

Medición de la

# Satisfacción Cliente Externo

IV Trimestre de 2023

**SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
1.1 Procesos y Subprocesos que tienen contacto con el cliente externo .....	5
2. ANÁLISIS DE DATOS.....	6
2.1 Ficha Técnica .....	6
2.2 Análisis de las Encuestas .....	7
2.2.1 Pregunta 1. ¿Cuál es el canal de atención de la Gobernación de Boyacá que más utiliza para trámites y servicios? .....	7
2.2.2 Pregunta 2. ¿Los canales de interacción de la Gobernación de Boyacá, cuentan con la información necesaria para acceder al servicio? .....	8
2.2.3 Pregunta 3. "Califique la experiencia con el uso del servicio:" .....	9
2.2.4 Pregunta 4. ¿Considera que existen aspectos por mejorar en la Gobernación de Boyacá?: .....	11
3. ASPECTOS POR MEJORAR EN LA GOBERNACIÓN DE BOYACÁ SEGÚN LOS CLIENTE EXTERNOS .....	13
4. ANÁLISIS GENERAL DEL RESULTADO DE LAS ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	15
4.1 Satisfacción General del Cliente Externo Cuarto Trimestre de 2023.....	15
5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE LOS SUBPROCESOS INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN POR LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA.....	16
5.1 Encuesta para la medición de la satisfacción de los usuarios de las obras ejecutadas por la Gobernación de Boyacá (CÓDIGO: M-FT-CI-F-025) (Ver Anexo 2) .....	16
5.2 Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente del laboratorio departamental de Salud Pública (CÓDIGO: M-FT-CI-F-026) (Ver Anexo 3). .....	16
CONCLUSIONES .....	17
RECOMENDACIONES.....	17

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Canal de atención.....	7
Figura 2. Canales de Interacción.....	8
Figura 3. Experiencia uso del servicio.....	9
Figura 4. Aspectos por mejorar.....	11
Figura 5. Porcentaje de respuestas SI, aspectos por mejorar.....	12
Figura 6. Satisfacción general cuarto trimestre 2023.....	15
Figura 7. Satisfacción del cliente laboratorio departamental de salud pública.....	16

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Procesos y subprocesos Gobernación de Boyacá.....	5
Tabla 2. Consolidado Canal de Atención.....	7
Tabla 3. Consolidado Información para acceder al servicio.....	8
Tabla 4. Consolidado Uso del Servicio.....	10
Tabla 5. Consolidado de aspectos por mejorar.....	11
Tabla 6. Consolidado de aspectos por mejorar.....	13

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente Externo.....	19
Anexo 2. Encuesta para la Medición de la Satisfacción de los Usuarios de las Obras Ejecutadas por la Gobernación de Boyacá.....	20
Anexo 3. Encuesta de Satisfacción del Cliente del Laboratorio Departamental de Salud Pública.....	21

## 1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Boyacá, consciente de la importancia que representa para la entidad, identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción frente a los distintos trámites y servicios que presta la institución.

Por lo anterior, el presente informe tiene como objetivo analizar los datos obtenidos de los procesos y subprocesos que presentaron informe de satisfacción, y que de una o de otra manera, interactúan de forma directa con el cliente externo; dichos resultados fueron obtenidos mediante la aplicación de las encuestas físicas y virtuales a los diferentes usuarios que se acercan a las instalaciones para realizar un trámite y/o solicitar un servicio.

La información analizada en este documento, permite medir aspectos fundamentales que comprometen la calidad de los servicios de la Gobernación de Boyacá; esta información fue compilada durante el cuarto trimestre del año 2023, comprendiendo los meses de octubre, noviembre y diciembre.

## 1.1 Procesos y Subprocesos que tienen contacto con el cliente externo

Tabla 1. Procesos y subprocesos Gobernación de Boyacá

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESO
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	Planeación del Desarrollo
		Ordenamiento Geográfico y Territorial
	Direccionamiento Organizacional	Gestión del Talento Humano
	Comunicaciones	Comunicación Pública y medios
MISIONALES	Promoción del Desarrollo Departamental	Infraestructura para el Desarrollo
		Gestión de la Apropiación TIC
		Recaudo y fiscalización
	Gestión Integral de Salud	Gestión Estratégica del Sector Salud
		Gestión de la Promoción y Prevención
		Aseguramiento en Salud
		Gestión para la prestación del servicio de salud
		Gestión por Laboratorio de Salud Pública
	Gestión en Educación	Gestión Estratégica del Sector Educación
		Gestión de la Cobertura Del Servicio Educativo
		Gestión Financiera, Administrativa y del Talento Humano
		Gestión del Control, Inspección y Vigilancia
		Gestión de la calidad del Servicio Educativo
	Desarrollo Económico	Gestión del Desarrollo Agropecuario
		Gestión Turística
		Gestión Minero Energética
		Desarrollo Empresarial
	Desarrollo Social	Administración y Gestión de la Cultura y Patrimonio
		Gobierno, Democracia y Participación Ciudadana
		Gestión de Grupos Poblacionales
	Fortalecimiento Territorial	Gestión integral del Riesgo, Desastres y Emergencias
	Gestión Ambiental	Administración y gestión de Recursos Naturales y biodiversidad
		Recurso Hídrico y Saneamiento Básico
APOYO	Gestión de Recursos Financieros	Gestión Financiera
		Gestión de Pasivos Pensionales
	Gestión Administrativa	Gestión Documental
		Direccionamiento Jurídico
		Gestión de Tecnologías de la Información

Fuente: Información del mapa de procesos de la Gobernación de Boyacá

## 2. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los resultados se lleva a cabo mediante la consolidación de los informes que reportaron 18 de 20 procesos y/o subprocesos de la Gobernación de Boyacá, a quienes les aplica el procedimiento M-FT-CI-P-005, debido al contacto directo con el usuario o cliente externo. A este informe se adicionan las encuestas virtuales que se descargan de la página Web de la Gobernación de Boyacá, en el Link (<http://190.90.95.148:88/encuestasatisfaccion3.0/index.php>), con el fin de complementar el informe general y tomar las observaciones de los usuarios.

