

INFORME GENERAL DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO.

PRIMER SEMESTRE DE 2024

SECRETARÍA GENERAL

MUNICIPIO DE SABANETA

FECHA DE ELABORACIÓN: AGOSTO DEL 2024

## Tabla de contenido

<b>OBJETIVOS</b> .....	3
Datos básicos de la muestra .....	3
Datos básicos de la muestra: .....	4
<b>Análisis de los resultados de la encuesta</b> (Por secretarías).....	5
<b>Análisis de los resultados de la encuesta</b> (Tabulación preguntas).....	6
<b>Análisis de los resultados de la encuesta</b> (Tabulación preguntas).....	7
1. PREGUNTA ENCUESTA.....	8
2. PREGUNTA ENCUESTA.....	9
3. PREGUNTA ENCUESTA.....	10
4. PREGUNTA ENCUESTA.....	11
5. PREGUNTA ENCUESTA.....	12
<b>Análisis de recurrencia</b> (trámites y/o servicios más demandados).....	13
Trámites y/o servicios más utilizados por la ciudadanía por secretaría. ....	14
<b>COMENTARIOS</b> .....	15
<b>CONCLUSIONES</b> .....	17

## OBJETIVOS.

- Medir la percepción y el grado de satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Municipal de Sabaneta en 12 de las 14 Secretarías.
- Analizar los resultados obtenidos y conocer en que secretarías, dependencias se deben mejorar los procesos y cuáles de estos han tenido buena aceptación en un lapso de 6 meses.
- Revisar y comparar los resultados obtenidos para sacar conclusiones y realizar mejoras a los procesos.

## Datos básicos de la muestra

ITEM	Secretaria	Ciudadanos Atendidos	% Muestra	Muestra Base	Encuestados	% Ejecutado
1	De la mujer	3486	7,2	251	265	106%
2	Desarrollo económico	559	28	157	559	357%
3	Educación y cultura	283	56	158	149	94%
4	Gobierno	2202	7,2	159	227	143%
5	Hacienda	10877	1,9	207	525	254%
6	Inclusión social y Familia	10606	1,9	202	3125	1551%
7	Infraestructura Física	37	90	33	26	78%
8	Medio Ambiente	5425	28	1519	1386	91%
9	Movilidad y Tránsito	9474	28	2653	127	5%
10	Planeación	9086	28	2544	955	38%
11	Salud	8532	28	2389	889	37%
12	Seguridad, Convivencia y Justicia	1203	16	192	21	11%
Total		61770		10463	8254	79%

Durante el primer semestre de 2024 en las 12 secretarías relacionadas, se realizó el análisis del nivel de satisfacción de los ciudadanos exceptuando las Secretarías General y de Servicios Administrativos ya que estas no aplican para el estudio desarrollado donde se atendieron un total de 61770 ciudadanos, el número de encuestados fue de 8254 para un porcentaje de muestra del 79%.

Las secretarías que más ciudadanos atendieron fueron la **Secretaría de Hacienda** y la **Secretaria de Inclusión Social y Familia** con 10877 y 10606 respectivamente, entre estas dos Secretarías se encuestaron 3650 ciudadanos.

