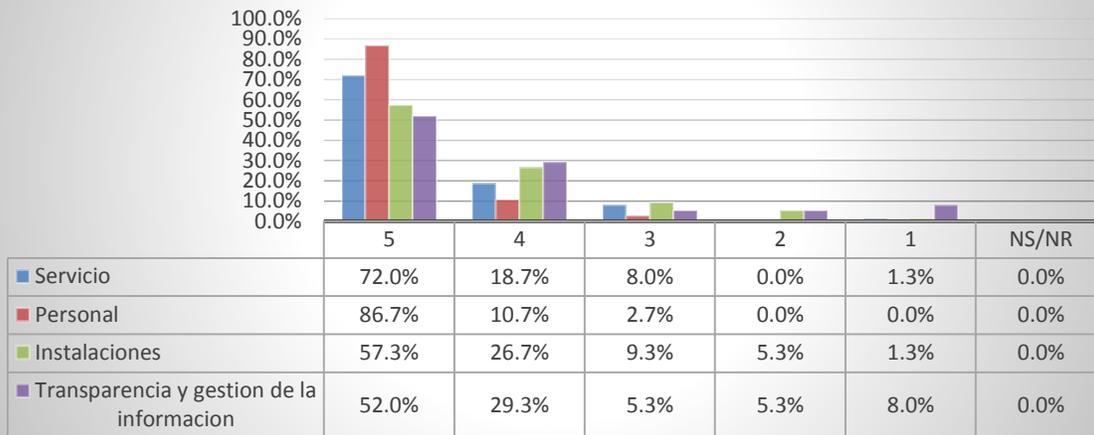


Indice de Satisfaccion del Usuario - Familia  
Calificacion por componente

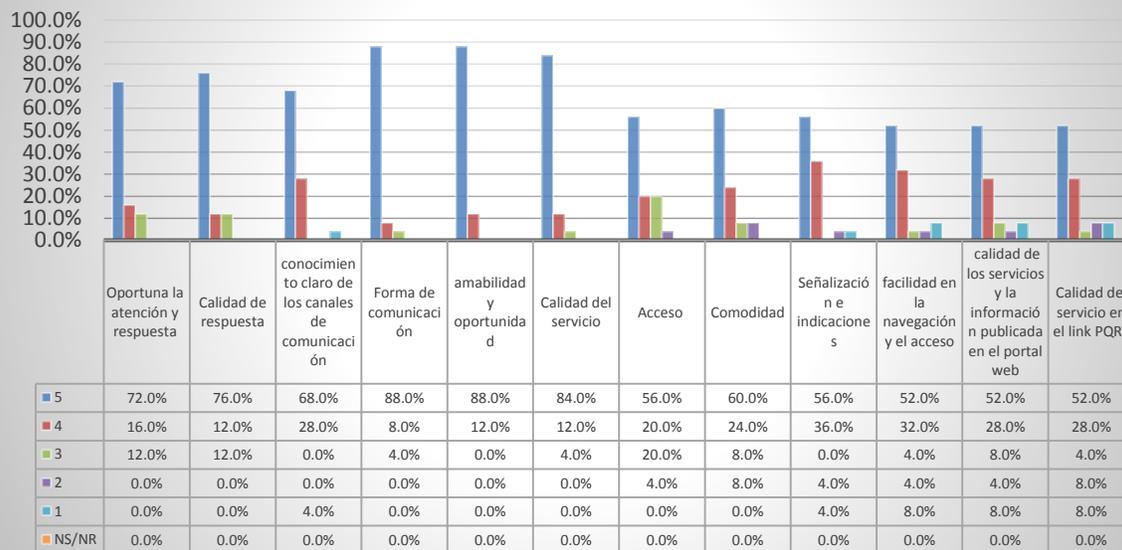


### 5.3.6 SECRETARIA DE HACIENDA

**Indice de Satisfaccion del Usuario - Hacienda**  
**Calificacion por Variable**

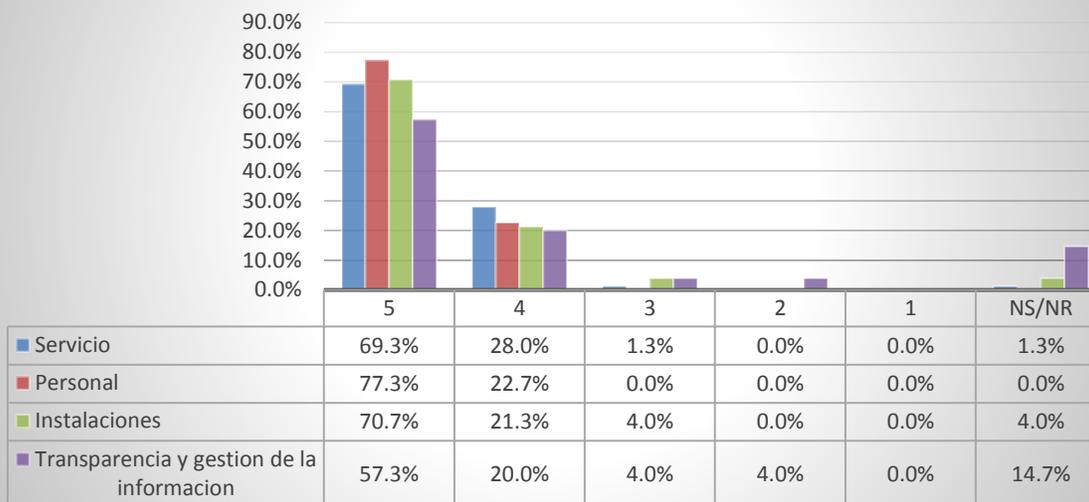


