



Departamento del Quindío



**SECRETARÍA DE  
PLANEACIÓN**



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

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**



Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. OBJETIVO GENERAL Y ALCANCE .....	3
2.1. OBJETIVO GENERAL .....	3
2.2. ALCANCE .....	3
3. FICHA TÉCNICA .....	4
4. GENERALIDADES DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO .....	5
5. RESULTADOS EN GRÁFICAS ESTADÍSTICAS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO .....	6
5.1. DATOS DE LOS USUARIOS .....	6
5.1.1. SEXO .....	6
5.1.2. EDAD .....	7
5.1.3. ENFOQUE POBLACIONAL .....	8
5.2. PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO ..	9
5.2.1. PROMEDIO GENERAL POR SECRETARÍAS ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.2.2. PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL POR VARIABLE .....	11
5.3. PROMEDIOS GENERALES POR SECRETARÍA .....	12
5.3.1. SECRETARÍA DE AGRICULTURA .....	12
5.3.2. SECRETARÍA DE CULTURA .....	13
5.3.3. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN .....	14
5.3.4. SECRETARÍA DE FAMILIA .....	15
5.3.5. SECRETARÍA PRIVADA .....	16
5.3.6. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN .....	17



Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



5.3.7. SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA .....	18
5.3.8. SECRETARIA JURIDICA .....	19
5.3.9. SECRETARÍA DE TURISMO .....	20
5.3.10 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA.....	21
5.3.11. SECRETARÍA DE HACIENDA.....	22
5.3.12. SECRETARÍA DE SALUD .....	23
5.3.13. SECRETARÍA DEL INTERIOR.....	24
5.3.14. SECRETARÍA TIC .....	25
5.4. RESULTADOS CALIFICACION PORCENTUAL POR SECRETARIAS.....	26
5.4.1 SECRETARIA DE AGRICULTURA .....	26
5.4.2 SECRETARIA DE CULTURA .....	28
5.4.3. SECRETARIA DE EDUCACION .....	30
5.4.4. SECRETARIA DE FAMILIA .....	32
5.4.5. SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA .....	34
5.4.6. SECRETARIA DE JURIDICA Y CONTRATACION .....	36
5.4.7. SECRETARIA DE TURISMO .....	38
5.4.8 SECRETARIA ADMINISTRATIVA.....	40
5.4.9. SECRETARIA PRIVADA.....	42
5.4.10. SECRETARIA DE HACIENDA.....	44
5.4.11 SECRETARIA DE PLANEACIÓN.....	46
5.4.12. SECRETARIA DE SALUD .....	48
5.4.13 SECRETARIA DEL INTERIOR.....	50
5.4.14 SECRETARIA TIC .....	52
CONCLUSIONES .....	54
RECOMENDACIONES .....	55



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.

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



Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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 segundo 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:** segundo 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:** Pedro Felipe Salazar Carvajal, Gloria Eugenia Castaño Londoño.

**3.9. Fecha:** 15/11/2019



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.

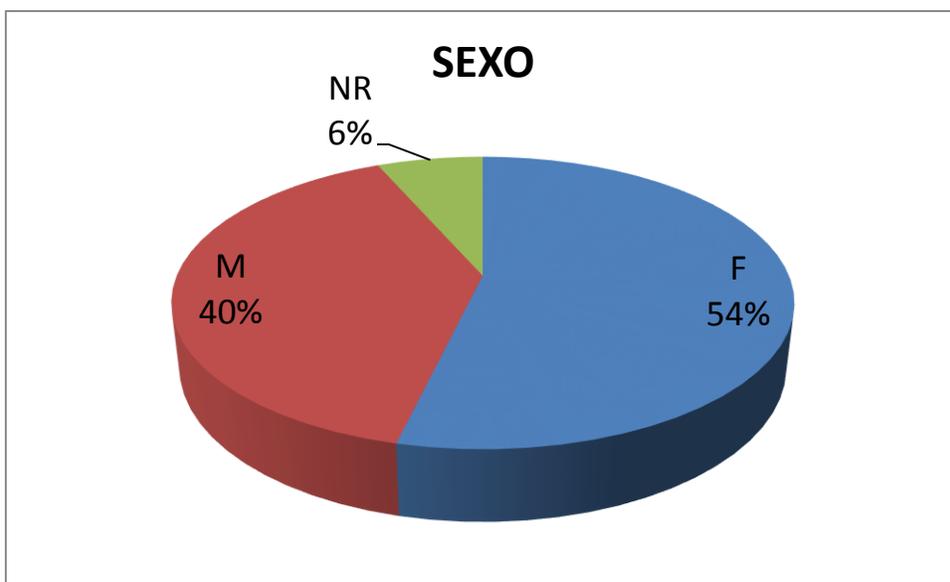
Con la cifra de 350 encuestas por aplicar, a cada secretaría le correspondió aplicar un número de 25 encuestas.

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

#### 5.1. DATOS DE LOS USUARIOS

##### 5.1.1. SEXO

El 40 % de los encuestados es de sexo masculino y el 54 % de sexo femenino, 6% no respondió a este ítem ni dio su nombre, por tanto no se pudo determinar que sexo era.





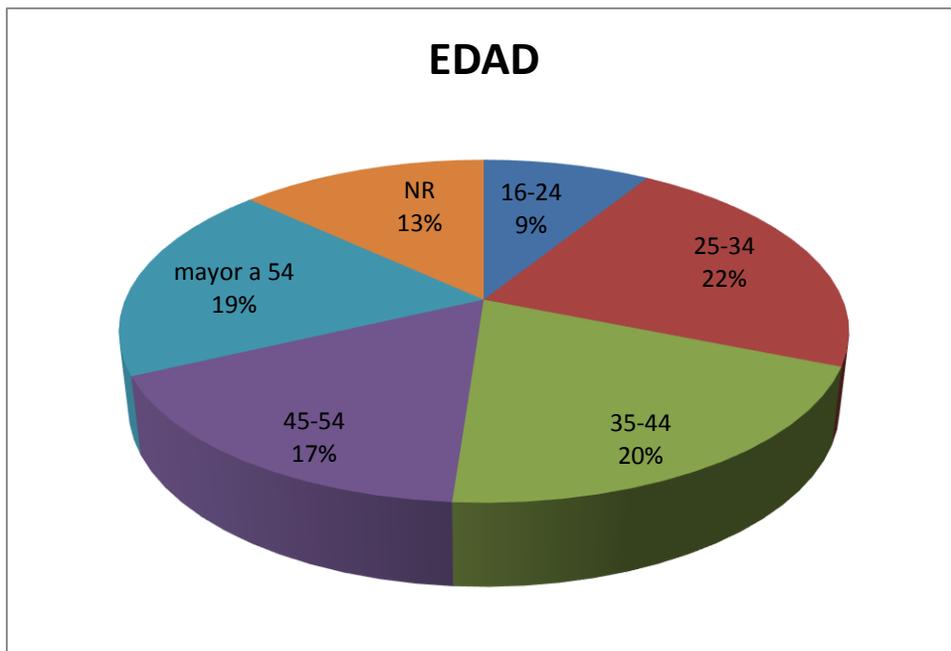
Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE  
PLANEACIÓN



### 5.1.2. EDAD



Las personas que más acudieron a los servicios que ofrece la Administración Departamental, tienen edad entre los 25 y 34 años con un 22% y entre los 35 y 44 con un 20 %.



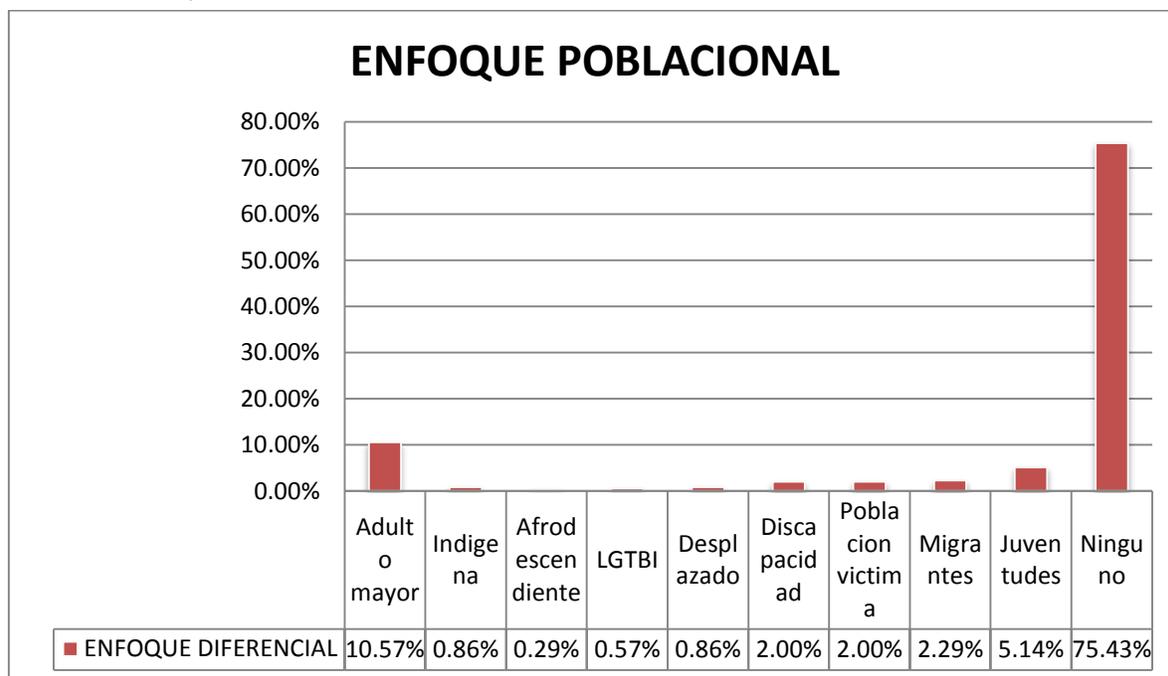
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.1.3. ENFOQUE POBLACIONAL



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 75,43% 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 2% son personas en condiciones de desplazamiento y también un 25 población víctima



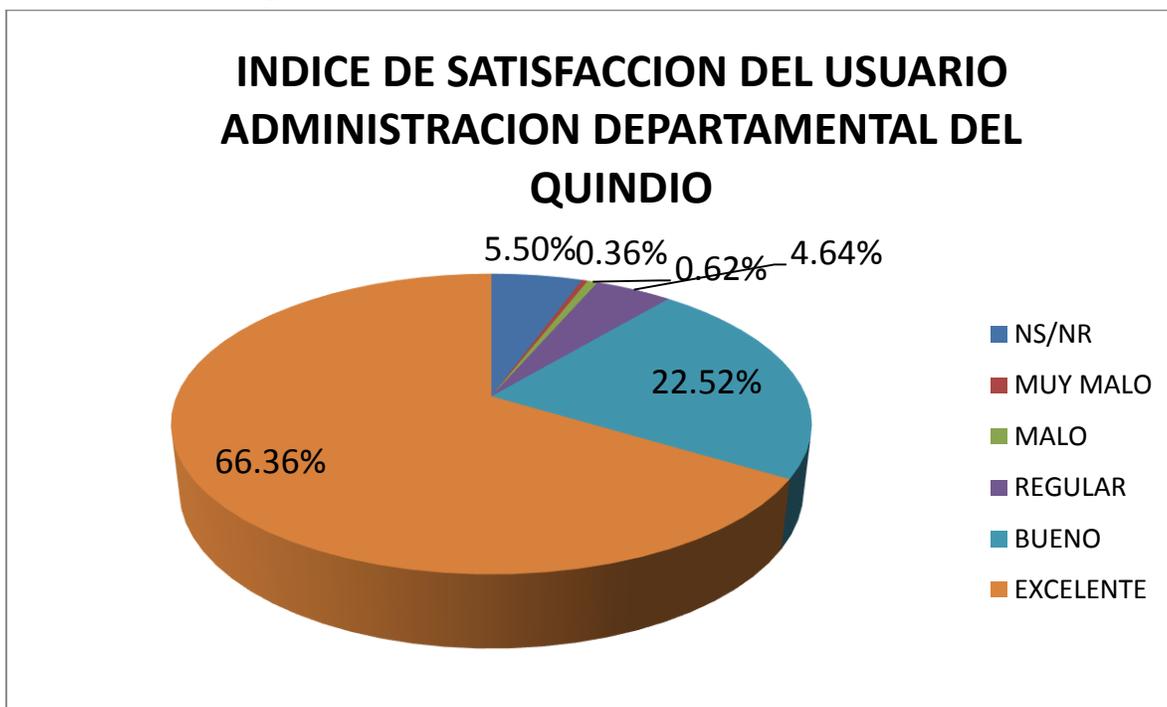
Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



## 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 66.36% de los usuarios considera que el servicio prestado es excelente; un 22,52% calificó el servicio como bueno; por lo tanto la valoración positiva es del 89%. Así mismo, un 4,64% considera un servicio regular; De igual manera, se puede evidenciar que un 5,5% de los encuestados no respondieron.



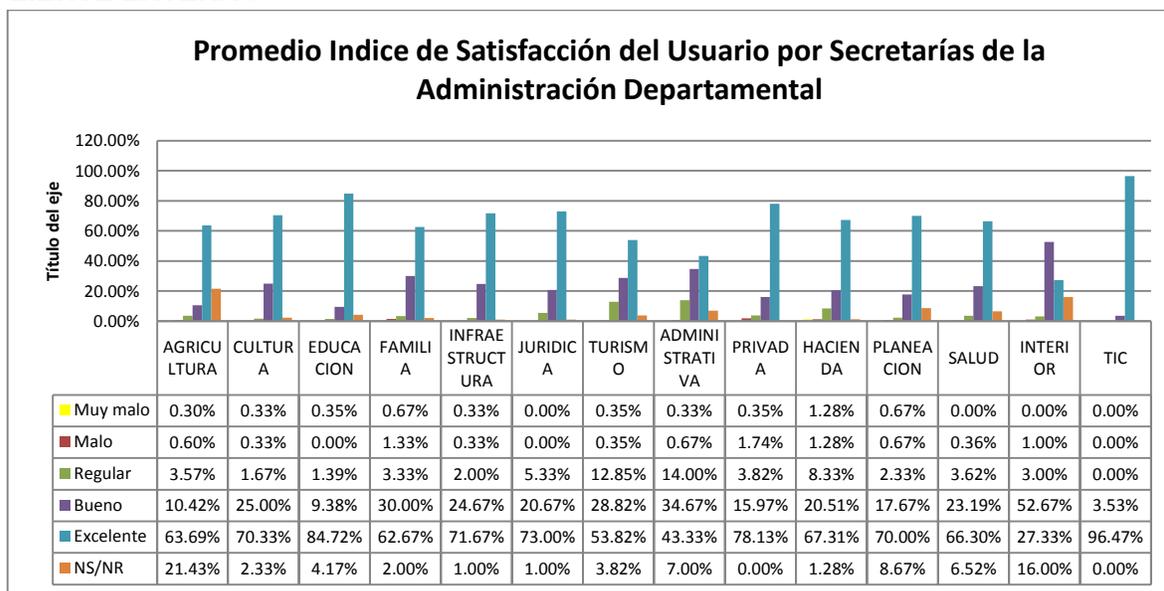
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 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 con valoración positiva superior al 90% en cuanto a la percepción de satisfacción por parte de los usuarios externos, siendo la Secretaría tic la mejor calificada con una valoración positiva del 99%, le siguen con calificaciones altas Similares la Secretaría de educación con un 95%; cultura con un 95.34%; privada con una calificación positiva de un 94%; infraestructura con un 95% , jurídica con un 93% y familia con un 92%.

Las Secretarías que registran una moderada (buena) Calificación sobre el 80% son las Secretarías de Interior con un 80%; planeación con un 87%; hacienda con un 84%, turismo con un 82% y salud con un 89%.

Las Secretarías que registran una regular calificación promedio por debajo del 80% son la Secretarías administrativa con un 78% y Agricultura con un 74%.



Departamento del Quindío

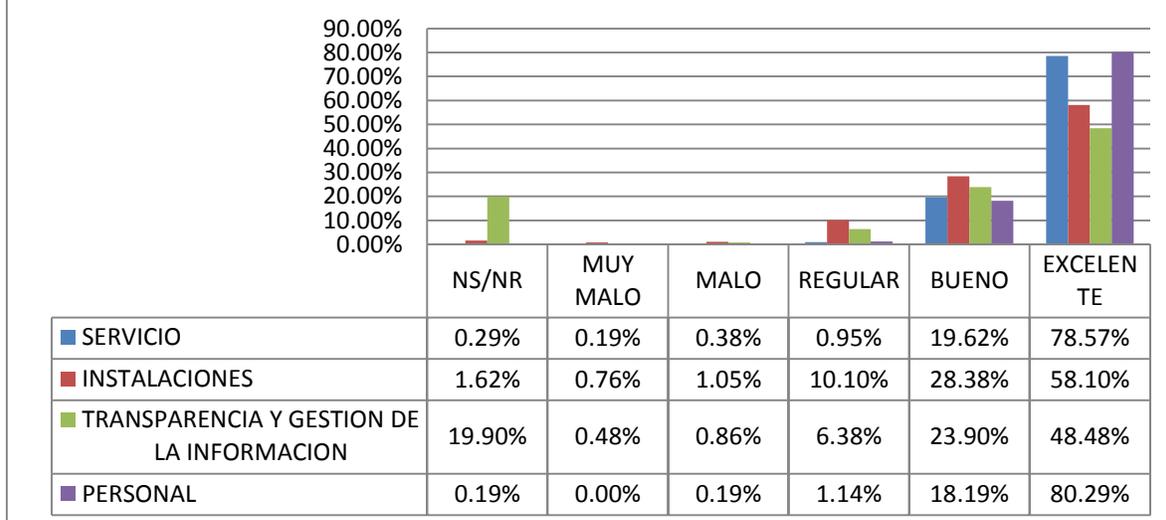


SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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 98,48%; seguida por calificación la variable de Servicio con un 98,2%; continua Instalaciones con una calificación de un 86.48% y con un 72.38% está la variable de Transparencia, esta última es de anotar que un 19,9% de los encuestados no contestaron.



Departamento del Quindío

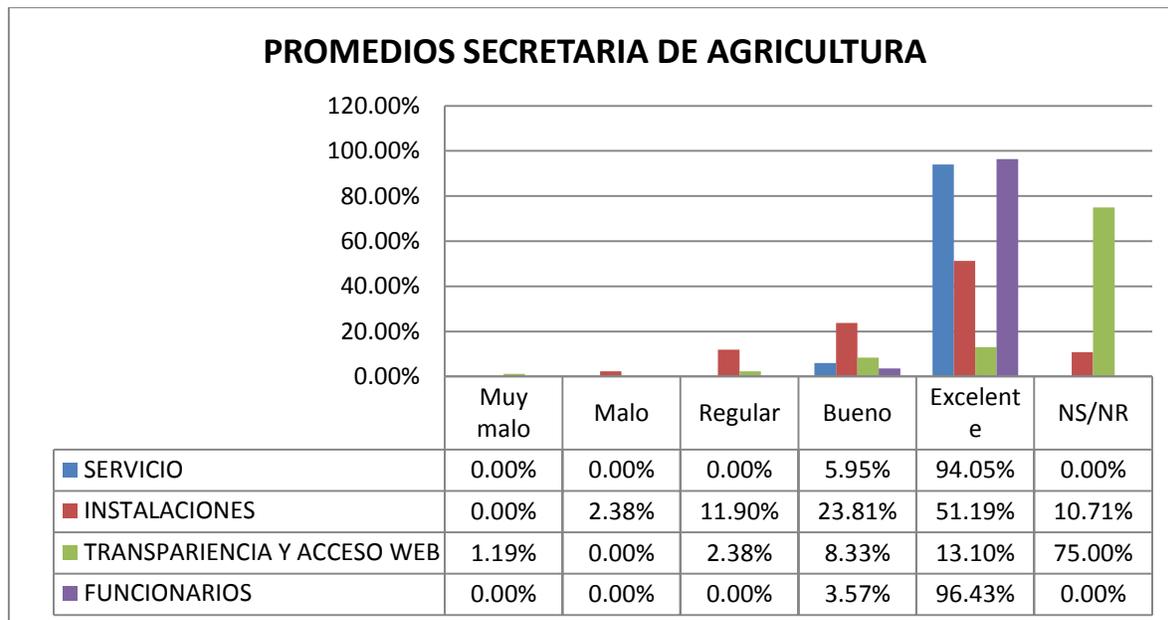


## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 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 99% respectivamente. Con relación a la Transparencia y acceso a la información pública vía web, tuvo un porcentaje de 75% de usuarios que no respondieron lo que puede significar que aún los usuarios no ven atractiva este medio tecnológico para realizar consultas o trámites.



