

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:

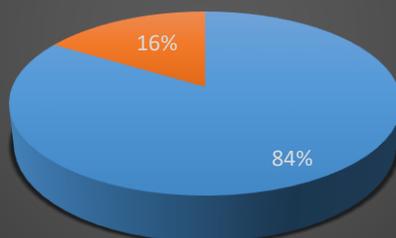
TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

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

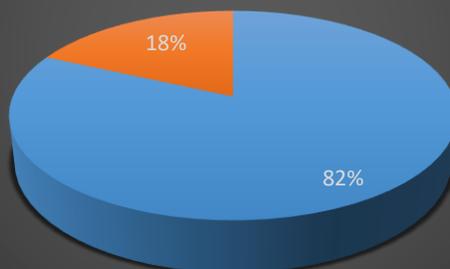
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



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.

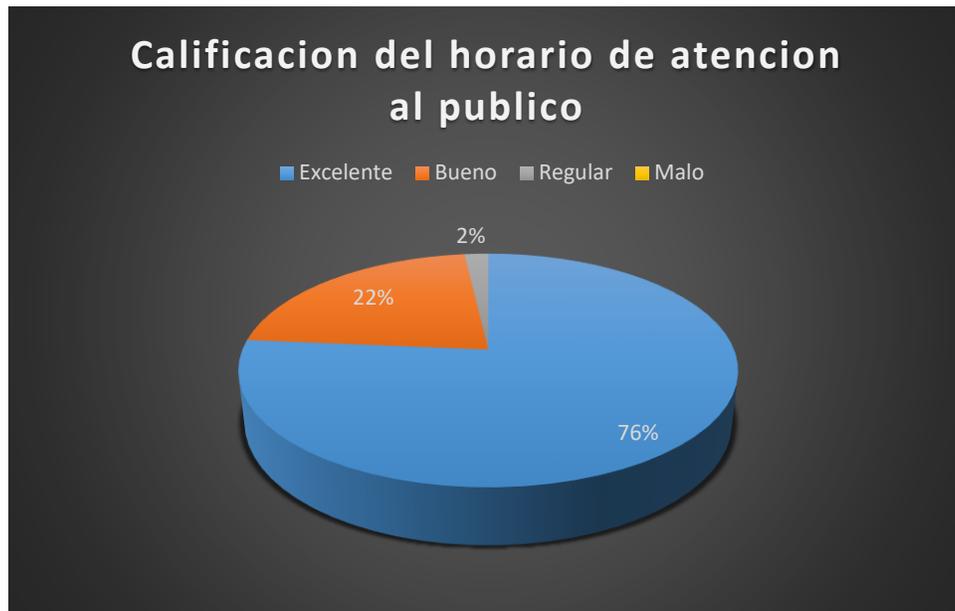
## Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su tramite

■ 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

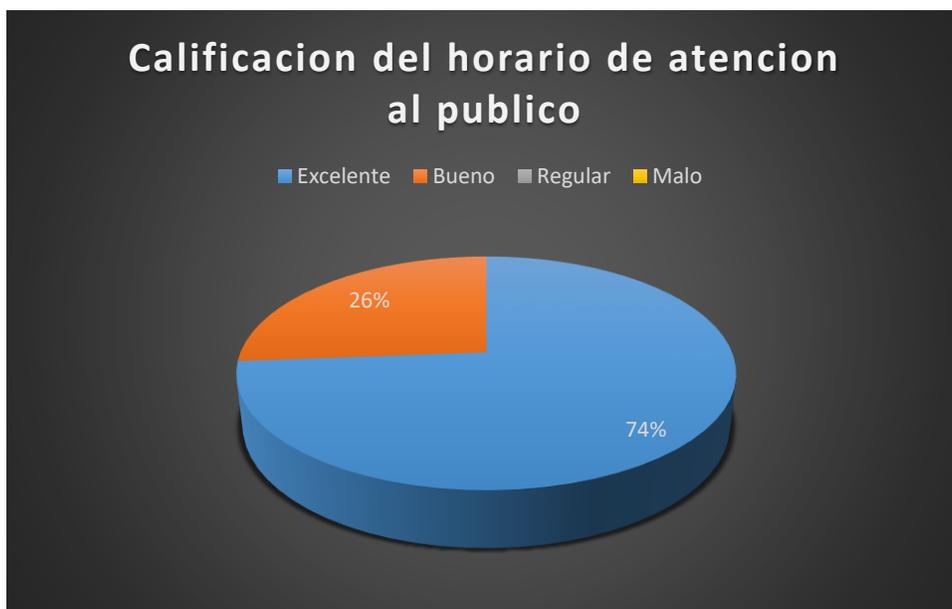


Los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, perciben un excelente trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 83% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, el 14% dicen 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.