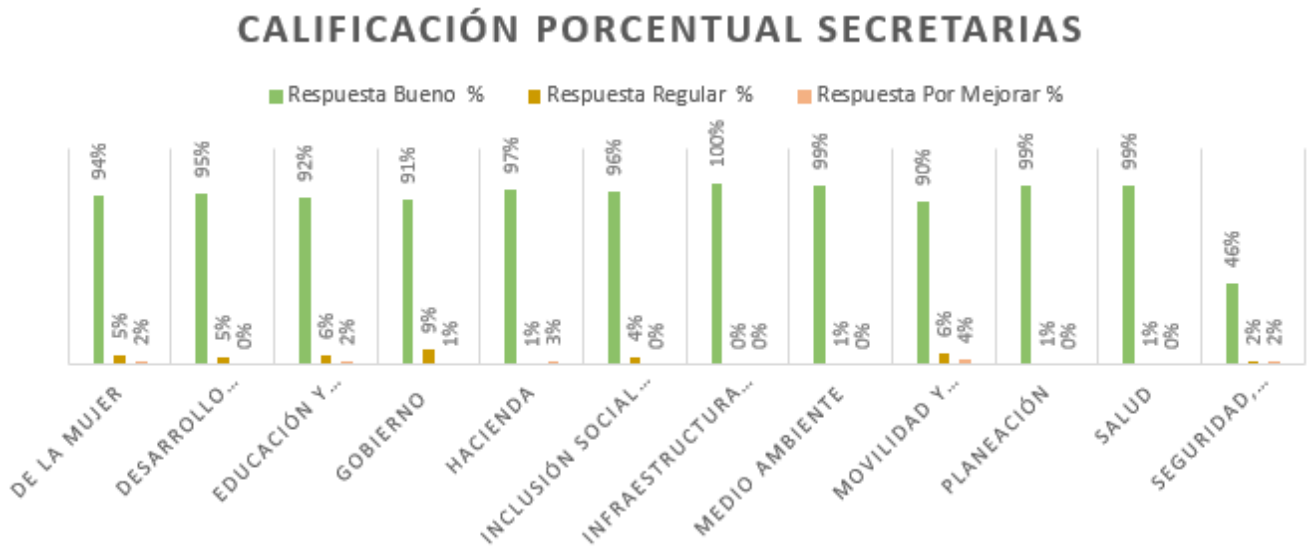
La secretaría de **Infraestructura Física** fue la que menos ciudadanos atendió con 37 en total, y encuestó a 26 ciudadanos; con relación a la muestra de 33 logró realizar el estudio al 78%, lo mismo ocurre con las secretarías de Movilidad, Planeación, Salud y Seguridad que no cumplió con el porcentaje de estudio con relación a la muestra teniendo un estudio parcial para el período del primer semestre 2024.

## Datos básicos de la muestra:

Item	Secretaria	Clasificación Respuesta					
		Bueno		Regular		Por Mejorar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1	De la mujer	1237	94%	67	5%	25	2%
2	Desarrollo económico	2664	95%	131	5%	0	0%
3	Educación y cultura	686	92%	45	6%	14	2%
4	Gobierno	1035	91%	96	9%	6	1%
5	Hacienda	2541	97%	21	1%	68	3%
6	Inclusión social y Familia	14930	96%	650	4%	45	0%
7	Infraestructura Física	130	100%	0	0%	0	0%
8	Medio Ambiente	6849	99%	81	1%	0	0%
9	Movilidad y Tránsito	575	90%	45	6%	16	4%
10	Planeación	4711	99%	46	1%	10	0%
11	Salud	4397	99%	47	1%	1	0%
12	Seguridad, Convivencia y Justicia	96	46%	5	2%	4	2%
	<b>Promedio</b>		<b>92%</b>		<b>3%</b>		<b>1%</b>

En promedio las respuestas clasificadas como “Bueno” fueron del 92%, bajando un punto porcentual con relación al mismo período del año 2023, esto en gran parte se dio porque en algunas de las secretarías no se contaba con el personal suficiente para realización de encuestas y tomas de evaluaciones debido a temas de procesos de contratación especialmente para la Secretaria de Seguridad la cual ejecutó solo el 50% del estudio. Las respuestas de clasificación “Regular” tuvieron un comportamiento bajando tres puntos porcentuales, pasando del 6% al 3% el cual es una apreciación positiva teniendo en cuenta que se habla de una clasificación desfavorable. Por otra parte, los aspectos por mejorar tuvieron una clasificación del 1%, similar a la del mismo período del 2023.

## Análisis de los resultados de la encuesta (Por secretarías).



La secretaría con el porcentaje más alto de respuestas dentro de la clasificación “Buena” fue **Infraestructura Física** con un **100% en este aspecto**, la secretaría con el mayor porcentaje de respuestas regulares fue la Secretaría de **Gobierno** con un **9%** y las secretarías con el porcentaje más alto en las respuestas por mejorar fueron la Secretaría de **Movilidad** y la Secretaría de **Hacienda**, con un 4% y 3% respectivamente.

