

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

2019-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 1 de Abril al 28 de Junio de 2019, arrojando un número total de personas encuestadas de **treinta y cinco (35) encuestas de satisfacción al ciudadano y treinta y cinco (35) encuestas de opinión**. Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

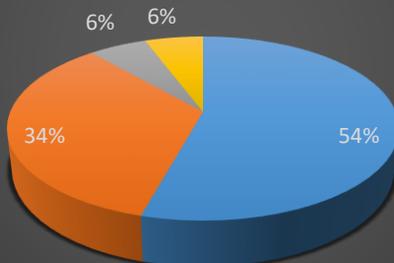
TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

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 | 19 | 17 | 16 | 16 |
| Bueno | 12 | 13 | 12 | 13 |
| Regular | 2 | 2 | 5 | 3 |
| Malo | 2 | 3 | 2 | 3 |
| TOTAL | 35 | 35 | 35 | 35 |

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

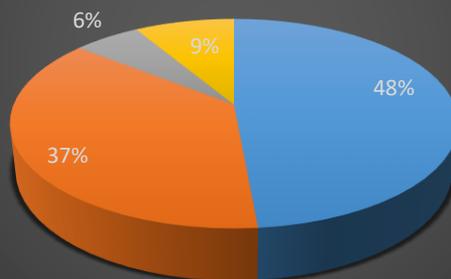
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



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 buen trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 54% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, un 34% dicen que es Buena, el 6% dicen que es regular y otro 6% Malo, mejorando notablemente teniendo en cuenta que no hay calificativos malo.

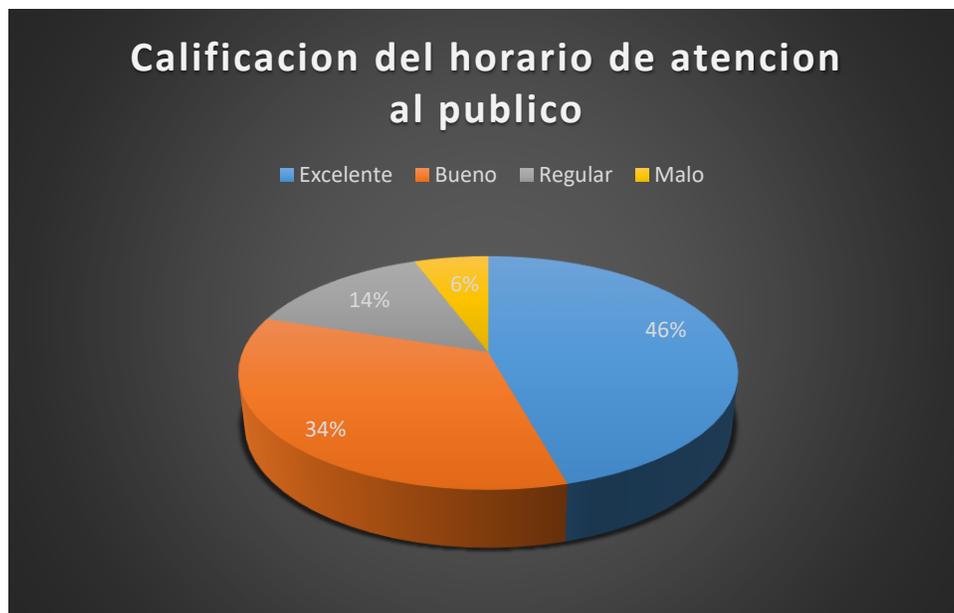
Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su tramite

■ 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 48% de

las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 37% dice que es Bueno, el 6% dice que es Regular y un porcentaje de 9 puntos, el cual es alto indica que es Malo. Donde se puede establecer la desmejora de atención de los usuarios en la Oficina de Atención al Ciudadano en el tiempo de espera para realizar sus trámites.



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 46% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 34% dicen que es Bueno, 14% indica que es Regular y un 6% Malo, donde se puede establecer que el horario de atención de atención para el ingreso de correspondencia sigue siendo el adecuado para 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 46% de las personas encuestadas, un 37% dicen que es Bueno, un 8% lo califica como Regular y un 9% dicen que es malo, 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 cinco (35)** 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 esta limpio y ordenado? | ¿Fue su asunto atendido de manera eficiente y rapida? | ¿La calidad de infromacion proporcionada por el funcionario fue eficiente? |
|-----------|---|---|---|--|
| SI | 34 | 35 | 32 | 32 |
| NO | 1 | | 3 | 3 |
| TOTAL | 35 | 35 | 35 | 35 |

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.
- los ciudadanos requieren que la atención del servidor público sea más rápida para disminuir el tiempo de espera

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 Abril al 28 de Junio de 2019. 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 **ochenta (80)**. 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

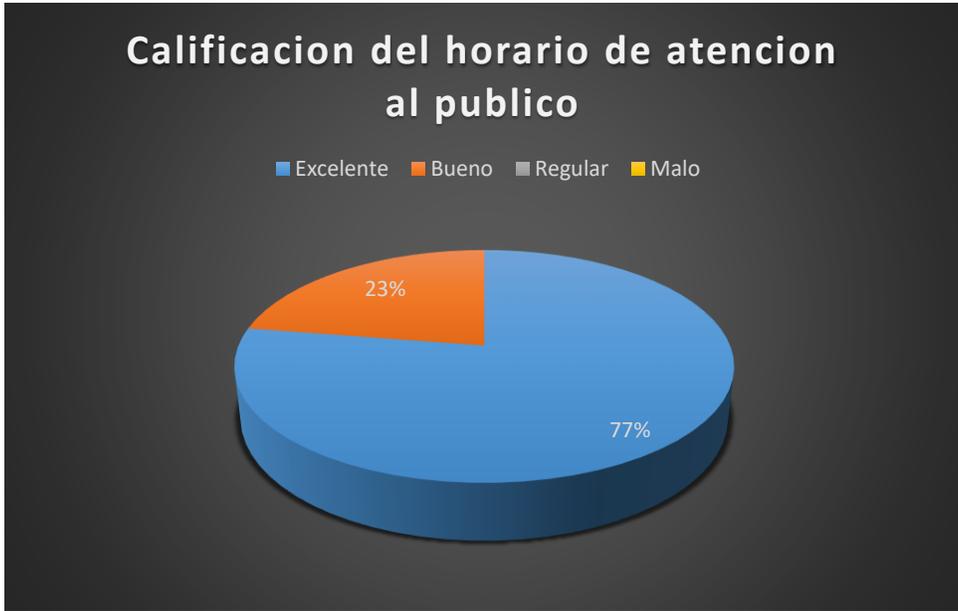
| CALIFICACION | Trato , actitud, cortesia y atencion por parte de los servidores (# Personas) | Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su tramite (# Personas) | Calificacion del horario de atencion al publico (# Personas) | Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor publico (# Personas) |
|--------------|---|---|--|--|
| Excelente | 69 | 57 | 62 | 65 |
| Bueno | 11 | 18 | 18 | 14 |
| Regular | | 4 | | |
| Malo | | 1 | | 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 86% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato y el 14% 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 71% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 23% dicen que es Bueno, el 5% 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 77% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, y el

23% 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 18% dicen que es Bueno, 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 **ochenta (80)** 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 esta limpio y ordenado? | ¿Fue su asunto atendido de manera eficiente y rapida? | ¿La calidad de infromacion proporcionada por el funcionario fue eficiente? |
|-----------|---|---|---|--|
| SI | 78 | 80 | 79 | 79 |
| NO | 2 | | 1 | 1 |
| TOTAL | 80 | 80 | 80 | 80 |

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.