**Indice de Satisfaccion del Usuario - Hacienda**  
**Calificacion por componente**

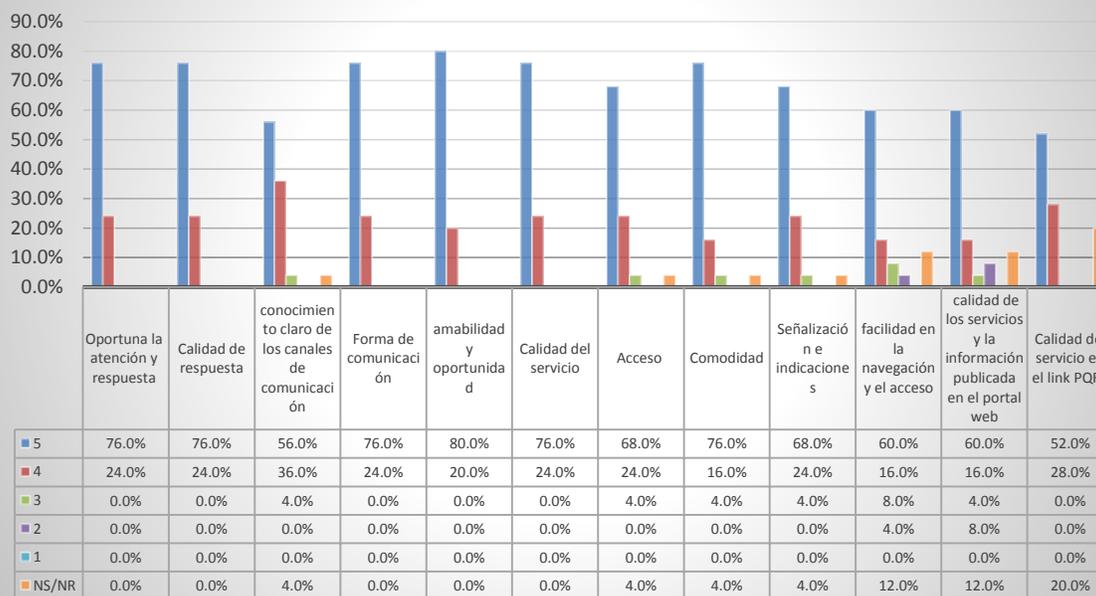


### 5.3.7 SECRETARIA DEL INTERIOR.

Indice de Satisfacción del Usuario - Interior  
Calificación por Variable

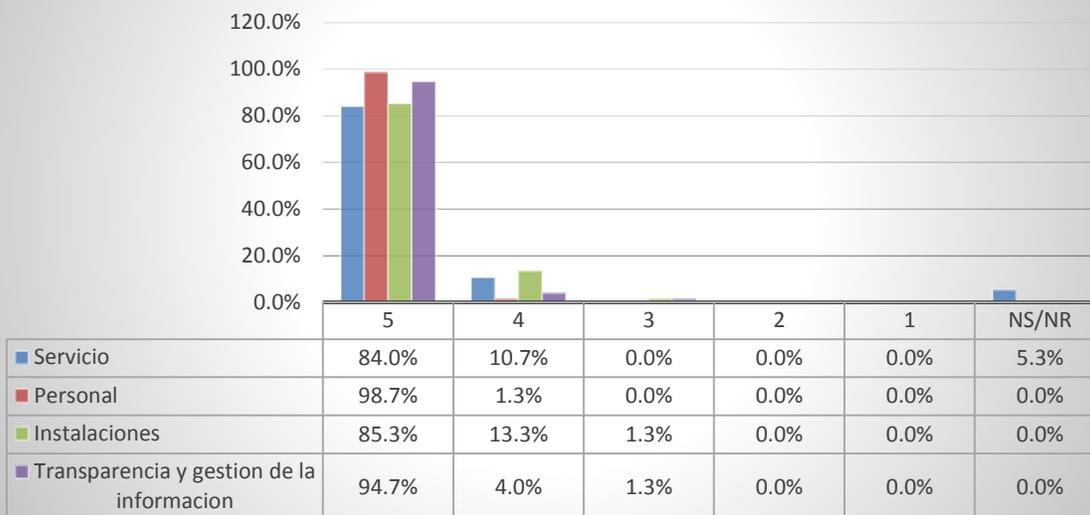


