RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

2017-I-TRIMESTRE

GRUPO DE PASAPORTE

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.

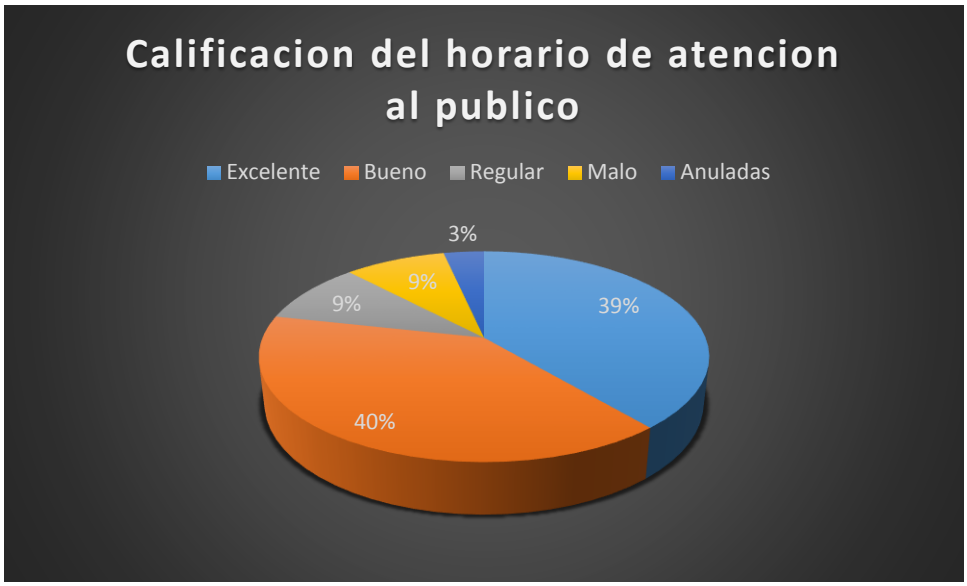
De acuerdo a lo anterior, las encuestas fueron realizadas en las instalaciones de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2017, arrojando un número total de personas encuestadas de ciento dieciséis (116). Las cuentas 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	56	33	45	37
Bueno	43	44	46	45
Regular	12	27	11	20
Malo	1	8	10	10
Anuladas	4			
TOTAL	116	116	116	116

De las encuestas realizadas a los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, podemos concluir que perciben un buen trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 48% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, el 37% dicen que es Buena, el 10% que es Regular, y un porcentaje de 1% que dichos aspectos son Malos.

Las encuestas arrojaron que los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Atención al ciudadano de la Gobernación de Bolívar, cuentan con un tiempo de espera en general Bueno para realizar su trámite, arrojando que el 38% de las personas encuestadas perciben un Buen tiempo de espera, el 28% dicen que es Excelente y el 23% que es Regular, y un 7% es Malo, donde se puede establecer que en general el tiempo de espera es Bueno pero que hay muchos aspectos a mejorar, lo cual hay que revisar los puntos indicados en el punto de sugerencias incluido en las encuestas.



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 40% de las personas encuestadas dicen que es Bueno, el 39% dicen que es Excelente, un 9% que es Regular y otro 9% que es Malo, logrando entrever que el horario es el más conveniente para los ciudadanos.

En cuanto al tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público, las encuestas arrojaron que los usuarios califican como Bueno dicho tiempo, indicando que un 39%% de las personas encuestadas dicen que es Bueno, el 32% que es Excelente, un 17% que es Regular y un 9% que es Malo, mostrando que los usuarios que realizan tramites en la oficina de Unidad de Atención al ciudadano perciben una atención no tan lenta pero que hace falta mejorar aspectos para que sea más ágil esta atención.

Por último, como otro indicador para conocer la percepción de los usuarios de la oficina de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, se dispuso en la encuesta realizar una consulta abierta como sugerencias sobre los aspectos que creían los usuarios que debía mejorar esta oficina, los cuales, de las 116 personas encuestadas, solo 68 personas indicaron sugerencias, las cuales se pueden ver en el siguiente cuadro.

