



INFORME GENERAL DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DE LAS  
12 SECRETARÍAS.

PRIMER SEMESTRE DE 2023

SECRETARÍA GENERAL

MUNICIPIO DE SABANETA

FECHA DE ELABORACIÓN: OCTUBRE DE 2023

Elaborado: **Yeison Rincón**

Profesional de apoyo

Revisado: **Yeison Rincón**

Profesional de apoyo

Aprobado: **Wilfer Piedrahita.**

Subdirector Atención al Ciudadano

## Tabla de contenido

Objetivos.....	3
Datos básicos de la muestra.....	3
Análisis de los resultados de la encuesta (por secretarías).....	4
Análisis de los resultados de la encuesta (Tabulación preguntas).....	5
Análisis de recurrencia (trámites y/o servicios más demandados).....	9
Observaciones.....	10

## Objetivos.

Medir la percepción de los ciudadanos del municipio de Sabaneta respecto al servicio y la atención prestada por los funcionarios en las 12 secretarías, mejorando la calidad en la prestación de los servicios a cargo de la Administración Municipal.

Analizar los resultados obtenidos y conocer en que secretarías, dependencias o procesos estamos fallando o falta por mejorar.

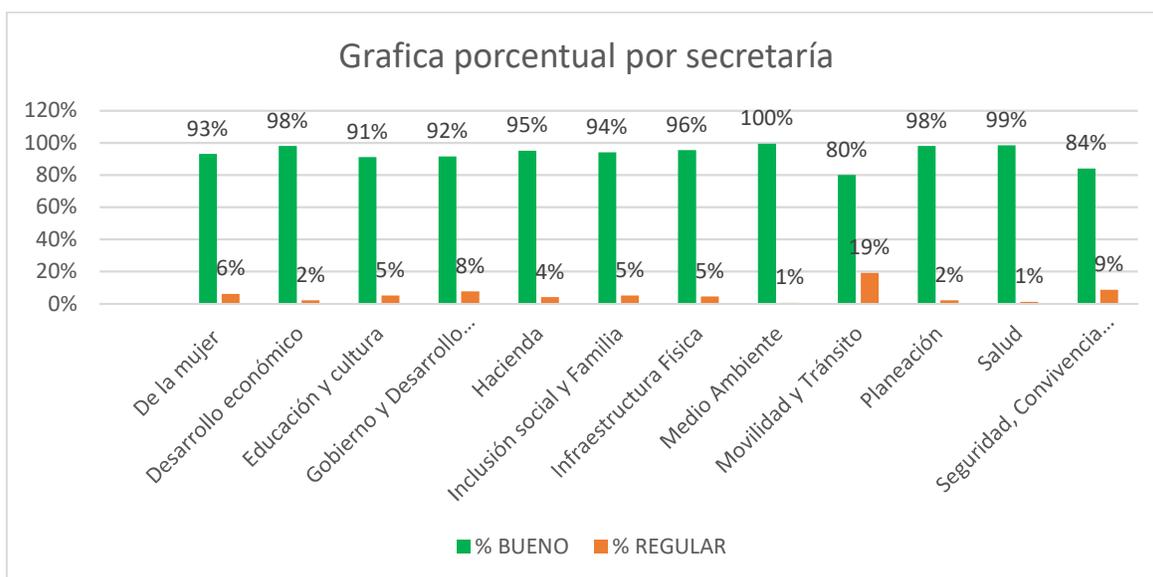
Revisar y comparar los resultados obtenidos para sacar conclusiones claras si se mejoró, se empeoró o se sigue igual

