

**INFORME DE SATISFACCIÓN ANTE TAMITES Y SERVICIOS
PRESTADOS EN LAS SEDES SAN ANDRÉS, HACIENDA Y
ANGANÓY
ABRIL – JUNIO**

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA DE PLANEACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

San Juan de Pasto, Junio de 2025

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Introducción

La Oficina de Planeación de Gestión Institucional y la Unidad de Atención al Ciudadano, comprometidos con la mejora continua y la calidad del servicio que se presta a la comunidad, lideraron el proceso de medición del nivel de satisfacción de las ciudadanías que accedieron a los trámites y servicios ofrecidos desde cada una de las dependencias. Este proceso se desarrolló a través de la aplicación de encuestas en los puntos de orientación a la ciudadanía presentes en las sedes San Andrés, Hacienda y Anganoy.

Esta evaluación se enmarca en las políticas institucionales de transparencia, participación ciudadana, servicio al ciudadano y racionalización de tramites, las cuales buscan garantizar procesos eficientes, accesibles y centrados en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

Durante los meses de abril, mayo y junio de 2025 se aplicó el formato RCC-F-001 "Encuesta de Satisfacción", diseñado para recopilar, de forma objetiva, la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio brindado. La información recolectada permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y establecer acciones orientadas a la excelencia en la atención; fortaleciendo el vínculo de confianza entre la administración municipal y la ciudadanía.

Resultado del Informe

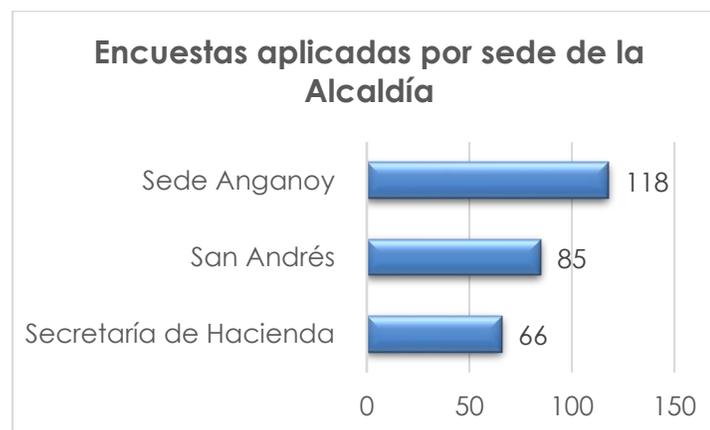
A través del formato RCC-F-001 se aplicaron un total de 269 encuestas, distribuidas estratégicamente en las tres sedes mencionadas. La aplicación de esta herramienta permitió obtener información directa de los usuarios que asistieron a realizar trámites y servicios, con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción general. El ejercicio se desarrolló de manera presencial y bajo criterios técnicos que aseguran la validez de los resultados. Los datos recolectados constituyen una fuente clave para orientar procesos de mejora y asegurar una atención integral, oportuna y con enfoque al ciudadano.

Los resultados de las encuestas se muestra en la siguiente tabla:

Aspecto evaluado	Excelente	Regular	Malo	Total
Tiempo de respuesta y atención brindada por el funcionario ante el trámite	240	17	12	269
Satisfacción general con el trámite: claridad y comprensibilidad de la información entregada	234	26	9	269

Análisis de los resultados – aplicación de encuesta de satisfacción general con la prestación de trámites y servicios en canal de atención presencial

La siguiente grafica muestra la cantidad de los tramites y servicios que fueron evaluados por cada una de las sedes donde se aplicaron las encuestas,