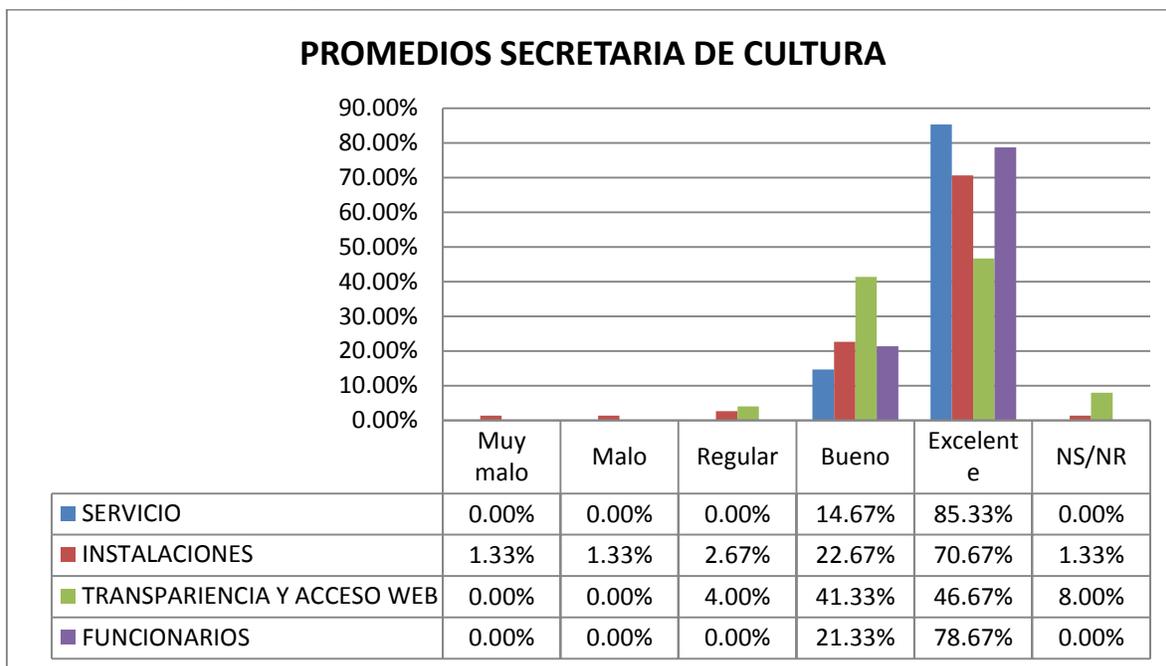
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.2. SECRETARÍA DE CULTURA



En la gráfica se observa una calificación en lo que respecta al servicio con una valoración positiva del 100%, además de 99% de valoración positiva en relación a los funcionarios, Así mismo, la calificación tanto de las instalaciones como transparencia, los usuarios calificaron positivamente con un 95. % y un 87. % respectivamente.



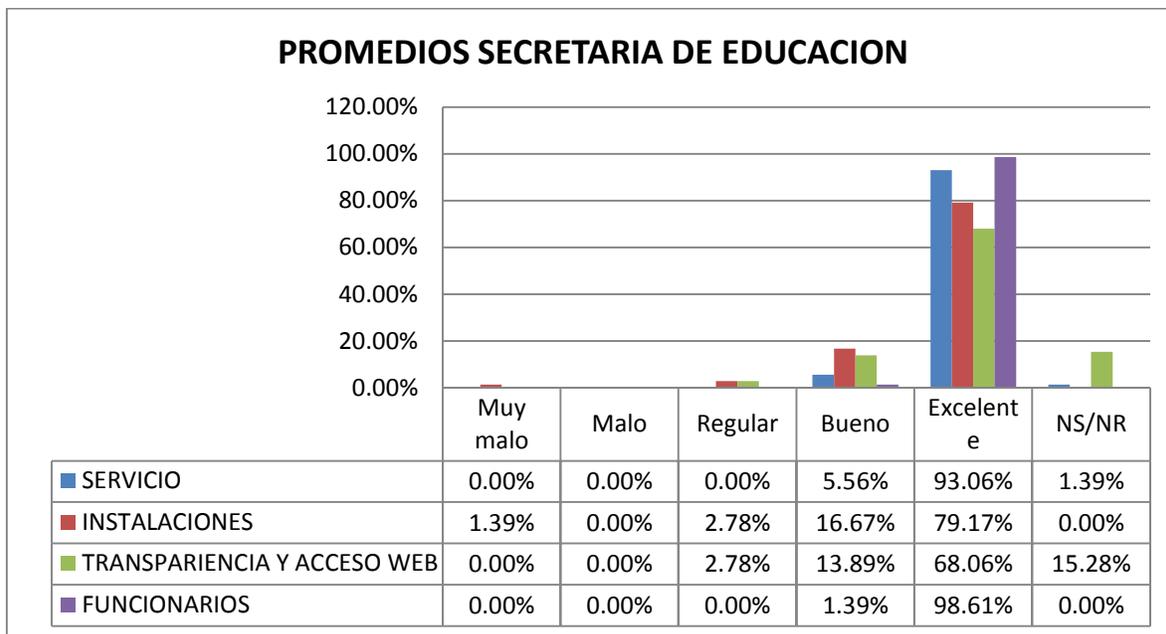
Departamento del Quindío



## 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%.



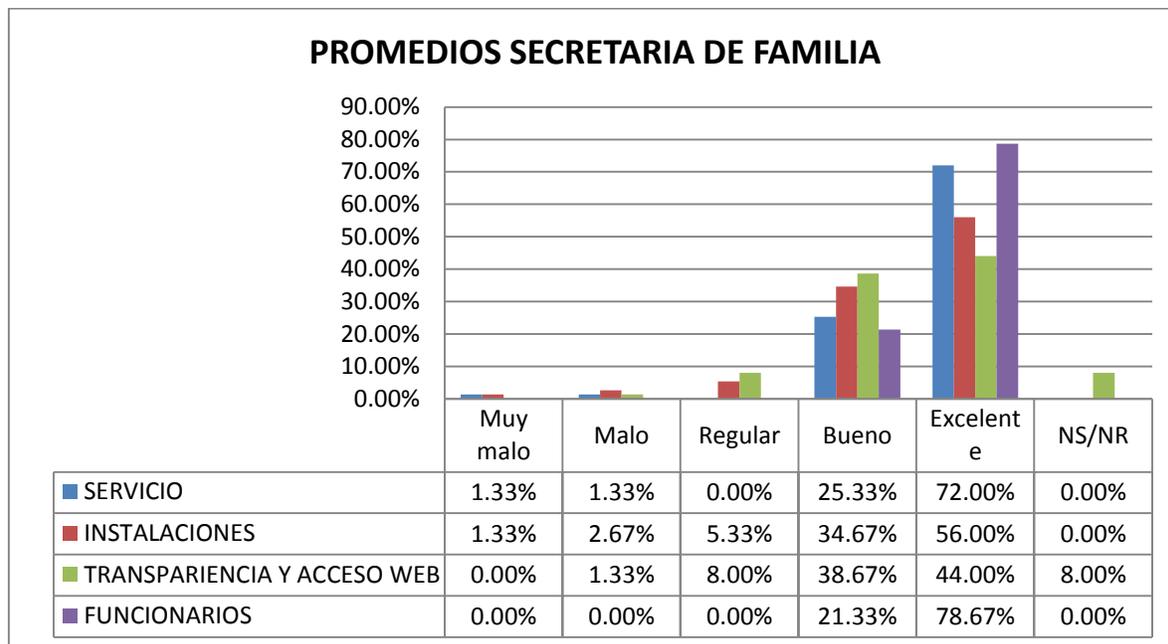
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.4. SECRETARÍA DE FAMILIA



Se puede analizar en los resultados de la Secretaría de Familia, el aspecto mejor calificado, fue el de los funcionarios con un 100% de valoración positiva; como también el aspecto del servicio con una calificación del 98%.

Por su parte, el aspecto de la transparencia y acceso a la información pública vía web fue valorado positivamente por un 82% de los usuarios, y las instalaciones con un porcentaje de 90% de valoración positiva.



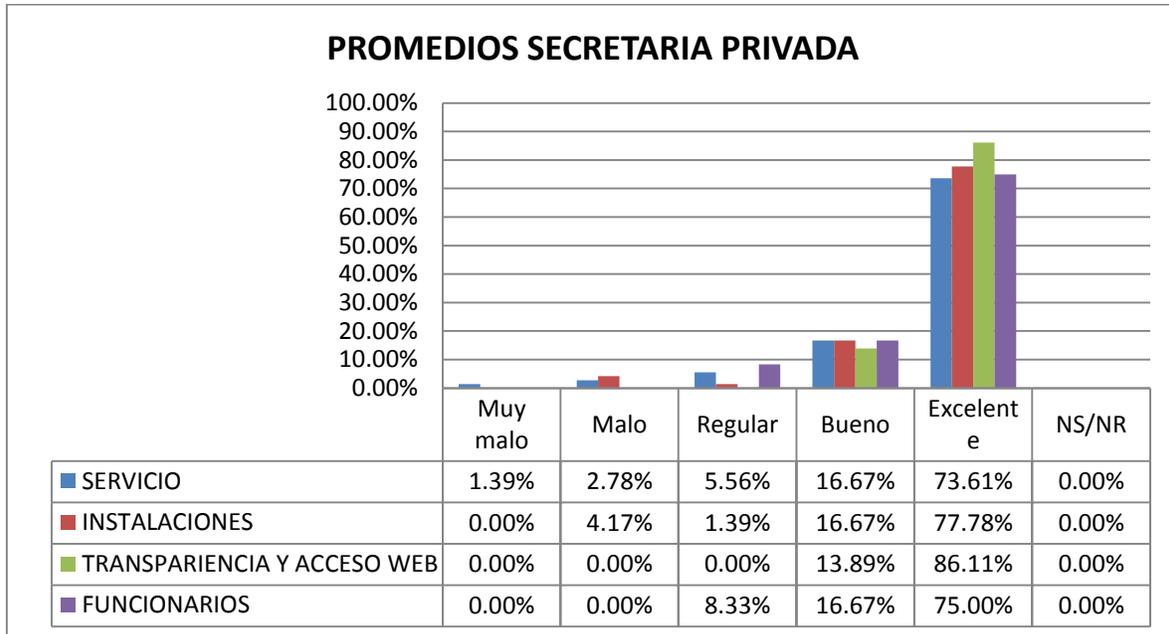
Departamento del Quindío



## 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 con un 94% de valoración positiva como también lo concierne al servicio con un 91 % de valoración positiva.

Respecto a La transparencia, este ítem obtuvo un 100% de calificación positiva; y el ítem de instalaciones tuvo una calificación del 95%.



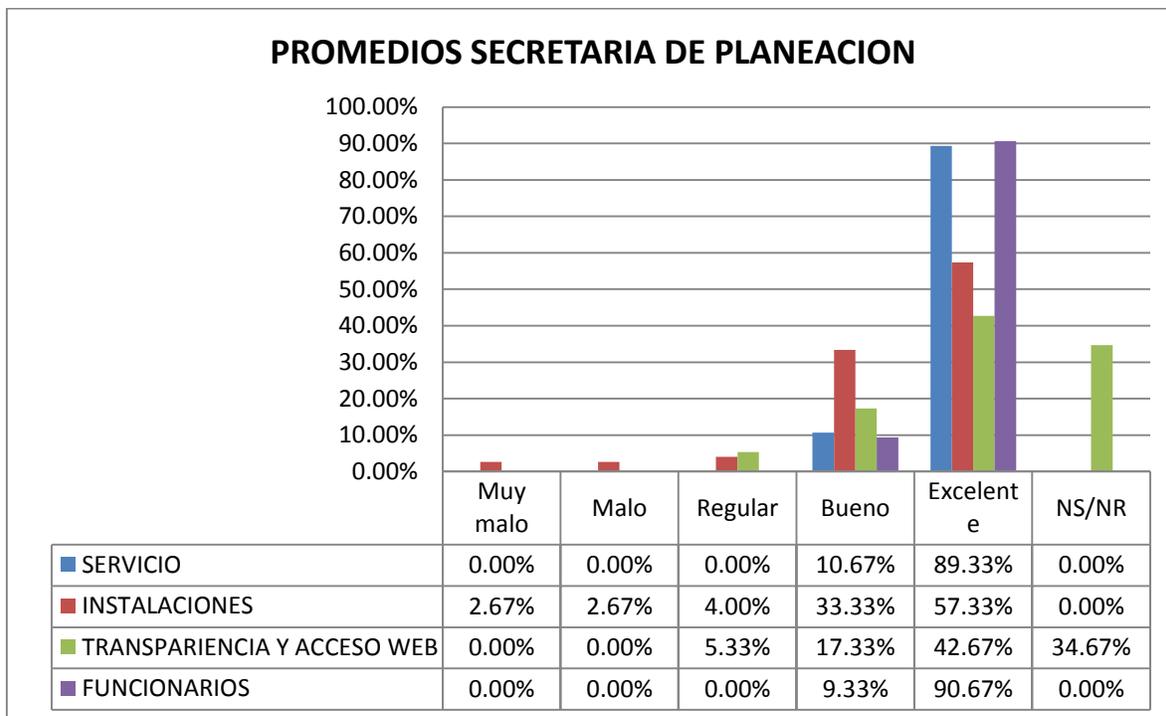
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.6. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



En la Secretaría de Planeación, se registra una valoración positiva del 100%, en cuanto al servicio y una valoración positiva del 100% en cuanto a los funcionarios

Por su parte, en el aspecto de las instalaciones, se obtuvo una calificación del 90%,

Por último, se encuentra el aspecto de transparencia y acceso a la página web, donde presenta una calificación de un 60% donde además un 34,67% se abstuvo de responder.



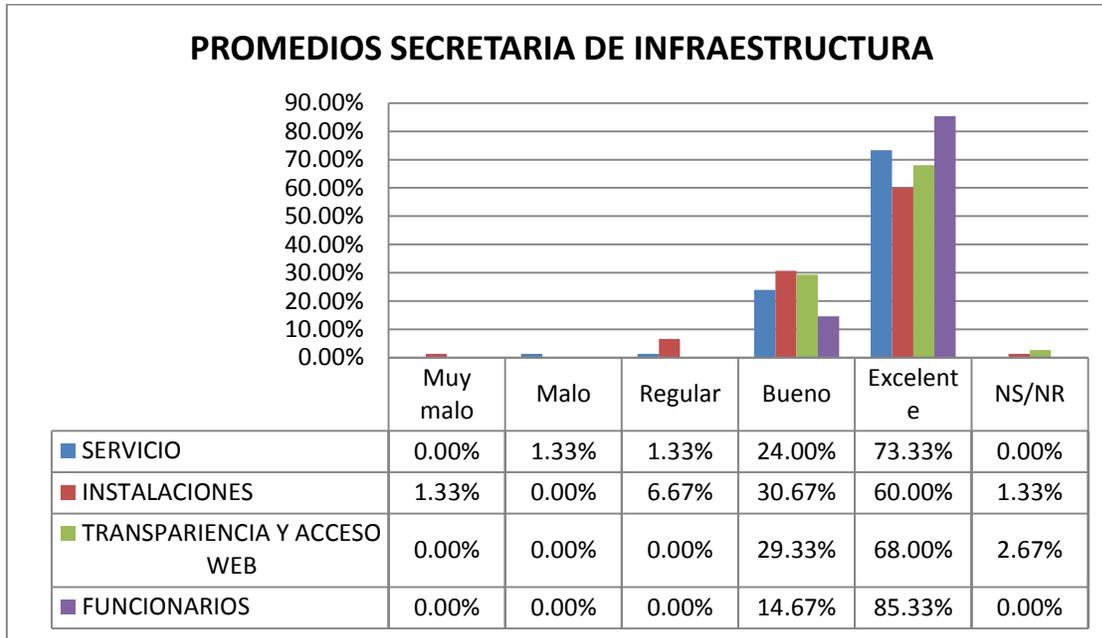
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.7. SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA



La Secretaria de Infraestructura, registró en el aspecto de los funcionarios una valoración positiva por parte del 100% de los usuarios encuestados, seguido del servicio con excelente por parte del 97,3% de los encuestados.

El aspecto de las instalaciones fue valorado positivamente (bueno+excelente) por un 91. % y el aspecto de transparencia y acceso a la información vía web se calificó positivamente por el 97%



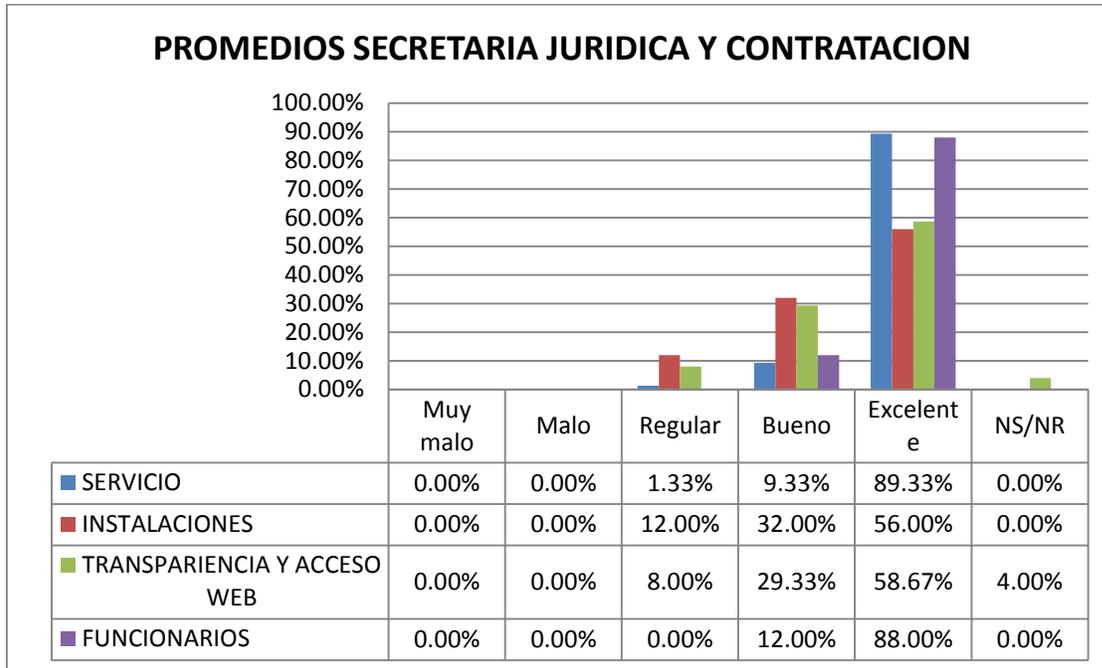
Departamento del Quindío



## 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 valoración positiva del servicio con un 98,66% y la valoración positiva 100% de los usuarios en lo concerniente a los funcionarios.

En conclusión la calificación en los ítems de instalaciones y transparencia y acceso a la información web, fueron positivas, con un 78% de valoración positiva para ambos ítems.