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

ENCUESTADOS	8254	Bueno		Regular		Por Mejorar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1	¿Cómo fue la orientación brindada por parte del personal de vigilancia?	7442	90%	385	5%	83	1%
2	¿Cómo califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios?	7635	93%	224	3%	62	1%
3	¿Cómo considera la atención prestada por el funcionario?	7665	93%	196	2%	62	1%
4	¿Cómo es su grado de satisfacción con respecto a la información entregada por parte del funcionario?	7642	93%	177	2%	88	1%
5	administración municipal para la atención al público?	7387	90%	385	5%	141	2%
Total		37771		1367		435	
Promedio			92%		3%		1%

El análisis de la información de las encuestas de satisfacción de las **12 secretarías** arrojó el siguiente resultado:

Las respuestas que tienen que ver con el servicio y la atención que son las primeras 4, superan todas el 90% de aprobación, la percepción de los ciudadanos aumento en la pregunta 5 con relación a las instalaciones el cual pasó de un 72% a una aprobación del 90% comparado con el mismo período del año 2023.



En la Secretaría de Movilidad el 74% de los ciudadanos encuestados dieron un concepto “Bueno” frente a las instalaciones, un 15% “Regular” y un 12% “Malo”.

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

### TABULACIÓN PREGUNTAS



	PREGUNTA	Buena	Regular	Por Mejorar
<b>1</b>	¿Cómo fue la orientación brindada por parte del personal de vigilancia?	90%	5%	1%
<b>2</b>	¿Cómo califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios?	93%	3%	1%
<b>3</b>	¿Cómo considera la atención prestada por el funcionario?	93%	2%	1%
<b>4</b>	¿Cómo es su grado de satisfacción con respecto a la información entregada por parte del funcionario?	93%	2%	1%
<b>5</b>	¿Cómo califica las instalaciones de la administración municipal para la atención al público?	90%	5%	2%
<b>Promedio</b>		<b>92%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>

Durante el período evaluado se observa una gran percepción positiva con las mejoras en las instalaciones del nuevo Centro Administrativo Municipal José Félix de Restrepo Vélez, por tal razón se ha tenido un incremento significativo y positivo en este aspecto para las respuestas obtenidas en la pregunta número 5 del 90% “Buena”. Con relación a la pregunta 01 la cual hace referencia a la orientación brindada por parte de vigilancia, se logra evidenciar la mejora dentro de cada una de las secretarías ya que se han venido desarrollando campañas de formación al personal de vigilancia con el fin de que estos puedan brindar orientación de calidad en cada una de ella

En general el 90% de los ciudadanos encuestados respondió de manera positiva como “buena” cuando se le preguntó por las instalaciones, en las preguntas 02, 03 y 04 los ciudadanos tienen una calificación muy favorable de la Administración Municipal teniendo unos porcentajes de aceptación igual para cada una de ellas con un 93%, esto quiere decir que, respecto a la atención y el servicio prestado por los servidores y funcionarios nos encontramos en un grado de aceptación muy favorable.

La calificación de las instalaciones puede variar significativamente dependiendo de la secretaría y/o dependencia con relación a su ubicación.