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

2018-II-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 abril al 29 de junio de 2018, arrojando un número total de personas encuestadas de **sesenta y ocho (68) encuestas de satisfacción al ciudadano y cuarenta y siete (47) encuestas de opinión**. Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

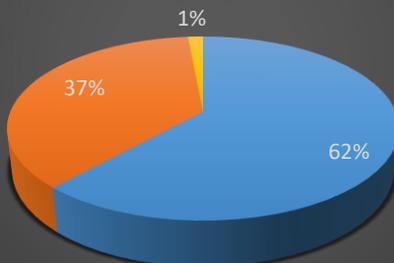
TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

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	42	40	43	47
Bueno	25	25	23	19
Regular		3	1	2
Malo	1		1	
TOTAL	68	68	68	68

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

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

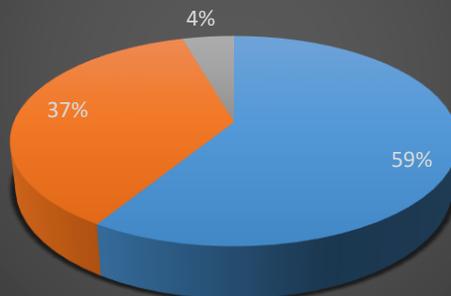


Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta anterior (enero – abril 2018) donde los usuarios que solicitan información o realizan procesos de ingreso de correspondencia en la oficina de Atención al Ciudadano y/o en mesa de entrada de la Gobernación de Bolívar, percibieron un excelente trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 84% de las personas encuestadas, en este trimestre hubo una baja porcentual bastante notable. El 62% perciben un Excelente trato, un 37% dicen que es Buena, y el 1% califica como Malo, sumando un 100%.

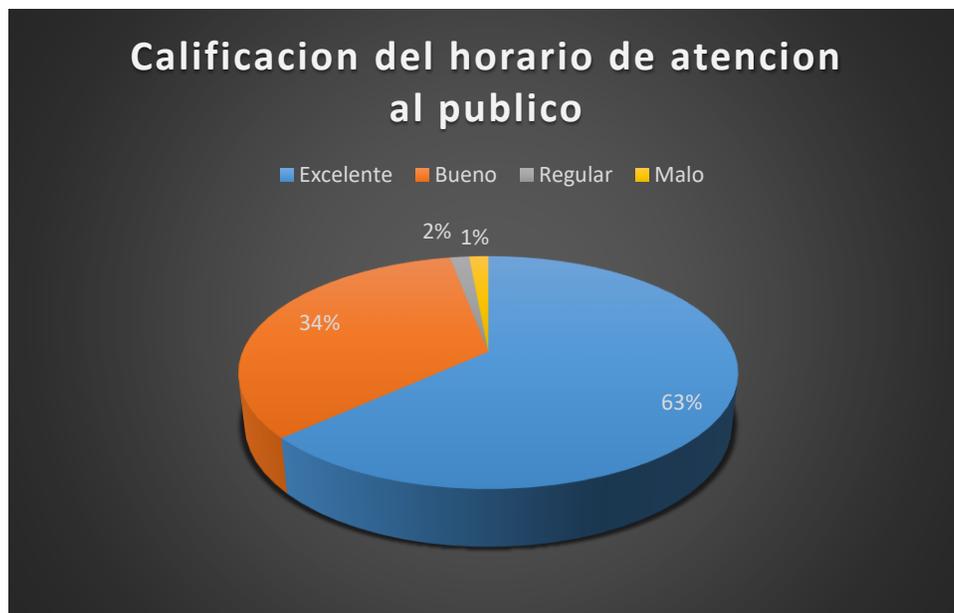
Esta información genera preguntas a la Dirección de Atención al Ciudadano al verse una disminución en la satisfacción de los usuarios, incluso teniendo en cuenta que este trimestre hubo menos personas encuestadas que en el anterior.

