

RESULTADOS ANALISIS Y ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO GENERAL Y ALCANCE	5
2.1. OBJETIVO GENERAL	5
2.2. ALCANCE	5
3. FICHA TECNICA	6
3.1. Nombre	6
3.2. Metodología	6
3.3. Variables	6
3.4. Periodo evaluado	6
3.5. Población Encuestada	6
3.6. Secretarias donde se aplicó el instrumento	6
3.7. Dependencia	6
3.8. Responsables	6
3.9. Fecha	6
4. GENERALIDADES DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO	7
5. RESULTADOS EN GRAFICAS ESTADISTICAS ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO	9
5.1. DATOS DE LOS USUARIOS	9
5.1.1. SEXO	9
5.1.2. NIVEL EDUCATIVO	9
5.2. PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO	10
5.3. PROMEDIO GENERAL POR SECRETARIAS INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO	11
5.3.1. SECRETARIA DE AGRICULTURA	12
5.3.2. SECRETARIA DE CULTURA	13
5.3.3. SECRETARIA DE EDUCACION	14
5.3.4. SECRETARIA DE FAMILIA	14

5.3.5 SECRETARIA PRIVADA.....	15
5.3.6. SECRETARIA DE PLANEACION.....	16
5.3.7. SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	17
5.3.8. SECRETARIA JURIDICA	17
5.3.9. SECRETARIA DE TURISMO	18
5.3.10 SECRETARIA ADMINISTRATIVA.....	19
5.3.11. SECRETARIA DE HACIENDA.....	19
5.3.12. SECRETARIA DE SALUD	20
5.3.13. SECRETARIA DEL INTERIOR.....	21
5.4. RESULTADOS CALIFICACION PORCENTUAL POR SECRETARIAS.....	22
5.4.1 SECRETARIA DE AGRICULTURA	22
5.4.2 SECRETARIA DE CULTURA	24
5.4.3. SECRETARIA DE EDUCACION	26
5.4.4. SECRETARIA DE FAMILIA	28
5.4.5. SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	30
5.4.6. SECRETARIA DE JURIDICA Y CONTRATACION	32
5.4.7. SECRETARIA DE TURISMO	34
5.4.8 SECRETARIA ADMINISTRATIVA.....	36
5.4.9. SECRETARIA PRIVADA.....	38
5.4.10. SECRETARIA DE HACIENDA.....	40
5.4.11 SECRETARIA DE PLANEACION.....	42
5.4.12. SECRETARIA DE SALUD	44
5.4.13 SECRETARIA DEL INTERIOR.....	46
6. CONCLUSIONES	48
7. RECOMENDACIONES	49

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

1. INTRODUCCIÓN

La Administración Departamental del Quindío, consciente del compromiso que significa una excelente atención y servicio al ciudadano, se ha tomado la tarea de diseñar y mejorar el procedimiento que le permite identificar y reconocer el nivel de percepción de la comunidad respecto a los servicios prestados por la entidad territorial

El proceso orientado a la medición de la satisfacción del cliente externo P-PLA-73, está enmarcado dentro de la gestión de la planificación y dentro del desarrollo organizacional y su aplicabilidad obedece al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la política de calidad, con miras a alcanzar el mejoramiento continuo de los procesos y procedimiento y de esta forma brindar un mejor servicio al ciudadano a la vez que mejora la gestión pública de la entidad al materializar efectivamente el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos y de la comunidad en general del departamento.

La Aplicación del procedimiento P-PLA-73, viene dada por el diligenciamiento de la encuesta correspondiente al formato F-PLA-24 denominado, calificación y evaluación del servicio, la cual consta de 12 preguntas que abordan 4 dimensiones importantes dentro de lo que se considera un servicio con atributos óptimos de calidad.

La información resultante del análisis estadístico de las encuestas, permite medir y sacar conclusiones respecto a cualidades esenciales que influyen y son determinantes en la calidad de los servicios prestados por el ente departamental a los ciudadanos

Los cuatro criterios que fueron objeto de la valoración de los ciudadanos en cuanto al servicio que presta el ente territorial fueron:

1 En cuanto al servicio: hace referencia a la oportunidad de la atención, respuesta oportuna e información recibida como respuesta

2. En cuanto a las instalaciones: hace referencia a al acceso, a el espacio físico y comodidad y a la orientación para llegar a las dependencias
3. En cuanto a la transparencia y gestión de la información: hace referencia a la navegación y el acceso a las diferentes secciones que hacen parte del portal web de la Gobernación del Quindío, calidad de los servicios y la información publicada en el portal web de la Gobernación del Quindío y a la sección de PQR's (Petitionen – Quejas y Reclamos)
4. En cuanto al personal: hace referencia al conocimiento y dominio del tema, amabilidad y disponibilidad de los funcionarios y calificación general del servicio prestado

2. OBJETIVO GENERAL Y ALCANCE

2.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar la medición para evaluar el grado de satisfacción del cliente interno y/o externo, respecto a los servicios prestados por la Administración Central departamental del Quindío, con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

2.2. ALCANCE

La medición de la satisfacción del cliente interno y/o externo inicia desde el momento en que éste acude a la Administración a solicitar cualquiera de los servicios que presta en desarrollo de su misión, hasta el momento en que se termina el servicio y el usuario informa sobre su conformidad. Este procedimiento es aplicable a todas las PQRD, tramites y procedimientos administrativos manifestado por el Cliente interno y/o externo y comprende desde la recepción de la queja hasta el seguimiento de la solución.

3. FICHA TECNICA

3.1. Nombre: Calificación y evaluación del servicio

3.2. Metodología: La tabulación de la Encuesta de calificación y evaluación del servicio, (formato F-PLA-24), se realizó de acuerdo con la información consignada en las encuestas diligenciadas por los usuarios y ciudadanos que requirieron los servicios de las dependencias de la administración departamental

3.3. Variables:

- a. Servicio
- b. Instalaciones
- c. transparencia y gestión de la información
- d. Personal.

3.4. Periodo evaluado: vigencia 2018

3.5. Población Encuestada: 299 personas, 23 personas por cada secretaria

3.6. Secretarías donde se aplicó el instrumento:

Secretaría privada, administrativa, salud, planeación, educación, familia, interior, hacienda, infraestructura, jurídica, agricultura, cultura y turismo

Representación judicial, control interno disciplinario y de gestión no se incluyeron para la recolección de datos, porque argumentaron que debido a su misionalidad no tenían contacto con clientes externos

3.7. Dependencia: MIPG, Modelo integrado de Planeación y Gestión de la Secretaría de Planeación

3.8. Responsables: Diana López, Pedro Felipe Salazar

3.9. Fecha: 29/11/2018

4. GENERALIDADES DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO

La Administración Departamental del Quindío a través de la Secretaria de Planeación y con el objetivo claro de cumplir con las metas establecidas en el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, dispuso la aplicación de la Encuesta de calificación y evaluación del servicio F-PLA-24, con el fin de consolidar aportes y sugerencias resultantes de la valoración de los ciudadanos y la comunidad, tendientes al mejoramiento continuo de todos los procesos de la administración departamental del Quindío

Vale la pena resaltar el momento previo del proceso, que se caracterizó por brindar el espacio, en donde los enlaces de MIPG de cada Secretaria y dependencia, pudieron hacer aportes y sugerencias, que al final fueron significativos para el diseño y aprobación del instrumento de medición.

Para determinar el tamaño, se solicitó a la Secretaría Administrativa el promedio de personas que ingresan a la Administración Departamental, los datos aportados por tic, fueron los del promedio de ingreso por el registro magnético de los torniquetes, correspondiente a los meses de agosto, julio y junio

Para determinar la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes datos y se aplicó la formula estadística para determinar el tamaño muestral

MARGEN DE ERROR (común en auditoría)	5,0%
TAMAÑO POBLACIÓN	8.768 *
NIVEL DE CONFIANZA (común en auditoría)	95% **

Valores Z (valor del nivel de confianza)	90%	95%	97%	98%	99%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)	1,645	1,960	2,170	2,326	2,576

Nota:

* Ingresar Tamaño de la Población - Universo

** Valor fijo para auditoría

*** Ingresar los datos de la escala de acuerdo al tamaño de la población (universo)

TAMAÑO DE LA MUESTRA =

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

368

Debido a que el muestreo estratificado arrojó un número poco representativo de encuestas de acuerdo a la ponderación de cada secretaria, lo cual no sería significativo y sesgaría los resultados de la encuesta, se decidió el uso del muestreo desproporcionado (no ponderado) para disminuir los sesgos e imprecisiones en los resultados.

El muestreo desproporcionado constituye una técnica del muestreo probabilístico, utilizada para abordar las dificultades que deben enfrentar los investigadores con las muestras estratificadas de tamaños desiguales.

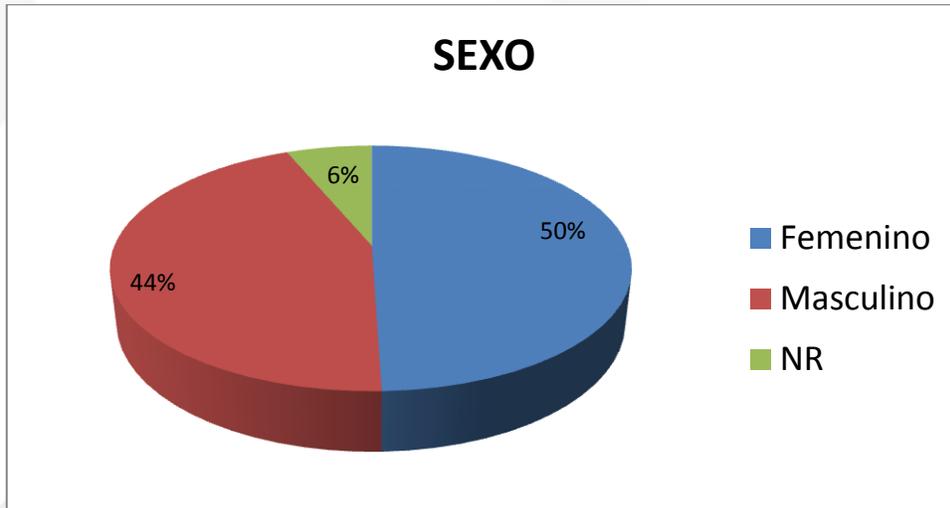
Como figura en la ficha técnica, de la cifra $N= 368$, se excluyeron las cifras correspondientes a la secretaria de representación judicial y control interno de gestión y disciplinario ya que se argumentaron que no tenían clientes externos, por consiguiente el N objeto de estudio varió de **368 a 299**, correspondiéndole a cada una de las demás secretarías un número de 23 encuestas por aplicar.

5. RESULTADOS EN GRAFICAS ESTADISTICAS ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO

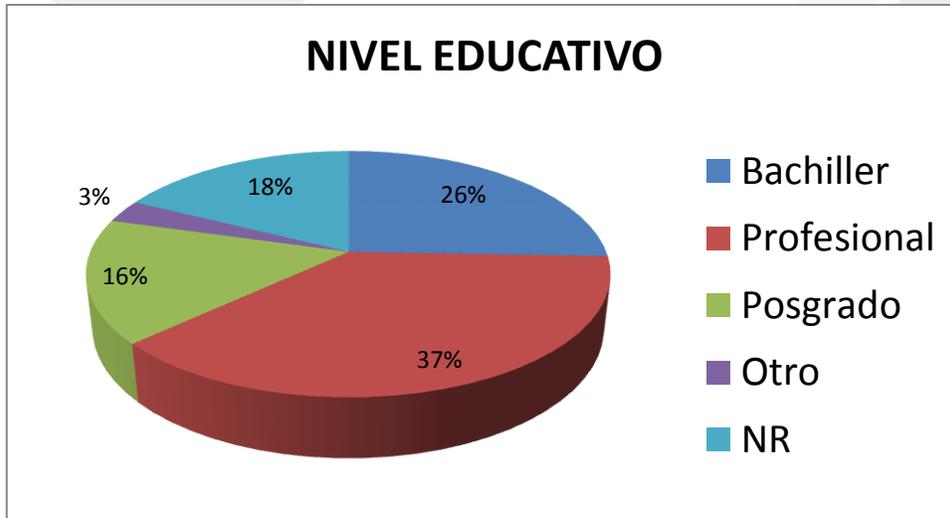
5.1. DATOS DE LOS USUARIOS

5.1.1. SEXO

El 44 % de los encuestados es de sexo masculino y el 50 % de sexo femenino

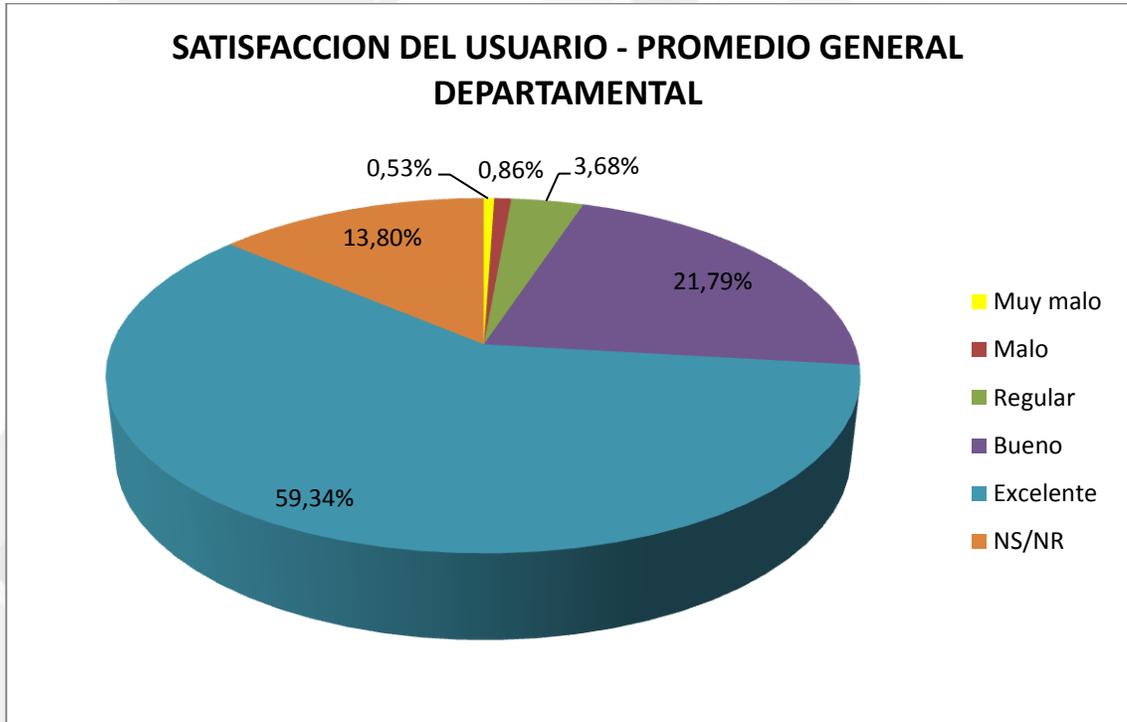


5.1.2. NIVEL EDUCATIVO



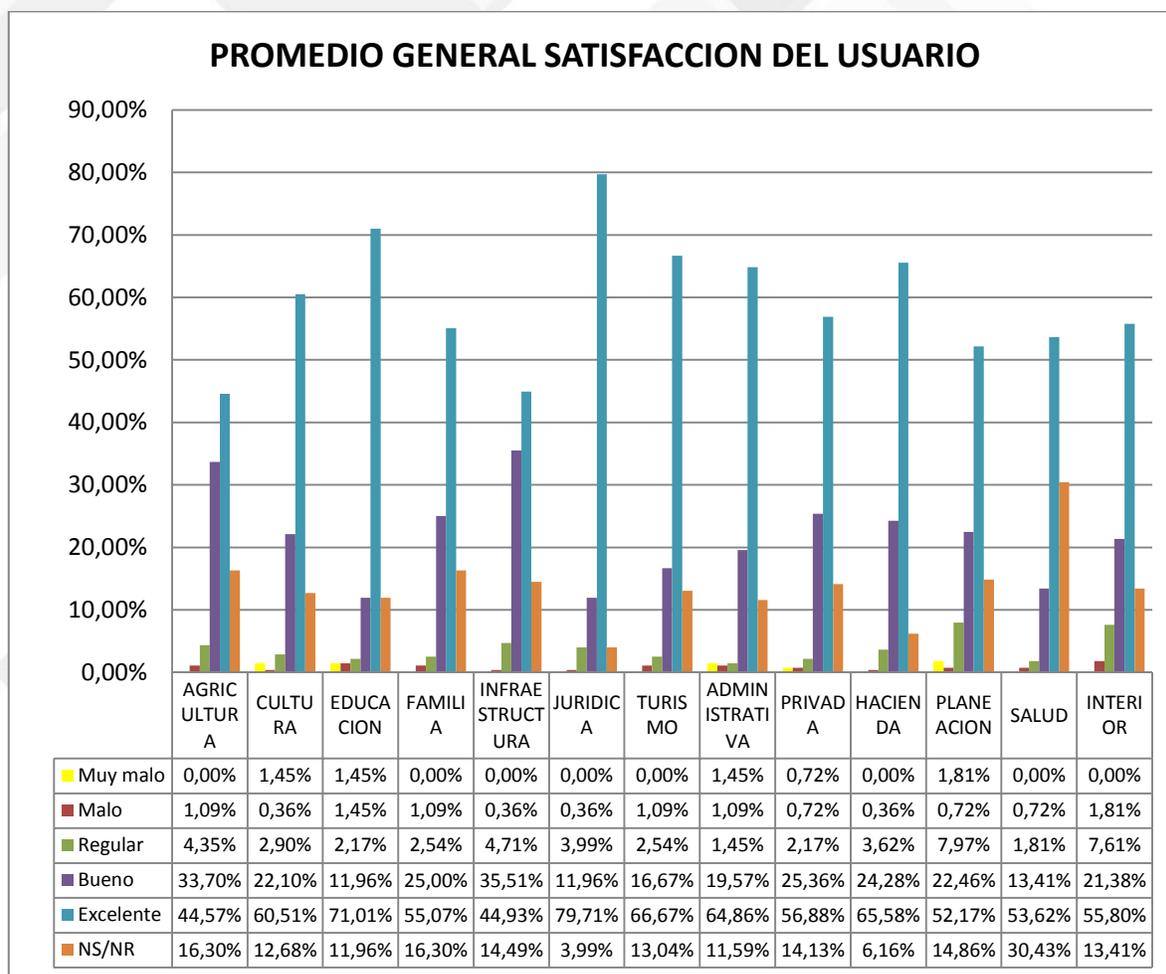
En cuanto al nivel educativo el 37 % de los encuestados es profesional, el 26 % es bachiller, el 16% tiene un posgrado y el 18 % no respondió.

5.2. PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO



El índice promedio general departamental, en cuanto a la percepción de los servicios prestados por la entidad indica que un 59.34% de los usuarios considera que el servicio prestado es excelente, un 21.79% considera que el servicio es bueno y un 13,80 % prefirió no contestar, un 3.68% considera que el servicio es regular, el 0.865% lo considera malo y un 0.53% lo considera muy malo.