Indice de Satisfacción del Usuario - Interior  
Calificación por componente

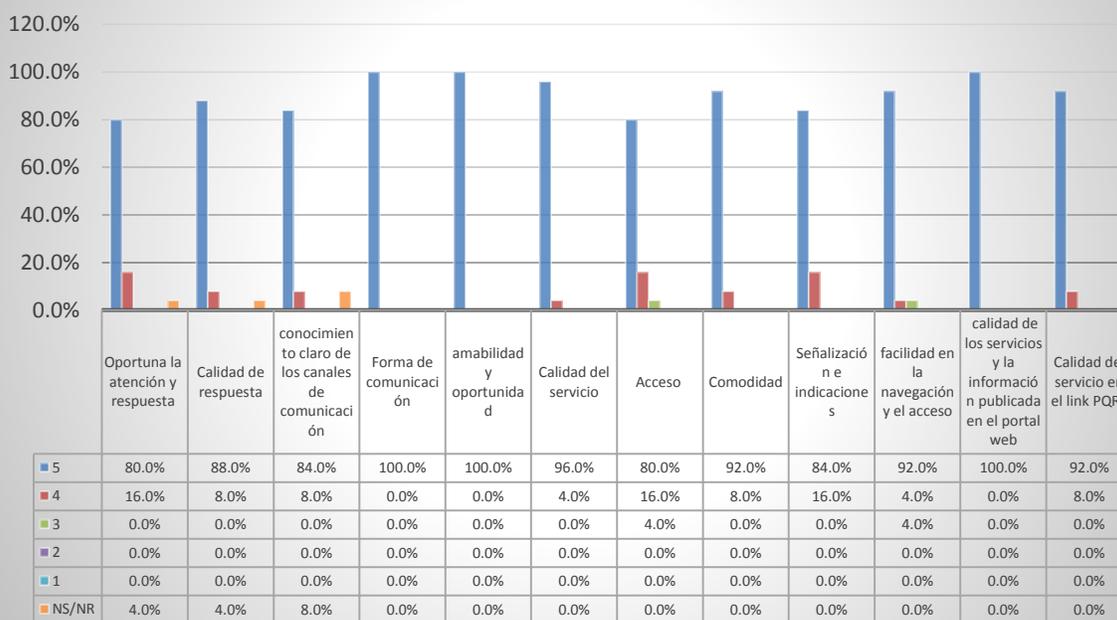


### 5.3.8 SECRETARIA DE JURIDICA Y CONTRATACION

**Indice de Satisfaccion del Usuario - Jurídica**  
**Calificacion por Variable**

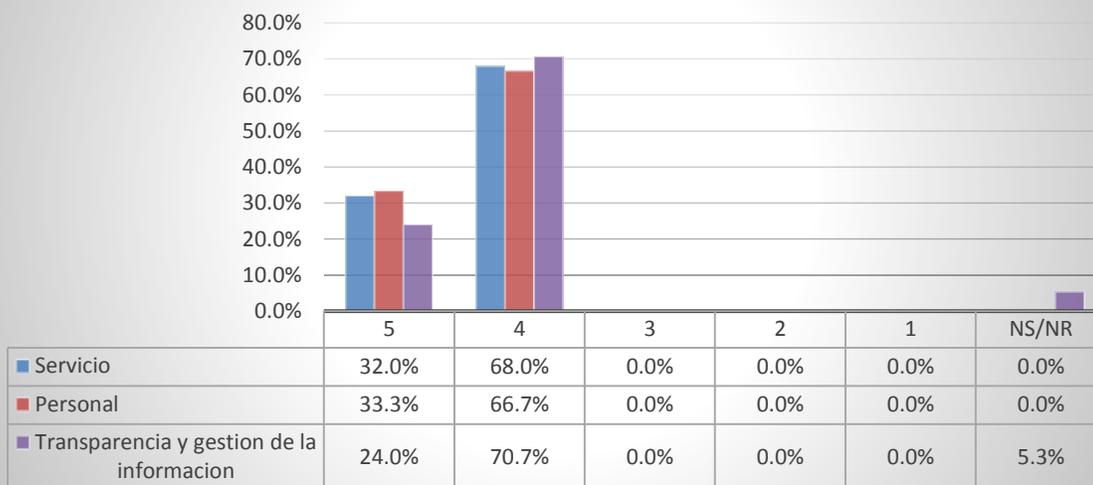