## Datos básicos de la muestra

Secretaría	ciudadanos atendidos	Ciudadanos encuestados	MUESTRA REAL	BUENO	% BUENO	REGULAR	% REGULAR	POR MEJORAR	% POR MEJORAR
De la mujer	4159	510	254	238	93%	14	6%	2	1%
Desarrollo económico	489	489	397	386	98%	10	2%	1	0%
Educación y cultura	146	146	146	137	91%	6	5%	3	4%
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	964	306	306	278	92%	24	8%	4	1%
Hacienda	1592	415	415	386	95%	24	4%	5	1%
Inclusión social y Familia	21516	4805	4805	4526	94%	255	5%	24	1%
Infraestructura Física	25	24	24	23	96%	1	5%	0	0%
Medio Ambiente	4669	161	161	160	100%	1	1%	0	0%
Movilidad y Tránsito	5076	2643	2643	2114	80%	496	19%	33	1%
Planeación	8554	1694	1694	1656	98%	32	2%	6	0%
Salud	2031	1690	1690	1655	99%	25	1%	10	1%
Seguridad, Convivencia y Justicia.	1300	344	344	288	84%	31	9%	25	8%
<b>Total</b>	<b>50521</b>	<b>13227</b>	<b>12879</b>	<b>11847</b>	<b>1118%</b>	<b>919</b>	<b>66%</b>	<b>113</b>	<b>17%</b>
<b>Promedio</b>	<b>4210,08333</b>	<b>1102,25</b>	<b>1073,25</b>	<b>987</b>	<b>93%</b>	<b>7658%</b>	<b>6%</b>	<b>942%</b>	<b>1%</b>

En el primer semestre de 2023 en las 12 secretarías (porque las secretarías; General y de Servicios Administrativos no aplican para la encuesta) se atendieron un total de 50521 ciudadanos. Se pudo encuestar a 13227 ciudadanos y la muestra real total es de 12879 ciudadanos.

En promedio las respuestas positivas fueron del 93%, las regulares del 6% y las malas del 1%. La secretaría que más ciudadanos atendió y encuestó fue **Inclusión Social y Familia** con 21516 ciudadanos atendidos y 4805 ciudadanos encuestados. La secretaría de **Infraestructura Física** fue la que menos atendió ciudadanos con 25 y la que menos encuestó con 24 ciudadanos.



La secretaría con el porcentaje más alto de respuestas positivas fue **Medio Ambiente** con un **100%**, la secretaría con el mayor porcentaje de respuestas regulares fue **Movilidad y Tránsito** con un **19%** y las secretarías con el porcentaje más alto de respuestas malas fueron **Seguridad, Convivencia y Justicia** con el mismo **8%**.

### **Análisis de los resultados de la encuesta (por secretarías).**

Secretaría	BUENO	% BUENO	REGULAR	% REGULAR	POR MEJORAR	% POR MEJORAR
De la mujer	238	93%	14	6%	2	1%
Desarrollo económico	386	98%	10	2%	1	0%
Educación y cultura	137	91%	6	5%	3	4%
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	278	92%	24	8%	4	1%
Hacienda	386	95%	24	4%	5	1%
Inclusión social y Familia	4526	94%	255	5%	24	1%
Infraestructura Física	23	96%	1	5%	0	0%
Medio Ambiente	160	100%	1	1%	0	0%
Movilidad y Tránsito	2114	80%	496	19%	33	1%
Planeación	1656	98%	32	2%	6	0%
Salud	1655	99%	25	1%	10	1%
Seguridad, Convivencia y Justicia.	288	84%	31	9%	25	8%
<b>Total</b>	<b>11847</b>	<b>1118%</b>	<b>919</b>	<b>66%</b>	<b>113</b>	<b>17%</b>
<b>Promedio</b>	<b>987</b>	<b>93%</b>	<b>77</b>	<b>5%</b>	<b>9</b>	<b>1%</b>

Las secretarías con el mayor porcentaje de respuestas positivas fueron: Medio Ambiente con un 100% y Salud con un 99%. La secretaría con el mayor porcentaje de respuestas regulares fue Movilidad y

