Configuración de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano de la Gobernación de Santander como Registro Administrativo para su Aprovechamiento Estadístico

Edgar Jhonnaiker Castellanos Villamizar

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniera Industrial

Director

Jenny Carolina Betancur Marín

Ingeniera Industrial

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ingenierías Físicomecánicas

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Bucaramanga

2026

Tabla de Contenido

Pág.

Introducción 10

1 Planteamiento del Problema 13

1.1 Pregunta Problema 16

2 Justificación 17

3 Objetivos 19

3.1 Objetivo General 19

3.2 Objetivos Específicos 19

4 Tabla de Cumplimento de Objetivos 20

5 Marco Referencial 16

5.1 Marco Teórico 16

5.1.1 Teoría de la Burocracia de Weber 16

5.1.2 Teoría de Sistemas Abiertos 17

5.1.3 Modelo de Expectativas-Desconfirmación 17

5.1.4 Teoría del Framing y Agenda Setting 18

5.1.5 Teorías de Innovación y Gestión Pública Moderna 18

5.2 Marco Conceptual 19

5.2.1 Accesibilidad 19

5.2.2 Calidad 19

5.2.3 Confianza 20

5.2.4 Consistencia 20

5.2.5 Diversidad 20

5.2.6 Empatía 21

5.2.7 Retroalimentación 21

5.2.8 Representatividad 21

5.2.9 Transparencia 22

5.2.10 Utilidad Estadística 22

5.3 Marco Normativo 22

6 Estado del Arte 25

6.1 A Nivel Internacional 25

6.2 A Nivel Nacional 27

7 Metodología 31

7.1 Contexto 31

7.2 Diseño Metodológico 31

7.3 Población de Estudio 31

7.4 Tratamiento Estadístico 33

7.5 Fases del Proyecto 34

7.5.1 Fase 1. Identificación de necesidades de información estadística, diagnóstico y consistencia 34

7.5.2 Fase 2. Rediseño y documentación del Registro Administrativo 34

7.5.3 Fase 3. Validación, difusión y transferencia 35

7.6 Consideraciones éticas 36

8 Desarrollo 38

8.1 Fase 1. Identificación de las necesidades de información y los potenciales usos estadísticos del registro administrativo de la Encuesta de Satisfacción 38

8.1.1 Identificación de necesidades de información bajo el marco del MIPG 38

8.1.2 Potenciales usos estadísticos del registro administrativo 39

8.1.3 Diagnóstico técnico de la encuesta actual 42

8.1.3.1 Diseño y definición del registro 42

8.1.3.2 Cobertura y desagregación geográfica 43

8.1.3.3 Documentación técnica y estandarización 43

8.1.3.4 Recolección de información y articulación con otras fuentes 44

8.1.3.5 Calidad, procesamiento, seguridad y acceso 44

8.1.3.6 Implicaciones del diagnóstico para el rediseño del formulario 45

8.2 Fase 2. Diseño de la documentación soporte del Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción 46

8.2.1 Rediseño del Formulario de Recolección 46

8.2.2 Documento Técnico del Diseño del Instrumento 51

8.2.3 Manual de Recolección 52

8.2.4 Procedimiento Para el SIG 52

8.3 Diagnóstico técnico del Registro Administrativo mediante la validación y consistencia de sus variables 53

8.4 Fase 3. Validación de la propuesta del Registro Administrativo mediante prueba piloto 60

8.4.1 Ajuste realizado después de la prueba piloto 63

8.4.2 Aplicación definitiva del instrumento 64

8.4.3 Posibilidades de información derivadas del Registro Administrativo 64

8.4.4 Caracterización territorial y sociodemográfica 66

8.4.5 Interacción con la Gobernación de Santander 67

8.4.6 Motivo de interacción y utilización de los servicios 67

8.4.7 Experiencia durante el trámite 68

8.4.8 Valoración de los indicadores de atención 69

8.4.9 Información cualitativa y propuestas de mejora 69

8.5 Resultados de la aplicación definitiva..... 70

8.5.1 Interacción con la Gobernación de Santander 73

8.5.2 Motivo de interacción y frecuencia de utilización..... 75

8.5.3 Análisis de las respuestas abiertas 79

8.5.4 Aporte de los resultados a la configuración del Registro Administrativo 80

8.6 Plan de difusión y capacitación para el uso del Registro Administrativo..... 81

8.7 Socialización de los resultados de la práctica social ante los funcionarios de la Gobernación de Santander..... 83

9 Conclusiones..... 85

10 Recomendaciones 90

Referencias Bibliográficas..... 92

Apéndices..... 98

Lista de Tablas

Tabla 1 Cumplimiento de Objetivos 20

Tabla 2 Cuadro Comparativo de MIPG vs Encuesta de Satisfacción de la Gobernación de Santander 41

Tabla 3 Principales Modificaciones Realizadas al Formulario Institucional de la Encuesta de Satisfacción 49

Tabla 4 Aspectos evaluados durante la validación técnica del Registro Administrativo 55

Tabla 5 Principales hallazgos y ajustes derivados de la validación técnica 59

Tabla 6 Relación entre las variables del Registro Administrativo y los productos estadísticos esperados 62

Tabla 7 Productos de información que podrían generarse a partir del Registro Administrativo.. 64

Tabla 8 Información registrada mediante la aplicación definitiva del formulario 65

Tabla 9 Caracterización territorial y sociodemográfica de los registros válidos 70

Tabla 10 Condiciones de acceso y caracterización de la población 72

Tabla 11 Dependencias y canales utilizados por las personas participantes 73

Tabla 12 Motivos de interacción con la entidad 76

Tabla 13 Valoración de la simplificación y satisfacción con el servicio 77

Tabla 14 Promedio de los indicadores de evaluación del servicio 78

Tabla 15 Principales temas identificados en las respuestas abiertas 79

Lista de Apéndices

Apéndice A. Formulario institucional de la Encuesta de Satisfacción utilizado por la Gobernación de Santander Actualmente 98

Apéndice B. Propuesta del formulario rediseñado como Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano 98

Apéndice C. Documento técnico del diseño del instrumento de recolección 98

Apéndice D. Manual para la recolección de la información del Registro Administrativo 98

Apéndice E. Propuesta para la incorporación del Registro Administrativo al Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander 98

Apéndice F. Instrumento de validación técnica de la Propuesta del Registro Administrativo desarrollada 99

Apéndice G. Plan de difusión y capacitación para el uso del Registro Administrativo 99

Apéndice H. Presentación utilizada para la socialización de resultados ante los funcionarios de la Gobernación de Santander 99

Apéndice I. Resultados de los instrumentos aplicados 99

Apéndice J. Ficha técnica (metadato) del Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano 100

Apéndice K. Aplicación, análisis y reporte de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano 100

Apéndice L. Informe de Validación Utilidad Estadística 100

Apéndice M. Propuesta procedimiento asociación SIG 100

Apéndice N. Informe identificación de necesidades 101

Apéndice O. Ficha resumen del Diagnostico de registros Administrativos 101

Resumen

Título: Configuración de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano de la Gobernación de Santander como Registro Administrativo para su Aprovechamiento Estadístico

Autor: Edgar Jhonnaiker Castellanos Villamizar

Palabras Clave: Registro administrativo, encuesta de satisfacción ciudadana, aprovechamiento estadístico, gestión pública, Gobernación de Santander, Sistema Estadístico Nacional.

La presente práctica social tuvo como objetivo configurar la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano de la Gobernación de Santander como un Registro Administrativo para su aprovechamiento estadístico, siguiendo los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional, con el propósito de fortalecer la calidad de la información recolectada y ampliar las posibilidades de utilización de los datos para apoyar el seguimiento institucional y la toma de decisiones.

La metodología se desarrolló bajo un enfoque mixto con predominio cualitativo y alcance descriptivo, organizada en tres fases: identificación de las necesidades de información y los potenciales usos estadísticos del registro, diseño de la documentación soporte y diagnóstico técnico mediante reglas de validación y consistencia de las variables, y validación de la utilidad estadística mediante una prueba piloto, junto con la elaboración de herramientas para la apropiación y futura socialización de la propuesta.

Como resultado se identificaron oportunidades de mejora en la caracterización de los ciudadanos y la estructura del instrumento, lo que permitió elaborar un formulario de recolección rediseñado, el documento técnico del instrumento, el manual de recolección, la propuesta de procedimiento para el Sistema Integrado de Gestión, la ficha de metadatos, el plan de difusión y capacitación y el material de apoyo para la socialización de resultados, además de consolidar una propuesta con mayores posibilidades para la generación de indicadores, reportes por dependencias, análisis por municipios y caracterización de grupos poblacionales.

Se concluye que la configuración del Registro Administrativo fortalece el aprovechamiento estadístico de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano y proporciona a la Gobernación de Santander una propuesta técnicamente estructurada que podrá apoyar el seguimiento institucional, la evaluación de la atención al ciudadano y la toma de decisiones basada en información de mayor calidad, dejando la documentación necesaria para facilitar su futura implementación.

[*] Trabajo de Grado

[**] Facultad de Físicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Ingeniería Industrial. Director: Jenny Carolina Betancur Marín. Ingeniera Industrial.

Abstract

Title: Configuration of the Citizen Satisfaction Survey of the Governorate of Santander as an Administrative Record for Statistical Use

Author: Edgar Jhonnaiker Castellanos Villamizar

Keywords: Administrative record, citizen satisfaction survey, statistical use, public management, Governorate of Santander, National Statistical System.

The objective of this social practice was to configure the Citizen Satisfaction Survey of the Governorate of Santander as an Administrative Record for statistical use, following the guidelines of the National Statistical System, in order to strengthen the quality of the information collected and expand the possibilities of using the data to support institutional monitoring and decision-making.

The methodology was developed under a mixed approach with a qualitative predominance and a descriptive scope, organized into three phases: identification of the information needs and potential statistical uses of the record; design of the supporting documentation and technical diagnosis through validation and consistency rules for the variables; and validation of the statistical usefulness through a pilot test, along with the development of tools for the appropriation and future dissemination of the proposal.

As a result, opportunities for improvement were identified in the characterization of citizens and in the structure of the instrument. This made it possible to produce a redesigned data collection form, the technical document of the instrument, the data collection manual, the proposed procedure for the Integrated Management System, the metadata sheet, the dissemination and training plan, and the supporting material for the dissemination of results. It also consolidated a proposal with greater potential for generating indicators, reports by department, analysis by municipality, and characterization of population groups.

It is concluded that the configuration of the Administrative Record strengthens the statistical use of the Citizen Satisfaction Survey and provides the Governorate of Santander with a technically structured proposal that can support institutional monitoring, the evaluation of citizen service, and decision-making based on higher-quality information, while leaving the documentation necessary to facilitate its future implementation.

* Degree Work

** Faculty of Physicomechanics. School of Industrial and Business Studies. Industrial Engineering. Director: Jenny Carolina Betancur Marín. Industrial Engineer.

Introducción

La administración pública en Colombia avanza en el uso de datos abiertos y herramientas de información para apoyar la modernización estatal, orientar las decisiones institucionales y responder a las necesidades de la ciudadanía, este proceso se relaciona con la transparencia, el acceso a la información y el mejoramiento de los servicios públicos.

En concordancia con estos propósitos, la Gobernación de Santander utiliza instrumentos de recolección de información, como la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, que permite conocer las percepciones de las personas sobre la atención recibida, de acuerdo con Santiso (2025), el aprovechamiento de datos y modelos analíticos en el sector público puede apoyar la eficiencia gubernamental y la rendición de cuentas.

Sin embargo, algunas entidades territoriales presentan dificultades para obtener y procesar información útil para la gestión institucional, según Hernández (2020), estas limitaciones pueden afectar la capacidad de respuesta ante las solicitudes de la ciudadanía, mientras que el Sistema Nacional de Estadísticas (2024) resalta la necesidad de identificar los requerimientos de información para orientar la planeación y la evaluación de políticas públicas, lo que respalda la revisión de instrumentos técnicos como las encuestas de satisfacción.

En materia normativa, el Decreto 417 de 2020 declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en Colombia ante la pandemia de COVID-19, situación que exigió respuestas estatales urgentes en materia sanitaria, económica y social, las necesidades de adquisición de suministros médicos y de implementación de ayudas para la población evidenciaron la importancia de contar con información oportuna para respaldar las decisiones públicas (Prada Flórez, 2021).

En relación con la gestión de emergencias, Hood (2018) plantea que la calidad de los sistemas de información favorece la rendición de cuentas y la adaptación institucional ante

situaciones cambiantes, estas consideraciones también permiten reconocer la utilidad de disponer de información organizada en periodos ordinarios y extraordinarios, de acuerdo con los análisis relacionados con la actuación estatal durante la emergencia sanitaria (Corte Constitucional de Colombia, 2020).

Por otra parte, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) promueve prácticas de gestión orientadas al servicio ciudadano, la evaluación institucional y el uso de información para la mejora de los procesos, en esta línea, Zúñiga (2023) y Ávila y Suárez (2023) destacan la importancia de utilizar herramientas técnicas para medir el desempeño y recoger información sobre la experiencia ciudadana, mientras que Pérez Lara et al. (2025) abordan la relación entre el gobierno abierto y el aprovechamiento de datos.

En este marco, la actualización de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano de la Gobernación de Santander busca ampliar la información recolectada sobre las personas encuestadas, los trámites y servicios utilizados y las condiciones de atención, con ello se pretende facilitar la organización de los datos y su utilización en análisis descriptivos que puedan aportar a la revisión de los procesos institucionales.

Las encuestas de satisfacción ciudadana permiten reconocer percepciones sobre la prestación de los servicios y aportar información para revisar las acciones institucionales, según Zúñiga (2023), la gestión pública requiere relacionar los datos recolectados con decisiones y acciones concretas, una consideración que también aparece en trabajos sobre planificación y uso de datos abiertos en la administración pública (García, 2025).

Los beneficios esperados de este proyecto se relacionan con la posibilidad de reconocer necesidades expresadas por la ciudadanía, organizar mejor la información disponible y aportar elementos para la revisión de los servicios públicos, Balarezo y Pinto (2024) destacan la importancia de fortalecer las capacidades institucionales y ajustar los procesos de gestión ante las

demandas actuales, en este sentido, el rediseño de la encuesta busca ampliar las variables disponibles y mejorar la clasificación de las respuestas, sin asumir que los datos obtenidos son representativos de toda la población departamental.

El trabajo se desarrolló mediante la revisión y configuración del instrumento, la aplicación de una prueba piloto, los ajustes correspondientes y la preparación de documentación técnica para la recolección de información, además, se consideraron actividades de validación, análisis de necesidades y difusión de la propuesta, con el propósito de facilitar su consulta y aplicación por parte de la entidad.

De esta manera, el trabajo se centra en la reconfiguración del Registro Administrativo denominado Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, mediante la revisión de sus variables, el ajuste del formulario y la preparación de herramientas técnicas para organizar y analizar los datos, en concordancia con los lineamientos aplicables del Sistema Estadístico Nacional.

1 Planteamiento del Problema

En la Gobernación de Santander, la gestión de la experiencia ciudadana se apoya en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de los Trámites y Servicios, instrumento institucional que recopila información sobre la percepción de las personas frente a la atención recibida, el canal utilizado, el motivo de interacción, el nivel general de satisfacción y las recomendaciones formuladas.

De acuerdo con el formulario institucional revisado, la versión existente incluye información sobre la secretaría u oficina donde se realizó el trámite, el rango de edad, la pertenencia a determinados grupos poblacionales, el canal utilizado y el motivo de interacción, junto con preguntas sobre satisfacción y sugerencias, aunque esta información permite obtener una valoración general del servicio, presenta posibilidades de ampliación en la caracterización de las personas y en la relación entre satisfacción y condiciones de atención.

La revisión del formulario permitió identificar una incorporación limitada de variables relacionadas con el municipio de residencia, el área rural o urbana, las dificultades tecnológicas para acceder a los servicios, la frecuencia de utilización, las características del trámite, los tiempos de respuesta y las situaciones presentadas durante su realización, esta situación limita la organización de los registros según diferentes características y su relación con las condiciones en las que se desarrolla la atención.

De acuerdo con Hernández (2020), la gestión de los registros administrativos requiere procedimientos que permitan organizar la información y favorecer su utilización en procesos de análisis y gestión institucional, desde esta perspectiva, la revisión de la encuesta permitió reconocer la necesidad de ampliar las variables disponibles para facilitar la consulta de los datos y su aprovechamiento por parte de la entidad.

La necesidad identificada también se relaciona con la posibilidad de disponer de información territorial y poblacional más detallada, debido a que la experiencia frente a un trámite o servicio puede examinarse según el lugar de residencia, las condiciones de acceso a los canales institucionales, el tipo de servicio utilizado y las características de la atención recibida, por esta razón, el rediseño incorporó variables relacionadas con el departamento y municipio de residencia, el sexo, el rango de edad y la pertenencia a grupos poblacionales.

También se añadieron preguntas sobre las dificultades tecnológicas, el área rural o urbana, la secretaría u oficina con la que se tuvo interacción, el canal utilizado y la frecuencia de utilización de los servicios, con estas variables se busca organizar las respuestas de acuerdo con las características reportadas por las personas encuestadas y facilitar comparaciones descriptivas que respondan a las necesidades de información de la Gobernación de Santander.

De igual manera, se amplió la información relacionada directamente con los trámites y servicios mediante preguntas sobre el trámite realizado, el tiempo aproximado de respuesta, la existencia de pasos innecesarios o repetitivos, las dificultades experimentadas durante el proceso, la posibilidad de simplificación y las mejoras propuestas por la ciudadanía, esta incorporación permite relacionar la valoración de la atención con situaciones concretas de la experiencia reportada.

La propuesta también incluyó preguntas sobre la solución de la necesidad planteada, el tiempo de espera, la facilidad de utilización de los canales, el conocimiento y la claridad del funcionario, el lenguaje empleado en la respuesta, la disponibilidad de personal y la disposición de recomendar los servicios de la Gobernación de Santander, con esta información se busca diferenciar distintas dimensiones de la atención y organizar los registros según las valoraciones de las personas encuestadas.

Otro asunto identificado corresponde a la delimitación territorial de la información, debido a que la incorporación de la residencia en Santander y del municipio permite establecer si las respuestas cumplen con el criterio territorial definido y organizar los registros por municipio, esta modificación también permite establecer una regla de diligenciamiento para diferenciar las respuestas que corresponden a la población de interés de aquellas que no cumplen con la condición de residencia establecida.

La necesidad de ampliar la información también se relaciona con las diferencias que pueden presentarse en las percepciones ciudadanas frente a los servicios y asuntos públicos del departamento, una publicación de *Vanguardia* de 2024 reportó valoraciones superiores al 80 % en temas relacionados con el aseo y la recolección de basuras, mientras que otras áreas, como la seguridad, registraron percepciones menos favorables, estos datos corresponden a un ejercicio de opinión diferente de la encuesta de la Gobernación y deben conservarse únicamente si se verifica la publicación original y la correspondencia de los porcentajes citados (Vanguardia, 2024).

La información obtenida mediante la Encuesta de Satisfacción puede aportar a la retroalimentación de las secretarías y oficinas responsables cuando las variables permiten reconocer las condiciones de atención y las situaciones que requieren revisión, sin embargo, una estructura con información limitada dificulta relacionar la satisfacción general con características como el trámite realizado, el tiempo de respuesta, el canal utilizado y las dificultades reportadas por la ciudadanía.

