

INFORME ESTRATÉGICO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA: DIAGNÓSTICO DE SERVICIO Y OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONAL.

1. Marco Institucional y Propósito del Análisis.

El presente documento se constituye como un instrumento de inteligencia institucional para la alta dirección, diseñado para mitigar la asimetría de información entre la administración y el ciudadano. En el contexto de una función pública moderna, la medición de la satisfacción no es un ejercicio accesorio, sino el eje de la legitimidad institucional basada en la evidencia. Este diagnóstico trasciende el reporte estadístico para ofrecer una caracterización de los grupos de valor y un análisis de brechas operativas. El propósito fundamental es robustecer el índice de confianza ciudadana mediante el fortalecimiento de los canales de atención, asegurando que cada interacción sea un dato accionable para la mejora continua. Este análisis cobra especial relevancia tras la reciente transición hacia ecosistemas digitales de captación, cuyo despliegue se evalúa a continuación.

2. Análisis del Despliegue de Captación: El Impacto de los Códigos QR.

La implementación estratégica de códigos QR entre abril y principios de mayo de 2026 ha transformado la capacidad institucional de procesar la voz del ciudadano en tiempo real. Esta transición digital ha permitido superar la fragmentación de datos de periodos anteriores, estableciendo un flujo constante de información. La evidencia muestra que este despliegue no ha sido uniforme, permitiendo identificar dependencias que ya operan bajo un estándar de excelencia en la captura de datos frente a otras que presentan riesgos de invisibilidad administrativa.

Tras la instalación de los dispositivos QR, se destacan los siguientes puntos por su volumen de tracción y consistencia en el reporte:

Archivo Municipal: Consolidado como el referente de éxito post-despliegue (abril-junio 2026), registrando un flujo masivo y constante de entradas (IDs 190-250) que permite una auditoría detallada de la gestión documental.

CISCO San Jorge: Presenta una activación ejemplar a partir del 8 de abril de 2026, generando una densidad de datos que permite mapear con precisión la experiencia del ciudadano en este sector.

Oficina de Atención a Personas con Discapacidad: Ha logrado una adopción efectiva de la herramienta, asegurando que este grupo de valor tenga una representación estadística robusta en el diagnóstico de calidad.

Este éxito en el "Archivo" y "San Jorge" provee un punto de referencia operativo que evidencia que la baja participación en otros sectores responde a deficiencias en la promoción de la herramienta y no a limitaciones técnicas.

3. Diagnóstico de Participación por Dependencia y Secretaría.

La representatividad estadística es la garantía de la equidad en la gestión pública. Una participación desigual entre secretarías no solo distorsiona el diagnóstico general, sino que genera "puntos ciegos" donde la ineficiencia puede ocultarse tras la falta de registros.

Desglose Numérico de Participación (Abril - Junio 2026)

Categoría Principal	Sub-dependencia / Punto de Atención	Número de Registros
Secretarías (250)	Archivo Municipal	126
	Oficina de Atención a Discapacidad	44
	Secretaría de Planeación	22
	Secretaría de Infraestructura	16
	Otras (Mujeres, Deporte, Medio Ambiente, etc.)	42
CISCOS (69)	CISCO San Jorge	34
	CISCO Malhabar	14
	CISCO Betania	8
	CISCO El Nevado	7
	Otros (La Isla, San José)	6
Interior (43)	Corregimiento Remanso	20
	Inspecciones de Policía y Otras	23
Ventanillas (11)	Ventanilla 11	4
	Secretaría de Educación (Ventanilla)	5
	Otras Ventanillas (22, etc.)	2
Movilidad (5)	Puntos de Atención (Cable, Centro, Inspección)	5

La Secretaría de Movilidad, con apenas 5 registros en el periodo evaluado, presenta una situación de omisión de deber institucional en la captación de datos. Con este volumen, la significancia estadística es nula, lo que impide cualquier caracterización de usuarios y oculta posibles cuellos de botella operativos. Una secretaría de alto impacto ciudadano no puede permitirse ser invisible en el tablero de control de satisfacción.

3.1. Análisis de Contraste y Mitigación de Invisibilidad en Movilidad.

Si bien la Secretaría de Movilidad presenta una marginalidad estadística en el ecosistema QR con solo 5 registros, un análisis de validación cruzada mediante sus instrumentos de medición interna permite matizar este hallazgo. Con el fin de evitar un "punto ciego" en la evaluación de una de las dependencias de mayor impacto ciudadano, se incorporan los resultados de su Tercer Encuesta

Trimestral, la cual cuenta con una muestra robusta de 403 usuarios y un nivel de confiabilidad del 95%.

