 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 1 de 13	


INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Período reportado: Noviembre – Diciembre de 2.024

Equipo de Calidad

Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Fecha de elaboración: 16 de diciembre de 2024

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 2 de 13	

Resumen Ejecutivo

Para la medición de la satisfacción ciudadana se facilitó desde el Departamento Administrativo de Planeación Municipal a las dependencias de los procesos misionales de la Alcaldía de San José de Cúcuta, a través de un formulario de Google, y de manera física, una serie de preguntas que conformaron la encuesta.

La mayor participación fue la de la ciudadanía que busca los trámites y servicios de la Oficina de Caracterización Socioeconómica y del Departamento Administrativo de Planeación Municipal a través de la Subdirección de Desarrollo Socioeconómico.

La encuesta de satisfacción ciudadana permitió identificar los trámites y servicios que más solicitan los grupos de valor en las distintas dependencias, como también, conocer la opinión de los usuarios de cada trámite o servicio prestado.


Con esta medición se crea una cultura organizacional de atención al ciudadano y la relevancia de la satisfacción de este.

Introducción

La alcaldía de San José de Cúcuta, conocedora del valor que representa para la entidad comprender las necesidades y expectativas de sus usuarios, diseñó una herramienta para la medición de satisfacción de los trámites y servicios prestados.

Dicha herramienta a través del Departamento Administrativo de Planeación Municipal fue entregada a las dependencias de los procesos misionales con el fin de que la aplicaran a los ciudadanos y grupos de valor a quienes les brindan sus trámites y servicios. La aplicación de la herramienta se realizó durante los meses de noviembre y diciembre de 2024 arrojando resultados que permitieron la elaboración de este informe, y que, a su vez, servirá para la toma de decisiones de la entidad.

El informe tiene como objetivo presentar un análisis de los datos obtenidos y así la administración dirija sus esfuerzos para identificar la forma más efectiva de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 3 de 13	

Metodología

Para evaluar la satisfacción de la comunidad, se diseñó una metodología estructurada basada en la recopilación y análisis de datos cualitativos y cuantitativos. A continuación, se describen las principales etapas del proceso:

Definición de Objetivos: Se establecieron los criterios clave para medir la satisfacción, identificando áreas de interés teniendo en cuenta las dependencias que intervienen directamente con la comunidad.

Diseño del Instrumento de Medición: Se desarrolló una encuesta estructurada con preguntas cerradas y abiertas, utilizando escalas para medir la percepción de la comunidad sobre diferentes aspectos a través de la encuesta **DPE-FO-56 Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadana**

Selección de la Muestra: Se aplicó un muestreo estratificado para garantizar la representatividad de la comunidad. Se consideraron factores como edad, género, ubicación geográfica y nivel socioeconómico.

Recolección de Datos: Se utilizaron diversos canales para la aplicación de la encuesta, incluyendo encuestas presenciales y virtuales **DPE-FO-56 Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadana**, asegurando una alta tasa de participación.


Análisis de Datos: Los datos recopilados fueron procesados mediante herramientas de análisis estadístico y técnicas de minería de texto para identificar tendencias y patrones en las respuestas.

Interpretación de Resultados y Elaboración de Informes: Los hallazgos fueron sintetizados en informes detallados, destacando las fortalezas y áreas de mejora, además de recomendaciones para el desarrollo de estrategias orientadas a incrementar la satisfacción de la comunidad.

Divulgación y Retroalimentación: Se compartieron los resultados con la comunidad y las partes interesadas a través de reuniones, boletines y plataformas digitales, promoviendo el diálogo y la participación ciudadana.

Esta metodología permitió una evaluación integral y objetiva, proporcionando información clave para la toma de decisiones y la implementación de mejoras para la satisfacción de la comunidad.