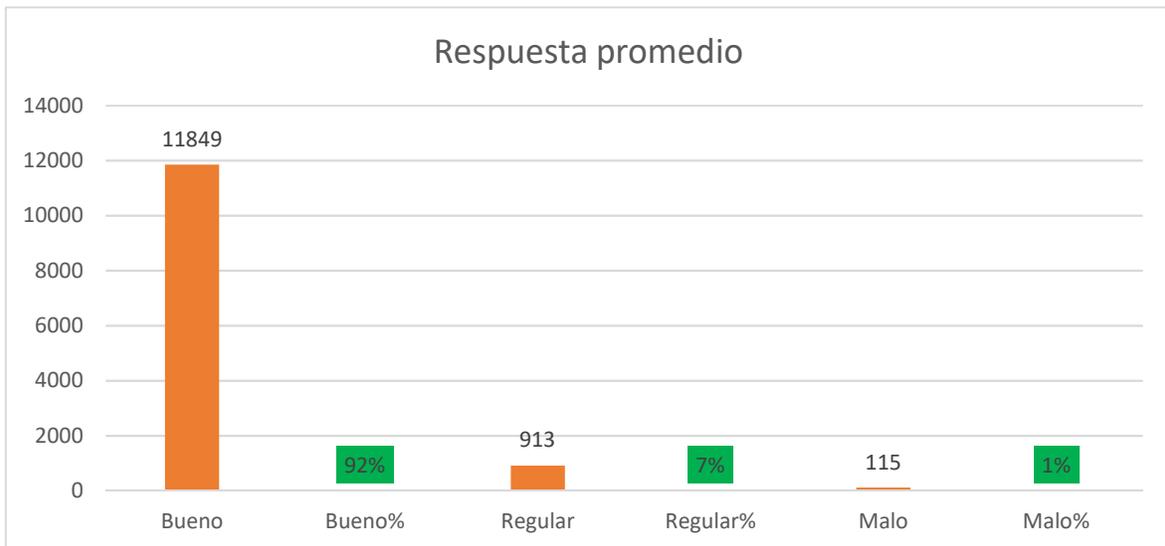
Tránsito con un 19% y la secretaría con mayor número de respuestas por mejorar fue Seguridad, Convivencia y Justicia con un 8%

**Análisis de los resultados de la encuesta (Tabulación preguntas).**

	12879	informe final semestral				
Preguntas	Bueno	Bueno%	Regular	Regular%	Malo	Malo%
1	12360	96%	376	3%	146	1%
2	12495	97%	331	3%	53	0%
3	12636	98%	220	2%	25	0%
4	12491	97%	310	2%	72	1%
5	9265	72%	3326	26%	278	2%
<b>Total</b>	59247	460%	4563	35%	574	4%
<b>Promedio</b>	11849	92%	913	7%	115	1%

El análisis de la información de las encuestas de satisfacción de las **12 secretarías** que pasaron información arrojó como resultado que:

Las respuestas que tienen que ver con el servicio y la atención que son las primeras 4, superan todas el 95% de aprobación, baja el porcentaje de aceptación cuando se le pregunta a los ciudadanos por las instalaciones y más específicamente con la secretaría de Movilidad y tránsito donde 99% de los ciudadanos respondieron que les parecía regular las instalaciones lo que conlleva a que el porcentaje de satisfacción de los ciudadanos se vea disminuido en términos generales



Aunque las mejoras en las instalaciones son evidentes, todavía no es suficiente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos del municipio de sabaneta, esto se ve reflejado en las respuestas obtenidas de las encuestas de satisfacción más específicamente con la secretaría de Movilidad y tránsito donde 99% de los ciudadanos respondieron que les parecía regular las instalaciones lo que