5.3. PROMEDIO GENERAL POR SECRETARIAS INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO

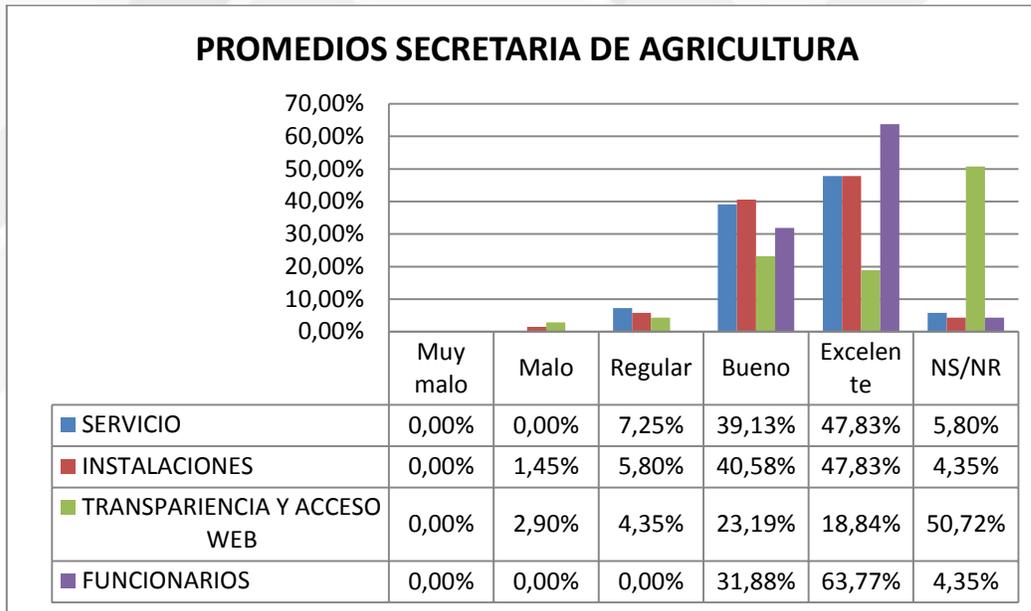


De conformidad con la gráfica y las tablas, la secretaria que mejor registra una calificación promedio superior en cuanto a la percepción de satisfacción por parte de los usuarios externos, es secretaria jurídica un 79% de los usuarios encuestados califica el servicio como excelente, le siguen con calificaciones altas Similares educación, hacienda, administrativa, cultura, turismo, familia y Secretaria Privada.

Las Secretarías que registran una moderada (buena) Calificación son Agricultura, infraestructura.

Las Secretarías que registran una calificación inferior promedio son Planeación, Salud y Secretaria del Interior.

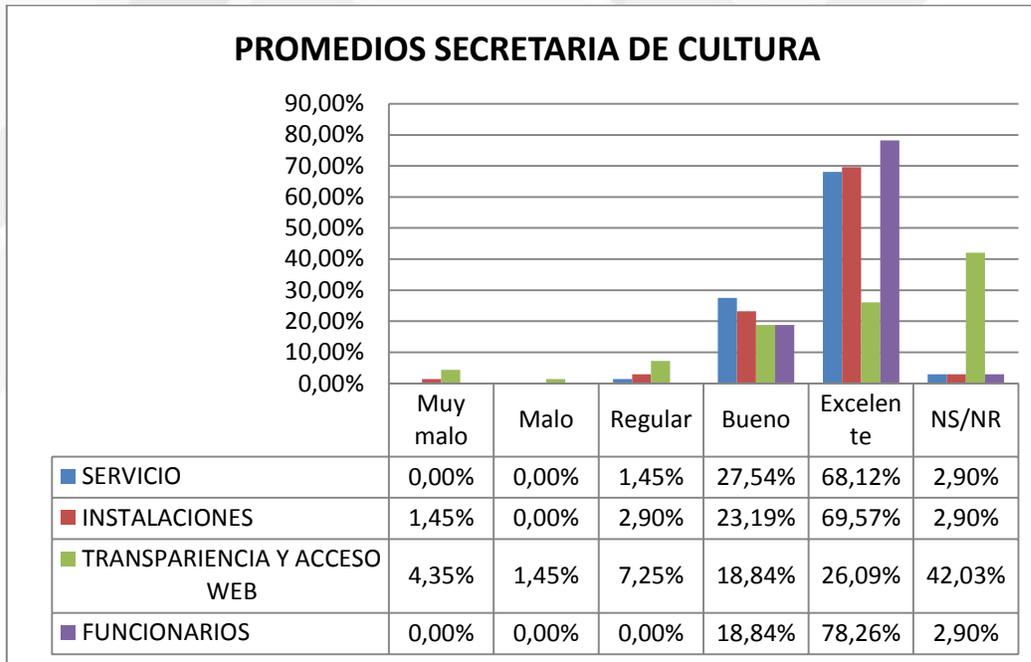
5.3.1. SECRETARIA DE AGRICULTURA



En la Secretaria de agricultura, el aspecto lo que se refiere a los funcionarios con relación al conocimiento y dominio del tema, amabilidad y disponibilidad de los funcionarios y calificación general del servicio prestado fue el aspecto mejor calificado, un 63% de los usuarios lo califico como excelente y 31,88% bueno. En cuanto al servicio se deben establecer medidas que mejoren la percepción del cliente externo.

Con relación a el aspecto de transparencia y acceso a la información pública vía web, tuvo un porcentaje de 50.72% de usuarios que no respondieron, además la calificación excelente y bueno fue muy bajo, esto ocasiono que el promedio de la secretaria bajara considerablemente con respecto a las otras secretarias

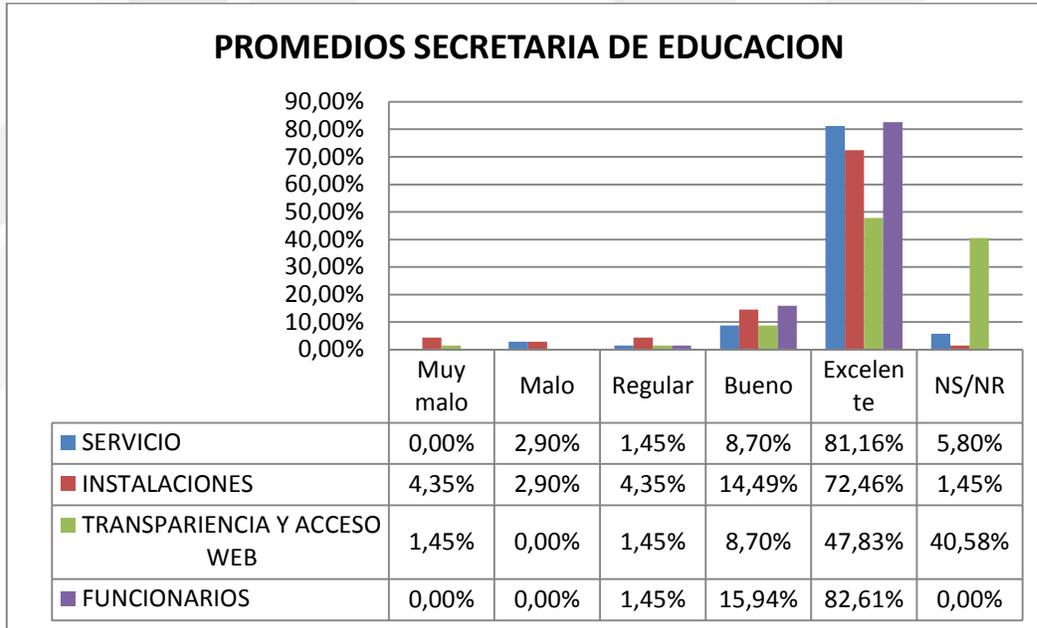
5.3.2. SECRETARIA DE CULTURA



En el análisis de la gráfica se observa una buena calificación de la percepción del servicio en la secretaria de cultura, un 68% de los usuarios encuestados, califico como excelente el aspecto del servicio, un 69,57% de los usuarios califico como excelente el aspecto de las instalaciones y un 78,26 % de los usuarios como excelente lo relacionado con el aspecto de los funcionarios.

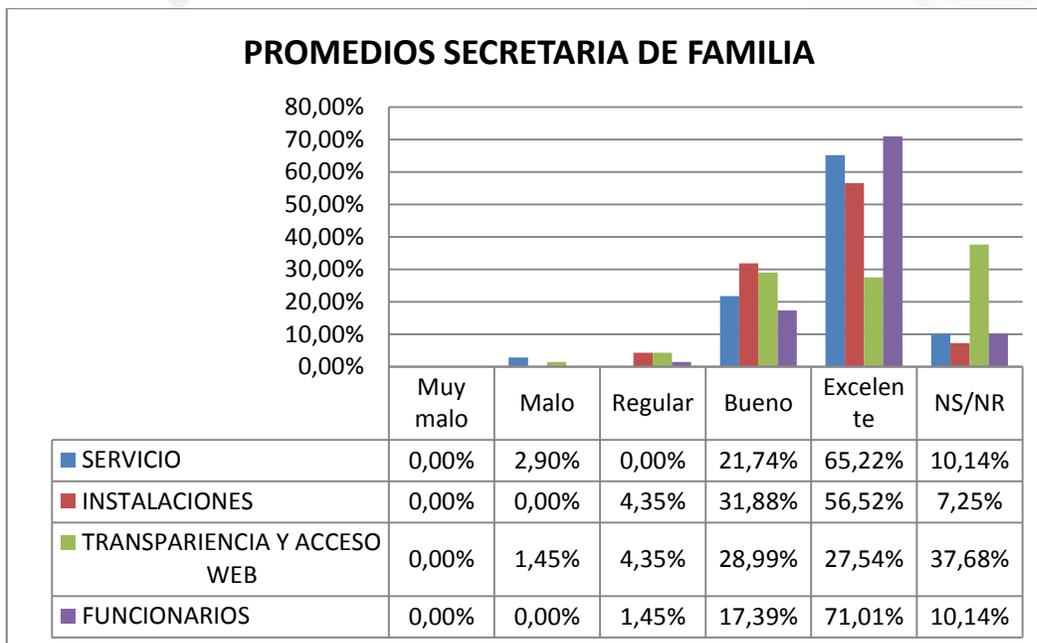
El aspecto relacionado con la transparencia y acceso a la información pública vía web, fue muy regular en la calificación promedio, un 42% no respondió y un 26%, porcentaje bajo califico como excelente este aspecto.

5.3.3. SECRETARIA DE EDUCACION



Los resultados promedio de la secretaria de educación son relativamente altos, un 82% de los usuarios califico como excelente el aspecto de los funcionarios, un 81% califico como excelente lo concerniente al servicio y un 72,46% califico como excelente el aspecto de las instalaciones.

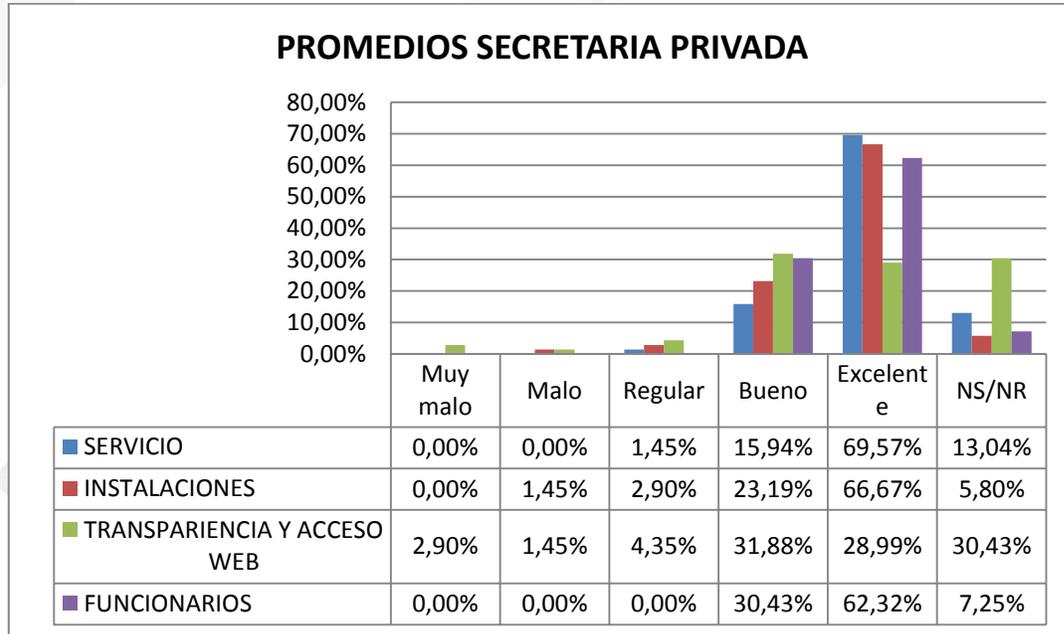
5.3.4. SECRETARIA DE FAMILIA



En cuanto a los resultados observables en la Secretaria de familia se puede determinar que el aspecto mejor calificado fue el de los funcionarios donde un 71.01% califico como excelente, el aspecto del servicio fe calificado como excelente por un 65,22% de los usuarios.

El aspecto de la transparencia y acceso a la información pública vía web no fue respondido por un 37,68% de los usuarios

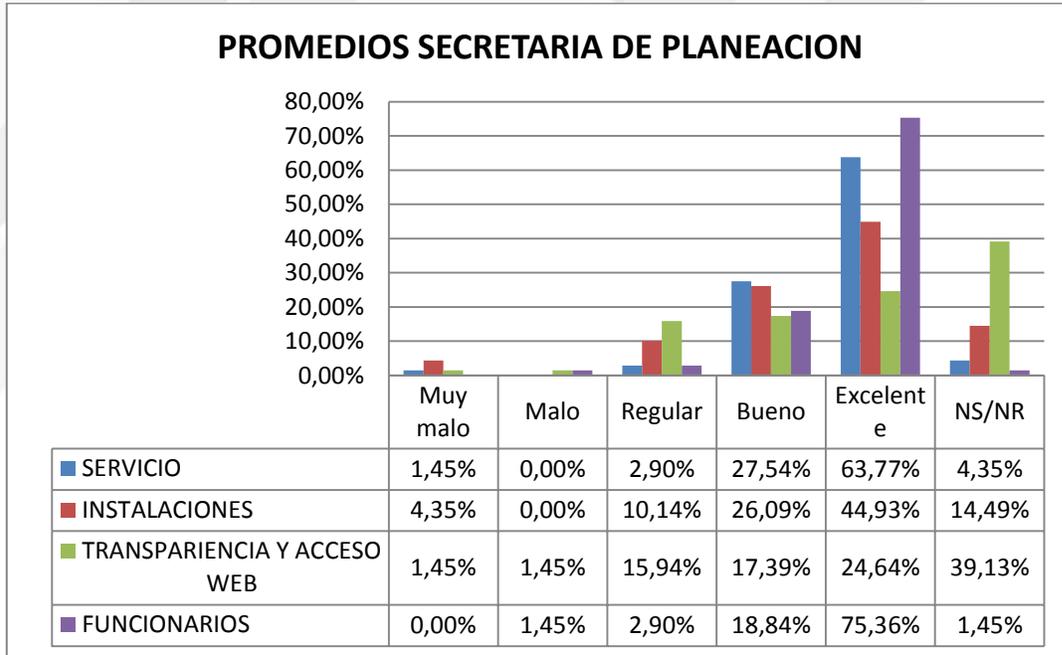
5.3.5 SECRETARIA PRIVADA



En cuanto a la Secretaria privada, se puede observar que el aspecto del servicio registró una calificación por parte del 69,57% de los usuarios como excelente en cuanto a los funcionarios, un 62,32% califico como excelente y en cuanto a las instalaciones un 66,67% califico como excelente este aspecto.

En cuanto a la transparencia y acceso a la información pública vía web un 30%, un porcentaje alto no respondió este ítem de la encuesta.

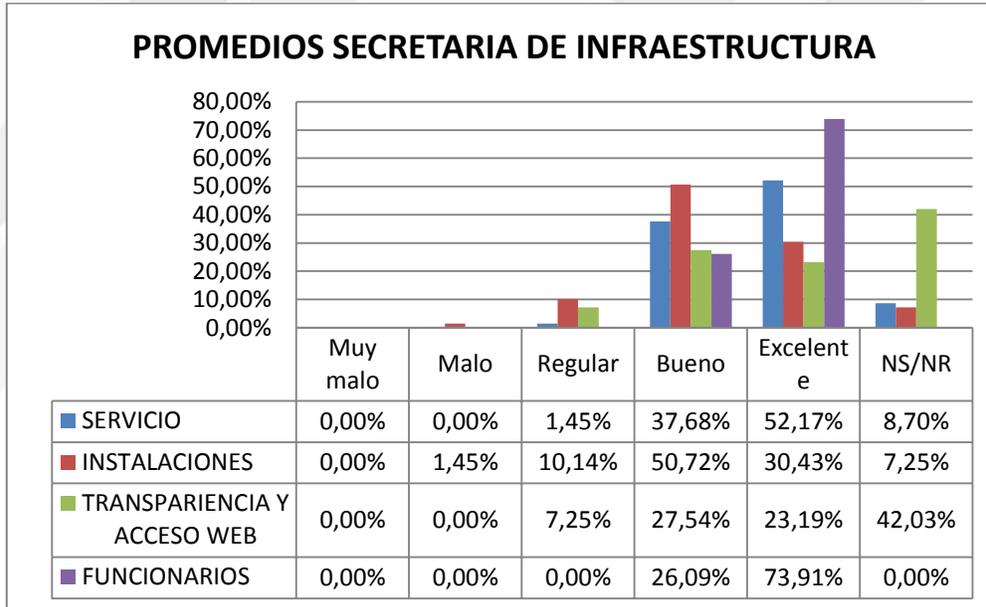
5.3.6. SECRETARIA DE PLANEACION



En la Secretaria de Planeación, se observa una calificación regular en cuanto el aspecto de la percepción que tienen los usuarios de las instalaciones, en donde un 10 % da una calificación promedio regular a estas y un 14.49% no responde este ítem, además, con la percepción que tiene los usuarios del aspecto de transparencia y acceso a la información de la web, en donde un alto porcentaje 39% no responde y un 16% califico de regular, hace que baje notablemente el promedio de la Secretaria, a pesar de que el aspecto del servicio fue calificado como excelente por un 65% de los usuarios y el aspecto de los funcionarios como excelente por un 75% de los usuarios.