La información analizada en este documento fue compilada entre el 07 de noviembre y el 15 de diciembre de 2024, con 30 encuestas diligenciadas de manera física y 1.266 encuestas diligenciadas de manera virtual a través del formato **DPE-FO-56 Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadana**, para un total de 1296 encuestas aplicadas en los diferentes procesos de la entidad.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 4 de 13	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA	
Dependencia u oficina	Nro. de Respuestas
Departamento Administrativo de Bienestar Social	1
Departamento Administrativo de Planeación	2
Oficina Asesora Jurídica	3
Oficina Caracterización Socioeconómica	622
Oficina TIC	143
Oficina Control Interno de Gestión	1
Oficina de Pensiones	2
Secretaría de Cultura y Turismo	34
Secretaría de Hacienda	2
Secretaría del Tesoro	2
Secretaría de Educación	3
Secretaría de Posconflicto y Cultura de Paz	1
Secretaría de Prensa y Comunicaciones	2
Secretaría de Tránsito y Transporte	10
Subsecretaría Regulación de Tránsito y Transporte	1
Secretaría de Valorización y Plusvalía	27
Secretaría de Vivienda	48
Secretaría de Salud	1
Subsecretaría de Salud Pública	1
Secretaría de Desarrollo Social	25
Secretaría General	27
Subdirección de Desarrollo Socioeconómico (DAPM)	286
Secretaría de Infraestructura	4
Secretaría de Seguridad Ciudadana	8
Subsecretaría Productividad y Competitividad	27
Secretaría de Gobierno	13
TOTAL	1296

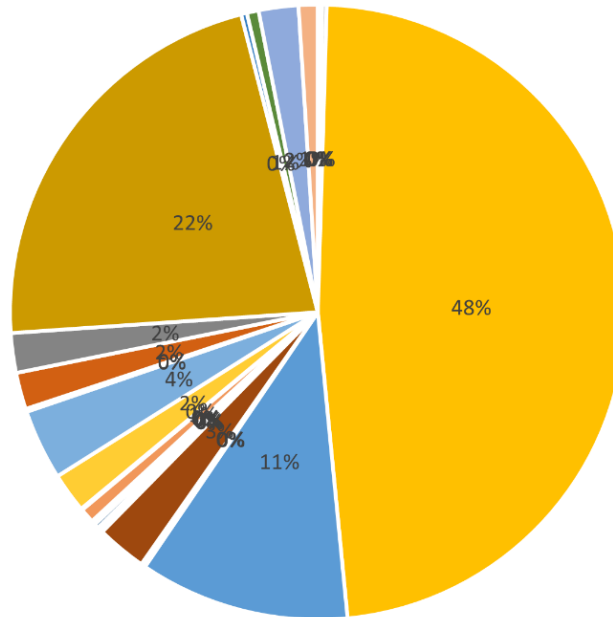
Resultados

Pregunta 1. Dependencia u oficina que le brindó atención.


 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 5 de 13	

Dependencia u oficina que le brindó la atención:

1,296 respuestas




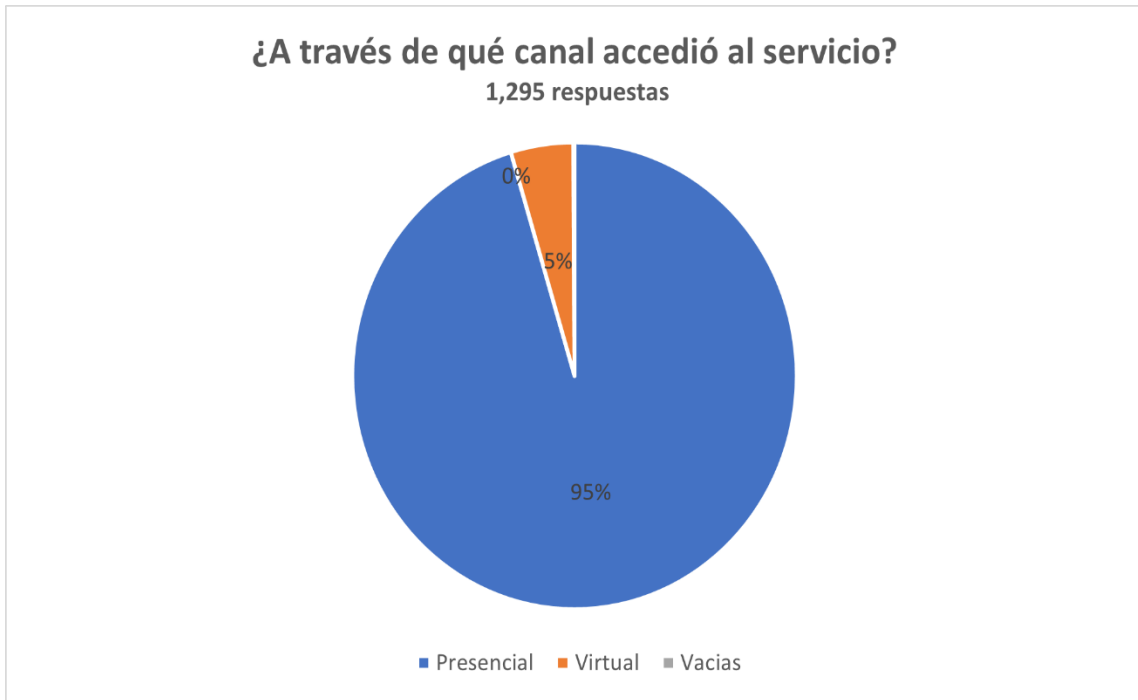
- Departamento Administrativo de Bienestar Social
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina TIC
- Oficina de Pensiones
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Prensa y Comunicaciones
- Subsecretaría Regulación de Tránsito y Transporte
- Secretaría de Vivienda
- Subsecretaría de Salud Pública
- Secretaría General
- Secretaría de Infraestructura
- Subsecretaría Productividad y Competitividad
- Departamento Administrativo de Planeación
- Oficina Caracterización Socioeconómica
- Oficina Control Interno de Gestión
- Secretaría de Cultura y Turismo
- Secretaría del Tesoro
- Secretaría de Posconflicto y Cultura de Paz
- Secretaría de Tránsito y Transporte
- Secretaría de Valorización y Plusvalía
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Desarrollo Social
- Subdirección de Desarrollo Socioeconómico (DAPM)
- Secretaría de Seguridad Ciudadana
- Secretaría de Gobierno


 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 6 de 13	

Pregunta 2. ¿A través de qué canal accedió al servicio?

Dependencia u oficina	Respuesta (Presencial)	Respuesta (Virtual)	Sin Respuesta (Vacías)
Departamento Administrativo de Bienestar Social	0	1	0
Departamento Administrativo de Planeación	1	1	0
Oficina Asesora Jurídica	1	2	0
Oficina Caracterización Socioeconómica	619	3	0
Oficina TIC	137	6	0
Oficina Control Interno de Gestión	1	0	0
Oficina de Pensiones	0	2	0
Secretaría de Cultura y Turismo	21	13	0
Secretaría de Hacienda	1	1	0
Secretaría del Tesoro	0	2	0
Secretaría de Educación	2	1	0
Secretaría de Posconflicto y Cultura de Paz	1	0	0
Secretaría de Prensa y Comunicaciones	2	0	0
Secretaría de Tránsito y Transporte	8	2	0
Subsecretaría Regulación de Tránsito y Transporte	1	0	0
Secretaría de Valorización y Plusvalía	27	0	0
Secretaría de Vivienda	48	0	0
Secretaría de Salud	0	1	0
Subsecretaría de Salud Pública	1	0	0
Secretaría de Desarrollo Social	16	9	0
Secretaría General	23	3	1
Subdirección de Desarrollo Socioeconómico (DAPM)	284	2	0
Secretaría de Infraestructura	0	4	0
Secretaría de Seguridad Ciudadana	4	4	0
Subsecretaría Productividad y Competitividad	25	2	0
Secretaría de Gobierno	13	0	0
TOTAL	1,236	59	1
TOTAL RESPUESTAS	1,295		