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

**1. PREGUNTA ENCUESTA.**

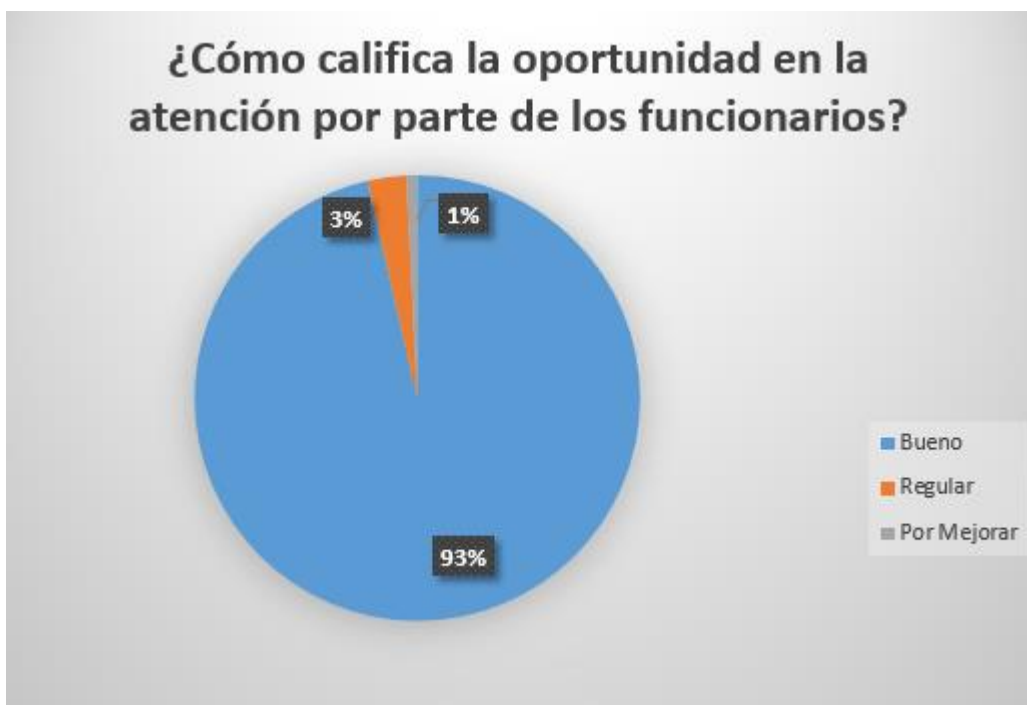


ENCUESTADOS	8254	Bueno		Regular		Por Mejorar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>1</b>	<b>¿Cómo fue la orientación brindada por parte del personal de vigilancia?</b>	7442	90%	385	5%	83	1%

De los 8254 ciudadanos encuestados en las 12 secretarías de la administración municipal de Sabaneta, 7442 lo cual representan el 90% de las encuestas les pareció “Buena” la orientación brindada por parte del personal de vigilancia, a 385 ciudadanos los cuales representan un porcentaje del 5% consideraron como “Regular” y el 1% de las respuestas están dentro del concepto por mejorar con una cantidad de 83 encuestas.



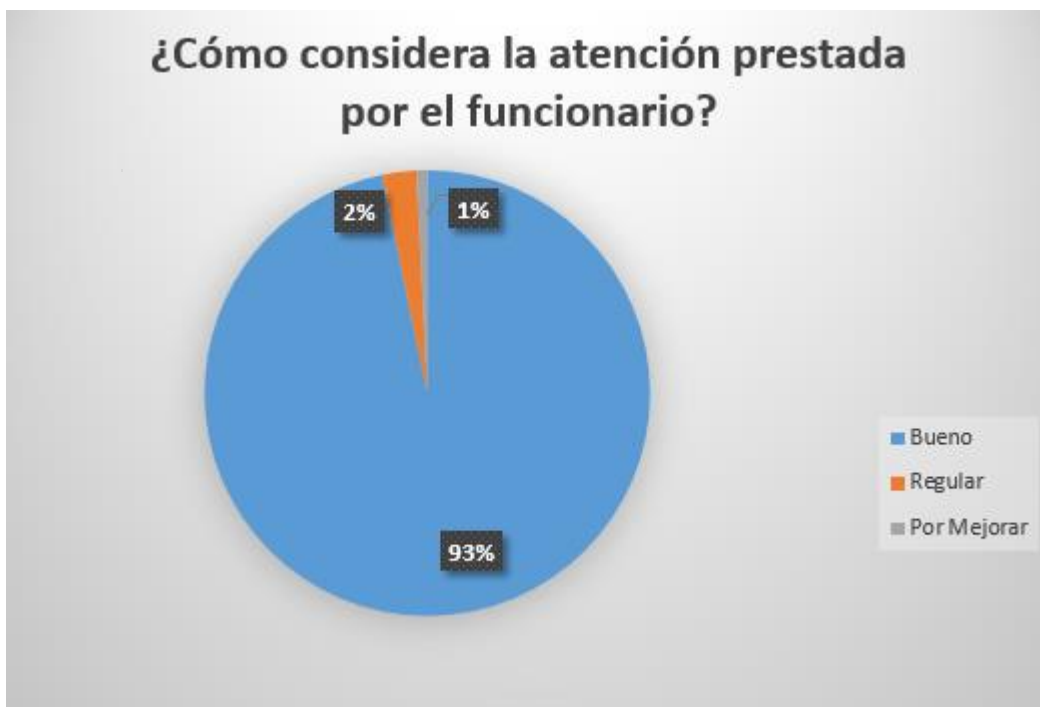
## 2. PREGUNTA ENCUESTA.



