

RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO –  
UNIDAD ATENCION AL CIUDADANO

2018-I-TRIMESTRE

La atención al ciudadano es una de las más nobles funciones del Estado y sus entidades, pues mediante esta se atiende las demandas de la ciudadanía, en el caso de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, quien se encuentra comprometida con el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que confían en el procedimiento que esta unidad realiza.

La Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el marco de la implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional del Congreso de la República, siempre buscando el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos aplicados en cada una de las dependencias de la unidad, al igual que en la satisfacción de los usuarios, realizamos unas encuestas que a través de las estadísticas nos permitirán medir la atención prestada y la percepción que reciben los usuarios por parte de los funcionarios de esta unidad.

De acuerdo a lo anterior, las encuestas fueron realizadas en las instalaciones de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 2 de enero al 28 de marzo de 2018, arrojando un número total de personas encuestadas de **cincuenta y cinco (55) encuestas de satisfacción al ciudadano y ochenta (80) encuestas de opinión**. Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

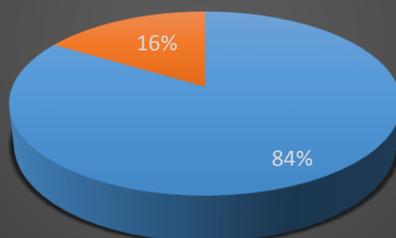
TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

CALIFICACION	Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su trámite (# Personas)	Calificación del horario de atención al público (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)
Excelente	46	45	42	44
Bueno	9	10	12	11
Regular			1	
Malo				
TOTAL	55	55	55	55

## Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores

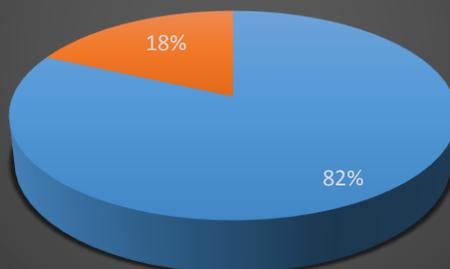
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



Los usuarios que solicitan información o realizan procesos de ingreso de correspondencia en la oficina de Atención al Ciudadano y/o en mesa de entrada de la Gobernación de Bolívar, perciben un excelente trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 84% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, y solo un 16% dicen que es Buena, sumando un 100% que en general los funcionarios atienden adecuadamente a los usuarios que solicitan servicios en esta oficina. Genera una satisfacción en la Dirección de Atención al Ciudadano al no ser calificados de manera Regular y mucho mes Malo.

## Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su tramite

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



Las encuestas arrojaron que los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Atención al Ciudadano y/o en mesa de entrada de la Gobernación de Bolívar, cuentan con un tiempo de espera Bueno para realizar su trámite, arrojando que el 82% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, y el 18% dicen que es Bueno sumando un 100%. Donde se puede establecer que en general el tiempo de espera para realizar sus trámites en Atención al Ciudadano es Excelente, a diferencia del trimestre inmediatamente anterior aumentó la satisfacción

del cliente, ya que se tuvieron en cuenta las observaciones realizadas en el trimestre anterior, de igual manera el porcentaje calificativo Regular desapareció.



Con respecto al horario de atención al público, las encuestas arrojaron que los usuarios están satisfechos con los horarios manejados en la oficina de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, arrojando que el 76% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 22% dicen que es Bueno y solo un 2% califica como Regular, sumando un 100%, donde se puede establecer el horario de atención de atención para el ingreso de correspondencia es el adecuado.



En cuanto al tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público, las encuestas arrojaron que los usuarios se encuentran inconformes con dicho tiempo de espera calificándolo como Excelente un 80% de las personas encuestadas y un 20% dicen que es Bueno, mostrando que los usuarios que realizan ingreso de correspondencia en la oficina de Atención al Ciudadano

perciben una atención eficiente pero que hace falta aceleración por parte de los servidores públicos de esta oficina.