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

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

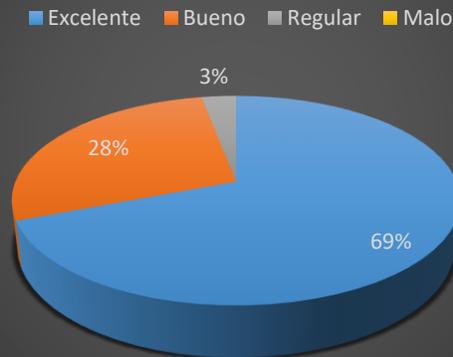


Las encuestas arrojaron que los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Atención al Ciudadano y/o en mesa de entrada de la Gobernación de Bolívar, cuentan con un tiempo de espera Bueno para realizar su trámite, arrojando que el 59% (82% I Trimestre) de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 37% dice que es Bueno (18% I Trimestre), y un 4% Regular. Donde se puede establecer que si bien no estamos mal calificados, si se ha bajado la percepción que tienes los usuarios de la oficina de atención al ciudadano en el tiempo de espera para realizar sus trámites en Atención al Ciudadano. Teniendo en cuenta que en el trimestre anterior no hubo calificación Regular, y este si hay un pequeño porcentaje con ese calificativo.



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 63% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 34% dicen que es Bueno y un 2% califica como Regular, y 1% Malo, sumando un 100%, donde se puede establecer el horario de atención de atención para el ingreso de correspondencia es el adecuado.

## Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor publico



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 69% de las personas encuestadas, un 28% dicen que es Bueno, y un 3% lo califica como Regular, 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 47 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	47	47	46	46
NO			1	1
TOTAL	47	47	47	47

La encuesta de opinión arrojó que la opinión 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. Ya que en la consulta que se realiza en la encuesta sobre lo que no les gusta de la oficina, no hay observaciones sobre el no funcionamiento del Digiturno.

## 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, pero bajo alrededor de un 20% en este calificativo con relación al trimestre anterior, mostrando que la eficiencia en nuestro servicio se vio disminuido en este trimestre.
- 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.
- Sin embargo, a pesar del 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, hay personas que en las observaciones indican lo siguiente:
  - “La atención de las funcionarias es mala, explican a medias, casi no dicen palabras”
  - “A veces los funcionarios no se encuentran en la oficina”

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 abril al 29 de junio de 2018. En las encuestas de percepción, arrojan un número total de personas encuestadas de **sesenta y ocho (68)** y en las encuestas de opinión las personas encuestadas fueron **treinta y ocho (38)**. 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  
UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

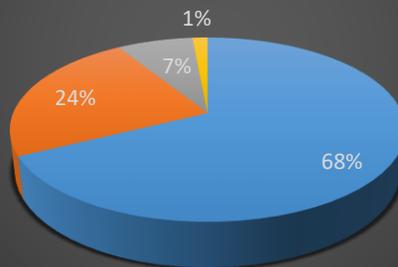
CALIFICACION	Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su trámite (# Personas)	Calificación del horario de atención al público (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)
Excelente	53	46	43	57
Bueno	14	16	17	10
Regular	1	5	7	1
Malo		1	1	
TOTAL	68	68	68	68



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 78% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, el 21% dicen que es Buena, y un 1% indican que es Malo sumando un 100%, que en general los funcionarios atienden adecuadamente a los usuarios que solicitan servicios de pasaportes.

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

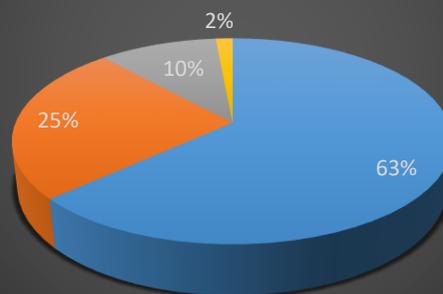
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



Las encuestas arrojaron que los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, cuentan con un tiempo de espera Excelente para realizar su trámite, arrojando que el 68% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 24% dicen que es Bueno, un porcentaje de 7% indica que es Regular, y 1% es Malo, sumando un 100%, donde se puede establecer que en general el tiempo de espera para realizar sus trámites en pasaporte es óptima.