ENCUESTADOS	8254	Bueno		Regular		Por Mejorar	
	PREGUNTA	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2	¿Cómo califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios?	7635	93%	224	3%	62	1%

Cuando se les preguntó a los 8254 ciudadanos por la atención recibida por parte de los funcionarios 7635 contestaron que era “Buena” con un porcentaje de aceptación del 93% y 224 de ellos contestaron que la calificación es “Regular” para un 3% de respuestas y 62 de los ciudadanos respondieron que aún se debe mejorar la atención representando el 1% de las respuestas.

### 3. PREGUNTA ENCUESTA.



ENCUESTADOS	8254	Bueno		Regular		Por Mejorar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
3	¿Cómo considera la atención prestada por el funcionario?	7665	93%	196	2%	62	1%

Cuando se les preguntó a los 8254 ciudadanos por la atención prestada por parte de los funcionarios, el porcentaje de respuestas positivas calificadas como “Buenas” fue del 97% con 7665 respuestas, mientras que tan solo un 2% de las respuestas fueron calificadas como “Regulares” con 196 respuestas y 62 de las respuestas obtuvo un concepto y oportunidad de mejorar llegando al 1% de las mismas.

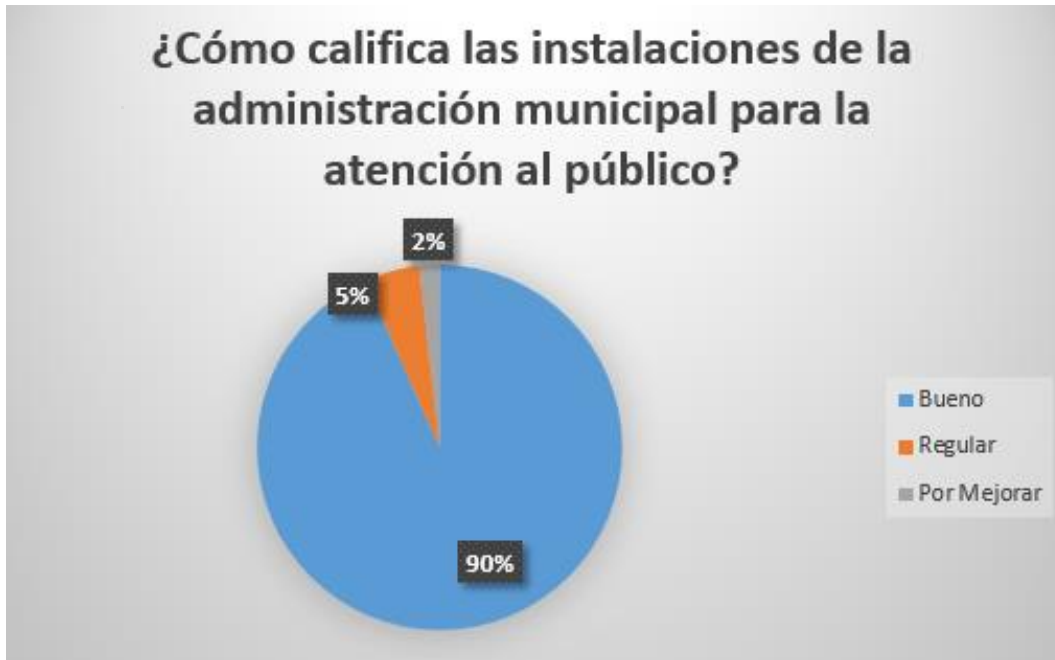
#### 4. PREGUNTA ENCUESTA.