De acuerdo con Pérez Lara et al. (2025), la segmentación limitada de las preguntas y la ausencia de procesos adecuados de validación metodológica pueden afectar las posibilidades de análisis estadístico y la utilidad de la información para la toma de decisiones institucionales, esta consideración respalda la revisión de la estructura de la encuesta y la definición de procedimientos que permitan organizar y validar los datos recolectados.

Esta necesidad también se relaciona con el propósito institucional de fortalecer los mecanismos de escucha ciudadana, mediante instrumentos que permitan conocer la percepción de las personas sobre la atención y los servicios ofrecidos, para que la información recopilada pueda aportar a la revisión de los procesos administrativos y de atención, la configuración de la encuesta como registro administrativo requiere organizar las variables según las necesidades institucionales y establecer condiciones para su consulta y análisis sistemático.

A lo anterior se suma la relación con el Sistema Estadístico Nacional y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, cuyos lineamientos promueven la organización, la calidad y el aprovechamiento de la información, bajo esta consideración, la preparación del registro administrativo requiere revisar las variables existentes, definir las que deben incorporarse, documentar el instrumento, establecer criterios de validación y comprobar su funcionamiento antes de la aplicación definitiva.

En consecuencia, el problema de la práctica se relaciona con las limitaciones de la estructura inicial de la Encuesta de Satisfacción para recopilar y organizar información amplia sobre las personas que interactúan con la Gobernación de Santander, los trámites y servicios utilizados y las condiciones de atención, por esta razón, se planteó revisar las variables existentes, incorporar información adicional, establecer reglas de validación, documentar el instrumento y comprobar su funcionamiento mediante una prueba piloto, con el propósito de ampliar las posibilidades de organización y análisis estadístico de los datos recolectados.

1.1 Pregunta Problema

¿Cómo configurar el Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano de la Gobernación de Santander para ampliar las posibilidades de organización y análisis estadístico de la información recolectada?

2 Justificación

La práctica se llevó a cabo en la Secretaría de Planeación de la Gobernación de Santander, mediante actividades orientadas a la revisión y el rediseño de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, el trabajo incluyó el análisis del formulario existente, la identificación de necesidades de información, la modificación de preguntas, la incorporación de variables y la elaboración de documentación técnica para orientar la recolección, clasificación y organización de los datos.

Las actividades realizadas se relacionan con los principios de calidad y aprovechamiento de la información estadística promovidos por el Sistema Estadístico Nacional (SEN), en este sentido, la revisión del instrumento permitió examinar la estructura del formulario, la distribución de las variables y las condiciones necesarias para facilitar el procesamiento de los registros, sin que ello implique la incorporación formal de la propuesta al SEN, dado que esta decisión depende de los procedimientos de revisión y aprobación establecidos por las entidades competentes.

Como resultado de la revisión, se amplió la información recopilada mediante preguntas sobre las características sociodemográficas y territoriales de las personas encuestadas, los canales de atención utilizados, la frecuencia de uso de los servicios y las limitaciones tecnológicas reportadas, además, se incluyeron preguntas sobre los trámites realizados, los tiempos de respuesta, la repetición de pasos, las dificultades presentadas durante los procedimientos, las posibilidades de simplificación y la valoración de la atención recibida, con esta actualización se busca disponer de variables que permitan organizar las respuestas y realizar análisis descriptivos de acuerdo con la información registrada.

Durante la prueba piloto, desarrollada con cinco participantes, se identificó la necesidad de modificar la secuencia del formulario para aplicar el criterio de residencia en Santander, por esta razón, se incorporó una condición de finalización para quienes no cumplían con este requisito, posteriormente, la aplicación definitiva registró 104 respuestas, de las cuales 100 correspondieron

a residentes del departamento y cuatro se excluyeron del análisis por no cumplir con la delimitación territorial establecida, este procedimiento permitió corregir el funcionamiento del formulario y aplicar los criterios de selección definidos para la recolección de información.

La ampliación de las variables y la documentación técnica elaborada facilitan la organización de los registros y la revisión de las respuestas según las características de las personas encuestadas, los trámites realizados y las condiciones de atención reportadas, para aprovechar estos datos se requiere aplicar criterios uniformes de registro, establecer procedimientos de validación y documentar las variables incluidas en el instrumento, asimismo, es necesario precisar que la información obtenida describe las respuestas de las personas participantes y no permite afirmar que estas representan al conjunto de la población de Santander.

En consecuencia, la práctica permitió elaborar una propuesta ampliada de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, incorporar correcciones derivadas de la prueba piloto y establecer condiciones para seleccionar las respuestas de acuerdo con la residencia en el departamento, el trabajo realizado proporciona una base para organizar y procesar estadísticamente la información, así como para preparar reportes que apoyen la revisión de los trámites y servicios de la Gobernación de Santander, su utilización institucional estará sujeta a los procedimientos de revisión, aprobación y adopción correspondientes.

3 Objetivos

3.1 Objetivo General

Configurar el registro administrativo “Encuesta de Satisfacción del Ciudadano” de la gobernación de Santander, para su aprovechamiento estadístico siguiendo los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional - SEN.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades de información y los potenciales usos estadísticos del registro administrativo de la Encuesta de Satisfacción.
- Diseñar la documentación soporte del registro administrativo con un rediseño del formulario de recolección de información, documento del diseño del instrumento de recolección, manual para la recolección de la información, procedimiento para el sistema integrado de gestión.
- Realizar el diagnóstico técnico del registro administrativo, aplicando reglas de validación y consistencia de sus variables.
- Validar el funcionamiento del Registro Administrativo mediante una prueba piloto, identificando ajustes necesarios para responder a las necesidades de información establecidas.
- Elaborar un plan de difusión y capacitación para el uso del Registro Administrativo con los responsables temáticos, promoviendo su apropiación y seguimiento.
- Realizar una presentación virtual de los resultados obtenidos en la práctica social realizada en la Gobernación de Santander ante los funcionarios.

4 Tabla de Cumplimento de Objetivos

Tabla1. *Resultados obtenidos*

Objetivo	Resultados obtenidos
Identificar las necesidades de información y los potenciales usos estadísticos del registro administrativo de la Encuesta de Satisfacción.	Informe de identificación de necesidades de información y usos estadísticos potenciales
Diseñar la documentación soporte del registro administrativo con un rediseño del formulario de recolección de información, documento del diseño del instrumento de recolección, manual para la recolección de la información, procedimiento para el sistema integrado de gestión.	- Formulario de recolección de información rediseñado y ajustado a las necesidades identificadas. - Documento técnico del diseño del instrumento. - Manual para la recolección de la información.
Realizar el diagnóstico técnico del registro administrativo, aplicando reglas de validación y consistencia de sus variables.	Informe de diagnóstico técnico que contiene la evaluación de calidad de la encuesta actual y define la estructura de datos, variables y reglas de validación y consistencia para el nuevo registro.
Validar la utilidad estadística del Registro Administrativo con una prueba piloto mediante un informe que dé respuesta a las necesidades de información identificadas.	Informe de validación de utilidad estadística del registro con una prueba piloto, que demuestra su pertinencia y aplicabilidad para responder a las necesidades de información de la Gobernación.
Realizar una presentación virtual de los resultados obtenidos en la práctica social realizada en la Gobernación de Santander ante los funcionarios.	Presentación en formato digital elaborada para la futura socialización de los resultados de la práctica social ante los funcionarios de la Gobernación de Santander, quedando disponible para su utilización una vez la entidad programe la jornada correspondiente.

5 Marco Referencial

En los últimos años, la gestión pública colombiana ha privilegiado la adopción de registros administrativos y encuestas de satisfacción ciudadana como herramientas para impulsar procesos de transparencia, innovación y mejora continua, el Departamento Nacional de Planeación (2025) plantea que el uso de datos abiertos y la sistematización de instrumentos de medición permiten a las entidades públicas acercarse más a las necesidades sociales, dotando de mayor rigor y credibilidad las acciones gubernamentales, asimismo, investigaciones como la de Osorio et al. (2024) muestran que la satisfacción ciudadana va más allá de la mera percepción, implicando la interacción sistemática entre usuario e institución, cuando el diseño, la aplicación y la interpretación de la encuesta son insuficientes, la gestión puede presentar limitaciones frente a las exigencias contemporáneas.

5.1 Marco Teórico

5.1.1 Teoría de la Burocracia de Weber

El enfoque clásico de la burocracia, propuesto por Max Weber y revisado por Inda (2021), sostiene que la administración pública moderna debe asentarse sobre una visión racional, jerárquica y profesionalizada, respaldada por normas claras y expedientes escritos pues para Weber, la sistematicidad y la legalidad convierten al aparato burocrático en una columna vertebral del Estado, asegurando la regularidad de la gestión, la profesionalización y la separación entre cargos y recursos administrativos (Inda, 2021).

En el contexto colombiano, la burocracia implica seguir procedimientos detallados; sin embargo, la rigidez y el exceso de formalismo pueden dificultar la adaptabilidad en la atención ciudadana, por ende, la reconfiguración de la encuesta de satisfacción busca equilibrar

ese rigor sin perder la capacidad de captura de información relevante, moderna y útil para todas las dependencias (Inda, 2021).

Pues autores como Galindo Soza (2018) puntualizan que la permanencia del aparato burocrático depende del saber técnico y del control estructural, pero también de la habilidad para incorporar procesos de innovación en la gestión y en la relación con el usuario, haciendo posible una administración más accesible y consistente.

5.1.2 Teoría de Sistemas Abiertos

La administración pública según Center y Broom (2006) es un sistema abierto que intercambia continuamente información, recursos y energía con su entorno, siendo capaz de evolucionar en función del cambio social y las demandas ciudadanas que revisado en los estudios del Banco Interamericano de Desarrollo (2023) y por Cutlip et al. (2006), sitúa la importancia de la encuesta de satisfacción como ciclo de entrada-retroalimentación-salida donde los resultados permiten ajustar procesos internos, responder a los desafíos emergentes y fortalecer la relación entre Estado y comunidad.

Es por ello por lo que el conocimiento abierto y la colaboración interdisciplinar son condiciones para la mejora sustantiva y la innovación pública y bajo esta lógica, la modificación del instrumento en la Gobernación de Santander responde al principio de flexibilidad y adaptación organizacional para impulsar soluciones efectivas a los retos sectoriales, tal como lo indica Lara-Aguiar et al. (2023).

5.1.3 Modelo de Expectativas-Desconfirmación

El modelo de Expectancy-Disconfirmation, ampliamente analizado por Oliver James (2011) y revisado en meta-análisis recientes (ResearchGate, 2021-2025), plantea que la satisfacción de los ciudadanos depende del balance entre las expectativas previas y la

experiencia vivida durante el acceso a servicios públicos pues según Menezes (2022), los ciudadanos evalúan positivamente los servicios cuando los resultados superan sus expectativas, y tienden a mostrar insatisfacción cuando perciben fallas frente a lo prometido.

En cuanto al rediseño de la encuesta de satisfacción en la Gobernación de Santander, siguiendo esta teoría, implica captar mejor las expectativas, medir la diferencia con las percepciones reales y retroalimentar la gestión institucional indicadores a los que Rivera Ramos (2024) y Osorio et al. (2024) proponen incluir dimensiones como empatía, confiabilidad y calidad en la atención, elementos que impactan directamente el nivel de confianza y la lealtad ciudadana hacia la institución.

5.1.4 Teoría del Framing y Agenda Setting

La manera en que se comunican los resultados de la encuesta, y cómo se interpretan y priorizan los mensajes institucionales, está en parte influida por la teoría del framing ya que según Riffo (2022), y la agenda setting, analizada por Castillo et al. (2021) determinan la relevancia de ciertos aspectos sobre otros e incide en la percepción social y orientan colectivamente la atención sobre los problemas públicos, mostrando cómo los medios y las plataformas digitales canalizan la información y la respuesta institucional (Riffo, 2022; Castillo et al., 2021).

En las actividades actuales como las redes sociales y los mecanismos participativos favorecen la democratización del contenido, pero también pueden aumentar la polarización y la dispersión del mensaje, por lo que la apropiación metodológica de la encuesta debe contemplar estrategias de comunicación integral y transparente (Lara-Aguiar et al., 2023).

5.1.5 Teorías de Innovación y Gestión Pública Moderna

La gestión pública actual según Martin (2015) (citado en Díaz, 2025), promueve

la innovación y la participación ciudadana como motores de cambio institucional donde innovar en instrumentos de medición implica pasar de una administración centrada en el procedimiento a una gestión abierta, incluyente y basada en datos con rostro humano donde las plataformas tecnológicas y la alfabetización digital, así como la transparencia y la accesibilidad, sean requisitos para ampliar el alcance y la efectividad de la gestión.

5.2 Marco Conceptual

5.2.1 Accesibilidad

La accesibilidad en la gestión pública implica eliminar las barreras físicas, tecnológicas e institucionales que impiden el acceso pleno de los ciudadanos a los servicios de las entidades estatales donde según el Ministerio de Salud (2024), adaptar plataformas y procesos a las realidades culturales y territoriales garantiza que grupos tradicionalmente excluidos puedan participar en evaluaciones y consultas públicas.

Pero para la Procuraduría General de la Nación (2025), la accesibilidad debe contemplar también la inclusión de lenguajes sencillos y entornos amigables que faciliten la consulta y respuesta a encuestas institucionales, tanto en zonas urbanas como rurales.

5.2.2 Calidad

La calidad de los servicios del Estado se mide por la capacidad de responder a las expectativas ciudadanas, la precisión en la atención y la eficiencia de los trámites donde la Superintendencia de Sociedades (2024) enfatiza que este concepto se vincula a indicadores (KPI) como tiempos de respuesta, cortesía y solución efectiva de solicitudes.

Mientras que los informes recientes del DANE (2023) destacan que la calidad debe evaluarse mediante procesos sistemáticos que permitan el seguimiento y ajuste continuo de las prácticas institucionales basadas en encuestas de satisfacción.

5.2.3 Confianza

La confianza institucional es importante para que los ciudadanos acepten la legitimidad de la administración pública pues Osorio et al. (2024) explican que esta confianza se construye cuando los resultados de la encuesta de satisfacción son comunicados, validan preocupaciones y motivan cambios visibles en el servicio.

Por su parte, Lara-Aguiar y colaboradores (2023) resaltan que la transparencia y consistencia en la gestión de datos son claves para fortalecer la credibilidad de los funcionarios y de la administración ante la sociedad.

5.2.4 Consistencia

La consistencia refleja la aplicación uniforme y repetida de métodos y procedimientos en todas las dependencias y momentos del ciclo institucional (en este caso de la Gobernación de Santander) donde el DANE (2023) recalca entre otros aspectos la importancia de validar periódicamente los registros administrativos para que la gestión pueda comparar resultados y generar datos fiables.

Pues la Procuraduría General de la Nación (2025) advierte que si la consistencia falla, se corre el riesgo de producir información contradictoria o poco útil en el diagnóstico y planeación estratégica.

5.2.5 Diversidad

La diversidad reconoce las diferencias sean étnicas, culturales, económicas y territoriales entre los usuarios de los servicios públicos por ende Van de Walle (2002), citado por la Procuraduría General de la Nación (2025), afirma que la inclusión de este concepto mejora la representatividad y pertinencia de la encuesta institucional.

Para Arzate Salgado et al. (2023), una encuesta sensible a la diversidad asegura que las políticas públicas respondan realmente a la pluralidad existente, evitando la homogenización de soluciones y la invisibilización de grupos vulnerables.

5.2.6 Empatía

La empatía implica que el funcionario es capaz de comprender los sentimientos y necesidades del ciudadano durante el proceso de atención donde estudios como el de Osorio et al. (2024) demuestran que las interacciones empáticas generan mayor satisfacción, disminuyen la conflictividad y mejoran el ambiente institucional.

Velázquez García y Arzate Salgado (2015) subrayan que la empatía puede medirse en encuestas por dimensiones como disposición al diálogo, comprensión de problemas ajenos y resolución amable de conflictos.

5.2.7 Retroalimentación

La retroalimentación se refiere a la recepción y procesamiento de opiniones y sugerencias del ciudadano como mecanismo para ajustar prácticas e innovar en la gestión pública donde Lara-Aguiar et al. (2023) agregan que esta interacción debe ser bidireccional y oportuna, permitiendo diseñar respuestas concretas ante los retos operativos detectados por los usuarios.

5.2.8 Representatividad

La representatividad mide el grado en que los resultados de la encuesta reflejan las características, necesidades y expectativas del total de la población atendida por la Gobernación donde la metodología propuesta por el DANE (2023) incluye técnicas de muestreo y segmentación para evitar sesgos y errores estadísticos.

Osorio et al. (2024) recalcan que una muestra representativa permite diferenciar entre realidades urbanas, rurales, comunitarias y sectoriales, nutriendo de información precisa el

proceso de toma de decisiones.

5.2.9 Transparencia

La transparencia aplicada en el manejo de encuestas estatales se basa, según Open Government Partnership (2021), en el acceso público a resultados, criterios, procesos y acciones derivadas de la consulta ciudadana.

Mientras que el Ministerio de Salud (2024) señala que comunicar de manera clara y abierta el uso de los datos fortalece la confianza en la administración y facilita el ejercicio de control ciudadano.

5.2.10 Utilidad Estadística

La utilidad estadística surge cuando la información recolectada es suficiente para orientar diagnósticos, tomar decisiones y desarrollar políticas públicas efectivas a lo que el DANE (2023) recomienda optimizar las variables, reglas de consistencia, formatos, y sistemas de validación para que los registros administrativos tengan la máxima utilidad práctica.

Mientras que la Procuraduría General (2025) argumenta que la utilidad estadística depende, además, de la adecuada integración del registro con el Sistema Estadístico Nacional y del seguimiento activo por parte de las dependencias involucradas.

5.3 Marco Normativo

El marco normativo que sustenta la estructuración y gestión del Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano se basa en un orden jerárquico que inicia en las disposiciones internacionales y culmina en las normas y protocolos internos nacionales y departamentales y su estructura se alinea con la pirámide de Kelsen y garantiza la coherencia jurídica en la planeación, aplicación y aprovechamiento estadístico de la información ciudadana.

Desde un punto de vista internacional, Colombia se adhiere a instrumentos y tratados que

promueven la transparencia, el buen gobierno y el respeto por los derechos ciudadano dado que estos acuerdos establecen directrices que orientan los procesos de gestión pública hacia la convergencia con estándares del *Open Government Partnership (OGP)* y de la *Organización de las Naciones Unidas (ONU)*, fomentando la participación de la ciudadanía y la rendición de cuentas con enfoque técnico y ético.

En el ámbito nacional, la Constitución Política de Colombia (1991) es la norma de mayor jerarquía pues en ella se consagran los principios esenciales como la igualdad, la participación, la protección al ciudadano y el control del Estado, además de garantizar el libre acceso a la información pública y la obligación de implementar mecanismos efectivos de atención e interacción con la comunidad.