**Indice de Satisfaccion del Usuario - Jurídica**  
**Calificacion por componente**

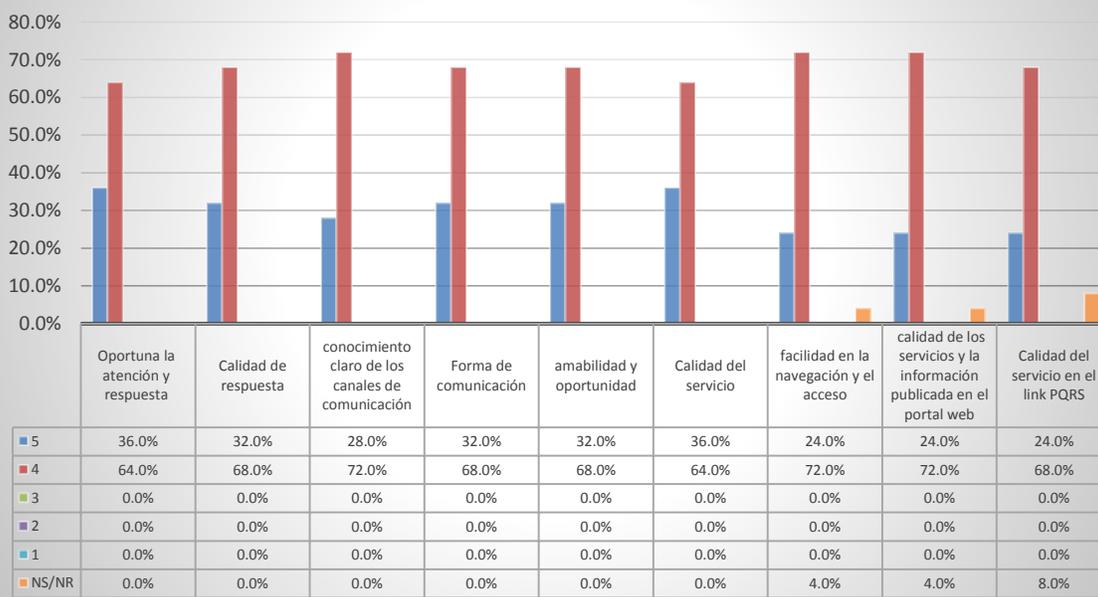


### 5.3.9 SECRETARIA DE PLANEACION

**Indice de Satisfaccion del Usuario - Planeación**  
**Calificacion por Variable**

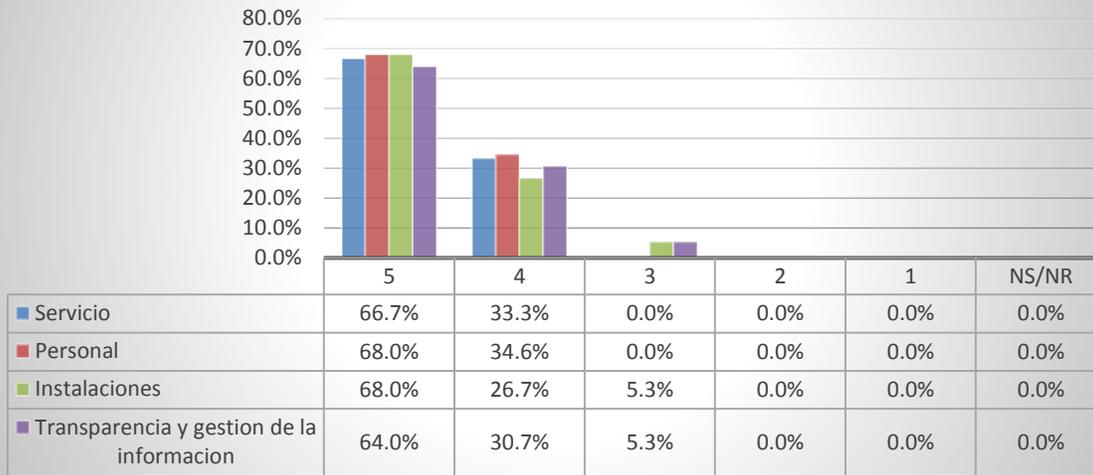


**Indice de Satisfaccion del Usuario - Planeación**  
