

# INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

**Secretaría de Salud**

Dirección de Gestión para la Atención  
al Ciudadano y Participación Social

## **Tabla de contenido**

1. Introducción.
2. Metodología.
3. Resultados frente a criterios de evaluación.
4. Conclusiones.
5. Recomendaciones.





**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

**Secretaría de Salud**

Dirección de Gestión para la Atención  
al Ciudadano y Participación Social

## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía a través de la Oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano se proyecta como líder del procedimiento para obtener una atención eficiente, integral, transparente y optima, que garantice la celeridad en la ejecución y resolución de los distintos tramites y servicios solicitados por la comunidad.

De acuerdo con lo anterior, se hace indispensable que se desarrolle la mejora continua del desempeño global de la entidad, siendo este un objetivo permanente para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad.

Razón por la cual la alcaldía realiza la medición de la satisfacción ciudadana, en relación con la atención recibida en los diferentes canales oficiales dispuestos por la entidad.

Este informe consolida los resultados de la medición realizada en la vigencia 2024, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el numero total de encuestas diligenciadas, un análisis de los resultados, acciones correctivas y de mejora.

[WWW.SANTAMARTA.GOV.CO](http://WWW.SANTAMARTA.GOV.CO)



**DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**

Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal  
Saluddistrital@santamarta.gov.co

(605) 4209600



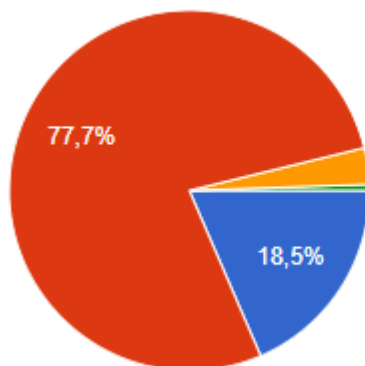
## METODOLOGIA

Para medir la percepción ciudadana, la herramienta de medición utilizada fue la encuesta de satisfacción, que es aplicada en los canales presenciales, chat virtual y teléfono.

A continuación, se pueden evidenciar los resultados de las encuestas realizadas en la vigencia 2025:

Se recibieron un total de 2.243 respuestas

### Canal mediante el cual se brindó la atención



- 18,5% ● Presencial (atención en dependencia de la Alcaldía)
- 77,5% ● Presencial (actividades de participación ciudadana en lugar distinto a la sede de la Alcaldía)
- 3,3% ● Chat virtual
- 0,5% ● Teléfono





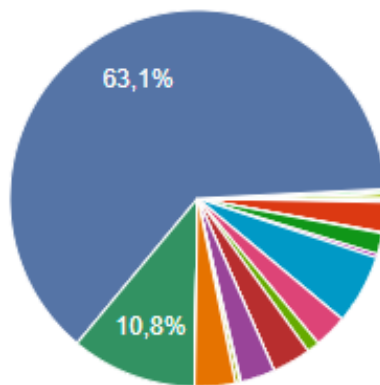
**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

