



Secretaría de Planeación
Gobernación del Quindío



INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

I SEMESTRE 2021

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
GOBERNACION DEL QUINDÍO
2021



Secretaría de Planeación
Gobernación del Quindío



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. 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.

El procedimiento medición de la satisfacción del cliente externo P-PLA-73, se aplicaba en condiciones normales a través del diligenciamiento de la encuesta impresa 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. En condiciones normales se han considerado 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.
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).



Secretaría de Planeación
Gobernación del Quindío



Ahora ante la situación actual atípica que vivimos debido a la emergencia sanitaria y al confinamiento preventivo, donde no ha sido posible que se preste una atención y una relación de cercanía con el usuario, donde la presencialidad no ha sido posible ya que al estar las instalaciones con acceso restringido en la atención al público, se hizo necesario valorar otros ítems dentro del instrumento de medición.

Como consecuencia las medidas de bioseguridad se debió dar más importancia a 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, que a influyeron en el rediseño de las preguntas de la encuesta ya que ante la nueva realidad la atención y la respuesta virtual van a ser más decisivas y eficaces que el mismo servicio presencial, eso sugieren las tendencias ante la nueva normalidad.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, se optó por el diligenciamiento en línea de la encuesta a la cual se accedía mediante la disposición de un link en la página de la gobernación, ya no con 12 preguntas si no con 9. Además, se hizo necesario ajustar la encuesta manejando 3 ítems para la evaluación sin tener en cuenta el aspecto de las instalaciones, debido a que no hubo atención pública durante la duración del confinamiento en el primer semestre.

Estos 3 ítems fueron:

- 1. En cuanto al servicio:**
- 2. En cuanto al personal**
- 3. En cuanto a la transparencia y gestión de la información:**

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.

Este es el informe del primer ejercicio de medición del servicio del cliente externo que se realiza en el 2021, con el propósito de conocer la percepción de la comunidad frente al servicio ofrecido y así establecer estrategias efectivas para una mejora continua.



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.

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 consolidada mediante el diligenciamiento de la encuesta en línea por los usuarios por los usuarios y ciudadanos que requirieron los servicios de las dependencias de la Administración Departamental. La estrategia que se propuso fue es 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 secretaria 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



Secretaría de Planeación
Gobernación del Quindío



3.3. Variables

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

3.4. Periodo evaluado

Primer semestre vigencia 2021

3.5. Población Encuestada

N:368

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 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.

3.9. Fecha

15/05/2021 inicio el proceso.



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 7**.

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.

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 calculo de la muestra son 9.005.

Para el calculo 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:

α_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)

	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 calculo anterior, la muestra para esta encuesta corresponde a 368.

Una vez se haya calculado la muestra total, se debe estimar proporcionalmente el numero 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:¹

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
TOTAL	9005	1	368

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 mas grande y el numero de encuestas a aplicar sea más representativo, pero implica mas costos y tiempo.

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



- 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.**

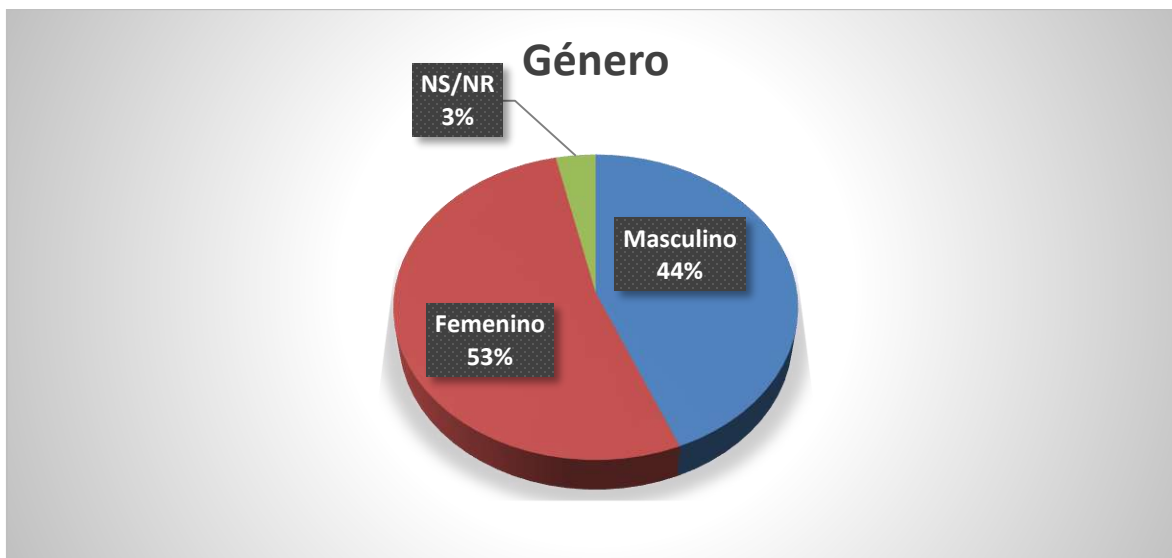
La aplicación de uno u otro método, queda a discreción del Profesional Universitario en compañía del Director Técnico, de acuerdo a la disponibilidad de recursos humanos, físicos, etc.

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.

5. RESULTADOS EN GRÁFICAS ESTADÍSTICAS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

5.1. DATOS DE LOS USUARIOS

5.1.1. GENERO



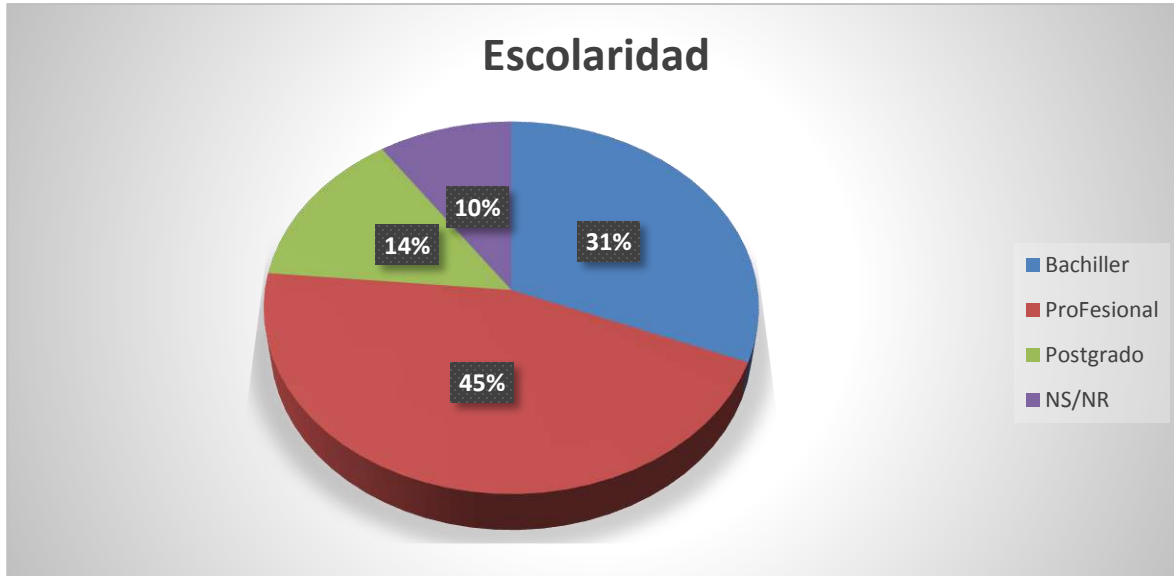
El 44 % de los encuestados es de sexo masculino y el 53 % de sexo femenino, 3% no respondió a este ítem.

5.1.2. EDAD



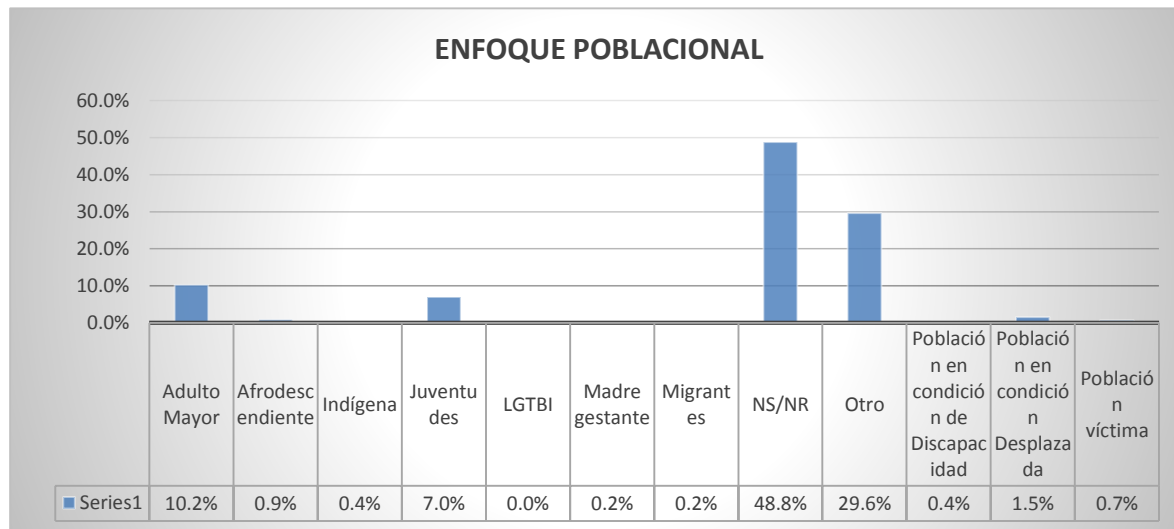
Las personas que más solicitaron los servicios que ofrece la Administración Departamental, corresponde al grupo de adultos los cuales tienen una edad entre los 27 y 59 años que corresponde a un 65% y en cuanto a el grupo juventudes registra un porcentaje del 16%, adulto mayor un 7% y NS/NR registraron un 12 %

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 45%, de bachiller un porcentaje de 31 %, de postgrado un 14 % y un 10 % no sabe no responde.

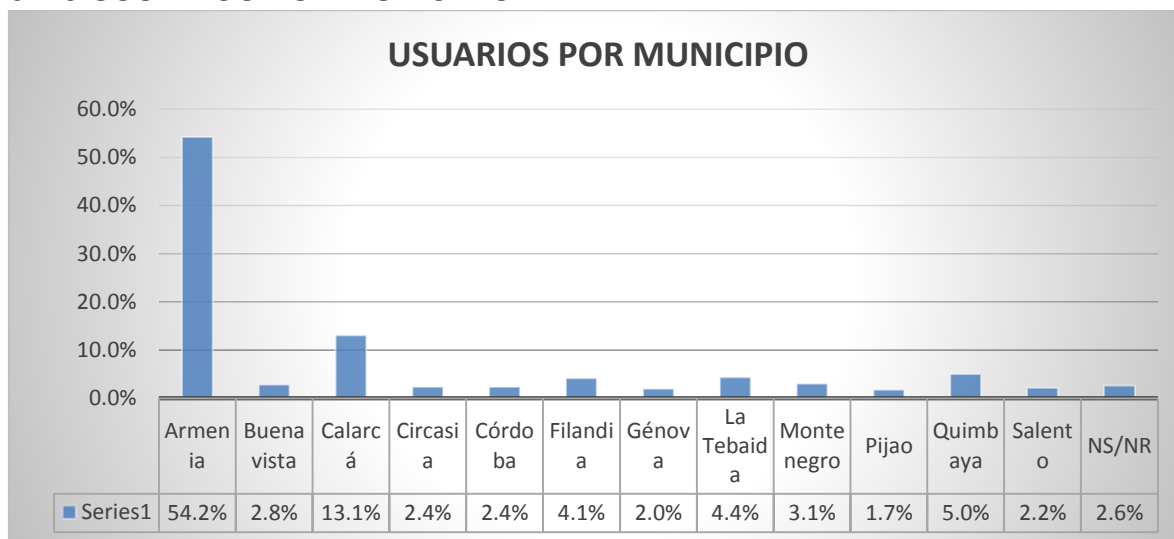
ENFOQUE POBLACIONAL





Respecto al enfoque diferencial. Se registró por tanto que un 48% de los encuestados colocaron **NS/NR**, un 29,6% de los encuestados respondió dentro de la clasificación **Otro**; un 10,2% son **Adulto Mayor**, un 7% son **Juventudes**, un 0,4% son personas en **Condiciones de Discapacidad**, un 0,9% **afrodescendiente**, un y un 0,7% **población víctima**.