**Calificacion por componente**

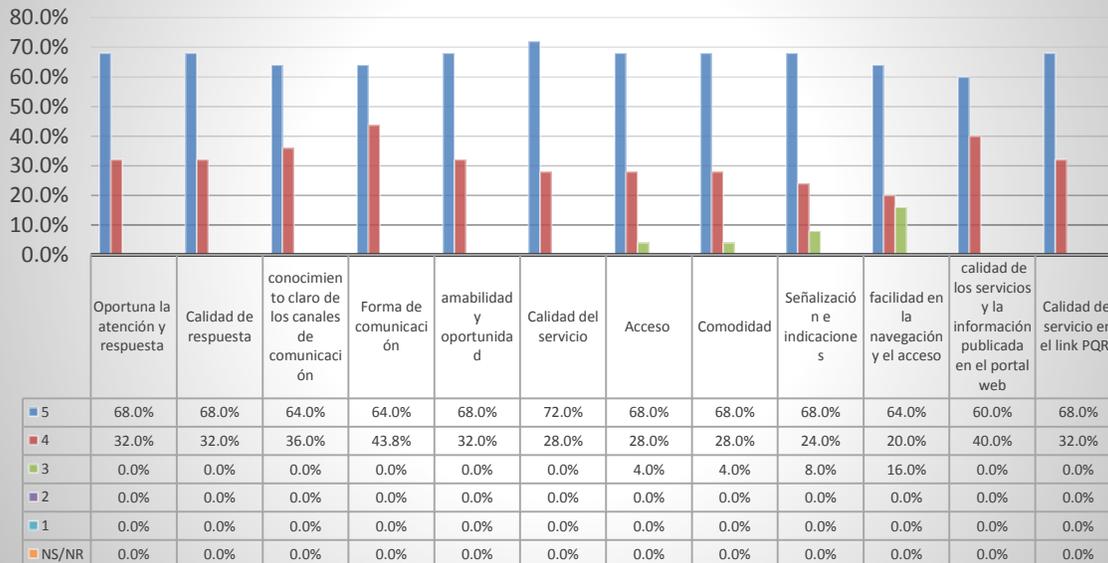


### 5.3.10 SECRETARIA PRIVADA

**Indice de Satisfacción del Usuario - Secretaría Privada**  
**Calificación por Variable**

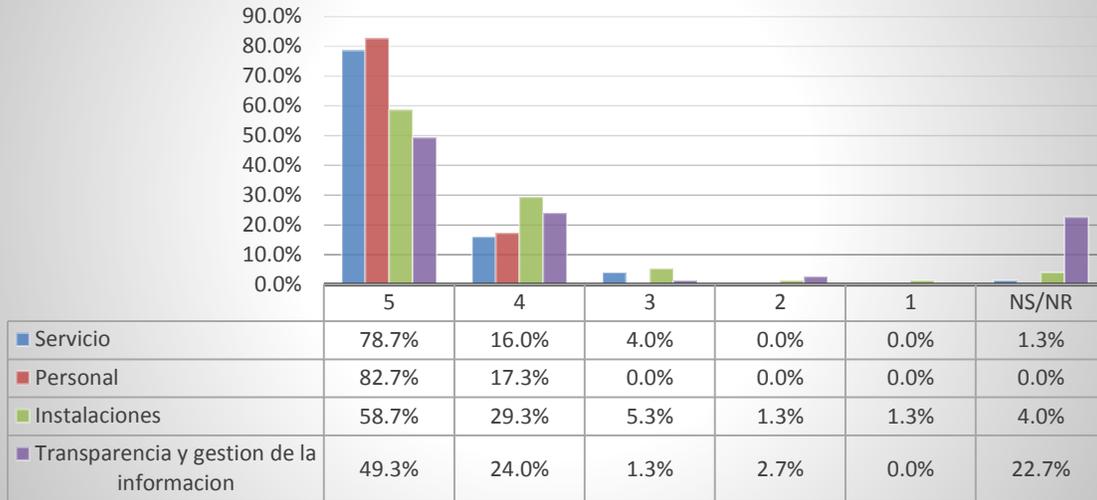


**Indice de Satisfacción del Usuario - Secretaría Privada**  