 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 7 de 13	



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 8 de 13	

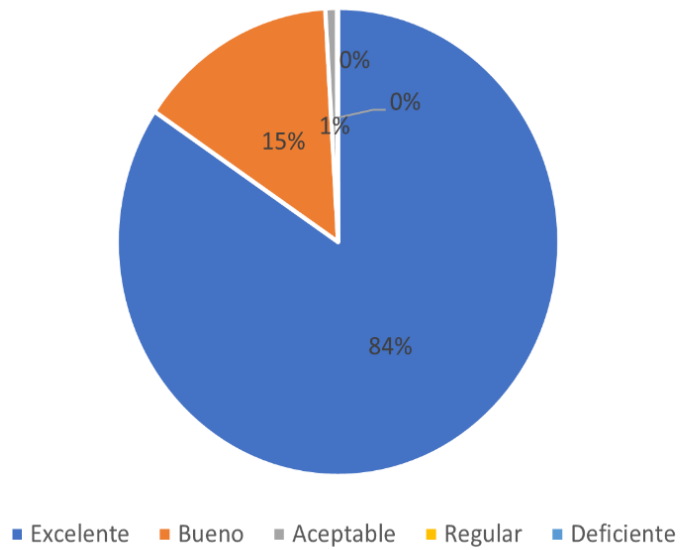
Pregunta 3. ¿Cómo evalúa la calidad de la atención que recibió durante el trámite o servicio?


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA					
Dependencia u oficina	Nro. de respuestas (Calidad de la atención)				
	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Deficiente
Departamento Administrativo de Bienestar Social	1	0	0	0	0
Departamento Administrativo de Planeación	2	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	3	0	0	0	0
Oficina Caracterización Socioeconómica	526	96	0	0	0
Oficina TIC	109	30	4	0	0
Oficina Control Interno de Gestión	1	0	0	0	0
Oficina de Pensiones	1	1	0	0	0
Secretaría de Cultura y Turismo	27	6	1	0	0
Secretaría de Hacienda	1	0	0	0	1
Secretaría del Tesoro	0	0	2	0	0
Secretaría de Educación	1	2	0	0	0
Secretaría de Posconflicto y Cultura de Paz	1	0	0	0	0
Secretaría de Prensa y Comunicaciones	0	2	0	0	0
Secretaría de Tránsito y Transporte	7	3	0	0	0
Subsecretaría Regulación de Tránsito y Transporte	1	0	0	0	0
Secretaría de Valorización y Plusvalía	27	0	0	0	0
Secretaría de Vivienda	46	2	0	0	0
Secretaría de Salud	0	0	1	0	0
Subsecretaría de Salud Pública	1	0	0	0	0
Secretaría de Desarrollo Social	19	6	0	0	0
Secretaría General	18	8	1	0	0
Subdirección de Desarrollo Socioeconómico (DAPM)	258	28	0	0	0
Secretaría de Infraestructura	4	0	0	0	0
Secretaría de Seguridad Ciudadana	6	0	2	0	0
Subsecretaría Productividad y Competitividad	24	3	0	0	0
Secretaría de Gobierno	10	3	0	0	0
	1,094	190	11	0	1
TOTAL RESPUESTAS	1,296				

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 9 de 13	

¿Cómo evalúa la calidad de la atención que recibió durante el trámite o servicio?