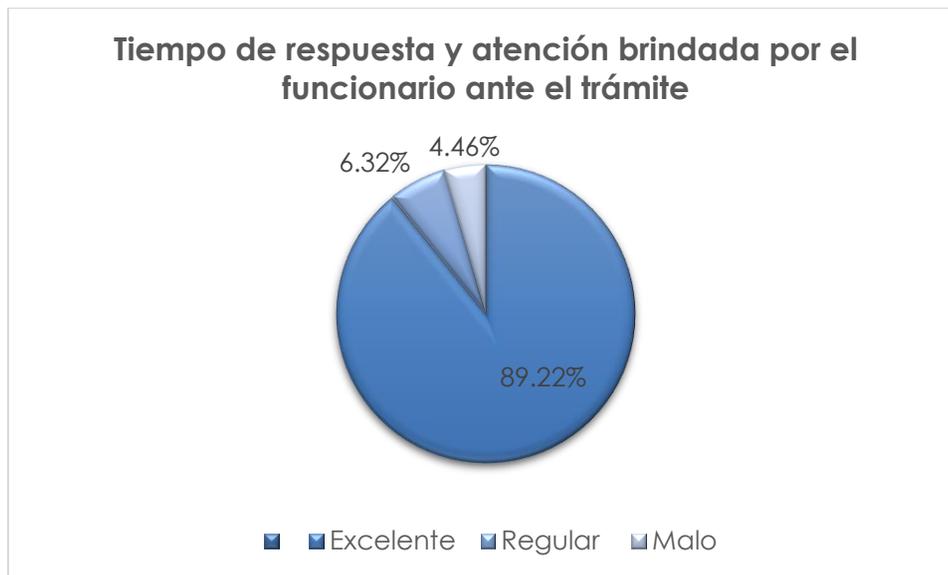


Unidad de Atención al Ciudadano

Resultados por cada preguntas de la encuesta de satisfacción

El formato RCC-F-001 "Encuesta de Satisfacción" cuenta con dos preguntas para que el ciudadano desarrolle y de su percepción sobre la prestación de los tramites y servicios dentro de la entidad. En adelante se desarrolla el análisis por cada una de estas preguntas.

Pregunta 1: ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta y la atención brindada por el funcionario durante su tramite o servicio en la alcaldía de Pasto?

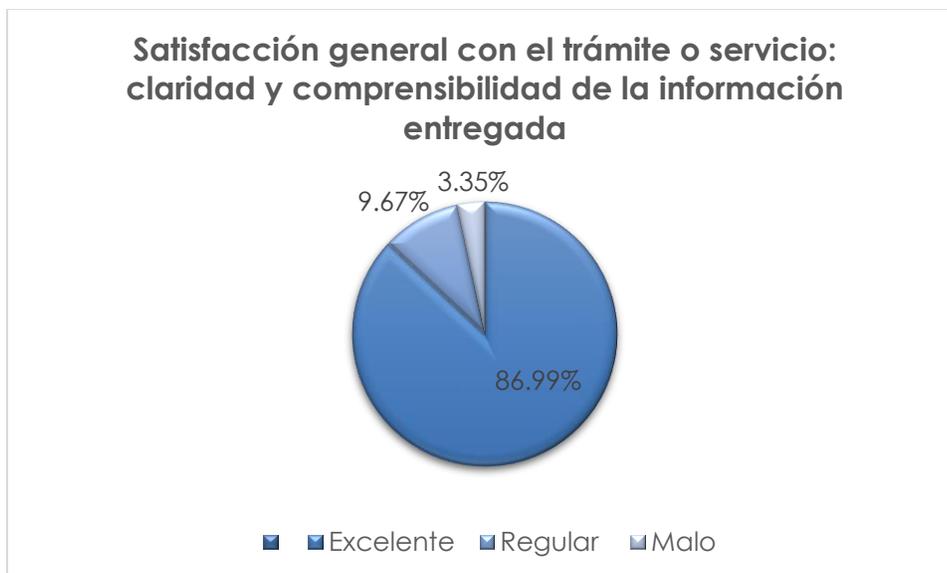


De acuerdo a la grafica anterior, el 89,22 % de los usuarios calificaron como "Excelente" el tiempo de respuesta y la atención brindada por los funcionarios, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción y sugiere que la alcaldía de Pasto está operando con eficiencia y amabilidad en el momento de prestar los servicios y gestionar los trámites. Por otro lado, solo un 4,46 % consideró este aspecto como "Malo", mostrando un nivel bajo de insatisfacción.



Unidad de Atención al Ciudadano

Pregunta 2: ¿Cómo calificaría el grado de satisfacción general con el trámite o servicio prestado por la Alcaldía de Pasto, incluyendo la claridad y la comprensibilidad de la información entregada?



La satisfacción general con el trámite o servicio, en cuanto a la claridad y comprensibilidad de la información entregada, resultó positiva: el 86,99 % de los usuarios la calificaron como "Excelente", señal clara de que la alcaldía de Pasto ha logrado comunicar eficientemente los procesos; por su parte, solo un 3,35 % la evaluó como "Malo", lo que indica que muy pocos usuarios están insatisfechos con la prestación de los trámites y servicios.

Conclusiones:

- Los usuarios manifiestan un nivel de satisfacción aceptable en términos generales, destacando el buen trato del personal y la agilidad en algunos procesos, especialmente en la sede San Andrés.
- Se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con los tiempos de espera y la orientación inicial al usuario, particularmente en las sedes Hacienda y Anganoy.

Recomendaciones:

- Fortalecer los procesos de formación al personal en atención al público, con énfasis en habilidades de comunicación y resolución efectiva de requerimientos.
- Implementar un sistema de turnos más visible y eficiente en las sedes donde se reportaron mayores tiempos de espera, con el fin de mejorar la experiencia del usuario desde su ingreso.

Proyectó:

Ana Burgos Ordoñez - PU – OPGI
Marta Martínez Patiño - PU – UAC
Andrés Melo - Contratista - UAC