Las leyes que dan sustento al funcionamiento institucional y a la gestión administrativa son la *Ley 87 de 1993*, que regula el control interno; la *Ley 1753 de 2015*, correspondiente al Plan Nacional de Desarrollo; y la *Ley 1581 de 2012*, que establece las disposiciones generales para la protección de datos personales pues estas exigen estándares de calidad en la información, salvaguarda de la privacidad y promoción de la evaluación y mejora continua.

Por su parte, las leyes que complementan este marco jurídico al precisar responsabilidades institucionales y fortalecer los mecanismos de transparencia se encuentran la *Ley 1437 de 2011*, que adopta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y la *Ley 1474 de 2011*, conocida como Estatuto Anticorrupción, las cuales buscan consolidar la rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción en todos los niveles del Estado.

Los decretos reglamentarios desempeñan un rol en la adaptación de las políticas públicas son el *Decreto 417 de 2020*, citado por Prada Flórez (2021), pues estableció medidas extraordinarias para agilizar la gestión pública durante la emergencia sanitaria, demostrando la

capacidad normativa de respuesta del Estado frente a contingencias y la flexibilidad administrativa en escenarios excepcionales.

En el contexto regional y departamental (Santander), la Gobernación de Santander emite actos administrativos, resoluciones y ordenanzas que regulan la aplicación de encuestas y la consolidación del Registro Administrativo, en coherencia con las políticas públicas de transparencia, participación ciudadana y modernización institucional.

Es por lo anterior, que esta jerarquía (Pirámide de Kelsen) consolida un marco de legalidad, legitimidad y pertinencia técnica que respalda el diseño, modificación y gestión del Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, asegurando su alineación con los principios del Estado social de derecho y con los compromisos internacionales asumidos por Colombia.

6 Estado del Arte

6.1 A Nivel Internacional

Inicialmente, el estudio de Lazcano (2021) se concentra en identificar y describir las metodologías más eficientes para la recopilación de datos de satisfacción del cliente, para ello, se empleó una metodología de revisión documental exhaustiva de artículos científicos, libros y reportes técnicos, los resultados muestran la prevalencia de métodos como encuestas estructuradas, grupos focales y la observación directa, aunque se destaca que su efectividad varía según las características de la institución, la conclusión general señala que el éxito en la medición depende de la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas, adaptadas a los objetivos específicos de la entidad, de este trabajo, es viable tomar la clasificación y las características detalladas de los distintos formatos de recolección, lo que orientará la elección del formato más adecuado para las nuevas preguntas de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, asegurando la consistencia y validez de la información.

Mientras que el propósito de la investigación de De la Vega Caceres y Mancilla Quiroz (2021) fue determinar la relación que existe entre el uso de canales de *e-commerce* y el nivel de agrado que experimenta el cliente en el sector *retail*, la metodología utilizada fue de tipo no experimental, correlacional, basándose en la administración de un cuestionario estandarizado a una muestra de usuarios, los hallazgos revelaron una relación positiva y significativa, indicando que una experiencia de compra en línea fluida incrementa la satisfacción, incluso en interacciones digitales, por lo tanto, la conclusión reafirma la necesidad de fortalecer las plataformas virtuales como un canal de servicio efectivo, esta referencia aporta un argumento para incluir preguntas que evalúen la experiencia en los canales virtuales de la Gobernación, como páginas web o aplicativos, entendiendo que el desempeño digital también conforma la percepción total del servicio.

Tal como se documenta en el análisis de Allen (2022), el estudio se propuso investigar la relación entre la calidad del servicio, medida bajo el modelo SERVQUAL, y la satisfacción del cliente en una cadena de restaurantes, para ello, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo con diseño correlacional, aplicando el cuestionario SERVQUAL adaptado, los hallazgos señalaron que las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta del personal tienen la mayor influencia sobre la satisfacción percibida, superando incluso a los aspectos tangibles como las instalaciones, la conclusión establece que la mejora en las interacciones con el personal y la prontitud son determinantes para el agrado del usuario, por ende, esta referencia es particularmente útil, ya que confirma que la percepción sobre la calidad del trato y la eficiencia son dimensiones prioritarias que se deben incorporar en el rediseño de la encuesta, pues no solo es importante el resultado del trámite, sino la experiencia durante la atención.

Esquivel (2024), por su parte, se concentró en diseñar un indicador de satisfacción que superara las limitaciones del tradicional NPS (Net Promoter Score), proponiendo una herramienta de medición de tres dimensiones, en tanto, la metodología se orientó a la construcción y validación estadística del nuevo indicador, el cual integra la emoción, la expectativa cumplida y la lealtad como dimensiones de la medición, los resultados mostraron que la percepción emocional tiene un peso diferenciador en la medición total, ofreciendo una imagen más completa del agrado del cliente que las métricas binarias, en consecuencia, se concluye que las organizaciones requieren métricas con mayor profundidad psicológica y de experiencia, por lo que se puede tomar la necesidad de diversificar los tipos de preguntas en la encuesta, incluyendo ítems que capturen la dimensión emocional o la facilidad de uso del servicio, yendo más allá de la calificación numérica.

El objetivo de García et al. (2024) fue delinear un diseño de investigación de mercados que sea robusto para la evaluación de la satisfacción, detallando los métodos y herramientas más

efectivos, el trabajo se desarrolló mediante un diseño descriptivo y una revisión sistemática de las fases de una investigación de mercados, desde la definición del problema hasta la presentación de hallazgos, donde los autores lograron identificar un conjunto de herramientas y procedimientos validados, enfatizando la importancia de la fase de muestreo y la confiabilidad del instrumento, esto permitió concluir que la rigurosidad en el diseño metodológico asegura la utilidad de los datos recolectados para la toma de decisiones gerenciales, este estudio brinda un marco de referencia sobre las buenas prácticas en el diseño de encuestas, lo que justifica y guía el proceso de validación y consistencia de las variables que reconfigurarán el registro administrativo.

Estudios recientes como el trabajo de Gardella et al. (2025) se propusieron optimizar las estrategias de calidad para impactar directamente en el nivel de satisfacción de los clientes en una organización del sector pesquero, su metodología se basó en el diagnóstico de procesos internos y la aplicación de encuestas tipo SERVQUAL, propias del sector servicios, para luego proponer acciones de mejora específicas, donde el ejercicio arrojó que la calidad en la entrega y el manejo logístico tienen una correlación directa con la percepción positiva del cliente, demostrando que la eficiencia operativa se traduce en mayor agrado, subrayando que la adaptación de modelos de calidad a las características específicas de la institución favorece el mejoramiento continuo, esto aporta la idea de que los indicadores de calidad del servicio pueden y deben ser ajustados a los trámites específicos de la Gobernación, más allá de la simple atención en ventanilla, para reflejar la diversidad de interacciones presentes en la gestión pública.

6.2 A Nivel Nacional

El propósito de Quiñones Quintero y Marín Hamburger (2021) fue establecer la correlación entre la satisfacción de los empleados en el sector salud y la percepción de calidad que tienen los usuarios de la clínica donde la metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, correlacional,

administrando dos instrumentos: uno al personal y otro a los pacientes cuyos resultados demostraron una relación positiva, donde un personal con mejores condiciones laborales y mayor agrado en su trabajo se traduce en una mejor percepción de la calidad del servicio por parte del usuario sugiriendo que la inversión en el bienestar del funcionario tiene un impacto directo en el servicio que ofrece el Estado; esto sugiere que la reconfiguración del registro administrativo puede ser utilizada internamente para promover mejoras en las condiciones de atención y capacitación del personal, reconociendo el vínculo entre la gestión interna y el servicio ciudadano.

Mientras que Jiménez et al. (2022) plantearon una propuesta para el diseño de mecanismos de control sobre las variables que deterioran la calidad del servicio en grandes almacenes de Cartagena; su enfoque metodológico fue descriptivo y propositivo, utilizando encuestas a clientes para identificar las deficiencias más recurrentes, como la disponibilidad de personal y la exactitud de la información ante lo cual los resultados mostraron que la variabilidad en la atención y la falta de protocolos unificados son los principales motivos de insatisfacción, lo que permite concluir que el control de procesos es indispensable para garantizar una experiencia consistente; este hallazgo es muy valioso, pues indica que la nueva encuesta debe segmentar las preguntas por tipo de servicio o trámite, permitiendo a cada secretaría de la Gobernación identificar y controlar sus propias variables críticas de calidad.

A su vez el trabajo de Galeano Duarte (2023) buscó delinear estrategias de optimización centradas en la eficiencia y la mejora de la satisfacción en el contexto de una empresa de BPO (Business Process Outsourcing) y su metodología se basó en un diagnóstico institucional que incluyó entrevistas y el análisis de indicadores de *performance* del servicio, para luego proponer un conjunto de acciones de mejoramiento donde los resultados indicaron que la capacitación del personal y la estandarización de procesos de atención reducen los tiempos de respuesta e

incrementan significativamente el nivel de agrado del cliente concluyendo que la eficiencia interna es la base para lograr la satisfacción externa y la gestión efectiva de los servicios; lo que se desprende de este estudio es la importancia de incluir preguntas sobre los tiempos de respuesta y la claridad de los procedimientos, y además proporciona un respaldo para incluir un plan de capacitación a funcionarios de la Gobernación para que puedan usar de forma apropiada el nuevo registro administrativo.

Por su parte, Valencia Cárdenas et al. (2023) se centraron en describir y analizar las condiciones de omnicanalidad, es decir, la integración coherente de múltiples canales de comunicación, en diversas empresas colombianas donde con ayuda de un método tipo descriptivo, basada en la revisión de literatura y la realización de estudios de caso para evaluar la madurez de la estrategia de omnicanalidad los resultados revelaron que la mayoría de las organizaciones aún presentan una gestión multicanal, no completamente integrada, lo que fragmenta la experiencia del cliente y deteriora su agrado además de que la conclusión establece que la unificación de la información y la experiencia a través de todos los canales es un desafío que debe ser abordado por las instituciones que buscan la excelencia en el servicio; el proyecto de la Gobernación debe incorporar preguntas que evalúen la experiencia del ciudadano a través de los diversos canales (presencial, telefónico, virtual), permitiendo medir qué tan articulada está la gestión, siguiendo la necesidad de coherencia que mencionan estos autores.

El estudio de Vásquez Bedoya y Ramírez Acosta (2023) tuvo como propósito medir el nivel de agrado de los clientes externos respecto al servicio de captación de recursos en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia (IDEA) cuya metodología se orientó mediante un enfoque cuantitativo, utilizando la aplicación de una encuesta estructurada para recolectar datos sobre la percepción de calidad del servicio y donde los hallazgos demostraron que la transparencia en la

información y la agilidad en el proceso de atención son los atributos con mayor peso en la determinación de la satisfacción, un aspecto recurrente en la gestión pública, ante lo cual los autores resaltan que los resultados de la medición deben traducirse en planes de mejora específicos para cada área de servicio; este caso proporciona un ejemplo práctico y directo de la utilidad del registro administrativo en una entidad pública colombiana, pues sirve de modelo para identificar qué variables son más sensibles a la evaluación del ciudadano en el contexto de un instituto de desarrollo territorial, orientando la priorización de preguntas en la Encuesta de Satisfacción de Santander.

Este conjunto de análisis documental de estudios a nivel nacional e internacional refuerza la idea de que la medición de la satisfacción no es un fin en sí mismo, sino un proceso de diagnóstico continuo que, tal como señalan múltiples autores, requiere de instrumentos rigurosos, adaptados a la realidad institucional y capaces de capturar la complejidad de la experiencia ciudadana, por ende, el rediseño de la Encuesta en la Gobernación del departamento de Santander, se beneficia enormemente de estos enfoques, integrando la necesidad de indicadores multidimensionales, el control de la calidad en la interacción humana, y la evaluación coherente de todos los canales de servicio.

7 Metodología

7.1 Contexto

La estructura organizacional de la gobernación comprende dieciséis secretarías que coordinan la prestación de servicios y la ejecución de políticas públicas en el departamento, por ende, la investigación se propuso generar insumos para configurar nuevamente la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano en un registro administrativo apto para el análisis estadístico y mejora de la gestión pública departamental.

7.2 Diseño Metodológico

Para recopilar información pertinente, se diseñó una encuesta con preguntas abiertas en Google Forms, la cual se distribuyó digitalmente mediante correos electrónicos, con el propósito de recoger opiniones, experiencias y particularidades de las respuestas, este procedimiento se relacionó con lo planteado por Hernández Sampieri et al. (2014), quienes señalaron la pertinencia de las técnicas abiertas cuando se requiere explorar opiniones y diagnósticos complejos.

Las actividades desarrolladas comprendieron la revisión normativa y contextual del instrumento anterior, el diseño colaborativo del nuevo cuestionario, su aplicación en línea a la totalidad de las secretarías, el procesamiento textual de las respuestas y la síntesis de los hallazgos obtenidos, con esta información se aportaron insumos para la revisión y el rediseño de la encuesta institucional.

7.3 Población de Estudio

La población de referencia estuvo conformada por las personas residentes en Santander que interactuaron con la Gobernación mediante sus dependencias y canales de atención, para acceder a información pública, adelantar trámites, solicitar servicios, programas o proyectos, presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, participar en ejercicios de control

social y rendición de cuentas, o presentar propuestas a la entidad, de acuerdo con las categorías contempladas en el formulario de satisfacción ciudadana.

Para la aplicación del instrumento se utilizó un muestreo por conveniencia, debido a que la participación estuvo determinada por la disponibilidad y disposición de las personas para responder el cuestionario durante el periodo establecido 2026 en el primer trimestre para la recolección de la información, obteniéndose un total de 104 participantes en la aplicación del instrumento.

Del total de 104 participantes, 100 indicaron residir en el departamento de Santander, con procedencias municipales que permitieron organizar los registros según la ubicación territorial declarada y realizar el análisis de las respuestas válidas, mientras que los cuatro participantes restantes señalaron residir fuera de Santander, por lo que sus respuestas fueron excluidas del análisis principal mediante la regla de validación territorial incorporada en el formulario, esta delimitación permitió mantener la correspondencia entre los registros analizados y la población de interés definida para la encuesta.

Antes de realizar la aplicación definitiva del cuestionario, se desarrolló una prueba piloto con 5 personas, cuyo propósito fue revisar el funcionamiento del instrumento, verificar la comprensión de las preguntas, identificar posibles dificultades durante el diligenciamiento y realizar los ajustes necesarios antes de su aplicación a la muestra seleccionada.

La prueba piloto se desarrolló de manera independiente de la aplicación definitiva, por lo cual sus participantes no fueron contabilizados dentro de los 104 registros obtenidos posteriormente, permitiendo diferenciar la fase de revisión del instrumento de la fase de recolección de información utilizada para el análisis.

En consecuencia, el proceso de recolección estuvo compuesto por una fase inicial de prueba piloto con 5 participantes y una fase posterior de aplicación definitiva con 104 participantes, de los cuales 100 correspondieron al departamento de Santander, información que permitió disponer de insumos para valorar las necesidades de información, revisar la pertinencia de las variables y orientar la configuración del Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano.

7.4 Tratamiento Estadístico

La información recopilada mediante la aplicación definitiva de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano se organizó en Microsoft Excel, donde se clasificaron los registros válidos y se calcularon frecuencias, porcentajes y promedios de acuerdo con el tipo de variable, este procedimiento permitió describir las características territoriales y sociodemográficas de las personas participantes, los canales utilizados, los motivos de interacción con la entidad y las valoraciones relacionadas con la atención recibida.

Las respuestas abiertas se revisaron mediante un análisis de contenido de carácter cualitativo, agrupando las observaciones según temas recurrentes relacionados con los tiempos de atención, las dificultades durante los trámites, la claridad de la información, los canales de servicio y las recomendaciones ciudadanas, posteriormente, la información se organizó en tablas, matrices y resúmenes narrativos para relacionar las respuestas con los datos cuantitativos y reconocer necesidades de mejoramiento reportadas por las personas participantes.

Los resultados se presentaron mediante tablas estadísticas y descripciones analíticas que facilitaron la consulta de los datos obtenidos, este tratamiento permitió caracterizar los 100 registros válidos de la aplicación definitiva, sin atribuir representatividad estadística al conjunto de la ciudadanía, debido a las condiciones en las que se realizó la recolección.

7.5 Fases del Proyecto

El desarrollo de la práctica social se organizó en tres fases relacionadas con los objetivos específicos y los productos elaborados durante el proceso, estas comprendieron la identificación de necesidades de información y el diagnóstico técnico, el rediseño y la documentación del Registro Administrativo, y la validación de su utilidad estadística junto con las actividades de difusión y transferencia.

7.5.1 Fase 1. Identificación de necesidades de información estadística, diagnóstico y consistencia

Durante esta fase se revisaron las necesidades de información relacionadas con la satisfacción ciudadana y los requerimientos de la Gobernación de Santander, para ello, se consultaron informes institucionales de satisfacción y se examinó la información disponible para reconocer las variables requeridas en el seguimiento de los trámites, los servicios y la atención prestada por las dependencias.

También se realizó el diagnóstico técnico de la encuesta mediante la ficha resumen del diagnóstico de registros administrativos incluida en el Apéndice O, a través de sus 25 criterios se revisaron las condiciones del diseño, la cobertura geográfica, la documentación técnica, los procedimientos de recolección, la calidad de los datos, el procesamiento, la seguridad y el acceso a la información, esta revisión permitió identificar fortalezas y oportunidades de mejora que orientaron el rediseño del formulario y la elaboración de los documentos técnicos.

7.5.2 Fase 2. Rediseño y documentación del Registro Administrativo

En esta fase se rediseñó el formulario de recolección a partir de las necesidades identificadas durante la revisión inicial, la nueva versión incorporó variables territoriales y sociodemográficas, información sobre las dependencias, los canales de atención, los trámites o

servicios, los tiempos de respuesta, la satisfacción y las recomendaciones ciudadanas, además, se incorporó una condición de validación territorial para delimitar la continuidad del diligenciamiento a las personas que indicaron residir en Santander.

De manera complementaria, se elaboraron documentos para describir y orientar el funcionamiento del registro, entre ellos el documento técnico del diseño del instrumento, el manual de recolección de información, la ficha de metadatos, el procedimiento relacionado con el Sistema Integrado de Gestión y los materiales de apoyo para su difusión, estos productos permitieron documentar las características del formulario y establecer orientaciones para la recolección, organización y utilización de la información, sin asumir que su elaboración implicó automáticamente su adopción formal por parte de la entidad.

7.5.3 Fase 3. Validación, difusión y transferencia

Durante esta fase se realizó la validación técnica de la propuesta mediante un instrumento dirigido a funcionarios de la Gobernación de Santander, las respuestas permitieron revisar la pertinencia de las variables, la claridad de las preguntas, la secuencia del formulario, los controles de diligenciamiento y las posibilidades de generar información estadística para apoyar el seguimiento institucional, las observaciones obtenidas se utilizaron para orientar ajustes relacionados con las preguntas obligatorias, las validaciones condicionales y la coherencia entre variables relacionadas.

Posteriormente, se efectuó una prueba piloto con cinco participantes, mediante la cual se identificó la necesidad de restringir la continuidad del formulario según el departamento de residencia, el ajuste se incorporó antes de la aplicación definitiva, en la que se obtuvieron 104 registros, de los cuales 100 cumplieron la condición territorial y fueron considerados válidos para

el análisis, mientras que cuatro finalizaron anticipadamente por indicar residencia fuera de Santander.