5.1.5 USUARIOS POR MUNICIPIO

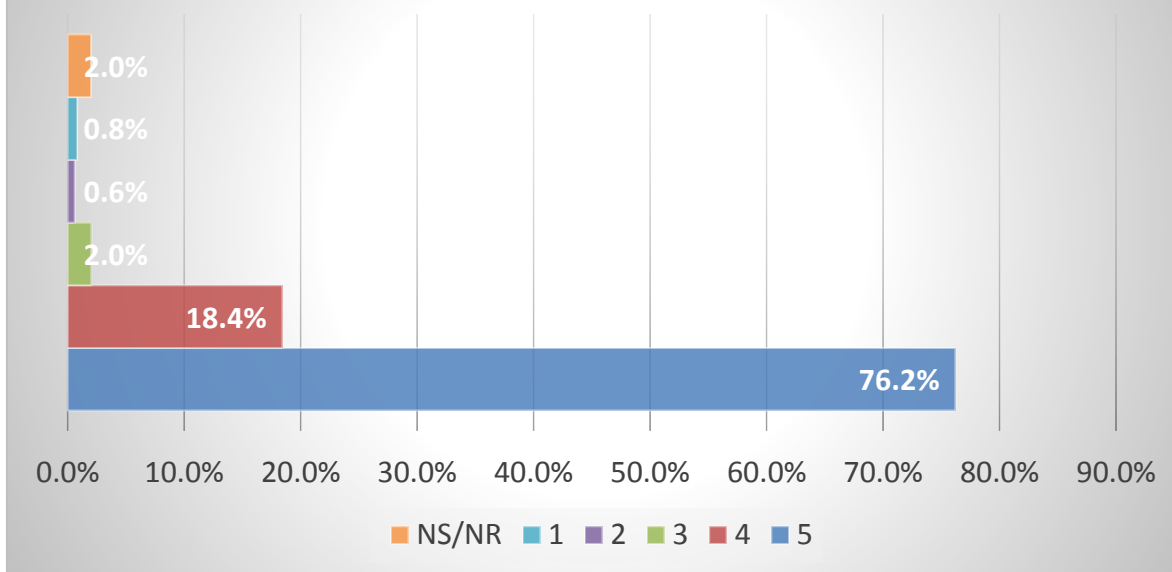


Un 54,2% de los encuestados son personas residentes en el municipio de armenia, seguidos de un 13,1% de residentes en Calarcá, un 2,4% en Circasia y un 3,1% en Montenegro.

5.2 PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO



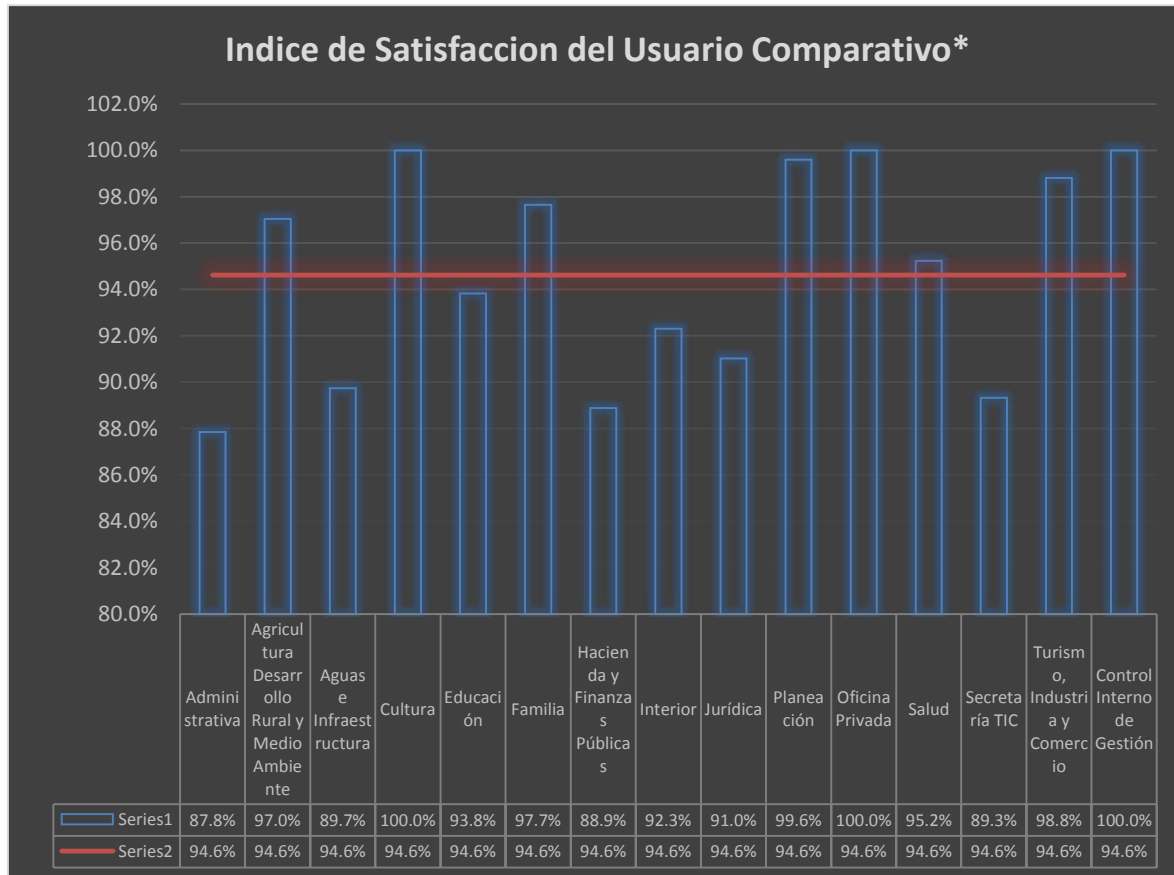
Índice General de Satisfacción del Usuario - 2021 Gobernación del Quindío



El índice promedio general departamental, en cuanto a la percepción de los servicios prestados por la entidad indica que un 76,2% de los usuarios considera que el servicio prestado es excelente; un 18,3% calificó el servicio como bueno; por lo tanto la valoración positiva es del 94,6%. Así mismo, un 2% considera un servicio regular. Con respecto al índice general del primer semestre de 2020 que fue de 93,6% hubo un incremento de 1 punto porcentual.



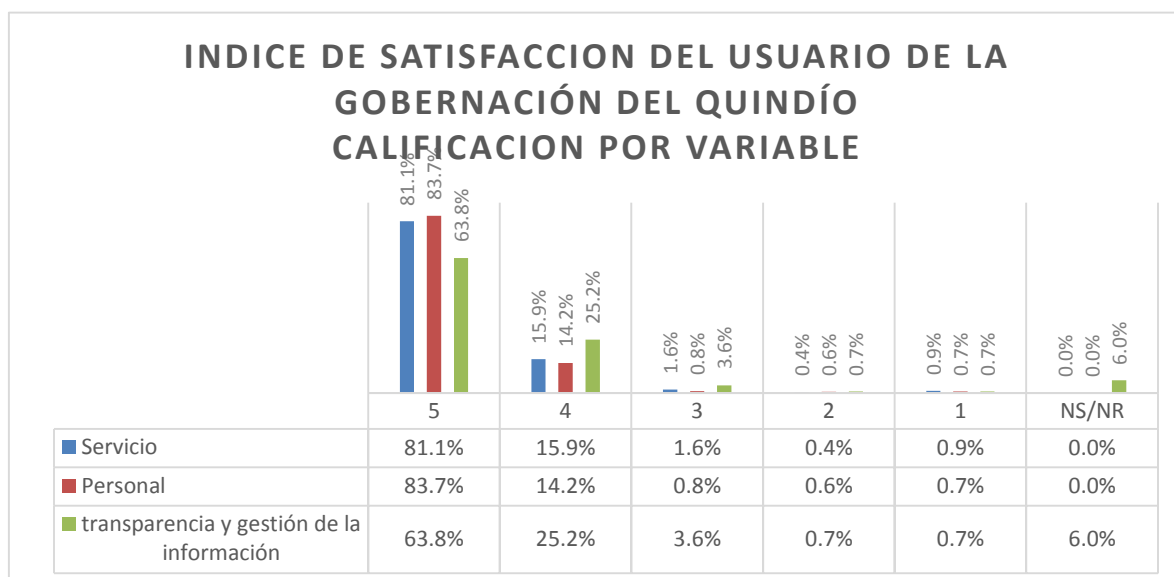
5.2.1 PROMEDIO GENERAL POR SECRETARÍAS ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO



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 Privada y de cultura las mejor calificadas con una valoración positiva del 100%, le siguen con calificaciones altas similares la Secretaría de Planeación, Secretaría de Turismo, Secretaría de familia y Secretaría de Agricultura. En general las calificaciones fueron muy buenas de las secretarías de la administración departamental.



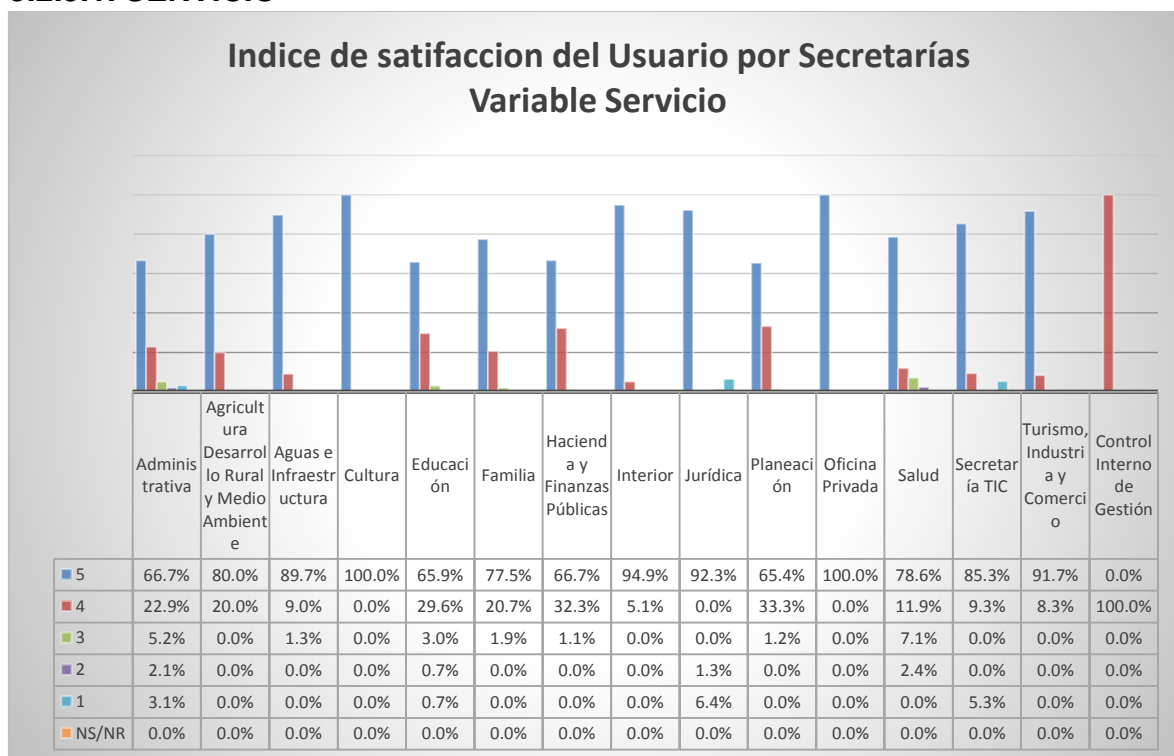
5.2.2 PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL POR VARIABLE



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 por último la variable Transparencia y Gestión de la Información.