**Secretaría de Salud**

Dirección de Gestión para la Atención al Ciudadano y Participación Social

## Dependencia de la Alcaldía que proporcionó la atención

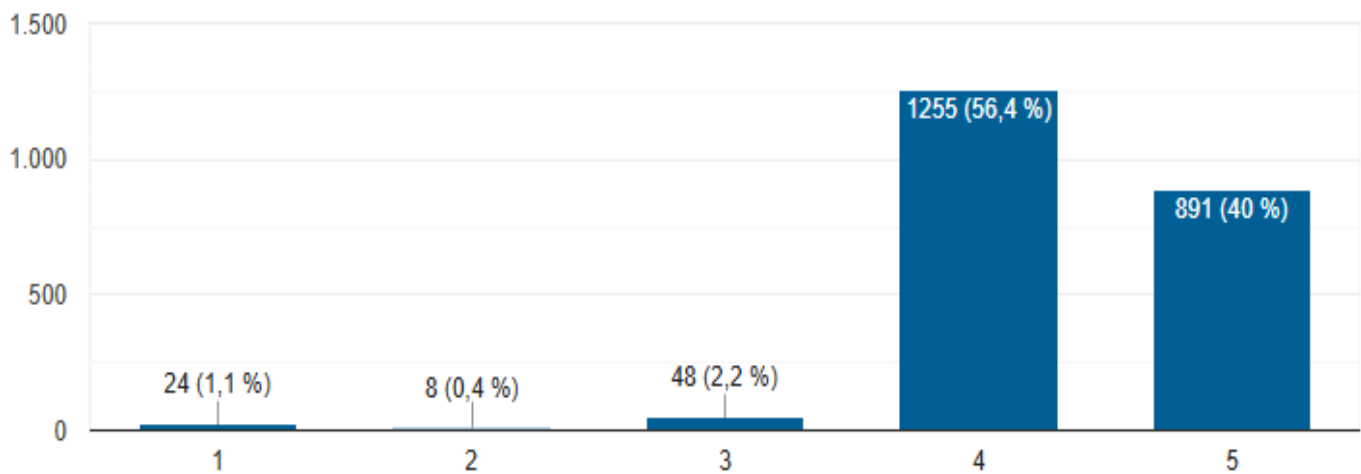


- DESPACHO DEL ALCALDE
- SECRETARIA DE CULTURA
- SECRETARIA DE GOBIERNO
- SECRETARIA DE HACIENDA
- SECRETARIA DE LA MUJER Y GEN...
- SECRETARIA MOVILIDAD
- SECRETARIA DE PLANEACION
- SECRETARIA DE PROMOCION SOC...
- SECRETARIA DE SALUD
- SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CO...
- SECRETARIA DESARROLLO ECON...
- SECRETARIA DE EDUCACION
- SECRETARIA GENERAL
- OFICINA PRIVADA DE DESPACHO
- DIRECCION JURIDICA
- DIRECCION DE TECNOLOGIAS DE...
- OFICINA DE ATENCION AL CIUDAD...
- OFICINA DE ALTA CONSEJERIA PA...
- OFICINA ASESORA DE COMUNICA...
- OFICINA DE ALTA CONSEJERIA PA...
- OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINA...
- OFICINA DE CONTROL INTERNO IN...
- OFICINA PARA LA GESTION DEL RI...
- OFICINA DEL DESPACHO
- SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL
- ALCALDÍA LOCALIDAD UNO
- ALCALDÍA LOCALIDAD DOS
- ALCALDÍA LOCALIDAD TRES

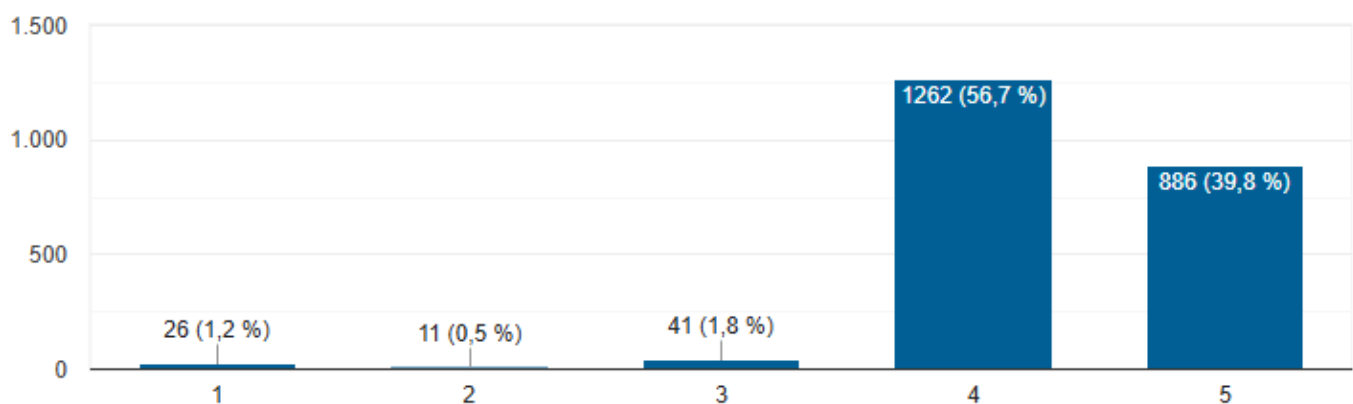




### ¿Cómo califica la atención inicial brindada por la entidad? (Siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto)

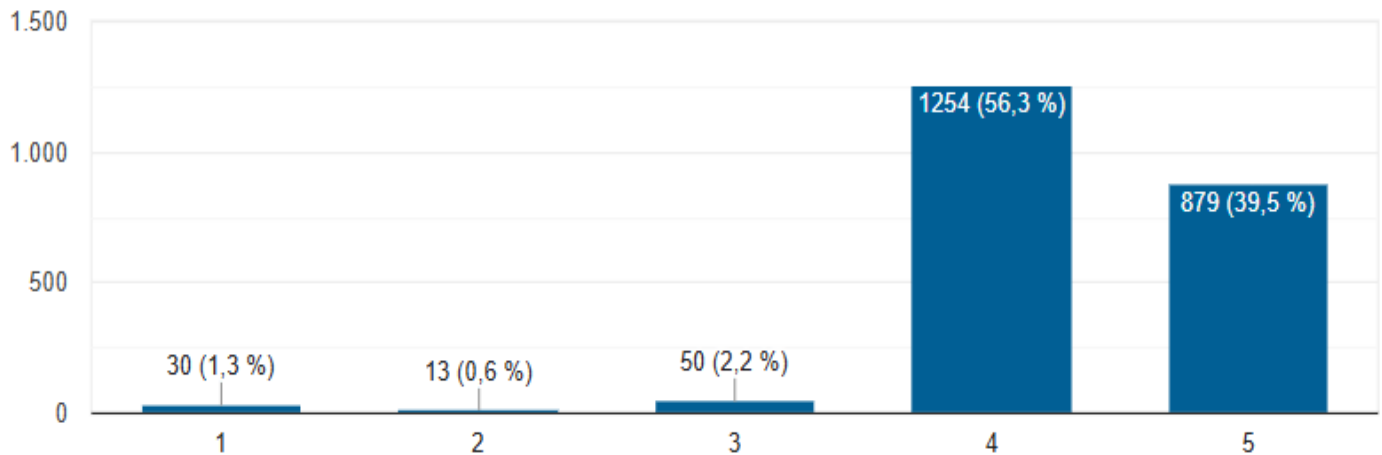


### ¿Considera que la información recibida por los asesores fue adecuada y precisa? (Siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto)