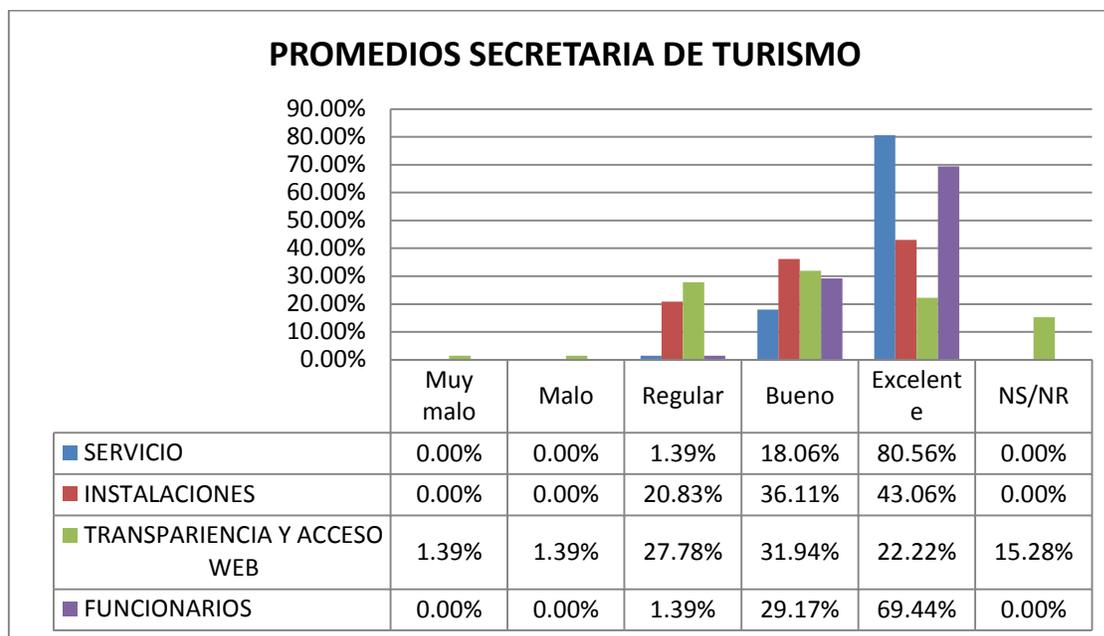
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.9. SECRETARÍA DE TURISMO



En cuanto a la Secretaria de Turismo, los resultados indican una valoración positiva, entre buena y excelente del aspecto que evalúa a los funcionarios con un 98% y el servicio con un una valoración entre buena y excelente de un 98% 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 79% de aceptación por parte de los ciudadanos, aunque también de resaltar que un 20,83% calificó este ítem como regular.



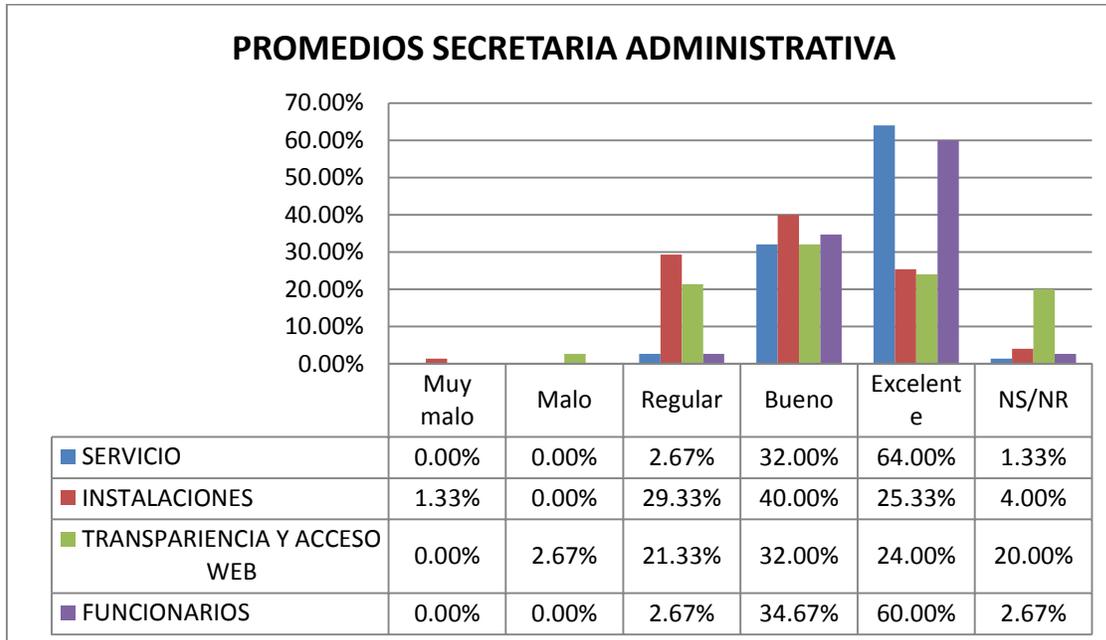
Departamento del Quindío



## 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.



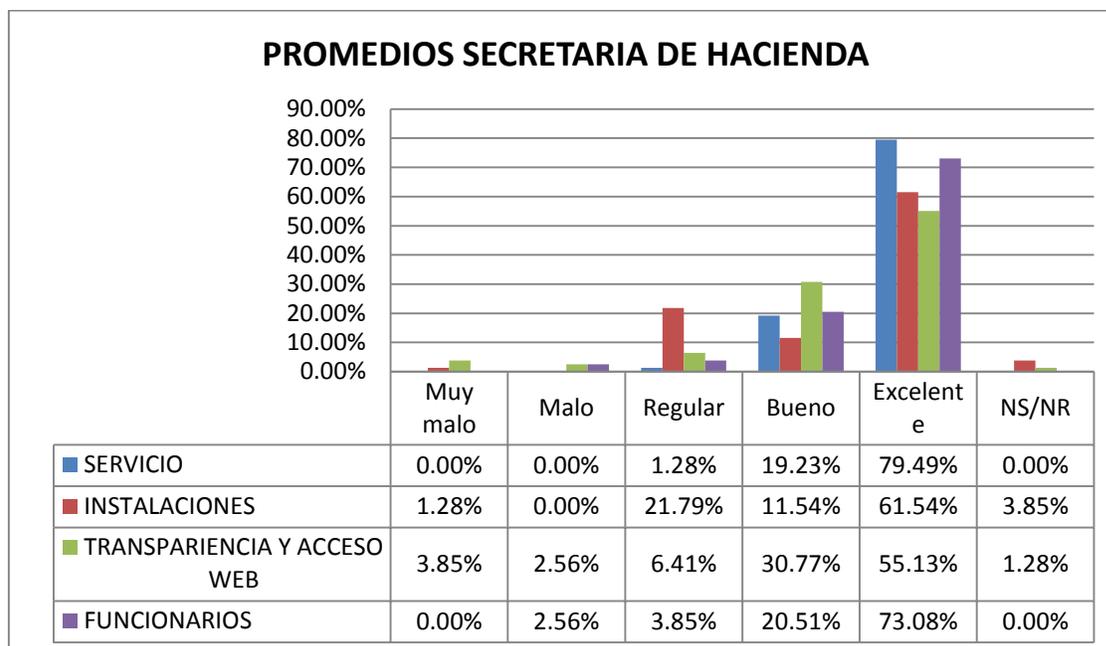
Departamento del Quindío



## 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 93% en el aspecto los funcionarios; igualmente se tuvo un 98% de calificación positiva concerniente al servicio.

Respecto a las instalaciones tuvo una valoración positiva del 73% y en 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.



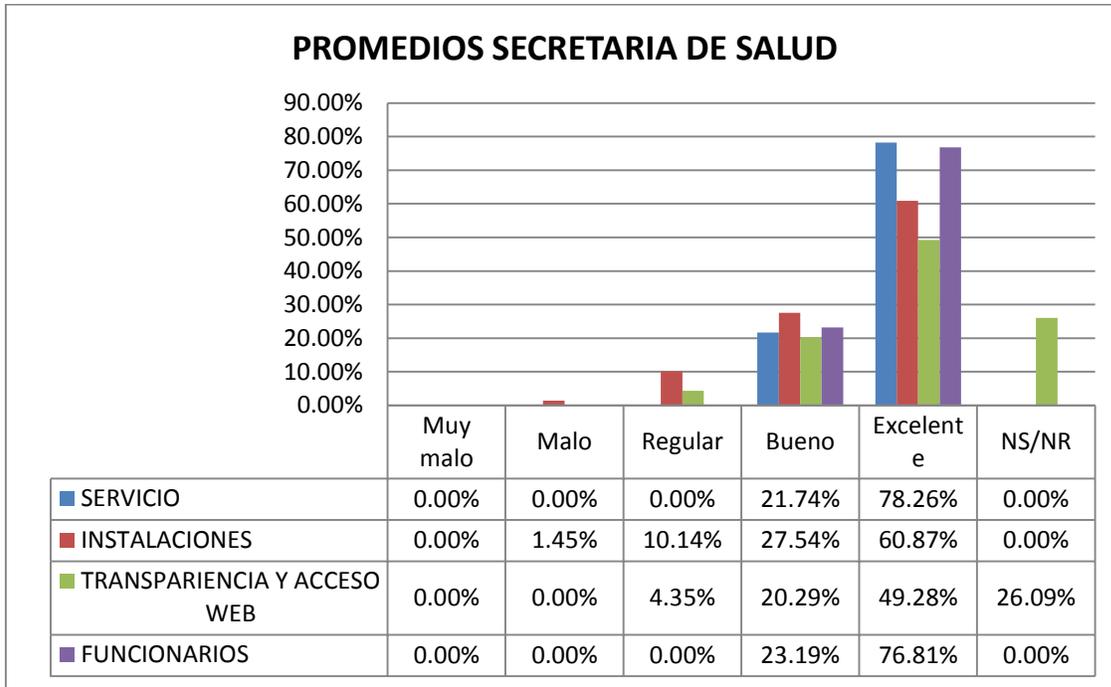
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.12. SECRETARÍA DE SALUD



En cuanto al análisis referente a la Secretaria de Salud, se observa una valoración sobresaliente por parte de los usuarios encuestados calificando con un 100% de valoración positiva lo concerniente a los funcionarios y al servicio..

El ítem de transparencia y acceso a la página web, presentó un 26,09



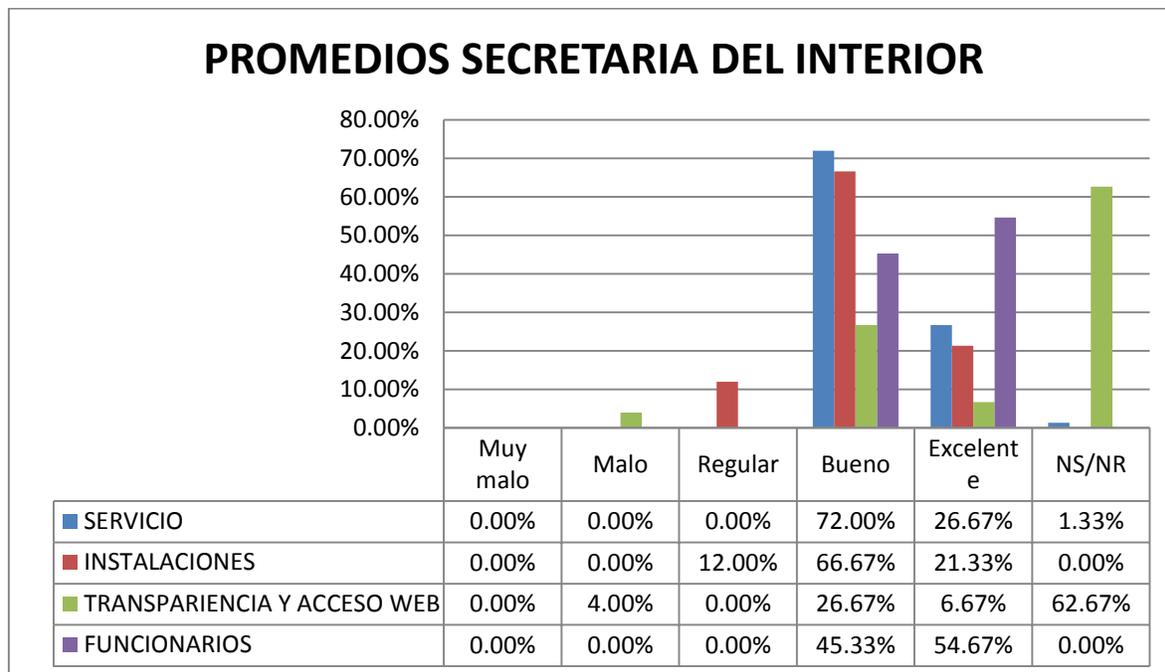
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.13. SECRETARÍA DEL INTERIOR



En cuanto a la Secretaria del interior, tanto el aspecto de los funcionarios como del servicio fueron valorados positivamente (bueno +excelente) por un 100% y 98% respectivamente. En el aspecto la transparencia y acceso web a la información, un 63% se abstuvo de responder



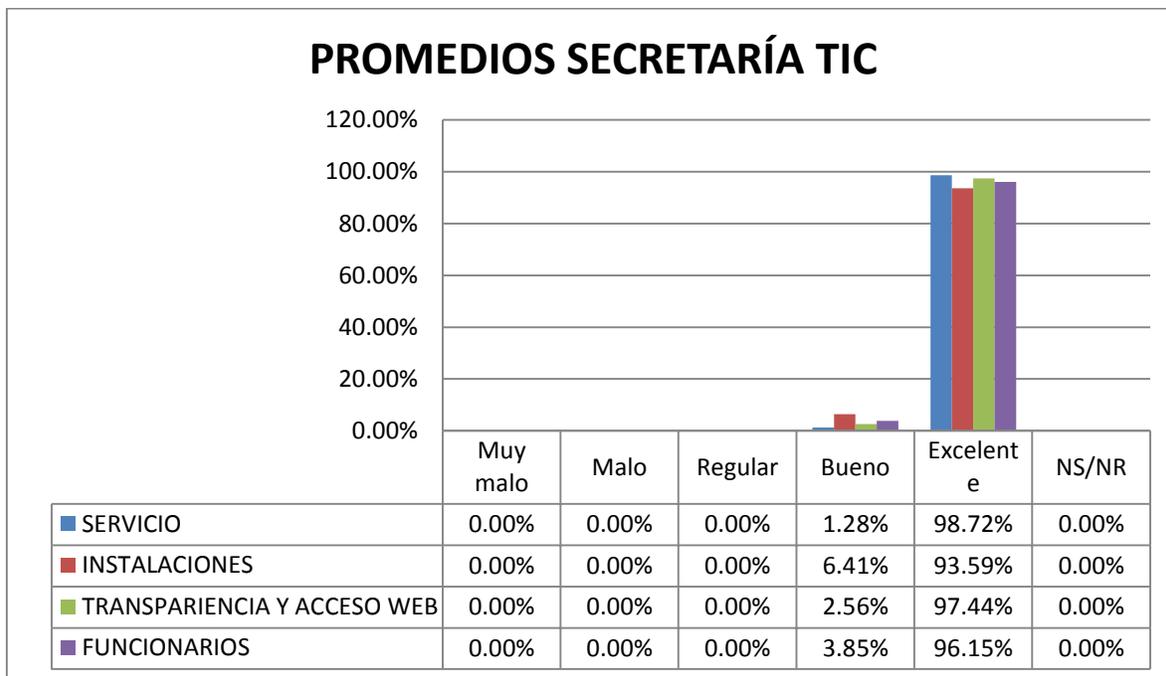
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.3.14. SECRETARÍA TIC



La Secretaría TIC registro en el aspecto del servicio una valoración positiva (bueno+excelente) del 100 % en los 4 aspectos a analizar fue la secretaria de mejores resultados en la medición.



Departamento del Quindío

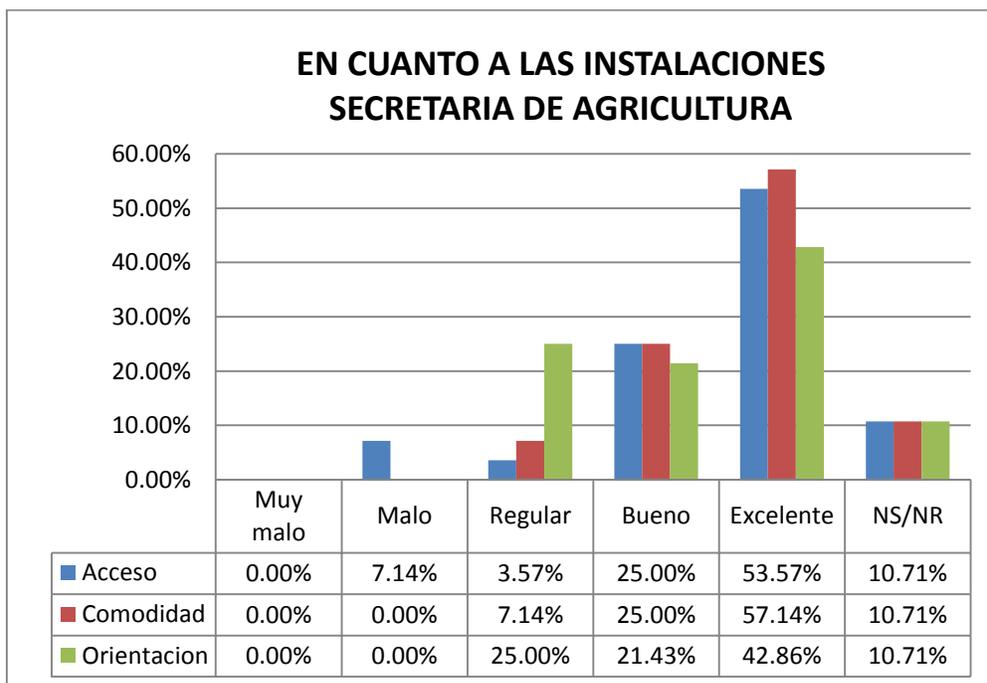
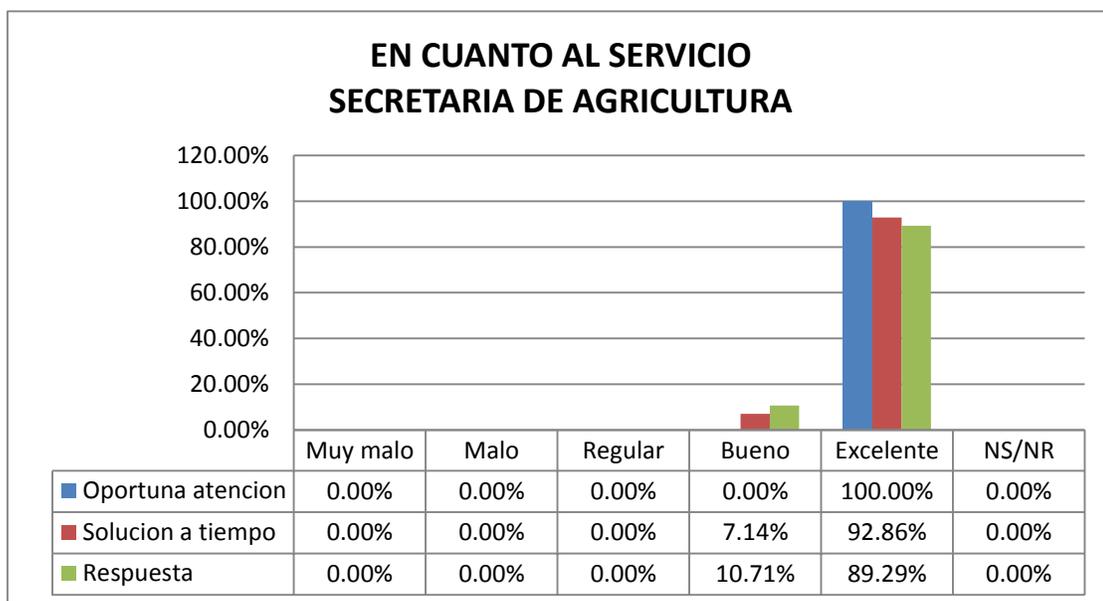


## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4. RESULTADOS CALIFICACION PORCENTUAL POR SECRETARIAS

#### 5.4.1 SECRETARIA DE AGRICULTURA





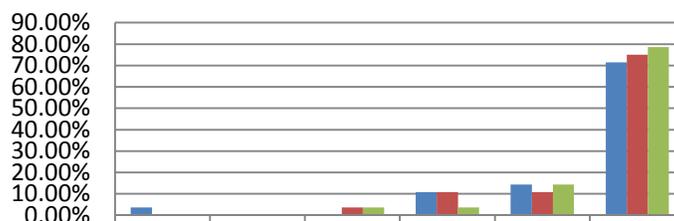
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