Para el análisis de la **Satisfacción General** y por proceso, se suman los porcentajes de las calificaciones Excelente y Bueno de la pregunta número 3. “Califique la experiencia con el uso del servicio” de la encuesta de Medición de la Satisfacción del cliente Externo.

### 2.1 Ficha Técnica



**Encuestas Físicas**  
**787**



**Encuestas Virtuales**  
**335**

---

---

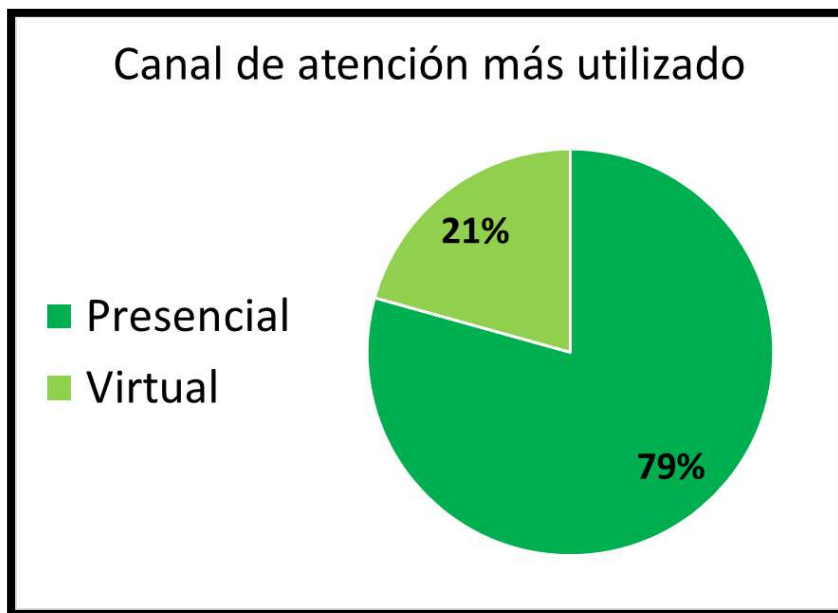
**TOTAL, DE ENCUESTAS: 1122**

## 2.2 Análisis de las Encuestas

A continuación, se observa la tabulación y análisis de la información por cada una de las preguntas de la encuesta, tanto de las encuestas aplicadas de manera física como virtual (Ver Anexo 1).

### 2.2.1 Pregunta 1. ¿Cuál es el canal de atención de la Gobernación de Boyacá que más utiliza para trámites y servicios?

Figura 1. Canal de atención



Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

Tabla 2. Consolidado Canal de Atención

CONSOLIDADO POR PROCESO Y/O SUBPROCESO CUARTO TRIMESTRE 2023 - Pregunta 1. ¿Cuál es el canal de atención de la Gobernación de Boyacá que más utiliza para trámites y servicios?					
Proceso o Subproceso	PRESENCIAL		VIRTUAL		Total
	Nro.	%	Nro.	%	
Planeación del Desarrollo	9	100%	0	0%	9
Ordenamiento Geográfico y Territorial	16	100%	0	0%	16
Comunicación Pública y medios	22	85%	4	15%	26
Gestión Documental	6	86%	1	14%	7
Gestión de la Apropiación TIC	145	91%	15	9%	160
Gestión Integral del Riesgo, desastres y emergencias	10	83%	2	17%	12
Recaudo y fiscalización	54	100%	0	0%	54
Gestión Integral en Salud	104	88%	14	12%	118
Gestión en Educación					
Gestión del Desarrollo Agropecuario	46	90%	5	10%	51
Gestión Turística	85	100%	0	0%	85



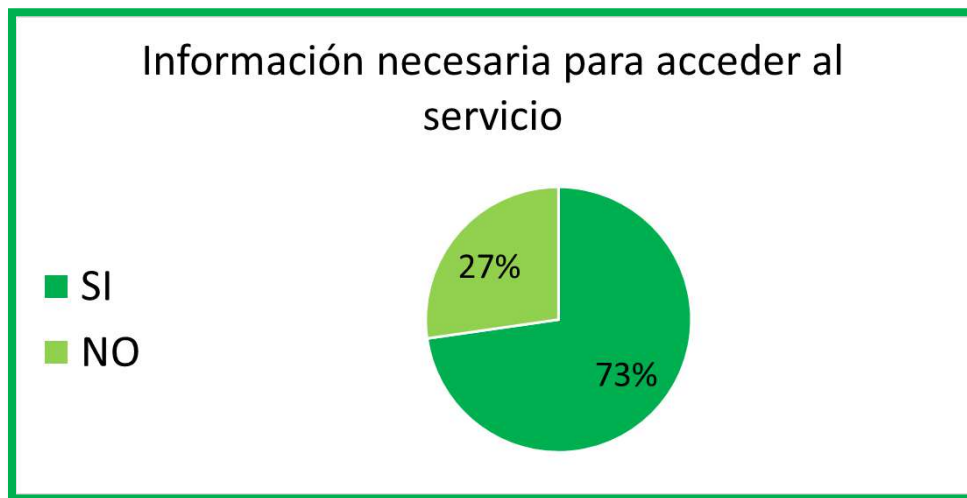
Desarrollo Empresarial					
Administración y Gestión de la Cultura y Patrimonio	152	55%	125	45%	<b>277</b>
Gobierno, Democracia y Participación Ciudadana	127	84%	25	16%	<b>152</b>
Gestión de Grupos Poblacionales	42	93%	3	7%	<b>45</b>
Gestión de Pasivos Pensionales	15	100%		0%	<b>15</b>
Direccionamiento Jurídico	5	100%	0	0%	<b>5</b>
Gestión minero Energética	4	100%	0	0%	<b>4</b>
Gestión Ambiental	48	56%	38	44%	<b>86</b>
<b>Total</b>	<b>890</b>		<b>232</b>		<b>1122</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>79%</b>			<b>21%</b>	

Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

El canal **PRESENCIAL** como es la tendencia es el de mayor preferencia por parte de los ciudadanos para realizar sus trámites y servicios. Para éste trimestre fue del 79%, es por esto que se debe seguir fortaleciendo este canal ya que es el de mayor preferencia de los ciudadanos, pero sin dejar a un lado la virtualidad que es una forma entre varias de agilizar tiempos y costos para nuestros usuarios.

### 2.2.2 Pregunta 2. ¿Los canales de interacción de la Gobernación de Boyacá, cuentan con la información necesaria para acceder al servicio?

Figura 2. Canales de Interacción



Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

Tabla 3. Consolidado Información para acceder al servicio

CONSOLIDADO POR PROCESO Y/O SUBPROCESO CUARTO TRIMESTRE 2023 - Pregunta 2. ¿Los canales de interacción de la Gobernación de Boyacá, cuentan con la información necesaria para acceder al servicio?					
Proceso o Subproceso	SI		NO		Total
	Nro.	%	Nro.	%	
Planeación del Desarrollo	9	100%	0	0%	<b>9</b>
Ordenamiento Geográfico y Territorial	16	100%	0	0%	<b>16</b>
Comunicación Pública y medios	26	100%	0	0%	<b>26</b>
Gestión de la Apropiación TIC	152	95%	8	5%	<b>160</b>



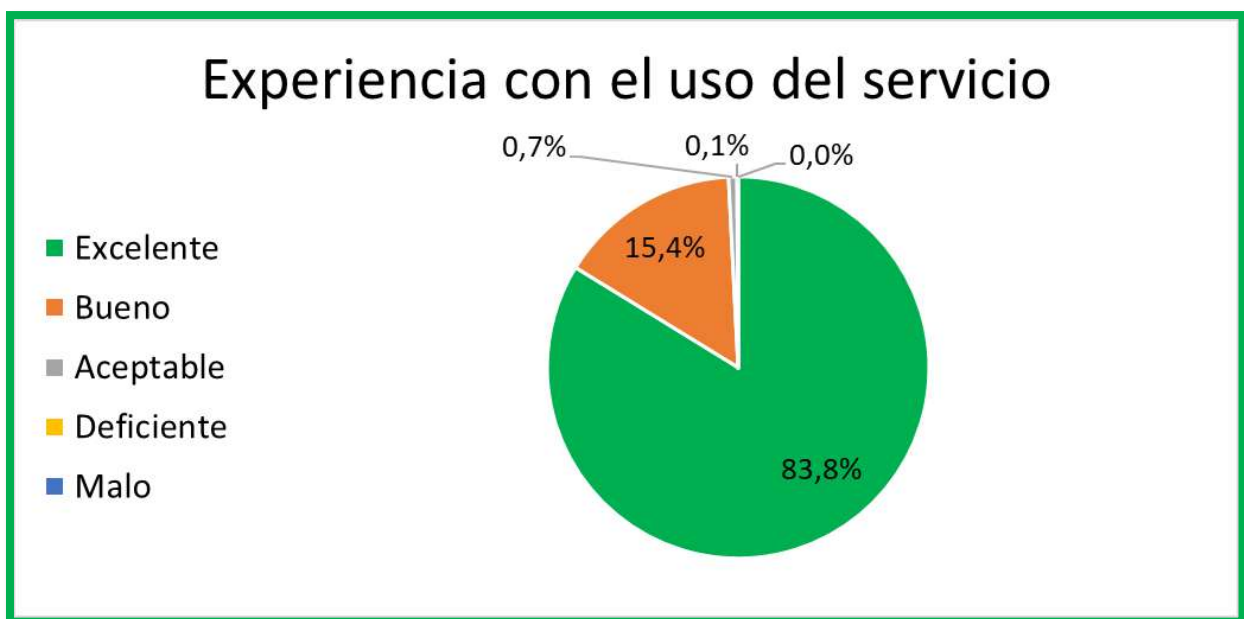
Recaudo y fiscalización	54	100%	0	0%	<b>54</b>
Gestión Integral en Salud	115	97%	3	3%	<b>118</b>
Gestión en Educación					
Gestión del Desarrollo Agropecuario	50	98%	1	2%	<b>51</b>
Gestión Turística	85	100%	0	0%	<b>85</b>
Gestión Minero Energética	4	100%	0	0%	<b>4</b>
Desarrollo Empresarial					
Administración y Gestión de la Cultura y Patrimonio	0	0%	277	100%	<b>277</b>
Gobierno, Democracia y Participación Ciudadana	146	96%	6	4%	<b>152</b>
Gestión integral del Riesgo, desastres y emergencias	12	100%	0	0%	<b>12</b>
Gestión de Grupos Poblacionales	45	100%	0	0%	<b>45</b>
Direccionamiento Jurídico	5	100%	0	0%	<b>5</b>
Gestión Ambiental	78	91%	8	9%	<b>86</b>
Gestión de Pasivos Pensionales	14	93%	1	7%	<b>15</b>
Gestión Documental	5	71%	2	29%	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>816</b>		<b>306</b>		<b>1122</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>73%</b>			<b>27%</b>	

Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

El 73% de los ciudadanos que respondieron la encuesta, considera que es suficiente la información que tiene la Gobernación de Boyacá para acceder a sus trámites y servicios, por lo cual se recomienda siempre permanezca actualizada la información para mantener estos porcentajes positivos.

### 2.2.3 Pregunta 3. "Califique la experiencia con el uso del servicio:"

Figura 3. Experiencia uso del servicio



Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

Tabla 4. Consolidado Uso del Servicio

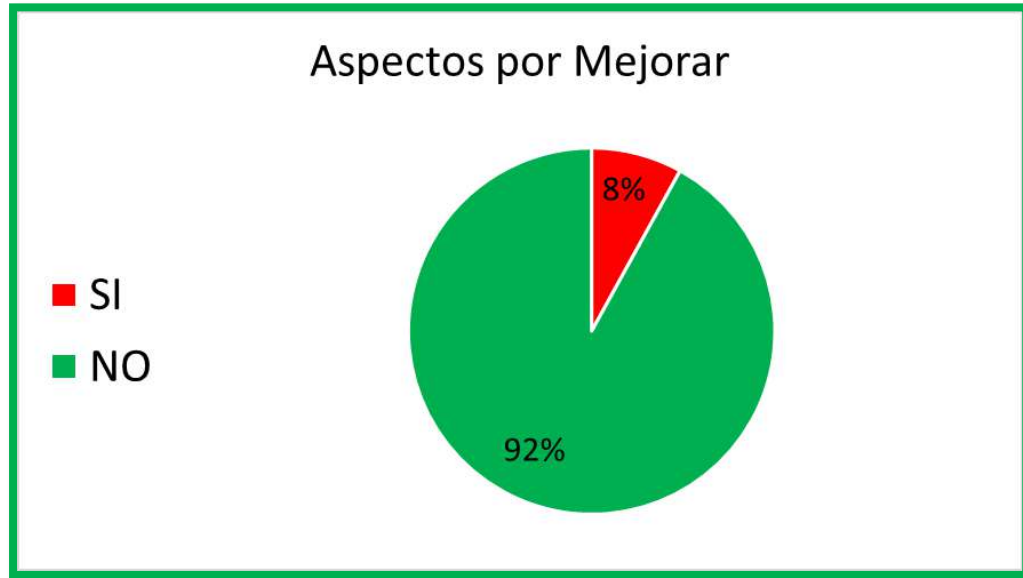
<b>CONSOLIDADO POR PROCESO Y/O SUBPROCESO CUARTO TRIMESTRE 2023 - 3"Califique la experiencia con el uso del servicio:"</b>						
<b>Proceso o Subproceso</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Malo</b>	<b>Total</b>
Planeación del Desarrollo	7	2				9
Ordenamiento Geográfico y Territorial	14	2				16
Comunicación Pública y medios	15	11				26
Gestión de la Apropiación TIC	134	22	3	1		160
Recaudo y fiscalización	34	18	2			54
Gestión Integral en Salud	94	24				118
Gestión en Educación						0
Gestión del Desarrollo Agropecuario	15	34	2			51
Gestión Turística	85					85
Gestión Minero Energética	3	1				4
Desarrollo Empresarial						0
Gestión integral del Riesgo, desastres y emergencias	11	1				12
Administración y Gestión de la Cultura y Patrimonio	277					277
Gobierno, Democracia y Participación Ciudadana	110	41	1			152
Gestión de Grupos Poblacionales	36	9				45
Direccionamiento Jurídico	4	1				5
Gestión Ambiental	81	5				86
Gestión de Pasivos Pensionales	14	1				15
Gestión Documental	6	1				7
<b>Total</b>	<b>940</b>	<b>173</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1122</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>83,8%</b>	<b>15,4%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,0%</b>	

Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

El 99,2% de los ciudadanos respondió que la experiencia con el uso del servicio al que accedieron fue entre excelente y bueno, y tan solo el 0,8% respondieron entre aceptable, deficiente y malo. Se recomienda a los procesos y subprocesos revisar y tomar acciones de mejora para reducir los niveles de insatisfacción.

