



Barranquilla, 28-01-2026

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO II SEMESTRE DE 2025

SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2025



INFORMACIÓN SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TABULACIÓN Y RESULTADOS

1. INTRODUCCIÓN

La Subsecretaría de Servicios Administrativos, mantiene el compromiso en el cumplimiento de las metas, los programas y Planes de Acción de la Administración Departamental. En consecuencia, ha generado diversos espacios de atención que permiten conocer la percepción y grado de satisfacción de la comunidad, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y en cumplimiento de la Estrategia de Relacionamento con el Ciudadano. Aunando esfuerzos para una mejora continua de cada proceso y de los procedimientos establecidos, en beneficio de los Ciudadanos y los Servidores Públicos.

Con la publicación del presente informe, se busca garantizar los derechos constitucionales de la ciudadanía, medir aspectos fundamentales en relación a la calidad de los servicios ofrecidos por la **Gobernación del Atlántico**, en el periodo comprendido del mes de Julio a Diciembre del año 2025.

El procedimiento de medición de la percepción de los Ciudadanos se aplica a través del diligenciamiento de encuestas de satisfacción físicas y virtuales, las cuales se comparten desde cada Canal de Atención.

Con el análisis de las respuestas recibidas se identifican y analizan los factores más determinantes frente a la Atención al Ciudadano y se establecen las acciones y estrategias respectivas.

2. OBJETIVOS

- Evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad e identificar el nivel de Satisfacción frente a los canales de atención; Correo Electrónico, Chat Virtual y Atención Presencial.
- Conocer las sugerencias y opiniones de los ciudadanos para comprender sus necesidades y adoptar medidas.
- Establecer acciones de mejora que permitan optimizar la gestión.



3. METODOLOGÍA

La Encuesta de Satisfacción con la cual se evalúan y califican los servicios que presta la entidad, se remite a través de un formulario electrónico de Microsoft Forms de Office, con el apoyo de la Oficina de Control Interno y se comparte desde los diferentes canales de Atención; principalmente por los correos electrónicos y por el Chat Virtual con una periodicidad diaria.

Respetando la política de protección de datos personales mediante la cual se regula el tratamiento de la información de los ciudadanos, en cumplimiento del artículo 7 del Decreto 1377 de 2013 y la Ley 1581 de 2012, se pone a consideración de los ciudadanos la aceptación del tratamiento de datos personales antes de su diligenciamiento. Por tanto, la información que se consolida y luego se publica en la página web se mantiene de forma anónima; teniendo en cuenta que ningún dato personal de los ciudadanos se publica o se da a conocer y que los resultados son solo utilizados para fines meramente estadísticos e informativos.

Para tabular, se hace la recolección de los datos que se obtienen de forma directa por parte de los ciudadanos que se comunican a través de los diferentes canales de atención, inclusive a los que se acercan a las instalaciones físicas de la Entidad; al otorgar una calificación de 1 a 5 según su nivel de satisfacción frente a las preguntas que aquí se detallan:

- I. ¿La atención de nuestros funcionarios en la entrega del bien o servicio fue la adecuada en términos de cordialidad y trato respetuoso?
- II. ¿La información que le proporcionó la Gobernación del Atlántico responde a sus necesidades en cuanto a contenido y oportunidad?
- III. ¿El tiempo de respuesta del bien o servicio solicitado en la Gobernación del Atlántico es adecuado, de acuerdo con lo establecido técnica y legalmente por la entidad?
- IV. ¿Los funcionarios que lo atendieron poseen los conocimientos, la responsabilidad e iniciativa que los hace idóneos para desarrollar su labor?
- V. ¿La calidad del bien o servicio recibido cumplió con sus expectativas?



VI. ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para la atención de sus requerimientos?

Posteriormente, se consolidan y tabulan los resultados de acuerdo con la escala valorativa y se analizan los datos respectivos.

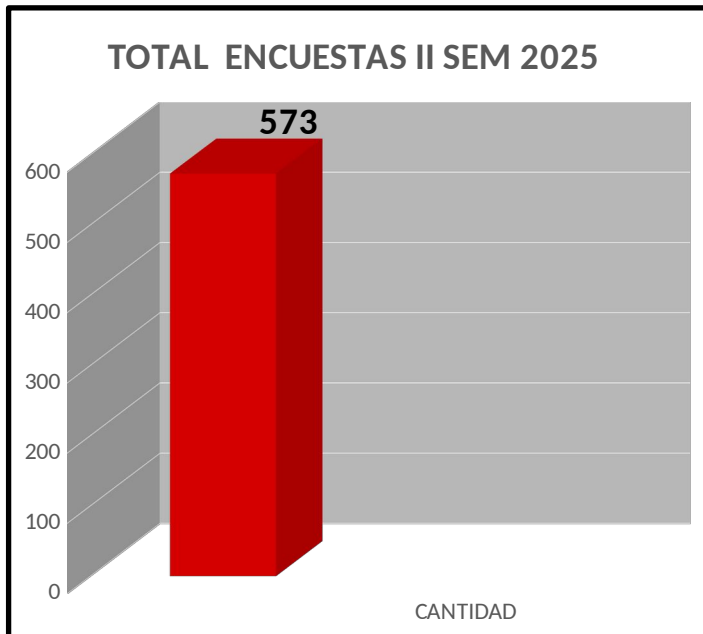
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para la Gobernación del Atlántico, es de suma importancia mantener estándares de calidad, como la Certificación ICONTEC, razón por la que los procesos deben encaminarse al cumplimiento de metas y garantizar una mejora continua, siendo la Encuesta de satisfacción un mecanismo de evaluación de éstos, que nos permite medir la efectividad de su ejecución y la percepción de los ciudadanos frente a los servicios prestados. Hemos realizado el análisis de los resultados, se extrajo la consolidación automática de la base de datos del aplicativo Forms de la encuesta y se inició la validación de cada ítem para promediar los resultados y obtener un porcentaje final de satisfacción con el fin de determinar lo siguiente:

En el análisis de la Encuesta, encontramos para este **II Semestre** un total de **573** formularios diligenciados que representa un porcentaje diferencial del 30,5% frente al trimestre pasado, como resultado de la implementación de una estrategia enfocada en el servicio, se logró fortalecer y potenciar la Atención Presencial (*Ver Gráfica*).

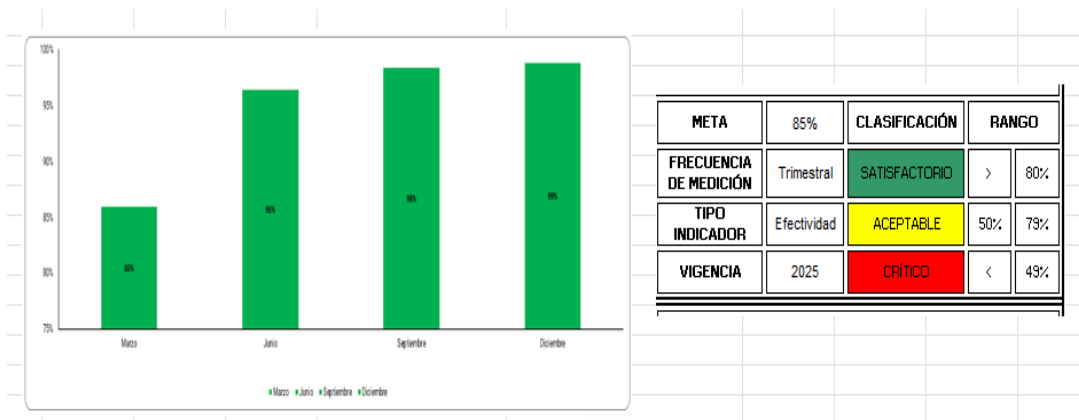


Tabla 1. Encuestas recibidas AC Segundo Semestre 2025.



El Proceso de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Atlántico se mantiene con un gran desempeño en términos de satisfacción, las percepciones de la ciudadanía frente a la atención recibida son favorables, lo cual nos permite mantener un **Nivel Satisfactorio** dentro del Rango de evaluación, quedando ubicados en un porcentaje mayor del 85% y con un promedio de 4,93.

Ilustración 1. Imagen tomada del Tablero de Medición de la Satisfacción del Ciudadano 2025.





4. SUGERENCIAS

Del continuo monitoreo realizado al resultado de las Encuestas, encontramos algunas consideraciones y sugerencias recibidas por parte de los ciudadanos, las cuales mostramos en el siguiente cuadro de forma ilustrada:



Ilustración 2. Sugerencias/Comentarios Encuesta de Satisfacción Segundo Semestre 2025.

Es importante resaltar que, aunque el grado de satisfacción general respecto de los trámites y servicios de la entidad es favorable, se atienden cada una de las sugerencias y se toman medidas oportunas que nos permitan fortalecer el proceso.



5. CONCLUSIÓN

En **conclusión**, la satisfacción general de los ciudadanos se ha mantenido y con una comprometida labor hemos logrado ir en aumento, hemos establecido un contacto más directo para escuchar sus inquietudes y dar mejor orientación presencial y telefónica, lo cual se refleja en los resultados y en los comentarios que se ilustran en el cuadro anterior. La encuesta reveló también la comodidad que representa el área dispuesta para la atención y el horario en jornada continua, por lo cual es notorio un mayor acceso de la ciudadanía.

A fin de aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos, desde la Oficina de Atención al Ciudadano seguiremos enviando mensajes de seguimientos mensuales sobre las PQRSD asignadas a cada dependencia, como un aviso de las solicitudes que aparecen pendientes por tramitar con el fin de garantizar la oportunidad en las respuestas.

Continuaremos con la labor para mejorar y fortalecer los procesos que nos permitan dar respuesta oportuna, así mismo agradecemos la retroalimentación recibida de parte de cada uno de los encuestados, el registro de sus apreciaciones o sugerencias nos permitirá seguir definiendo acciones con el fin de obtener el resultado esperado.

Atentamente,

TATIANA GONZALEZ ARCON
Subsecretario De Despacho
Subsecretaría De Servicios Administrativos

Elaboró: Diana Patricia Arrieta Angulo
Revisó: Claret Del Carmen Benitez Chamie, Lino Edgar Torregroza Gomez
Aprobó: Tatiana Gonzalez Arcon