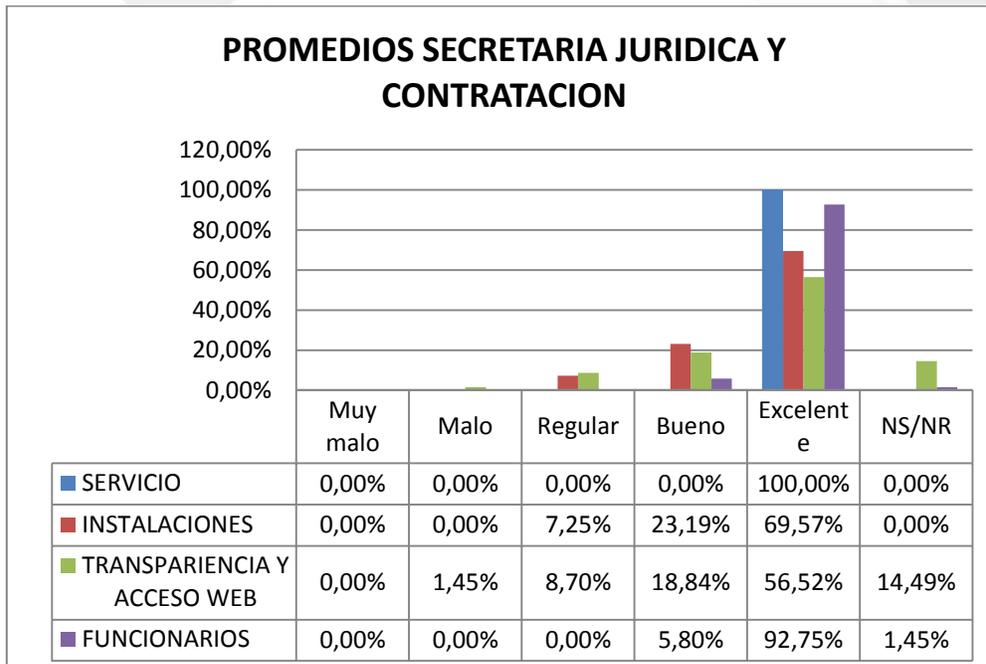
Mirando más detalladamente lo que se refiere a la evaluación de las instalaciones, en lo concerniente a la orientación hacia las dependencias, un 17,39% de las personas encuestadas no respondieron, además un 13.04 % de los usuarios no respondió lo relacionado al acceso y un 26,09% califico como regular el acceso a las instalaciones, aspectos que deben ser tenidos en cuenta con miras establecer acciones tanto en la orientación como el acceso para mejorar la percepción de los ciudadanos en cuanto a esta.

5.3.7. SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA



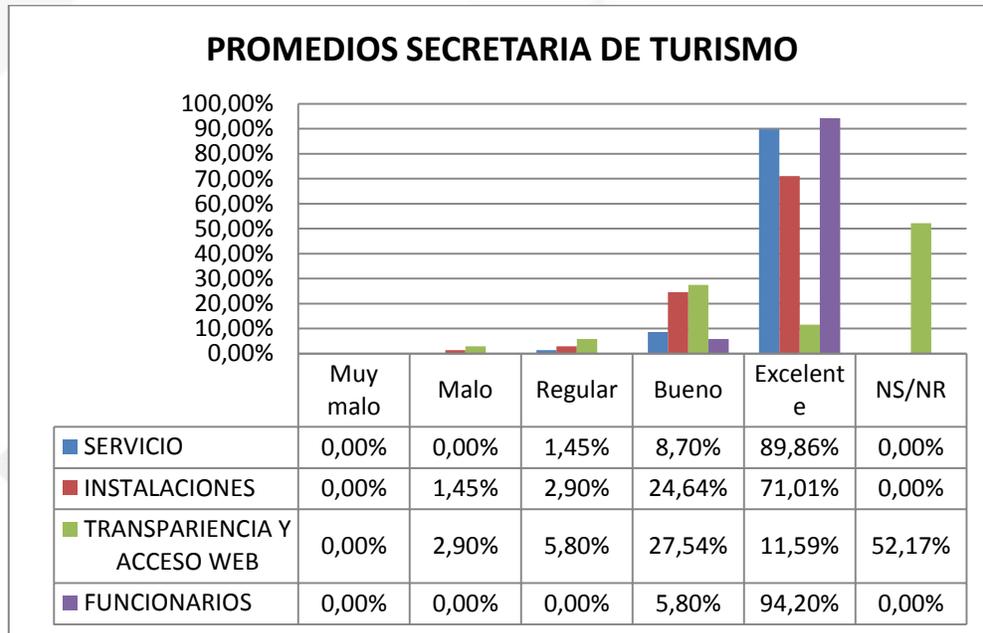
La secretaria de infraestructura, registro una muy alta calificación en el aspecto de los funcionarios, un 73,91% de los usuarios encuestados lo califico como excelente, el aspecto de transparencia y acceso a la información vía web tuvo una calificación muy regular, un alto porcentaje de 42% de los usuarios no respondió, por lo tanto incidió notablemente en el promedio general de la secretaria

5.3.8. SECRETARIA JURIDICA



En cuanto al análisis de la Secretaría jurídica, los resultados indican que es la secretaria con más alto promedio positivo en cuanto a la percepción de satisfacción de los de los usuarios, resalta la calificación de excelente del 100% de los usuarios encuestados con respecto al servicio y de 92,75% de los usuarios con respecto a los funcionarios, en cuanto al aspecto de transparencia y acceso a la información pública vía web, es la secretaria que mejor promedio de calificación registro, un 56% de usuarios califico como excelente este aspecto.

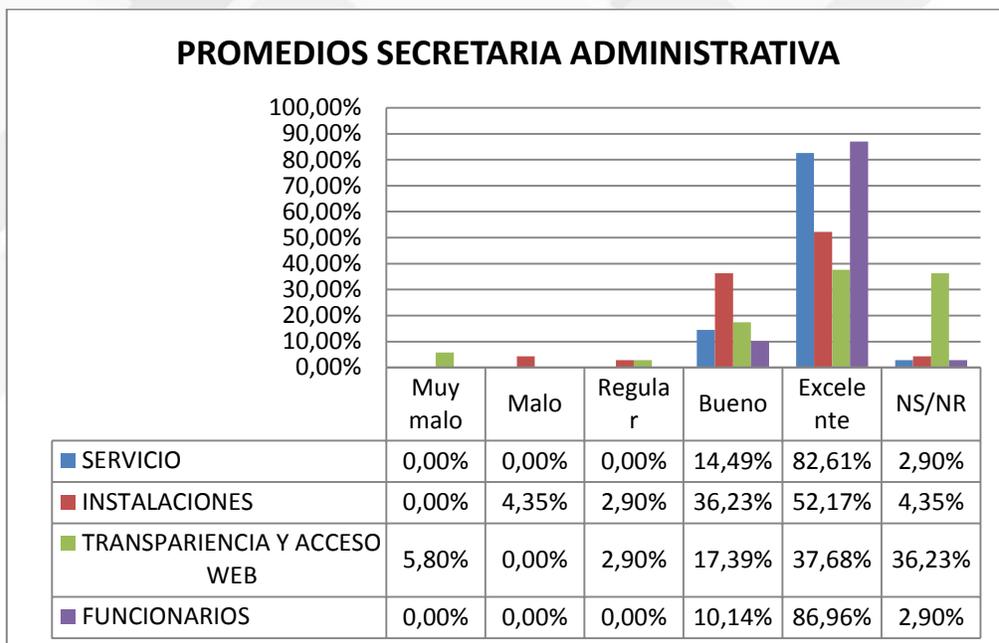
5.3.9. SECRETARIA DE TURISMO



En cuanto a la secretaria de turismo los resultados indican una gran aceptación por parte de los usuarios del aspecto que evalúa a los funcionarios un 94,20% de los usuarios califico como excelente este aspecto, un 89% de los usuarios considera excelente el aspecto del servicio y un 71% el aspecto relacionado a las instalaciones.

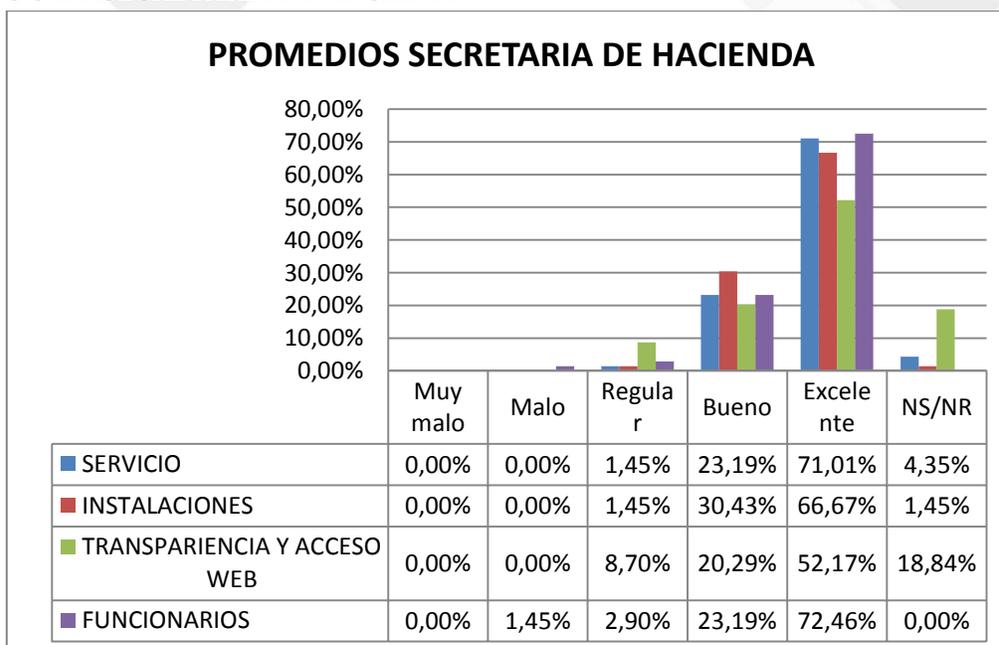
En el aspecto de transparencia y acceso a la información vía web, un 52% de los usuarios no respondió, y un 11,59% muy escaso califico como excelente, por consiguiente este aspecto influyo en el promedio general de la secretaria de turismo.

5.3.10 SECRETARIA ADMINISTRATIVA



La secretaria administrativa registro una calificación de excelente por parte del 87% de los usuarios en cuanto al aspecto de los funcionarios y de un 82.61% en cuanto a el servicio, con respecto a la transparencia y el acceso a la información pública vía web, un 36 % de los usuarios no respondió a este aspecto

5.3.11. SECRETARIA DE HACIENDA

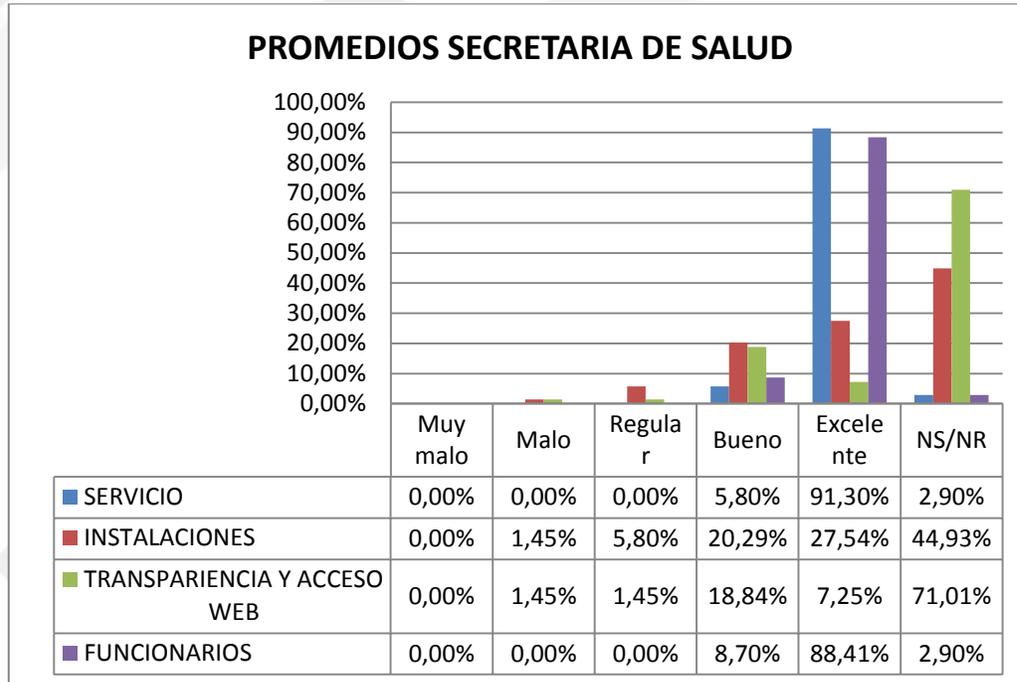


En cuanto a la secretaria de hacienda , el aspecto relacionado con los funcionarios fue calificado como excelente por el 72,46% de los usuarios , el aspecto

concerniente al servicio fue calificado excelente por el 71 % de los usuarios y un 66.6% califico las instalaciones como excelente.

El aspecto de la transparencia y acceso a la información pública vía web fue calificado como excelente por el 52% de los usuarios y un 18 % no respondió

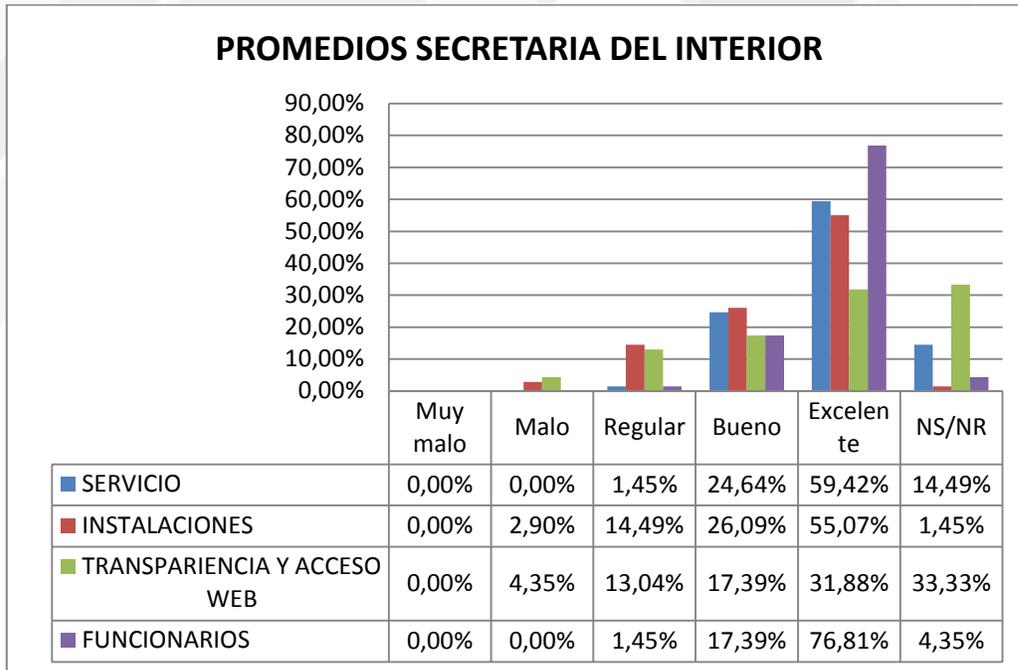
5.3.12. SECRETARIA DE SALUD



En cuanto al análisis referente a la secretaria de salud se observa que hay 2 aspectos que hacen que el promedio general de la secretaria baje considerablemente, y es el aspecto de la percepción que se tiene de las instalaciones donde un alto porcentaje de 45 % de los usuarios no respondió este ítem además está el aspecto de transparencia y acceso a la información web donde un 71% de los usuarios no respondió, esto conjuntamente hace que el promedio de la secretaria baje notablemente.

Es para destacar que el servicio fue calificado como excelente por un 91% de las personas y el aspecto de los funcionarios como excelente por un 88% de los usuarios

5.3.13. SECRETARIA DEL INTERIOR

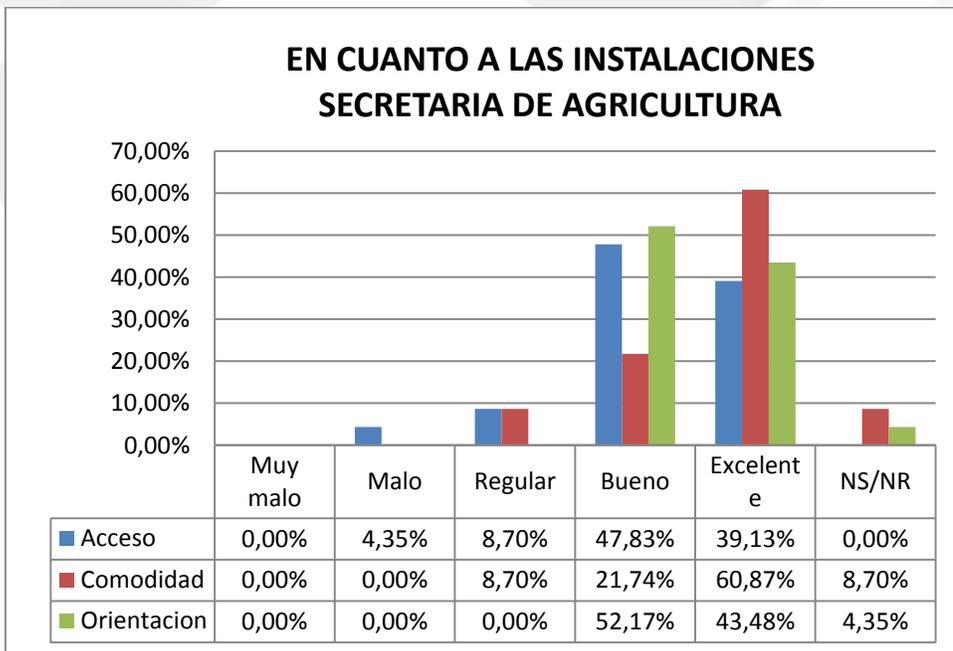
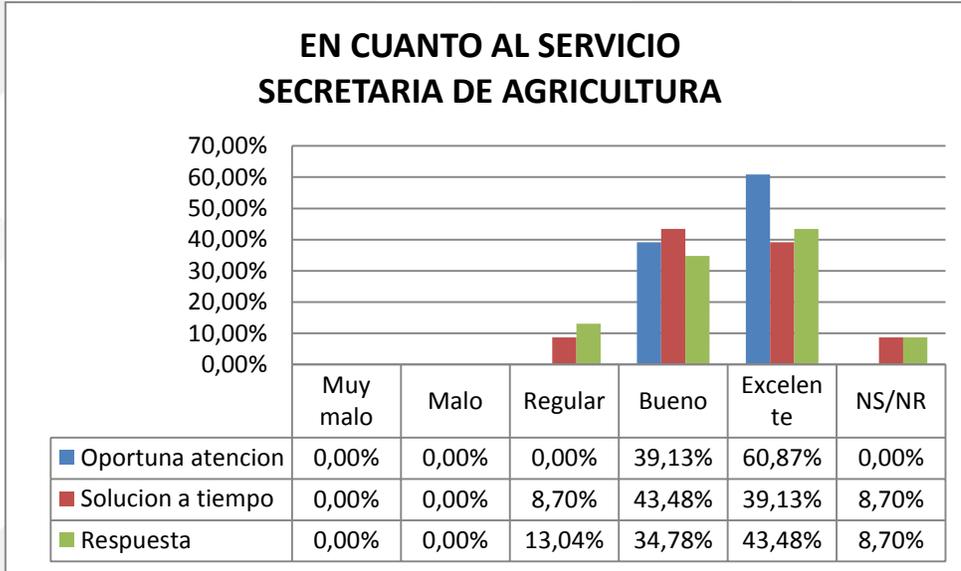


En cuanto a la secretaria del interior, está el aspecto de las instalaciones con una calificación regular de 14,49% que hace que baje el promedio, en cuanto al servicio, un porcentaje del 14,49 % no respondió los ítems y se refleja en el resultado promedio y en el aspecto de la transparencia y acceso web a la información hay que poner atención para mejorar, ya que un 33,33% no respondió y un 13,04% de los usuarios califico de regular por lo tanto hay que implementar estrategias de mejora..