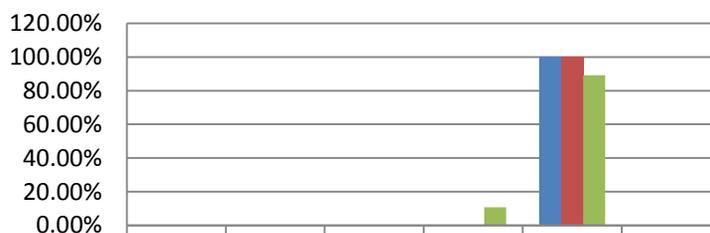


### EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA DE AGRICULTURA



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
■ Acceso al portal web	3.57%	0.00%	0.00%	10.71%	14.29%	71.43%
■ Calidad de la informacion	0.00%	0.00%	3.57%	10.71%	10.71%	75.00%
■ PQRs	0.00%	0.00%	3.57%	3.57%	14.29%	78.57%

### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE AGRICULTURA



	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%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%
■ Calificacion del servicio	0.00%	0.00%	0.00%	10.71%	89.29%	0.00%



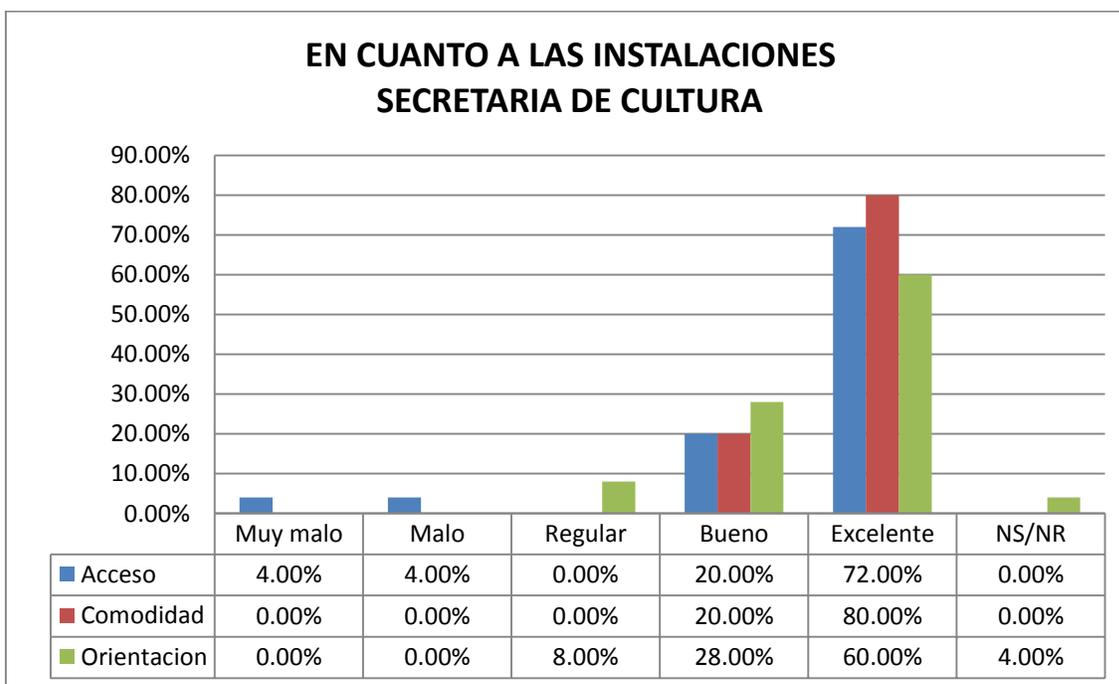
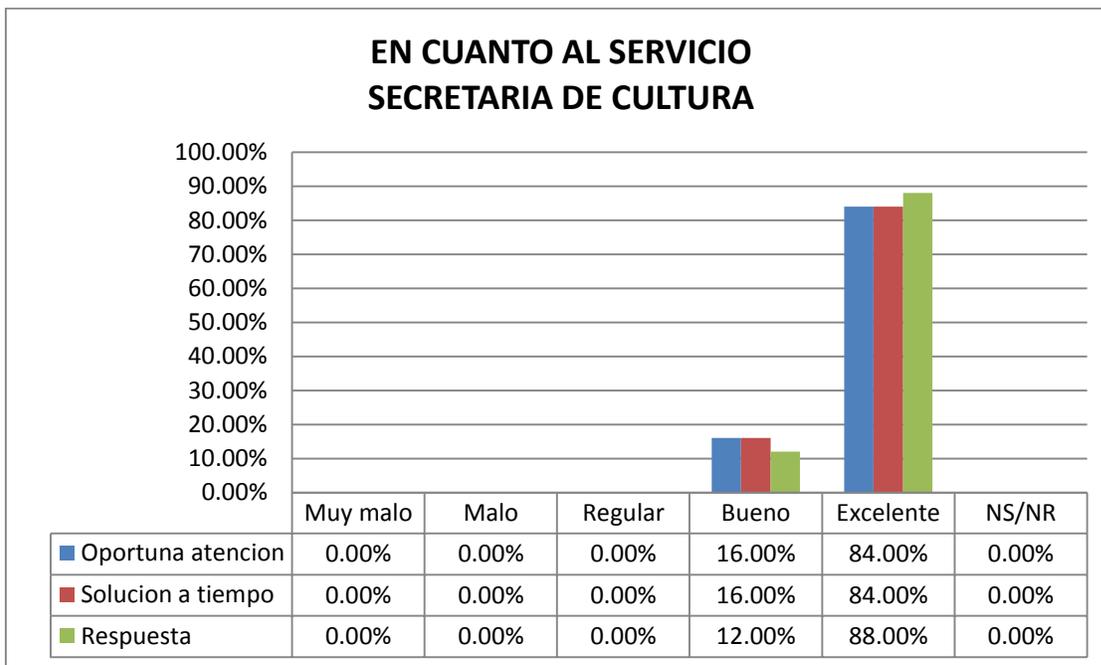
Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



5.4.2 SECRETARIA DE CULTURA





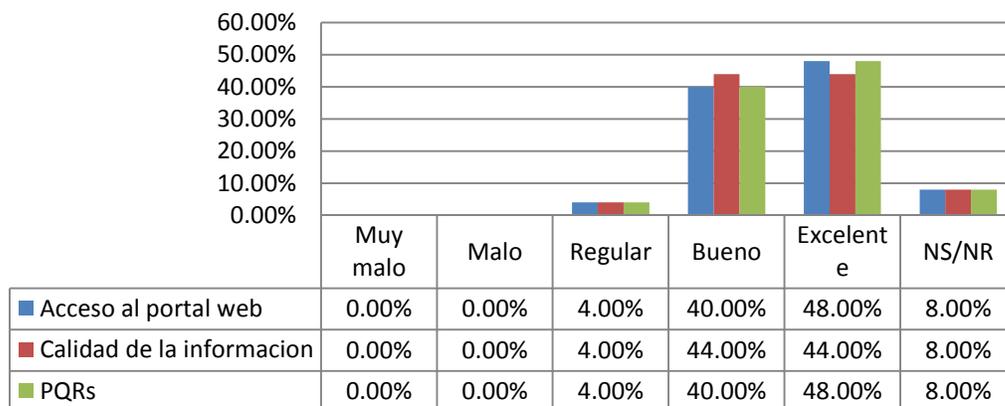
Departamento del Quindío



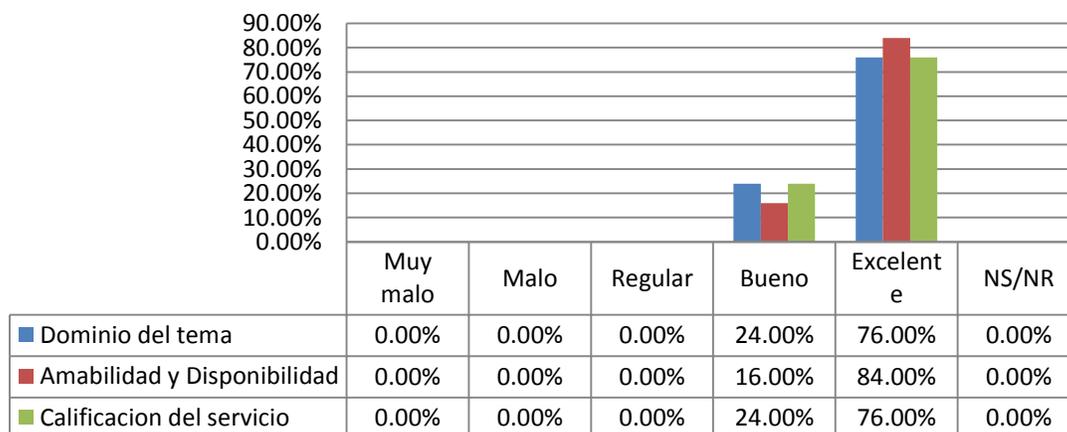
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE CULTURA





Departamento del Quindío

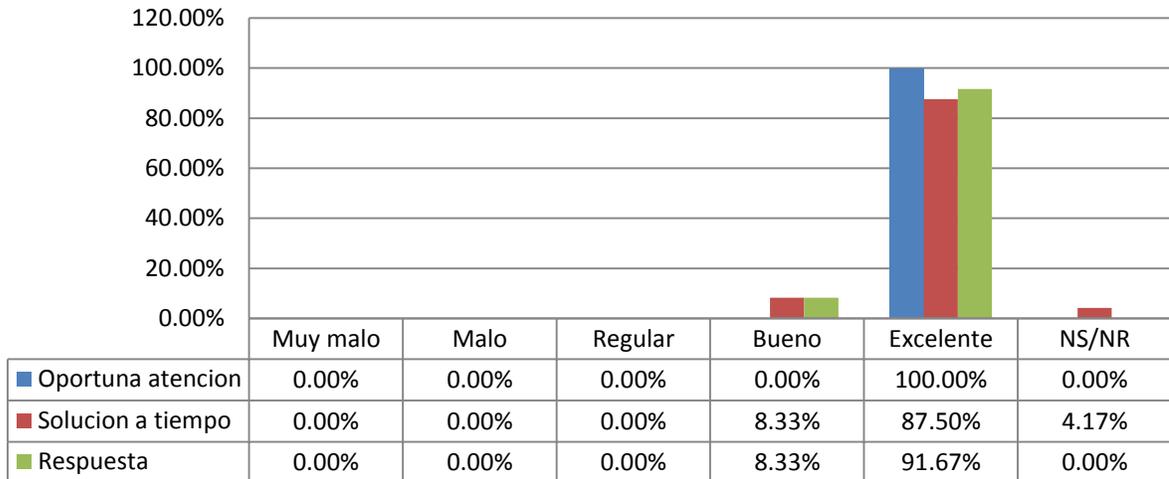


SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

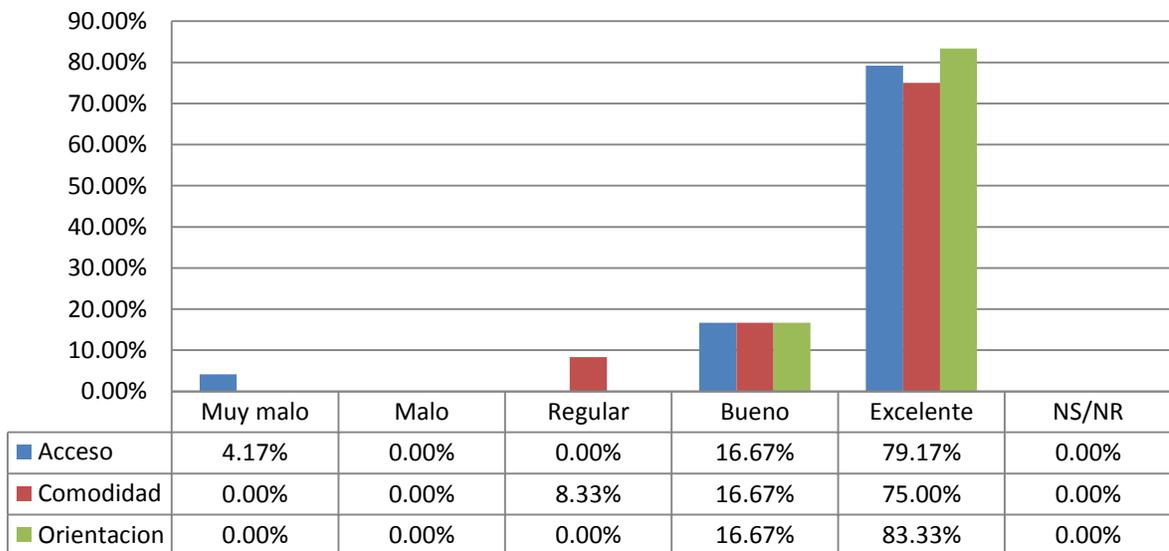


5.4.3. SECRETARIA DE EDUCACION

EN CUANTO AL SERVICIO SECRETARIA DE EDUCACION



EN CUANTO A LAS INSTALACIONES SECRETARIA DE EDUCACION





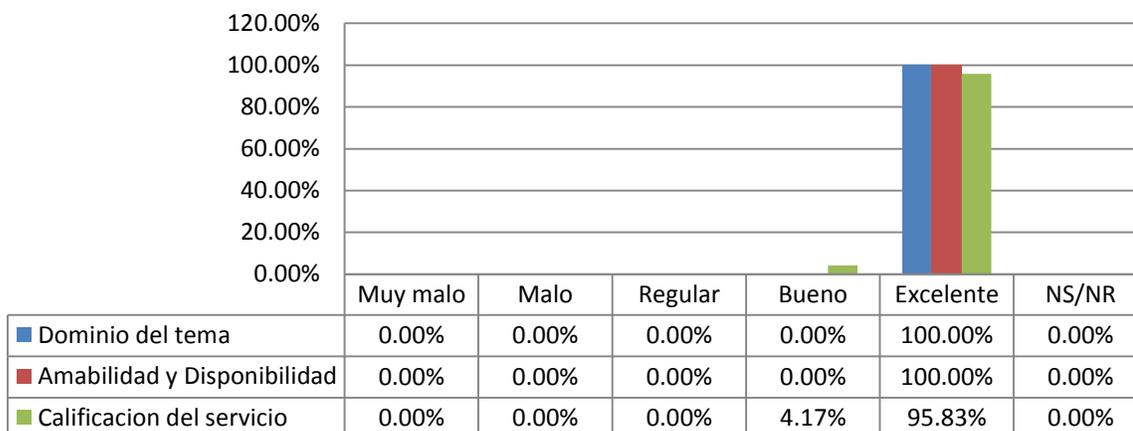
Departamento del Quindío



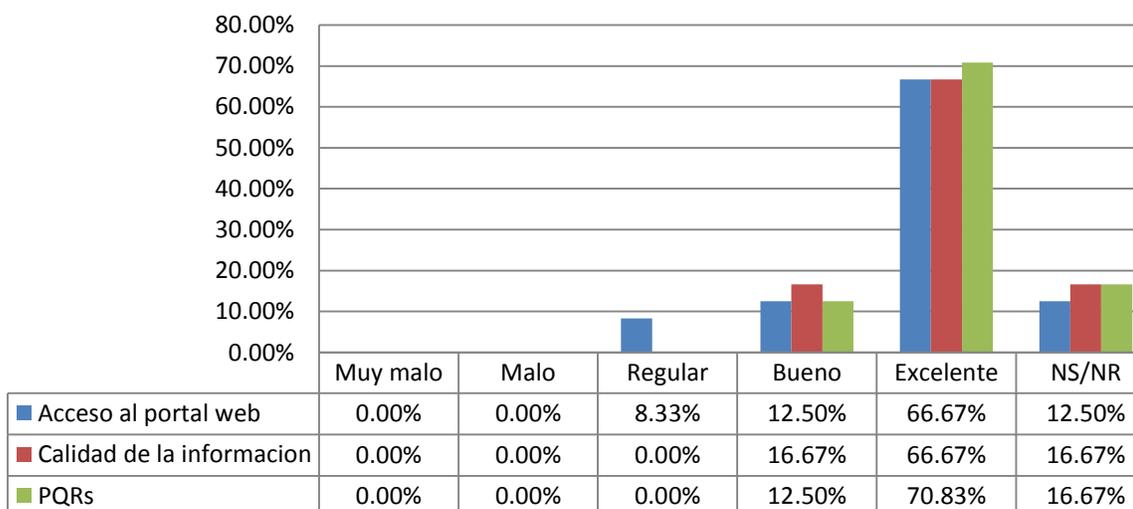
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE EDUCACION



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





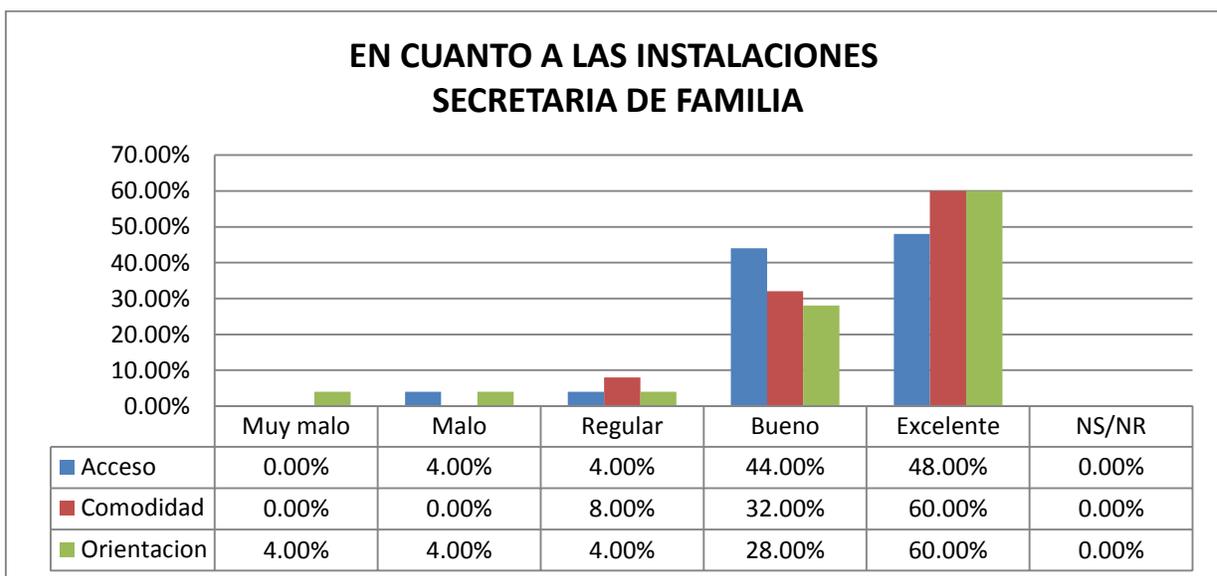
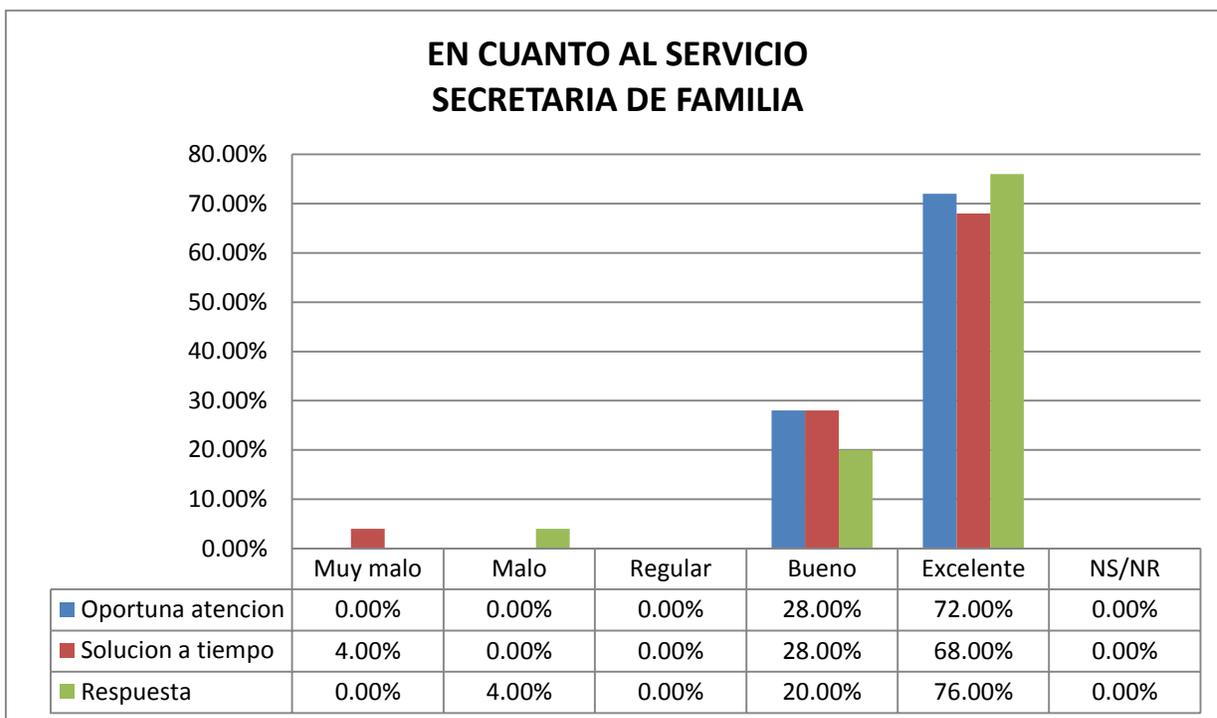
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.4. SECRETARIA DE FAMILIA