## 2.2.4 Pregunta 4. ¿Considera que existen aspectos por mejorar en la Gobernación de Boyacá?:

Figura 4. Aspectos por mejorar



Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

Tabla 5. Consolidado Aspectos por mejorar

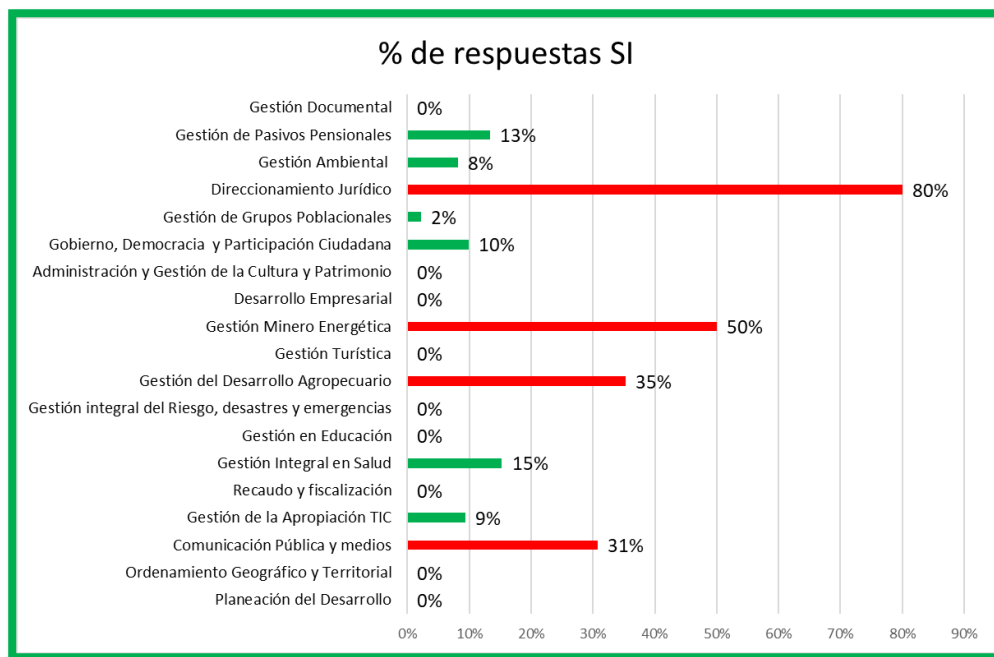
CONSOLIDADO POR PROCESO Y/O SUBPROCESO CUARTO TRIMESTRE 2023 - Pregunta 4. ¿Considera que existen aspectos por mejorar en la Gobernación de Boyacá?					
Proceso o Subproceso	SI		NO		Total
	Nro.	%	Nro.	%	
Planeación del Desarrollo	0	0%	9	100%	9
Ordenamiento Geográfico y Territorial	0	0%	16	100%	16
Comunicación Pública y medios	8	31%	18	69%	26
Gestión de la Apropiación TIC	15	9%	145	91%	160
Recaudo y fiscalización	0	0%	54	100%	54
Gestión Integral en Salud	18	15%	100	85%	118
Gestión en Educación					
Gestión integral del Riesgo, desastres y emergencias	0	0%	12	100%	12
Gestión del Desarrollo Agropecuario	18	35%	33	65%	51
Gestión Turística	0	0%	85	100%	85
Gestión Minero Energética	2	50%	2	50%	4
Desarrollo Empresarial					
Administración y Gestión de la Cultura y Patrimonio	0	0%	277	100%	277
Gobierno, Democracia y Participación Ciudadana	15	10%	137	90%	152
Gestión de Grupos Poblacionales	1	2%	44	98%	45
Direccionamiento Jurídico	4	80%	1	20%	5
Gestión Ambiental	7	8%	79	92%	86

Gestión de Pasivos Pensionales	2	13%	13	87%	15
Gestión Documental	0	0%	7	100%	7
<b>Total</b>	<b>90</b>		<b>1032</b>		<b>1122</b>
<b>Porcentaje</b>		<b>8%</b>		<b>92%</b>	

Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

El 92% (1032) respondieron que NO mientras el 8% (90) dice que en la Gobernación de Boyacá SI, hay aspectos por mejorar, cabe resaltar que este porcentaje para este trimestre disminuyó gracias a las retroalimentaciones que se viene enviando a los subprocesos con más porcentajes de aspectos por mejorar.

Figura 5. Porcentaje de respuestas SI, aspectos por mejorar



Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

Se puede concluir que de los 18 procesos y subprocesos que reportaron informe de satisfacción del cliente, los subprocesos: **Direccionamiento Jurídico, Gestión Minero Energética, Gestión del Desarrollo Agropecuario y Comunicación Pública y Medios** deberán tomar acciones que les permita mejorar lo que manifiestan los usuarios frente a la prestación del servicio.

### 3. ASPECTOS POR MEJORAR EN LA GOBERNACIÓN DE BOYACÁ SEGÚN LOS CLIENTES EXTERNOS

A continuación, se describen los aspectos por mejorar que determinan e identifican los usuarios externos frente a los procesos pertinentes.

Tabla 6. Consolidado de aspectos por mejorar

CONSOLIDADO POR PROCESO Y/O SUBPROCESO CUARTO TRIMESTRE 2023 - ASPECTOS POR MEJORAR EN LA GOBERNACIÓN DE BOYACÁ SEGÚN LOS CLIENTES EXTERNOS		
PROCESO O SUBPROCESO	ASPECTOS POR MEJORAR	PORCENTAJE
Direccionamiento Jurídico	*Capacitación	80,0%
Gestión Minero Energética	*Dos encuestados marcaron la cuarta pregunta como si pero no diligenciaron el por que	50,0%
Gestión del Desarrollo Agropecuario	*Mejorar la atención a las personas que los visitan *Más presencia en los municipios en este caso en Mongua *Más presencia institucional	35,0%
Comunicación Pública y medios	*Mejorar instalaciones *Atención al público * Capacitar a los vigilantes para que guíen mejor y orienten a la gente	31,0%
Gestión Integral en Salud	*Mejorar los horarios de atención *Respuesta oportuna de requerimientos *Señalización muy pequeña *Plan de celular empresarial *Contratación temprana del personal para la vigencia de 2024 *Mejora de Instalaciones *Verificar el estado en que llegan los envases en el momento de la entrega de muestras *Más participación para la parte de seguridad en salud *Implementación de servicios virtuales *Información veraz y eficaz por medios virtuales *Faltan más puntos de atención al ciudadano *Dar herramientas para mejorar los servicios en especial el agua potable *Hacer acueductos	15,0%
Gestión de Pasivos Pensionales	* Las escaleras no son muy cómodas para subir hasta el piso 4 para personas mayores	13,0%