Con los registros válidos se elaboró el informe de utilidad estadística, en el que se describieron las características de las respuestas y las posibilidades de aprovechamiento de la información, también se prepararon productos de difusión y materiales de apoyo para presentar los resultados del trabajo, estas actividades permitieron documentar el proceso desarrollado y dejar orientaciones para el uso posterior del Registro Administrativo, de acuerdo con las decisiones que adopte la Gobernación de Santander.

7.6 Consideraciones éticas

El desarrollo de la práctica social se realizó teniendo en cuenta la participación voluntaria de las personas encuestadas, la protección de sus datos personales y el uso de la información para los fines relacionados con la evaluación de la atención ciudadana, antes del diligenciamiento se incorporó la aceptación de las condiciones de tratamiento de datos personales de la Gobernación de Santander, junto con la información sobre las políticas de privacidad y las condiciones de uso aplicables al formulario.

La información se organizó para su análisis estadístico y descriptivo, evitando divulgar datos que permitieran identificar individualmente a las personas participantes, además, se tuvieron en cuenta las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales, así como la necesidad de limitar el acceso y la utilización de la información a los fines autorizados por la entidad.

Los resultados se presentaron de forma agrupada mediante frecuencias, porcentajes, promedios y síntesis de las respuestas abiertas, este tratamiento permitió describir las opiniones recopiladas sin exponer información individual, mientras que la conservación, consulta y

utilización posterior de los registros quedaron sujetas a los procedimientos institucionales y a las disposiciones aplicables en materia de privacidad y seguridad de la información.

8 Desarrollo

8.1 Fase 1. Identificación de las necesidades de información y los potenciales usos estadísticos del registro administrativo de la Encuesta de Satisfacción

El proceso de fortalecimiento institucional en la Gobernación de Santander requiere que el registro administrativo de la Encuesta de Satisfacción sea utilizado no solo para recopilar las opiniones de los ciudadanos, sino también para generar información que contribuya al seguimiento y análisis de los servicios prestado. Según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (2024), la administración debe avanzar hacia una gestión en la que la información proporcionada por los ciudadanos sea considerada dentro de los procesos de análisis y toma de decisiones relacionados con la prestación de los servicios públicos.

Desde esta perspectiva, las necesidades de información se relacionan con los datos que la entidad requiere para conocer cómo perciben los ciudadanos la atención recibida, cuáles son los aspectos que presentan mayores dificultades y qué características de los servicios pueden ser objeto de seguimiento, por esta razón, la revisión del registro administrativo debe considerar tanto las respuestas obtenidas mediante las preguntas de la encuesta como las características de las variables utilizadas para su recolección, de manera que la información pueda ser organizada y posteriormente aprovechada para fines estadísticos y administrativos.

8.1.1 Identificación de necesidades de información bajo el marco del MIPG

De acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la información obtenida de los ciudadanos puede ser utilizada por las entidades públicas para conocer sus necesidades y orientar la toma de decisiones relacionada con la prestación de los servicios, bajo esta consideración, la Encuesta de Satisfacción requiere variables que permitan relacionar la

percepción del ciudadano con las características del servicio recibido y con las condiciones en las que se desarrolló la atención (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2024).

Una primera necesidad corresponde a la caracterización de los ciudadanos que participan en la encuesta, debido a que conocer algunas características generales de los usuarios permite realizar comparaciones entre diferentes grupos y determinar si la percepción sobre los servicios presenta variaciones según el tipo de población atendida, la dependencia que presta el servicio o el trámite realizado, esta información también puede contribuir a reconocer necesidades particulares de determinados grupos poblacionales y mejorar la interpretación de los resultados obtenidos.

Otra necesidad está relacionada con la calidad y oportunidad de los trámites y servicios, debido a que la satisfacción del ciudadano no depende únicamente del resultado final de una solicitud, sino también del tiempo empleado, la facilidad para realizar el procedimiento, la información recibida y las condiciones de atención, en este sentido, resulta pertinente disponer de variables que permitan relacionar el nivel de satisfacción con el trámite o servicio utilizado y con las dificultades identificadas durante su realización, especialmente cuando se presentan demoras, desplazamientos innecesarios o dificultades para acceder a los canales disponibles.

8.1.2 Potenciales usos estadísticos del registro administrativo

El registro administrativo de la Encuesta de Satisfacción puede tener diferentes usos estadísticos cuando la información se encuentra organizada, documentada y sometida a procesos de validación que permitan garantizar su calidad, entre estos usos se encuentra la generación de indicadores sobre satisfacción ciudadana, la comparación de resultados entre dependencias, el seguimiento de los servicios evaluados y la identificación de variaciones en las respuestas obtenidas durante diferentes periodos.

Las respuestas abiertas también representan una fuente de información que puede ser aprovechada mediante procesos de clasificación y categorización, ya que los comentarios de los ciudadanos pueden contener referencias a problemas relacionados con los sistemas utilizados, los tiempos de atención, la información suministrada o las condiciones del servicio, su organización por categorías permitiría identificar los temas que se presentan con mayor frecuencia y relacionarlos con los resultados obtenidos en las preguntas cerradas.

Otro posible uso corresponde al análisis de la satisfacción según el trámite, servicio o dependencia responsable, para ello sería necesario contar con variables correctamente diligenciadas que permitan realizar cruces entre las diferentes características del registro, este procedimiento facilitaría establecer cuáles servicios presentan mayores niveles de satisfacción y cuáles requieren una revisión más detallada por parte de los responsables de su prestación.

La información también puede utilizarse para realizar comparaciones entre periodos y observar el comportamiento de los resultados obtenidos en la encuesta, mediante este análisis sería posible identificar incrementos o disminuciones en los niveles de satisfacción y establecer si determinadas situaciones se mantienen en el tiempo, lo cual facilitaría orientar revisiones posteriores sobre los servicios que presenten resultados menos favorables.

A partir de estos usos se evidencia la necesidad de fortalecer tanto el contenido de la encuesta como la organización del registro administrativo, debido a que la utilidad estadística de la información depende de la existencia de variables definidas, criterios de diligenciamiento, procedimientos de validación y mecanismos de documentación que permitan conocer cómo se recolectan, procesan y utilizan los datos, bajo esta perspectiva, el diagnóstico realizado constituye una base para establecer los ajustes requeridos en el instrumento y mejorar las condiciones para su posterior aprovechamiento estadístico.

En consecuencia, la identificación de las necesidades de información permite establecer que la Encuesta de Satisfacción puede aportar datos útiles para el seguimiento de la atención ciudadana y para el análisis de los servicios prestados por la Gobernación de Santander, siempre que la información recolectada responda a necesidades previamente definidas y cuente con condiciones técnicas que permitan garantizar su calidad, comparabilidad y utilidad para los procesos institucionales de análisis y toma de decisiones.

Tabla 2. *Cuadro Comparativo de MIPG vs Encuesta de Satisfacción de la Gobernación de Santander*

Requerimiento MIPG (Deber ser)	**Realidad Gobernación (Lo que se hace)**	**Brecha identificada**
Uso de datos para simplificación de trámites (Ley 2052 de 2020).	Informes descriptivos que no siempre disparan acciones de racionalización.	Falta de vinculación entre el reporte de satisfacción y el Plan de Racionalización de Trámites.
Análisis cualitativo de la experiencia ciudadana (Lenguaje claro).	Procesamiento exclusivo de datos parametrizados (preguntas cerradas).	Ausencia de herramientas de análisis de texto para aprovechar los comentarios abiertos.
Caracterización de grupos de valor para inclusión.	Recolección de datos básicos sin cruce de variables de vulnerabilidad.	Debilidad en el enfoque diferencial para la prestación de servicios.

Nota. Elaboración Propia

El contraste presentado en la Tabla 2 permite observar que existen diferencias entre los requerimientos establecidos para el uso de la información y la forma en que actualmente se aprovechan los datos de la Encuesta de Satisfacción, especialmente en lo relacionado con el

análisis de las respuestas abiertas, la caracterización de los ciudadanos y la relación entre los resultados de satisfacción y las acciones de mejora, estas situaciones muestran la necesidad de revisar tanto las variables del registro como los procedimientos utilizados para procesar la información.

A partir de lo anterior, el fortalecimiento del registro administrativo puede contribuir a que los resultados de la encuesta tengan una mayor utilidad para el seguimiento de los servicios y para la identificación de aspectos que requieren atención por parte de las dependencias responsables, de esta manera, la información obtenida de los ciudadanos podría ser utilizada no solo para conocer su nivel de satisfacción, sino también para apoyar los procesos de análisis y mejoramiento de la gestión institucional.

8.1.3 Diagnóstico técnico de la encuesta actual

El diagnóstico técnico de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano de la Gobernación de Santander se realizó mediante la ficha resumen del diagnóstico de registros administrativos, incluida en el Apéndice O, la cual permite revisar 25 criterios relacionados con el diseño, la cobertura geográfica, la documentación técnica, la recolección, el procesamiento, la calidad y la seguridad de la información, cada criterio se clasifica como fortaleza u oportunidad de mejora, según la valoración registrada en el instrumento.

8.1.3.1 Diseño y definición del registro

En este componente se revisan las condiciones que permiten identificar la finalidad del registro, la información que recopila y la población a la que se dirige, la ficha del Apéndice O señala fortalezas en la existencia de un fundamento legal, la definición del objetivo, la identificación de las necesidades de información, la delimitación de la población objetivo, la definición de las variables, el uso de conceptos estandarizados y la determinación de la cobertura

geográfica, estos resultados muestran que la encuesta cuenta con una orientación definida para recopilar información sobre la experiencia de atención de los ciudadanos en la Gobernación de Santander.

8.1.3.2 Cobertura y desagregación geográfica

La ficha identifica oportunidades de mejora en los criterios relacionados con los niveles de desagregación geográfica, la georreferenciación de las unidades de observación y la disponibilidad de una base de datos geográfica, aunque el registro tiene definida una cobertura departamental y una desagregación municipal, la valoración señala que deben fortalecerse los mecanismos técnicos para organizar y consultar la información territorial, esta condición se relaciona con la necesidad de incorporar variables que permitan identificar el municipio de residencia y facilitar la elaboración de reportes por ubicación geográfica.

8.1.3.3 Documentación técnica y estandarización

La documentación se revisa mediante ocho componentes que incluyen los metadatos, la ficha técnica, el diseño de los instrumentos de recolección, los documentos sobre modificaciones en los procesos, los manuales o guías de recolección, el diccionario de datos, el modelo de datos y las reglas de validación y consistencia, de acuerdo con el Apéndice O, el registro presenta fortalezas en tres de estos componentes, correspondientes al diseño del instrumento, la documentación de modificaciones en los procesos y los manuales o guías de recolección, mientras que los otros cinco se registran como oportunidades de mejora.

Además, el criterio relacionado con la documentación bajo estándares nacionales o internacionales se identifica como una oportunidad de mejora, mientras que el uso de clasificaciones oficiales aparece como fortaleza, esta valoración permite reconocer la necesidad de completar y organizar los soportes técnicos del registro, considerando los documentos elaborados

durante la práctica social y diferenciando su existencia como productos de trabajo de su formalización y adopción por parte de la entidad.

8.1.3.4 Recolección de información y articulación con otras fuentes

En este componente, la ficha registra fortalezas en la definición de las técnicas de recolección y en el uso de instrumentos para recopilar la información, las modalidades identificadas son el autodiligenciamiento y el diligenciamiento asistido, mientras que las oportunidades de mejora corresponden a la identificación de información complementaria procedente de otras entidades y a la comunicación de modificaciones en el proceso de generación del registro, estos resultados señalan la conveniencia de documentar las fuentes que podrían complementar los datos y establecer mecanismos para informar los ajustes a quienes utilizan la información.

8.1.3.5 Calidad, procesamiento, seguridad y acceso

Los criterios relacionados con la calidad y el procesamiento se registran como fortalezas, debido a que la ficha reconoce la existencia de técnicas para verificar la consistencia y completitud, tratar datos faltantes o inconsistentes, utilizar herramientas informáticas y gestionar las bases de datos, en la revisión de la base diagnosticada se reportó una consistencia del 100 % y una completitud del 94,75 %, valores calculados de acuerdo con las fórmulas incluidas en el Apéndice O.

En materia de seguridad y acceso, los cuatro criterios evaluados aparecen como fortalezas, estos comprenden los mecanismos de protección de la base de datos, las copias de respaldo, los niveles diferenciados de acceso para usuarios internos y externos y los medios disponibles para consultar la información, por tanto, la ficha registra condiciones favorables en estos componentes,

sin que ello elimine la necesidad de atender las oportunidades de mejora identificadas en la documentación y la desagregación geográfica.

8.1.3.6 Implicaciones del diagnóstico para el rediseño del formulario

Los resultados del diagnóstico permitieron reconocer que la encuesta contaba con una finalidad definida, variables de recolección y procedimientos para obtener información sobre la atención ciudadana, aunque requería ampliar las posibilidades de análisis territorial y fortalecer determinados componentes documentales, por esta razón, el rediseño del formulario incorporó preguntas sobre el departamento y municipio de residencia, características sociodemográficas, dependencia responsable, canal de atención, trámite o servicio, tiempos de respuesta, satisfacción y recomendaciones ciudadanas.

La propuesta también permitió organizar las preguntas y establecer una ruta de diligenciamiento acorde con la cobertura territorial prevista, mientras que los documentos técnicos elaborados durante la práctica social aportaron orientaciones para la recolección, la validación y la organización de los datos, estos productos responden a necesidades identificadas en el diagnóstico, aunque su incorporación formal a los procedimientos institucionales debe verificarse con la Gobernación de Santander.

En consecuencia, el diagnóstico técnico sirvió para identificar las condiciones existentes y orientar los ajustes de la propuesta de Registro Administrativo, la relación entre los criterios evaluados y las modificaciones realizadas permite explicar cómo se atendieron algunas necesidades detectadas y cuáles requieren acciones posteriores por parte de la entidad, especialmente en materia de documentación técnica, desagregación territorial y articulación con otras fuentes de información.

8.2 Fase 2. Diseño de la documentación soporte del Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción

La configuración de un registro administrativo no se limita al diseño de un formulario para recolectar información, también requiere la elaboración de documentos que permitan definir su estructura, funcionamiento y forma de administración durante las diferentes etapas de su manejo, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para la configuración y fortalecimiento de los registros administrativos, durante esta fase se elaboró la documentación soporte requerida para organizar la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano de la Gobernación de Santander y establecer condiciones que favorezcan la calidad y el posterior aprovechamiento de la información recolectada.

Como resultado de este proceso se elaboraron cuatro productos que hacen parte de la propuesta de configuración del registro administrativo, estos corresponden al rediseño del formulario de recolección de información, el documento técnico del diseño del instrumento, el manual para la recolección de la información y la propuesta de procedimiento para su incorporación al Sistema Integrado de Gestión, cada uno de estos documentos fue desarrollado teniendo en cuenta las necesidades de información identificadas durante la fase diagnóstica y los lineamientos técnicos del DANE relacionados con la organización, documentación y aprovechamiento estadístico de los registros administrativos.

8.2.1 Rediseño del Formulario de Recolección

El punto de partida para la elaboración de la propuesta fue la revisión del formulario institucional de satisfacción ciudadana utilizado por la Gobernación de Santander, presentado en el Apéndice A, cuya estructura recopilaba información sobre la interacción con la entidad, los canales de atención, el motivo de la consulta y la percepción del servicio recibido, junto con

preguntas de caracterización y valoración general de la atención, la revisión permitió reconocer que el instrumento inicial ofrecía información sobre la satisfacción, pero tenía limitaciones para clasificar las respuestas por variables territoriales y ampliar el análisis de las condiciones en las que se prestaban los trámites y servicios.

A partir de esta revisión, se formuló una nueva versión del instrumento, documentada en el Apéndice B, organizada en 28 preguntas que abarcan la aceptación de las condiciones de tratamiento de datos personales, la residencia, la caracterización sociodemográfica, las condiciones de acceso, la dependencia con la que interactuó la persona, el canal utilizado, la frecuencia de interacción, el trámite o servicio realizado, los tiempos de respuesta, las dificultades durante el proceso, la satisfacción y las recomendaciones ciudadanas.

Entre las modificaciones incorporadas se encuentra la identificación del departamento y municipio de residencia, la inclusión de variables sobre sexo, rango de edad, pertenencia a grupos poblacionales y área urbana o rural, además de preguntas sobre dificultades tecnológicas y dependencia responsable de la atención, estas incorporaciones permiten organizar la información de acuerdo con características de las personas encuestadas y de su interacción con la Gobernación, ampliando las posibilidades de consulta y elaboración de reportes descriptivos.

El formulario rediseñado también incorporó preguntas sobre la existencia de pasos innecesarios, las dificultades experimentadas durante los trámites, las posibilidades de simplificación y la solución de la necesidad planteada, junto con una escala de valoración de 1 a 5 para medir el tiempo de espera, la facilidad de uso de los canales, la claridad de la información proporcionada por el funcionario, la comprensión de las respuestas y la disponibilidad de personal, de esta manera, la propuesta amplía la información disponible para examinar la experiencia de

atención y reconocer situaciones que pueden requerir revisión por parte de las dependencias responsables.

Otra modificación corresponde a la ruta de diligenciamiento, puesto que se incorporó una pregunta sobre el departamento de residencia que permite continuar con la encuesta cuando la persona indica que reside en Santander y dirige al cierre cuando responde negativamente, esta condición delimita la población considerada para el registro y reduce la incorporación de respuestas que no corresponden a la cobertura territorial definida para la propuesta.

En conjunto, el rediseño amplió la capacidad descriptiva del formulario al relacionar la caracterización territorial y sociodemográfica con la información institucional, los trámites, los canales utilizados y las valoraciones de la atención, por consiguiente, la propuesta ofrece mayores posibilidades para elaborar indicadores de satisfacción, comparar respuestas entre municipios y dependencias e identificar dificultades reportadas por la ciudadanía, siempre que la información se recolecte, valide y analice mediante criterios uniformes.

Tomando como referencia las recomendaciones del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para la configuración de registros administrativos, se elaboró una propuesta de rediseño del formulario procurando conservar aquellas preguntas que continuaban siendo pertinentes para la medición de la satisfacción ciudadana e incorporando nuevas variables orientadas a fortalecer el aprovechamiento estadístico de la información recolectada; entre las modificaciones realizadas se incluyeron preguntas relacionadas con la caracterización de los ciudadanos, la identificación de grupos poblacionales, el motivo de interacción con la entidad, el canal utilizado para acceder al trámite o servicio y espacios destinados a la formulación de observaciones y recomendaciones por parte de los usuarios.

La propuesta también incorporó reglas de validación orientadas a mejorar la calidad de la información registrada y reducir posibles inconsistencias durante el diligenciamiento del formulario; estas modificaciones responden a las orientaciones del DANE, las cuales indican que los instrumentos de recolección deben facilitar la desagregación de la información mediante variables que permitan caracterizar adecuadamente a la población y producir estadísticas útiles para las entidades públicas.

Con el propósito de revisar el funcionamiento inicial de la propuesta elaborada, el formulario fue sometido a una prueba piloto aplicada a cinco personas, esta actividad permitió revisar la comprensión de las preguntas, la secuencia del instrumento y el comportamiento de las reglas de validación antes de realizar la aplicación definitiva.

