



INFORME ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Octubre Noviembre Diciembre 2014

INTRODUCCION

La Gobernación de Arauca, como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Gestión - SIG, el cual se encuentra establecido bajo los parámetros de la norma NTCGP 1000:2009 y del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 ha desarrollado la encuesta de satisfacción del servicios, con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre los beneficios recibidos de ésta entidad.

La encuesta fue realizada personalmente, a los usuarios que ingresan a la Gobernación del Departamento de Arauca con el fin de acceder a los diferentes servicios brindados por está a la comunidad en general.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de la encuesta aplicada, la percepción que tienen los beneficiarios con relación a los servicios ofrecidos por la Gobernación de Arauca y sus diferentes secretarias, con el ánimo de tener información de retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

ESCALA VALORATIVA

RANGO	CRITERIO
1-2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Excelente

ANÁLISIS

PREGUNTAS:

- Al llegar a la entidad fue orientado según el motivo de su visita

"Es hora de resultados"



- Oportunidad en la prestación del servicio
- Facilidad en el trámite o procedimiento
- Tiempo de respuesta
- La información suministrada fue clara y comprensible
- Amabilidad del servidor público que le atendió
- Grado de conocimiento del servidor público que le atendió
- Como resultado de su visita, su necesidad fue solucionada

A continuación se analiza cada una de las secretarías evaluadas.

TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS: 293

ARCHIVO

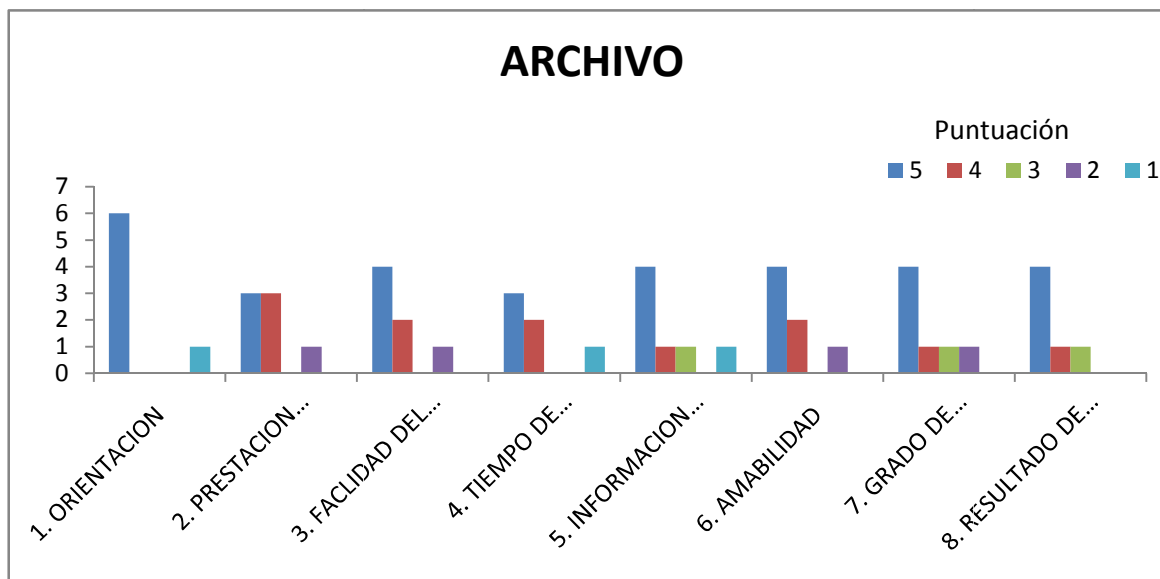
Personas Encuestadas = 7

EL Motivo de su Visita:

solicitud de información: 1

entrega de Correspondencia: 5

Presentación de una queja: 1



"Es hora de resultados"