5.2.3 INDICE DE SATISFACCIÓN POR SECRETARIAS

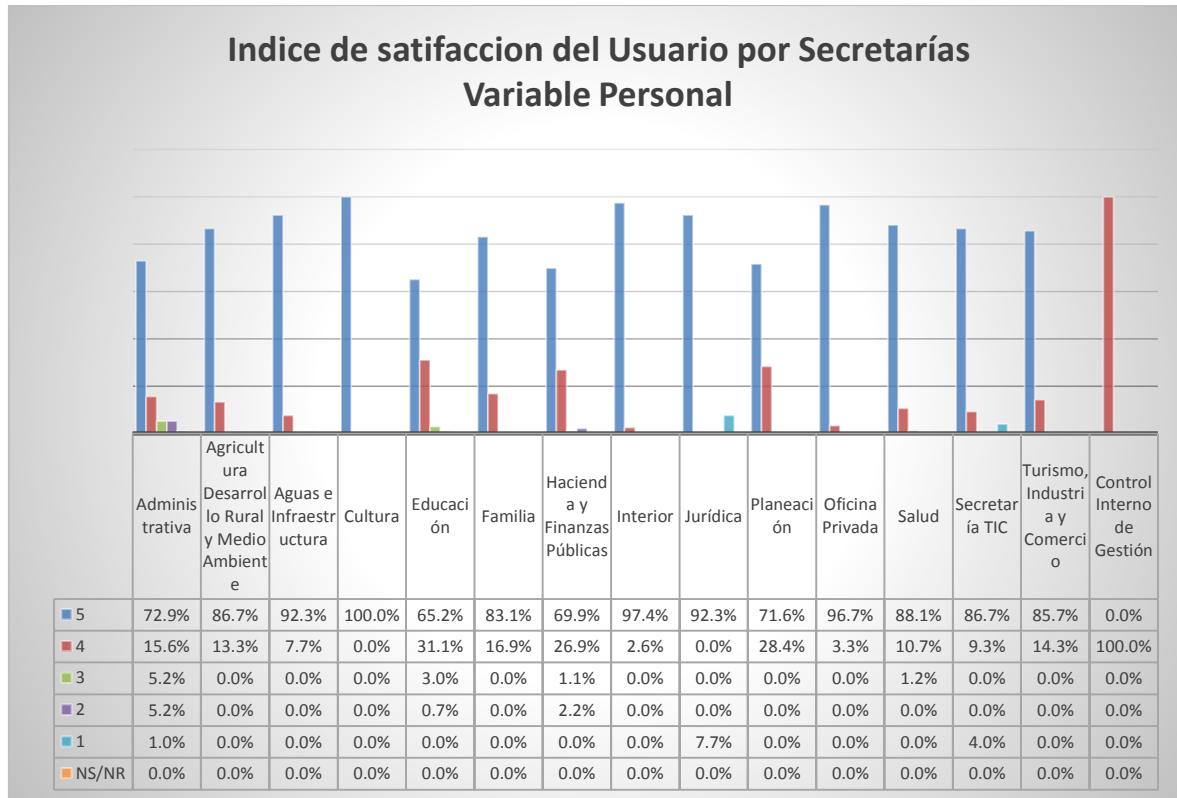
5.2.3.1. SERVICIO





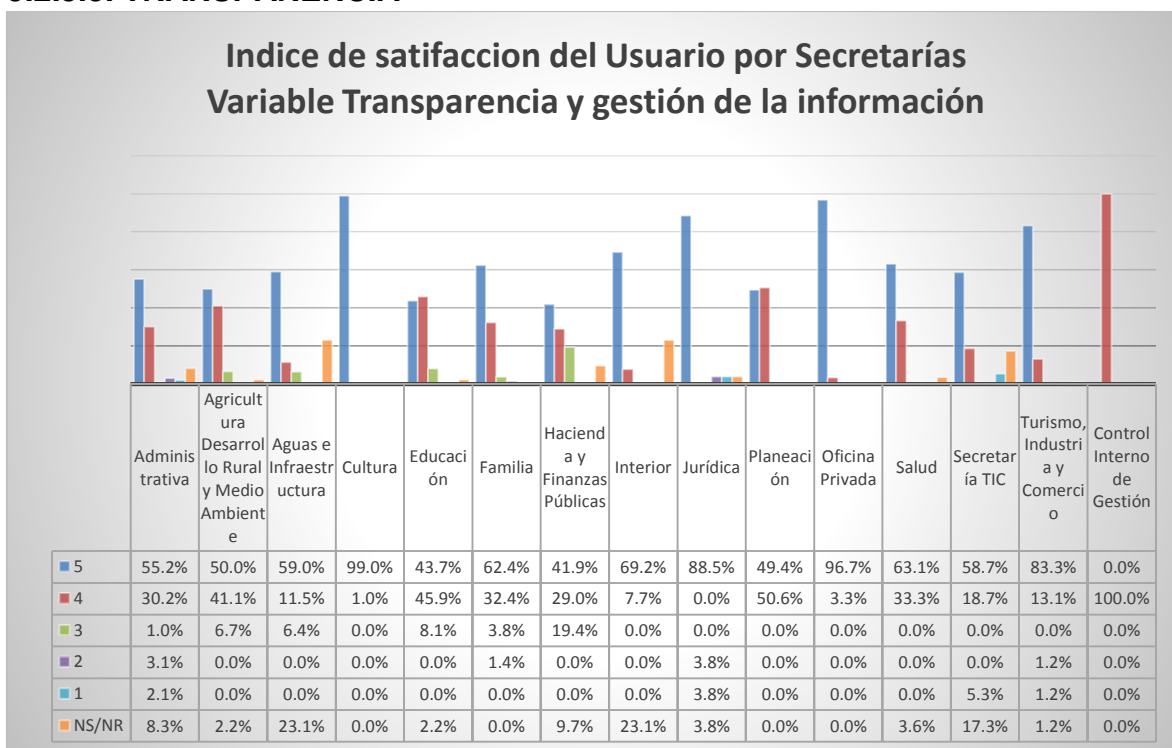
La Dimensión concerniente al Servicio fue calificada de forma satisfactoria y tuvo calificaciones altas en Secretarías como privada, Cultura e interior. Se debe hacer énfasis en que la virtualidad debe tener un valor superlativo a la hora de brindar el servicio de una ágil y rápida, se deben fortalecer los canales digitales y todos los medios tecnológicos puestos al servicio de la atención y respuesta de tal forma que el servicio sea percibido como óptimo y de calidad.

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.

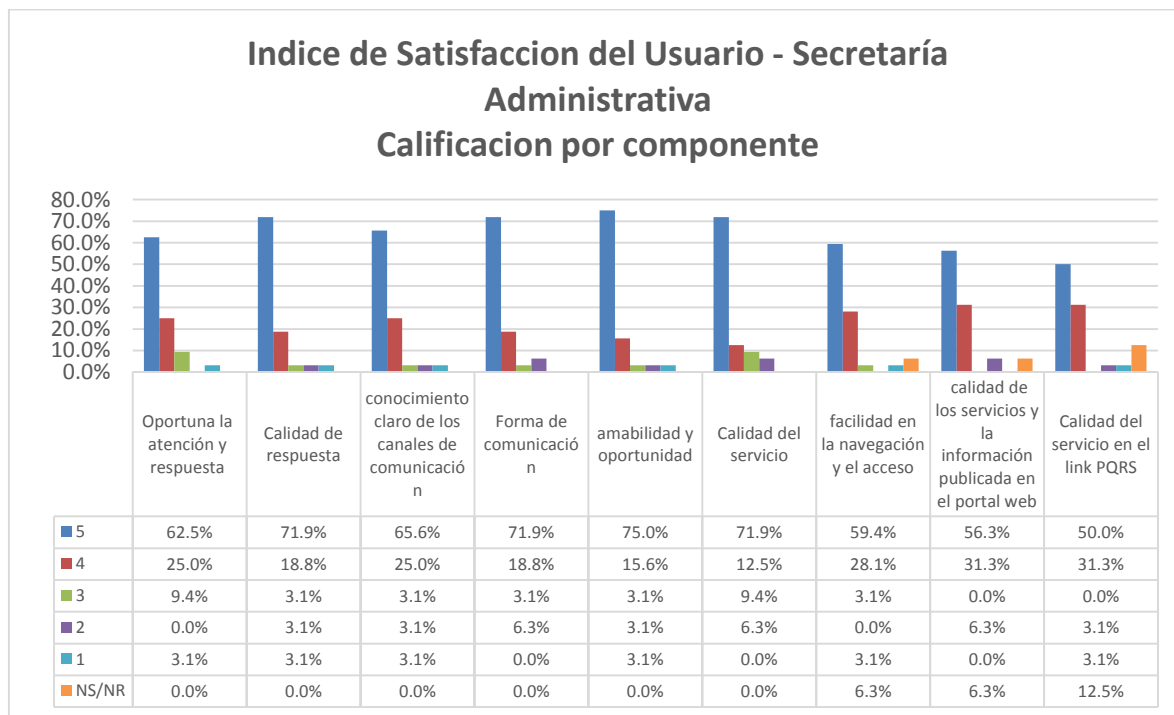
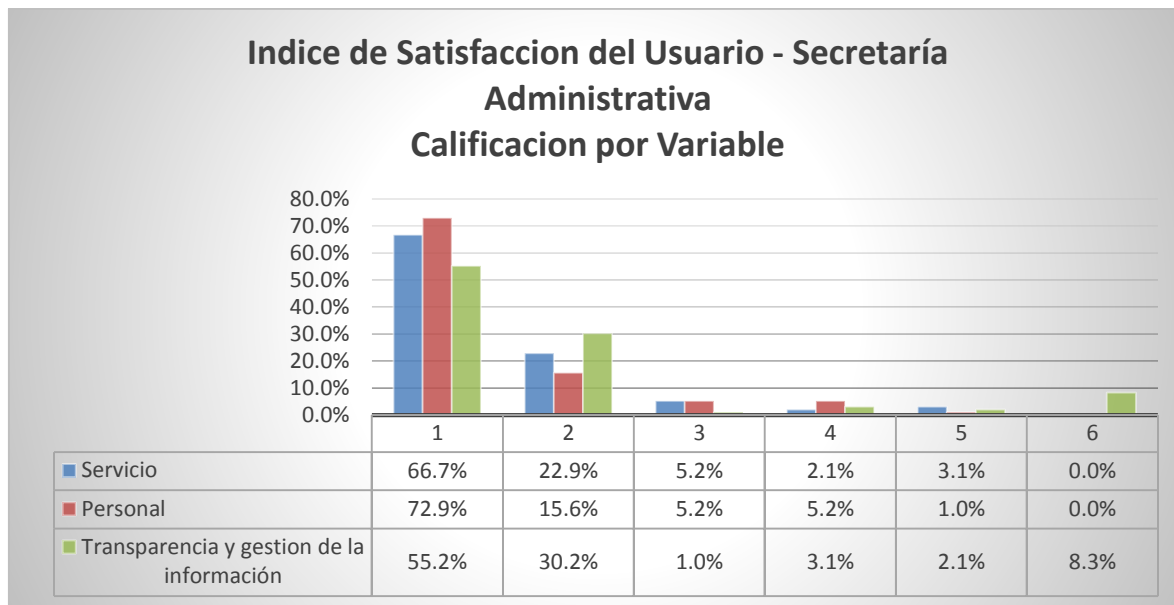
5.2.3.3. TRANSPARENCIA