<p><b>Gobierno, Democracia y Participación Ciudadana</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*En algunas dependencias hay demoras en los procesos</li> <li>*Que se afiance más la atención virtual en las diferentes dependencias</li> <li>*Mejorar agilidad en tramites</li> <li>*Hacer jornadas más interactivas que no sean solo presentación de diapositivas</li> <li>*Que no cambien los funcionarios ya que cada vez que llegan nuevos llegan a aprender y se pierde tiempo</li> <li>*Informar más sobre los temas en el acceso a la información</li> <li>* Mayor información para el trámite</li> <li>* Zona de cafetería</li> <li>* Ampliar espacio de espera</li> <li>* Citas en línea</li> </ul>	<p><b>10,0%</b></p>
<p><b>Gestión de la Apropiación TIC</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Mayor divulgación de los cursos ofertados</li> <li>*Programar cursos nocturnos presenciales</li> <li>*Conexión de cables</li> <li>*Mayor inversión del presupuesto en el sector social</li> <li>*El manejo presupuestal y tener en cuenta a todo el territorio ya que se dejan olvidadas algunas zonas</li> <li>*La parte administrativa y el manejo de recursos</li> <li>*Mayor publicación o divulgación de la información.</li> <li>*Empleo a la mujer mayor de edad</li> </ul>	<p><b>9,0%</b></p>
<p><b>Gestión Ambiental</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Mayor visibilidad y publicidad al jardín Botánico</li> <li>*Fortalecer el Jardín Botánico con nuevas especies, sistemas de riego más tecnificados</li> <li>*Los procesos para adquisición de predios deben ser más ágiles</li> </ul>	<p><b>8,0%</b></p>
<p><b>Gestión de Grupos Poblacionales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Más acompañamiento por parte de la entidad</li> </ul>	<p><b>2,0%</b></p>

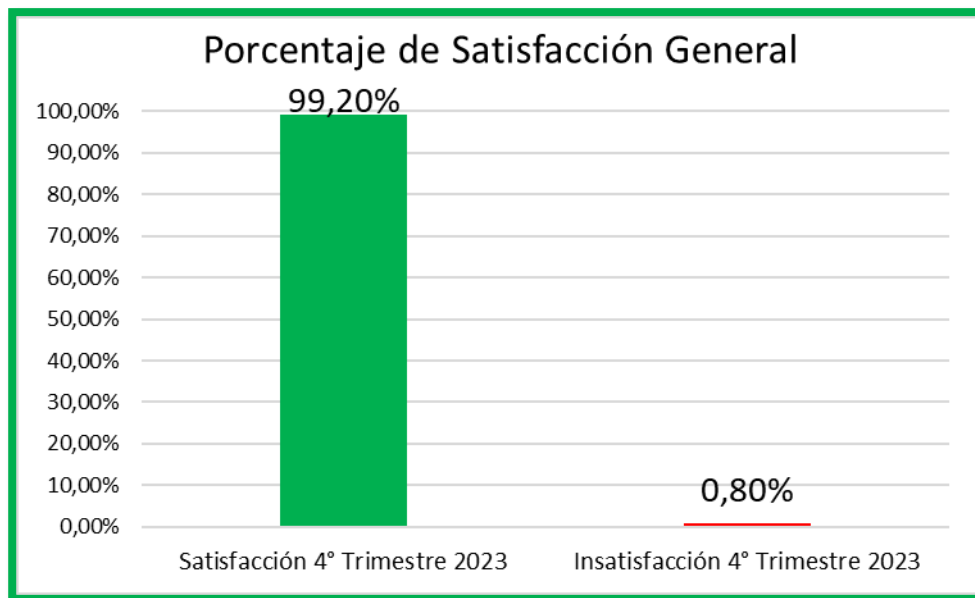
Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

Los procesos y subprocesos: **Direccionamiento Jurídico, Gestión Minero Energética, Gestión del Desarrollo Agropecuario y Comunicación Pública y Medios** superaron el 25% en la respuesta SI, por tanto, según cómo lo indica la política del procedimiento M-FT-CI-P-005, se deberán tomar las acciones de mejora de cada caso.

## 4. ANÁLISIS GENERAL DEL RESULTADO DE LAS ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### 4.1 Satisfacción General del Cliente Externo Cuarto Trimestre de 2023.

Figura 6. Satisfacción general cuarto trimestre 2023



Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

Para este trimestre se obtuvo un **99,20%** de Satisfacción general lo que demuestra una gran satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la entidad, sin embargo, para este trimestre la insatisfacción tuvo un leve aumento a lo que se invita a todos los procesos y subprocesos a evaluar los aspectos de mejora que manifiestan los ciudadanos para estar en permanente mejora continua de trámites y servicios de la Gobernación de Boyacá.