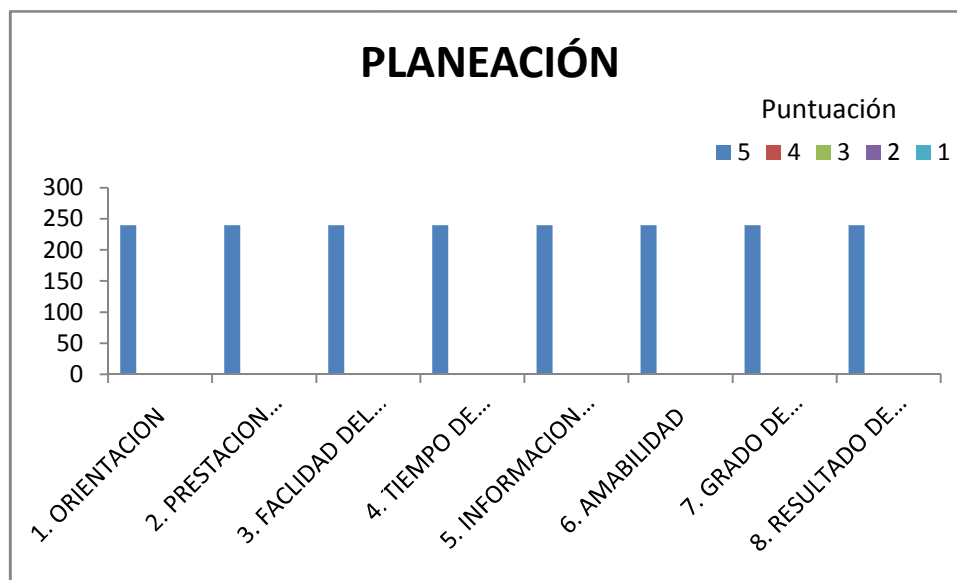
De acuerdo a los datos recolectados en el Área de Archivo, se evidencia que, de 7 personas encuestadas, 6 fueron orientadas según el motivo de su visita de manera Excelente y 1 malo; en la oportunidad en la prestación del servicio, 3 personas lo califica como excelente, 3 como bueno y 1 como malo; en la pregunta 3 (Facilidad en el trámite o procedimiento) 4 personas lo califican como excelente y 2 como bueno; seguidamente se pregunta por el tiempo de respuesta, donde 3 personas lo califican como excelente, 2 como bueno y 1 como malo; la información suministrada fue clara y comprensible, 4 personas respondieron como excelente, 1 como bueno y 1 como malo; en cuanto a la Amabilidad del servidor público que le atendió, 4 de las personas encuestadas lo califican como excelente, 2 como bueno y 1 como malo; con respecto a Grado de conocimiento del servidor público que le atendió 4 lo califican como excelente, 1 como bueno y 1 como malo; finalmente se pregunta si Como resultado de su visita su necesidad fue solucionada, en la cual, 4 de los usuarios encuestados la califican como excelente, 1 como buena y 1 como malo.

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

Personas Encuestadas = 240

EL Motivo de su Visita:

solicitud de Información: 240



"Es hora de resultados"



De conformidad con los datos recolectados en la Secretaria de Planeación, se afirma que de 240 personas encuestadas, 240 fueron orientadas según el motivo de su visita de manera Excelente; en la oportunidad en la prestación del servicio 240 personas lo califican como excelente; en la pregunta 3 (Facilidad en el tramite o procedimiento) 240 persona lo califican como excelente, seguidamente se pregunta por el tiempo de respuesta, donde 240 personas lo califican como excelente; La información suministrada fue clara y comprensible, 240 personas respondieron como excelente; en cuanto a la Amabilidad del servidor público que le atendió 240 de las personas encuestadas lo califican como excelente; con respecto a Grado de conocimiento del servidor público que le atendió 240 lo califican como excelente; finalmente se pregunta si Como resultado de su visita, su necesidad fue solucionada, en la cual, 240 de los usuarios encuestados la califican como excelente.