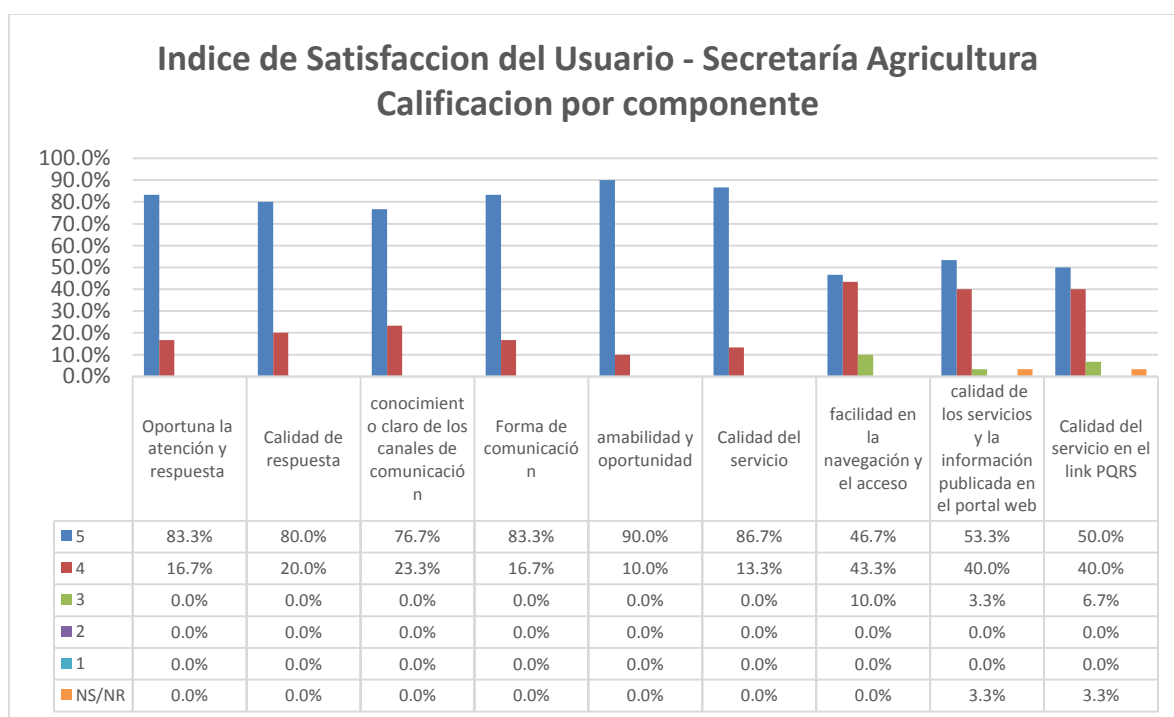
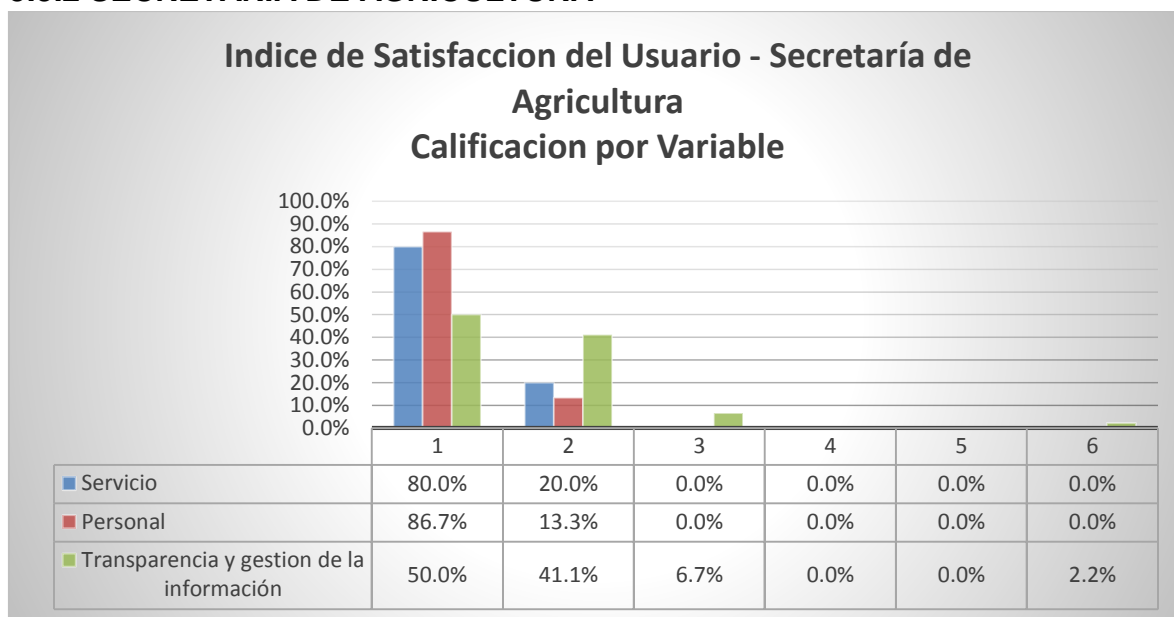
La Dimensión de Transparencia y Gestión de la información pública registro una aceptable valoración porcentual. En las Secretarías de Interior e Infraestructura se presentó un porcentaje de 23.1% de personas que respondieron no sabe no responde, por lo tanto se debe procurar impulsar aún más la promoción e implementación de estrategias educativas y de mayor divulgación a la de los servicios que se ofrecen en la página web institucional tales como tramites virtualizados y el diseño de links de fácil visualización y ubicación para acceder a información pública de importancia y de interés general para la ciudadanía.

5.3. INDICES DE SATISFACCION DETALLADOS POR SECRETARIA.

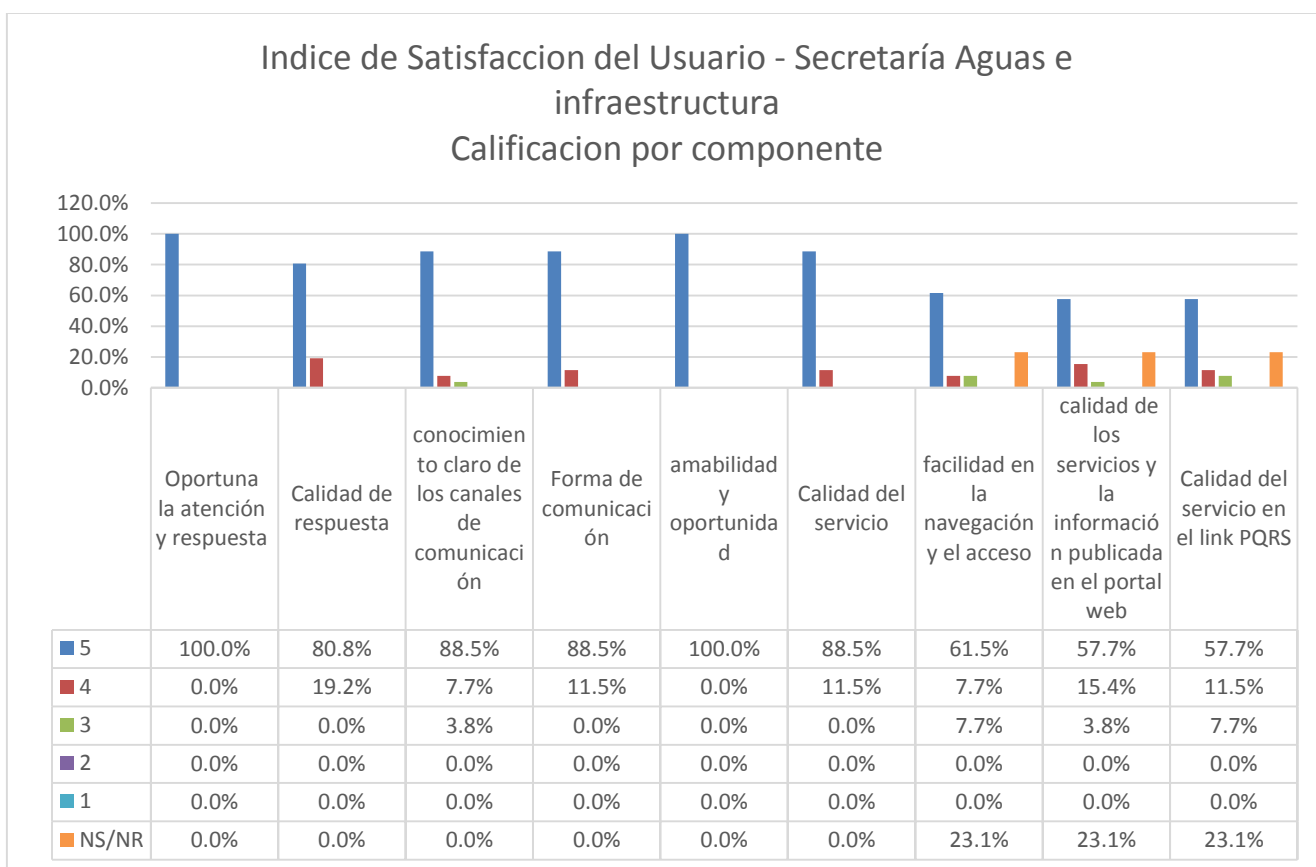
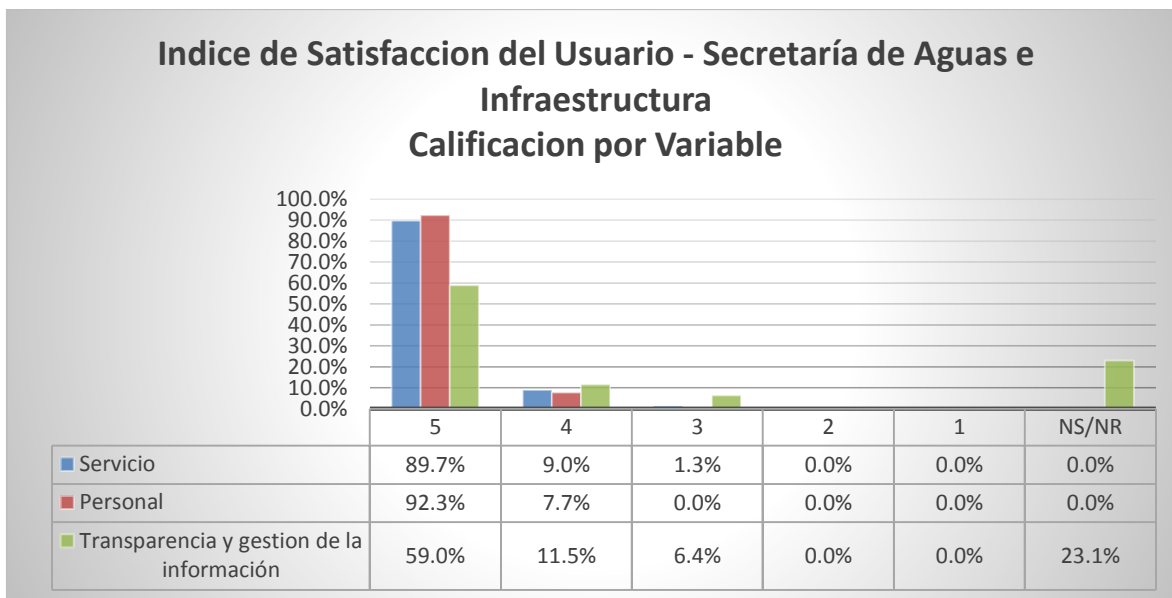
5.3.1. SECRETARIA ADMINISTRATIVA