ENCUESTADOS	8254	Bueno		Regular		Por Mejorar	
	PREGUNTA	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
4	¿Cómo es su grado de satisfacción con respecto a la información entregada por parte del funcionario?	7642	93%	177	2%	88	1%

Cuando se les preguntó a los 8254 ciudadanos que respondieron la encuesta por el grado de satisfacción con relación a la Información entregada por parte de los funcionarios, el porcentaje de respuestas positivas es del 93% con 7642 respuestas, con un 2% de respuestas "Regulares" al recibir 177 respuestas y con un 1% de respuestas por mejorar con 88 respuestas.

## 5. PREGUNTA ENCUESTA.



ENCUESTADOS	8254	Bueno		Regular		Por Mejorar	
	PREGUNTA	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
5	¿Cómo califica las instalaciones de la administración municipal para la atención al público?	7387	90%	385	5%	141	2%

Las instalaciones de la Administración Municipal han mejorado ostensiblemente para la atención de la ciudadanía en general, lo cual a comparación del mismo período del año 2023 a pesar de que ya se contaba con ella aún había secretarías que no estaban atendiendo desde el CAM es por tal motivo que de los 8254 ciudadanos encuestados para este periodo el 90% de ellos respondieron que era “Buena” con 7387 respuestas mientras que el 5% de ellos respondieron que eran “Regulares” con 385 respuestas y el 2% de las respuestas señalaban una oportunidad de mejora con 141 respuestas.

Es importante señalar que la disminución de la percepción en los ciudadanos se da debido a que una de las secretarías más visitada es la Secretaría de Movilidad y a pesar de que se ha venido trabajando en la mejora continua de las instalaciones con el fin de garantizar una atención de calidad a la ciudadanía aún siguen teniendo un concepto de oportunidades de mejora por parte de la misma.

A continuación, se muestran en las tablas los resultados totales segmentados por secretaría.

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

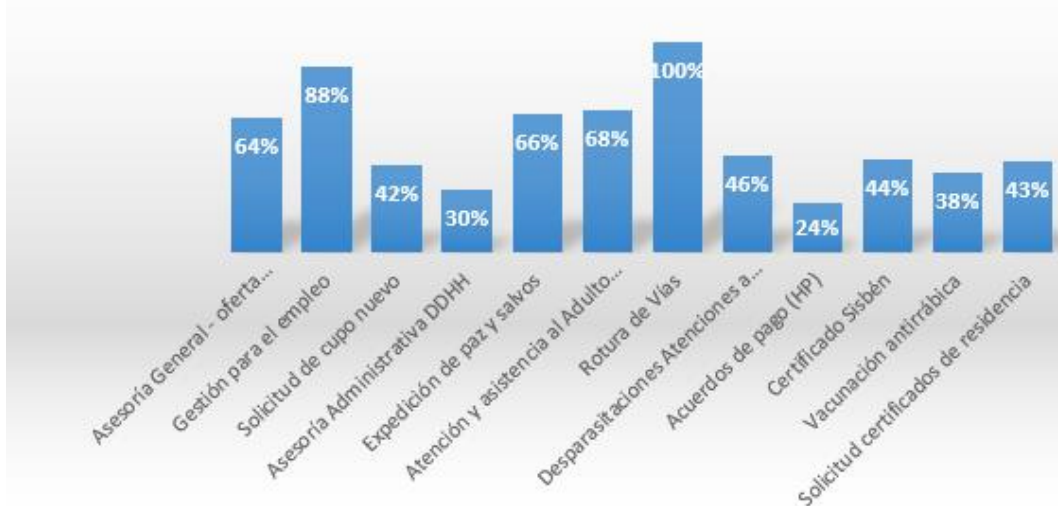
Secretaría	Trámites	Servicios	Total
De la mujer	0	5	5
Desarrollo económico	0	7	7
Educación y cultura	35	9	44
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	16	0	16
Hacienda	22	5	27
Inclusión social y Familia	1	10	11
Infraestructura Física	1	0	1
Medio Ambiente	2	6	8
Movilidad y Tránsito	13	0	13
Planeación	36	4	40
Salud	4	6	10
Seguridad, Convivencia y Justicia.	7	3	10
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>55</b>	<b>192</b>

En total la Administración Municipal de Sabaneta cuenta con 192 trámites y servicios; 137 trámites y 55 servicios, siendo la Secretaría de Educación y Cultura la que más trámites y servicios tiene con un total de 44; Para 35 trámites y 9 servicios.