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

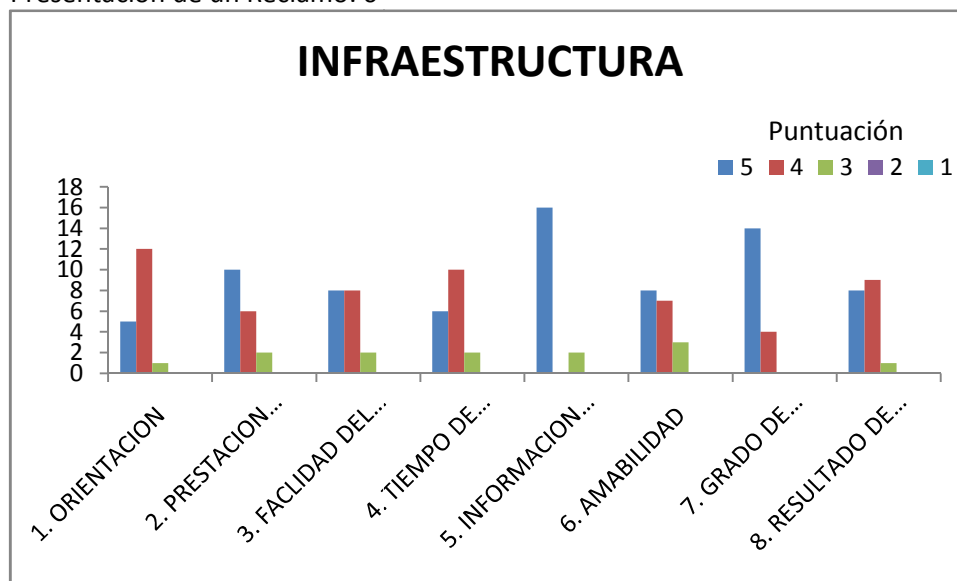
Personas Encuestadas = 18

EL Motivo de su Visita:

solicitud de información: 18

Entrega de correspondencia: 0

Presentación de un Reclamo: 0



"Es hora de resultados"



De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 18 personas encuestadas, 5 fueron orientadas según el motivo de su visita de manera Excelente, 12 bueno y 1 como regular ; en la oportunidad en la prestación del servicio 10 personas lo califica como excelente, 6 como bueno y 2 como regular; en la pregunta 3 (Facilidad en el tramite o procedimiento) 8 personas lo califican como excelente, 8 como bueno y 2 como regular ; seguidamente se pregunta por el tiempo de respuesta donde 6 personas lo califican como excelente, 10 como bueno y 2 como regular; La información suministrada fue clara y comprensible 16 personas respondieron como excelente y 2 como regular; en cuanto a la Amabilidad del servidor público que le atendió 8 de las personas encuestadas lo califican como excelente, 7 como bueno y 3 como regular; con respecto a Grado de conocimiento del servidor público que le atendió 14 lo califican como excelente y 4 como bueno; finalmente se pregunta si como resultado de su visita, su necesidad fue solucionada, en la cual, 8 de los usuarios encuestados la califican como excelente, 9 como buena y 1 como regular.

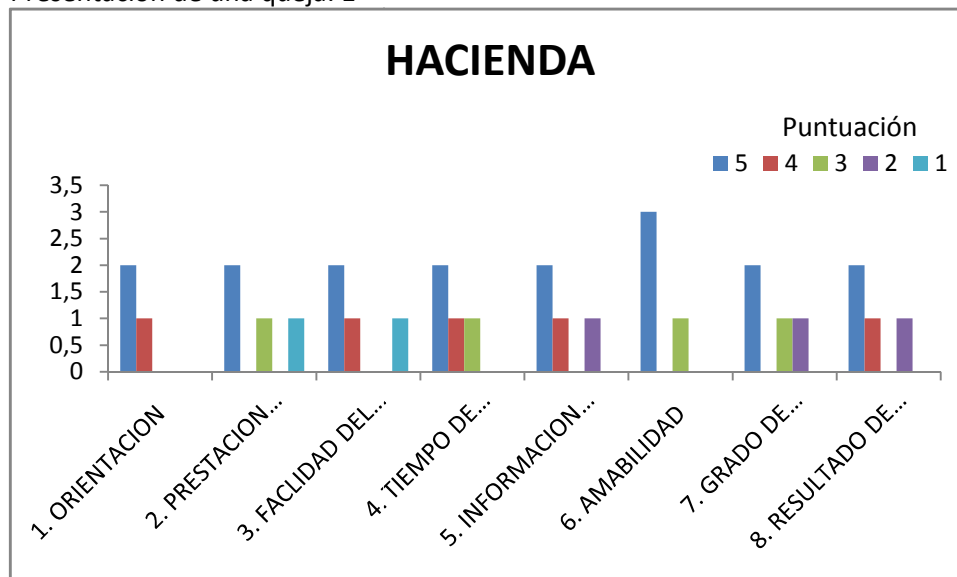
SECRETARIA DE HACIENDA

Personas Encuestadas = 3

EL Motivo de su Visita:

Solicitud de Información: 2

Presentación de una queja: 1



"Es hora de resultados"



como excelente, 2 como bueno y 2 como malo; en la pregunta 3 (Facilidad en el trámite o procedimiento) 2 personas lo califican como excelente, 2 como bueno, 1 como regular y 1 como malo; seguidamente se pregunta por el tiempo de respuesta donde 1 persona lo califica como excelente, 2 como bueno, 2 como regular y 2 como malo; La información suministrada fue clara y comprensible 3 personas respondieron como excelente, 1 como bueno, 1 como regular y 2 como malo; en cuanto a la Amabilidad del servidor público que le atendió de las personas encuestadas lo califican 2 como excelente, 1 como bueno y 4 como malo; con respecto a Grado de conocimiento del servidor público que le atendió 3 lo califican como excelente y 4 como bueno ; Finalmente se pregunta si Como resultado de su visita, su necesidad fue solucionada, en la cual, 3 de los usuarios encuestados la califican como excelente, 4 como buena y 1 como regular.

SECRETARIA DE GOBIERNO Y SEGURIDAD CIUDADANA

Personas Encuestadas = 18

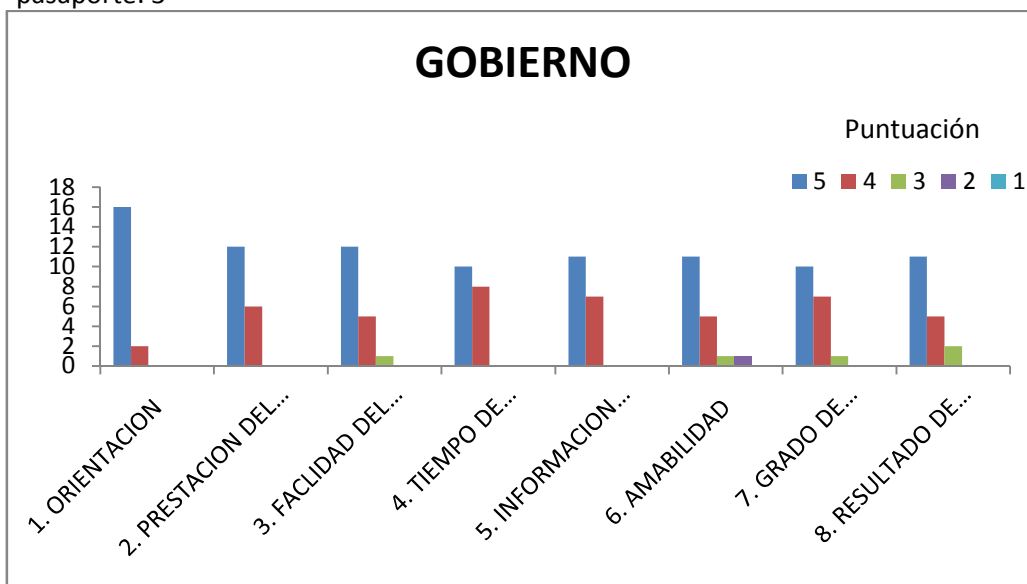
EL Motivo de su Visita:

Solicitud de información 13

Entrega de correspondencia: 1

Presentación de dos quejas: 1

pasaporte: 3



"Es hora de resultados"



Con relación a los datos recolectados en la tabulación se evidencia que, de 18 personas encuestadas, 16 fueron orientadas según el motivo de su visita de manera Excelente y 2 bueno; en la oportunidad en la prestación del servicio 12 personas lo califica como excelente y 6 como bueno; en la pregunta 3 (Facilidad en el trámite o procedimiento) 12 personas lo califican como excelente, 5 como bueno, y 1 como malo; seguidamente se pregunta por el tiempo de respuesta donde 10 personas coinciden en calificarlo como excelente y 8 como bueno; La información suministrada fue clara y comprensible 11 personas respondieron como excelente, y 7 como bueno; en cuanto a la Amabilidad del servidor público que le atendió de las personas encuestadas lo califican 11 como excelente, 5 como bueno y 1 como regular; con respecto a Grado de conocimiento del servidor público que le atendió 10 lo califican como excelente, 7 como bueno, 1 como malo; finalmente se pregunta si como resultado de su visita, su necesidad fue solucionada, en la cual, 11 de los usuarios encuestados la califican como excelente, 5 como buena, y 2 como regular.