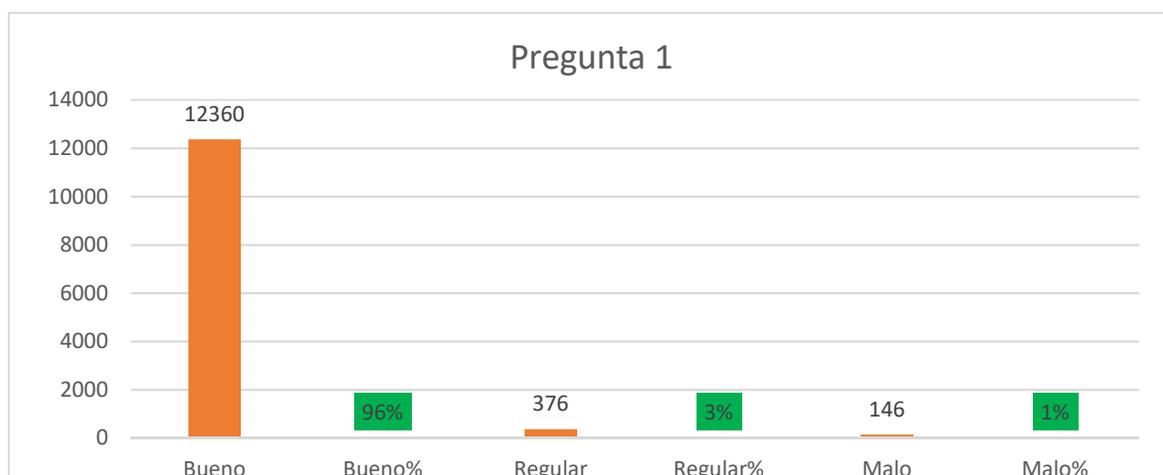
conlleva a que el porcentaje de satisfacción de los ciudadanos se vea disminuido en términos generales.

El 92% de los ciudadanos encuestados respondió de manera positiva cuando se le preguntó por las instalaciones, En las primeras 4 preguntas los ciudadanos tienen una imagen muy favorable de la administración municipal de Sabaneta teniendo porcentajes de aceptación del 96 y 98%, esto quiere decir que respecto a la atención y el servicio estamos en una aceptación muy alta, baja el porcentaje cuando se mide la satisfacción de los ciudadanos con las instalaciones o con la información recibida

la calificación de las instalaciones puede variar significativamente dependiendo de la secretaría y/o dependencia y su ubicación

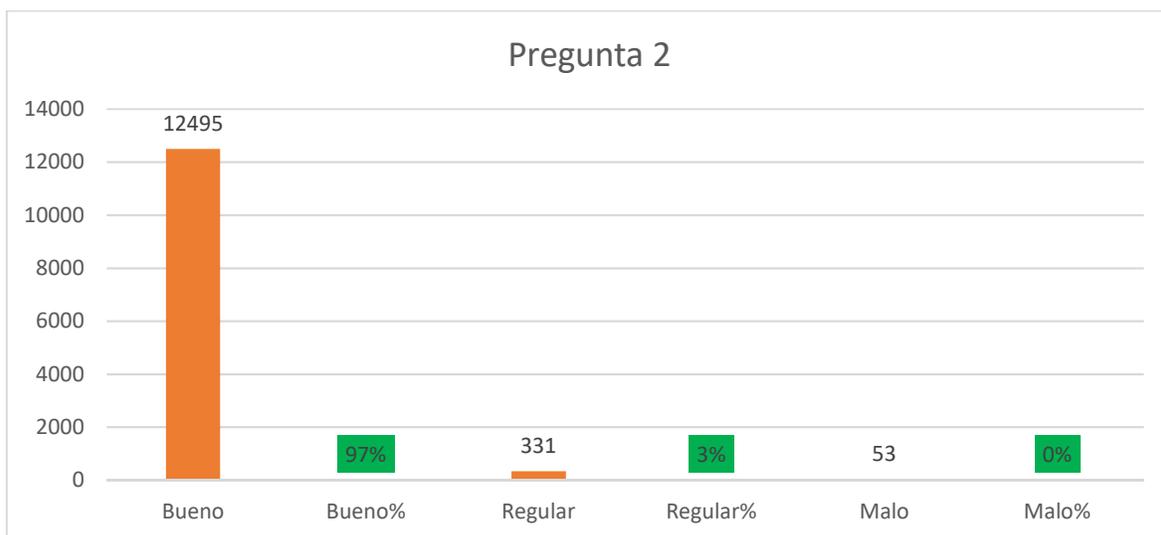
A continuación, se muestra en la gráfica los resultados totales segmentados por preguntas