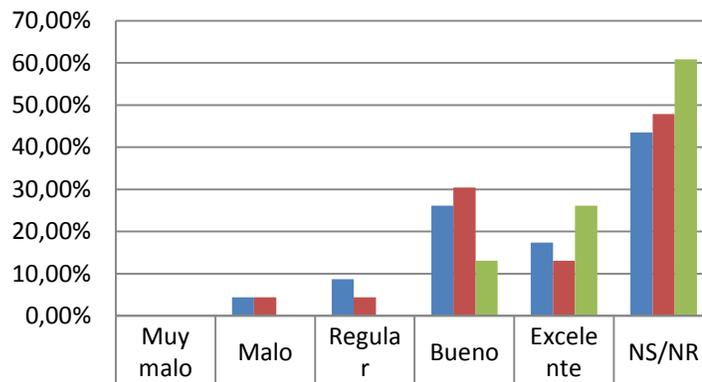
El aspecto que registra una calificación alta es el referente a los funcionarios con referencia al conocimiento y dominio del tema, amabilidad y disponibilidad de los funcionarios y calificación general del servicio prestado, donde un 76.81 % de los usuarios califico como excelente este aspecto

5.4. RESULTADOS CALIFICACION PORCENTUAL POR SECRETARIAS

5.4.1 SECRETARIA DE AGRICULTURA

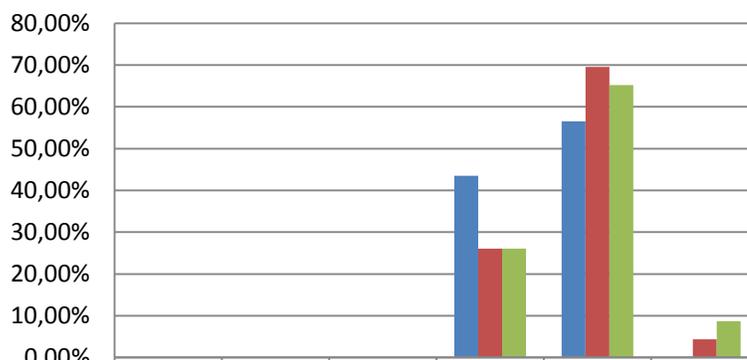


EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA DE AGRICULTURA



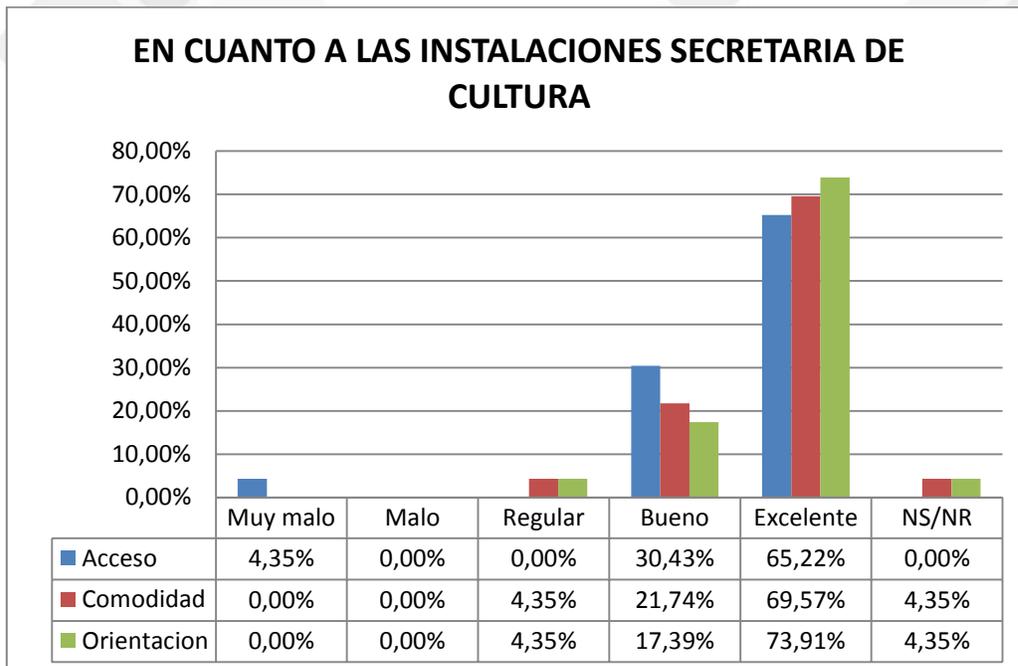
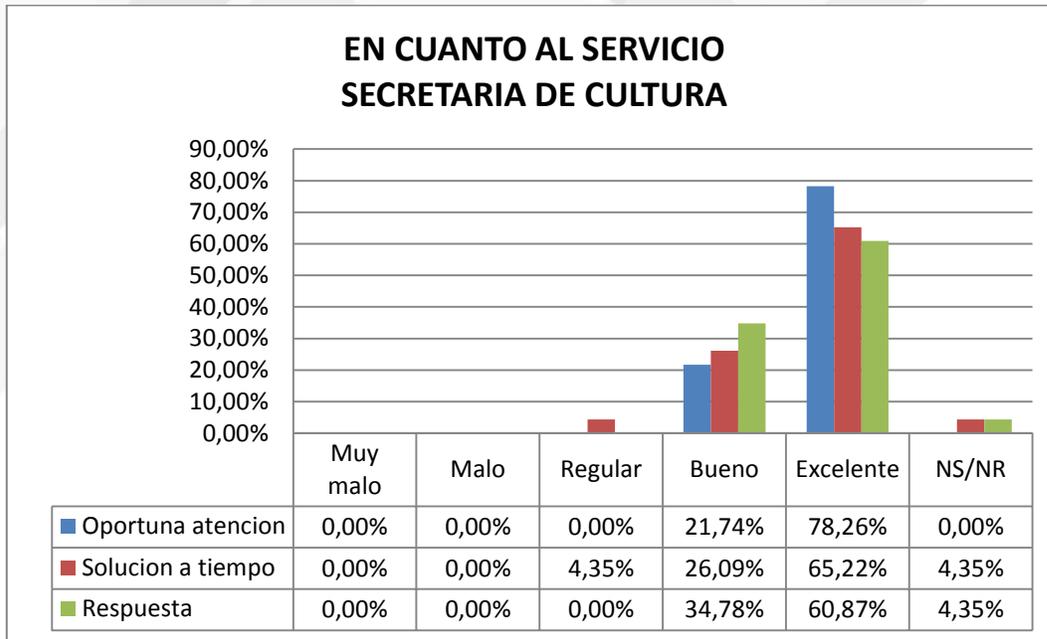
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
■ Acceso al portal web	0,00%	4,35%	8,70%	26,09%	17,39%	43,48%
■ Calidad de la informacion	0,00%	4,35%	4,35%	30,43%	13,04%	47,83%
■ PQRs	0,00%	0,00%	0,00%	13,04%	26,09%	60,87%

EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE AGRICULTURA

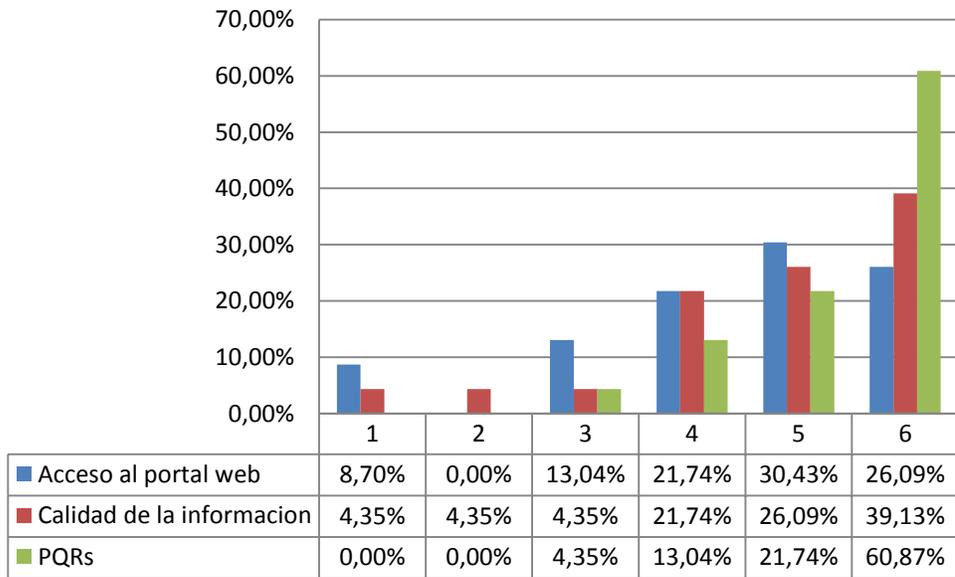


	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NS/NR
■ Dominio del tema	0,00%	0,00%	0,00%	43,48%	56,52%	0,00%
■ Amabilidad y Disponibilidad	0,00%	0,00%	0,00%	26,09%	69,57%	4,35%
■ Calificacion del servicio	0,00%	0,00%	0,00%	26,09%	65,22%	8,70%

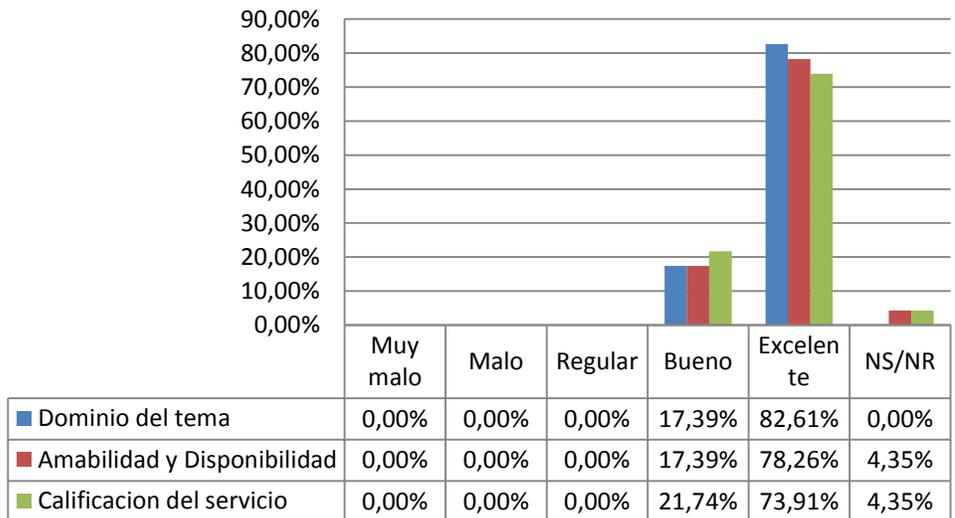
5.4.2 SECRETARIA DE CULTURA



**EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y DE LA INFORMACION
SECRETARIA DE CULTURA**

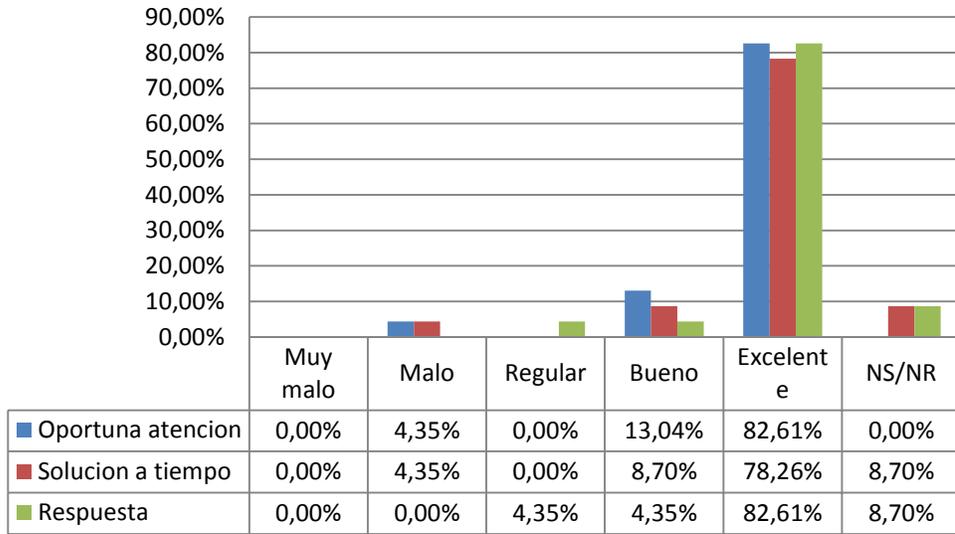


**EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS
SECRETARIA DE CULTURA**

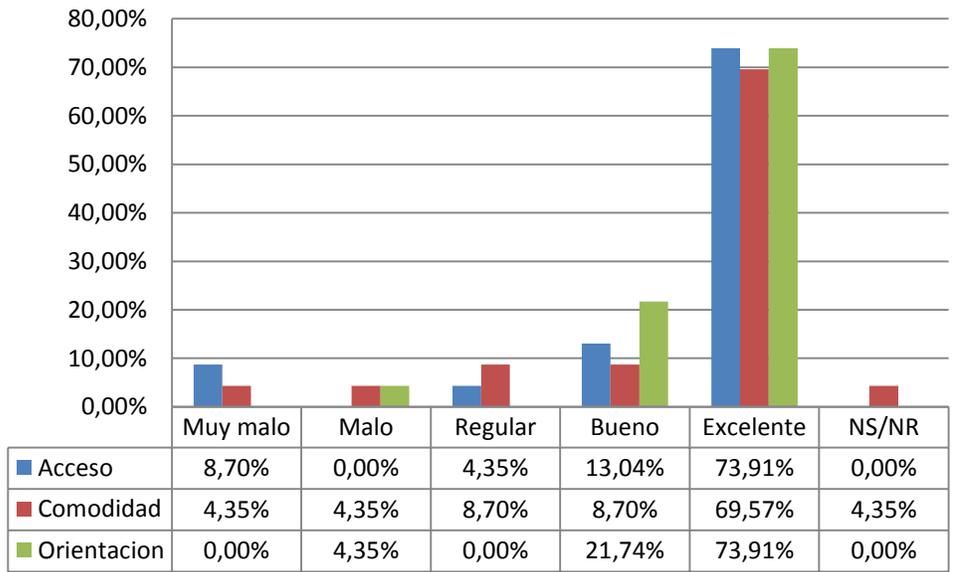


5.4.3. SECRETARIA DE EDUCACION

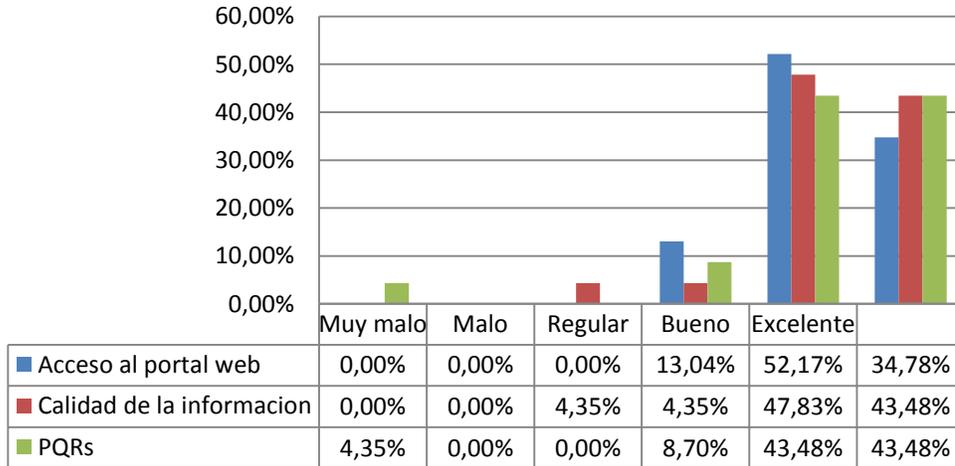
EN CUANTO AL SERVICIO SECRETARIA DE EDUCACION