1,296 respuestas

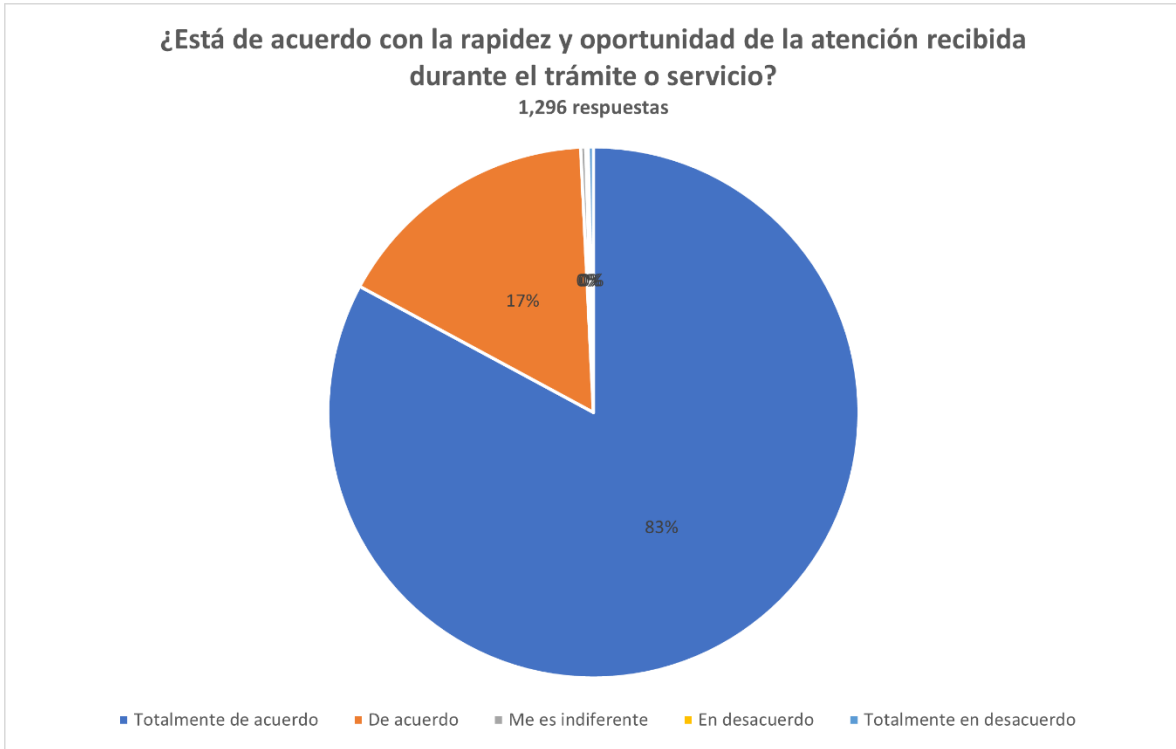


 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 10 de 13	

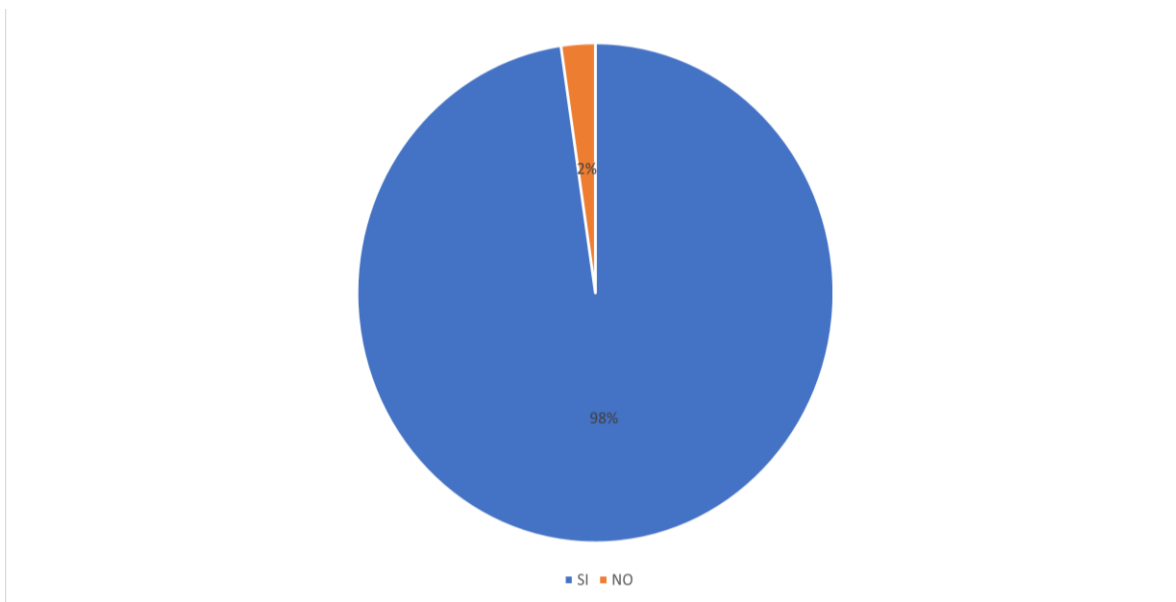
Pregunta 4. ¿Está de acuerdo con la rapidez y oportunidad de la atención recibida durante el trámite o servicio?