CONCLUSIONES

- Se evidencia que las Secretarías de Planeación, Gobierno e Infraestructura aplican y entregan la correspondiente encuesta puntualmente.
- Se realiza el seguimiento a cada una de las secretarías las cuales tuvieron una buena calificación, dentro de ellas se nota la satisfacción del usuario en cuanto a los servicios ofrecidos por la administración, con el fin de tomar las debidas acciones de mejoras.
- Los visitantes no les gusta diligenciar la encuesta en su mayoría, no llenan la opción de a que dependencia visitan, por tal motivo es de suma importancia que cada secretaria se encargue de aplicar las encuestas correspondientemente.
- La secretaria de Agricultura y la secretaria General y Desarrollo Institucional no aplican las encuestas.
- La secretaria de Educación aplica la encuesta correctamente y de forma independiente entrega un informe a la oficina de gestión de Calidad con el análisis y tabulación de la misma.

ACCIONES DE MEJORA

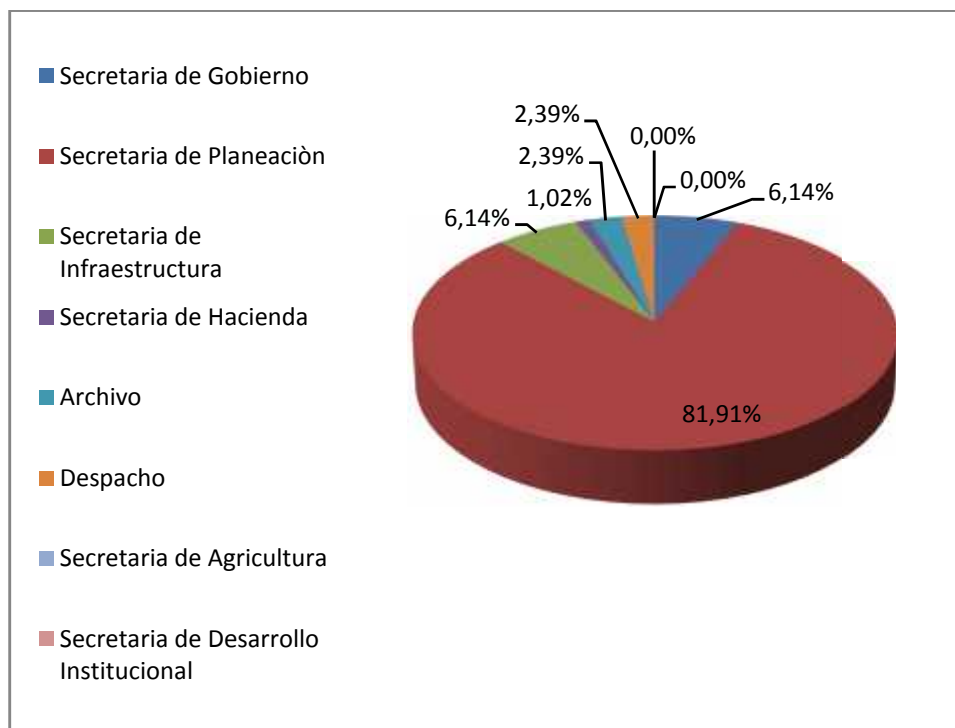
- Se recomienda implementar un buzón de Sugerencias por cada secretaria, con el fin de recolectar de manera más eficiente las encuestas diligenciadas.

“Es hora de resultados”



- Se le recuerda a todos los servidores públicos que atienden solicitudes de la comunidad que deben aplicar la encuesta de satisfacción al usuario, toda vez que está, es considerada como una estrategia en el plan anticorrupción y atención al ciudadano.

APLICABILIDAD DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO POR SECRETARIA



Elaboro, proyecto y digito: María Paula Romero Moreno
Revisó: Mauricio Alberto Reyes Castillo.
Anexo: Encuestas aplicadas

"Es hora de resultados"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 2do Piso - Tel.885 33 74
Arauca- Arauca (Colombia). e-mail: controlinterno@arauca.gov.co.