Durante esta revisión se identificó que el formulario permitía continuar el diligenciamiento independientemente del departamento de residencia seleccionado, por lo cual se incorporó una condición de finalización para las personas que indicaran no residir en Santander, este ajuste permitió delimitar la población definida para la aplicación definitiva del Registro Administrativo.

La Tabla 3 presenta las principales modificaciones incorporadas entre el formulario institucional utilizado por la Gobernación de Santander y la propuesta desarrollada durante la práctica social, evidenciando los ajustes realizados para ampliar la calidad de la información recolectada y las posibilidades de aprovechamiento estadístico del registro administrativo.

Tabla 3. *Principales Modificaciones Realizadas al Formulario Institucional de la Encuesta de Satisfacción*

Componente	**Formulario institucional de la Gobernación**	**Propuesta de Registro Administrativo**
Cobertura del instrumento	Orientado a medir la satisfacción general de los ciudadanos frente a los trámites y servicios.	Mantiene la medición de satisfacción e incorpora variables para el aprovechamiento estadístico del registro administrativo.

Componente	Formulario institucional de la Gobernación	Propuesta de Registro Administrativo
Caracterización del ciudadano	Incluye información básica del usuario.	Amplía la caracterización mediante variables demográficas, ubicación geográfica y grupos poblacionales de interés.
Identificación del trámite o servicio	Información limitada sobre la interacción realizada.	Incorpora la identificación del trámite o servicio recibido para facilitar análisis por dependencia y tipo de atención.
Canales de atención	Registra el canal utilizado por el ciudadano.	Conserva esta información y la complementa con variables que permiten analizar su relación con la satisfacción obtenida.
Información cualitativa	Incluye un espacio reducido para observaciones.	Fortalece la captura de comentarios y recomendaciones para facilitar análisis cualitativos posteriores.
Aprovechamiento estadístico	Orientado principalmente a obtener indicadores descriptivos de satisfacción.	Diseñado para facilitar la construcción de indicadores, caracterización de usuarios, análisis por grupos poblacionales y apoyo a la toma de decisiones.
Reglas de validación	Presenta validaciones generales durante el diligenciamiento.	Incorpora validaciones adicionales para mejorar la consistencia de la información, incluyendo la restricción de continuidad únicamente para ciudadanos residentes en Santander.
Caracterización de Grupos poblacionales	No incorpora variables suficientes para la desagregación de la información por grupos poblacionales.	Integra variables que permiten la identificación de grupos poblacionales y facilitan análisis con mayor nivel de desagregación.
Uso institucional de la información	Los resultados se utilizan principalmente para el seguimiento de la satisfacción ciudadana.	La propuesta amplía las posibilidades de uso para apoyar procesos de planeación, seguimiento institucional, racionalización de trámites y producción de información estadística.

Nota. Elaboración propia con base en el formulario de la Gobernación de Santander y la propuesta de configuración del Registro Administrativo desarrollada durante la práctica social.

La comparación realizada permitió establecer que la propuesta amplió la información disponible frente al formulario institucional utilizado inicialmente (donde en el apéndice B se encuentra el cuadro comparativo detallado del formulario utilizado hasta la fecha por la Gobernación de Santander y el rediseño propuesto), debido a que además de conservar la valoración de satisfacción incorporó variables territoriales, sociodemográficas, institucionales y

relacionadas con los trámites, los canales de atención, los tiempos de respuesta, las dificultades durante la atención, las posibilidades de simplificación y las recomendaciones ciudadanas, esta modificación permite organizar los registros según diferentes características y realizar análisis descriptivos que no podían desarrollarse con la misma amplitud a partir de la información disponible en el formulario anterior evidenciado en el Apéndice A.

Como complemento del formulario propuesto, se elaboró el documento técnico del diseño del instrumento, en el cual se describen las características metodológicas, la estructura del formulario, las variables incorporadas y los criterios considerados durante el proceso de configuración del registro administrativo, documento que se presenta en el Apéndice C.

8.2.2 Documento Técnico del Diseño del Instrumento

Con el propósito de documentar la estructura metodológica de la propuesta del Registro Administrativo se elaboró un documento técnico en el que se describen las características generales del instrumento de recolección, la organización de sus secciones, las variables incorporadas, la población objetivo, las reglas de validación y los criterios considerados durante el proceso de diseño por ende, este documento permite comprender la lógica de construcción del formulario y facilita futuras actualizaciones en caso de que la Gobernación de Santander decida implementar la propuesta desarrollada durante la práctica social.

El documento técnico también describe la finalidad de cada grupo de preguntas y la relación existente entre las necesidades de información identificadas y las variables incorporadas al formulario, permitiendo evidenciar la correspondencia entre los lineamientos del DANE y la propuesta de configuración del registro administrativo el cual se encuentra completo en el Apéndice C.

8.2.3 Manual de Recolección

Con el fin de orientar la aplicación homogénea del formulario se elaboró un manual para la recolección de la información, en el cual se establecen las instrucciones necesarias para el diligenciamiento del instrumento, los responsables del proceso, las condiciones de aplicación, las reglas generales para el registro de la información y las recomendaciones dirigidas al personal encargado de la recolección.

El manual (evidenciable en el Apéndice D) también incorpora las orientaciones relacionadas con el tratamiento de respuestas incompletas, la aplicación de las reglas de validación y el manejo de observaciones realizadas por los ciudadanos, procurando que la información registrada conserve criterios uniformes de calidad.

8.2.4 Procedimiento Para el SIG

Como complemento de la propuesta del Registro Administrativo se elaboró un procedimiento para su posible incorporación al Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander, tomando como referencia el formato institucional utilizado por la entidad (disponible en el Apéndice E).

En este documento se describen las actividades necesarias para la aplicación del formulario, el registro de la información, la consolidación de los datos y el almacenamiento del registro administrativo, identificando los responsables y los productos generados durante cada etapa del proceso.

La elaboración de este procedimiento permite documentar el flujo general de la información y facilita que la propuesta pueda ser considerada dentro de los procesos institucionales relacionados con la atención al ciudadano y la producción de información estadística.

8.3 Diagnóstico técnico del Registro Administrativo mediante la validación y consistencia de sus variables

El diagnóstico técnico del Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano de la Gobernación de Santander se realizó mediante la ficha resumen del diagnóstico de registros administrativos, incluida en el Apéndice O, la cual contempla 25 criterios para revisar el diseño, la cobertura geográfica, la documentación técnica, la recolección, el procesamiento, la calidad, la seguridad y el acceso a la información.

En relación con el diseño, el registro presenta fortalezas en los criterios 1 al 7, asociados con el fundamento legal, la definición del objetivo, las necesidades de información, la identificación de la población objetivo, las variables, los conceptos estandarizados y la cobertura geográfica, mientras que los criterios 8, 9 y 10 señalan oportunidades de mejora relacionadas con la identificación de los niveles de desagregación geográfica, la georreferenciación de las unidades de observación y la disponibilidad de una base de datos geográfica.

En materia de documentación técnica, la ficha registra tres fortalezas en el criterio 11, correspondientes al diseño de los instrumentos de recolección, los documentos sobre modificaciones en los procesos y los manuales o guías para recoger la información, mientras que identifica cinco oportunidades de mejora relacionadas con los metadatos, la ficha técnica, el diccionario de datos, el modelo de datos y las reglas de validación y consistencia, además, el criterio 12 señala que el registro no se encuentra documentado bajo un estándar nacional o internacional, aunque el criterio 13 reconoce el uso de clasificaciones oficiales.

Respecto a la recolección de información, los criterios 14 y 15 presentan resultados favorables, debido a que el registro tiene definidas las modalidades de autodiligenciamiento y diligenciamiento asistido, además de disponer de instrumentos para recopilar las respuestas

ciudadanas, sin embargo, los criterios 16 y 17 señalan la necesidad de identificar información complementaria procedente de otras entidades y comunicar a los usuarios las modificaciones realizadas en el proceso de generación del registro.

En cuanto a la calidad y el procesamiento, la ficha registra fortalezas en los criterios 18 al 21, relacionados con las técnicas de validación de consistencia y completitud, el tratamiento de datos faltantes o inconsistentes, el uso de programas informáticos y la gestión de bases de datos, esta valoración se acompaña de los indicadores calculados sobre la base de datos diagnosticada, con una consistencia del 100 % y una completitud del 94,75 %, según las fórmulas consignadas en el Apéndice O.

En materia de seguridad y acceso, los criterios 22 al 25 aparecen registrados como fortalezas, debido a que contemplan mecanismos de protección de la base de datos, copias de respaldo, niveles diferenciados de acceso para usuarios internos y externos y distintos medios para consultar la información, de acuerdo con la valoración consignada en la ficha.

De acuerdo con estos resultados, las fortalezas del registro se concentran en el diseño general, las técnicas de recolección, el procesamiento de los datos, la seguridad y el acceso a la información, mientras que las oportunidades de mejora se relacionan con la desagregación territorial, la documentación técnica, la identificación de fuentes complementarias y la comunicación de modificaciones en el proceso de generación, por esta razón, la ficha incluye acciones orientadas a elaborar o asociar el diccionario de datos y la ficha técnica, con responsabilidades y fechas de implementación registradas en el plan de mejoramiento.

Como complemento al diagnóstico, se realizó la validación técnica de la propuesta del Registro Administrativo mediante un instrumento dirigido a funcionarios de la Gobernación de Santander, con el propósito de examinar la pertinencia de las variables incorporadas, la claridad

de las preguntas, la correspondencia con las necesidades de información de las dependencias y las posibilidades de generar información estadística para apoyar la gestión institucional.

El instrumento de validación incluyó diez preguntas relacionadas con las variables del formulario, la necesidad de incorporar información adicional, la generación de indicadores, la caracterización de los usuarios, la claridad del diligenciamiento, las posibles inconsistencias, los mecanismos de validación, la racionalización de trámites, las oportunidades de mejora de los servicios y los productos estadísticos requeridos por las dependencias, las respuestas obtenidas se encuentran documentadas en el Apéndice I.

A partir de estos componentes, la Tabla 4 presenta los criterios considerados durante la validación técnica y la finalidad de cada uno dentro de la revisión del formulario rediseñado.

Tabla 4. *Aspectos evaluados durante la validación técnica del Registro Administrativo*

Aspecto evaluado	**Propósito de la validación**
Pertinencia de las variables	Verificar que las variables respondieran a las necesidades de información de la dependencia.
Variables adicionales	Identificar información complementaria que fortaleciera el análisis estadístico.
Utilidad para la toma de decisiones	Evaluar la capacidad del registro para generar indicadores institucionales.
Caracterización de usuarios	Verificar la capacidad del instrumento para identificar grupos de valor y enfoques diferenciales.
Claridad del formulario	Revisar la comprensión y secuencia lógica de las preguntas.
Consistencia del diligenciamiento	Identificar posibles inconsistencias o dificultades durante el registro de la información.
Reglas de validación	Establecer controles que mejoraran la calidad de los datos.
Racionalización de trámites	Analizar el aporte del registro al mejoramiento de los procesos institucionales.
Identificación de oportunidades de mejora	Verificar el potencial del instrumento para apoyar acciones de mejoramiento continuo.
Productos estadísticos	Determinar los reportes e indicadores que podrían generarse a partir del registro.

Nota. Elaboración propia a partir del instrumento de validación técnica y sus resultados, documentados en el Apéndice I.

Los resultados del instrumento evidenciaron una valoración favorable de las variables incorporadas, debido a que ante la primera pregunta el evaluador manifestó que estas permiten recopilar información sobre “el perfil del ciudadano”, “el tipo de interacción con la entidad”, “la eficiencia del proceso” y “el nivel de satisfacción con la atención recibida”, lo cual permite establecer correspondencia entre la información solicitada y las necesidades de análisis institucional identificadas.

En cuanto a las variables adicionales, la respuesta a la segunda pregunta señaló la conveniencia de incorporar “el nivel de escolaridad, la ocupación, el estrato socioeconómico, el medio por el cual el ciudadano conoció el servicio y el número de veces que ha realizado el mismo trámite”, recomendación que permitió reconocer posibilidades de ampliación de la caracterización sociodemográfica y del comportamiento de los ciudadanos frente a los servicios ofrecidos.

Respecto a la utilidad para la toma de decisiones, el evaluador indicó en la tercera respuesta que la información permitiría generar indicadores debido a la incorporación de variables relacionadas con “la caracterización de los ciudadanos, el tipo de trámite o servicio solicitado, la dependencia que prestó la atención, el canal utilizado, los tiempos de respuesta, las dificultades presentadas durante el proceso y el nivel de satisfacción”, elementos que ofrecen posibilidades para realizar análisis institucionales mediante diferentes niveles de desagregación.

La capacidad de caracterización de los usuarios y grupos de valor también obtuvo una valoración positiva, puesto que en la cuarta respuesta se destacó la inclusión del departamento y municipio de residencia, el área urbana o rural, el género, el rango de edad y la pertenencia a diferentes grupos poblacionales, información que según el evaluador permite “clasificar a los

usuarios según sus características y necesidades" e identificar diferencias en la percepción de los servicios.

En relación con la claridad del formulario, la quinta respuesta indicó que las preguntas emplean un lenguaje "sencillo, directo y de fácil interpretación para los ciudadanos" y presentan una secuencia lógica que comienza con la caracterización del usuario, continúa con la información del trámite o servicio recibido y termina con la evaluación de la satisfacción y las sugerencias de mejora, valoración que respaldó la conservación de la organización propuesta.

La revisión de posibles inconsistencias también presentó resultados favorables, debido a que en la sexta respuesta el evaluador manifestó que "el instrumento no presenta inconsistencias que dificulten significativamente su diligenciamiento", al considerar que existe un orden adecuado entre las secciones destinadas a la caracterización, el uso del servicio y la evaluación de la satisfacción.

Sin embargo, la séptima respuesta permitió identificar oportunidades para fortalecer la calidad de los datos mediante la incorporación de "preguntas condicionales o de salto", la obligatoriedad de determinadas respuestas y el control de coherencia entre variables relacionadas, especialmente entre departamento y municipio de residencia o entre el canal utilizado y las dificultades tecnológicas reportadas.

Las recomendaciones relacionadas con los mecanismos de validación fueron consideradas dentro del perfeccionamiento del formulario mediante preguntas obligatorias, validaciones condicionales y controles de coherencia, medidas orientadas a disminuir errores durante el diligenciamiento y favorecer la consistencia de la información registrada.

En cuanto a la racionalización de trámites, la octava respuesta indicó que los resultados pueden apoyar estos procesos porque el formulario recopila información relacionada con "el

tiempo de respuesta, la existencia de pasos innecesarios o repetitivos, las dificultades encontradas durante el proceso" y las posibilidades de simplificación, información que permitiría reconocer aspectos de los procedimientos administrativos susceptibles de revisión.

La identificación de oportunidades de mejora también fue respaldada por el evaluador, quien señaló en la novena respuesta que las variables relacionadas con satisfacción, tiempo de respuesta, facilidad de uso de los canales, claridad de la información, solución de la necesidad, dificultades durante el trámite y recomendaciones de los ciudadanos pueden proporcionar información para orientar decisiones sobre los servicios prestados por la Gobernación de Santander.

Respecto a los productos estadísticos, en la décima respuesta se recomendó generar "indicadores de satisfacción ciudadana por dependencia, municipio, canal de atención y tipo de trámite o servicio", además de tableros de control relacionados con tiempos de respuesta, nivel de satisfacción, porcentaje de necesidades resueltas, frecuencia de uso de los servicios, dificultades reportadas y oportunidades de simplificación de trámites.

El evaluador también propuso informes comparativos mensuales, trimestrales y anuales, mapas geográficos de la percepción ciudadana por municipio y análisis de tendencias, productos que podrían facilitar el seguimiento de la gestión institucional, la formulación de planes de mejoramiento, la asignación de recursos y la toma de decisiones basada en evidencia.

La validación técnica permitió entonces revisar la propuesta antes de su aplicación y establecer ajustes relacionados con la calidad del diligenciamiento, las respuestas obtenidas mostraron que la estructura del formulario era comprensible y mantenía una secuencia lógica, mientras las recomendaciones recibidas permitieron fortalecer los campos obligatorios, las validaciones condicionales y los controles de coherencia entre variables, de esta manera la

validación aportó criterios para mejorar el funcionamiento del formulario antes de la prueba piloto.

Las observaciones obtenidas durante el proceso de validación técnica permitieron consolidar los principales hallazgos y las acciones de mejora consideradas para fortalecer la versión definitiva del Registro Administrativo, tal como se presenta en la Tabla 5.

Tabla 5. *Principales hallazgos y ajustes derivados de la validación técnica*

Hallazgo identificado	**Acción incorporada en la propuesta**
Las variables permiten caracterizar adecuadamente a los ciudadanos.	Se mantuvo la estructura de caracterización diseñada para el Registro Administrativo.
Se sugirió ampliar algunas variables sociodemográficas.	Se evaluó la incorporación de variables complementarias para fortalecer futuros análisis estadísticos.
El formulario presenta una secuencia lógica y preguntas comprensibles.	Se conservó la organización del instrumento.
No se identificaron inconsistencias importantes durante el diligenciamiento.	Se mantuvieron las reglas de validación implementadas.
Se recomendó fortalecer los controles automáticos del formulario.	Se incorporaron preguntas obligatorias, validaciones condicionales y controles de coherencia entre variables relacionadas.

En conjunto, las respuestas obtenidas permitieron establecer una valoración favorable de la propuesta al evidenciar correspondencia entre las necesidades de información, las variables incorporadas y los posibles usos estadísticos del Registro Administrativo, mientras que las recomendaciones formuladas aportaron elementos concretos para ampliar algunas variables y fortalecer los controles aplicados durante el diligenciamiento.

La validación técnica también permitió determinar que el aprovechamiento de la información dependerá de la aplicación de controles que favorezcan la calidad y coherencia de los datos, razón por la cual las recomendaciones relacionadas con preguntas condicionales, campos obligatorios y relaciones entre variables fueron consideradas dentro de los ajustes realizados al formulario.

Asimismo, las respuestas evidenciaron posibilidades para utilizar la información en la construcción de indicadores de satisfacción ciudadana, análisis de tiempos de respuesta, comparaciones entre dependencias y municipios, identificación de dificultades en los servicios, evaluación de oportunidades de simplificación y elaboración de productos estadísticos para apoyar el seguimiento institucional.

Finalmente, la incorporación de las observaciones obtenidas mediante el instrumento permitió fortalecer la versión definitiva del Registro Administrativo y sustentar los ajustes realizados a partir de evidencia proveniente de la validación técnica, con lo cual se respaldó la pertinencia de las variables propuestas, la claridad del formulario, la consistencia del diligenciamiento y las posibilidades de aprovechamiento estadístico de la información.

8.4 Fase 3. Validación de la propuesta del Registro Administrativo mediante prueba piloto

Con el propósito de revisar el funcionamiento y la pertinencia del Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, se realizó una prueba piloto con cinco participantes utilizando el formulario rediseñado durante la práctica social. Esta fase permitió revisar la comprensión de las preguntas, la secuencia del instrumento, la pertinencia de las variables incorporadas y el funcionamiento de las reglas de validación previstas para el diligenciamiento además permitió identificar un ajuste relacionado con la delimitación de la población objetivo antes de realizar la aplicación definitiva.