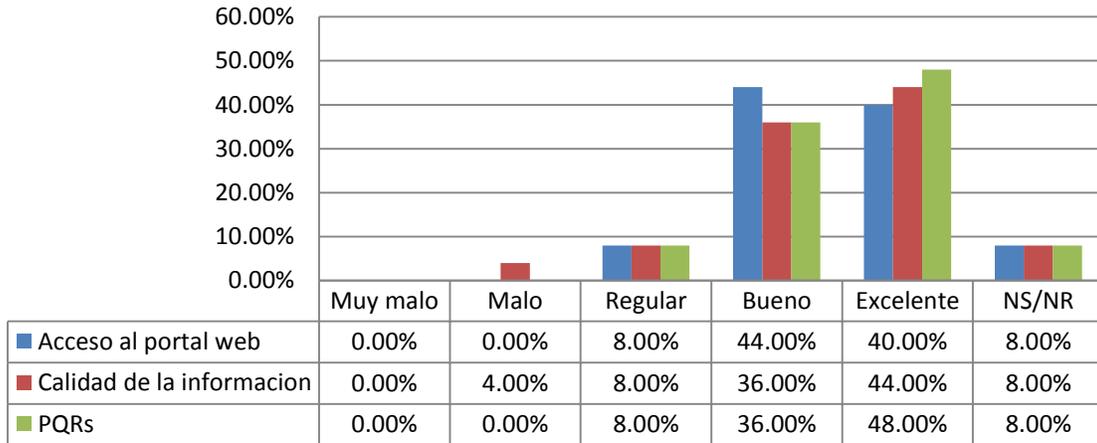
Departamento del Quindío



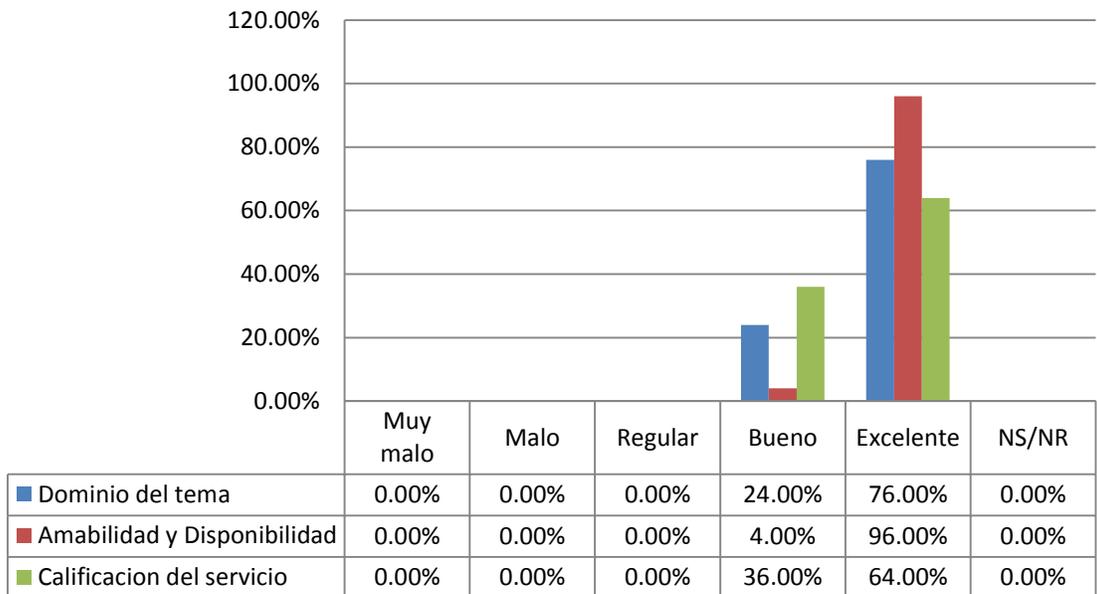
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE FAMILIA





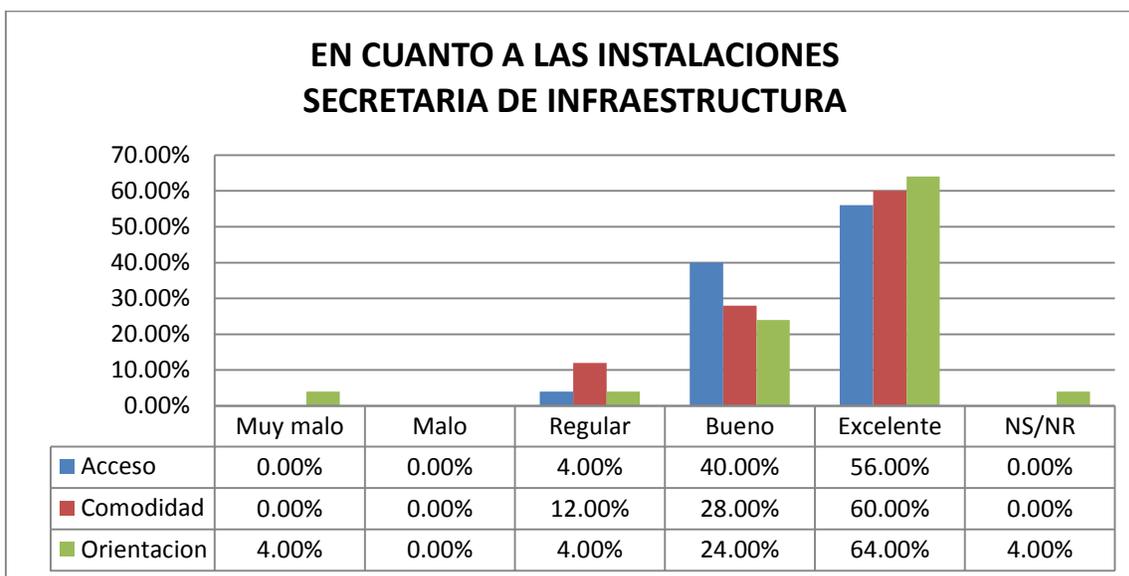
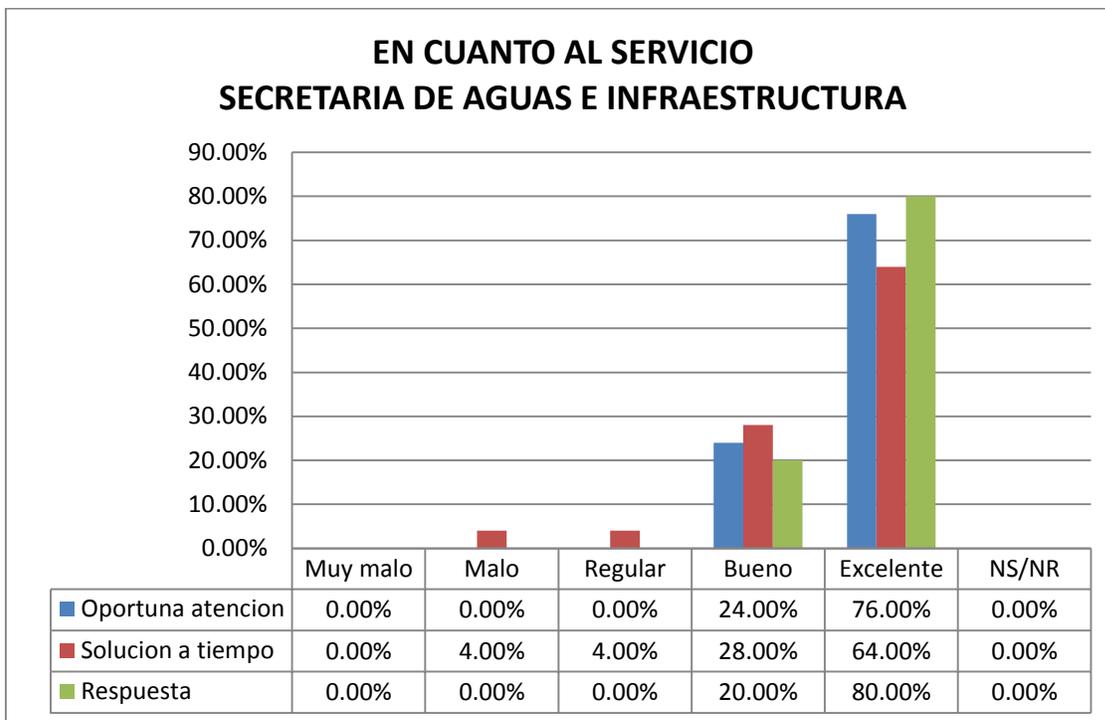
Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



5.4.5. SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA





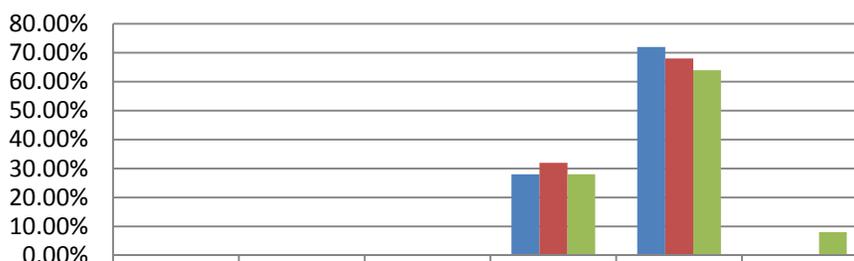
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
■ Acceso al portal web	0.00%	0.00%	0.00%	28.00%	72.00%	0.00%
■ Calidad de la informacion	0.00%	0.00%	0.00%	32.00%	68.00%	0.00%
■ PQRs	0.00%	0.00%	0.00%	28.00%	64.00%	8.00%

### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
■ Dominio del tema	0.00%	0.00%	0.00%	12.00%	88.00%	0.00%
■ Amabilidad y Disponibilidad	0.00%	0.00%	0.00%	8.00%	92.00%	0.00%
■ Calificacion del servicio	0.00%	0.00%	0.00%	24.00%	76.00%	0.00%



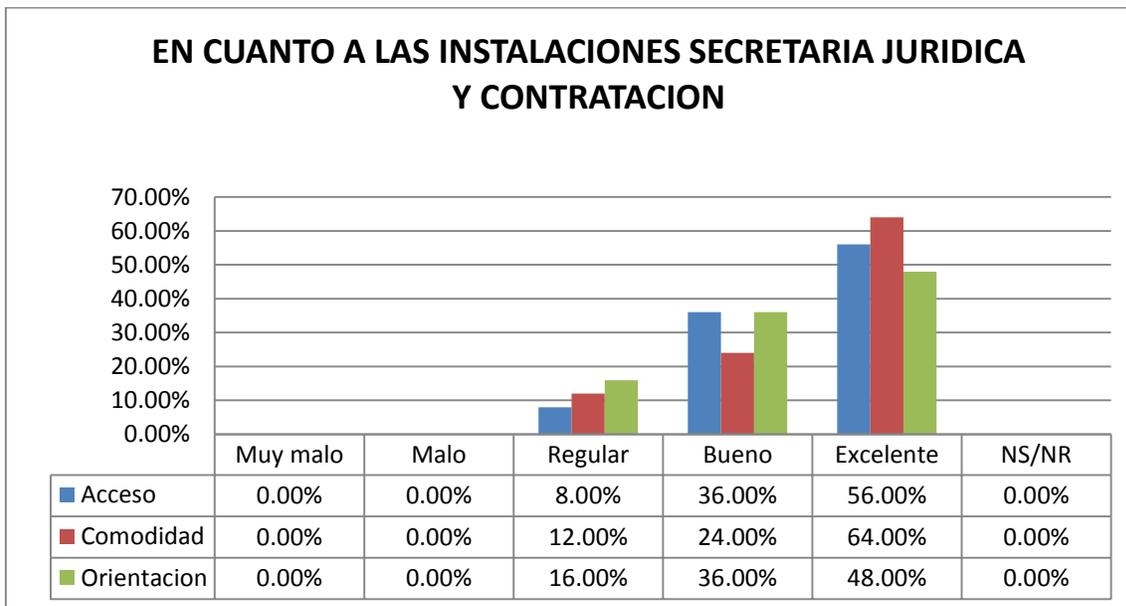
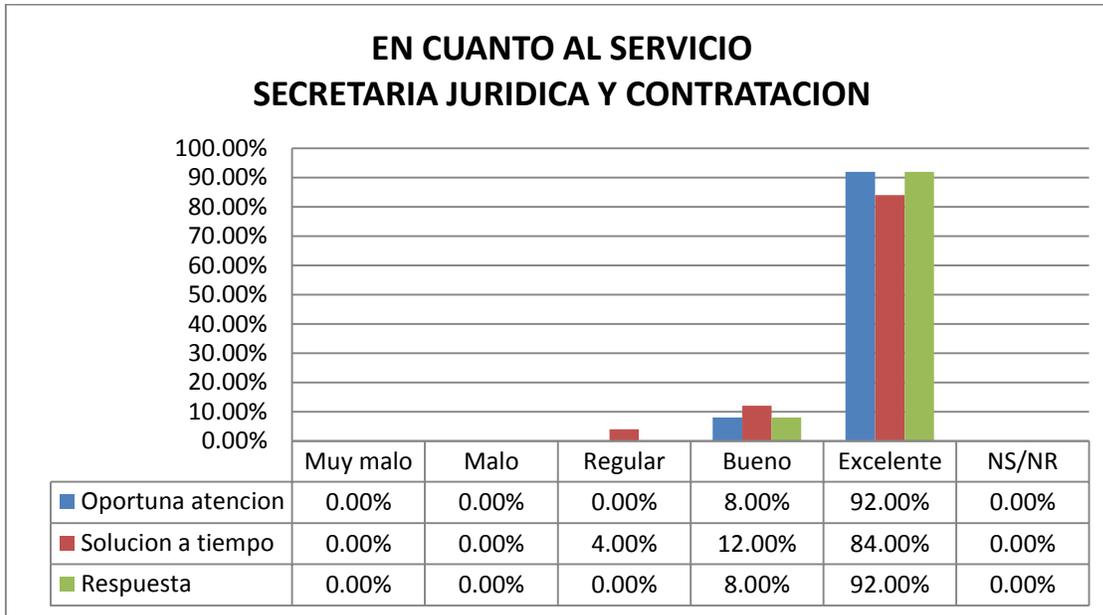
Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



5.4.6. SECRETARIA DE JURIDICA Y CONTRATACION





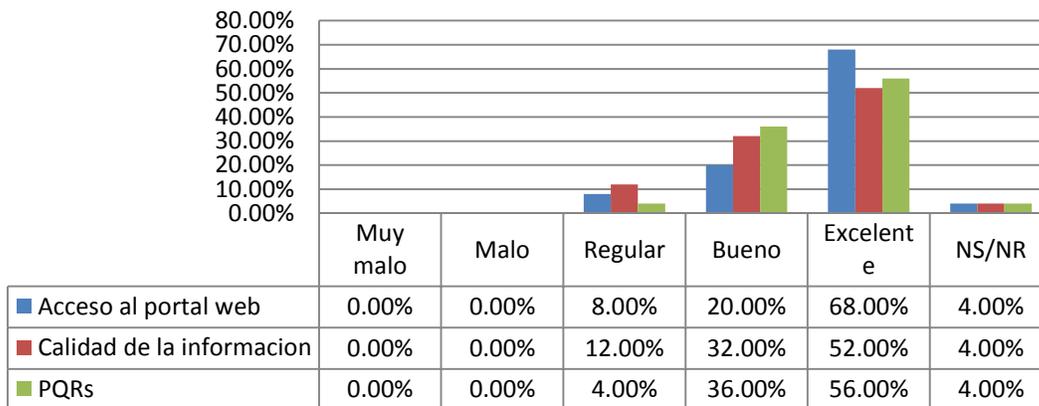
Departamento del Quindío



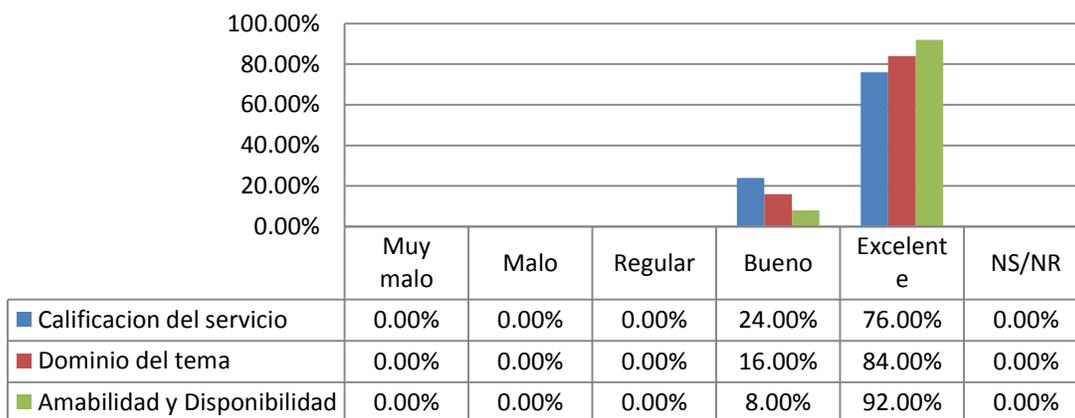
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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