### 1. como fue la orientación brindada por parte del personal de vigilancia



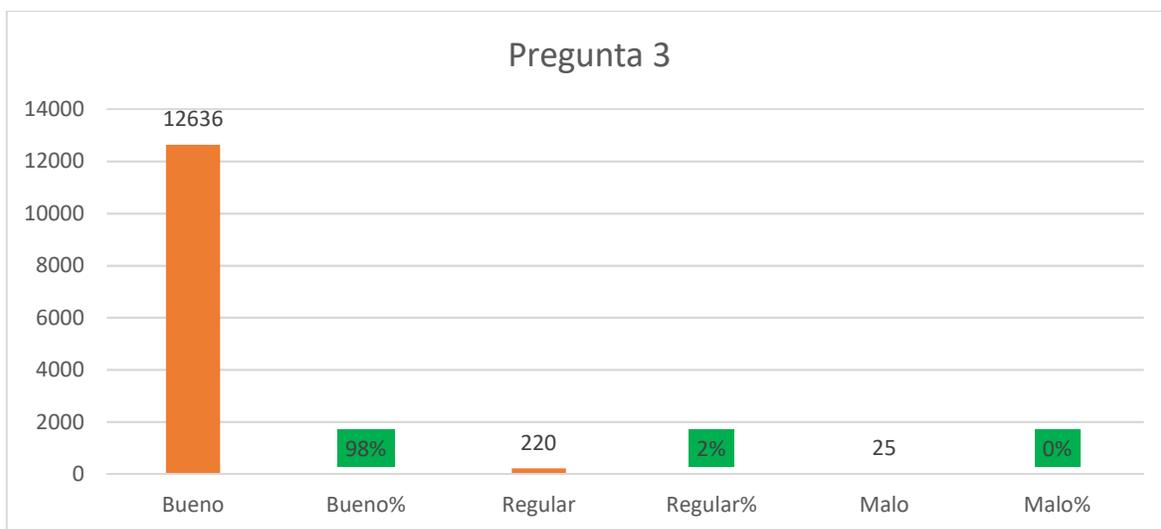
De los más de 12879 ciudadanos encuestados en las 12 secretarías de la administración municipal de Sabaneta, el 96% le pareció bueno la orientación brindada por parte del personal de vigilancia, solo al 3% le pareció regular y el porcentaje de respuestas malas no llega al 1%.