**Calificación por componente**

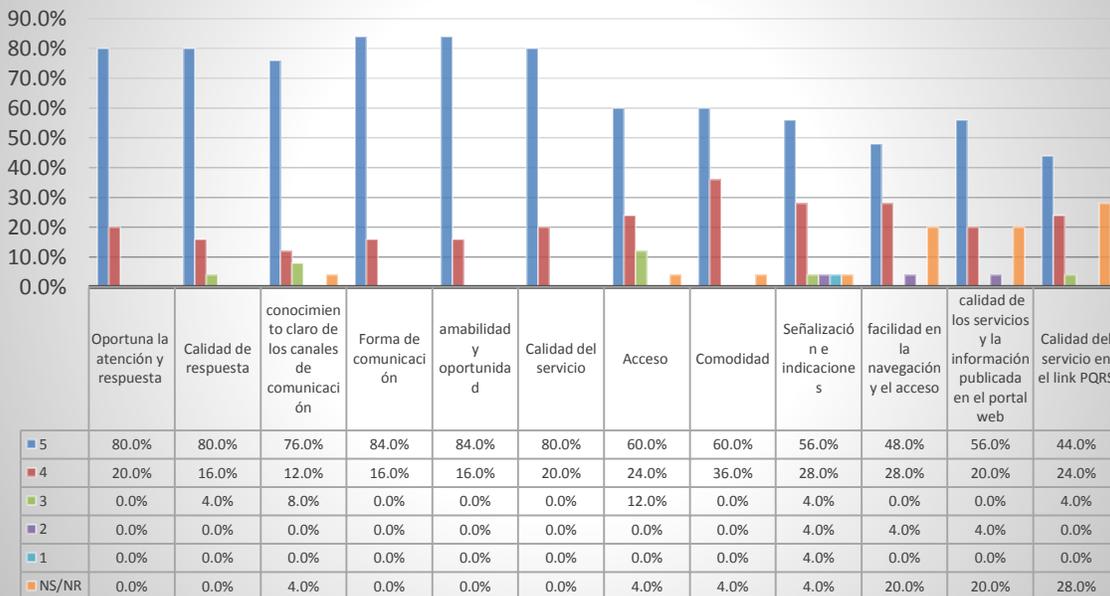


### 5.3.11 SECRETARIA DE SALUD

**Indice de Satisfaccion del Usuario - Salud**  
**Calificacion por Variable**



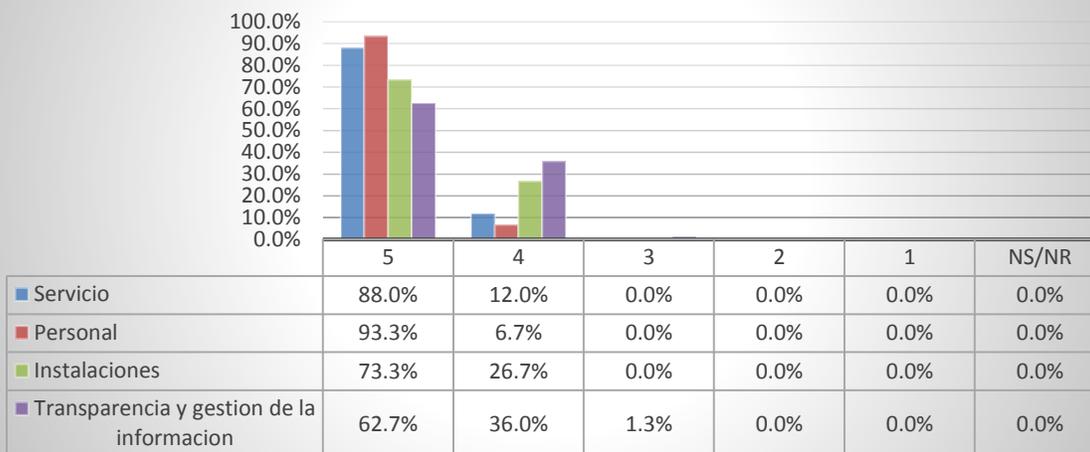
**Indice de Satisfaccion del Usuario - Salud**  
**Calificacion por componente**