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





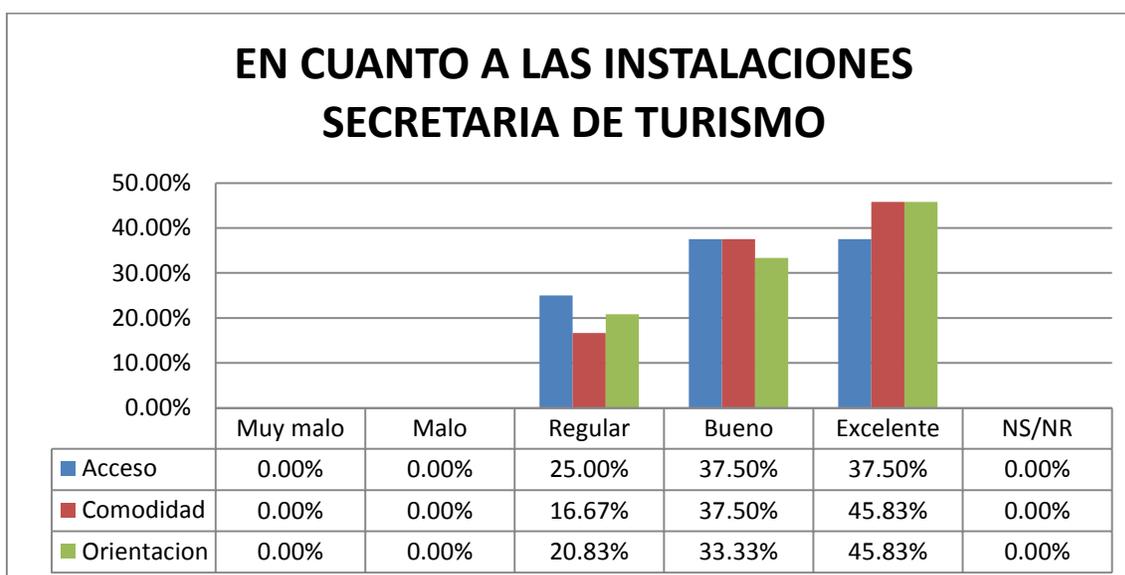
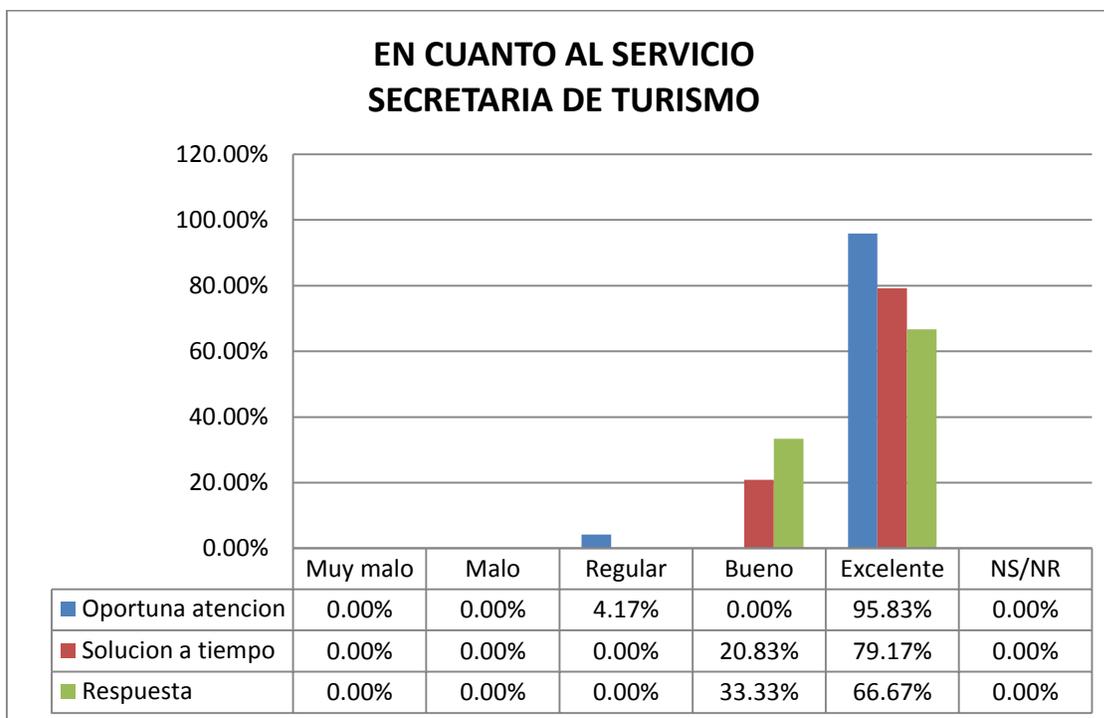
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.7. SECRETARIA DE TURISMO





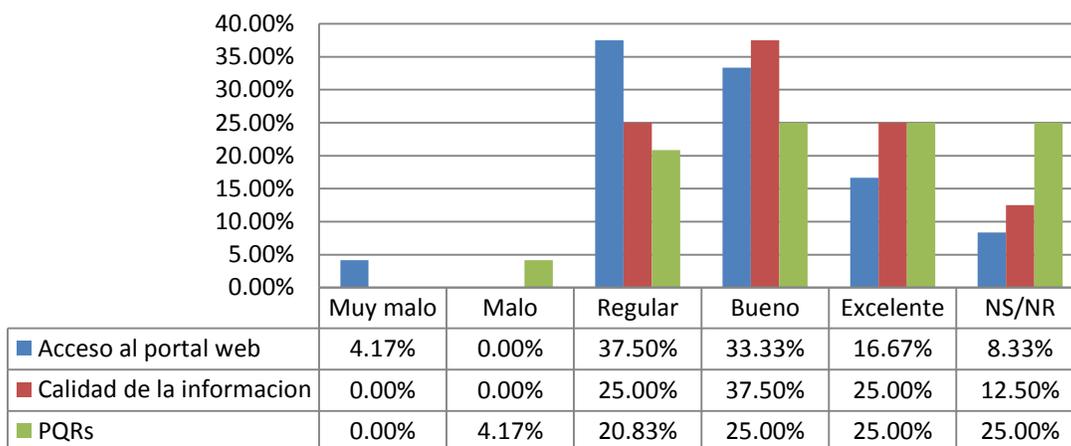
Departamento del Quindío



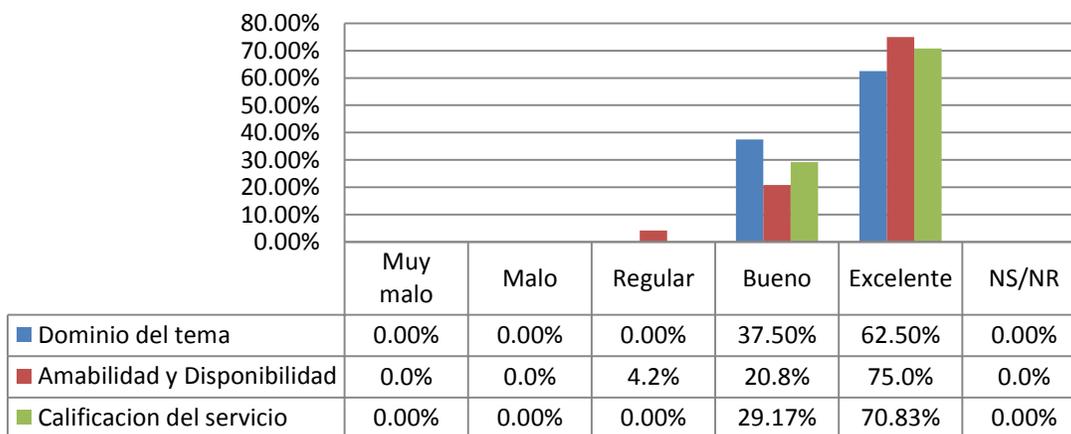
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE TURISMO





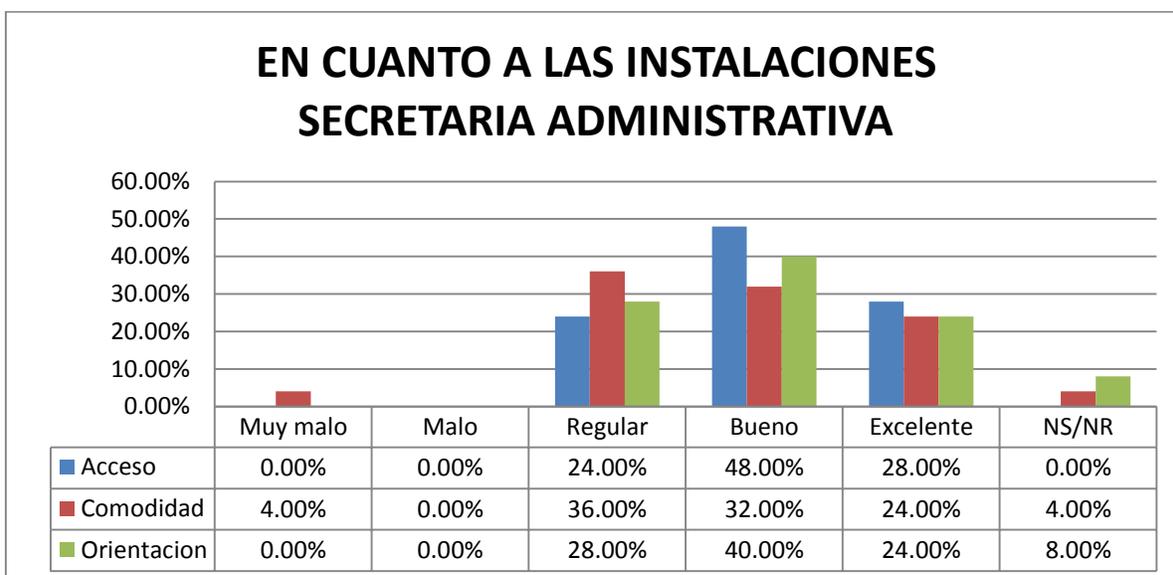
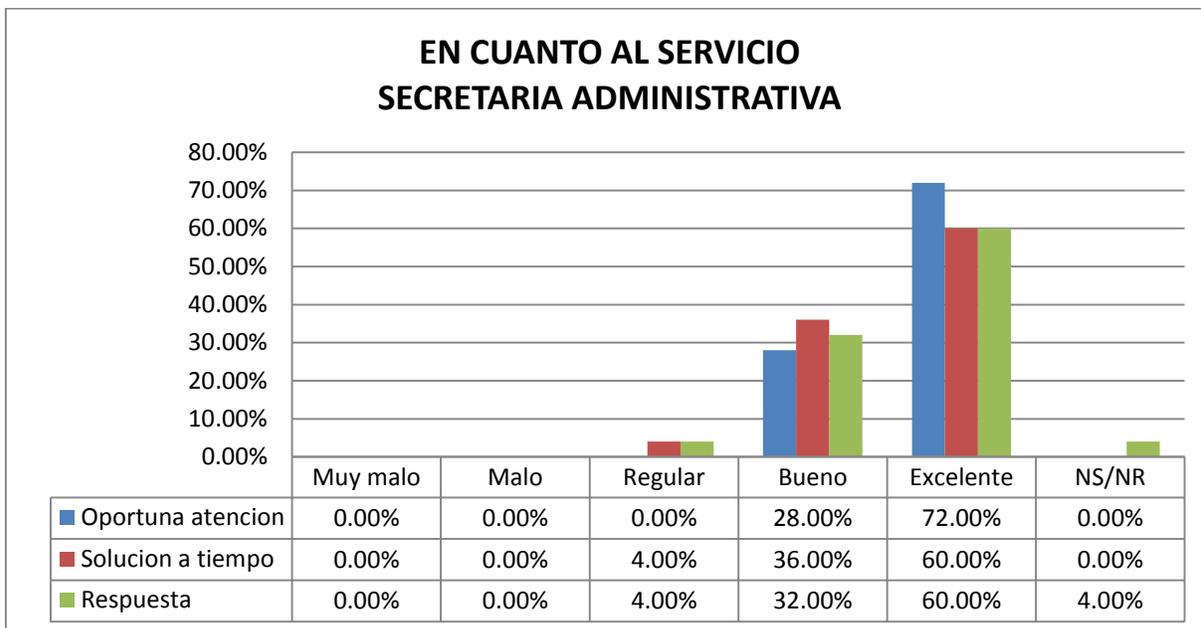
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.8 SECRETARIA ADMINISTRATIVA





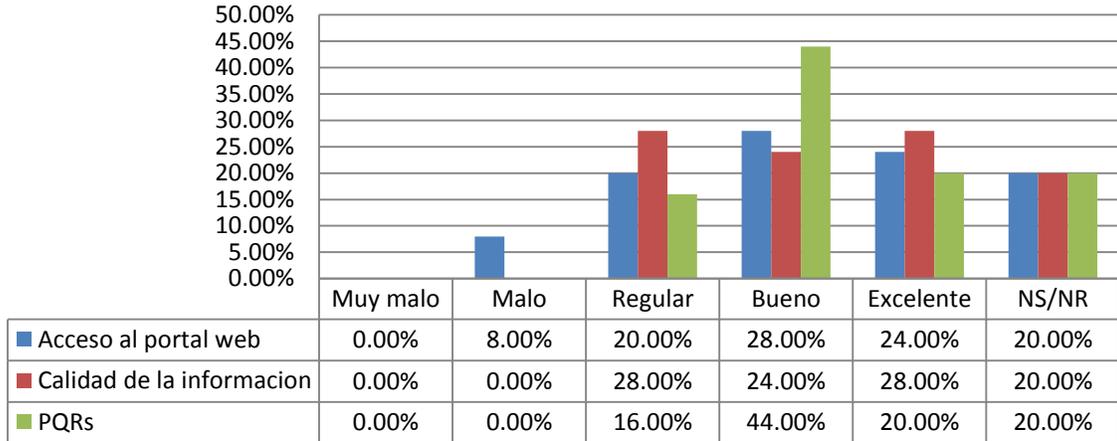
Departamento del Quindío



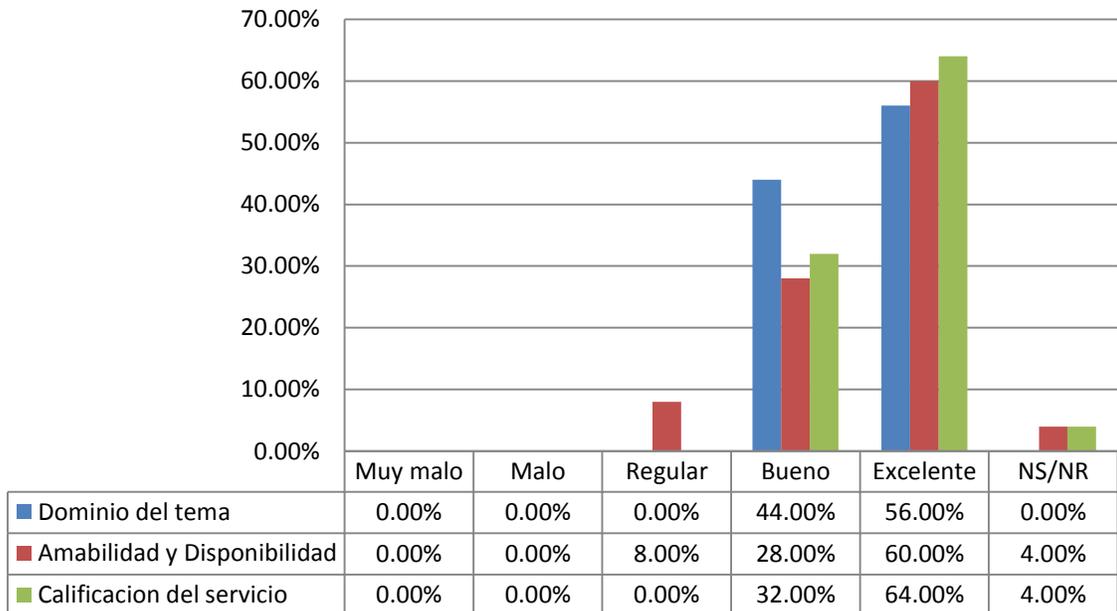
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA ADMINISTRATIVA





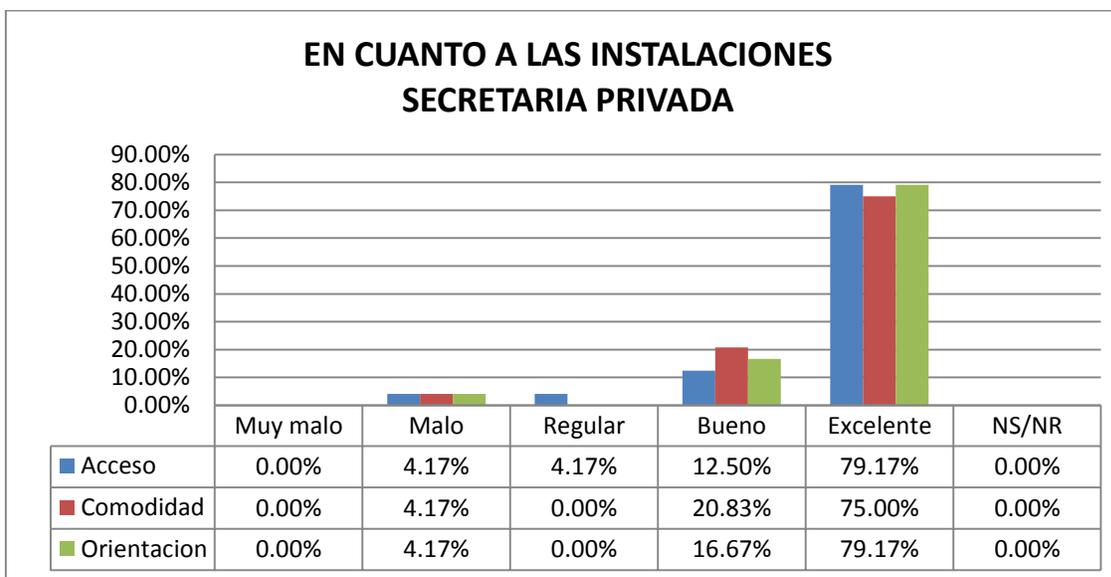
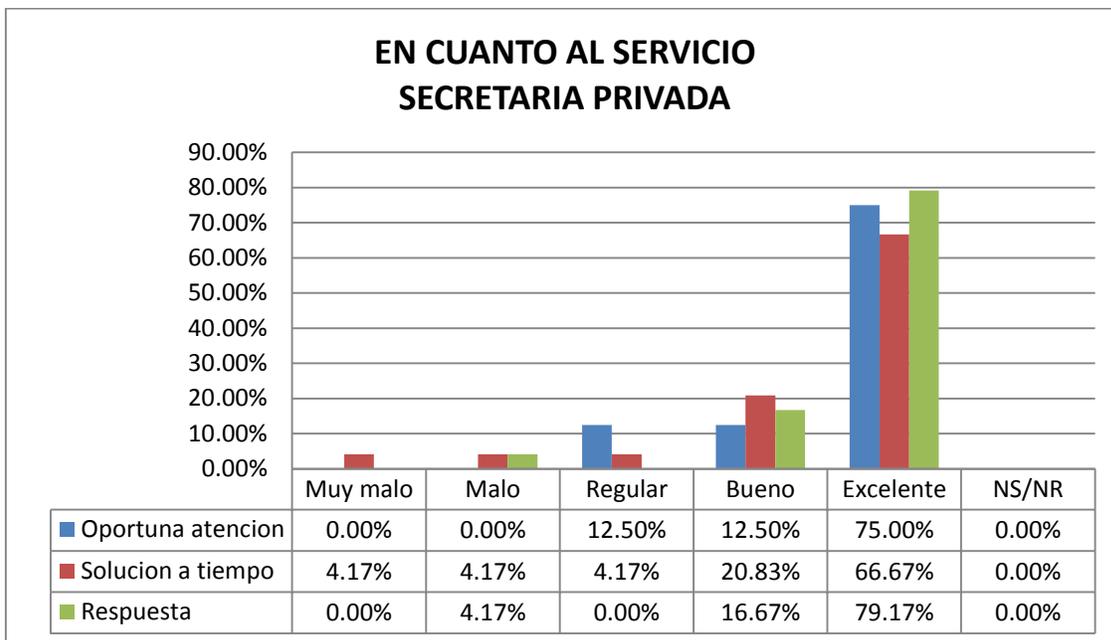
Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



5.4.9. SECRETARIA PRIVADA





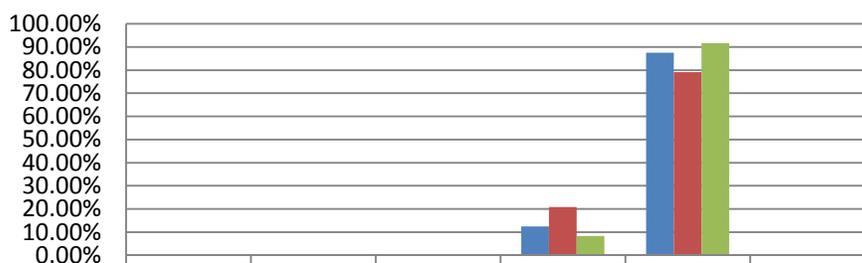
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

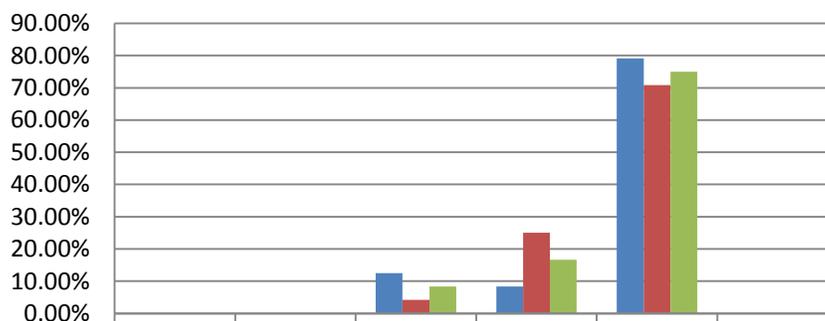


### EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA PRIVADA



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
■ Acceso al portal web	0.00%	0.00%	0.00%	12.50%	87.50%	0.00%
■ Calidad de la informacion	0.00%	0.00%	0.00%	20.83%	79.17%	0.00%
■ PQRs	0.00%	0.00%	0.00%	8.33%	91.67%	0.00%

### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA PRIVADA



	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
■ Dominio del tema	0.00%	0.00%	12.50%	8.33%	79.17%	0.00%
■ Amabilidad y Disponibilidad	0.00%	0.00%	4.17%	25.00%	70.83%	0.00%
■ Calificacion del servicio	0.00%	0.00%	8.33%	16.67%	75.00%	0.00%



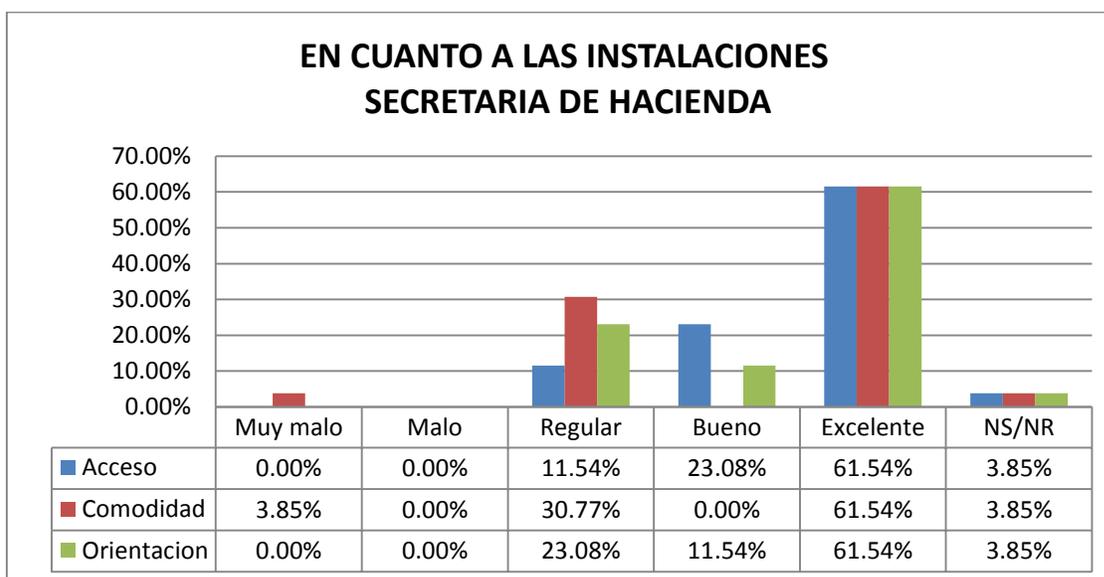
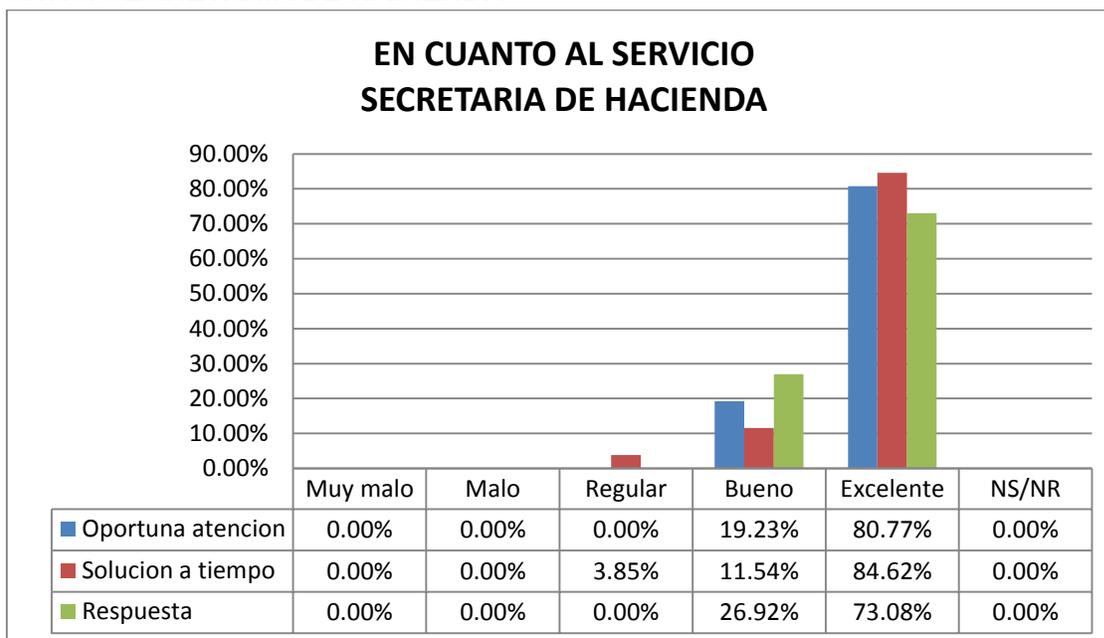
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.10. SECRETARIA DE HACIENDA





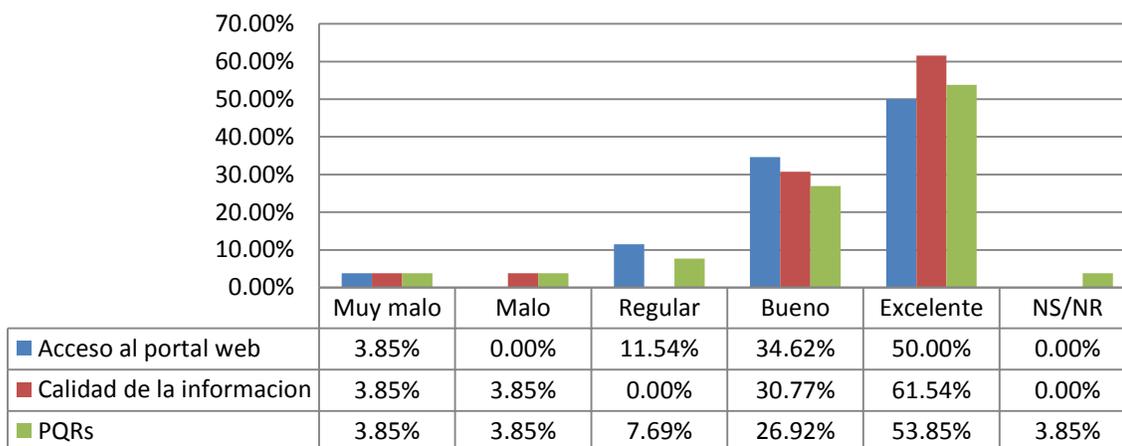
Departamento del Quindío



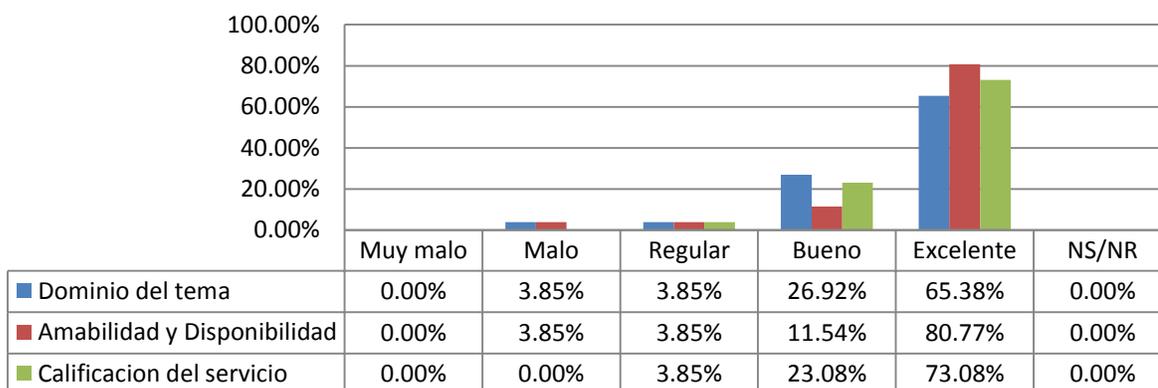
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE HACIENDA





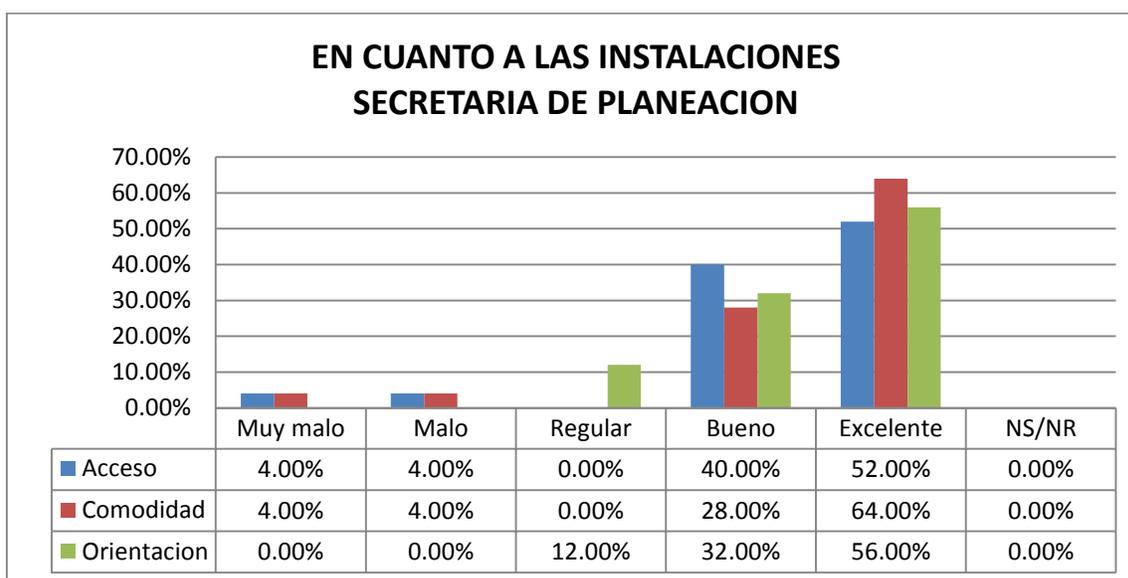
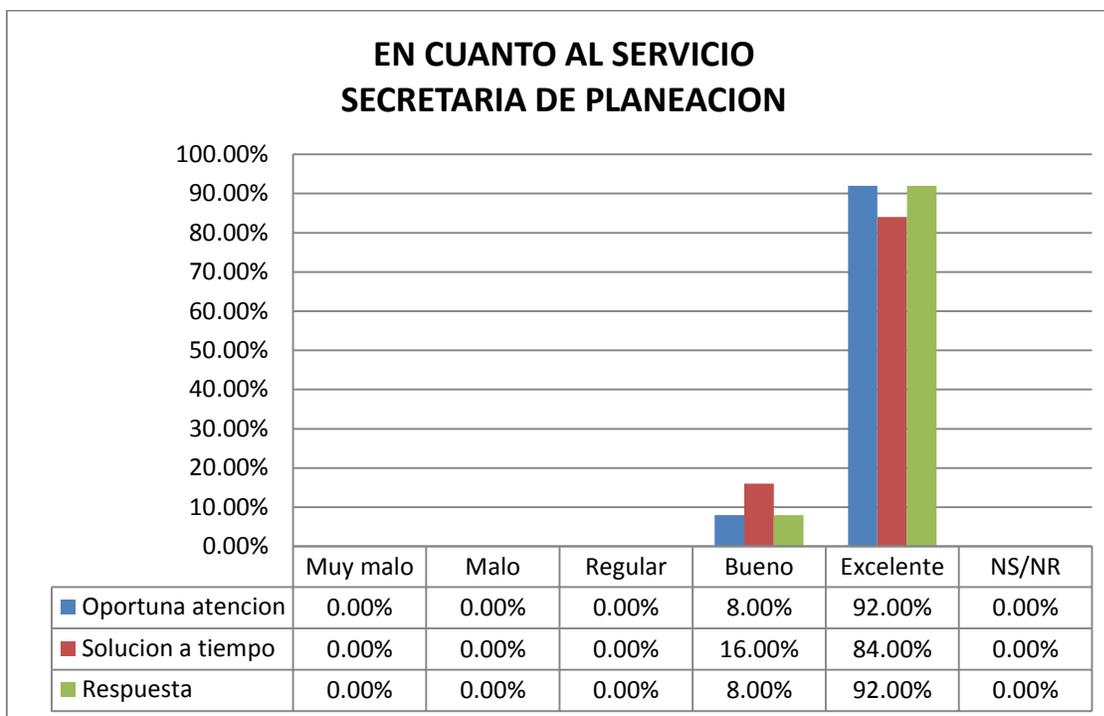
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.11 SECRETARIA DE PLANEACIÓN





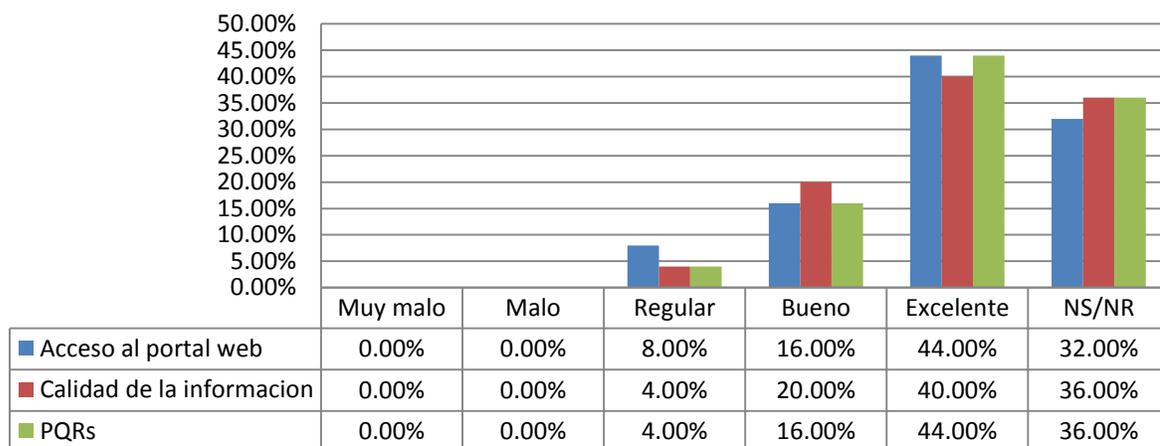
Departamento del Quindío



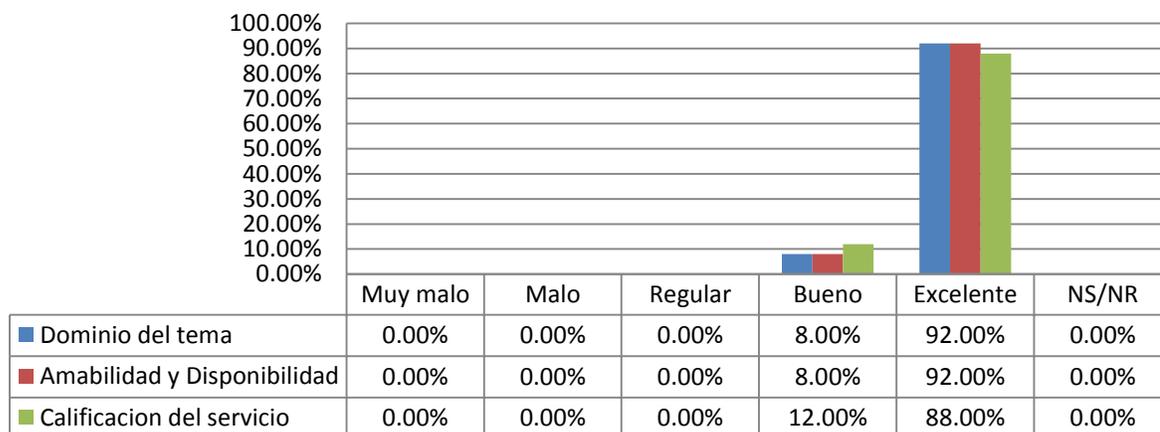
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE PLANEACION





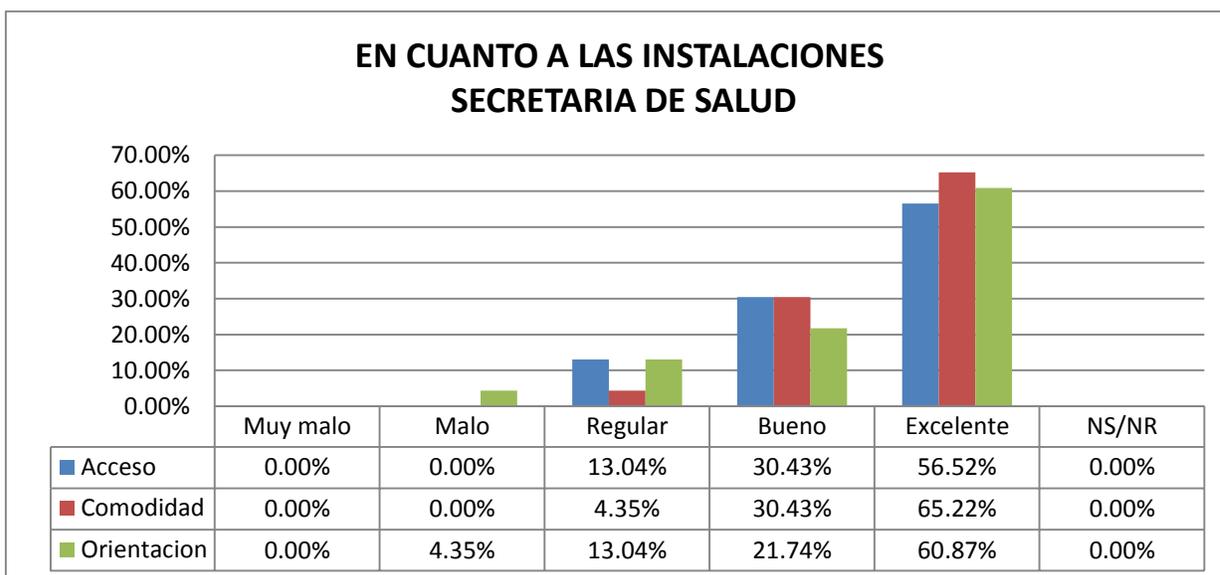
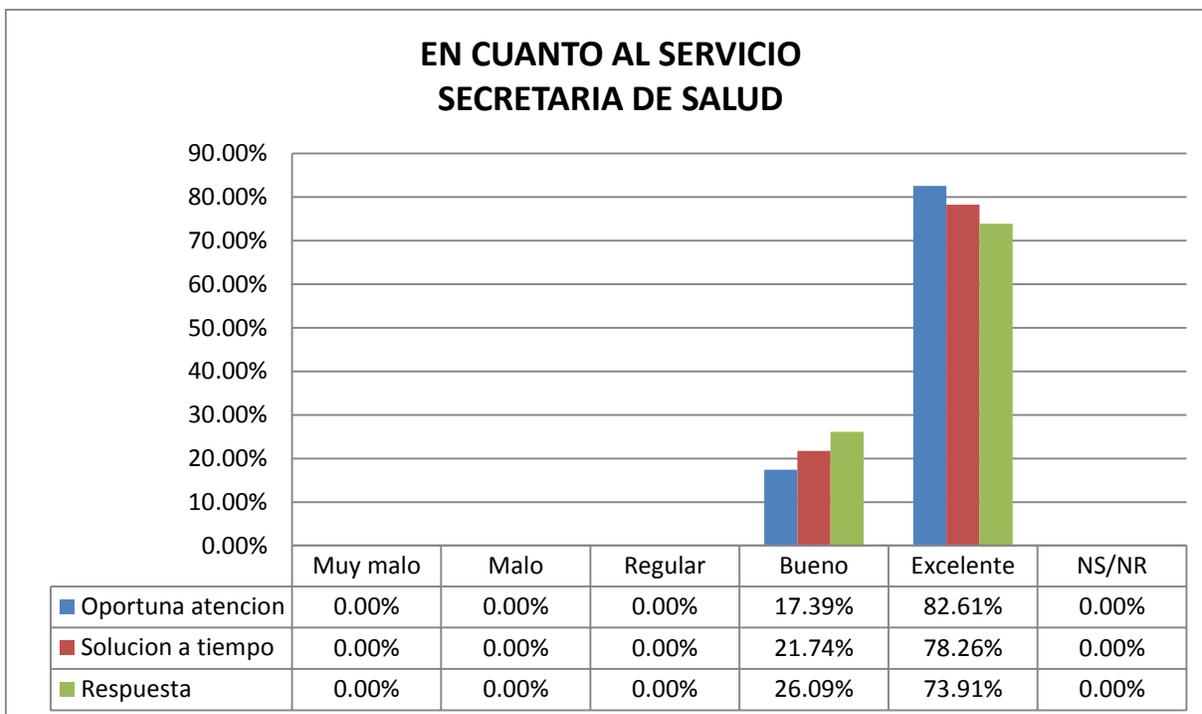
Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