## 2. como califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios



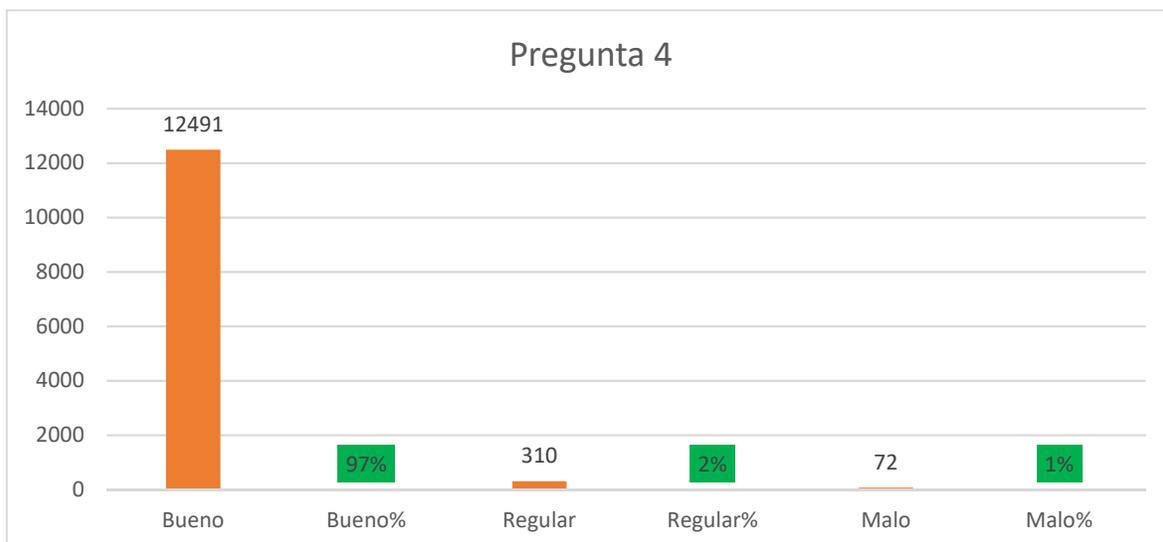
Cuando se les pregunta a los 12879 ciudadanos por la atención recibida por parte de los funcionarios su porcentaje de aceptación es del 97%, teniendo un 3% de respuestas regulares y sin porcentajes respuestas malas.

## 3. como considera la atención prestada por el funcionario



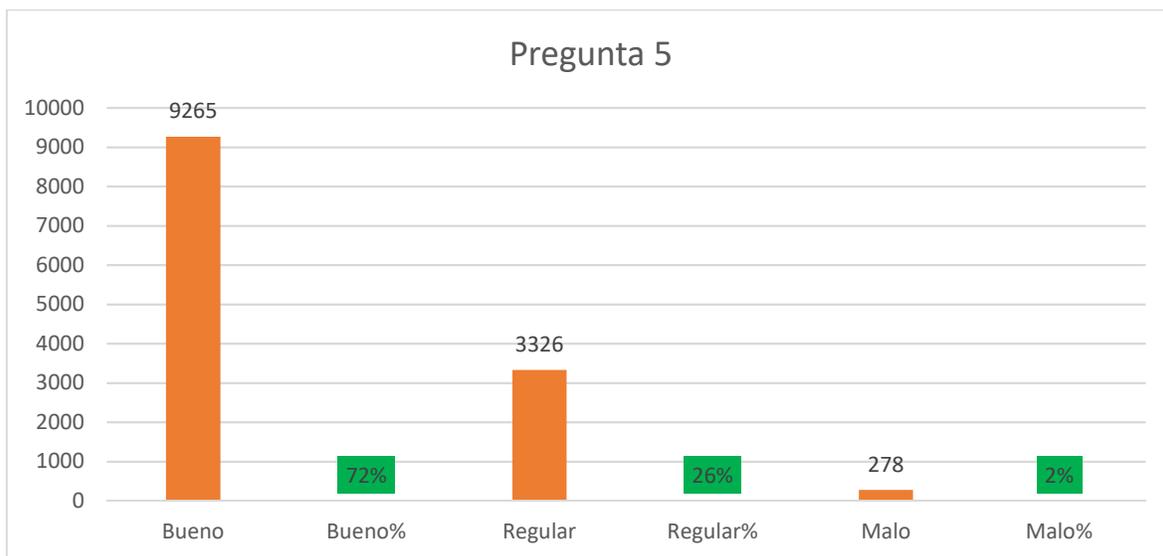
Cuando se les pregunta a los 12879 ciudadanos por la atención prestada por parte de los funcionarios el porcentaje de respuestas positivas es superior al 98%, teniendo solo un 2% de respuestas regulares y no llegando ni al 1% de respuestas mala.