Durante la prueba piloto se verificó el recorrido establecido en el formulario y la forma en que se registraba la información correspondiente a las variables incorporadas, entre ellas la caracterización de los ciudadanos, la identificación territorial, la dependencia con la que se tuvo interacción, el canal utilizado, el trámite o servicio recibido y la valoración de la atención, esta revisión permitió comprobar el funcionamiento general de la estructura diseñada y establecer que

la información podía registrarse de acuerdo con las variables definidas para el instrumento.

La prueba piloto permitió identificar una situación relacionada con la delimitación territorial de la población objetivo, debido a que la versión utilizada durante esta fase permitía continuar con el diligenciamiento independientemente del departamento de residencia, por esta razón se incorporó posteriormente una condición que restringió la continuidad del formulario a las personas residentes en Santander, este ajuste se realizó antes de la aplicación definitiva y permitió establecer una regla de validación directamente relacionada con la población definida para el Registro Administrativo.

Uno de los hallazgos derivados de la prueba piloto estuvo relacionado con la delimitación territorial de la población objetivo, en la versión utilizada durante esta fase la pregunta sobre el departamento de residencia permitía continuar el diligenciamiento independientemente de la opción seleccionada, por lo que una persona residente en cualquier departamento de Colombia podía avanzar en el formulario, esta condición no correspondía con la población definida para el Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano de la Gobernación de Santander.

A partir de esta situación se realizó un ajuste en la estructura del formulario mediante la incorporación de una regla de validación asociada a la pregunta sobre el departamento de residencia, de manera que únicamente las personas que indicaran residir en Santander pudieran continuar con el diligenciamiento, mientras que quienes seleccionaran otro departamento finalizaran la encuesta, esta modificación permitió establecer correspondencia entre la población definida para el registro y la información que posteriormente sería recolectada.

La prueba piloto también permitió revisar la estructura de las variables incorporadas en la propuesta, especialmente aquellas relacionadas con la caracterización territorial y demográfica, la

pertenencia a grupos poblacionales, las condiciones de acceso a los servicios, la dependencia responsable, los canales de atención, la frecuencia de utilización, el trámite o servicio realizado y las condiciones de atención, esta revisión permitió verificar la articulación de las variables dentro de una misma estructura de recolección y mantener una secuencia organizada para el diligenciamiento.

De igual manera, se revisaron las preguntas relacionadas con la valoración de la atención, entre ellas la solución de la necesidad, el tiempo de espera, la facilidad de utilización de los canales, el conocimiento y claridad del funcionario, el lenguaje empleado en la respuesta, la disponibilidad de personal y la disposición de recomendar los servicios de la Gobernación de Santander, esta revisión permitió mantener dichas variables dentro de la propuesta debido a su relación con la valoración de la experiencia ciudadana y con las necesidades de información definidas para el registro.

Una vez revisada la estructura del instrumento, se estableció la relación entre las variables incorporadas y las salidas de información que podrían generarse si la propuesta fuera adoptada por la Gobernación de Santander, esta relación no corresponde a resultados estadísticos obtenidos durante la prueba piloto, sino a la identificación de posibilidades de análisis derivadas de las variables incluidas en el Registro Administrativo evidenciados en la tabla 6.

Tabla 6. *Relación entre las variables del Registro Administrativo y los productos estadísticos esperados*

Variables registradas	**Producto estadístico esperado**
Municipio y departamento de residencia	Reportes territoriales por municipio.
Secretaría u oficina	Indicadores comparativos por dependencia.
Canal de atención	Distribución de usuarios según el canal utilizado.
Tipo de trámite o servicio	Reportes por servicio prestado.

Variables registradas	Producto estadístico esperado
Tiempo de respuesta	Indicadores de oportunidad en la atención.
Nivel de satisfacción	Indicadores de satisfacción ciudadana.
Dificultades identificadas	Reportes para el mejoramiento de procesos.
Recomendaciones del ciudadano	Insumos para planes de mejoramiento institucional.

La relación presentada permite establecer que la ampliación de las variables genera mayores posibilidades para organizar y desagregar la información recolectada, dado que variables como municipio de residencia, dependencia, canal de atención, trámite o servicio, tiempo de respuesta y nivel de satisfacción pueden utilizarse para construir diferentes agrupaciones de información, mientras que las respuestas relacionadas con dificultades y recomendaciones pueden aportar información para la revisión de los servicios.

8.4.1 Ajuste realizado después de la prueba piloto

El principal ajuste identificado durante la prueba piloto correspondió a la delimitación de la población objetivo, debido a que la primera versión permitía continuar el diligenciamiento independientemente del departamento de residencia seleccionado, después de la revisión realizada se incorporó la regla de validación que restringe la continuidad del formulario a las personas que indican residir en Santander; este cambio permitió corregir una condición del instrumento antes de su aplicación definitiva y establecer correspondencia entre la población definida y la información recolectada.

Posteriormente se realizó una nueva revisión del formulario para verificar la incorporación de la modificación y la continuidad del recorrido establecido, la versión ajustada corresponde al instrumento presentado en el Apéndice B, donde se observa la pregunta sobre el departamento de residencia y la identificación posterior del municipio de Santander.

8.4.2 Aplicación definitiva del instrumento

Una vez realizado el ajuste derivado de la prueba piloto, se aplicó la versión definitiva del formulario, obteniéndose 104 registros, de los cuales 100 correspondieron a personas con residencia en Santander y fueron considerados válidos para el análisis, mientras que cuatro registros fueron descartados automáticamente al indicar residencia en otro departamento, esta aplicación permitió comprobar el funcionamiento de la condición territorial incorporada al instrumento y disponer de información para el análisis de las variables definidas.

8.4.3 Posibilidades de información derivadas del Registro Administrativo

A partir de la estructura definitiva del instrumento se identificaron diferentes productos de información que podrían generarse mediante la organización y análisis posterior de los datos, estos productos corresponden a posibilidades de uso institucional de la información y no deben presentarse como resultados estadísticos obtenidos con los cinco participantes de la prueba piloto evidenciados en la tabla 7.

Tabla 7. *Productos de información que podrían generarse a partir del Registro Administrativo*

Producto	**Utilidad para la Gobernación de Santander**
Indicadores de satisfacción ciudadana	Seguimiento a la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida.
Reportes por dependencia	Comparación del desempeño entre secretarías y oficinas.
Reportes por municipio	Identificación de diferencias territoriales en la atención prestada.
Indicadores de tiempos de respuesta	Seguimiento a la oportunidad en la prestación de los servicios.
Informes periódicos	Apoyo a la evaluación institucional y a los planes de mejoramiento.
Tableros de control	Consulta permanente de indicadores para la toma de decisiones.

La identificación de estas posibilidades permite establecer el aporte de la propuesta frente a la estructura anterior, debido a que la incorporación de nuevas variables amplía las opciones para

clasificar y relacionar la información recolectada, especialmente mediante variables territoriales, demográficas, institucionales y relacionadas con las características del trámite o servicio.

En consecuencia, la prueba piloto cumplió una función de revisión previa a la aplicación definitiva, permitió identificar una condición que requería ajuste en la delimitación territorial de la población y dio lugar a la incorporación de una regla de validación en el formulario, posteriormente la versión ajustada fue utilizada en la aplicación definitiva con 104 participantes, de esta manera el proceso permitió documentar una modificación concreta derivada de la prueba piloto y establecer las posibilidades de organización y análisis que ofrece la estructura propuesta para el Registro Administrativo evidenciados en la tabla 8.

Tabla 8. *Información registrada mediante la aplicación definitiva del formulario*

Grupo de información	**Variables registradas**	**Posibilidad de análisis**
Identificación territorial	Departamento y municipio de residencia	Distribución de registros por territorio
Caracterización	Sexo, edad y grupos poblacionales	Caracterización de las personas participantes
Condiciones de acceso	Área rural o urbana y dificultades tecnológicas	Identificación de condiciones de acceso
Relación institucional	Secretaría u oficina, canal y frecuencia	Distribución de la interacción con la entidad
Trámite o servicio	Trámite realizado y tiempo de respuesta	Organización de información por servicio
Experiencia durante el trámite	Pasos repetitivos, dificultades y posibilidad de simplificación	Identificación de situaciones susceptibles de revisión
Satisfacción	Solución de la necesidad, tiempo de espera y valoración de la atención	Elaboración de indicadores de satisfacción
Percepción y mejora	Recomendaciones y disposición de recomendar	Identificación de propuestas ciudadanas

8.4.4 Caracterización territorial y sociodemográfica

La aplicación definitiva permitió ampliar la información disponible sobre las personas que interactuaron con la Gobernación de Santander mediante el registro de variables relacionadas con municipio de residencia, sexo, edad, área de residencia, pertenencia a grupos poblacionales y dificultades tecnológicas, estas variables permiten organizar la información obtenida según diferentes características y establecer posibilidades de comparación para posteriores aplicaciones del Registro Administrativo.

La distribución territorial presentó una concentración de registros en Bucaramanga, que reunió el 65 % de las respuestas válidas, seguida por Matanza con 9 %, Floridablanca y Girón con 5 % cada uno y Piedecuesta con 4 %, mientras que los demás municipios registraron participaciones inferiores, esta distribución permite identificar la procedencia territorial de los registros y establece una base para generar reportes por municipio cuando el Registro Administrativo sea implementado de manera periódica.

En la caracterización por sexo, el 49 % de los registros correspondió a personas que se identificaron como femeninas, el 46 % como masculinas, el 3 % como mujer trans, el 1 % como hombre trans y el 1 % como no binarie, mientras que en la distribución por edad el grupo entre 28 y 59 años representó el 53 %, el grupo entre 18 y 27 años el 39 %, las personas mayores de 60 años el 7 % y los menores de 18 años el 1 %, esta información amplía las posibilidades de caracterización frente al instrumento anterior y permite establecer comparaciones entre grupos de edad y sexo en futuras aplicaciones.

En relación con el área de residencia, el 88 % de los registros correspondió a población urbana y el 12 % a población rural, mientras que el 88 % manifestó no haber presentado dificultades tecnológicas y el 12 % señaló haber experimentado alguna dificultad, estas variables

permiten relacionar las condiciones de acceso con los canales utilizados y con la valoración de los servicios recibidos.

8.4.5 Interacción con la Gobernación de Santander

La aplicación definitiva permitió registrar información relacionada con la manera en que las personas participantes interactúan con la Gobernación de Santander, considerando la dependencia con la que tuvieron contacto, el canal utilizado y la frecuencia de utilización de los servicios, estas variables permiten identificar cómo se distribuyen las interacciones institucionales y relacionarlas posteriormente con las características del trámite, la experiencia de atención y la valoración del servicio, de esta manera, la información obtenida amplía la posibilidad de analizar la satisfacción ciudadana según las diferentes formas de contacto con la entidad.

El canal presencial concentró el 70 % de los registros válidos, seguido por el correo electrónico con 11 %, el canal telefónico con 10 % y la página web con 9 %, esta distribución permite reconocer las modalidades de atención utilizadas durante la aplicación y genera la posibilidad de comparar posteriormente la valoración del servicio según el canal empleado.

8.4.6 Motivo de interacción y utilización de los servicios

Los registros permitieron identificar las principales razones por las cuales las personas establecieron contacto con la Gobernación de Santander, el 29 % señaló que su interacción estuvo relacionada con adelantar trámites, el 27 % con acceder a servicios, programas o proyectos y el 20 % con acceder a información pública, mientras que el 12 % correspondió a la presentación de PQRSD o denuncias, el 8 % a la participación mediante ideas o propuestas y el 4 % al control social y la participación en rendición de cuentas, esta distribución permite reconocer las principales necesidades que originaron las interacciones registradas.

La frecuencia de utilización también aporta información para diferenciar las características de las personas que interactúan con la entidad, los registros muestran una mayor participación de quienes utilizan los servicios una vez al año, seguidos por quienes lo hacen una vez al mes, junto con otras frecuencias de utilización, esta variable permite analizar posteriormente si la recurrencia de contacto se relaciona con la experiencia y la satisfacción reportada.

8.4.7 Experiencia durante el trámite

La información obtenida permitió analizar diferentes dimensiones de la experiencia durante el trámite, entre ellas la posibilidad de simplificación, la solución de la necesidad, la satisfacción con el servicio y la disposición a recomendar los servicios de la Gobernación, los resultados muestran que el 88 % de las personas participantes manifestó estar satisfecho con el servicio recibido, mientras que el 12 % indicó no estarlo, lo que permite establecer un indicador descriptivo de satisfacción para los registros obtenidos.

En relación con la simplificación, el 51 % manifestó que el trámite podía simplificarse y el 49 % consideró que no, esta distribución muestra una percepción dividida frente a la necesidad de modificar los procedimientos y permite relacionar esta información con las recomendaciones formuladas en las respuestas abiertas.

Respecto a la solución de la necesidad, el 91 % manifestó que esta fue solucionada completamente y el 9 % indicó que no, este resultado permite complementar la valoración general de satisfacción con información relacionada con el cumplimiento de la necesidad que originó la interacción.

La disposición a recomendar los servicios presentó 86 % de respuestas afirmativas, 8 % de respuestas “Tal vez” y 6 % de respuestas negativas, este resultado aporta una medida adicional sobre la experiencia registrada, aunque no corresponde al cálculo de un indicador NPS debido a

que la pregunta utilizada no emplea una escala de 0 a 10, por esta razón, en el documento se recomienda denominar este resultado como disposición a recomendar los servicios.

8.4.8 Valoración de los indicadores de atención

Las preguntas de valoración permitieron obtener promedios sobre diferentes dimensiones de la atención, el lenguaje claro y de fácil comprensión alcanzó 3,70 sobre 5, el tiempo de espera obtuvo 3,64, el conocimiento y claridad de la información proporcionada por el funcionario registró 3,59, la cantidad de personal disponible alcanzó 3,59 y la facilidad de uso de los canales obtuvo 3,54, estos resultados permiten comparar las dimensiones evaluadas e identificar aquellas que presentan una valoración menor dentro de los registros analizados.

La facilidad de uso de los canales presentó el promedio más bajo con 3,54 sobre 5, mientras que el lenguaje claro y de fácil comprensión alcanzó el promedio más alto con 3,70, esta diferencia permite orientar futuras lecturas de la información hacia las dimensiones con menor valoración y relacionarlas con las recomendaciones formuladas por las personas participantes.

8.4.9 Información cualitativa y propuestas de mejora

Las respuestas abiertas complementaron los resultados cuantitativos mediante observaciones relacionadas con tiempos de atención, atención virtual, seguimiento de solicitudes, requisitos, documentación, citas, disponibilidad de personal, información sobre los procedimientos y simplificación de trámites, esta información permite identificar situaciones concretas mencionadas por las personas participantes y puede ser organizada mediante categorías para complementar los indicadores numéricos.

También se registraron valoraciones positivas relacionadas con la rapidez de la atención, la amabilidad de los funcionarios, la orientación recibida, la claridad de la información y la solución de las solicitudes, estos registros permiten complementar los resultados de satisfacción y

reconocer características de la experiencia que las personas participantes valoraron favorablemente.

8.5 Resultados de la aplicación definitiva

En la tabla 9 se evidencian los resultados de la aplicación en cuanto a la caracterización territorial y sociodemográfica de los registros válidos tenidos en cuenta para el análisis de los resultados.

Tabla 9. *Caracterización territorial y sociodemográfica de los registros válidos*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Municipio	Bucaramanga	65	65 %
	Matanza	9	9 %
	Floridablanca	5	5 %
	Girón	5	5 %
	Piedecuesta	4	4 %
	Barrancabermeja	2	2 %
	Mogotes	1	1 %
	Valle de San José	1	1 %
	San Gil	1	1 %
	Vetas	1	1 %
	San Andrés	1	1 %
	California	1	1 %
	Curití	1	1 %
	El Playón	1	1 %
	Los Santos	1	1 %
	Aratoca	1	1 %

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	49	49 %
	Masculino	46	46 %
	Mujer Trans	3	3 %
	Hombre Trans	1	1 %
	No binarie	1	1 %
Edad	18 a 27 años	39	39 %
	28 a 59 años	53	53 %
	Más de 60 años	7	7 %
	Menor de 18 años	1	1 %

La distribución territorial muestra una concentración de los registros en Bucaramanga, con 65 respuestas que representan el 65 % del total válido, seguida por Matanza con 9 %, Floridablanca y Girón con 5 % cada uno y Piedecuesta con 4 %, mientras que los demás municipios registraron participaciones individuales de entre 1 % y 2 %, esta distribución permite identificar la procedencia municipal de las personas que participaron en la aplicación y ofrece una base para posteriores análisis territoriales cuando el Registro Administrativo sea utilizado de manera institucional.

En cuanto a la caracterización por sexo, el 49 % de los registros corresponde a personas que se reconocen como femeninas y el 46 % como masculinas, mientras que el 5 % restante corresponde a mujer trans, hombre trans y persona no binarie, esta información amplía la caracterización disponible frente al instrumento anterior y permite organizar los resultados de satisfacción según esta variable cuando se disponga de un volumen mayor de registros.

Respecto a la edad, el grupo entre 28 y 59 años concentra el 53 % de las respuestas válidas, seguido por las personas entre 18 y 27 años con 39 %, mientras que el 7 % corresponde a personas

mayores de 60 años y el 1 % a menores de 18 años, esta distribución permite reconocer los grupos etarios que participaron en la aplicación y facilita la generación de reportes diferenciados sobre la experiencia de atención evidenciados en la tabla 10.

Tabla 10. *Condiciones de acceso y caracterización de la población*

Variable	**Categoría**	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Grupo poblacional	Ninguno	86	86 %
	Víctima del conflicto	5	5 %
	Adulto mayor	4	4 %
	Persona con discapacidad	4	4 %
	Migrante	1	1 %
Dificultades tecnológicas	No	88	88 %
	Sí	12	12 %
Área de residencia	Urbana	88	88 %
	Rural	12	12 %

La información sobre grupos poblacionales muestra que el 86 % de las personas registradas no se identifica con ninguno de los grupos incluidos en el formulario, mientras que el 5 % corresponde a víctimas del conflicto, el 4 % a personas adultas mayores, el 4 % a personas con discapacidad y el 1 % a población migrante, esta variable permite incorporar una caracterización que puede utilizarse posteriormente para comparar la experiencia de atención entre diferentes grupos poblacionales.

En relación con las condiciones de acceso, el 88 % de las personas manifestó no haber tenido dificultades tecnológicas para acceder al servicio, mientras que el 12 % señaló haber experimentado algún tipo de dificultad, resultado que permite incorporar la dimensión tecnológica

dentro del análisis de atención ciudadana y relacionarla con el canal utilizado y con la valoración otorgada al servicio.

La distribución según área de residencia muestra que el 88 % de los registros corresponde a población urbana y el 12 % a población rural, esta información permite diferenciar las condiciones de acceso según lugar de residencia y puede utilizarse para analizar posteriormente la relación entre ubicación territorial, canal de atención y experiencia con los servicios de la Gobernación.