Observación: La Administración Municipal ha ganado confianza en la ciudadanía para utilizar los canales virtuales para sus trámites ya que no se han presentado novedades que afecte la imagen de la Administración.

## Trámites y/o servicios más utilizados por la ciudadanía por secretaría.

Secretaría	Tramite	
De la mujer	Asesoría General - oferta institucional	64%
Desarrollo económico	Gestión para el empleo	88%
Educación y cultura	Solicitud de cupo nuevo	42%
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	Asesoría Administrativa DDHH	30%
Hacienda	Expedición de paz y salvos	66%
Inclusión social y Familia	Atención y asistencia al Adulto Mayor	68%
Infraestructura Física	Rotura de Vías	100%
Medio Ambiente	Desparasitaciones Atenciones a caninos y felinos	46%
Movilidad y Tránsito	Acuerdos de pago (HP)	24%
Planeación	Certificado Sisbén	44%
Salud	Vacunación antirrábica	38%
Seguridad, Convivencia y Justicia.	Solicitud certificados de residencia	43%



Se realizó la revisión por secretaría de cuales trámites o servicios fueron los más utilizados por los ciudadanos en el primer semestre de 2024, 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 88% y la de Inclusión Social con **la atención y asistencia prestada al Adulto Mayor** con un 68%.

## COMENTARIOS.

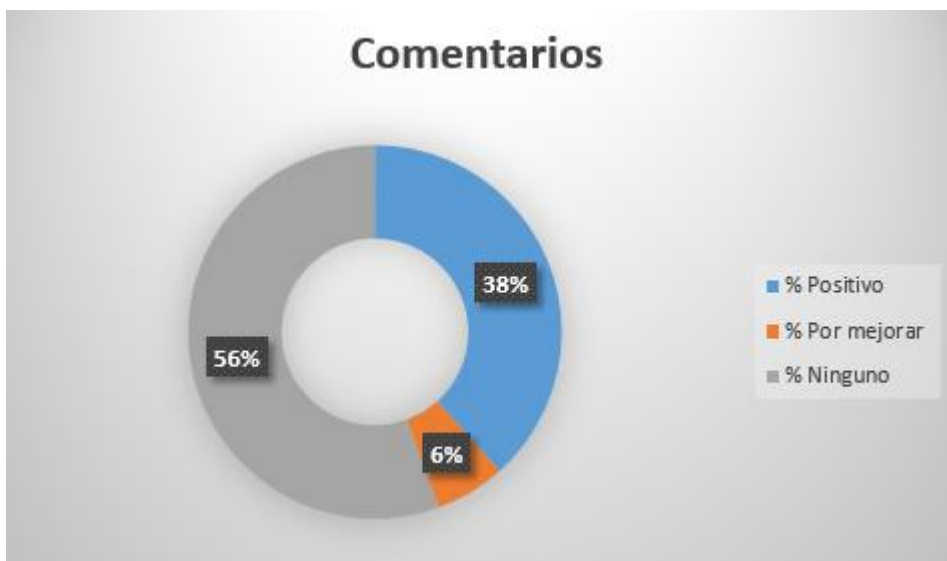
Secretaría	COMENTARIOS			Total
	Positivo	Por mejorar	Ninguno	
De la mujer	124	22	144	290
Desarrollo económico	30	26	532	588
Educación y cultura	574	21	11	606
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	50	6	164	220
Hacienda	48	138	780	966
Inclusión social y Familia	692	194	832	1718
Infraestructura Física	58	0	142	200
Medio Ambiente	42	2	712	756
Movilidad y Tránsito	28	6	20	54
Planeación	208	124	1320	1652
Salud	252	2	2	256
Seguridad, Convivencia y Justicia.	11	2	8	21
<b>Total</b>	<b>2117</b>	<b>543</b>	<b>4667</b>	<b>7327</b>