SUGERENCIAS: Aspectos a mejorar en la oficina de atención al ciudadano o dependencia en la cual fue atendido	
Sugerencia:	# Personas
Continuar con el excelente servicio	9
Arreglar máquina que entregue los turnos	16
Habilitar todas las ventanillas	9
Agilizar atención	10
Distancia muy larga de la Gobernación	2
Mayor amabilidad de los funcionarios	3
Atención hasta las 4:00 pm	6
Mayor orden en la recepción de los documentos	1
Mas orientación	1
Más personal de atención	5
Ampliar sala de espera	1
Radicación de documentos virtualmente	1
Habilitar un módulo para usuarios que tienen varios tramites	1
Mucha tramitología	1
Cajeros para retirar dinero	1
Habilitar mesa para llenar documentos	1
Las ventanillas que no estén habilitadas que no estén a la vista del publico	2
Horario especial para los habitantes del Sur de Bolívar	1
Computadores modernos que funcionen con más velocidad	1

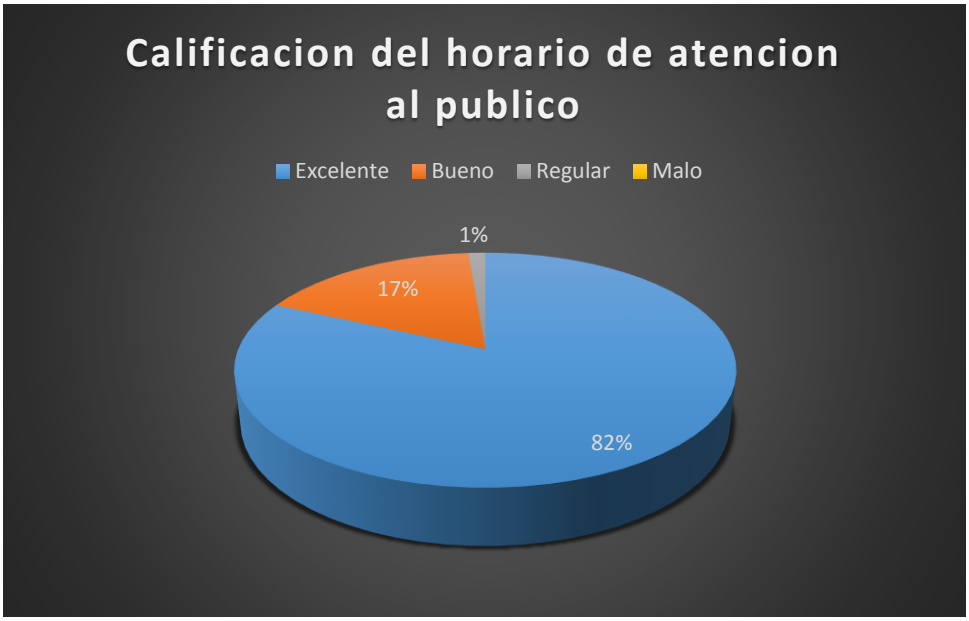
De la misma manera se realizaron encuestas en las instalaciones de la oficina del Grupo de Pasaporte de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2017, arrojando un número total de personas encuestadas de setenta y siete (77). Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO
GRUPO DE PASAPORTE
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	66	65	63	59
Bueno	10	10	13	18
Regular	1	2	1	
Malo	0			
TOTAL	**77**	**77**	**77**	**77**

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, el 13% dicen que es Buena y el 1% que es Regular, 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 84% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 13% dicen que es Bueno y el 3% 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 82% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 17% dicen que es Bueno y el 1% que es Regular, sumando un 100%, donde se puede establecer el horario de atención de atención para tramitar pasaportes es el adecuado.

En cuanto al tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público, las encuestas arrojaron que los usuarios están satisfechos con dicho tiempo de espera calificándolo como Excelente un 77% de las personas encuestadas y un 23% dicen que es Bueno, mostrando que los usuarios que realizan tramites en la oficina de Pasaportes perciben una atención ágil por parte de los servidores públicos de esta oficina.