5.3.2 SECRETARIA DE AGRICULTURA

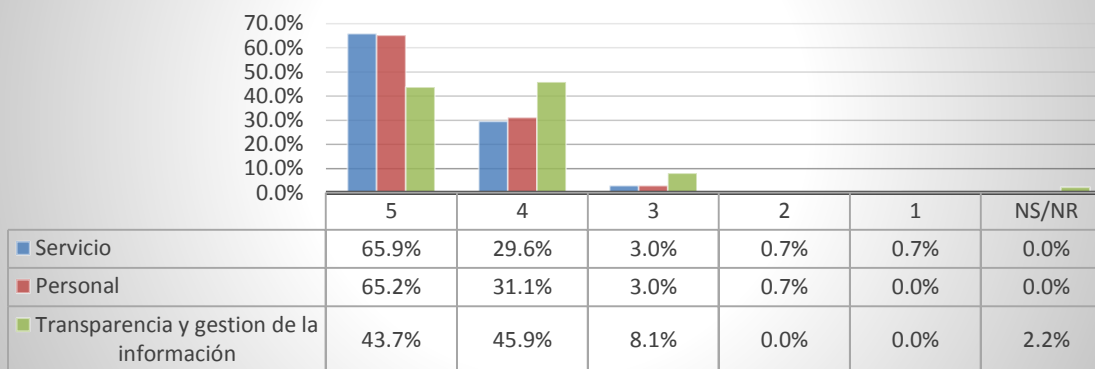


5.3.3 SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA.

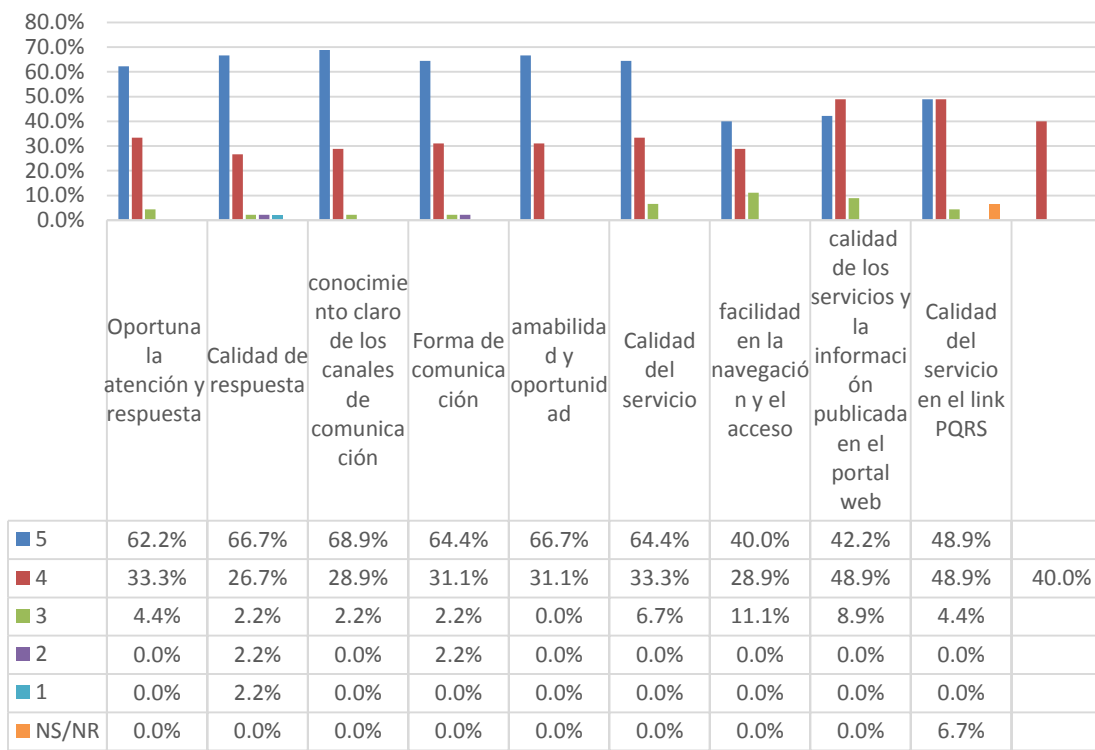


5.3.4 SECRETARIA DE EDUCACION

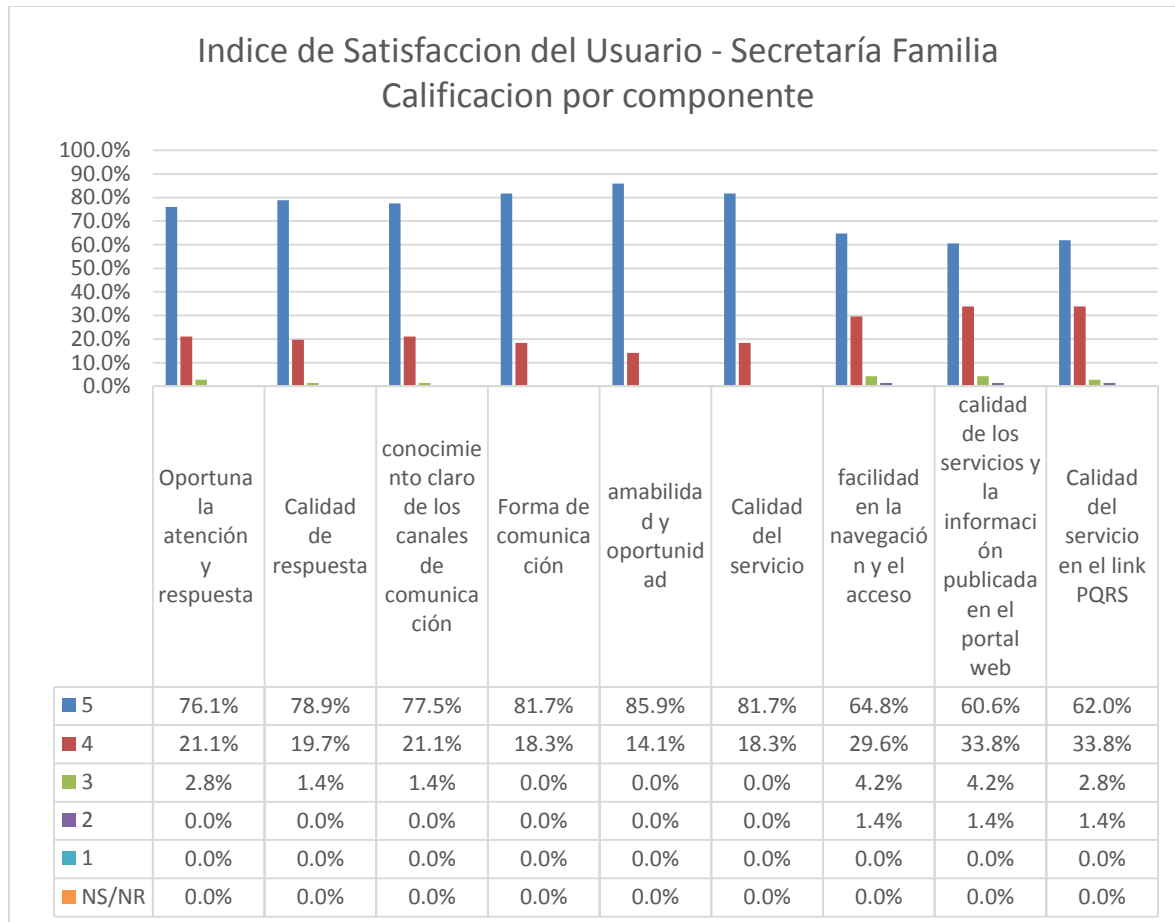
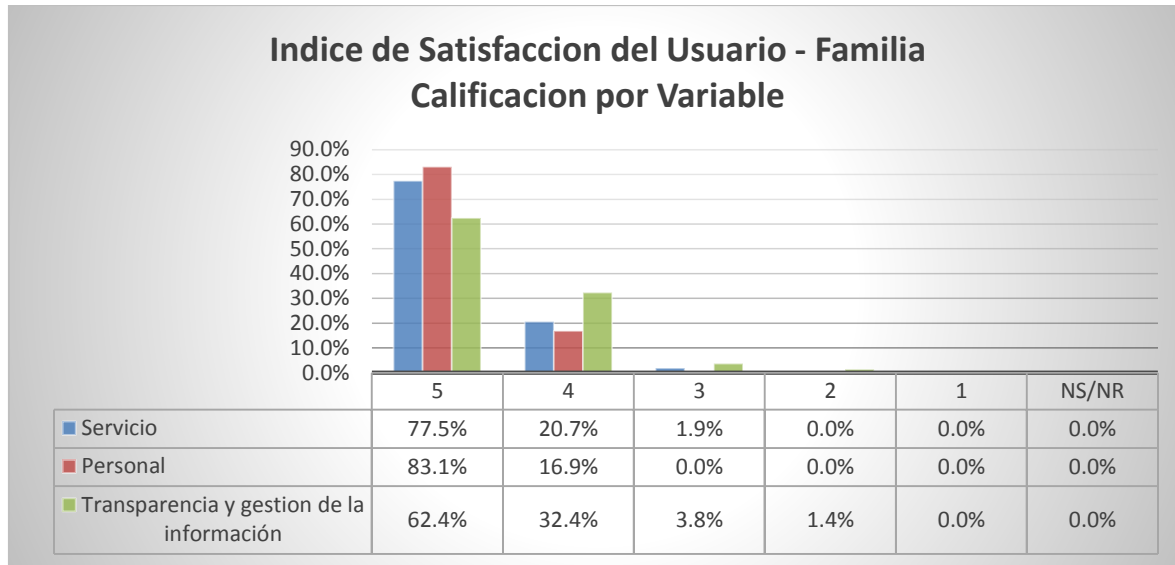
Indice de Satisfaccion del Usuario - Educación Calificacion por Variable



Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría Educación Calificacion por componente

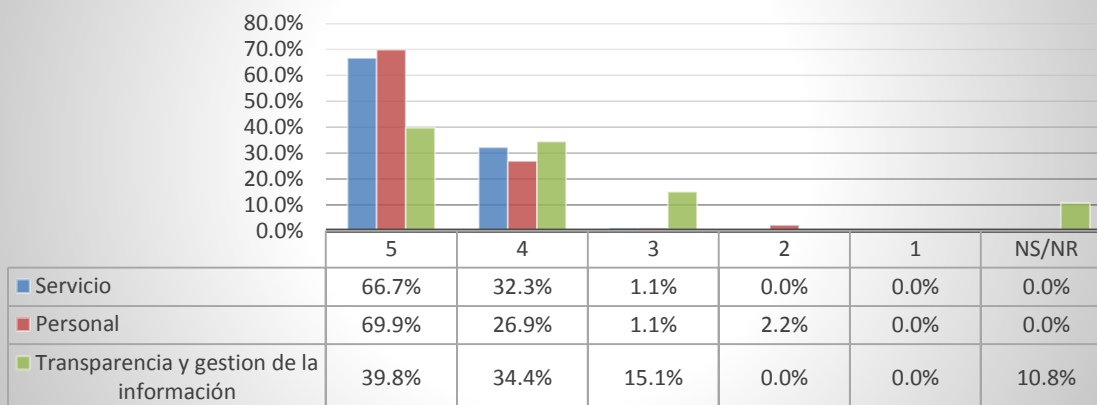


5.3.5 SECRETARIA DE FAMILIA.

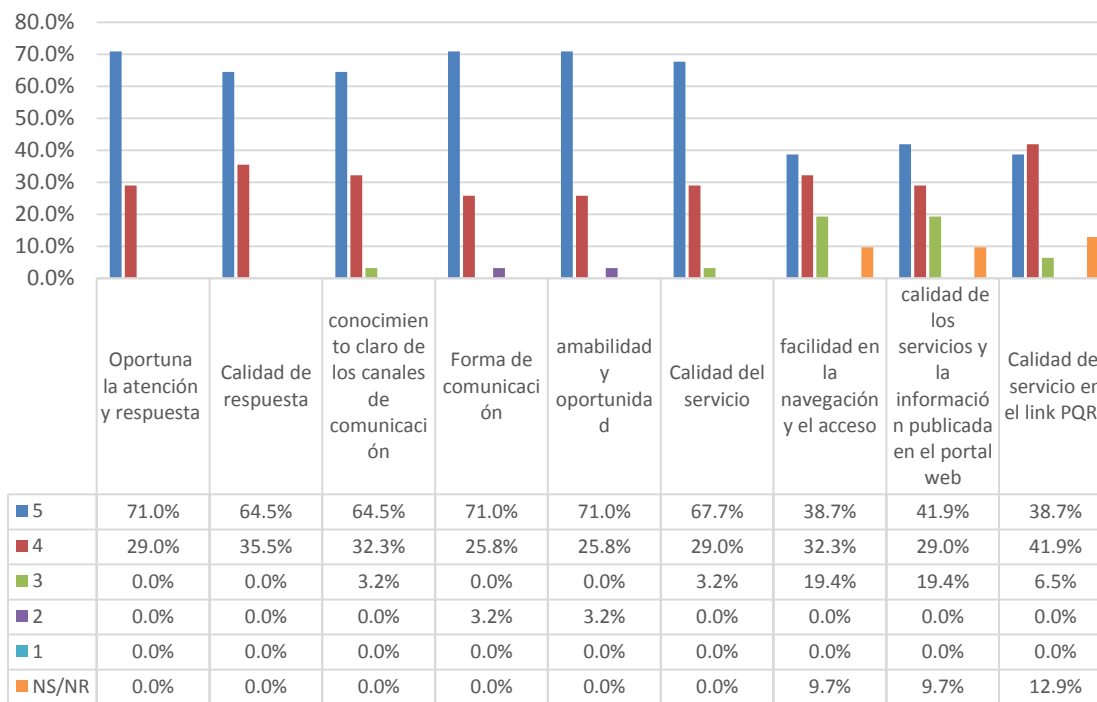


5.3.6 SECRETARIA DE HACIENDA

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



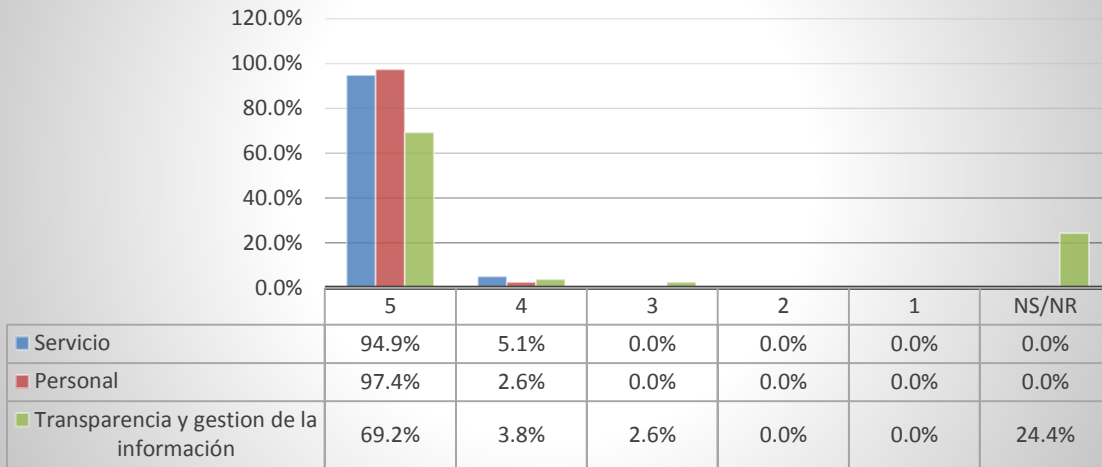
Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría de Hacienda
Calificacion por componente