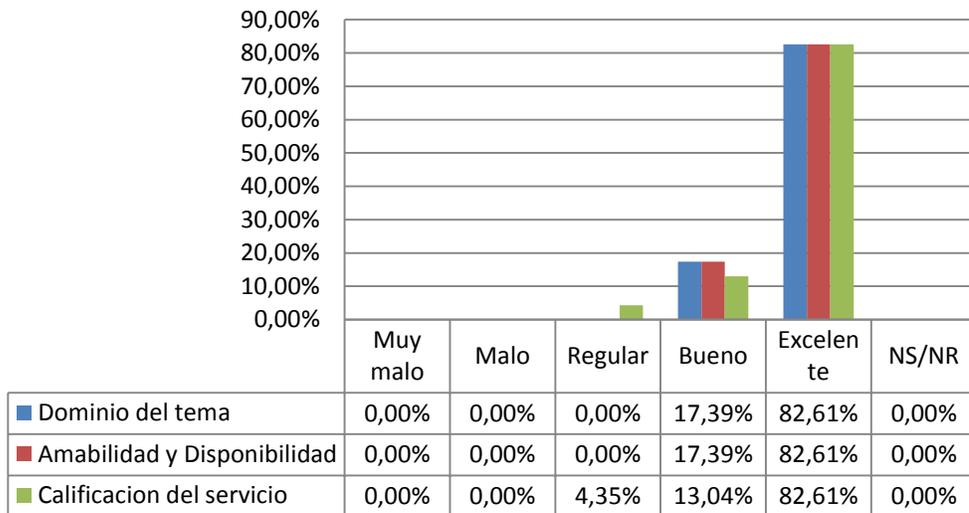
EN CUANTO A LAS INSTALACIONES SECRETARIA DE EDUCACION



**EN CUANTO A LA TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION
SECRETARIA DE EDUCACION**

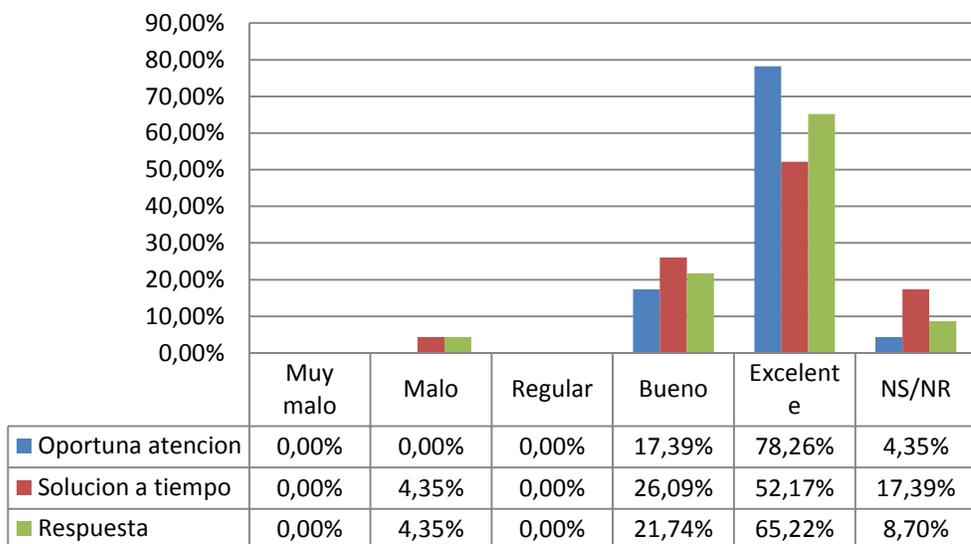


**EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS
SECRETARIA DE EDUCACION**

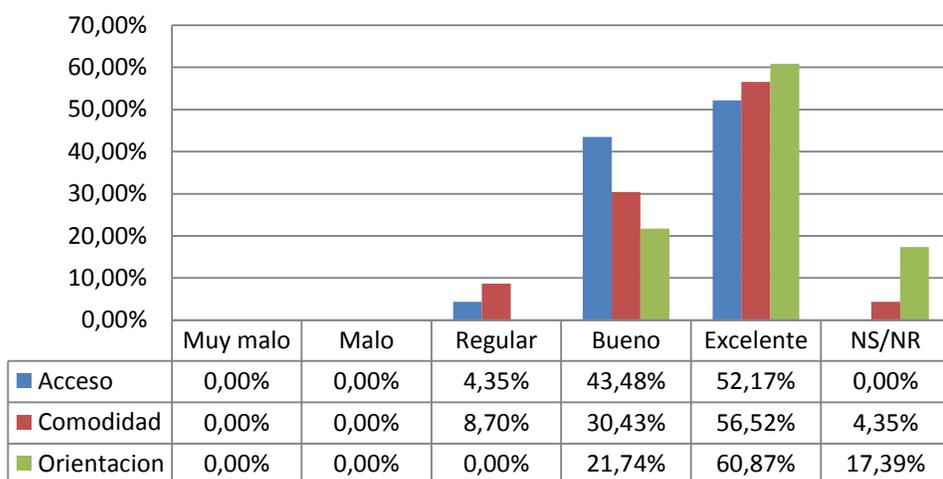


5.4.4. SECRETARIA DE FAMILIA

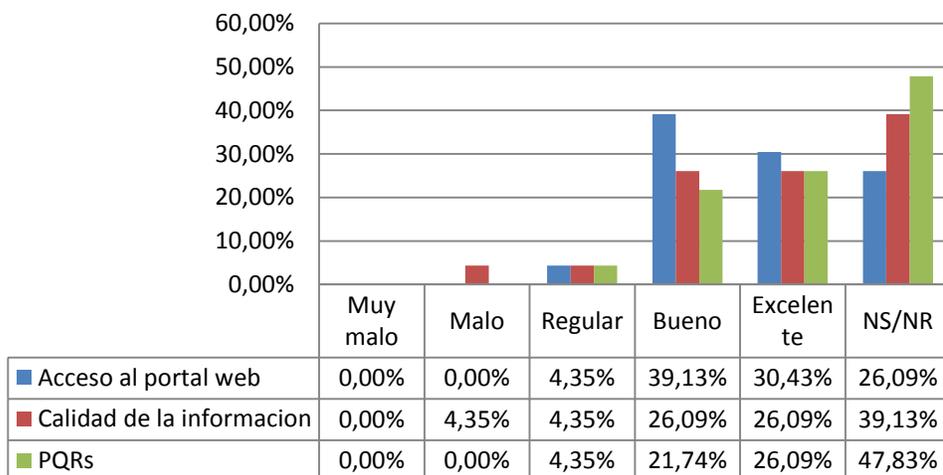
EN CUANTO AL SERVICIO SECRETARIA DE FAMILIA



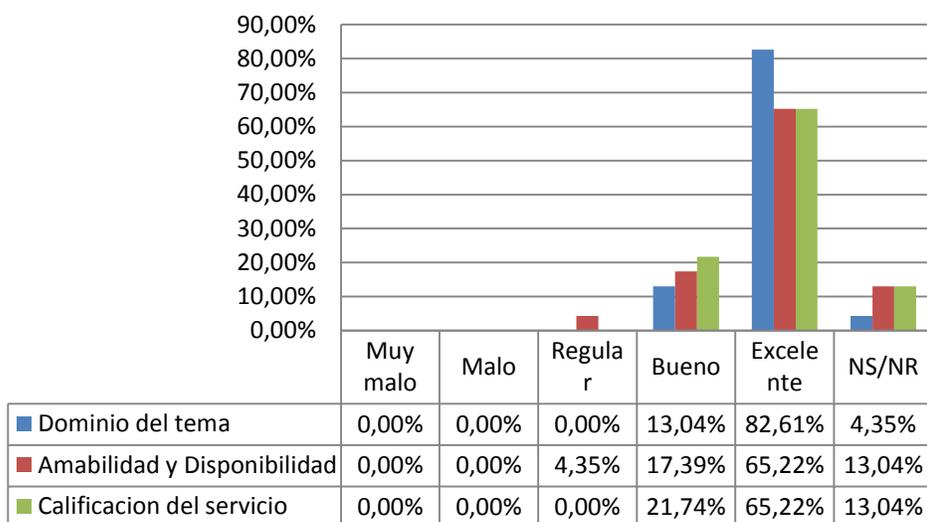
EN CUANTO A LAS INSTALACIONES SECRETARIA DE FAMILIA



**EN CUANTO A LA TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION
SECRETARIA DE FAMILIA**

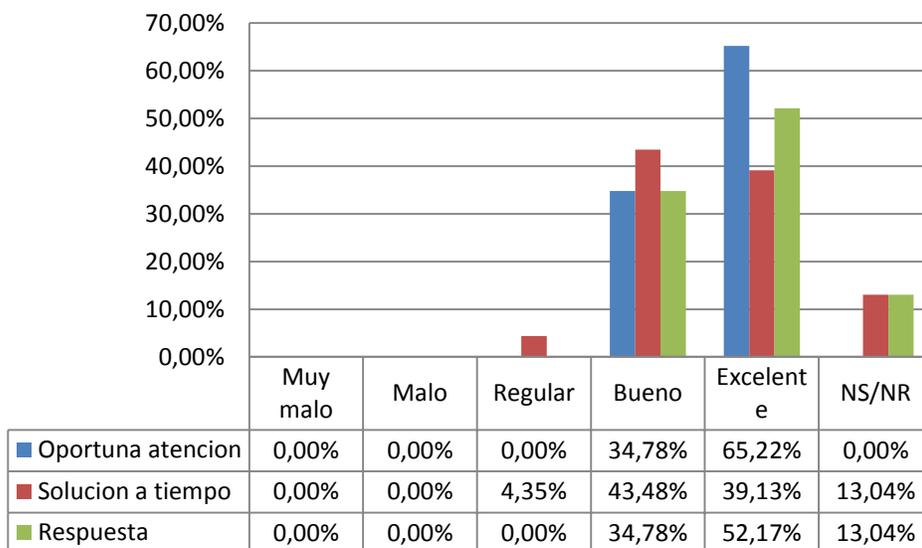


**EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS
SECRETARIA DE FAMILIA**

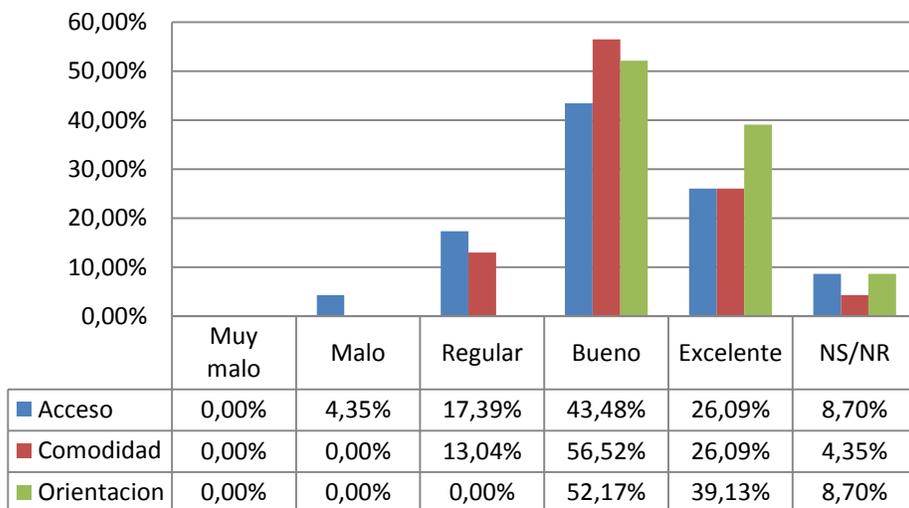


5.4.5. SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

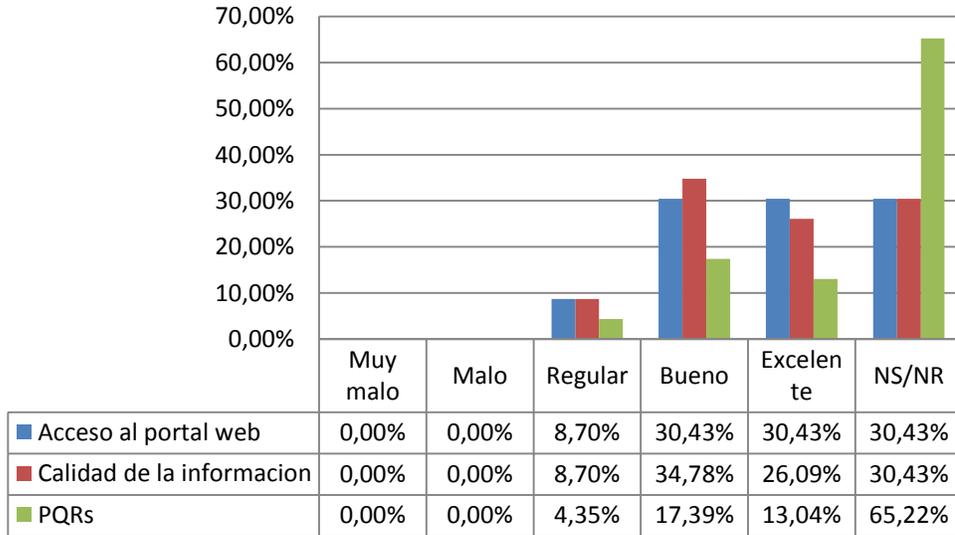
EN CUANTO AL SERVICIO SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA



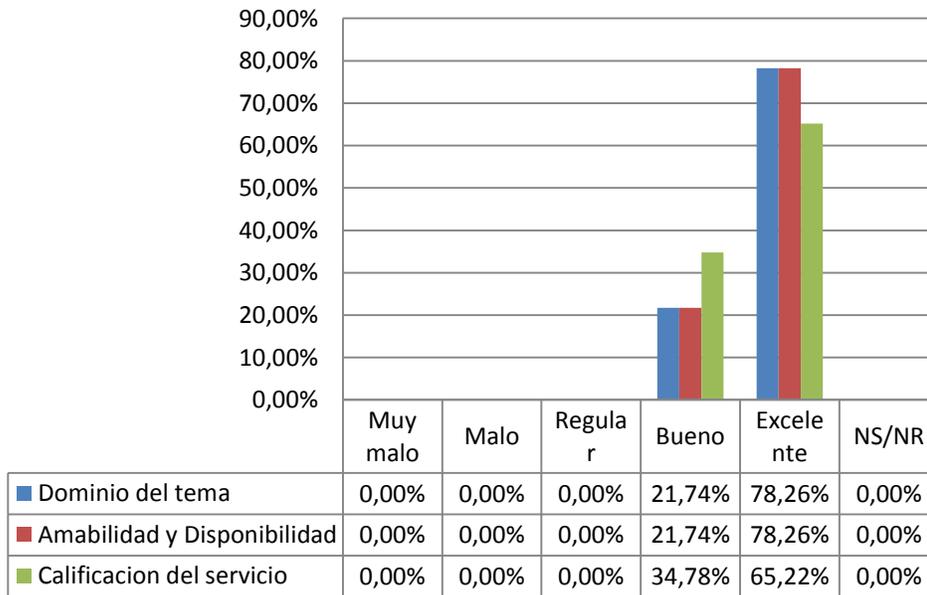
EN CUANTO A LAS INSTALACIONES SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA



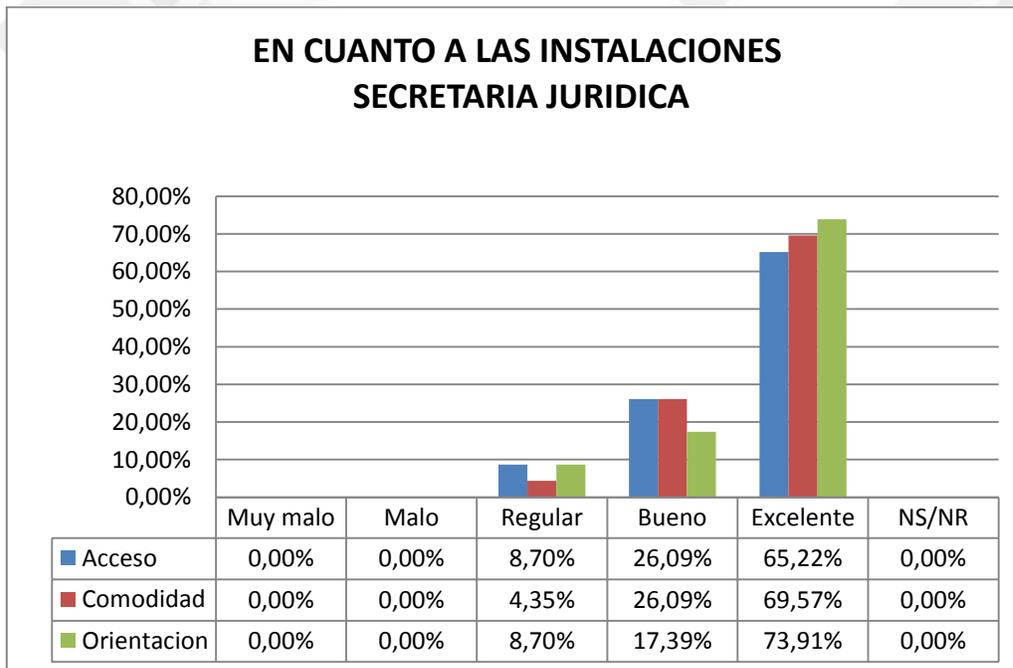
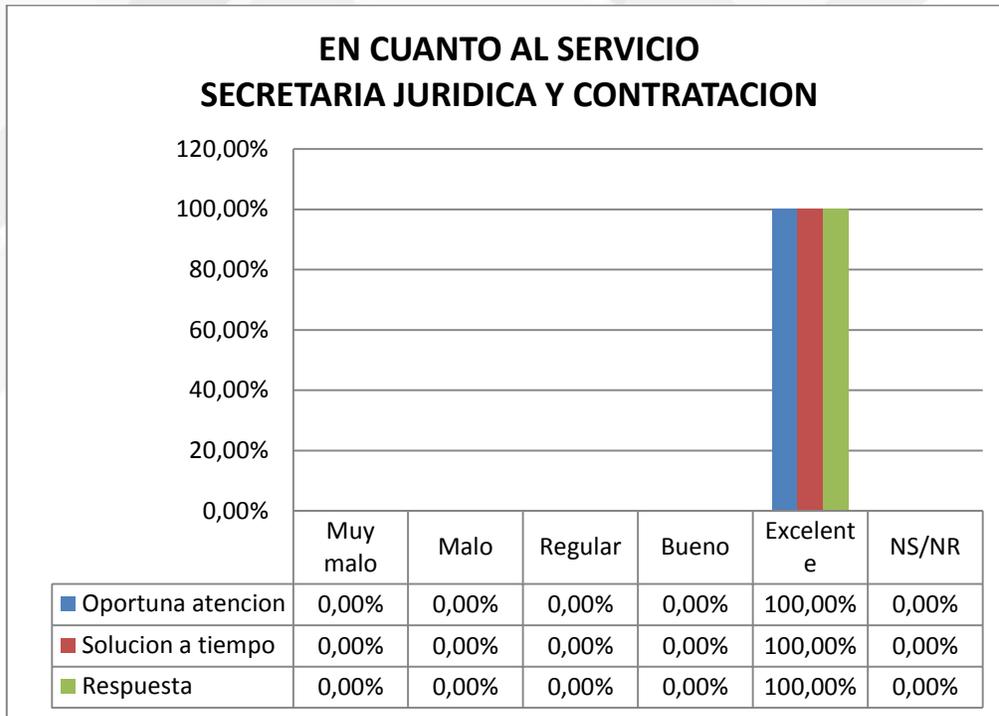
**EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA**



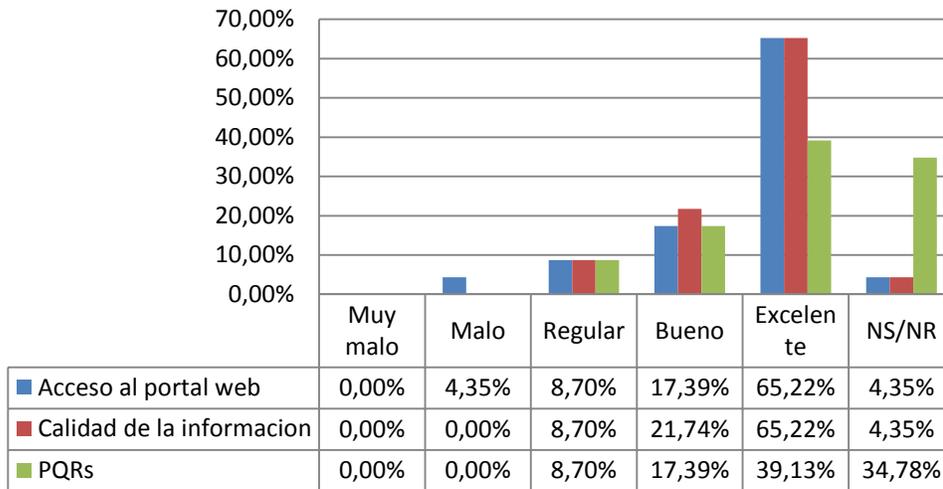
**EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA**



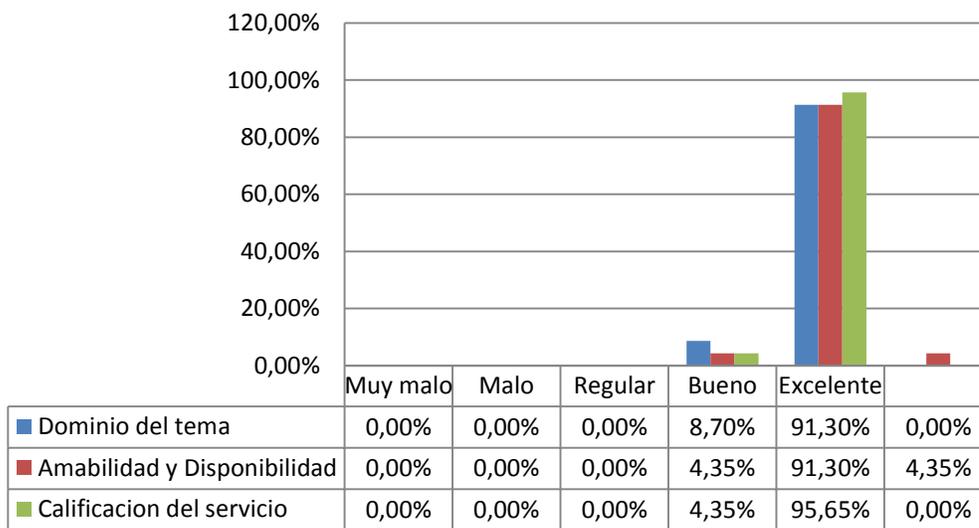
5.4.6. SECRETARIA DE JURIDICA Y CONTRATACION