Por último, como otro indicador para conocer la percepción de los usuarios de la oficina de pasaportes de la Gobernación de Bolívar, se dispuso en la encuesta realizar una consulta abierta como sugerencias sobre los aspectos que creían los usuarios que debía mejorar esta oficina, los cuales de las 77 personas encuestadas, solo 19 personas indicaron una sugerencia, las cuales se pueden ver en el siguiente cuadro, pero de esas 19 personas, 13 resaltaron que el servicio fue excelente y que debían continuar así.

SUGERENCIAS: Aspectos a mejorar en la oficina de atención al ciudadano o dependencia en la cual fue atendido	
Sugerencia:	# Personas
Continuar con el excelente servicio	13
Instalar máquina que entregue los turnos	1
La comunicación a través del parlante no es clara	1
Las sillas deberían tener brazos para llenar los formularios	1
La atención de los bancos debería se jornada continúa	1
Colocar un cajero Bancolombia	1
Cajeros electrónicos de otros bancos	1

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 Buena, con muchos aspectos por mejorar, haciendo que algunas personas se lleven una buena e incluso excelente impresión, pero también muchas se han llevado una impresión Regular y Mala.
- El trato, actitud, cortesía por parte de los servidores públicos es Buena, los tiempos para realizar sus trámites son Buenos y el horario de atención al público es el adecuado, teniendo en cuenta que las diferentes respuestas fueron en su mayoría Buena y Excelente.
- Se puede observar que las respuestas de Calificación Regular, tuvieron un porcentaje en todas las preguntas por encima del 10%, lo que indica que hay muchos aspectos por mejorar, y hay que tener en cuenta los puntos indicados en el punto de sugerencias de la encuesta. Que muchos usuarios hayan respondido Regular indica que hay que buscar nuevas estrategias para mejorar la atención.
- De igual manera, la calificación Malo, en la Atención al Ciudadano tomó un porcentaje en general bajo pero significativo, ya que en cada uno de los aspectos evaluados existe esta calificación, indicando que algunos usuarios se fueron realmente insatisfechos, tal vez enojados.
- La avería de la máquina de turnos es una debilidad en el funcionamiento de esta oficina, los usuarios se percatan del no funcionamiento de esta y de la manera en que se manejan los turnos la cual tienen a desorganizarse por la falta de un personal para orientar.
- La celeridad en la atención a los usuarios puede mejorarse si se implementan estrategias tecnológicas, que permitan mayor organización y orientación de los usuarios.

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 Malo, no tuvieron ningún porcentaje indicado que el servicio prestado no es para nada malo.

- Algunos concuerdan en las sugerencias que es necesario instalar otros cajeros automáticos en la Gobernación de Bolívar.
- Aunque el servicio es Excelente según la percepción de los usuarios, hay cosas por mejorar, y hay que tener en cuenta las sugerencias que estos realizaron.
- Además, tener en cuenta las respuestas como calificación Regular, que, aunque fueron pocas, algunos usuarios se fueron con una percepción que no fue Excelente y esos aspectos hay que revisarlos para mejorar.

RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

2017–II-TRIMESTRE

UNIDAD ATENCION AL CIUDADANO

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 30 de junio de 2017, arrojando un número total de personas encuestadas de ciento **veintisiete (27)**. Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

TABULACION ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA OPINION DE LOS CIUDADANOS
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	27	25	24
NO	1	0	2	3
TOTAL	27	27	27	27

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 buena, 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.

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.

En algunos casos, un total de 5 personas manifestaron inconformidades en la atención del ciudadano, uno manifiesta que el funcionario se encontraba pendiente de su teléfono celular y no lo atendió correctamente, y los otros 4 simplemente se refieren que no fueron atendidos eficientemente. Lo que nos permite establecer que aunque el servicio de atención es bueno hay ocasiones que el funcionario que atiende se puede ver distraído por alguna circunstancia lo que no le permite brindar un excelente servicio al ciudadano.