## 5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE LOS SUBPROCESOS INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN POR LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA

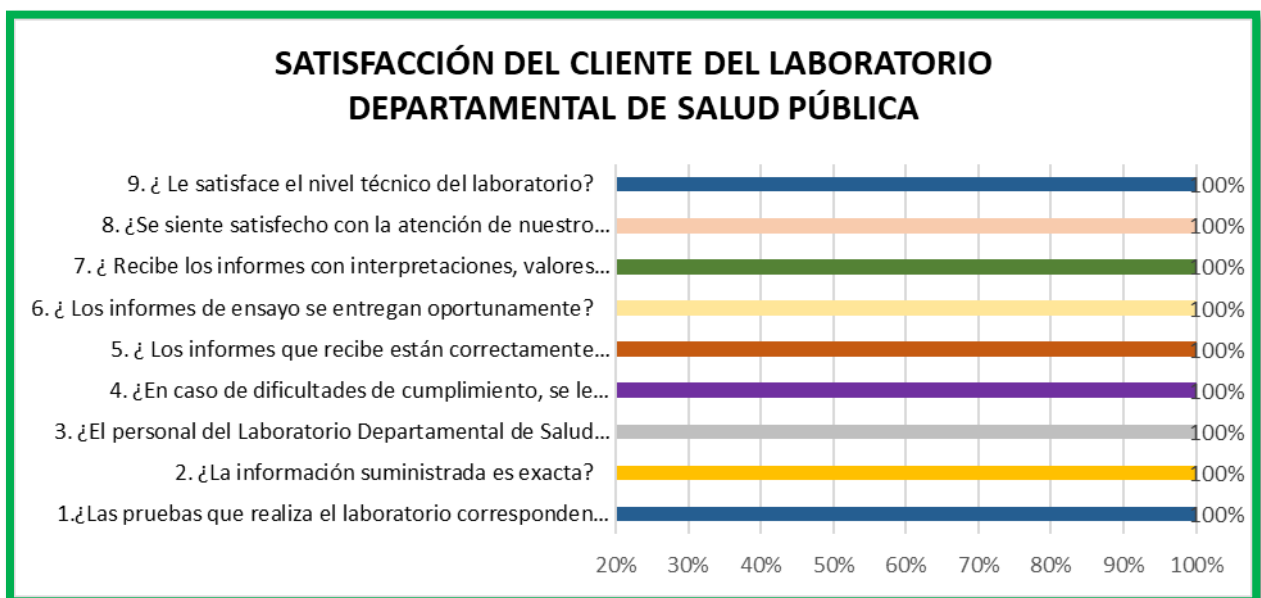
### 5.1 Encuesta para la medición de la satisfacción de los usuarios de las obras ejecutadas por la Gobernación de Boyacá (CÓDIGO: M-FT-CI-F-025) (Ver Anexo 2)

Para el presente trimestre el subproceso de Infraestructura para el Desarrollo solamente presento 1 encuesta correspondiente a la satisfacción de los usuarios de las obras ejecutadas por la Gobernación de Boyacá por lo cual no se permite hacer un análisis detallado de lo que piensan los ciudadanos sobre las obras de la Gobernación de Boyacá.

### 5.2 Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente del laboratorio departamental de Salud Pública (CÓDIGO: M-FT-CI-F-026) (Ver Anexo 3).

El subproceso Gestión por Laboratorio de Salud Pública, reportó mediante correo electrónico a la Subdirección de Atención al Ciudadano durante el cuarto trimestre de 2023 la encuesta de Satisfacción del Cliente del Laboratorio Departamental de Salud Pública, donde se aplicaron 79 encuestas.

Figura 7. Satisfacción del cliente laboratorio departamental de salud pública



Fuente: Información reportada por los procesos (Archivo digital de la Subdirección de atención al ciudadano)

Es de resaltar, el gran porcentaje de satisfacción que tienen los usuarios frente al Laboratorio de Salud Pública ya que nunca es por debajo del 95%.

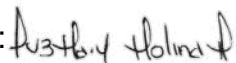
## CONCLUSIONES

- ✓ La satisfacción General de los ciudadanos frente a la Gobernación de Boyacá para el cuarto trimestre de 2023 fue del 99,2%.
- ✓ El 79% de los ciudadanos que respondieron la encuesta manifiestan que el canal que más utilizan para trámites y servicios es el **PRESENCIAL**.
- ✓ El 73% de los ciudadanos manifiesta que los canales de interacción de la Gobernación de Boyacá cuentan con la información necesaria para acceder al servicio.
- ✓ Los ciudadanos manifestaron que la experiencia con el uso del servicio fue **Excelente** con 83,8%.

## RECOMENDACIONES.

- ✓ Los procesos y subprocesos de **Direccionamiento Jurídico, Gestión Minero Energética, Gestión del Desarrollo Agropecuario y Comunicación Pública y Medios** tienen aspectos por mejorar según política del procedimiento M-FT-CI-P-005 ya que superaron el 25% en la respuesta **SI** de la pregunta 4 de la encuesta.
- ✓ Es recomendable para todos los procesos y subprocesos tener en cuenta las observaciones que los ciudadanos plantean para tener una mejora continua y prestar un mejor servicio de clara a los ciudadanos.
- ✓ Se hace un llamado de atención a los subprocesos **Gestión en Educación y Desarrollo Empresarial**, ya que para el presente trimestre no hicieron el respectivo reporte de los informes a la Subdirección de Atención al Ciudadano.