8.5.1 Interacción con la Gobernación de Santander

La aplicación definitiva permitió registrar información relacionada con la manera en que las personas participantes interactúan con la Gobernación de Santander, considerando la dependencia con la que tuvieron contacto, el canal utilizado y la frecuencia de utilización de los servicios, estas variables permiten identificar cómo se distribuyen las interacciones institucionales y relacionarlas posteriormente con las características del trámite, la experiencia de atención y la valoración del servicio, de esta manera, la información obtenida amplía la posibilidad de analizar la satisfacción ciudadana según las diferentes formas de contacto con la entidad evidenciados en la tabla 11.

Tabla 11. *Dependencias y canales utilizados por las personas participantes*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Dependencia	Secretaría de Educación	15	15 %
	Oficina de Pasaportes	13	13 %
	Despacho del Gobernador	10	10 %
	Secretaría de Planeación	7	7 %

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
	Secretaría de Salud	7	7 %
	Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	6	6 %
	Secretaría del Interior	5	5 %
	Secretaría de la Mujer y Equidad de Género	4	4 %
	Secretaría de Cultura y Turismo	3	3 %
	Secretaría Privada	3	3 %
	Secretaría de Desarrollo Social	3	3 %
	Secretaría TIC	3	3 %
	Oficina de Prensa	3	3 %
	Oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres	2	2 %
	Secretaría de Hacienda	2	2 %
	Secretaría Ambiental	2	2 %
	Oficina de Control Interno	2	2 %
	Secretaría de Infraestructura	2	2 %
	Secretaría Administrativa	2	2 %
	Oficina de Control Disciplinario	1	1 %
	Oficina Jurídica	1	1 %
	Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable	1	1 %
	No la conozco	3	3 %
Canal	Presencial	70	70 %

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
	Correo electrónico	11	11 %
	Telefónico	10	10 %
	Página web	9	9 %

La distribución por dependencia evidencia una participación de personas que interactuaron con diferentes áreas de la Gobernación, las mayores frecuencias corresponden a la Secretaría de Educación con 15 %, la Oficina de Pasaportes con 13 % y el Despacho del Gobernador con 10 %, seguidas por las secretarías de Planeación y Salud con 7 % cada una, esta variable permite organizar posteriormente la satisfacción y las experiencias reportadas según la dependencia con la que se produjo la interacción.

El canal presencial concentra el 70 % de los registros válidos, mientras que el correo electrónico representa el 11 %, el canal telefónico el 10 % y la página web el 9 %, esta distribución muestra una mayor utilización de la atención presencial durante la aplicación y permite establecer comparaciones posteriores entre los canales utilizados y las valoraciones otorgadas por las personas participantes.

8.5.2 Motivo de interacción y frecuencia de utilización

La aplicación definitiva permitió identificar las razones que llevaron a las personas participantes a establecer contacto con la Gobernación de Santander y la frecuencia con la que utilizan sus servicios, estas variables permiten diferenciar las necesidades que originan la interacción institucional y reconocer si se trata de contactos ocasionales o recurrentes, además, su registro facilita relacionar posteriormente el motivo de la interacción con el tipo de trámite realizado, el canal utilizado y la valoración otorgada al servicio evidenciados en la tabla 12.

Tabla 12. *Motivos de interacción con la entidad*

Motivo	Frecuencia	Porcentaje
Adelantar trámites	29	29 %
Acceder a servicios, programas o proyectos	27	27 %
Acceder a información pública	20	20 %
Presentar PQRSD o denuncias	12	12 %
Participar, colaborar o presentar ideas o propuestas	8	8 %
Hacer control social y participar en rendición de cuentas	4	4 %

Los principales motivos de interacción fueron adelantar trámites con 29 %, acceder a servicios, programas o proyectos con 27 % y acceder a información pública con 20 %, mientras que la presentación de PQRSD o denuncias alcanzó 12 %, la participación mediante ideas o propuestas 8 % y el control social o participación en ejercicios de rendición de cuentas 4 %, estos datos permiten identificar las principales razones que llevaron a las personas a establecer contacto con la entidad durante la aplicación.

En relación con la frecuencia de utilización, 66 % de las personas manifestó utilizar estos servicios una vez al año y 14 % indicó hacerlo una vez al mes, mientras que las demás respuestas correspondieron a frecuencias semanales, primeras interacciones u otras formas de utilización ocasional, esta variable permite diferenciar entre personas con contacto recurrente y personas que utilizan los servicios de manera menos frecuente.

Experiencia durante el trámite

La aplicación definitiva incorporó variables destinadas a registrar la experiencia de las personas durante la realización del trámite o la solicitud del servicio, incluyendo la percepción sobre pasos innecesarios o repetitivos, la posibilidad de simplificación, la solución de la necesidad, la

satisfacción con la atención y la disposición a recomendar los servicios de la Gobernación evidenciados en la tabla 13.

Tabla 13. *Valoración de la simplificación y satisfacción con el servicio*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Identificación de pasos innecesarios o repetitivos	No	82	82 %
	Sí	6	6 %
Consideración sobre la simplificación del trámite	Sí	51	51 %
	No	49	49 %
Satisfacción con el servicio	Sí	88	88 %
	No	12	12 %
Solución completa de la necesidad	Sí	91	91 %
	No	9	9 %
Disposición a recomendar los servicios	Sí	86	86 %
	Tal vez	8	8 %
	No	6	6 %

Nota. Elaboración propia a partir de los 100 registros válidos de la aplicación definitiva, las preguntas que admitieron respuestas abiertas fueron revisadas y agrupadas según las categorías registradas en el formulario.

El 88 % de las personas participantes manifestó estar satisfecho con el servicio recibido, mientras que el 12 % indicó no estarlo, este resultado permite establecer una medida descriptiva de satisfacción para los registros obtenidos durante la aplicación y muestra una valoración favorable de la atención recibida dentro del grupo analizado.

Respecto a la posibilidad de simplificar el trámite, el 51 % respondió afirmativamente y el 49 % negativamente, esta distribución presenta una diferencia reducida entre ambas respuestas y permite identificar que una proporción considerable de las personas participantes percibe

posibilidades de simplificación en los trámites realizados, información que puede relacionarse con las recomendaciones registradas en las preguntas abiertas.

En relación con la solución de la necesidad que originó la interacción, el 91 % manifestó que esta fue solucionada completamente, mientras que el 9 % señaló que no, este resultado complementa la medición de satisfacción al permitir distinguir entre la valoración general de la atención y la percepción sobre la solución recibida frente a la necesidad planteada.

La disposición a recomendar los servicios registra 86 % de respuestas afirmativas, 8 % de respuestas “Tal vez” y 6 % de respuestas negativas, este resultado aporta una medida adicional sobre la valoración de la experiencia ciudadana, aunque debe denominarse disposición a recomendar y no NPS, debido a que el formulario utilizado no emplea una escala de 0 a 10 para clasificar promotores, pasivos y detractores.

Valoración de los indicadores de atención

Las preguntas 22 a 26 utilizaron una escala de valoración de 1 a 5, por lo cual fue posible calcular el promedio de cada indicador a partir de los 100 registros válidos evidenciados en la tabla 14.

Tabla 14. *Promedio de los indicadores de evaluación del servicio*

Indicador evaluado	**Promedio**
Tiempo de espera para ser atendido	3,64
Facilidad de uso de los canales de atención	3,54
Conocimiento y claridad de la información del funcionario	3,59
Lenguaje claro y de fácil comprensión	3,70
Cantidad de personal disponible para la atención	3,59

Nota. Elaboración propia a partir de los 100 registros válidos, escala de valoración de 1 a 5.

La valoración promedio más alta corresponde al lenguaje claro y de fácil comprensión, con 3,70 sobre 5, seguida por el tiempo de espera con 3,64, el conocimiento y claridad de la información y la cantidad de personal disponible con 3,59 cada uno, mientras que la facilidad de uso de los canales obtuvo 3,54, estos valores permiten establecer una lectura comparativa de las dimensiones evaluadas y ofrecen indicadores que pueden ser actualizados en futuras aplicaciones.

La diferencia entre los promedios permite identificar que la facilidad de uso de los canales presenta la valoración promedio más baja entre los cinco indicadores, aunque mantiene una puntuación superior al punto medio de la escala, esta información puede relacionarse con las respuestas abiertas en las que algunas personas solicitaron mayor disponibilidad de canales virtuales, sistemas de seguimiento y orientaciones para realizar los trámites.

8.5.3 Análisis de las respuestas abiertas

Las preguntas abiertas aportaron información complementaria a los resultados cuantitativos, especialmente en relación con las dificultades encontradas y las propuestas de mejora, las respuestas registradas mencionan con frecuencia asuntos relacionados con tiempos de espera, documentación, requisitos, citas, disponibilidad de personal, canales virtuales, seguimiento de solicitudes y claridad de la información evidenciados en la tabla 15.

Tabla 15. *Principales temas identificados en las respuestas abiertas*

Tema identificado	**Manifestaciones encontradas**
Tiempo de atención	Solicitudes para reducir tiempos de espera y agilizar respuestas
Atención virtual	Mayor disponibilidad de trámites y orientación mediante canales digitales
Seguimiento	Solicitud de mecanismos para consultar el estado de las solicitudes
Documentación	Reducción de requisitos y mayor claridad sobre documentos solicitados

Tema identificado	Manifestaciones encontradas
Citas	Mejoras en la solicitud y disponibilidad de citas
Información	Guías más claras sobre requisitos, procedimientos y canales
Personal	Solicitudes relacionadas con mayor disponibilidad de funcionarios
Atención preferencial	Necesidad de alternativas para personas adultas mayores y personas con movilidad reducida
Atención rural	Solicitudes de mayor presencia institucional en zonas rurales

Nota. Elaboración propia mediante revisión y agrupación temática de las respuestas abiertas de los registros válidos.

Las respuestas abiertas permiten complementar los indicadores numéricos con información relacionada con situaciones concretas de la experiencia ciudadana, entre las solicitudes aparecen la reducción de tiempos, la simplificación de requisitos, el fortalecimiento de los canales virtuales, la creación de sistemas para consultar el estado de las solicitudes y la publicación de información más visible sobre los procedimientos, esta información puede utilizarse para orientar posteriores análisis institucionales y para complementar los indicadores cuantitativos.

También se identificaron valoraciones positivas relacionadas con la rapidez, la amabilidad, el respeto, la orientación recibida, la claridad de la información y la solución de las solicitudes, lo cual permite relacionar las respuestas abiertas con el 88 % de satisfacción y el 91 % que manifestó haber recibido una respuesta que solucionó completamente su necesidad.

8.5.4 Aporte de los resultados a la configuración del Registro Administrativo

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la versión definitiva registra información que va más allá de una valoración general del servicio, debido a que integra variables territoriales, sociodemográficas, poblacionales, tecnológicas, institucionales, relacionadas con los trámites y

asociadas con la experiencia de atención, esta estructura permite organizar la información en diferentes dimensiones y facilita la construcción posterior de reportes descriptivos.

La aplicación también permitió verificar el funcionamiento de la regla territorial incorporada después de la prueba piloto, de las 104 respuestas obtenidas, 100 correspondieron a personas residentes en Santander y cuatro fueron descartadas automáticamente por indicar residencia en otro departamento, esta situación aporta evidencia sobre el funcionamiento de la validación implementada y permite diferenciar los registros válidos de aquellos que no cumplen la condición territorial definida.

Los resultados obtenidos permiten identificar posibilidades concretas de aprovechamiento estadístico mediante distribuciones territoriales, caracterización de las personas que utilizan los servicios, comparación de canales, análisis por dependencia, identificación de trámites con mayor frecuencia, valoración de tiempos de respuesta, medición de satisfacción, análisis de disposición a recomendar y revisión temática de las propuestas ciudadanas.

De esta manera, la aplicación definitiva aporta evidencia empírica sobre la información que puede generarse mediante el formulario configurado, mientras que la documentación técnica, el manual de diligenciamiento, el procedimiento para el Sistema Integrado de Gestión y los metadatos permiten establecer las condiciones necesarias para organizar y administrar los registros obtenidos, por lo cual la propuesta pasa de una descripción del instrumento a una demostración de las posibilidades de análisis que ofrece su estructura.

8.6 Plan de difusión y capacitación para el uso del Registro Administrativo

Como complemento de la propuesta del Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano se elaboró un plan de difusión y capacitación orientado a facilitar una futura apropiación de la herramienta por parte de los funcionarios de la Gobernación de Santander,

considerando la necesidad de disponer de un documento que oriente el proceso de socialización del Registro Administrativo, explique el funcionamiento del formulario y presente recomendaciones para su correcta utilización en caso de que la propuesta sea adoptada por la entidad, documento que se presenta en el Apéndice G.

El plan fue organizado de manera secuencial, iniciando con la explicación del propósito del Registro Administrativo y continuando con la descripción de la estructura del formulario, las variables incorporadas, las reglas de diligenciamiento, las validaciones implementadas y los productos de información que podrían obtenerse mediante el aprovechamiento estadístico de los registros generados, procurando dejar definidos los contenidos mínimos que deberían abordarse durante futuras jornadas de socialización dirigidas al personal responsable de la aplicación de la encuesta.

Como complemento del plan se diseñó una presentación en Microsoft PowerPoint en la que se desarrollan los contenidos propuestos para la socialización del Registro Administrativo, incluyendo la descripción de la estructura del formulario, la explicación de cada uno de sus bloques, las recomendaciones para el diligenciamiento y la utilidad de la información obtenida para la elaboración de indicadores y reportes institucionales, material concebido como herramienta de apoyo para futuras actividades de socialización y apropiación de la propuesta, el cual se incorpora en el Apéndice H.

La elaboración de ambos documentos tomó como referencia las orientaciones relacionadas con la evaluación del servicio y la medición de la experiencia de la ciudadanía publicadas por Función Pública, adaptando su organización a las características de la propuesta desarrollada durante la práctica social y estructurando los contenidos de acuerdo con el funcionamiento del formulario diseñado para la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, con el propósito de dejar un

material de consulta que facilite la comprensión del Registro Administrativo y oriente su posible utilización dentro de la Gobernación de Santander.

La incorporación del plan de difusión y del material de apoyo complementa la propuesta del Registro Administrativo al dejar definidos los documentos necesarios para orientar una futura implementación y apropiación del Registro Administrativo dentro de la Gobernación de Santander, favoreciendo que la información relacionada con el diligenciamiento del formulario, las reglas de validación y el aprovechamiento estadístico pueda presentarse de manera uniforme cuando la entidad decida avanzar en la adopción de la propuesta.

8.7 Socialización de los resultados de la práctica social ante los funcionarios de la Gobernación de Santander

Como parte del cierre de la práctica social se dejó programada la socialización quedo programada la reunion funcionarios de la Gobernación de Santander, actividad que se apoyará en la presentación elaborada durante el desarrollo del proyecto y que se incorpora en el Apéndice H, la cual quedó disponible para ser utilizada cuando la entidad programe la jornada correspondiente dadas las dificultades de tiempo presentadas.

El contenido previsto para la socialización inicia con una descripción general del proyecto y posteriormente desarrolla cada uno de los objetivos específicos alcanzados, mostrando el diagnóstico realizado sobre la encuesta institucional, las necesidades de información identificadas, el rediseño del formulario de recolección, la documentación técnica elaborada, la validación de las variables propuestas y los resultados obtenidos durante la prueba piloto, permitiendo presentar de manera secuencial el proceso desarrollado y los productos generados durante la práctica social.

Como parte de la presentación se incluyó un espacio destinado a exponer los principales resultados de la propuesta, resaltando la ampliación de las variables disponibles para la

caracterización de los ciudadanos, la incorporación de controles de validación que fortalecen la consistencia de la información registrada, la elaboración de la documentación técnica para la administración del Registro Administrativo y la definición de productos estadísticos que podrán generarse mediante el aprovechamiento de la información recopilada, evidenciando las mejoras incorporadas frente al instrumento utilizado anteriormente por la entidad.

La socialización igualmente fue planteada para mostrar el potencial del Registro Administrativo como fuente de información para la generación de indicadores de satisfacción ciudadana, reportes por dependencias, análisis por municipios, caracterización de los usuarios según variables sociodemográficas y estadísticas relacionadas con los canales de atención, tomando como referencia la estructura utilizada por la Gobernación de Santander en la presentación de sus informes institucionales de resultados de las encuestas de percepción ciudadana.

Debido a que la fecha para la realización de esta actividad se encuentra pendiente de programación por parte de la Gobernación de Santander, la presentación elaborada es un producto entregado dentro de la práctica social que facilitará la divulgación de los resultados y la explicación de la propuesta cuando la entidad determine el momento adecuado para llevar a cabo la jornada de socialización.

9 Conclusiones

La práctica social permitió configurar una propuesta de Registro Administrativo a partir de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano de la Gobernación de Santander, ampliando las posibilidades de organización y aprovechamiento de la información recopilada sobre la atención institucional, el aporte del trabajo radica en la articulación del formulario rediseñado con documentación técnica, reglas de validación, procedimientos de recolección y acciones de difusión, de manera que la información pueda utilizarse no solo para conocer la percepción de quienes reciben los servicios, sino también para apoyar el seguimiento de la gestión pública.

La revisión del formulario inicial permitió reconocer limitaciones en la caracterización de los ciudadanos y en la clasificación de las interacciones con la entidad, frente a esta situación, la propuesta incorporó variables territoriales, sociodemográficas, institucionales y relacionadas con la experiencia de atención, lo que amplía las posibilidades de organizar los registros por municipio, dependencia, canal utilizado, trámite o servicio, tiempos de respuesta y satisfacción, esta modificación mejora la capacidad descriptiva del instrumento y facilita la identificación de diferencias entre las interacciones registradas.

La configuración técnica del registro permitió relacionar las necesidades de información de la Gobernación de Santander con variables que pueden apoyar el análisis de la atención ciudadana, esta relación aporta a la gestión pública al ofrecer una estructura para examinar la percepción sobre los servicios, reconocer dificultades durante los trámites y organizar las recomendaciones recibidas, de esta manera, la información recopilada puede servir como insumo para revisar procedimientos, orientar acciones de mejoramiento y establecer prioridades de acuerdo con las necesidades identificadas en los registros.

La elaboración de los documentos técnicos amplió el alcance de la propuesta al establecer orientaciones para la recolección, descripción, validación, organización y difusión de la información, estos productos facilitan la consulta de las características del registro y ofrecen pautas para su aplicación posterior, aunque su aprovechamiento sostenido dependerá de la adopción institucional de los documentos, la asignación de responsabilidades y la actualización de los procedimientos cuando se realicen modificaciones en el formulario o en el proceso de recolección.

La validación técnica permitió examinar la pertinencia de las variables, la claridad de las preguntas y la capacidad del formulario para producir información útil para las dependencias, las observaciones recibidas respaldaron la organización general del instrumento y señalaron la necesidad de fortalecer los controles de diligenciamiento mediante preguntas obligatorias, validaciones condicionales y comprobaciones de coherencia entre variables relacionadas, estos ajustes contribuyen a reducir errores durante la captura de datos y favorecen la disponibilidad de información organizada para su análisis posterior.

La prueba piloto realizada con cinco participantes permitió detectar una limitación en la delimitación territorial de la población objetivo, debido a que la primera versión del formulario permitía continuar el diligenciamiento sin restringir la residencia al departamento de Santander, la incorporación de una regla de validación territorial respondió a este hallazgo y permitió comprobar posteriormente su funcionamiento durante la aplicación definitiva, lo que evidencia la utilidad de revisar el instrumento antes de ampliar su aplicación y de documentar los ajustes realizados.