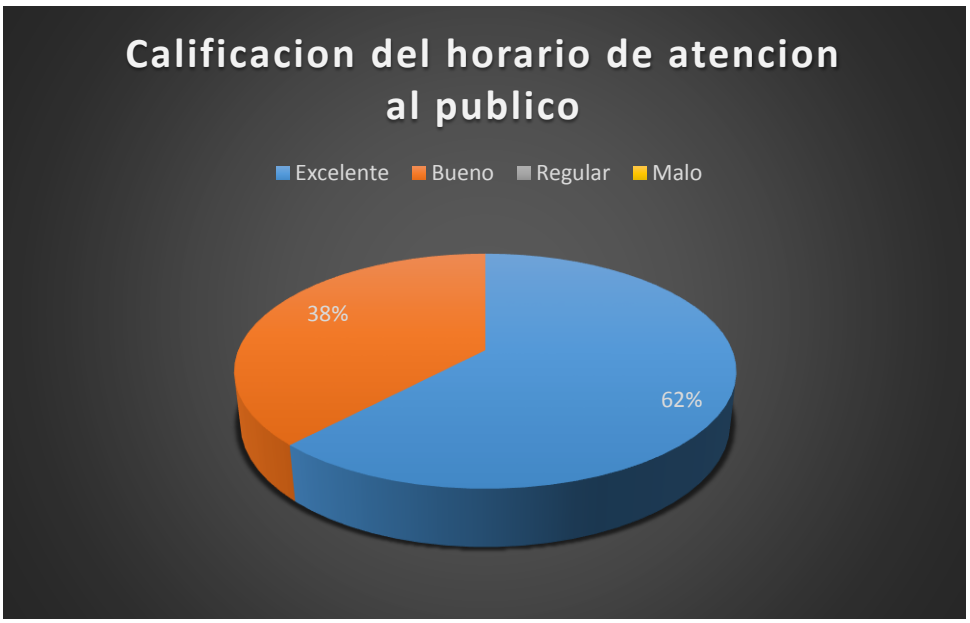
De la misma manera se realizaron encuestas de percepción en la atención al ciudadano y de opinión en las instalaciones de la oficina del Grupo de Pasaporte de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de septiembre de 2017. En las encuestas de percepción, arrojan un número total de personas encuestadas de veintinueve (29) 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	18	20	18	19
Bueno	11	9	11	10
Regular				
Malo				
TOTAL	29	29	29	29

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 62% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, el 38% 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 69% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, y el 31% dicen que es Bueno, 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 62% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, y el 38% dicen que es Bueno, sumando un 100%, donde se puede establecer el horario de atención de atención para tramitar pasaportes es el adecuado.

En cuanto al tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público, las encuestas arrojaron que los usuarios están satisfechos con dicho tiempo de espera calificándolo como Excelente un 66% de las personas encuestadas y un 34% dicen que es Bueno, mostrando que los usuarios que realizan tramites en la oficina de Pasaportes perciben una atención ágil por parte de los servidores públicos de esta oficina.

Por último, como otro indicador para conocer la percepción de los usuarios de la oficina de pasaportes de la Gobernación de Bolívar, se dispuso en la encuesta realizar una consulta abierta como sugerencias sobre los aspectos que creían los usuarios que debía mejorar esta oficina, los cuales de las 29 personas encuestadas, solo 2 indicaron una sugerencia: **Habilitar un escritorio donde se pueda diligenciar el formato de manera cómoda.**

Asimismo, para tener una opinión más acertada por parte de los ciudadanos, esta dirección realizó una encuesta de opinión a 5 personas, las cuales arrojaron la siguiente información:

TABULACION ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA OPINION DE LOS CIUDADANOS
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	5	5	5	5
NO	0	0	0	0
TOTAL	**5**	**5**	**5**	**5**

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 Buena, con muchos aspectos por mejorar, haciendo que algunas personas se lleven una buena e incluso excelente impresión, pero también algunas se han llevado una impresión mala.
- El trato, actitud, cortesía por parte de los servidores públicos es Buena, los tiempos para realizar sus trámites son Buenos, 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.
- Los funcionarios de mesa de entrada deben respetar el tiempo en que se encuentran atendiendo al ciudadano, olvidándose de su celular, dialogar con otras personas que no sea el ciudadano o de comer frente a estos. Para eso debe aprovechar la pausa activa que se le concede en el día.