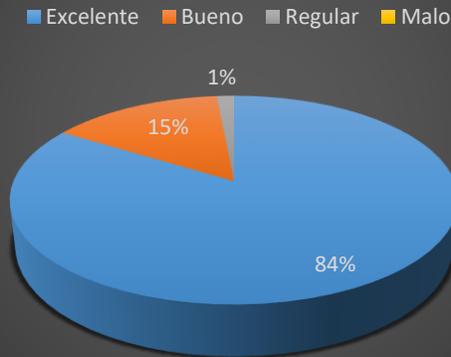
## Calificación del horario de atención al público

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



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 63% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, y el 25% dicen que es Bueno, un 10% dice que es Regular y un 2% Malo. Sumando un 100%, donde se puede establecer el horario de atención de atención para tramitar pasaportes es el adecuado. Sin embargo el 12% que calificó como Regular y Malo expone que el horario con el banco no coincide con la atención en la expedición del pasaporte porque lo han encontrado cerrado para cuando van a pagar el valor del pasaporte.

## Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público



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 15% dicen que es Bueno, y un porcentaje de 1% 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 38 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	38	37	36	36
NO		1	2	2
TOTAL	38	38	38	38

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**

### **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.
- En este trimestre la Calificación Regular y Malo subió, las razones pueden ser las siguientes observaciones que los usuarios contemplaron en las encuestas:
  - No poder pagar con tarjeta el pasaporte
  - No coincide la atención del banco con la expedición del pasaporte

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

2018-III-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 julio al 28 de septiembre de 2018, arrojando un número total de personas encuestadas de **treinta y nueve (39) encuestas de satisfacción al ciudadano y treinta y uno (31) encuestas de opinión**. Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

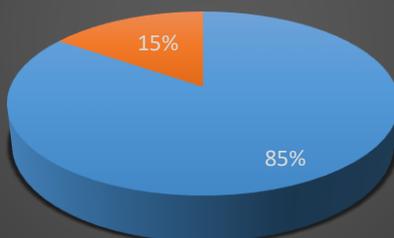
TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

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	33	26	32	30
Bueno	6	11	7	8
Regular		2		1
Malo				
TOTAL	39	39	39	39

## Trato , actitud, cortesia y atencion por parte de los servidores

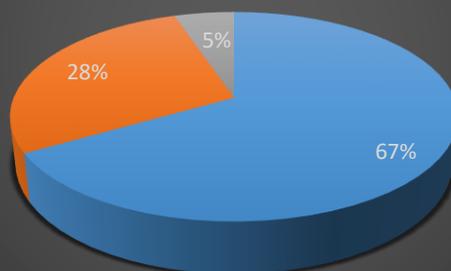
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta donde 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, percibieron un excelente trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 85% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, y un 15% dicen que es Buena, mejorando notablemente teniendo en cuenta que no hay calificativos regulares ni 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 67% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 28% dice que es Bueno y un 5% Regular. Donde se puede establecer que si bien no estamos mal calificados, si se ha bajado la percepción que tienen

los usuarios de la oficina de atención al ciudadano en el tiempo de espera para realizar sus trámites en Atención al Ciudadano.



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 82% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, y el 18% dicen que es Bueno, donde se puede establecer que el horario de atención de atención para el ingreso de correspondencia sigue siendo el adecuado y aceptado por los ciudadanos.



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 77% de las personas encuestadas, un 20% dicen que es Bueno, y un 3% lo califica como Regular, 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 **treinta y un (31)** 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	30	31	29	31
NO	1		2	
TOTAL	31	31	31	31

La encuesta de opinión arrojó que la opinión 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. Ya que en la consulta que se realiza en la encuesta sobre lo que no les gusta de la oficina, no hay observaciones sobre el no funcionamiento del Digiturno.

## CONCLUSIONES

Unidad de Atención al Ciudadano:

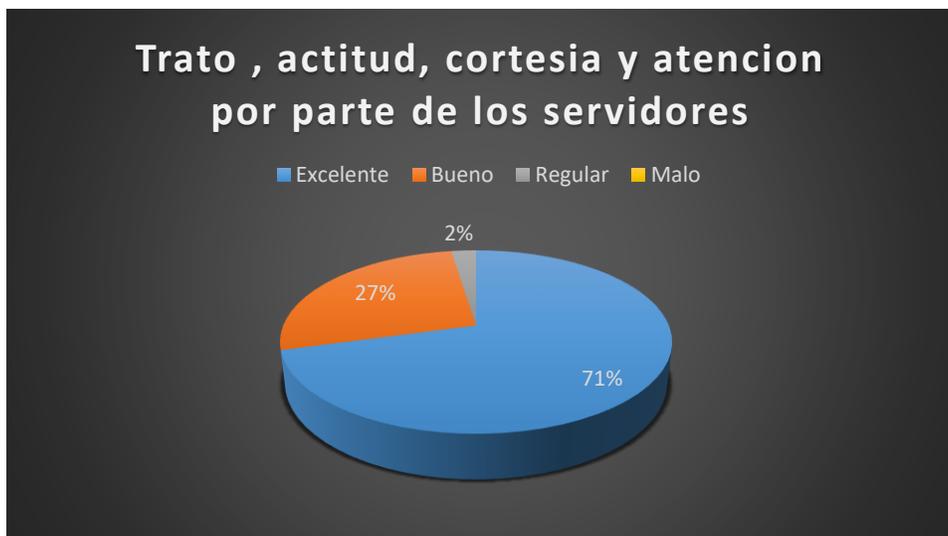
- Siguen los ciudadanos solicitando Digiturno para una atención más eficiente y organizada.
- Los ciudadanos perciben un ambiente limpio, y unos resultados en su atención eficiente y rápida.
- Lo que más les gusta a los ciudadanos en la oficina de Atención al Ciudadano es la rapidez y la atención prestada por parte de los funcionarios de mesa de entrada, según los comentarios en la encuesta de opinión.

- Sin embargo, a pesar del 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, hay personas que en las observaciones indican lo siguiente:
  - “Hay funcionarios en ventanilla, pero no atienden”
  - “Los micrófonos y parlantes no se entienden, el funcionario tiene que gritar para ser escuchado”
  - “Disponibilidad de más tramitadores”
  - “Los baños no tienen papel higiénico”

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 julio al 28 de septiembre de 2018. En las encuestas de percepción, arrojan un número total de personas encuestadas de **cuarenta y uno (41)** y en las encuestas de opinión las personas encuestadas fueron **diecisiete (17)**. 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

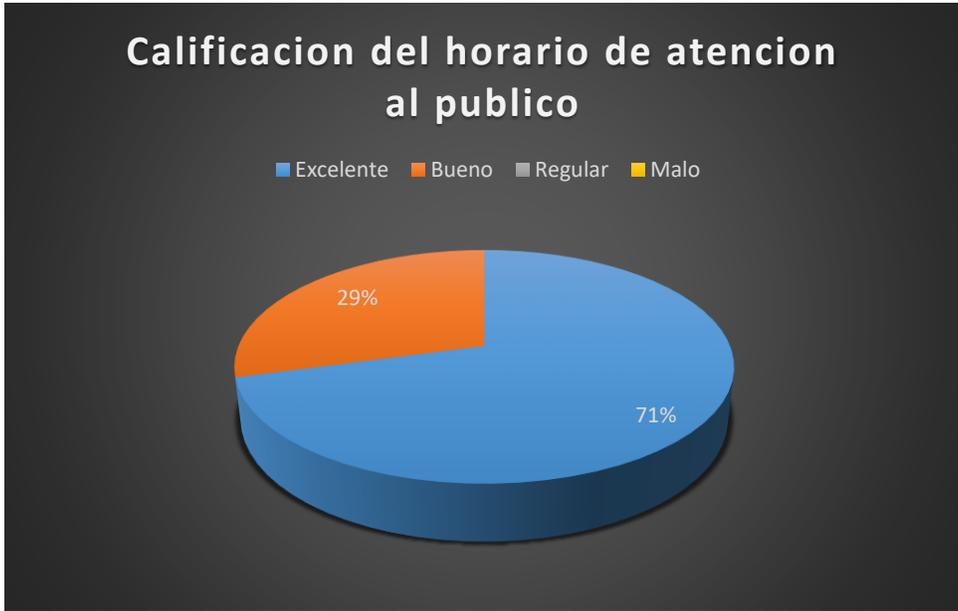
CALIFICACION	Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su trámite (# Personas)	Calificación del horario de atención al público (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)
Excelente	29	28	29	33
Bueno	11	9	12	7
Regular	1	3		1
Malo		1		
TOTAL	41	41	41	41



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 71% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, el 27% dicen que es Buena, y un 2% indican que es Malo sumando un 100%, que en general los funcionarios atienden adecuadamente a los usuarios que solicitan servicios de pasaportes.

