

Informe de Resultados – Encuestas de Satisfacción Ciudadana

Objetivo general

Evaluar la percepción y satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Carepa, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios públicos.

Objetivos específicos

- Analizar los resultados obtenidos en cada dependencia encuestada.
- Detectar aspectos que los usuarios consideran deben fortalecerse para mejorar la calidad del servicio.
- Proponer recomendaciones basadas en las observaciones y comentarios de los ciudadanos.

Alcance

Las encuestas fueron aplicadas a usuarios que asistieron a las distintas dependencias de la Alcaldía Municipal de Carepa, entre el **23 de septiembre y el 21 de octubre de 2025**. El trabajo comprendió la aplicación, tabulación, análisis y presentación de resultados generales y específicos por dependencia.

En total se aplicaron **68 encuestas** distribuidas entre siete dependencias:

Secretaría General (9), Secretaría de Tránsito (10), Secretaría de Planeación (10), Secretaría de Salud (10), Sisbén (11), Secretaría de Hacienda (10) y Comisaría (8).

Desarrollo del trabajo

La encuesta fue de tipo estructurada, con preguntas cerradas y una abierta para comentarios. Se evaluaron los siguientes puntos:

1. Calidad de la atención recibida.
2. Amabilidad y respeto del personal.
3. Tiempo de espera.
4. Claridad en la información brindada.
5. Resolución de solicitudes.
6. Condiciones del espacio físico.
7. Conocimiento del personal sobre los trámites.
8. Disposición a recomendar el servicio recibido.

Los resultados fueron en su mayoría positivos, destacando la amabilidad del personal, el buen trato y la disposición para resolver inquietudes. Sin embargo, se presentaron observaciones y sugerencias que servirán para fortalecer la atención ciudadana.

Informe sobre la Aplicación de Encuestas de Satisfacción Ciudadana en la Alcaldía de Carepa

El presente informe tiene como propósito exponer el proceso de aplicación y los principales resultados observados durante la implementación de las encuestas de satisfacción ciudadana en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Carepa. Este instrumento fue diseñado con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios



ofrecidos por la administración municipal, así como identificar posibles oportunidades de mejora en los procesos de atención al público.

La encuesta aplicada fue tipo estructurada y contenía preguntas cerradas y abiertas, lo cual permitió obtener tanto información cuantitativa como cualitativa. Las preguntas evaluaban aspectos fundamentales como la frecuencia de visita a la dependencia, la calidad de la atención recibida, la amabilidad y respeto por parte del personal, el tiempo de espera, la claridad de la información brindada, la resolución de la solicitud, las condiciones del espacio físico, el nivel de conocimiento de los funcionarios y, finalmente, la disposición de los ciudadanos a recomendar los servicios de la dependencia.

El instrumento se aplicó de manera presencial a los usuarios que acudían a las distintas oficinas, garantizando que la información recolectada fuera representativa y reflejara la experiencia real de atención en cada dependencia. Durante el desarrollo de la actividad, se observó que la mayoría de los ciudadanos valoraron positivamente la amabilidad del personal y la disposición para atender sus requerimientos. No obstante, algunos manifestaron inconformidades relacionadas con los tiempos de espera y la falta de señalización en ciertas áreas de atención al público.

Los resultados preliminares reflejan que, aunque existe una percepción favorable hacia el servicio ofrecido por las dependencias municipales, todavía hay aspectos que pueden fortalecerse. Por ejemplo, la necesidad de mejorar la comunicación entre dependencias, agilizar los procesos de respuesta a las solicitudes y optimizar las condiciones físicas de los espacios donde se atiende al ciudadano. De igual forma, algunos usuarios sugirieron que se implementen canales digitales o buzones virtuales para facilitar el acceso a la información y reducir la presencialidad en trámites sencillos.

Para concluir, la aplicación de esta encuesta permitió recopilar información valiosa que servirá como insumo para la toma de decisiones administrativas orientadas al mejoramiento continuo del servicio público. También permitió evidenciar el compromiso de las dependencias con la transparencia, la rendición de cuentas y la atención eficaz al ciudadano, elementos que fortalecen la confianza en la gestión municipal.

Finalmente, se recomienda consolidar un informe estadístico con los resultados globales y por dependencia, de modo que se pueda establecer un plan de mejora institucional enfocado en fortalecer la calidad de la atención y la satisfacción ciudadana. La realización periódica de este tipo de ejercicios contribuirá al fortalecimiento de la cultura del servicio público y al cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia en la administración municipal.