**4. cuál es su grado de satisfacción respecto a la información entregada por parte del funcionario**



Cuando se les pregunta a los 12879 ciudadanos que respondieron la encuesta por la Información entregada por parte de los funcionarios el porcentaje de respuestas positivas es del 97%, teniendo solo un 2% de respuestas regulares y con un 1% de respuestas malas

**5. como califica las instalaciones de la administración municipal para la atención al público**



Las instalaciones son el talón de Aquiles del municipio de Sabaneta, es la pregunta que tiene el menor nivel de aceptación de toda la encuesta y la que hace que los porcentajes positivos disminuyan en términos generales, mientras las primeras 4 preguntas tienen aceptación superior al 96%, la quinta pregunta referente a las instalaciones solo tiene un porcentaje positivo del 74%, teniendo un porcentaje regular del 25% y un 1% de respuestas malas. Este fenómeno se da porque en la secretaría

de movilidad cuando se pregunta por las instalaciones el porcentaje de respuestas buenas es el 1%, mientras el porcentaje de respuestas regulares es el 99%, esto hace que el resultado final tenga variaciones.

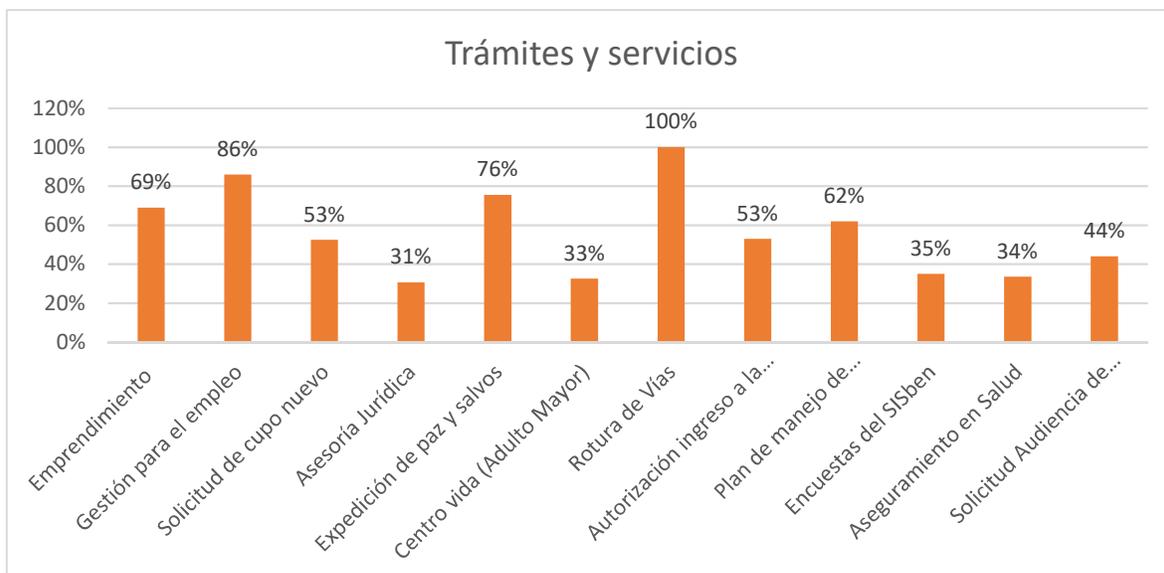
A continuación, se muestra en las tablas los resultados totales segmentados por secretaria.