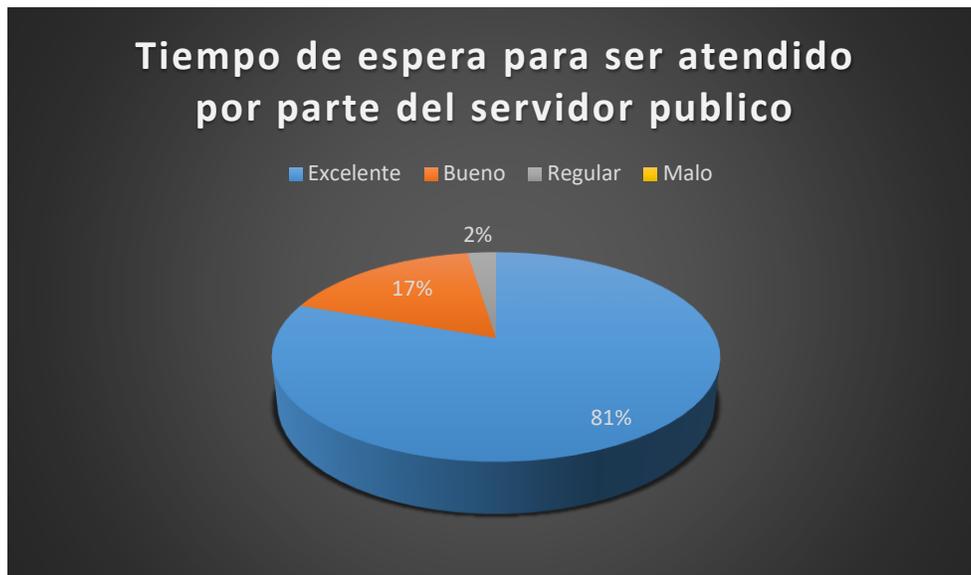


Las encuestas arrojaron que los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, cuentan con un tiempo de espera Excelente para realizar su trámite, arrojando que el 68% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 22% dicen que es Bueno, un porcentaje de 7% indica que es Regular, y 3% es Malo, sumando un 100%, donde se puede establecer que se mantiene la percepción de los ciudadanos sobre 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 71% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, y el 29% dicen que es

Bueno, donde se puede establecer el horario de atención 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 81% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 17% 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 **diecisiete (17)** 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	17	17	17	16
NO				1
TOTAL	17	17	17	17

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**

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.

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

2018-IV-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 1 de Octubre al 31 de Diciembre de 2018, arrojando un número total de personas encuestadas de **veinte (20) encuestas de satisfacción al ciudadano y veinte y seis (26) 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

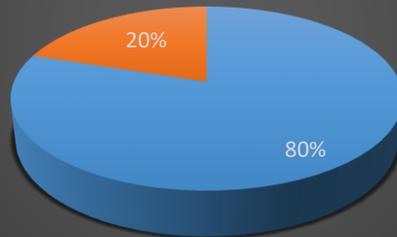
UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

CALIFICACION	Trato , actitud, cortesia y atencion por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su tramite (# Personas)	Calificacion del horario de atencion al publico (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor publico (# Personas)
Excelente	16	15	15	16
Bueno	4	5	4	3
Regular			1	1
Malo				
TOTAL	20	20	20	20

TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

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

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



### UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

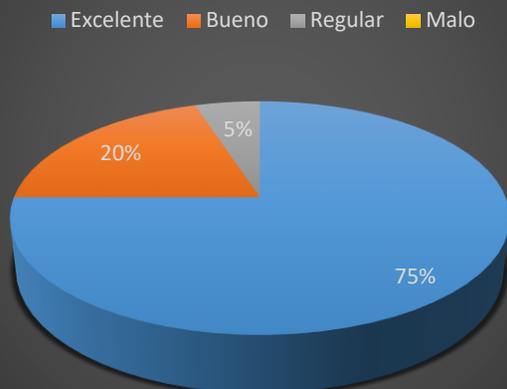
CALIFICACION	Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su trámite (# Personas)	Calificación del horario de atención al público (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)
Excelente	16	15	15	16
Bueno	4	5	4	3
Regular			1	1
Malo				
TOTAL	20	20	20	20

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta donde 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, percibieron un excelente trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 80% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, y un 20% dicen que es Buena, mejorando notablemente teniendo en cuenta que no hay calificativos regulares ni 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 75% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 25% dice que es Bueno. Donde se puede establecer que si bien no estamos mal calificados, si se ha bajado la percepción que tienen los usuarios de la oficina de atención al ciudadano en el tiempo de espera para realizar sus trámites en Atención al Ciudadano.