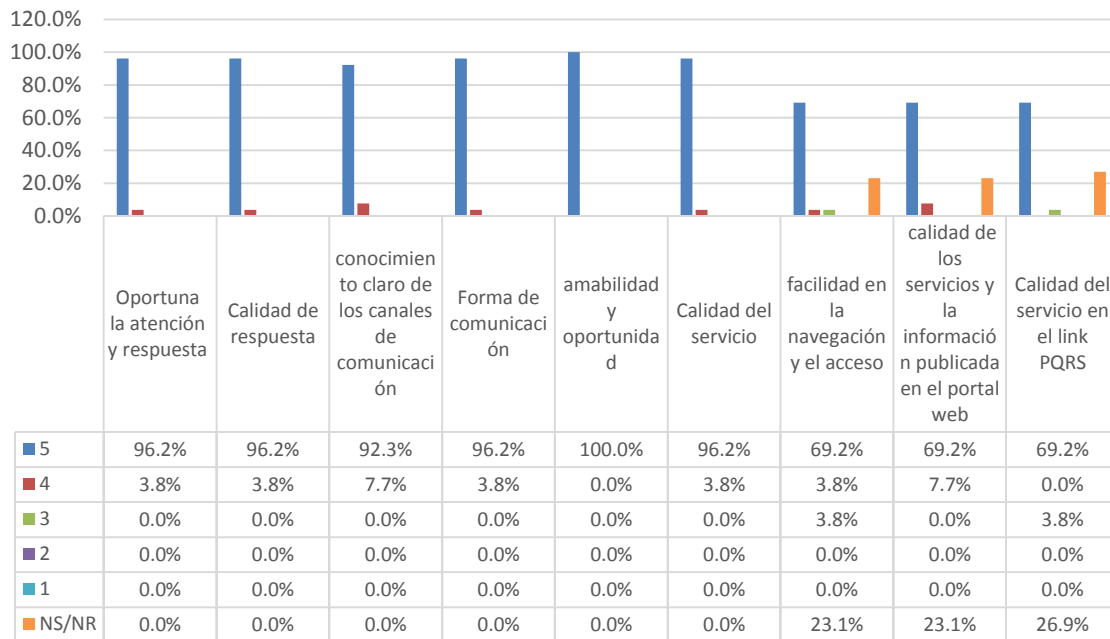


5.3.7 SECRETARIA DEL INTERIOR.

Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría del Interior
Calificacion por Variable

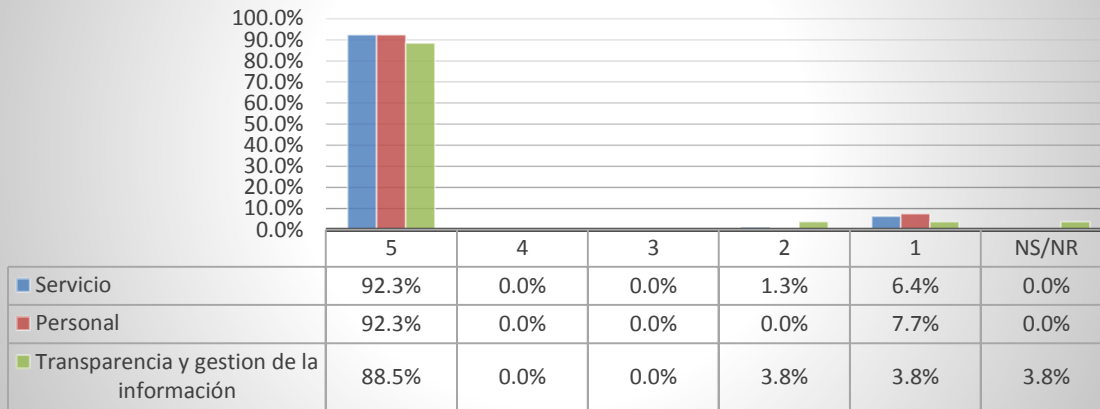


Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría del Interior
Calificacion por componente

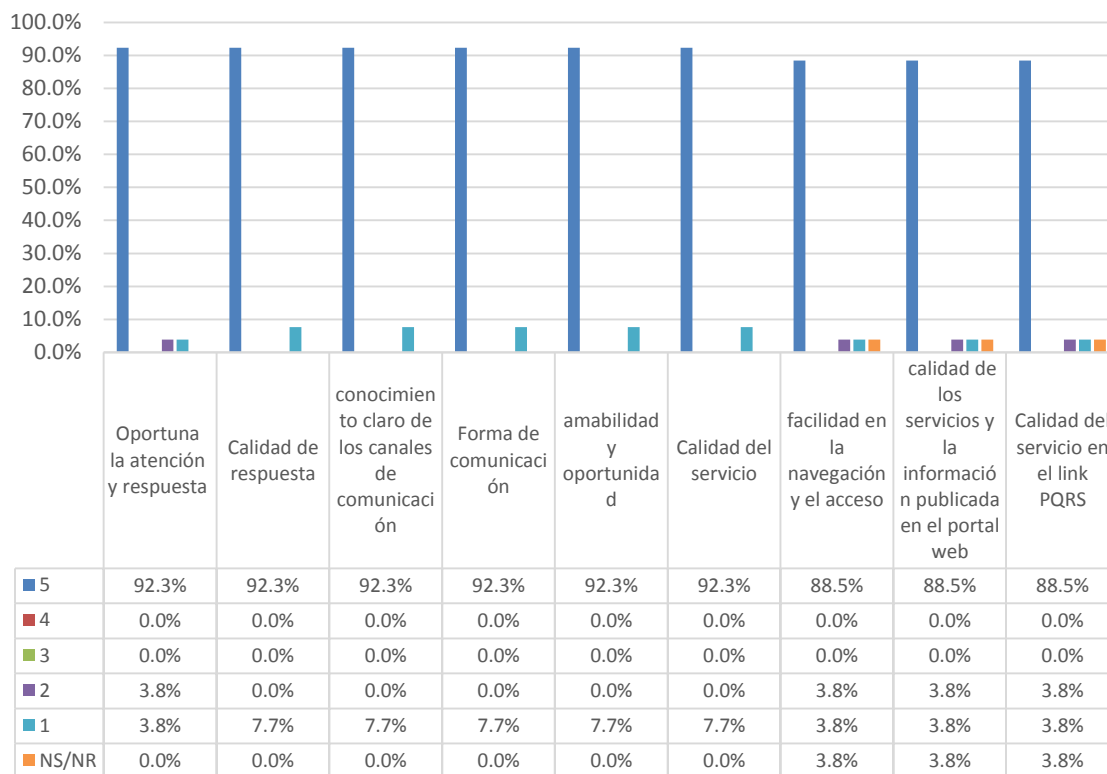


5.3.8 SECRETARIA DE JURIDICA Y CONTRATACION

Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría Jurídica
Calificacion por Variable



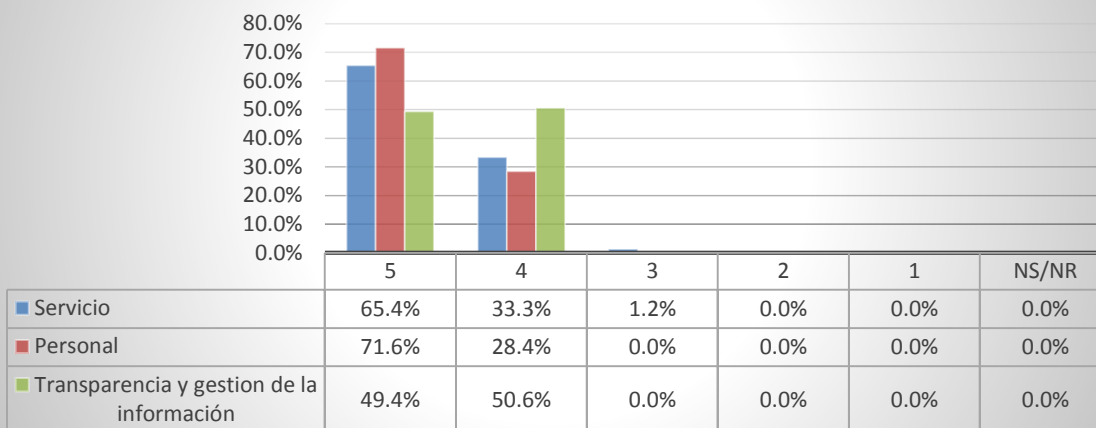
Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría Jurídica
Calificacion por componente



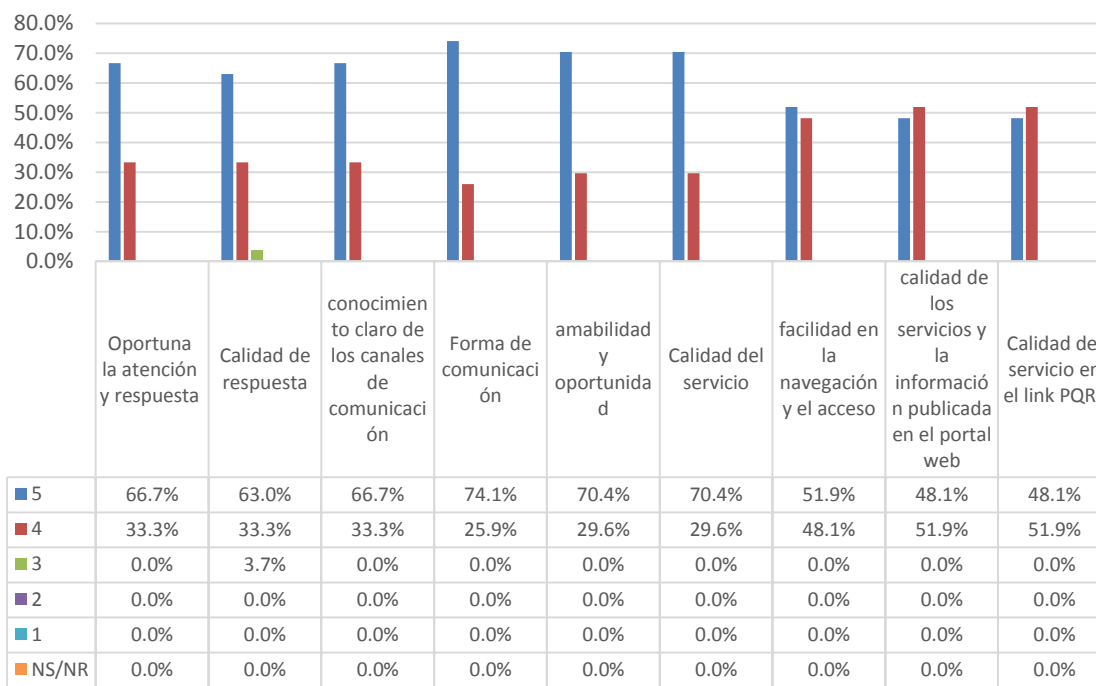


5.3.9 SECRETARIA DE PLANEACION

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

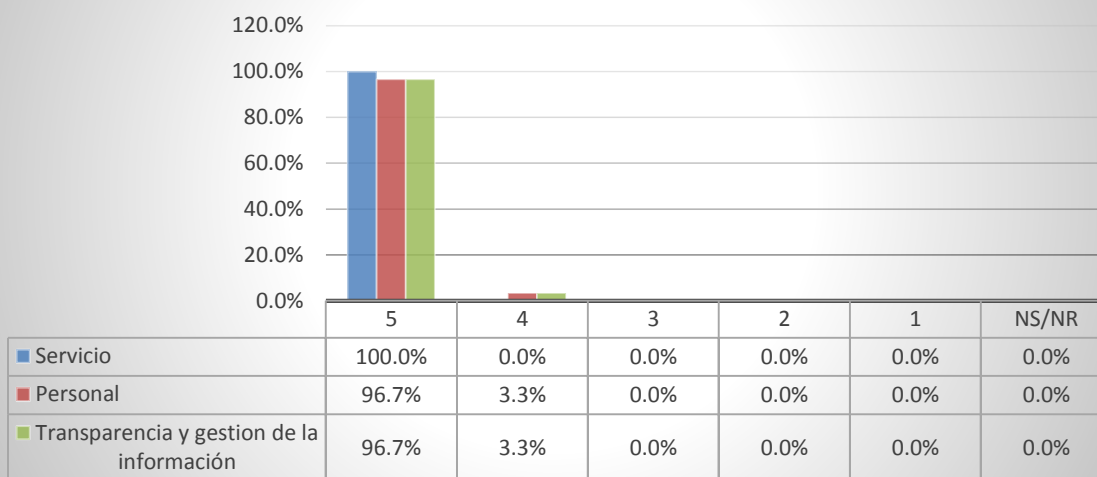


Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría Planeación
Calificacion por componente