La aplicación definitiva produjo 104 registros, de los cuales 100 cumplieron la condición territorial y fueron considerados válidos para el análisis, mientras que cuatro se descartaron por registrar residencia en otro departamento, estos datos permitieron describir características territoriales y sociodemográficas, canales de atención, motivos de interacción, valoraciones del

servicio y recomendaciones ciudadanas, por tanto, la aplicación permitió comprobar la posibilidad de organizar la información mediante las variables incorporadas, aunque el número de registros y el procedimiento de aplicación no permiten atribuir representatividad estadística a los resultados frente al conjunto de ciudadanos atendidos por la Gobernación.

Entre los registros válidos, Bucaramanga concentró el 65 %, la atención presencial representó el 70 %, el 29 % de las interacciones estuvo relacionado con la realización de trámites, el 88 % de las personas manifestó satisfacción con el servicio recibido y el 91 % indicó que su necesidad había sido solucionada, estas cifras permiten describir el comportamiento de las respuestas obtenidas y muestran cómo la estructura propuesta facilita la consulta de información relacionada con la procedencia de los participantes, los canales utilizados y la percepción sobre la atención, sin que deban interpretarse como estimaciones de la opinión de toda la ciudadanía.

La valoración de las dimensiones de atención permitió identificar diferencias entre los promedios registrados en una escala de 1 a 5, el lenguaje claro y de fácil comprensión obtuvo 3,70, el tiempo de espera alcanzó 3,64, el conocimiento y la claridad de la información del funcionario registraron 3,59, la cantidad de personal disponible obtuvo 3,59 y la facilidad de uso de los canales alcanzó 3,54, estos valores permiten comparar las dimensiones evaluadas y reconocer que la facilidad de uso de los canales presentó el promedio más bajo entre las dimensiones reportadas, información que puede orientar revisiones posteriores de la experiencia de atención.

Las respuestas abiertas complementaron las valoraciones numéricas mediante comentarios sobre los tiempos de atención, los servicios virtuales, el seguimiento de solicitudes, la documentación requerida, las citas, la disponibilidad de personal, la claridad de la información y la atención rural, su incorporación amplía las posibilidades de análisis al permitir reconocer temas que requieren revisión institucional y relacionarlos con las puntuaciones obtenidas, siempre que

las respuestas se clasifiquen mediante criterios consistentes que faciliten su comparación en futuras aplicaciones.

Desde la perspectiva del seguimiento institucional, la propuesta permite organizar información para elaborar reportes por municipio, dependencia, canal de atención y tipo de trámite o servicio, así como revisar los tiempos de respuesta, la satisfacción declarada, la solución de las necesidades y las recomendaciones ciudadanas, la actualización periódica de estos reportes podría facilitar la comparación entre periodos, la identificación de variaciones en la percepción de la atención y la revisión de las acciones adoptadas por las dependencias, siempre que se mantengan criterios uniformes de recolección, validación y análisis.

El diagnóstico técnico consignado en el Apéndice O también permitió reconocer necesidades relacionadas con la documentación, la desagregación geográfica y la articulación con información complementaria, aunque la ficha reporta una consistencia del 100 % y una completitud del 94,75 % para la base de datos diagnosticada, estos indicadores no eliminan la necesidad de completar los documentos pendientes y atender las oportunidades de mejora identificadas, por consiguiente, la continuidad de la propuesta requiere mantener actualizado el diccionario de datos, la ficha técnica, las reglas de validación y los demás soportes que correspondan, además de revisar las condiciones de acceso y uso de la información.

En conclusión, la propuesta desarrollada aporta una estructura técnica para convertir las respuestas de satisfacción ciudadana en información organizada y susceptible de análisis institucional, su contribución a la gestión pública dependerá de que la Gobernación de Santander incorpore los productos elaborados en sus procedimientos, mantenga la aplicación del instrumento y utilice los reportes para revisar la calidad de la atención, las dificultades manifestadas y las oportunidades de mejora, bajo estas condiciones, el Registro Administrativo podrá respaldar el

seguimiento institucional y aportar información descriptiva para orientar decisiones relacionadas con los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

10 Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos durante el desarrollo de la práctica social y de los hallazgos derivados del diagnóstico, diseño, validación y documentación del Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, se recomienda a la Gobernación de Santander evaluar la adopción de la propuesta desarrollada mediante una implementación gradual del formulario rediseñado y de los documentos técnicos elaborados, con el propósito de disponer de información organizada para el seguimiento de la satisfacción ciudadana y la elaboración de reportes institucionales.

Para la continuidad del Registro Administrativo, se recomienda establecer revisiones periódicas del formulario y de sus documentos de soporte, de manera que las variables, preguntas y mecanismos de validación puedan actualizarse cuando se presenten nuevas necesidades de información, modificaciones en los servicios de la entidad o requerimientos relacionados con la atención ciudadana.

Para favorecer una aplicación homogénea del instrumento, se recomienda realizar procesos de capacitación dirigidos a los funcionarios responsables del diligenciamiento, administración y gestión del Registro Administrativo, utilizando como referencia el manual de recolección, el plan de difusión y los materiales de apoyo elaborados durante la práctica social, con el propósito de reducir inconsistencias en el registro de la información y mantener criterios uniformes durante las aplicaciones.

De acuerdo con las posibilidades de análisis identificadas durante el desarrollo de la propuesta y con los resultados obtenidos en la aplicación definitiva, se recomienda organizar periódicamente la información por municipio, dependencia, canal de atención, trámite o servicio, tiempos de respuesta, satisfacción y recomendaciones ciudadanas, de manera que puedan

elaborarse indicadores, informes y comparaciones que apoyen el seguimiento de la atención prestada por las diferentes áreas de la Gobernación de Santander.

Se recomienda que las respuestas abiertas sean revisadas y agrupadas mediante categorías temáticas en cada periodo de aplicación, debido a que los registros obtenidos mostraron manifestaciones relacionadas con tiempos de atención, atención virtual, seguimiento de solicitudes, documentación, citas, disponibilidad de personal, claridad de la información y atención rural, esta organización permitiría complementar los indicadores cuantitativos con información cualitativa procedente de las personas participantes.

Una vez implementado institucionalmente el Registro Administrativo, se recomienda desarrollar investigaciones posteriores orientadas a evaluar la calidad de los registros obtenidos, el comportamiento de las variables incorporadas, la estabilidad de los indicadores en diferentes periodos y la utilidad de los productos de información generados, considerando que la aplicación realizada en esta práctica social corresponde a una experiencia inicial y que los 100 registros válidos obtenidos no permiten establecer representatividad estadística frente al total de personas que interactúan con la Gobernación de Santander.

Referencias Bibliográficas

Allen, L. J. N. (2022). Análisis de la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC, Panamá, 2021. *REICIT*, *1*(2), 100-120. https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/2611

Armero, D. (2024). *Análisis de la gestión pública 2014–2021 en Colombia: Una revisión a la implementación de las Políticas de Sistemas de Gestión, desde el valor público.* Universidad La Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/items/e5c72220-d5da-4de0-835e-b5829673b116/full

Ávila, J., & Suárez, M. (2023). *Política de servicio al ciudadano y MIPG. Administración Pública Transparente*, 9(3), 87–110. https://orcid.org/0000-0002-5670-9982

Ávila, S., & Suárez, L. (2023). *Relación entre proyectos de inversión pública en Colombia y el modelo integrado de planeación y gestión. Crecer Empresarial Journal of Management and Development*, 5(1), 3–10. https://journalusco.edu.co/index.php/cempresarial/article/view/3812

Balarezo, E., & Pinto, S. (2024). *Diagnóstico y propuesta de una metodología integral para el seguimiento del plan de desarrollo departamental en la gobernación del Amazonas: un enfoque basado en lecciones aprendidas del plan anterior, en principios ágiles de Scrum y estándares de gestión de proyectos PMI (Tesis de grado).* Politécnico Grancolombiano Institución Universitaria. https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/7642

Balarezo, V., & Pinto, R. (2024). *Metodologías ágiles en la gestión pública. Eficiencia y Cambio Institucional*, 17(1), 34–59. https://orcid.org/0000-0003-4681-8234

Buendia Giribaldi, A. R., & Chilet Cama, S. E. (2025). Gestión pública basada en evidencias: modelos para la toma de decisiones informadas. *Revista Venezolana De Gerencia*, *30*(13), 348-359. https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.especial13.23

Corte Constitucional de Colombia. (2020). *Sentencia C-145/20 sobre el Estado de Emergencia.* https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/c-145-20

De la Vega Caceres, J. D. P., & Mancilla Quiroz, D. G. (2021). Relación entre el e-commerce y la satisfacción del cliente de un retail en el distrito de Puente Piedra 2021. https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28182

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2023). *Medición de satisfacción de la ciudadanía.* https://www.dane.gov.co/files/medicion-de-la-satisfaccion/ciudadania/2022-anual-REGISTRO-SATISFACCION.pdf

Departamento Nacional de Planeación. (2025). *Aprovechamiento de datos para la toma de decisiones en el sector público.* DNP–CAF. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Aprovechamiento_de_datos_para_la_toma_de_decisiones_en_el_sector_publico.pdf

Esquivel, T. L. (2024). Más allá del NPS: un indicador tridimensional para la Satisfacción del Cliente. *Logos*, *5*(1). https://dspace.ulead.ac.cr/bitstreams/939e7b9c-4bcd-4bab-be63-9602b642d571/download

Galeano Duarte, A. F. (2023). *Estrategias de mejoramiento enfocadas a la eficiencia y satisfacción del cliente en la prestación de servicio al cliente en una BPO* (Bachelor's thesis, Especialización en Gerencia de Proyectos). https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/12399/GaleanoAndres2022.pdf?sequence=1

Gardella, L., Ticliahuanga, Y., Lozano, F., & Garnica, C. (2025). Optimización de estrategias de calidad para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en una empresa pesquera en Chimbote. https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/10901

García, J. S. C. (2025). *Planificación estratégica con enfoque de datos abiertos. Pulso Científico*, 4(2), 210–225. https://doi.org/10.59659/pulso.v4i2.42

García, A. J. C., Merchan, Y. M. C., Bueno, E. L. M., Vargas, N. D. T., & Santana, M. L. G. (2024). Diseño de investigación de mercados para la evaluación de la satisfacción del cliente: métodos y herramientas efectivas. *Ciencia y Desarrollo*, *27*(1), 31-41. http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2538

Gobernación de Santander. (2024, octubre 25). *Encuesta de satisfacción.* https://santander.gov.co/publicaciones/362/encuesta-de-satisfaccion/

Hernández, J. (2020). *Diseño sistema de información web para la caracterización de usuarios y optimización de la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Oficina de Participación Social en Salud del Departamento de Santander [Proyecto aplicado]*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. https://repository.unad.edu.co/handle/10596/65553

Hernández, M. (2020). *Retos en la adquisición de información para la gestión territorial. Revista Administrativa de Colombia,* 15(2), 56–74. https://orcid.org/0000-0002-8765-1234

Jiménez, J. C. A., De la Barrera, J. H., Dávila, D. M. M., Pupo, B. N., & Suarez, S. P. O. (2022). Propuesta para el diseño de estrategias de control de las variables que afectan la calidad del servicio en grandes superficies ubicadas en Cartagena-Colombia. *Teknos Revista Científica*, *22*(2), 20-29. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9827301

Lara-Aguiar, J., Ferrer, V., Cifuentes, L., & Rojas, M. (2023). *Percepción del servicio a través de redes sociales en la gestión pública. Revista de Comunicación Social,* 18(3). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2959-65132025000300537

Lazcano, J. A. B. (2021). Métodos de recolección de información para el análisis de la satisfacción del cliente. *Ixmati*, (8), 27-34. https://revistas.uvp.mx/index.php/ixmati/article/view/7

Ministerio de Salud. (2024). *Herramienta de medición de experiencia ciudadana en salud.* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/herramienta-medicion-experiencia-ciudadana-fp.pdf

Open Government Partnership. (2021). *Reporte implementación en Colombia 2017–2019.* https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2021/09/Colombia_Implementation_Report_2017-2019.pdf

Osorio, L., Rodríguez, M., & Arzate Salgado, D. (2024). *Metodología para evaluar la satisfacción del ciudadano en servicios públicos.* Universidad Autónoma de Occidente. https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/22ecfbb4-c669-4be5-ac9a-a4dd9919479d/content

Pérez Lara, J. E., Covarrubias Moreno, O. M., & Tolentino Sanjuan, A. V. (2025). *Analítica de datos y gobierno abierto: hacia una gestión pública basada en evidencia. RIESED,* 2(1), 29–45. https://doi.org/10.59659/riesed.v2i1.185

Prada Flórez, L. V. (2021). *Análisis jurídico del Decreto 417 del 2020.* Universidad de Pamplona. http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/4056/1/Prada_2021_TG.pdf

Procuraduría General de la Nación. (2025). *Metodología para la medición de satisfacción y la atención ciudadana.* https://www.procuraduria.gov.co/Documents/2025/Junio/MetodologiaParaMedirLaSatisfaccion.pdf

Quiñones Quintero, D., & Marín Hamburger, Y. D. J. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia-2019* (Doctoral dissertation, Corporación Universidad de la Costa). https://repositorio.cuc.edu.co/server/api/core/bitstreams/a56cfe41-1eb2-495c-be8f-81b116b9a4dd/content

Sistema Nacional de Estadísticas. (2024). *Recomendaciones para la identificación y el análisis de necesidades de información.* Gobierno Nacional Colombiano. file:///C:/Users/UIS/Downloads/Recomendaciones-Analisis-necesidades%20de%20informaci%C3%B3n%20estad%C3%ADstica.pdf

Superintendencia de Sociedades. (2024). *Informe encuesta de satisfacción al ciudadano primer semestre 2024.* https://www.supersociedades.gov.co/documents/20122/7790909/INFORME_ENCUESTA_SATISFACCION_1ER_+SEMESTRE_2024.pdf

Valencia Cárdenas, M., Cárdenas Cano, L., Jiménez Ruiz, M. E., Velandia Estrada, L. E., & Roldán Sepúlveda, M. (2023). Condiciones de Omnicanalidad en un Sector Empresarial de Colombia. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, *36*. https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=1886516X&AN=174697289&h=W2fM4Lg1e6uG7x0uI1jFyUdvrF%2B

eFeQK%2F2IMym1bMAnaF%2F4LnbuoiDozDnfcc33RHH6vbRR4yAf1t5RSU1VQ%2FQ%3D%3D&crl=c

Van de Walle, S. (2002, citado en Procuraduría General, 2025). *Referencia sobre diversidad y percepción pública en encuestas estatales.* https://www.redalyc.org/journal/4418/441857903010/html/

Vásquez Bedoya, N., & Ramírez Acosta, J. D. (2023). Medición de la satisfacción del cliente externo el servicio de captación en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia–IDEA. https://repository.udem.edu.co/handle/11407/8930

Velázquez García, J., & Arzate Salgado, D. (2015). *SERVQUAL y la medición de la empatía en servicios públicos.* https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf

Zúñiga, C. (2023). *La medición ciudadana como dispositivo de planeación estratégica. Gestión Pública y Territorio,* 11(2), 105–121. https://orcid.org/0000-0001-8464-5678

Zúñiga, P. (2023). *Informe final de actividad-práctica administrativa en el Departamento Nacional de Planeación-DNP, dirección de gestión y promoción del sistema general de regalías (Trabajo de grado).* Escuela Superior de Administración Pública. https://repositoriocdim.esap.edu.co/handle/20.500.14471/27207

Apéndices

Apéndice A. Formulario institucional de la Encuesta de Satisfacción utilizado por la Gobernación de Santander Actualmente

https://docs.google.com/document/d/1t4OhXHayhPo6r4tgPWZl_LK-SqaQYhyT/edit?usp=drive_link&ouid=100915960061724400352&rtpof=true&sd=true

Apéndice B. Propuesta del formulario rediseñado como Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano

https://drive.google.com/file/d/1TAa_n5rdDSy8nRFvEOs56t2IprKyDvqo/view?usp=drive_link

Apéndice C. Documento técnico del diseño del instrumento de recolección

https://docs.google.com/document/d/1CcGg0diFiV77ATGYtjNOcaFUBDXyoUUZ/edit?usp=drive_link&ouid=100915960061724400352&rtpof=true&sd=true

Apéndice D. Manual para la recolección de la información del Registro Administrativo

https://docs.google.com/document/d/1X0j7ZmaYCpNQQx-cqj6hOXGe3P5EJ1A1/edit?usp=drive_link&ouid=100915960061724400352&rtpof=true&sd=true

Apéndice E. Propuesta para la incorporación del Registro Administrativo al Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander

https://docs.google.com/document/d/1HeaYIRLJ-58gsTX4E2RReuMZ_h5himlU/edit?usp=drive_link&ouid=100915960061724400352&rtpof=true&sd=true

Apéndice F. Instrumento de validación técnica de la Propuesta del Registro Administrativo desarrollada

https://drive.google.com/file/d/1pOS54U7-A30sY5nouE8HAr3jSrf-a5Pk/view?usp=drive_link

Apéndice G. Plan de difusión y capacitación para el uso del Registro Administrativo

https://docs.google.com/document/d/1XtWOgHnM9VrRLYvhT85PPZW-2XhNeTH8/edit?usp=drive_link&ouid=100915960061724400352&rtpof=true&sd=true

Apéndice H. Presentación utilizada para la socialización de resultados ante los funcionarios de la Gobernación de Santander

https://docs.google.com/presentation/d/1RofOv4kBV47G5ctldSZqt55NoP63FxY7/edit?usp=drive_link&ouid=100915960061724400352&rtpof=true&sd=true

Apéndice I. Resultados de los instrumentos aplicados

https://drive.google.com/file/d/1HgJWZfhj7RtbmEGaqjcpGbmZOkQkI8Hr/view?usp=drive_link

Apéndice J. Ficha técnica (metadato) del Registro Administrativo de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gL1LpGCaq8B2fCqTX9RsQmn8fMx_QPWU/edit?usp=drive_link&ouid=100915960061724400352&rtpof=true&sd=true

Apéndice K. Aplicación, análisis y reporte de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano

https://docs.google.com/document/d/103Nw6kx_pwanmVuuqzXigJr0Oux4MjlM/edit?usp=drive_link&ouid=100915960061724400352&rtpof=true&sd=true

Apéndice L. Informe de Validación Utilidad Estadística

https://docs.google.com/document/d/1KhwJTQxYn7SY1YTbCa6oGyVziPEgG166/edit?usp=drive_link&ouid=100915960061724400352&rtpof=true&sd=true

Apéndice M. Propuesta procedimiento asociación SIG

https://docs.google.com/document/d/1e6lsib-u6K6l7LhBfIWbjUIaFfDGYSSK/edit?usp=drive_link&ouid=100915960061724400352&rtpof=true&sd=true

Apéndice N. Informe identificación de necesidades

https://docs.google.com/document/d/1viSpIzyrnk1MGJsjd7Yp6Tp1yECrw4z6/edit?usp=drive_link&ouid=100915960061724400352&rtpof=true&sd=true

Apéndice O. Ficha resumen del Diagnóstico de registros Administrativos

https://drive.google.com/file/d/1Ev7B0Oid6DJFMExOVDltZawlTdYLapVw/view?usp=drive_link