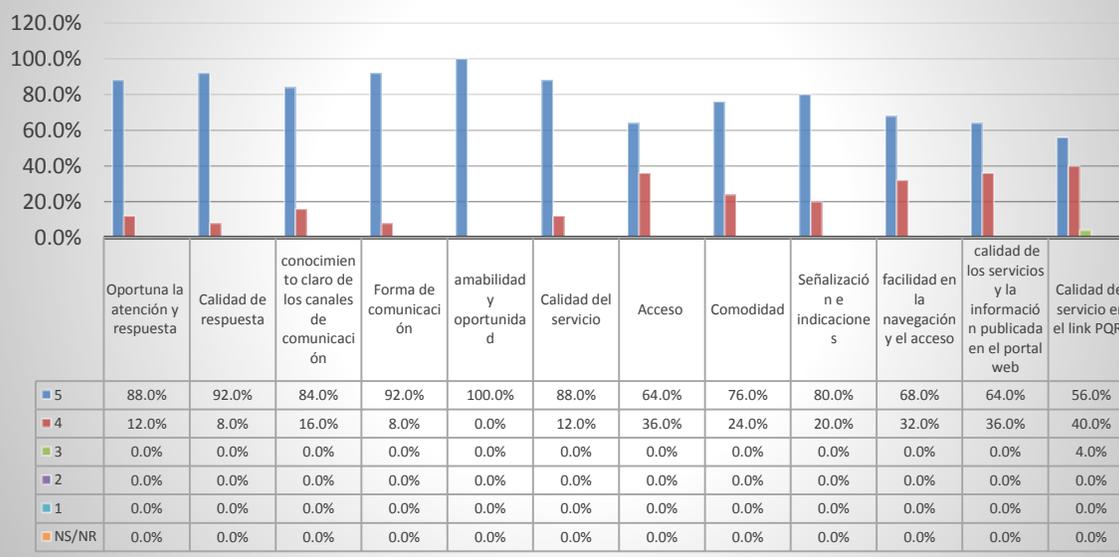


### 5.3.12 SECRETARIA TIC

#### Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría TIC Calificacion por Variable



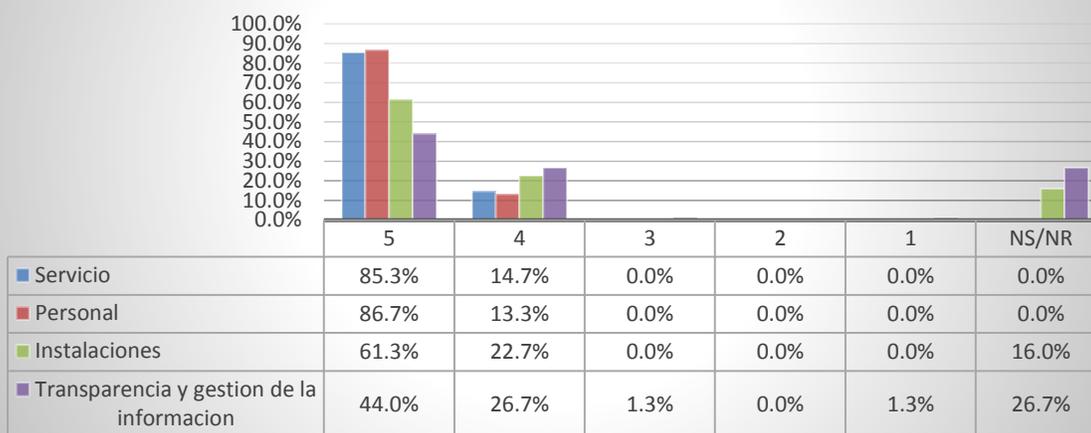
#### Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría TIC Calificacion por componente



### 5.4.13 SECRETARIA DE TURISMO INDUSTRIA Y COMERCIO.

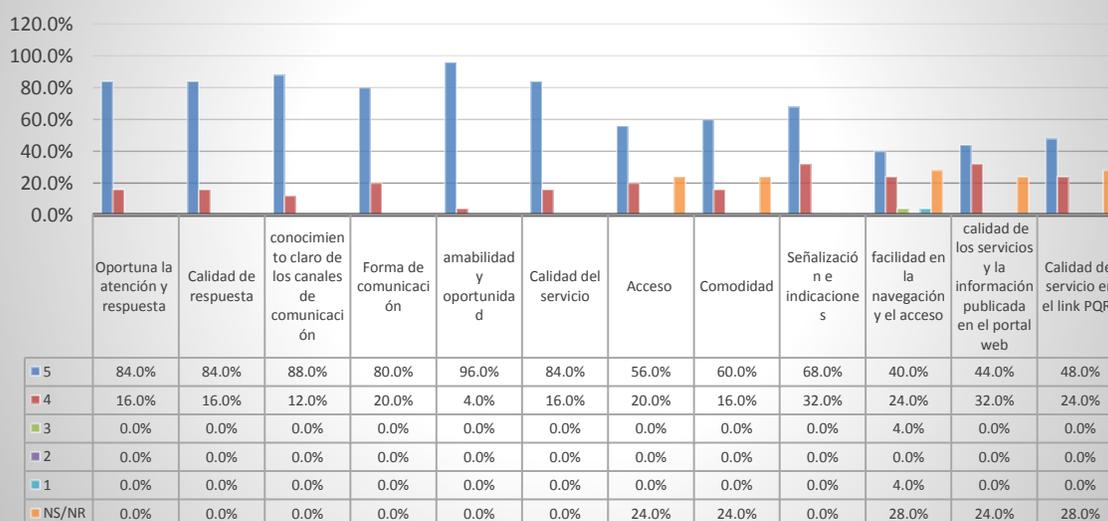
#### Indice de Satisfaccion del Usuario - Turismo, Industria y Comercio