## Calificación del horario de atención al público



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 75% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, y el 20% dicen que es Bueno y el 5% dicen que es regular, donde se puede establecer que el horario de atención de atención para el ingreso de correspondencia sigue siendo el adecuado para los ciudadanos.

## Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público



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, un 15% dicen que es Bueno, y un 5% lo califica como Regular, 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 **veinte y seis (26)** 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	26	26	26	26
NO				
TOTAL	26	26	26	26

La encuesta de opinión arrojó que la opinión 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.

## CONCLUSIONES

Unidad de Atención al Ciudadano:

- Los ciudadanos les pareció excelente el servicio prestada
- Los ciudadanos perciben un ambiente limpio, y unos resultados en su atención eficiente y rápida.
- Lo que más les gusta a los ciudadanos en la oficina de Atención al Ciudadano es la rapidez y la atención prestada por parte de los funcionarios de mesa de entrada, según los comentarios en la encuesta de opinión.

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 1 de Octubre al 31 de septiembre de 2018. En las encuestas de percepción, arrojan un número total de personas encuestadas de **ochenta (80)** y en las encuestas de opinión las personas encuestadas fueron **diecisiete (17)**. 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 trámite (# Personas)	Calificación del horario de atención al público (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)
Excelente	67	51	61	58
Bueno	13	21	18	21
Regular		7	1	1
Malo		1		
TOTAL	80	80	80	80

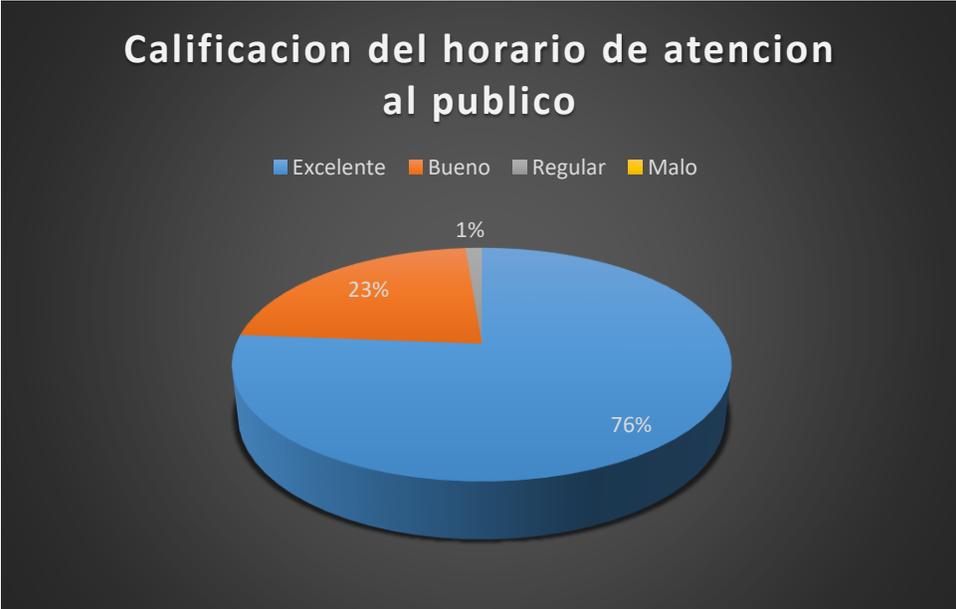


Los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, perciben un excelente trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 84% de las personas encuestadas perciben un

Excelente trato, el 16% dicen que es Buena, sumando un 100%, que en general los funcionarios atienden adecuadamente a los usuarios que solicitan servicios de pasaportes.



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 64% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 26% dicen que es Bueno, un porcentaje de 9% indica que es Regular, y 1% es Malo, sumando un 100%, donde se puede establecer que se mantiene la percepción de los ciudadanos sobre 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 76% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, y el 23% dicen que es

Bueno y el 1% dice que es regular, donde se puede establecer el horario de atención 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 73% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 26% dicen que es Bueno, y un porcentaje de 1% 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 **cincuenta y tres (53)** 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	53	52	53	53
NO		1		
TOTAL	53	53	53	53

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**

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.