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 y Malo, no tuvieron ningún porcentaje indicado que el servicio prestado no es para nada malo.
- Aunque el servicio es Excelente según la percepción de los usuarios, hay cosas por mejorar, y hay que tener en cuenta la sugerencia que algunos realizaron: Habilitar un espacio donde se pueda diligenciar el formato de manera cómoda.

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

2017 – III TRIMESTRE

UNIDAD ATENCION AL CIUDADANO

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.

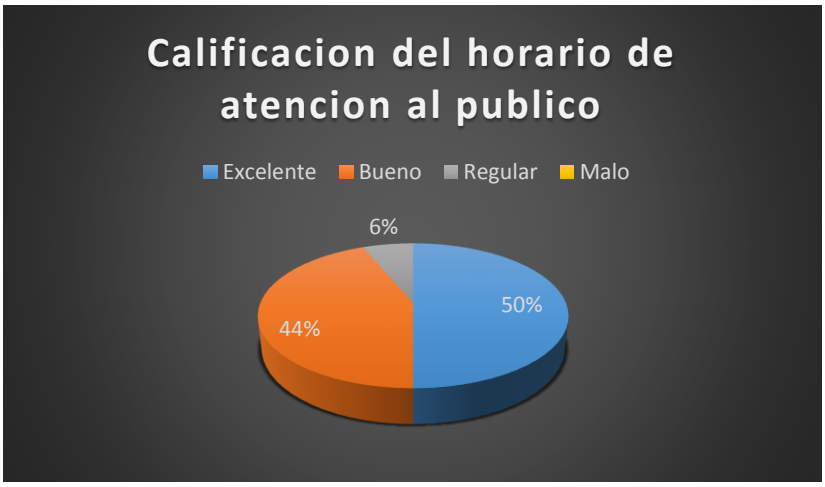
De acuerdo a lo anterior, las encuestas fueron realizadas en las instalaciones de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2017, arrojando un número total de personas encuestadas de **dieciséis (16) encuestas de satisfacción al ciudadano** y **treinta y un (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
ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CIUDADANO
UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

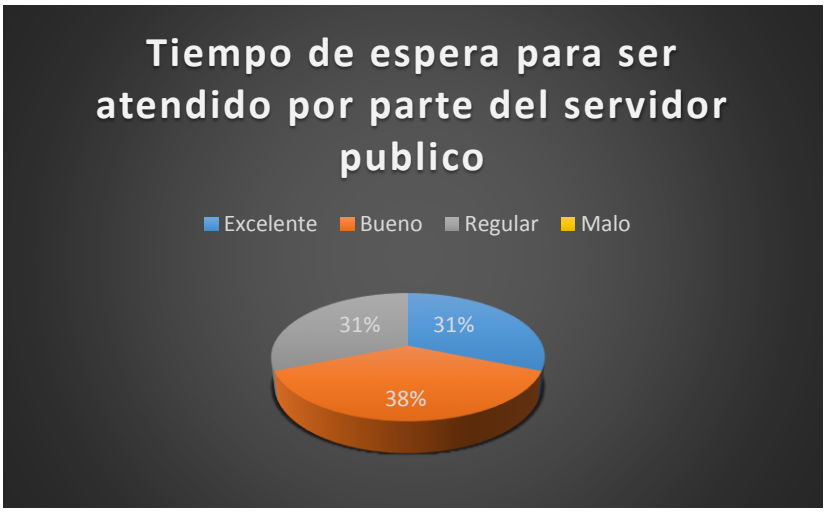
CALIFICACION	Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su trámite (# Personas)	Calificación del horario de atención al público (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)
Excelente	11	5	8	5
Bueno	4	8	7	6
Regular	1	3	1	5
Malo				
TOTAL	16	16	16	16

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 69% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, el 25% dicen que es Buena y un 6% califica como regular el trato, sumando un 100% que en general los funcionarios atienden adecuadamente a los usuarios que solicitan servicios en esta oficina.