Este contraste metodológico revela que la baja captura en el sistema QR no es síntoma de una gestión deficiente, sino de un reto de transición tecnológica de canales. Los indicadores de Movilidad demuestran un estándar de excelencia operativa:

- ❖ La entidad sostiene un índice de satisfacción del 99.5%, reflejando una operación altamente consistente.
- ❖ El pilar de "Atención Brindada" registra un 99.65% de favorabilidad, alineándose con el estándar de éxito observado en los mejores CISCOs de la administración.
- ❖ La Sede Centro, que concentra el 70.4% de la demanda, opera con una satisfacción superior al 99% en trámites críticos como infracciones y vehículos.
- ❖ La Secretaría ya ha identificado que la fricción no reside en el trato humano, sino en la usabilidad de canales digitales (Portal Web con 40% de usabilidad y Kioscos con problemas técnicos). Por tanto, la invisibilidad en el informe QR se interpreta como una oportunidad de mejora en la promoción del punto de captación, dado que la calidad del servicio ya se encuentra en niveles de excelencia.

Esta secretaría se integra a la Hoja de Ruta Estratégica con un compromiso de despliegue mandatorio para que su actual 99% de satisfacción interna sea debidamente visibilizado en el tablero de control de transparencia de la Alcaldía.

4. Evaluación Multidimensional de la Calidad del Servicio.

La gestión pública eficiente se sostiene sobre tres pilares: claridad, celeridad y efectividad. El análisis multidimensional permite identificar fricciones específicas que comprometen la percepción de la ciudadanía.

1. **Claridad de Información:** Aunque la percepción general es positiva, se han identificado fallas críticas de comunicación en la Secretaría de Medio Ambiente (ID 72), donde el ciudadano reportó una ausencia de claridad y utilidad en la información provista.
2. **Tiempos de Respuesta:** Es la dimensión de mayor vulnerabilidad. Se han detectado fallos reiterados en la Secretaría de Educación (específicamente ID 155), donde el tiempo de espera fue calificado negativamente. Asimismo, la Ventanilla 15 se identifica como el punto de mayor fricción del sistema, con múltiples reportes de insatisfacción (IDs 38, 40, 41 y 64).
3. **Efectividad y Trato al Ciudadano:** El talento humano es el activo más valioso de la administración. La ciudadanía destaca recurrentemente la labor en las ventanillas de atención del CISCO San Jorge, el CISCO Malhabar y el CISCO Betania, así como la gestión notable en los puntos de El Nevado y La Isla. No obstante, es imperativo analizar el CISCO El Nevado,

donde a pesar de la actividad registrada en estas ventanillas, persisten reportes de ineffectividad (ID 39) que sugieren la necesidad de una revisión de procesos internos.

5. Oportunidades de Mejora y Caracterización de Grupos de Valor.

La personalización de la oferta institucional depende de la capacidad de entender quién acude a cada punto de atención. La data recolectada permite transitar de una gestión reactiva —basada en la queja— hacia una administración proactiva que optimiza sus recursos basándose en la demanda real de los grupos de valor.

El diligenciamiento de encuestas debe elevarse a prioridad absoluta de los jefes de despacho. El uso activo de esta inteligencia permitirá a la función pública ser menos punitiva y más preventiva, ajustando las capacidades operativas en las ventanillas y CISCOS identificados con mayor fricción antes de que el descontento ciudadano erosione la legitimidad del gobierno.

6. Conclusiones y Hoja de Ruta Estratégica.

El dato es un activo estratégico que debe gobernar el ejercicio de la función pública. Los hallazgos de este informe exigen una intervención inmediata para asegurar que la excelencia en el servicio no sea la excepción, sino la norma institucional.

Se recomienda las siguientes acciones para secretarios y jefes de dependencia:

1. **Despliegue Mandatorio de Captación:** Asegurar la visibilidad y uso obligatorio de los códigos QR en todos los puntos de atención, con especial énfasis en la Secretaría de Movilidad para rescatarla de su actual marginalidad estadística.
2. **Intervención de Procesos Críticos:** Realizar un monitoreo técnico y operativo en los puntos identificados con fallos de servicio reiterados: Ventanilla 15, Ventanilla 16, Ventanilla 22 y la atención de la Secretaría de Educación.
3. **Institucionalización del Indicador de Desempeño:** Integrar el Índice de Satisfacción Ciudadana (ISC) como un KPI mensual obligatorio. El incumplimiento en la cuota de participación o la persistencia de indicadores negativos será considerado un riesgo para el Índice de Confianza Institucional.

Este despacho reafirma su compromiso con la construcción de una administración pública basada en la evidencia, la transparencia y la excelencia intransigente en el servicio al ciudadano.

Realizado por:

Secretaría de servicios administrativos.

Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto.

Revisó: Luz Adiola Reyes Cuartas, Jefe de Oficina Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto.

Elaborado por: Pablo Andrés Ramírez Jaramillo, Contratista