**Análisis de recurrencia (trámites y/o servicios más demandados).**

Secretaría	Trámites	Servicios	Total
De la mujer	0	5	5
Desarrollo económico	0	7	7
Educación y cultura	32	9	41
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	10	0	10
Hacienda	14	2	16
Inclusión social y Familia	0	12	12
Infraestructura Física	1	0	1
Medio Ambiente	2	5	7
Movilidad y Tránsito	13	0	13
Planeación	22	4	26
Salud	2	6	8
Seguridad, Convivencia y Justicia.	6	0	6
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>50</b>	<b>152</b>

En total la administración municipal de sabaneta cuenta con 152 trámites y servicios; 102 trámites y 52 servicios, siendo la secretaria de Educación y cultura la que más trámites y servicios tiene con 41; 32 trámites y 9 servicios

Secretaría	Trámites y servicios	PORCENTAJE
De la mujer	Emprendimiento	69%
Desarrollo económico	Gestión para el empleo	86%
Educación y cultura	Solicitud de cupo nuevo	53%
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	Asesoría Jurídica	31%
Hacienda	Expedición de paz y salvos	76%
Inclusión social y Familia	Centro vida (Adulto Mayor)	33%
Infraestructura Física	Rotura de Vías	100%
Medio Ambiente	Autorización ingreso a la romera	53%
Movilidad y Tránsito	Plan de manejo de seguridad vial	62%
Planeación	Encuestas del SISben	35%
Salud	Aseguramiento en Salud	34%
Seguridad, Convivencia y Justicia.	Solicitud Audiencia de conciliación	44%



Se realizó la revisión por secretaría de cuales trámites o servicios fueron los más utilizados por los ciudadanos en el primer semestre de 2023, el porcentaje más alto es para infraestructura física con **rotura de vías** en un 100%, seguido de desarrollo económico con **Gestión del empleo** con un 86% y por ultimo secretaría Hacienda con **Expedición de paz y salvos** con un 76%.

### Observaciones

Secretaría	Comentarios totales			Total de comentarios
	Positivos	N/S - Ninguno	Por mejorar	
De la mujer	62	80	30	172
Desarrollo económico	2	436	4	442
Educación y cultura	268	2	20	290
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	6	234	84	324
Hacienda	8	530	102	640
Inclusión social y Familia	790	3564	232	4586
Infraestructura Física	0	26	0	26
Medio Ambiente	127	4	0	131
Movilidad y Tránsito	0	2896	94	2990
Planeación	100	4478	164	4742
Salud	1758	12	318	2088
Seguridad, Convivencia y Justicia.	52	410	62	524
<b>Total</b>	<b>3046</b>	<b>12672</b>	<b>1110</b>	<b>16955</b>

En total fueron 16955 comentarios que realizaron los ciudadanos a las 12 secretarías que pasaron información sobre las encuestas de satisfacción, de los 16955 comentarios; 3046 fueron positivos, el 62 por mejorar y 12672 ciudadanos respondieron que no tenían comentarios. La secretaría con más comentarios fue Planeación y Desarrollo Territorial con 4742, la que tiene menos comentarios es la secretaría de Infraestructura física con 26, la secretaría de Salud tiene el mayor número de comentarios por mejorar con 318.

Secretaría	Comentarios totales en %		
	Positivos	N/S - Ninguno	Por mejorar
<b>De la mujer</b>	36%	47%	17%
<b>Desarrollo económico</b>	0%	99%	1%
<b>Educación y cultura</b>	92%	1%	7%
<b>Gobierno y Desarrollo Ciudadano</b>	2%	72%	26%
<b>Hacienda</b>	1%	83%	16%
<b>Inclusión social y Familia</b>	17%	78%	5%
<b>Infraestructura Física</b>	0%	100%	0%
<b>Medio Ambiente</b>	97%	3%	0%
<b>Movilidad y Tránsito</b>	0%	97%	3%
<b>Planeación</b>	2%	94%	3%
<b>Salud</b>	84%	1%	15%
<b>Seguridad, Convivencia y Justicia.</b>	10%	78%	12%
<b>Total</b>	18%	75%	7%

Las secretarías con mayores comentarios positivos fueron: Medio Ambiente con 97%, seguido de Educación y cultura con un 92%, Las secretarías como mayor número de comentarios por mejorar son Gobierno y desarrollo ciudadano con un 26%, seguido de la secretaría De la Mujer con un 17%