En total fueron 7327 comentarios que realizaron los ciudadanos a las 12 secretarías que pasaron información sobre las encuestas de satisfacción, de estos 2117 fueron positivos, 543 de ellos fueron por mejorar y 4667 ciudadanos no tenían ningún tipo de comentario. La secretaría con más comentarios fue la Secretaría de Inclusión Social y Familia con un total de 1718, la secretaría que recibió menor número de comentarios es la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia con 21 comentarios al igual que la Secretaría de Educación, la Secretaria de Inclusión Social y Familia el mayor número de comentarios por mejorar con 194.

Secretaría	COMENTARIOS		
	% Positivo	% Por mejorar	% Ninguno
De la mujer	43%	8%	50%
Desarrollo económico	5%	4%	90%
Educación y cultura	95%	3%	2%
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	23%	3%	75%
Hacienda	5%	14%	81%
Inclusión social y Familia	40%	11%	48%
Infraestructura Física	29%	0%	71%
Medio Ambiente	6%	0%	94%
Movilidad y Tránsito	52%	11%	37%
Planeación	13%	8%	80%
Salud	98%	1%	1%
Seguridad, Convivencia y Justicia.	52%	10%	38%
<b>Total</b>			

Las secretarías con mayor porcentaje positivo de acuerdo a cada uno de sus comentarios fueron la Secretaría de Salud con 98%, seguido de la Secretaría de Educación y Cultura con un 95% mientras que las secretarías como mayor número de comentarios por mejorar son la Secretaría de Hacienda, Secretaría de Movilidad y Tránsito y Secretaría de Inclusión Social y Familia.





De los **7327** comentarios obtenidos; **2117** fueron diligenciadas con comentarios positivos lo que representa un 38%, **543** de los comentarios señalan oportunidad de mejorar con un 6% mientras que **4667** ciudadanos se abstuvieron de realizar algún tipo de comentario lo que representa más de la mitad de los mismos con un 56%.

### CONCLUSIONES.



Nivel de Satisfaccion del ciudadano					
Semestre 2023-01			Semestre 2024-01		
BUENO	REGULAR	POR MEJORAR	BUENO	REGULAR	POR MEJORAR
93%	5%	1%	92%	3%	1%

De manera general se logra analizar el comportamiento de los periodos en los semestres 2023-01 y 2024-01 de los niveles de satisfacción de los ciudadanos teniendo las siguientes conclusiones según la tabla:

**Calificación “Bueno”:** de los ciudadanos encuestados en el período del semestre 2024-01 el 92% de ellos manifestó que su grado de satisfacción era bueno, un punto menos que el mismo período del año 2023 el cual fue del 93%, esta disminución se da básicamente porque no se tomó ni se dio el 100% de las encuestas dentro de la Secretaria de Seguridad la cual apporto solo el 50% de información del periodo.

**Calificación “Regular”:** de los ciudadanos encuestados en el período del semestre 2024-01 el 3% de ellos manifestó que su grado de satisfacción era regular, dos puntos porcentuales menos que el mismo período del año 2023 el cual fue del 5%, esta apreciación se toma positiva en su disminución teniendo en cuenta que el aspecto de apreciación es negativo por parte de los ciudadanos.

**Calificación “Por Mejorar”:** de los ciudadanos encuestados en el período del semestre 2024-01 el 1% de ellos manifestó que su grado de satisfacción estaba por mejorar. El aspecto por mejorar tuvo una calificación similar a la del mismo período del 2023, por tal razón la administración ha mostrado interés en cada una de sus secretarías para que este aspecto sea de un 0%.

<b>Proyectó:</b>	<b>Aprobó:</b>
 <hr/> <p><b>José Alejandro López Ríos</b> Profesional de apoyo.</p>	 <hr/> <p><b>Laura Carmona</b> Subdirectora Atención al Ciudadano.</p>