5.4.12. SECRETARIA DE SALUD





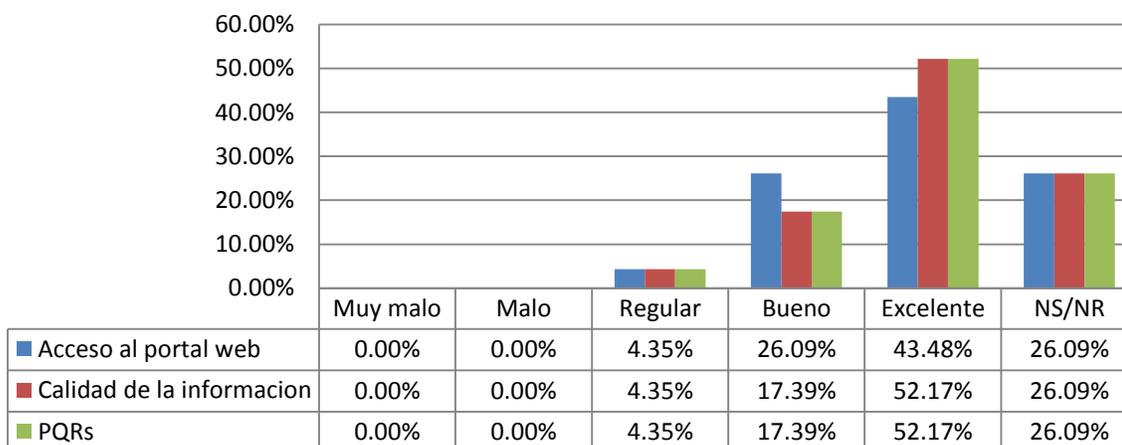
Departamento del Quindío



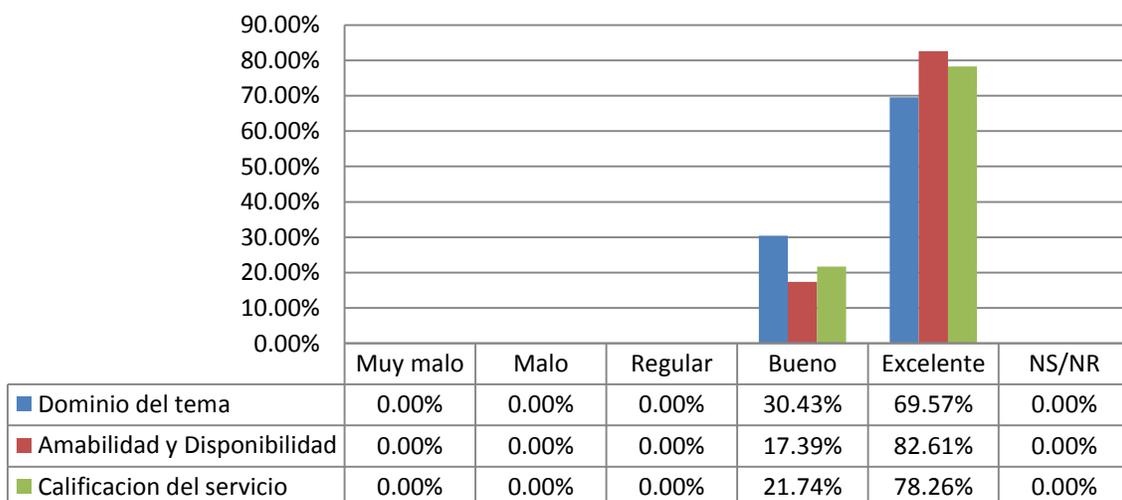
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE SALUD





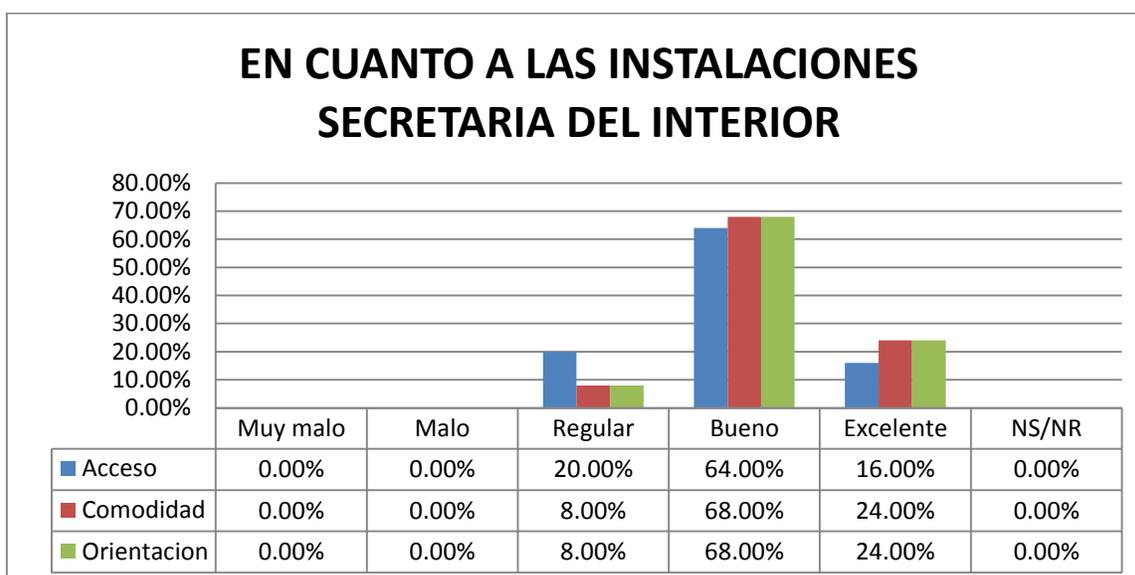
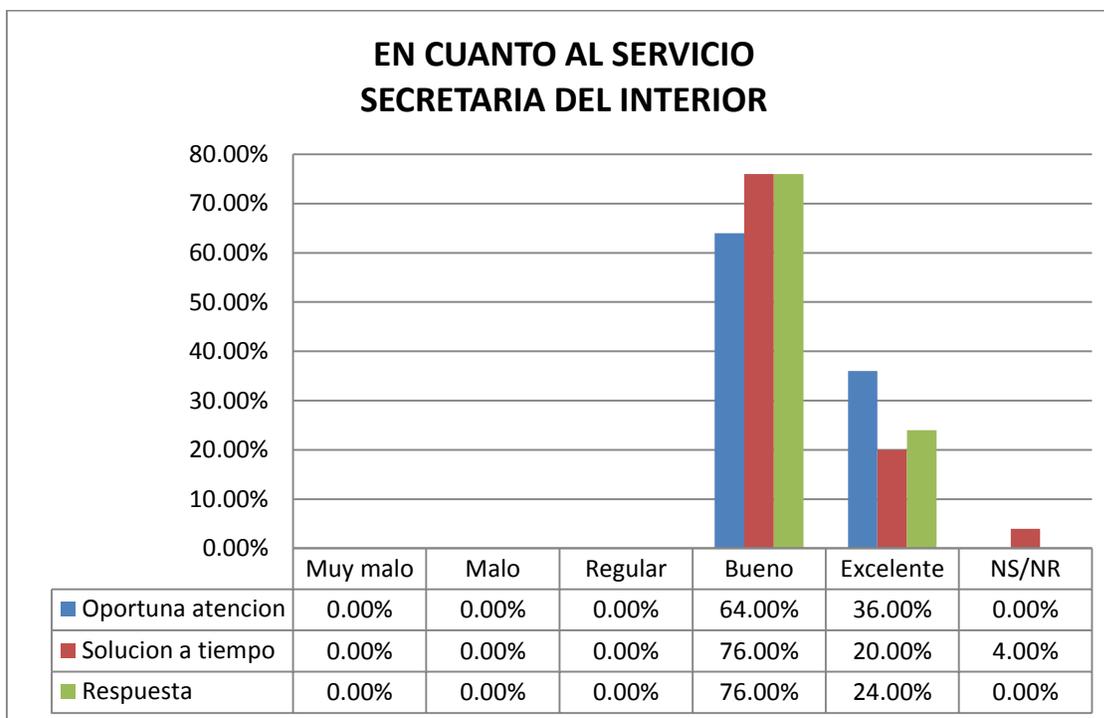
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.13 SECRETARIA DEL INTERIOR





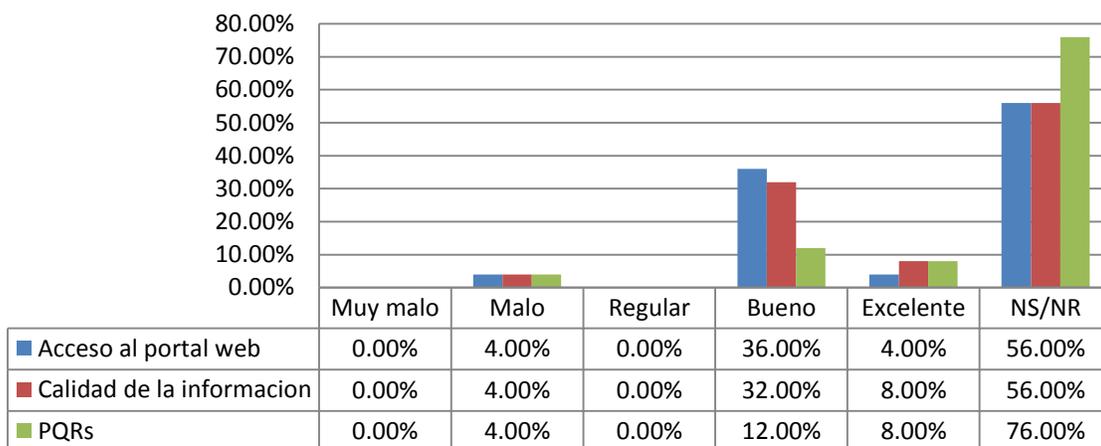
Departamento del Quindío



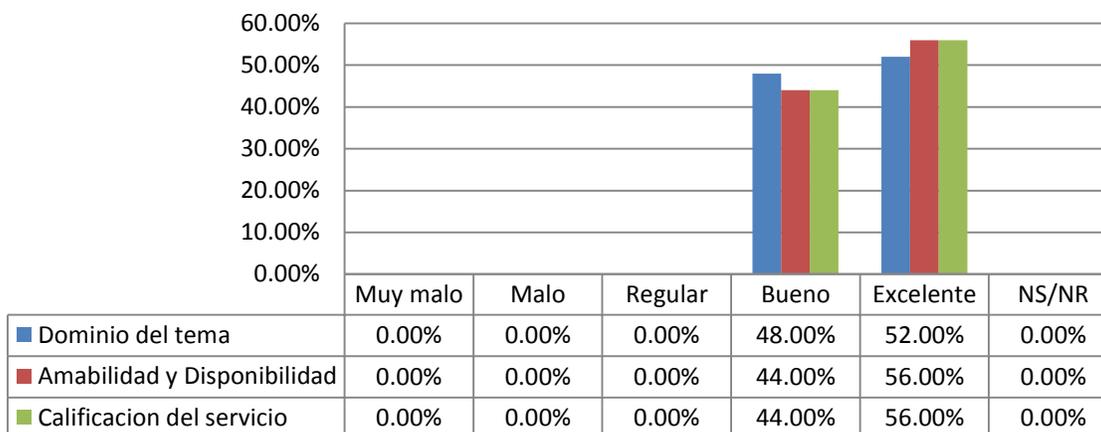
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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



### EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DEL INTERIOR





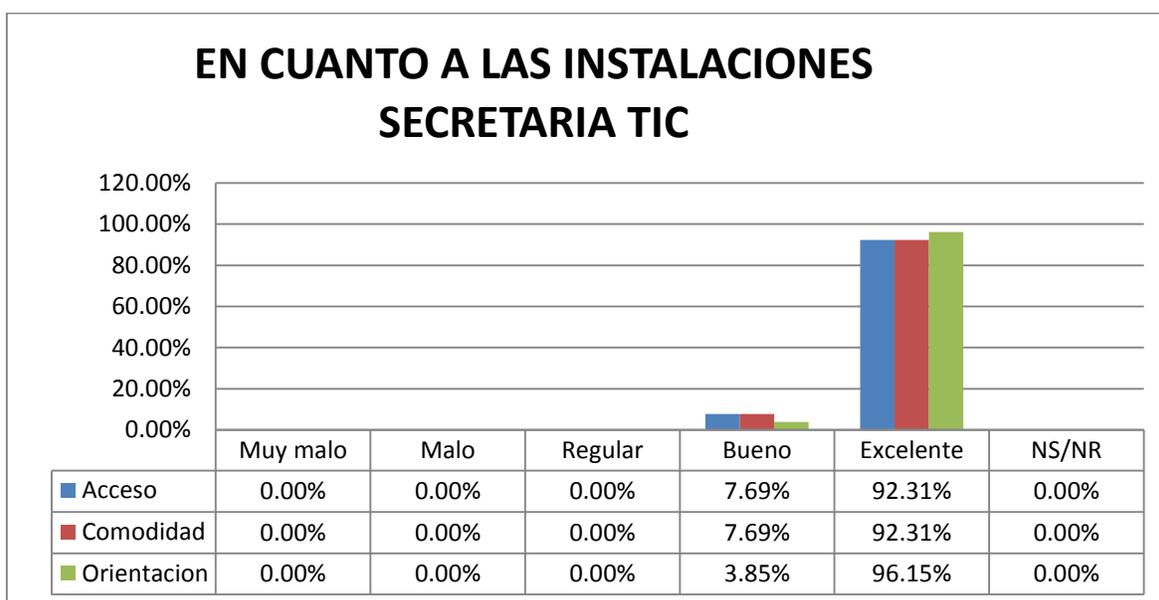
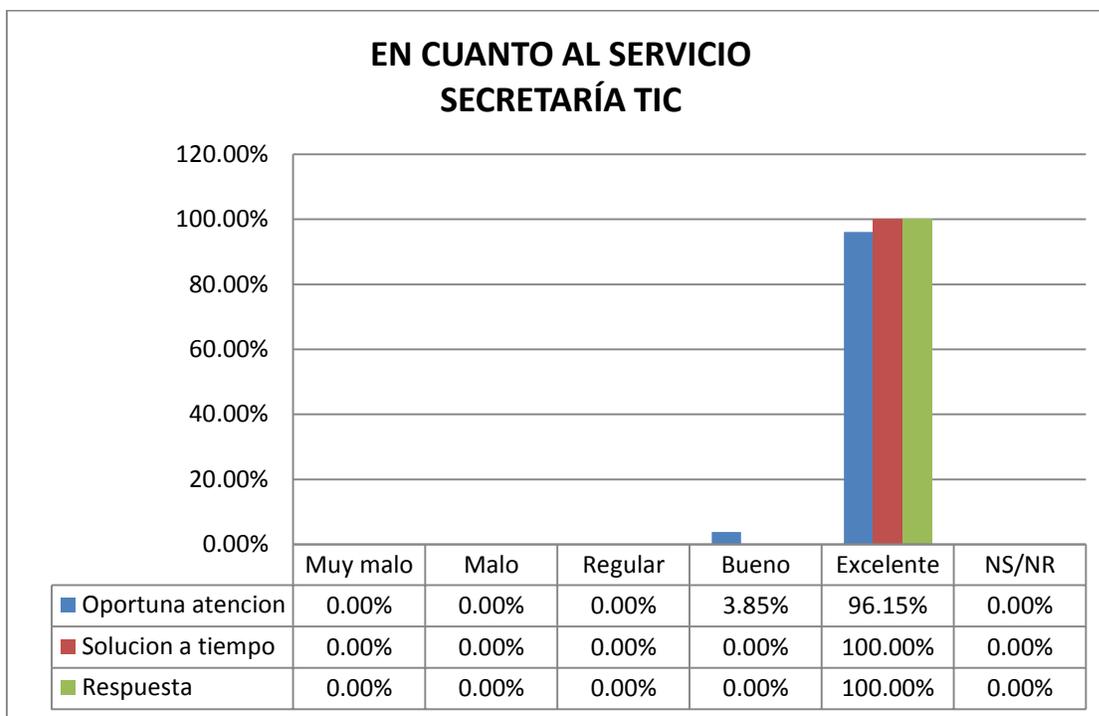
Departamento del Quindío



## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 5.4.14 SECRETARIA TIC





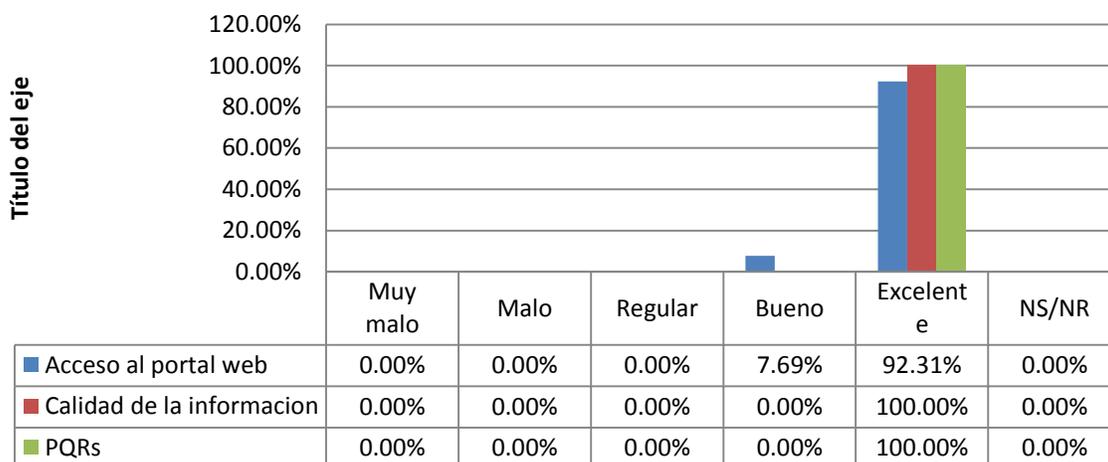
Departamento del Quindío



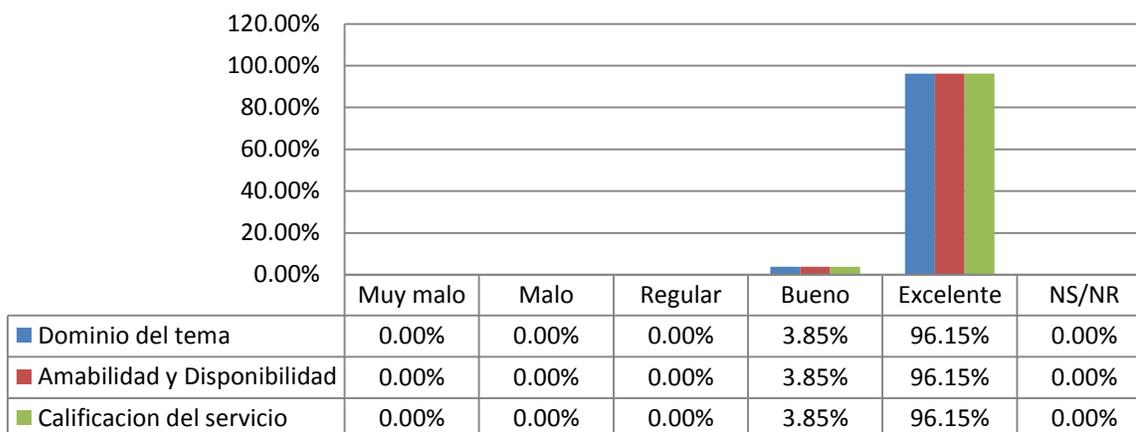
## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



### 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.