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 50% de las personas encuestadas perciben un Buen tiempo de espera, el 31% dicen que es Excelente, y un 19% dice que es Regular, sumando un 100%. Donde se puede establecer que en general el tiempo de espera para realizar sus trámites en Atención al Ciudadano es Buena, sin embargo el porcentaje de calificación Regular es muy alto comparado con las evaluaciones de los trimestres anteriores.



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 50% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 44% dicen que es Bueno y solo un 6% 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 Bueno un 38% de las personas encuestadas, un 31% dicen que es Excelente y una cifra alarmante de 31% como Regular, mostrando que los usuarios que realizan ingreso de correspondencia en la oficina de Atención al Ciudadano perciben una atención lenta por parte de los servidores públicos de esta oficina.

Por último, como otro indicador para conocer la percepción de los usuarios de la oficina de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, se dispuso en la encuesta realizar una consulta abierta

como sugerencias sobre los aspectos que creían los usuarios que debía mejorar esta oficina, los cuales de las 16 personas encuestadas, solo 3 indicaron las siguientes sugerencia:

1. Habilitar otra ventanilla para recibir cuentas de Contratistas, ya que la mayoría de veces la sala de espera está llena es por estos funcionarios entregando cuentas.
2. Tráfico de influencia: Personas no toman el turno
3. Utilizar Turnos electrónicos (Esta herramienta ya se encuentra funcionando, tomando las sugerencias que se habían realizado en encuestas anteriores)

Asimismo, para tener una opinión más acertada por parte de los ciudadanos, esta dirección realizó una encuesta de opinión a 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	31	31	29	31
NO			2	
TOTAL	31	31	31	31

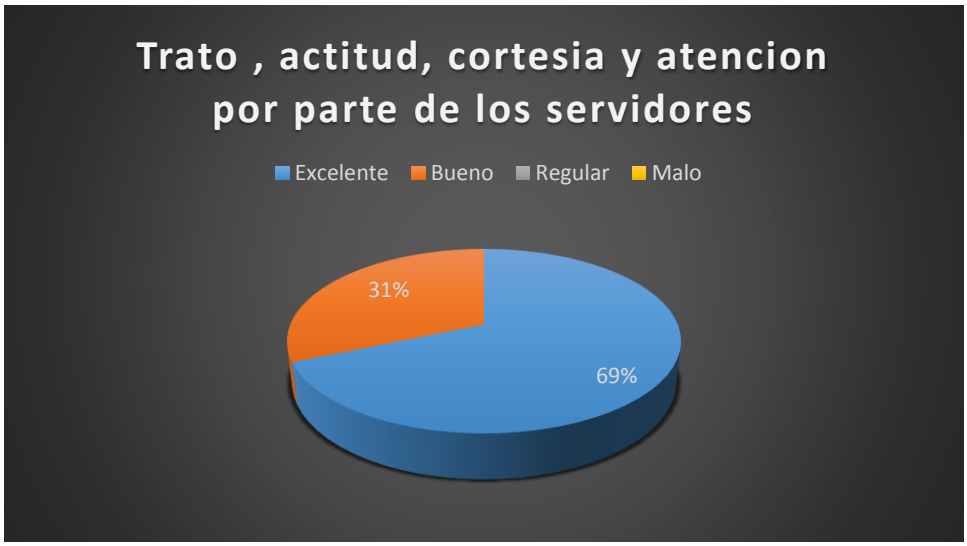
La encuesta de opinión arrojó que la percepción de los ciudadanos que radican una correspondencia de cualquier índole en la mesa de entrada de la unidad de atención al ciudadano de la Gobernación de Bolívar, es muy Excelente, resaltando el orden, la atención y asesoría en la sala de espera, la inmediatez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

En algunos casos, un total de 4 personas manifestaron inconformidades en la demora y espera de la atención del ciudadano. Y 1 ciudadano manifiesta su preocupación de malas prácticas como recibimiento de dinero por hacer un certificado, preocupando a esta dirección teniendo en cuenta la campaña Gobierno Legal que se viene realizando desde el mes de Agosto de 2017, sobre denunciar este tipo de irregularidades. Como consecuencia esta dirección estará atenta a identificar las personas que hacen estas prácticas ilegales.