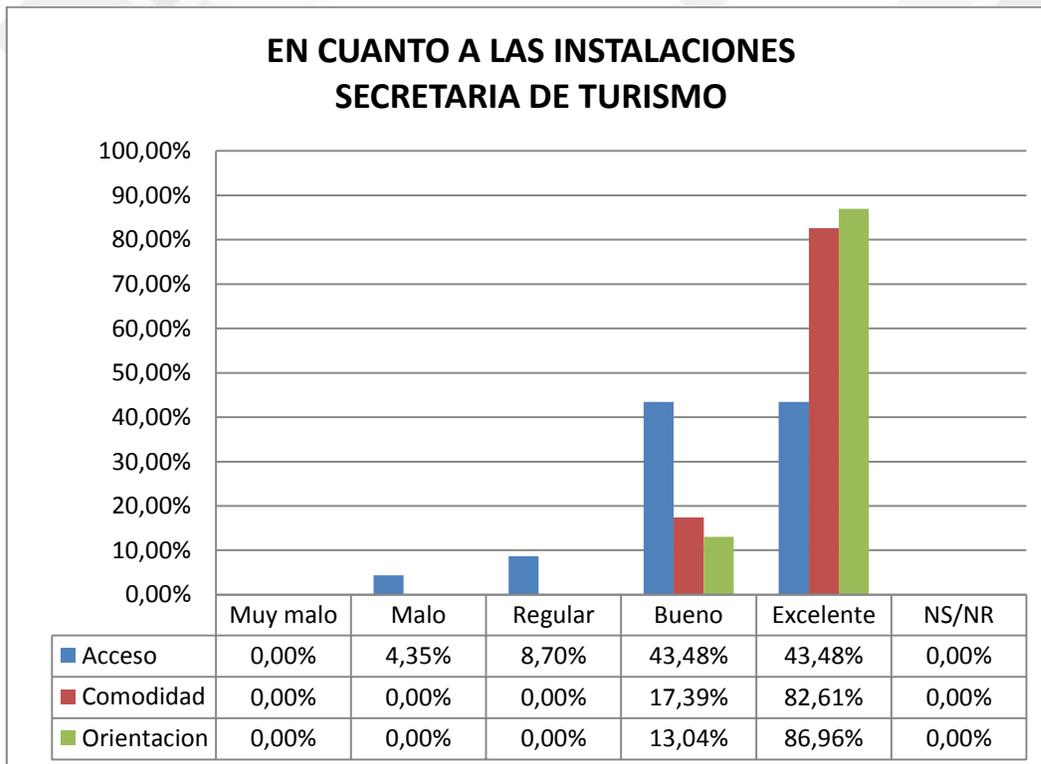
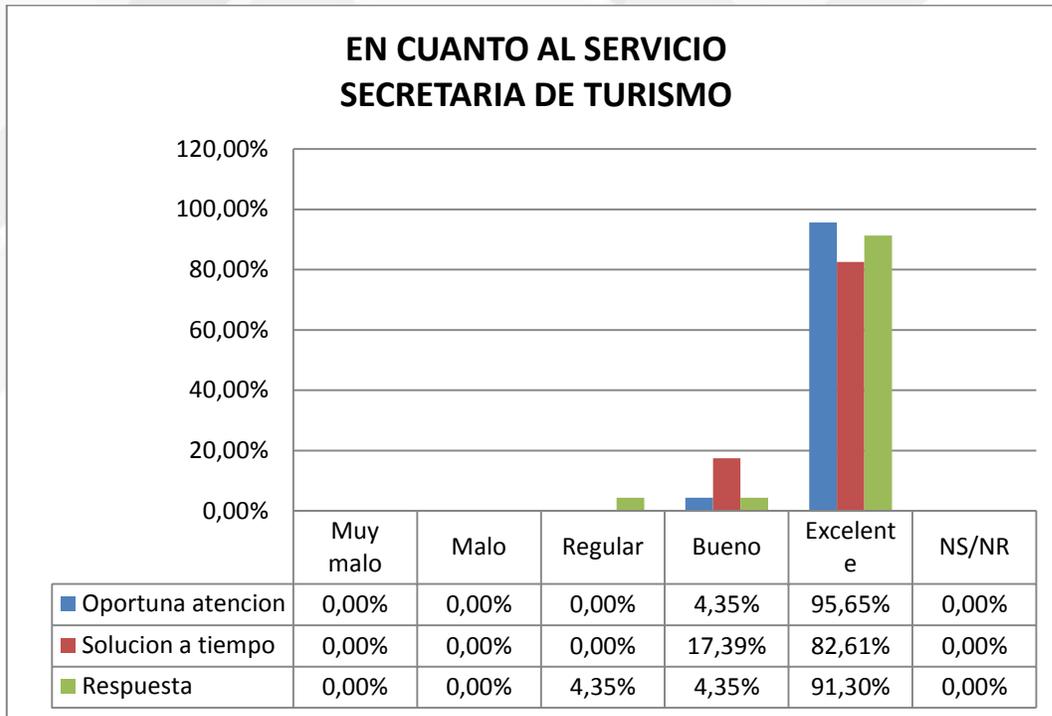
EN CUANTO A LA TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA JURIDICA



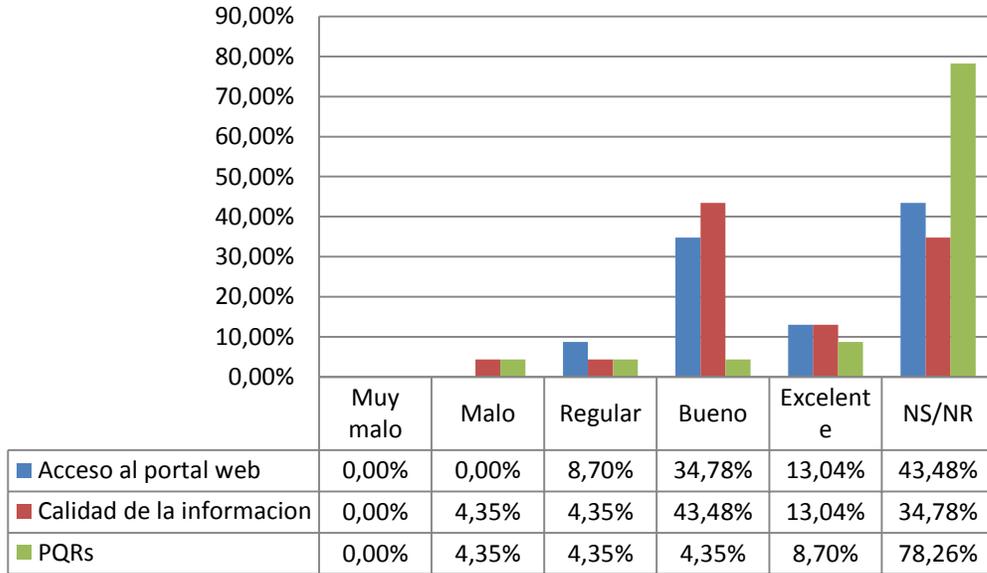
EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA DE JURIDICA



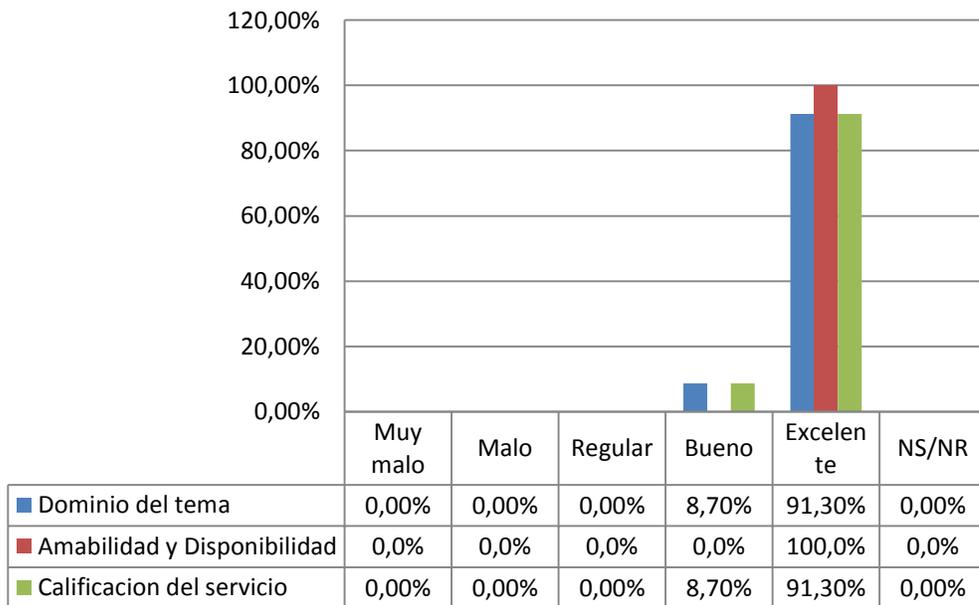
5.4.7. SECRETARIA DE TURISMO



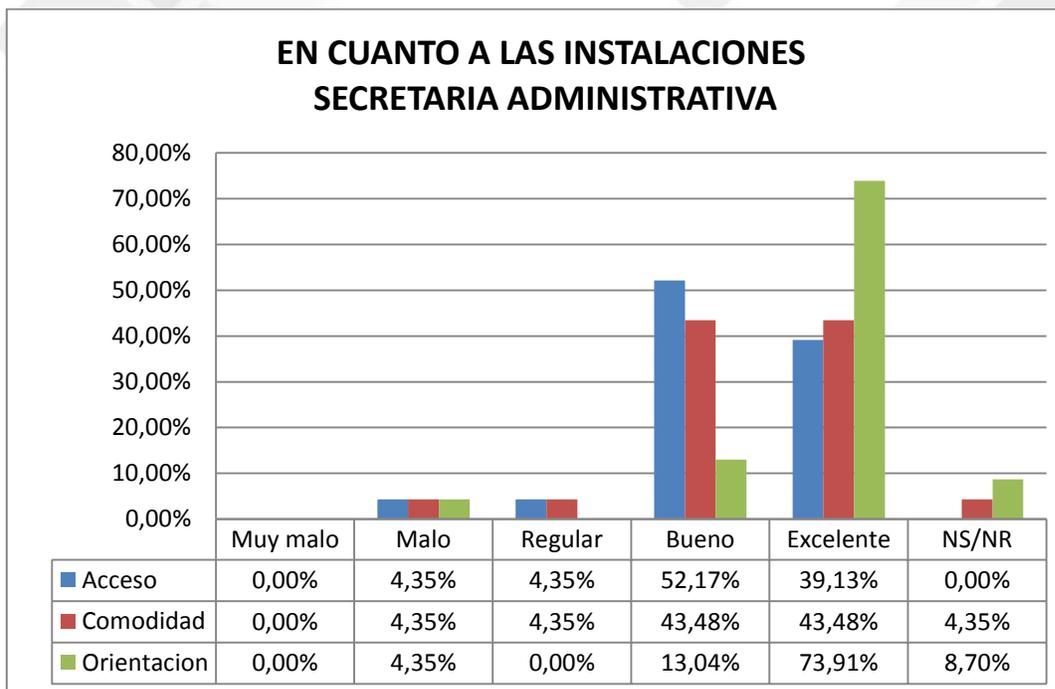
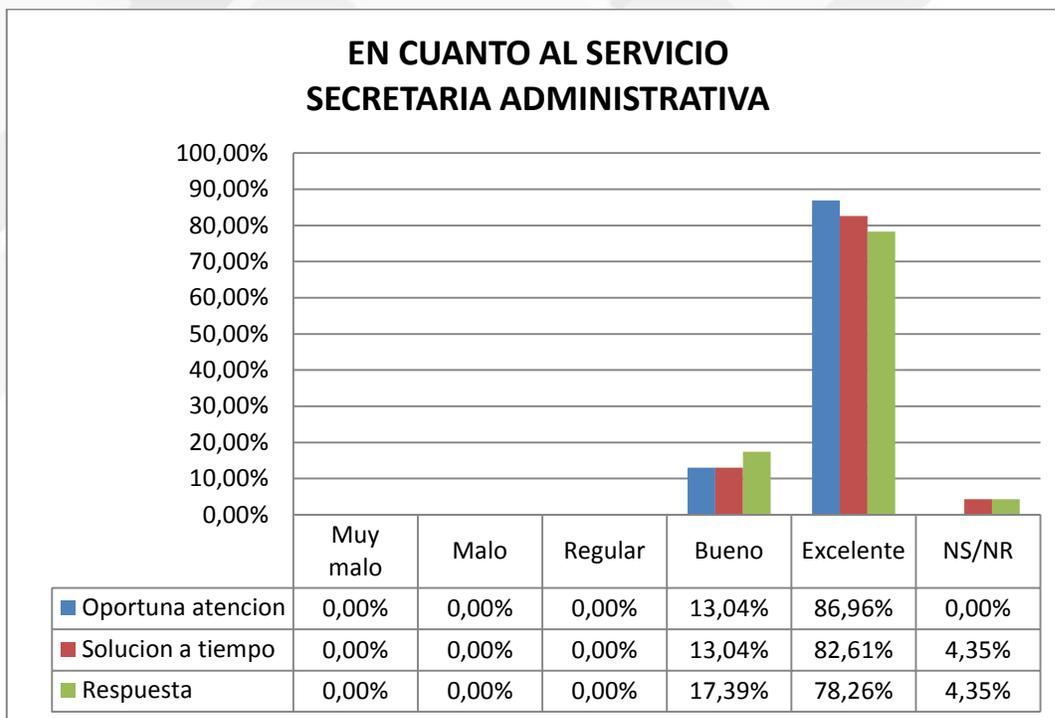
**EN CUANTO A TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION
SECRETARIA DE TURISMO**



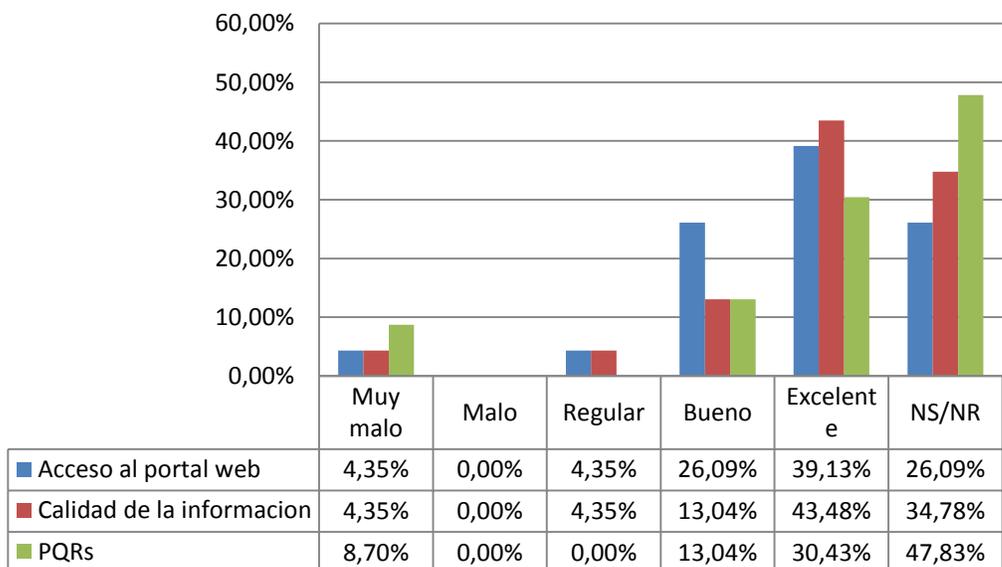
**EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS
SECRETARIA DE TURISMO**