Asimismo, para tener una opinión más acertada por parte de los ciudadanos, esta dirección realizó una encuesta de opinión a 80 personas, las cuales arrojaron la siguiente información:

TABULACION ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA OPINION DE LOS CIUDADANOS  
ENCUESTA DE OPINION  
UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

RESPUESTA	¿Te sentiste bienvenido al entrar en nuestra oficina?	¿Crees que el sitio está limpio y ordenado?	¿Fue su asunto atendido de manera eficiente y rápida?	¿La calidad de información proporcionada por el funcionario fue eficiente?
SI	80	80	79	80
NO			1	
TOTAL	80	80	80	80

La encuesta de opinión arrojó que la percepción de los ciudadanos que radican una correspondencia de cualquier índole en la mesa de entrada de la unidad de atención al ciudadano de la Gobernación de Bolívar, es muy Excelente, resaltando el orden, la atención y asesoría en la sala de espera, la inmediatez de la atención, la amabilidad y la atención es lo que más le gusta del servicio en la unidad de atención al ciudadano.

A pesar de no contar con el Sistema de Digiturno funcionando eficientemente, esto no ha sido obstáculo para la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para mejorar el servicio al ciudadano.

De la misma manera se realizaron encuestas de percepción en la atención al ciudadano y de opinión en las instalaciones de la oficina **del Grupo de Pasaporte de la Gobernación de Bolívar**, en el periodo comprendido entre el 2 de enero al 28 de marzo de 2018. En las encuestas de percepción, arrojan un número total de personas encuestadas de **cuarenta y dos (42)** y en las encuestas de opinión las personas encuestadas fueron **setenta y siete (77)**. Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO  
GRUPO DE PASAPORTE

CALIFICACION	Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su tramite (# Personas)	Calificación del horario de atención al público (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)
Excelente	35	31	31	38
Bueno	6	8	11	4
Regular		3		1
Malo	1			
TOTAL	42	42	42	42

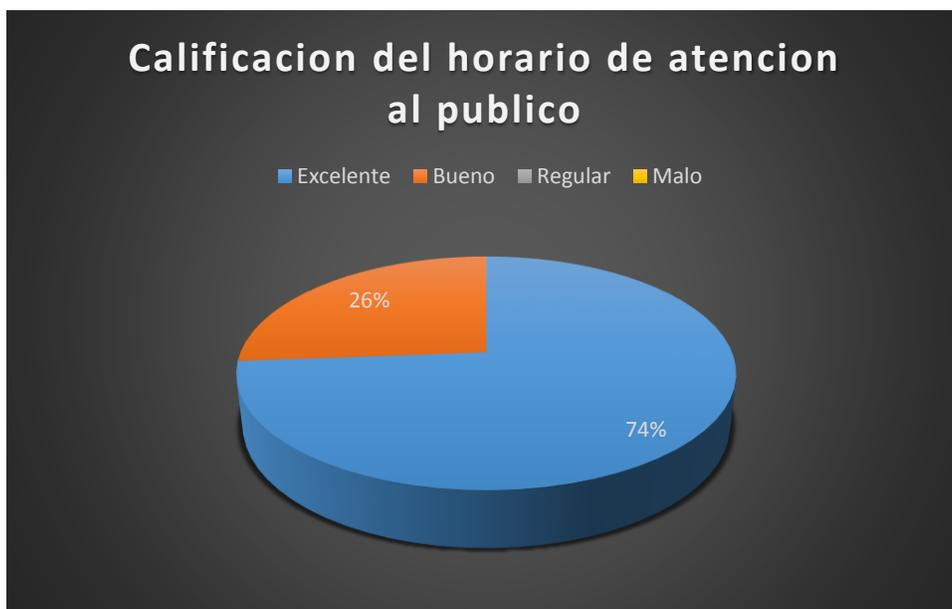


Los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, perciben un excelente trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 83% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, el 14% dicen que es Buena, y un 3% indican que es Malo sumando un 100%, que en general los funcionarios atienden adecuadamente a los usuarios que solicitan servicios de pasaportes. El 3% es

una sola persona de las 42 encuestadas, la cual indicó entre sus observaciones que no tuvo la atención de preferencia adecuada por ser de la Tercera Edad.