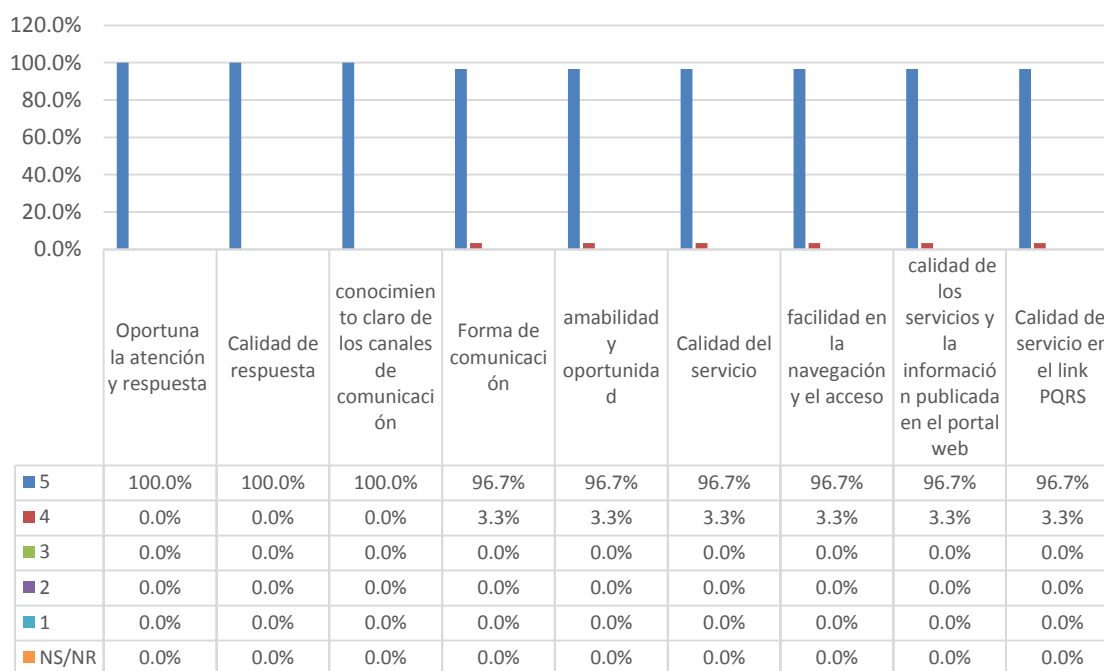


5.3.10 SECRETARIA PRIVADA

Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría Privada
Calificacion por Variable

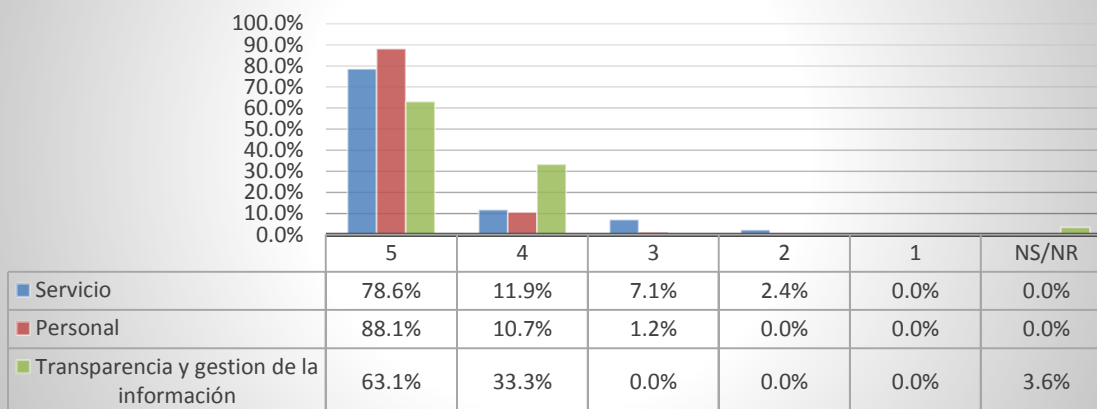


Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría Privada
Calificacion por componente

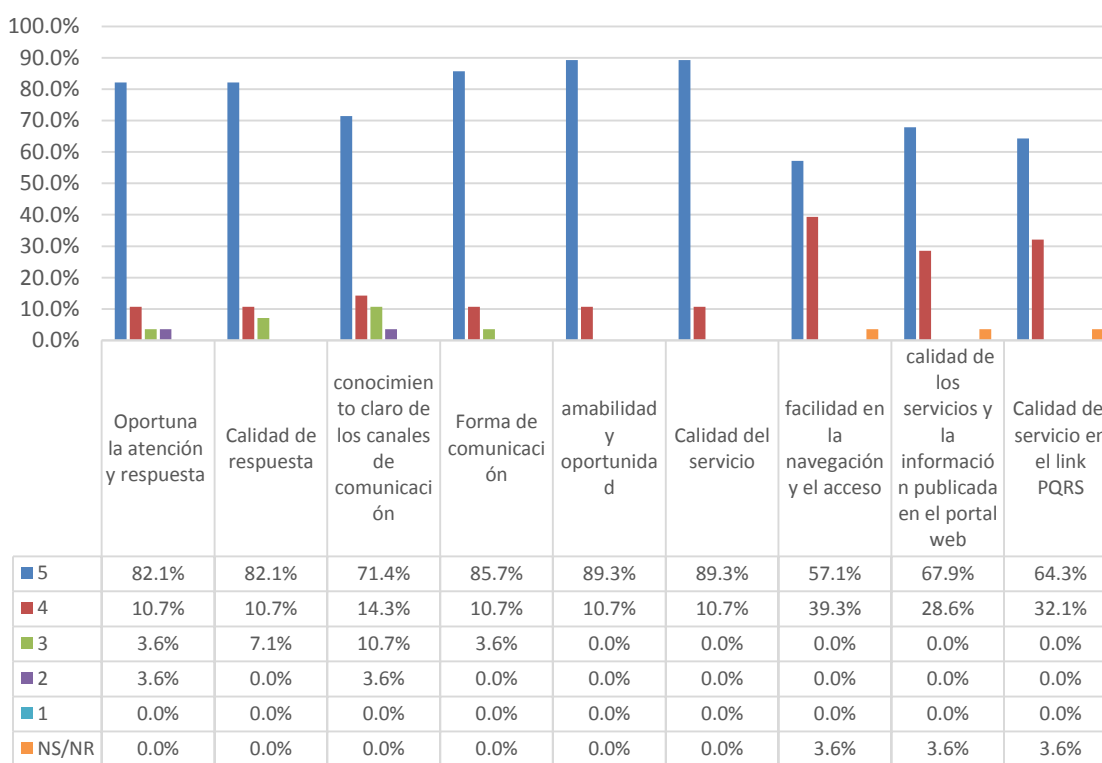


5.3.11 SECRETARIA DE SALUD

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

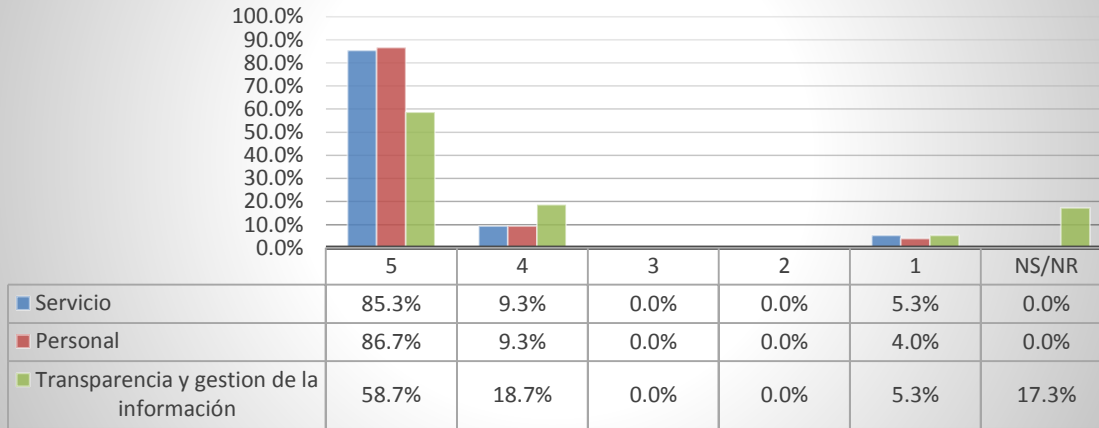


Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría de Salud
Calificacion por componente