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA					
Dependencia u oficina	Nro. de respuestas rapidez y oportunidad de la atención				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Me es indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Departamento Administrativo de Bienestar Social	1	0	0	0	0
Departamento Administrativo de Planeación	2	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	3	0	0	0	0
Oficina Caracterización Socioeconómica	530	90	2	0	0
Oficina TIC	102	41	0	0	0
Oficina Control Interno de Gestión	1	0	0	0	0
Oficina de Pensiones	2	0	0	0	0
Secretaría de Cultura y Turismo	22	10	0	2	0
Secretaría de Hacienda	1	0	0	0	1
Secretaría del Tesoro	0	0	0	0	2
Secretaría de Educación	1	2	0	0	0
Secretaría de Posconflicto y Cultura de Paz	1	0	0	0	0
Secretaría de Prensa y Comunicaciones	1	1	0	0	0
Secretaría de Tránsito y Transporte	6	4	0	0	0
Subsecretaría Regulación de Tránsito y Transporte	0	1	0	0	0
Secretaría de Valorización y Plusvalía	24	3	0	0	0
Secretaría de Vivienda	47	1	0	0	0
Secretaría de Salud	0	0	1	0	0
Subsecretaría de Salud Pública	1	0	0	0	0
Secretaría de Desarrollo Social	18	7	0	0	0
Secretaría General	16	11	0	0	0
Subdirección de Desarrollo Socioeconómico (DAPM)	252	33	0	0	1
Secretaría de Infraestructura	4	0	0	0	0
Secretaría de Seguridad Ciudadana	6	1	1	0	0
Subsecretaría Productividad y Competitividad	24	3	0	0	0
Secretaría de Gobierno	9	4	0	0	0
	1.074	212	4	2	4
TOTAL RESPUESTAS	1.296				

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 11 de 13	



Pregunta 5. Cuando realizó su solicitud a través de los canales de atención de la Alcaldía, ¿considera que el personal que le atendió es amable, está debidamente capacitado y demuestra disposición para brindarle la asistencia necesaria?



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 12 de 13	

Análisis cuantitativo

La Oficina de Caracterización Socioeconómica recibió 622 respuestas acerca de la encuesta de satisfacción ciudadana aplicada a los ciudadanos, este resultado representa el 48% de atención en trámites y servicios prestados con relación al 100% de los encuestados. Esta oficina se destaca por la mayor recepción de respuestas de los diferentes grupos de valor.

La Subdirección de Desarrollo Socioeconómico obtuvo 286 respuestas que representa el 22% con relación al 100% de los encuestados.

Análisis cualitativo

Los participantes de la encuesta de satisfacción ciudadana establecieron algunas sugerencias:

- Más ventanillas disponibles en la Alcaldía de San José de Cúcuta.
- Que la radicación de la documentación sea más rápida y efectiva.
- Aumentar la publicidad para saber lo que está realizando la Alcaldía.
- Más puntos de atención del Sisbén.
- Más brigadas para la comunidad.

Algunos comentarios de los participantes:


- “Me gusto la atención brindada, seguir trabajando como lo están haciendo”.
- “Estoy satisfecha con el servicio que me ofrecieron”.

Análisis y discusión

Se requiere de personal para la aplicación de las encuestas físicas en los barrios, con el fin de agilizar el diligenciamiento de esta y ampliar la cobertura llegando a más personas.

Conclusiones

El porcentaje de satisfacción de los ciudadanos que utilizan los trámites y servicios de la Alcaldía de Cúcuta es alto, con un valor de 88,33%.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 42	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Formato Informe de Satisfacción de la Comunidad	Página 13 de 13	

Recomendaciones

Para realizar una medición más precisa sobre la satisfacción de la comunidad, se hace necesario que la totalidad de los procesos misionales, cuya responsabilidad es reportar esta información, lo hagan de manera oportuna, puesto que la carencia de datos dificulta el análisis de este.

Se recomienda socializar una vez más a los líderes de los procesos, el DPE-PR-16 Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de la Comunidad, ya que deben conocer y comprender claramente las políticas de operación del mismo.

Anexos

La información obtenida en la aplicación de la encuesta se encuentra en el siguiente enlace:

<https://drive.google.com/drive/folders/1JrkudQozZLMwqIcT-IBxWnZgd74xS4cF?usp=sharing>