Las encuestas arrojaron que los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, cuentan con un tiempo de espera Excelente para realizar su trámite, arrojando que el 74% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 19% dicen que es Bueno, y un porcentaje de 7% indica que es Regular, sumando un 100%, donde se puede establecer que en general el tiempo de espera para realizar sus trámites en pasaporte es óptima.



Con respecto al horario de atención al público, las encuestas arrojaron que los usuarios están satisfechos con los horarios manejados en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, arrojando que el 74% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, y el 26% dicen que es Bueno, sumando un 100%, donde se puede establecer el horario de atención para tramitar pasaportes es el adecuado.



Por último, con respecto al tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público, las encuestas arrojaron que los usuarios están satisfechos con el tiempo de espera en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, arrojando que el 84% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 9% dicen que es Bueno, y un porcentaje de 2% dice que es Regular, sumando un 100%, donde se puede establecer el tiempo de espera para ser atendido por parte de nuestros funcionarios en la oficina de pasaportes es el adecuado.

Asimismo, para tener una opinión más acertada por parte de los ciudadanos, esta dirección realizó una encuesta de opinión a 77 personas, las cuales arrojaron la siguiente información:

TABULACION ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA OPINION DE LOS CIUDADANOS  
ENCUESTA DE OPINION  
GRUPO DE PASAPORTE

RESPUESTA	¿Te sentiste bienvenido al entrar en nuestra oficina?	¿Crees que el sitio está limpio y ordenado?	¿Fue su asunto atendido de manera eficiente y rápida?	¿La calidad de información proporcionada por el funcionario fue eficiente?
SI	77	76	76	77
NO		1	1	
TOTAL	77	77	77	77

La encuesta de opinión arrojó que la percepción de los ciudadanos que requieren del servicio del grupo de Pasaporte es la mejor, resaltando que la amabilidad, la atención y la asesoría es lo que más le gusta del servicio en el grupo de pasaporte.

De igual manera se refirieron en cuanto a la infraestructura (baños, cubículos, ventanillas, sala de espera, equipos, entre otros) se encuentran en un óptimo estado, contando con un espacio limpio y ordenado lo cual genera mayor satisfacción al ciudadano.

## CONCLUSIONES

### Unidad de Atención al Ciudadano:

- La percepción de los usuarios que visitan el la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar para la realización de sus respectivos tramites en general es Excelente, a pesar de que el sistema Digiturnos no funciona eficientemente, eso no ha sido obstáculo para mejorar en la atención a los usuarios, quienes en este primer trimestre lograron una excelente percepción en los usuarios.
- El trato, actitud, cortesía por parte de los servidores públicos es Excelente, los tiempos para realizar sus trámites son Excelentes, teniendo en cuenta que las diferentes respuestas fueron en su mayoría SI.
- Los ciudadanos perciben un ambiente limpio, y unos resultados en su atención eficiente y rápida.
- La atención y asesoría que reciben en el momento de ingresar a la sala de espera es muy óptima por parte de su funcionario guía.

### Grupo de Pasaportes:

- La percepción de los usuarios que visitan el Grupo de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar para la realización de sus respectivos tramites en general es Excelente, el trato, actitud, cortesía por parte de los servidores públicos es Excelente, que los tiempos para realizar sus trámites son Excelentes y el horario de atención al público es el adecuado, teniendo en cuenta que las diferentes respuestas fueron en su mayoría Excelente.
- Se puede observar que las respuestas de Calificación Regular fueron pocas y el calificativo Malo no tuvo ningún porcentaje indicado que el servicio prestado no es para nada malo.