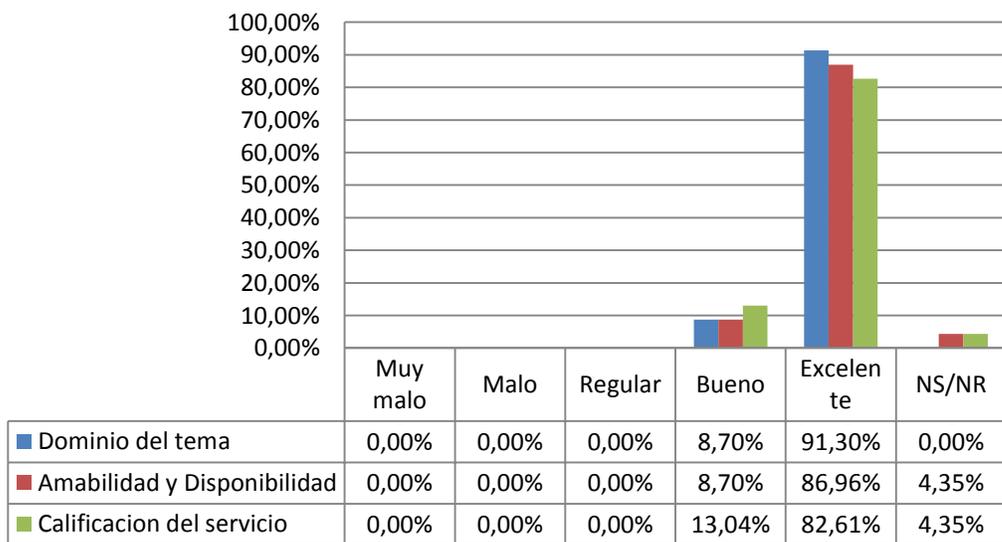
5.4.8 SECRETARIA ADMINISTRATIVA



**EN CUANTO A LA TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION
SECRETARIA ADMINISTRATIVA**

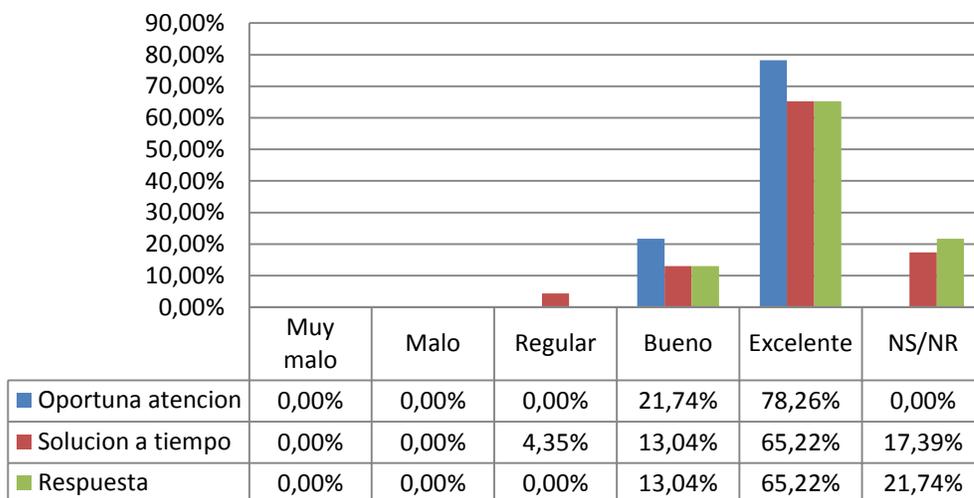


**EN CUANTO A FUNCIONARIOS
SECRETARIA ADMINISTRATIVA**

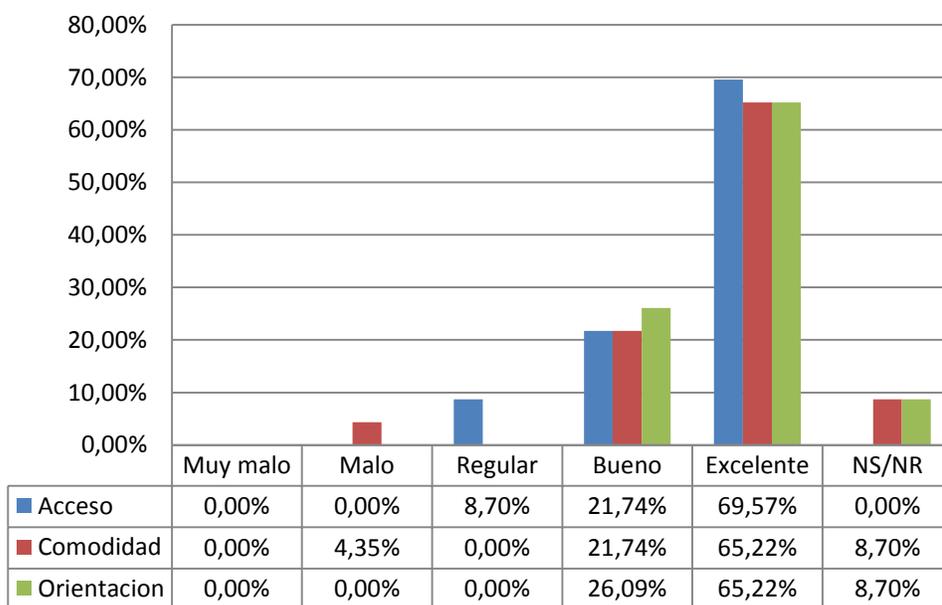


5.4.9. SECRETARIA PRIVADA

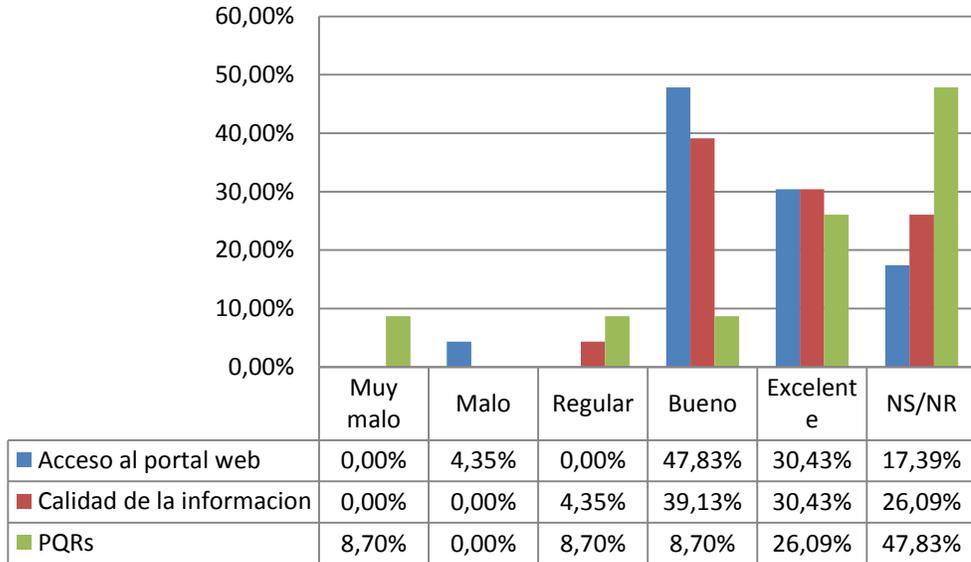
EN CUANTO AL SERVICIO SECRETARIA PRIVADA



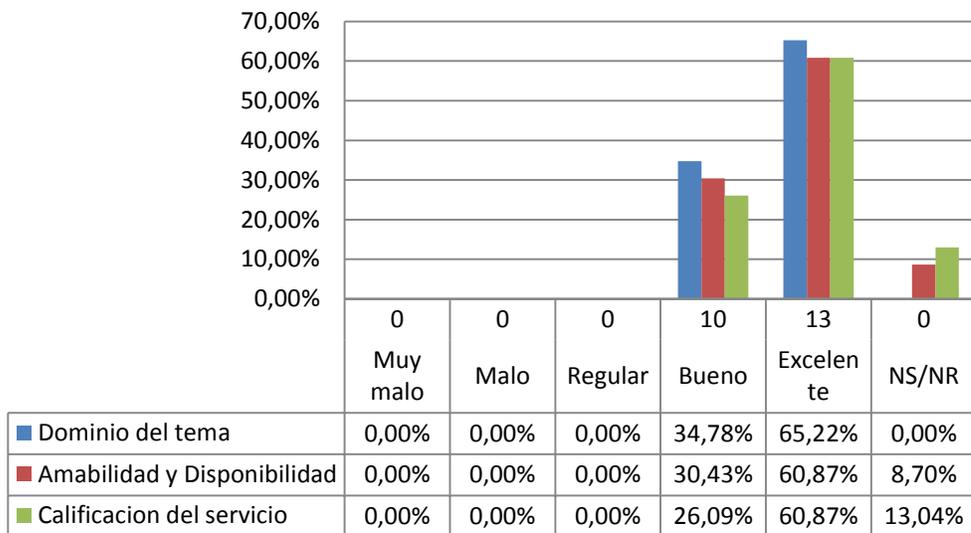
EN CUANTO A LAS INSTALACIONES SECRETARIA PRIVADA



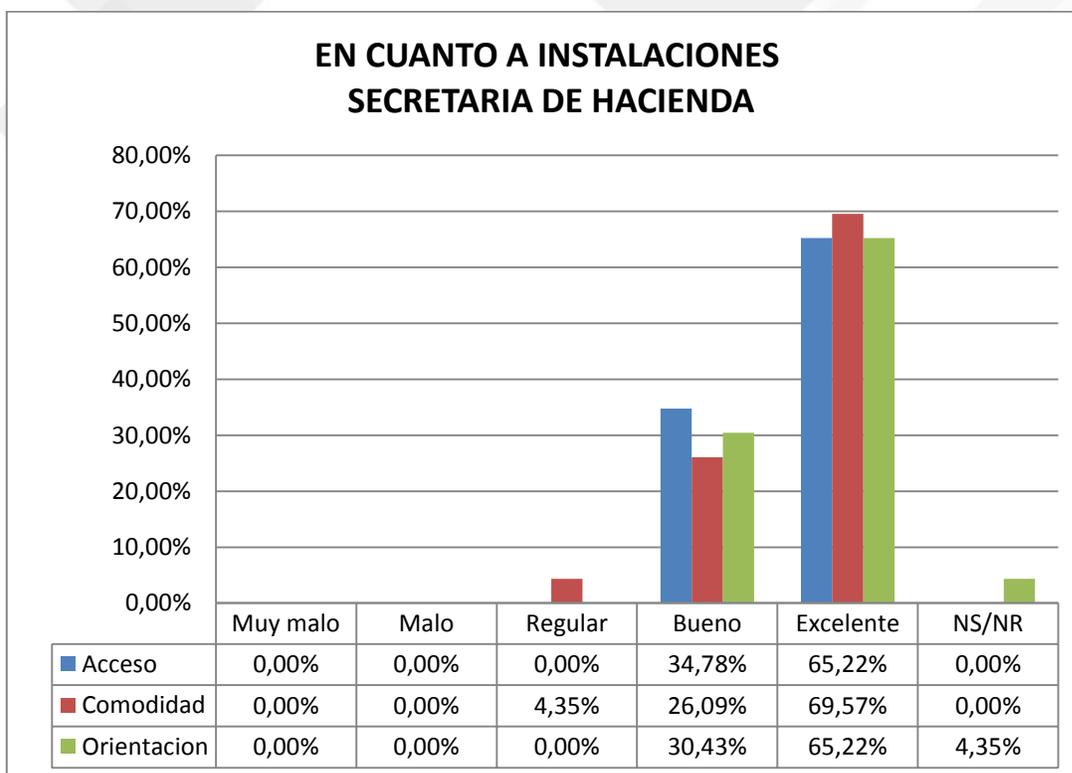
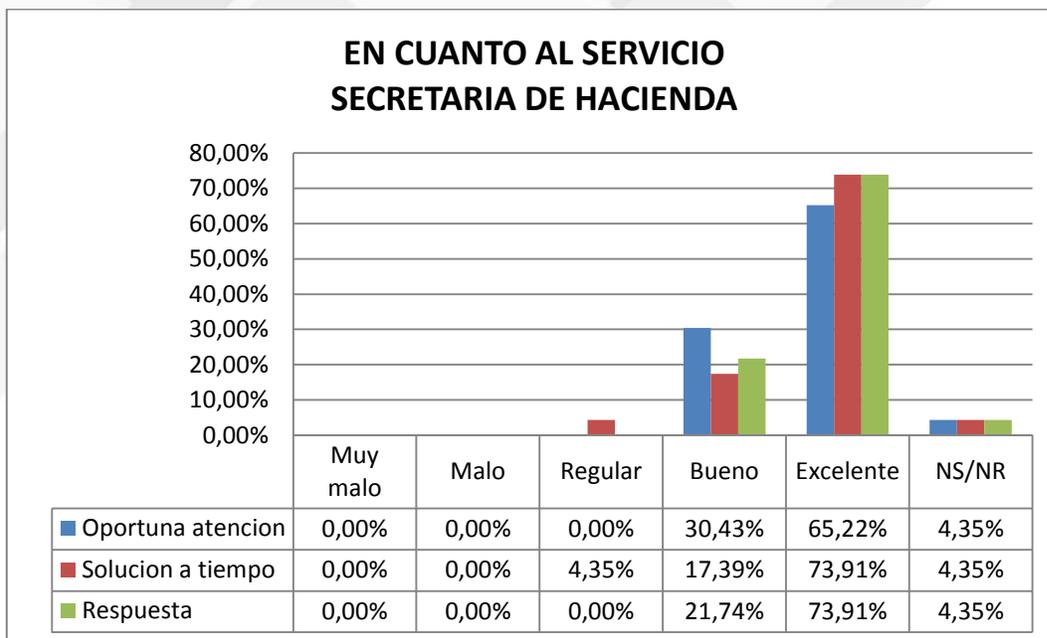
EN CUANTO A LA TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION SECRETARIA PRIVADA



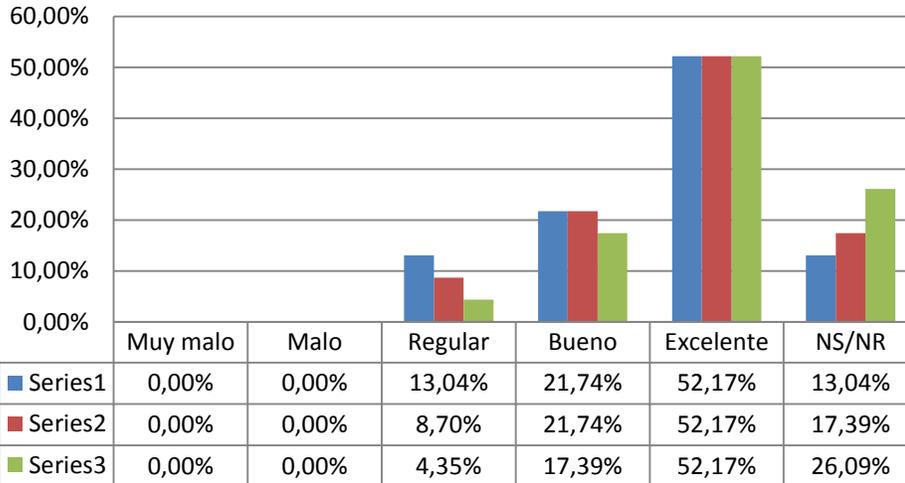
EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS SECRETARIA PRIVADA



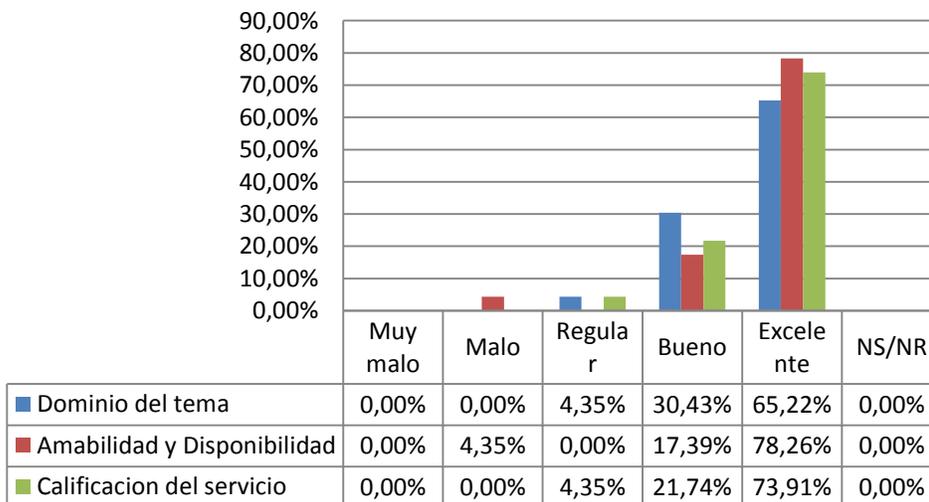
5.4.10. SECRETARIA DE HACIENDA



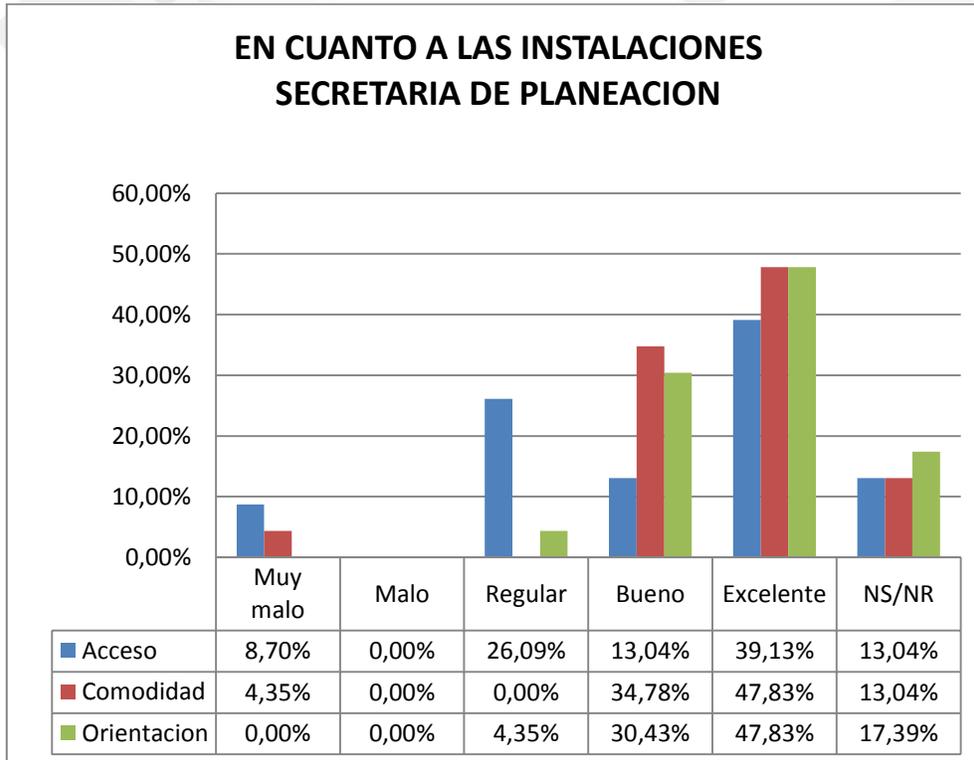
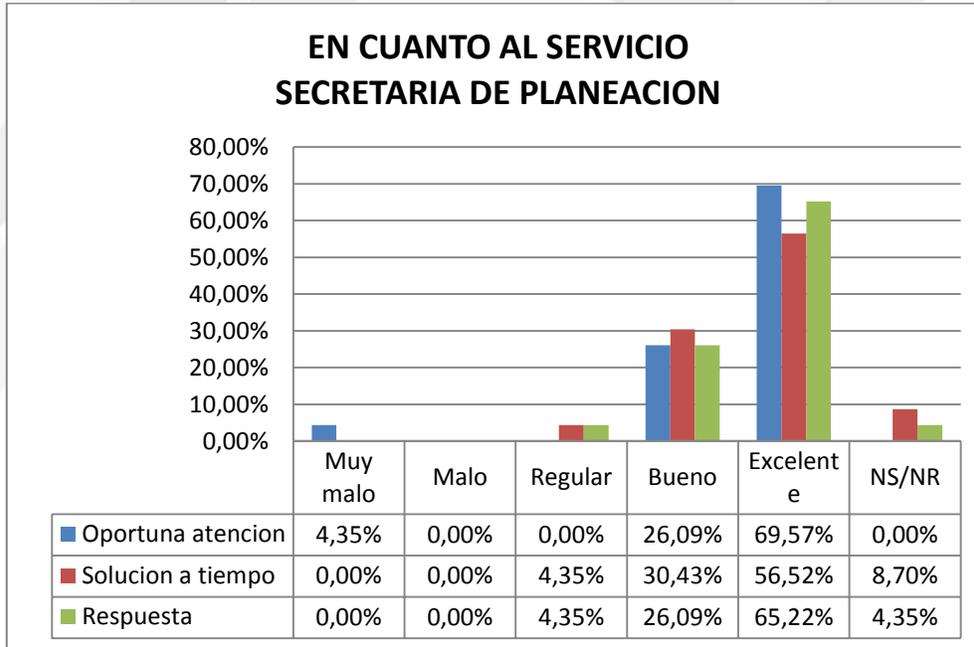
**EN CUANTO A LA TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION
SECRETARIA DE HACIENDA**



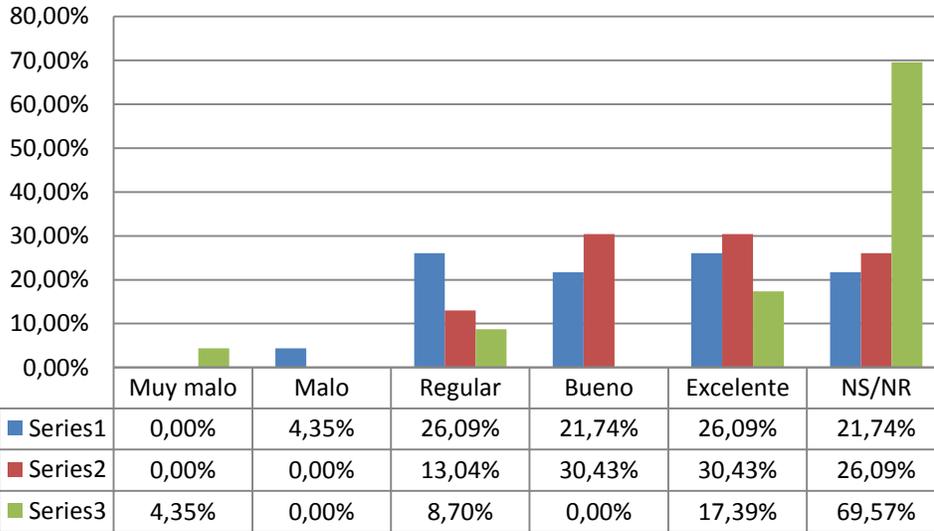
**EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS
SECRETARIA DE HACIENDA**