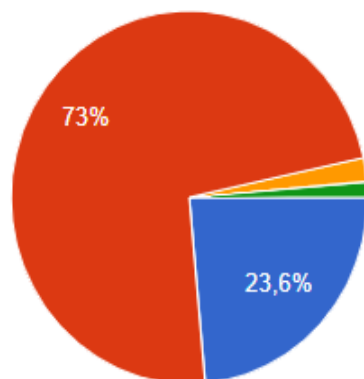


**¿Su consulta fue satisfecha en la atención inicial?** (Siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto)



Respecto al tiempo que empleó la dependencia de la Alcaldía Distrital de Santa Marta para brindarle el servicio solicitado,

**¿Usted se encuentra?**



- MUY SATISFECHO
- SATISFECHO
- POCO SATISFECHO
- NADA SATISFECHO







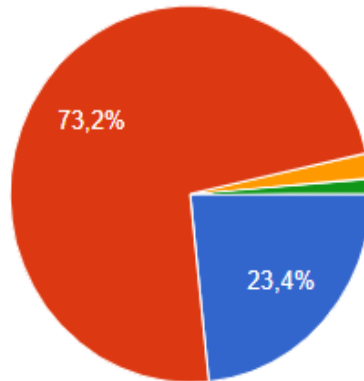
**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

**Secretaría de Salud**

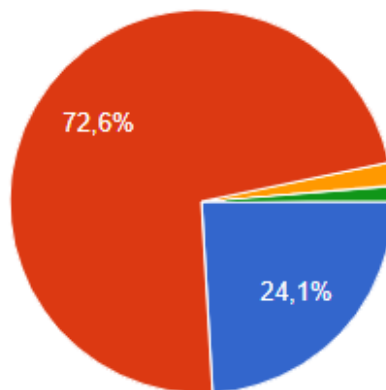
Dirección de Gestión para la Atención al Ciudadano y Participación Social

Respecto del paso a paso realizado por la Alcaldía Distrital de Santa Marta para brindarle servicio solicitado, **¿Usted se encuentra?**



23,4% ● MUY SATISFECHO  
73,2% ● SATISFECHO  
2,2% ● POCO SATISFECHO  
1,3% ● NADA SATISFECHO

Finalmente, **¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio brindado por la entidad?**



24,1% ● MUY SATISFECHO  
72,6% ● SATISFECHO  
2% ● POCO SATISFECHO  
1,3% ● NADA SATISFECHO

[WWW.SANTAMARTA.GOV.CO](http://WWW.SANTAMARTA.GOV.CO)



**DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**

Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal  
Saluddistrital@santamarta.gov.co

(605) 4209600





**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

**Secretaría de Salud**

Dirección de Gestión para la Atención  
al Ciudadano y Participación Social

## CONCLUSIONES

- La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención brindada durante la vigencia 2024, se ubica en el rango “bueno”, con un promedio de calificación de 4 siendo 5 el valor más alto.
- El canal presencial fue el principal canal oficial usado por la ciudadanía para diligenciar la encuesta dispuesta por la entidad con un 96 % de participación.
- Las dos dependencias que generaron un mayor número de encuestas fueron la Alta Consejería para la Paz con un 63,1% de participación y la Oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano con un 10,8%.





## RECOMENDACIONES

- Se debe promover entre las dependencias que atienden los tramites y servicios de la alcaldía, la aplicación de las encuestas de satisfacción a los ciudadanos que sean atendidos en los diferentes canales, es importante continuar fortaleciendo los canales virtuales, de acuerdo con la transformación digital del país.
- Instar a las dependencias cuya generación de encuestas fue de 0% a 9% a reforzar acciones para la aplicación de las encuestas de satisfacción, a las personas atendidas.
- Se deben continuar realizando campañas de promoción y sensibilización para la utilización de los canales de atención no presenciales.
- Promover acciones para ampliar la participación ciudadana en la medición de la satisfacción, para que las estadísticas sean más representativas en relación con la población atendida por la entidad.
- Socializar los resultados de este informe con las dependencias, haciendo énfasis en aquellas que deban implementar acciones de mejora, que requieran especial seguimiento, así como las que presentan baja calificación.



# INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



## ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

**Secretaría General**

Oficina de Gestión para la  
Atención al Ciudadano

[WWW.SANTAMARTA.GOV.CO](http://WWW.SANTAMARTA.GOV.CO)



Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal  
[atencionalciudadano@santamarta.gov.co](mailto:atencionalciudadano@santamarta.gov.co)  
(605) 4209600 Ext. 1212