Resultados por dependencia

Secretaría General

- **Encuestas aplicadas:** 9
- **Positivas:** 8
- **Negativas:** 1
- **Comentario negativo:** Un usuario manifestó inconformidad por la falta de respuesta oportuna a las PQRS externas y la demora en ciertos procesos administrativos.
- **Recomendación:** Fortalecer los tiempos de respuesta y mejorar la comunicación entre dependencias para evitar traslados innecesarios.
- **Felicitación:** Se destaca la buena disposición y amabilidad del personal del archivo.



- **Encuestas aplicadas:** 10
- **Positivas:** 10
- **Negativas:** 0
- **Observación:** Los usuarios se mostraron satisfechos con la atención ágil y la orientación brindada.
- **Felicitación:** Se resalta la organización y la rapidez en la atención de los trámites vehiculares.

Secretaría de Planeación

- **Encuestas aplicadas:** 10
- **Positivas:** 7
- **Negativas:** 3
- **Comentarios negativos:**
 1. Falta de silletería suficiente en la sala de espera.
 2. Incomodidad para personas de la tercera edad por ausencia de asientos adecuados.
 3. El espacio físico es reducido, lo que genera incomodidad al público.
- **Recomendaciones:**
 - Dotar el área de atención con más sillas.
 - Priorizar asientos para adultos mayores y personas con discapacidad.
 - Evaluar una redistribución o ampliación del espacio.
- **Felicitación:** Los usuarios resaltaron la buena disposición del personal técnico para atender sus solicitudes.

Secretaría de Salud

- **Encuestas aplicadas:** 10
- **Positivas:** 9
- **Negativas:** 1
- **Comentario negativo:** Un ciudadano sugirió mejorar la atención de algunos funcionarios para mantener una atención más empática.
- **Recomendación:** Realizar capacitaciones en atención al usuario y trato humanizado.
- **Felicitación:** Se reconoció la agilidad en los procesos y la orientación clara al público.

Sisbén

- **Encuestas aplicadas:** 11
- **Positivas:** 11
- **Negativas:** 0
- **Observación:** Todos los encuestados expresaron satisfacción con la atención y rapidez en el servicio.
- **Felicitación:** Se destaca la eficiencia en la atención y el manejo adecuado de la información al ciudadano.

Secretaría de Hacienda

- **Encuestas aplicadas:** 10
- **Positivas:** 9
- **Negativas:** 1

- **Comentario negativo:** Un usuario mencionó que las respuestas podrían ser más claras para facilitar la comprensión.
- **Recomendación:** Utilizar un lenguaje más sencillo y comprensible en la atención.
- **Felicitación:** Se valoró la rapidez en la expedición de recibos y la atención amable del personal.

Comisaría de Familia

- **Encuestas aplicadas:** 8
- **Positivas:** 8
- **Negativas:** 0
- **Observación:** Todos los encuestados mostraron satisfacción por la orientación y acompañamiento brindado.
- **Felicitación:** Se destaca la sensibilidad y el trato respetuoso hacia las personas en situaciones delicadas.




Porcentaje de satisfacción general:
 91% positiva – 9% negativa.

Total de encuestas: 68

Positivas: 62

Negativas: 6

Observaciones generales

Durante el proceso de aplicación de encuestas, la reacción del público fue positiva. La mayoría de los ciudadanos demostraron interés por participar, destacando la importancia de ser escuchados. Las pocas observaciones negativas fueron dadas con respeto y con el propósito de mejorar los servicios, lo que refleja un compromiso ciudadano con el desarrollo institucional.



1. Mejorar los tiempos de respuesta a PQRS en algunas de las dependencias.
2. Optimizar los espacios físicos, especialmente en Planeación.
3. Fortalecer las capacitaciones en atención al ciudadano y comunicación asertiva.
4. Continuar aplicando este tipo de encuestas de manera semestral.
5. Implementar buzones digitales para facilitar la recepción de sugerencias.

Conclusión

La aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Carepa permitió conocer de manera directa la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados. Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción general, lo que evidencia el compromiso de los funcionarios públicos con la atención al ciudadano. No obstante, se identificaron aspectos específicos que pueden mejorarse, especialmente en infraestructura, tiempos de respuesta y claridad comunicativa.

Este proceso representa un paso importante hacia la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza entre la administración y la comunidad carepense.

Anis Barrera Pérez
Gerente de Control Interno