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 julio al 30 de septiembre de 2017. En las encuestas de percepción, arrojan un número total de personas encuestadas de treinta y cinco (35). 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

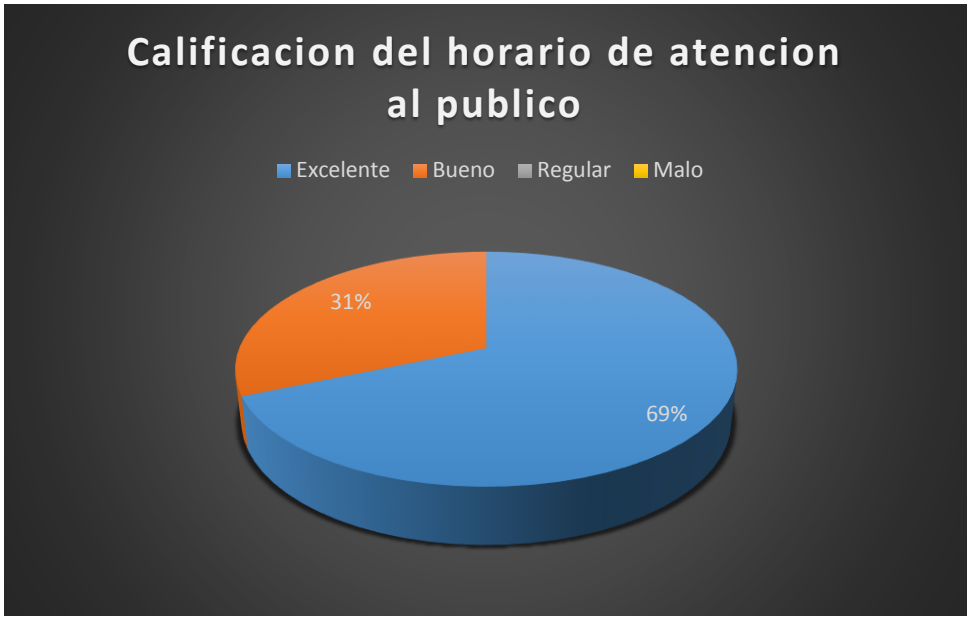
CALIFICACION	Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su trámite (# Personas)	Calificación del horario de atención al público (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)
Excelente	24	26	24	25
Bueno	11	9	11	10
Regular				
Malo				
TOTAL	35	35	35	35



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 69% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, el 31% 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, y el 29% dicen que es Bueno, 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 69% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, y el 31% dicen que es Bueno, sumando un 100%, donde se puede establecer el horario de atención de atención para tramitar pasaportes es el adecuado.



Asimismo, para tener una opinión más acertada por parte de los ciudadanos, esta dirección realizó una encuesta de opinión a 14 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	14	14	14	14
NO				
TOTAL	14	14	14	14

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 Buena, con muchos aspectos por mejorar, haciendo que algunas personas se lleven una buena e incluso excelente impresión, pero también algunas se han llevado una impresión mala.
- El trato, actitud, cortesía por parte de los servidores públicos es Buena, los tiempos para realizar sus trámites son Buenos, 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 y Malo, no tuvieron ningún porcentaje indicado que el servicio prestado no es para nada malo.
- En las encuestas del trimestre anterior, una de las sugerencias realizadas por los ciudadanos era **habilitar un escritorio donde se pueda diligenciar el formato de manera cómoda,** el cual gracias a la gestión de la dirección ya el grupo de pasaporte cuenta con este escritorio para mayor comodidad para los ciudadanos.