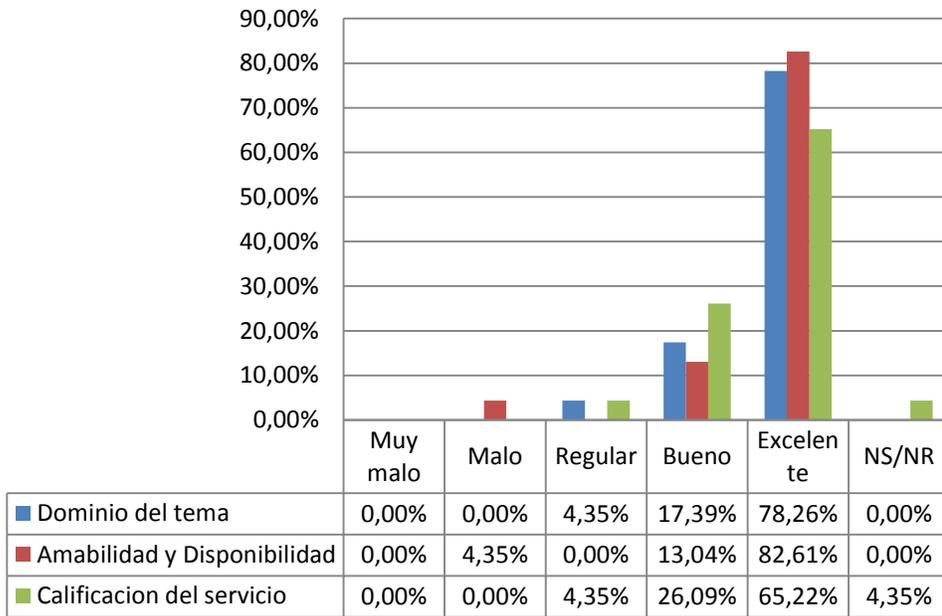
5.4.11 SECRETARIA DE PLANEACION



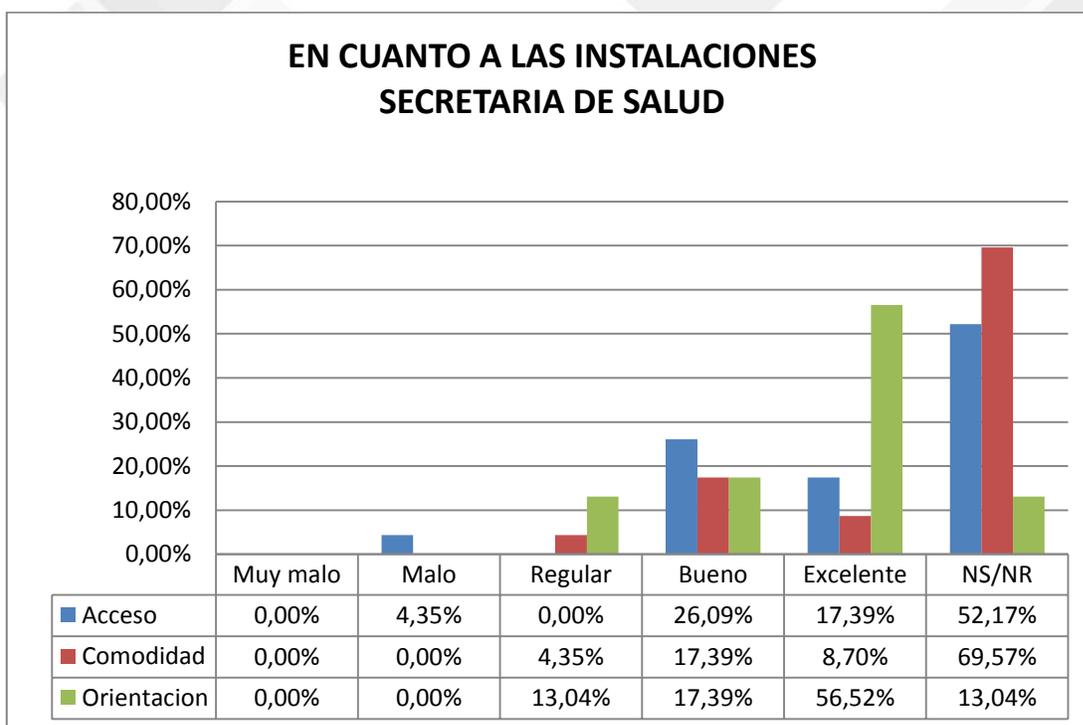
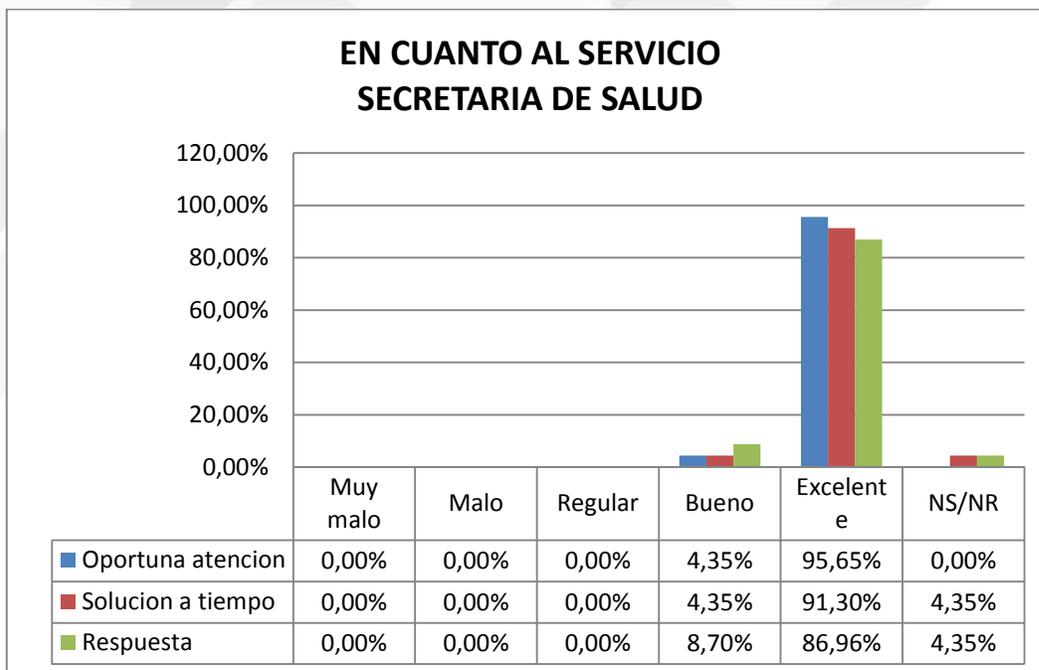
**EN CUANTO A LA TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION
SECRETARIA DE PLANEACION**



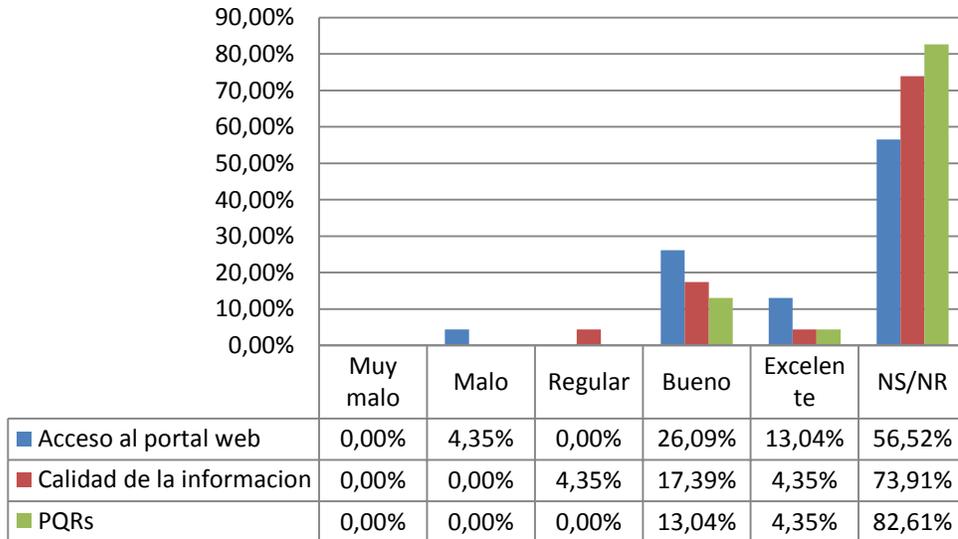
**EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS
SECRETARIA DE PLANEACION**



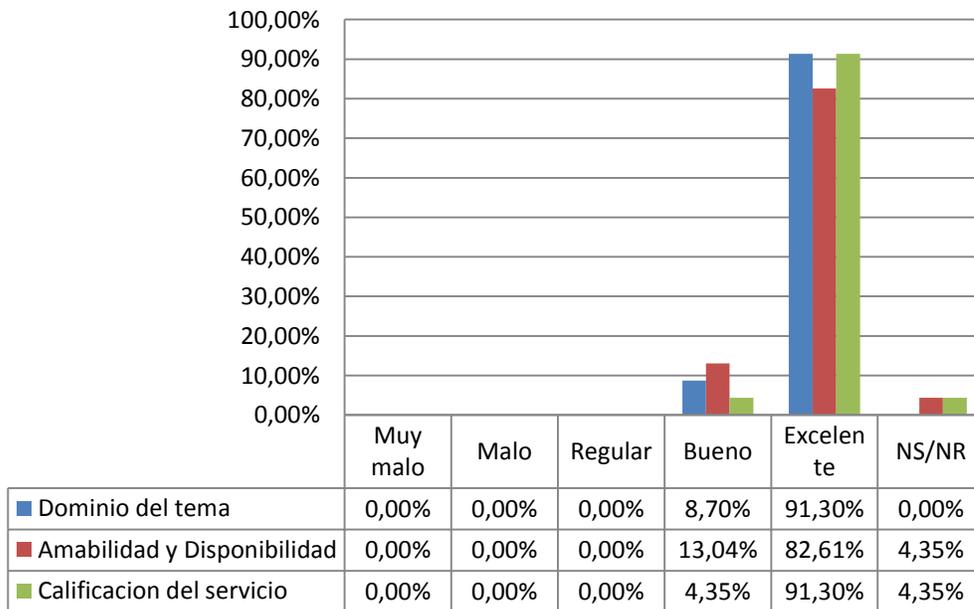
5.4.12. SECRETARIA DE SALUD



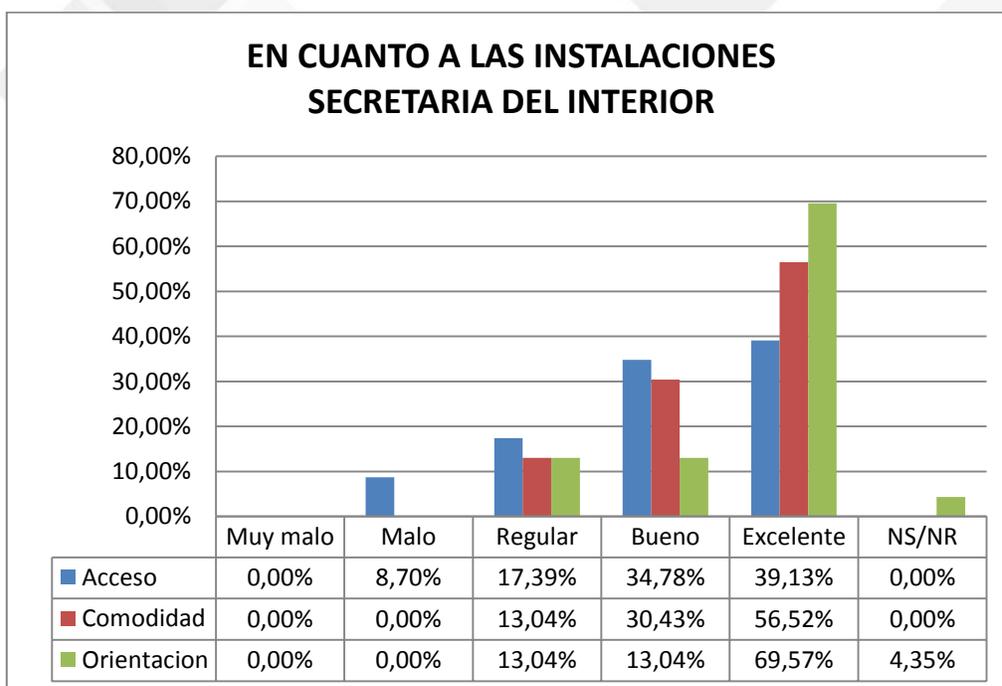
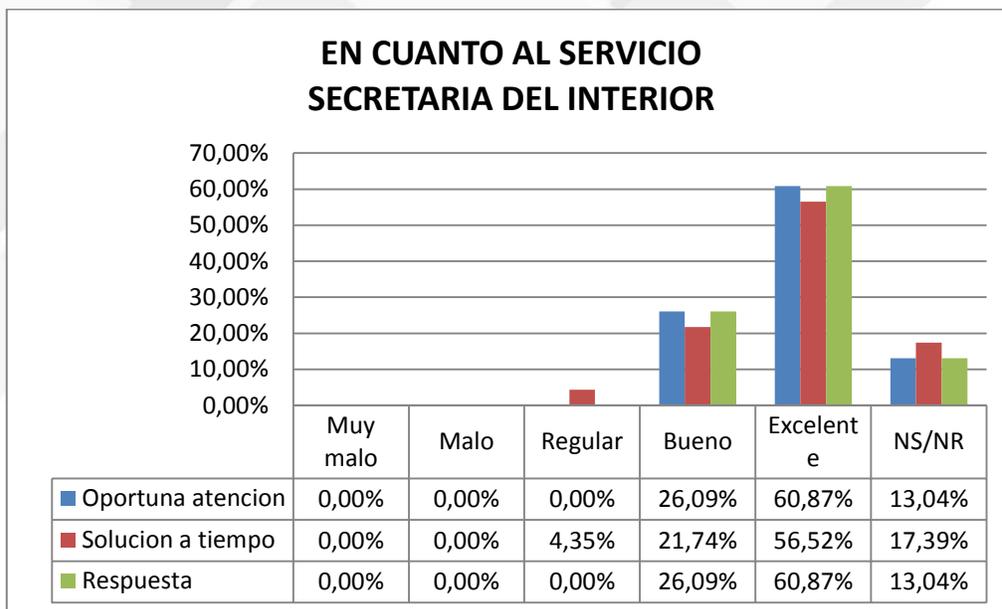
**EN CUANTO A LA TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION
SECRETARIA DE SALUD**



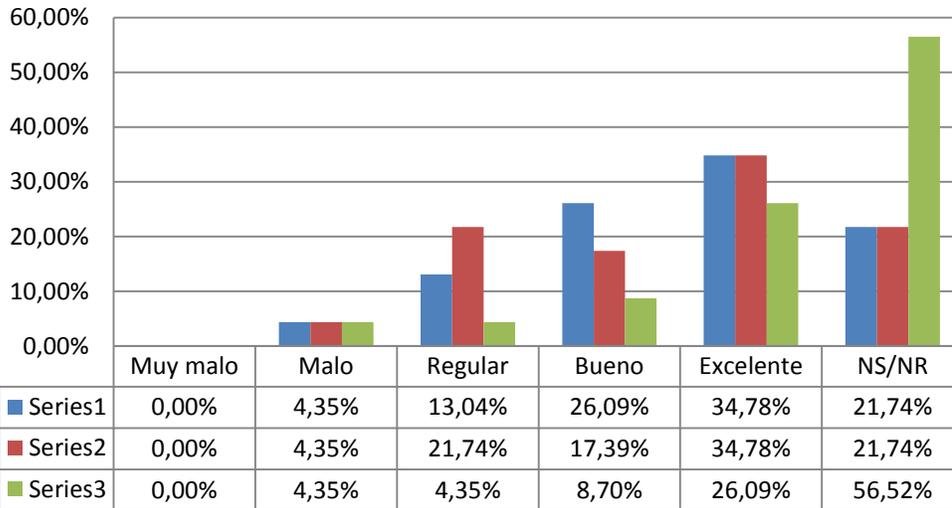
**EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS
SECRETARIA DE SALUD**



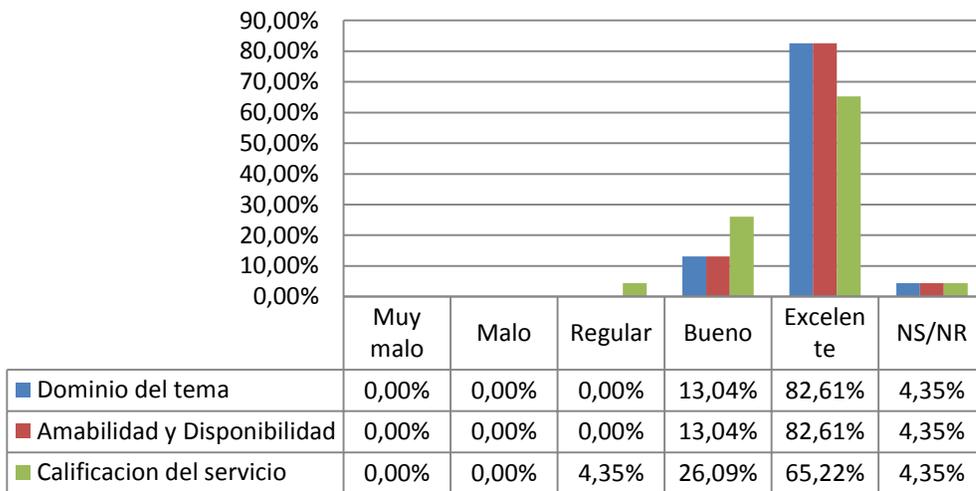
5.4.13 SECRETARIA DEL INTERIOR



**EN CUANTO A LA TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION
SECRETARIA DEL INTERIOR**



**EN CUANTO A LOS FUNCIONARIOS
SECRETARIA DEL INTERIOR**



6. CONCLUSIONES

1. En cuanto a las conclusiones generales producto del análisis de las gráficas estadísticas, se puede inferir que el aspecto evaluado de transparencia y calidad de la información, es el aspecto que se constituye como prioritario a la hora de implementar estrategias por parte de todas las secretarías, que tiendan a mejorar la percepción y calificación de los usuarios externos, ya que en las gráficas de calificación por secretaría en general este aspecto registra calificaciones muy regulares, y un gran porcentaje de los usuarios se inclinó por no responder los ítems de preguntas correspondientes a este aspecto.
2. Un aspecto positivo que se observa después del análisis de las estadísticas es la gran valoración que hicieron los usuarios del aspecto del servicio relacionado con los funcionarios, en cuanto a la disponibilidad y conocimiento del tema, este aspecto fue calificado positivamente y se ve reflejado en los altos porcentajes en cuanto a la calificación, situación común a la mayoría de las secretarías

7. RECOMENDACIONES

1. Se deben promover campañas de índole educativa o tendiente a la socialización de todos los servicios que presta la gobernación en su página web para de esta forma intervenir la situación de desconocimiento que puede pasar con los usuarios que no respondieron y así mejorar en el aspecto evaluado de transparencia y calidad de la información pública en el portal web.