- ✓ Se recomienda a todos los procesos y subprocesos generar una cultura de aplicación de la encuesta virtual en la página Web de la Gobernación de Boyacá, a los ciudadanos que se acercan a solicitar trámites y/o servicios.
- ✓ De manera atenta se solicita a todos los procesos y/o subprocesos la puntualidad en el reporte de los informes de manera oportuna y con los formatos solicitados de las encuestas, para poder generar el informe consolidado y su posterior publicación.
- ✓ De igual manera los procesos y subprocesos que por más de dos periodos seguidos no envíen el reporte de informes pasarán al debido procedimiento con la Oficina Asesora de Control Interno De Gestión.

Aprobó: 

**Luz Mary Molina Molina**


Subdirector Atención al Ciudadano

Elaboro: 

**Gustavo Andrés Moreno**

Contratista


Anexo 1. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente Externo

 <p>GOBERNACIÓN DE <b>Boyacá</b></p>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>										
		<b>CÓDIGO: M-FT-CI-F-024</b>										
<b>ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO</b>		<b>FECHA: 10/Nov/2021</b>										
<p>Respetado Usuario, para la Gobernación de Boyacá es muy importante conocer su opinión acerca del servicio prestado por la entidad, por lo que amablemente lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, cuyo propósito es medir y mejorar nuestros niveles de servicio.</p> <p>Esta encuesta es de carácter confidencial.</p> <p>Fecha: _____</p> <p>Entidad: _____</p> <p>Dependencia de la Gobernación de Boyacá que visita: _____</p> <p>Proceso/Subproceso: _____</p> <p>Trámite o servicio solicitado: _____</p> <p>Marque con una <b>X</b> la opción que usted elija en cada una de las preguntas frente al servicio prestado.</p> <p>1. ¿Cuál es el canal de atención de la Gobernación de Boyacá que más utiliza para trámites y servicios?</p> <p style="text-align: center;">Presencial <input type="checkbox"/>                      Virtual <input type="checkbox"/></p> <p>2. ¿Los canales de interacción de la Gobernación de Boyacá, cuentan con la información necesaria para acceder al servicio?</p> <p style="text-align: center;">Si <input type="checkbox"/>                      No <input type="checkbox"/></p> <p>3. Califique la experiencia con el uso del servicio:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Excelente</th> <th>Bueno</th> <th>Aceptable</th> <th>Deficiente</th> <th>Malo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>4. ¿Considera que existen aspectos por mejorar en la Gobernación de Boyacá?</p> <p style="text-align: center;">Si <input type="checkbox"/>                      No <input type="checkbox"/></p> <p>Si su respuesta es <b>Si</b> establezca cuales aspectos:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>			Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo					
Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo								

Anexo 2. Encuesta para la Medición de la Satisfacción de los Usuarios de las Obras Ejecutadas por la Gobernación de Boyacá.

 <p>GOBERNACIÓN DE <b>Boyacá</b></p>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: M-FT-CI-F-025</b>
<b>ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS OBRAS EJECUTADAS POR LA GOBERNACIÓN DE BOYACÁ</b>		<b>FECHA: 09/Nov/2021</b>
MUNICIPIO _____		
CONTRATO _____ _____ _____		
Fecha de diligenciamiento _____		
1. ¿Es usted beneficiario de la obra? SI ___ NO ___		
2. ¿Considera que ésta obra es de utilidad y/o beneficio para la comunidad? SI _____ NO _____		
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción de la obra entregada? Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___.		
4. ¿Cree que esta obra le ayudara a mejorar sus condiciones de vida? SI ___ NO _____.		
5. ¿Cómo califica el aspecto físico de la obra entregada? Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___.		
<b>OBSERVACIONES / SUGRENCIAS</b>   		

### Anexo 3. Encuesta de Satisfacción del Cliente del Laboratorio Departamental de Salud Pública.

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>		FORMATO		VERSIÓN: 0	
				CÓDIGO: M-FT-CI-F-026	
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL LABORATORIO DEPARTAMENTAL DE SALUD PÚBLICA				FECHA: 09/Nov/2021	
<p>Señor(a) usuario(a) para la GOBERNACIÓN DE BOYACÁ es muy importante conocer su opinión acerca del nivel de satisfacción que tiene respecto al servicio prestado por el LABORATORIO DEPARTAMENTAL DE SALUD PÚBLICA. La información recolectada en esta encuesta tiene como propósito MEDIR Y MEJORAR NUESTROS NIVELES DE SERVICIO. Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial.</p> <p>Por favor lea cada una de las preguntas que se presentan a continuación y marque con una X la casilla de las columnas de respuestas de acuerdo a su percepción del servicio recibido.</p>					
				RESPUESTA	
ITEM	ESCALA DE CALIFICACION			SI	NO
1	¿Las pruebas que realiza el laboratorio corresponden a sus requerimientos?				
2	¿La información suministrada es exacta?				
3	¿El personal del Laboratorio Departamental de Salud Pública responde a sus inquietudes, opiniones y sugerencias oportunamente?				
4	¿En caso de dificultades de cumplimiento, se le ofrecen alternativas para su satisfacción?				
5	¿ Los informes que recibe están correctamente identificados?				
6	¿ Los informes de ensayo se entregan oportunamente?				
7	¿ Recibe los informes con interpretaciones, valores de referencia y comentarios adecuados?				
8	¿Se siente satisfecho con la atención de nuestro laboratorio?				
9	¿ Le satisface el nivel técnico del laboratorio?				
<p>Ingrese a continuación sus comentarios adicionales o sugerencias para el servicio prestado.</p>					
<p>Campo para diligenciar por la entidad:</p>					
FECHA :	DD	MM	AAAA	Trámite o servicio	
<b>GRACIAS POR SUS APORTES!</b>					