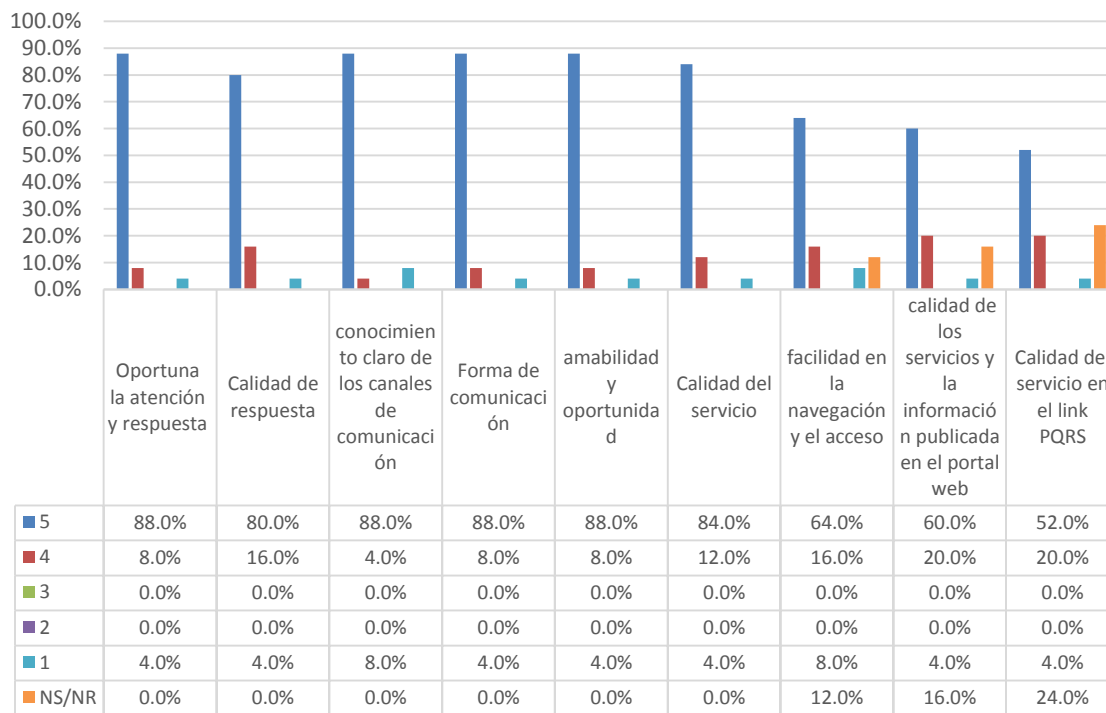


5.3.12 SECRETARIA TIC

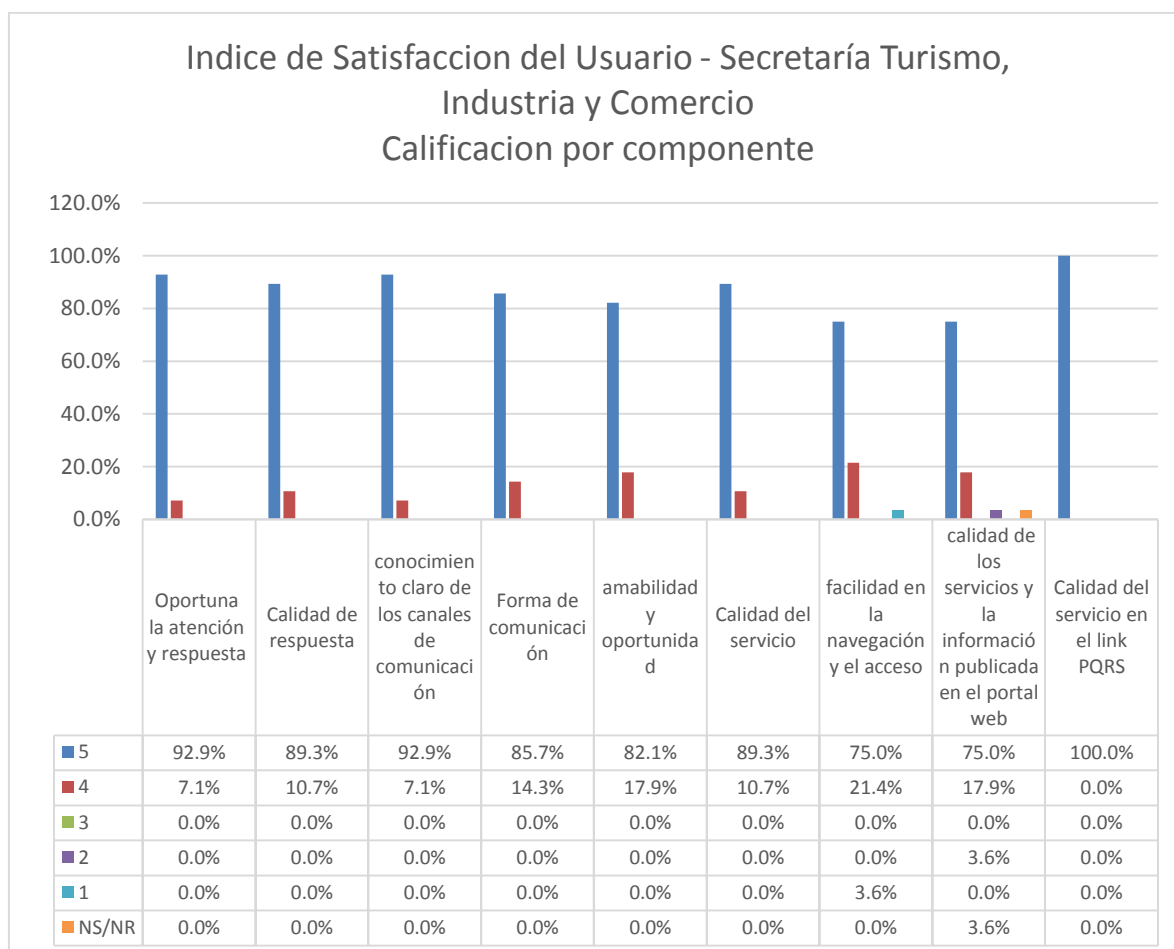
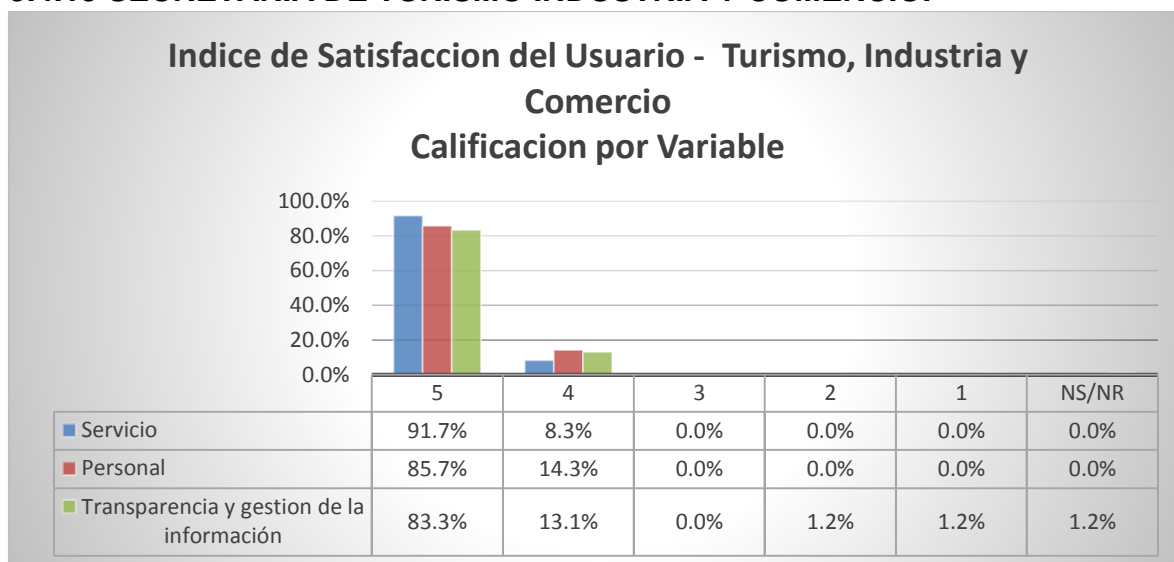
Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría TIC
Calificacion por Variable



Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría TIC
Calificacion por componente

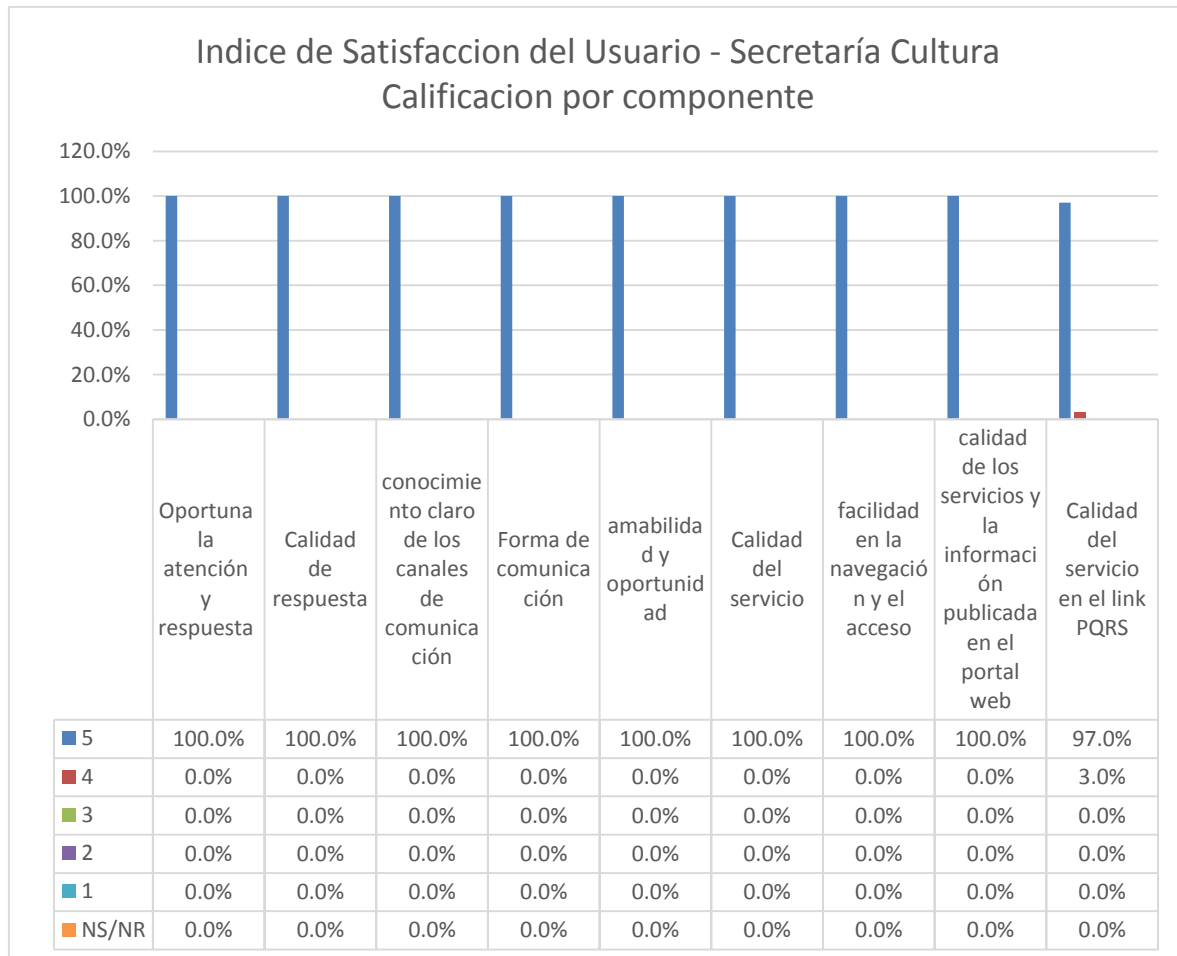
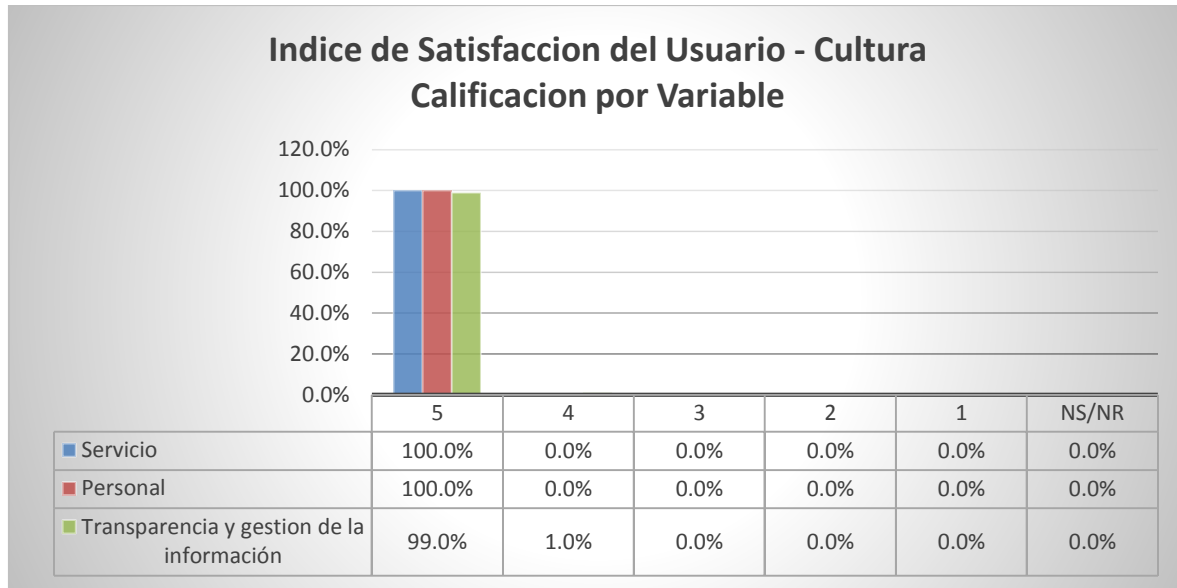


5.4.13 SECRETARIA DE TURISMO INDUSTRIA Y COMERCIO.





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 la pauta para el mejoramiento continuo y alcanzar de esta forma la excelencia en la prestación del servicio.
2. Promover la conciencia del desafío que nos pone la situación actual de salud pública en el sentido de dinamizar nuestras instituciones al momento de relacionarse con los usuarios y de dar respuesta a sus solicitudes.
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 94,6% nos muestra que el servicio prestado es de calidad sin obviar algunos aspectos que son susceptibles de mejora, hubo un incremento de un punto porcentual con respecto a la medición del segundo semestre de 2020 semestre, con los resultados obtenidos se puede calificar que el servicio prestado en la gobernación es de muy buena calidad sin obviar algunos aspectos que son susceptibles de mejora.
4. En esta medición la dimensión de la transparencia y gestión de la información tuvo una calificación aceptable, situación para resaltar, ya que siempre se obtenían resultados regulares en esta dimensión. Por tanto es una conclusión positiva y muy importante, que debe impulsar 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). Se deben promover campañas de índole educativa o tendiente a la socialización de todos los servicios que presta la gobernación en su página web para de esta forma intervenir la situación de desconocimiento que puede pasar con los usuarios que no respondieron y así mejorar en el aspecto evaluado de transparencia y calidad de la información pública en el portal web.