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

2017-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 2 de octubre al 29 de diciembre de 2017, arrojando un número total de personas encuestadas de **siete (7) encuestas de satisfacción al ciudadano** y **veintiséis (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

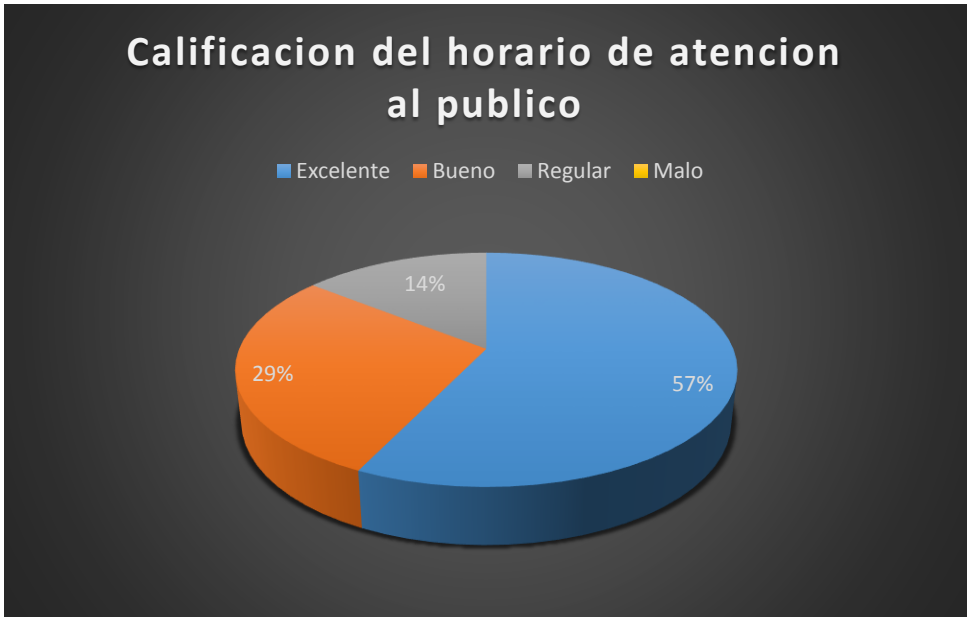
UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

CALIFICACION	Trato , actitud, 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	4	4	4	4
Bueno	2	2	2	2
Regular	1	1	1	1
Malo				
TOTAL	7	7	7	7

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 57% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, el 29% dicen que es Buena y un 14% califica como regular el trato, sumando un 100% que en general los funcionarios atienden adecuadamente a los usuarios que solicitan servicios en esta oficina.

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 57% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 29% dicen que es Bueno, y un 14% dice que es Regular, 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 disminuyó pero hay que seguir realizando acciones de mejoras para que ese calificativo desaparezca en nuestra atención.



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 57% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 29% dicen que es Bueno y solo un 14% 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 57% de las personas encuestadas, un 29% dicen que es Excelente y una cifra de 14% 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 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	24	25	25	25
NO	1			
TOTAL	25	25	25	25

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.

Solo una persona de las encuestadas manifestó que no tuvo asesoría por parte de alguien hacia donde se debía dirigir.

En algunos casos, un total de 4 personas manifestaron inconformidades en la demora y espera de la atención del ciudadano. A diferencia de 11 personas que manifiestan que la orientación de la persona en la sala de espera es muy satisfactoria. En cuanto a lo que menos les gustó de su tiempo en la oficina de Atención al Ciudadano, una persona manifestó la falta de digiturno, y otra el mal estado o levantamiento de las baldosas en el lugar donde las personas se mantienen de pie en la ventanilla de radicación.

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 Buena, con muchos aspectos por mejorar, haciendo que algunas personas se lleven una buena e incluso excelente impresión, pero también algunas se han llevado una impresión mala.
- El trato, actitud, cortesía por parte de los servidores públicos es Buena, los tiempos para realizar sus trámites son Buenos, 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.
- La falta del digiturno siempre es una observación por parte de los usuarios, la dirección está en constante pedido de este pero no ha sido posible.