##### Calificacion por Variable



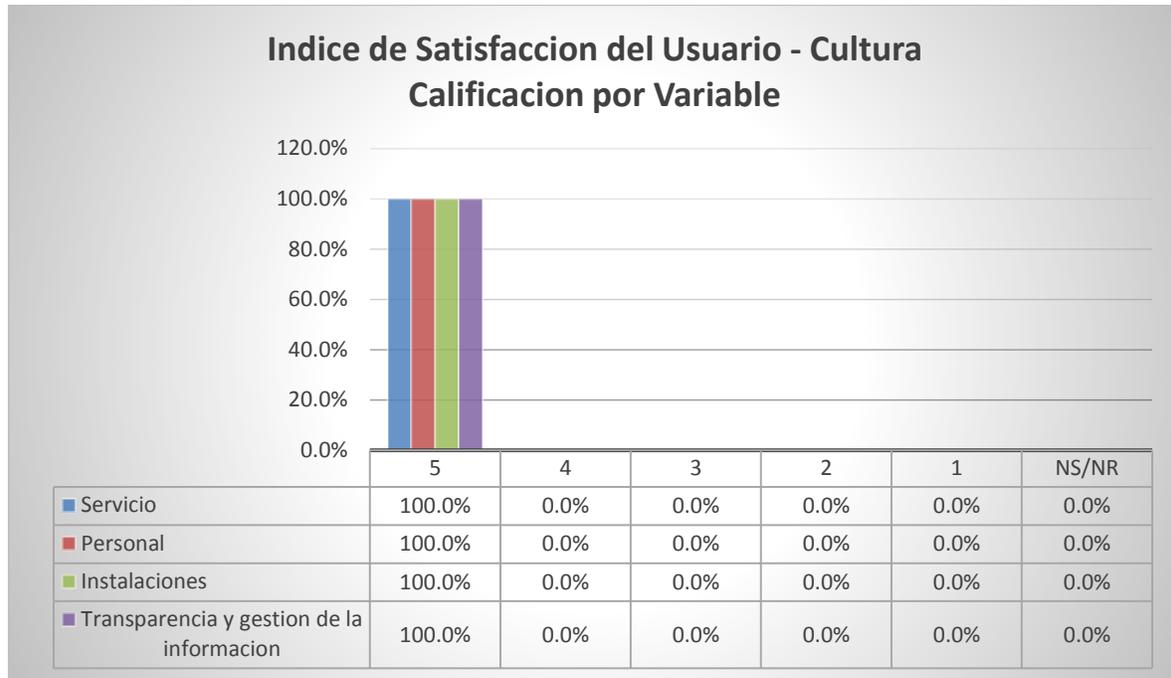
#### Indice de Satisfaccion del Usuario - Turismo, Industria y Comercio

##### Calificacion por componente





### 5.4.14. SECRETARIA DE CULTURA.





## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

1. Promover la importancia de la medición de la satisfacción del usuario porque es la herramienta que nos va a dar las pautas para el mejoramiento continuo y alcanzar de esta forma la excelencia en la prestación del servicio.
2. Los resultados de la dimensión transparencia y gestión de la información indican que el mensaje de promover los servicios que se ofrecen en la página de la gobernación han surtido efecto positivo en la calificación.
3. Procurar por parte de las secretarías obtener calificaciones superiores al índice general de gobernación, o tratar de equiparar este puntaje. En términos generales el índice general de la gobernación del 93.3% nos muestra que el servicio prestado es de calidad sin obviar algunos aspectos que son susceptibles de mejora,
4. En esta medición la dimensión de la transparencia y gestión de la información registra una muy buena calificación en todas las secretarías a excepción de la secretaría hacienda, salud y turismo en donde se registró una calificación muy regular en este aspecto. Por tanto es una conclusión positiva y muy importante, el hecho de que se haya presentado este incremento en esta dimensión y seguir procurando haciendo la sugerencia a secretaría de hacienda que debe continuar impulsando la implementación de estrategias educativas y de comunicación que permitan obtener una mejor calificación en la dimensión de transparencia y gestión de la información pública, tendientes también a disminuir el porcentaje de personas que como respuesta ponen NS/NR (no sabe no responde).
5. Resaltar la importancia de las calificaciones obtenidas en las dimensiones servicio y personal, calificaciones muy altas que se mantienen vigentes y hablan muy bien de la actitud y la disponibilidad de las personas para prestar un buen servicio en la administración.