



INFORME DE GESTIÓN DE I SEMESTRE DE 2019
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

GRUPO PQRS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
SECRETARÍA GENERAL

TURBACO, BOLÍVAR
JULIO DE 2019



INFORME DE GESTIÓN DE I SEMESTRE DE 2019
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Bajo el cumplimiento de las competencias y funciones administrativas asignadas mediante Decreto 54 de 03 de febrero de 2017 de la Gobernación de Bolívar, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del grupo de trabajo de PQRS, realiza la labor de seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias presentados ante la entidad. En virtud de dicho control a los trámites de respuesta de los derechos de petición se elabora el presente informe de gestión.

El objetivo de este documento es el de dar conocer la diligencia y exponer las mediciones y estadísticas de la gestión que cada una de las dependencias de la Gobernación de Bolívar realizó con relación a las PQRS a su cargo, en el primer semestre del año 2019.

I. HERRAMIENTAS JURIDICAS DE APOYO:

- Ley 1755 de 2015
- Decreto Departamental 682 de 2016
- Decreto 1166 de 2016

II. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRS.

1.1 Procedimientos:

La Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo PQRS, en su labor de seguimiento de respuesta de los derechos de petición aplica los siguientes procedimientos:

1. Desde la mesa de entrada de documentación de la Gobernación de Bolívar, se direccionan todos los derechos de petición al Grupo PQRS.
2. El funcionario encargado del Grupo PQRS, transfiere mediante el Sistema de Gestión de Información SIGOB, los derechos de petición a la dependencia competente y posteriormente son enviados por medio físico mediante planilla.
3. Por parte del Grupo PQRS se realiza el seguimiento al derecho de petición y se mantiene comunicación directa y constante con los enlaces de PQRS por tres medios:

- Se cuenta con una tabla o base de datos de seguimiento en el que se realizan las respectivas anotaciones sobre el estado de las peticiones, la cual se actualiza cada ocho (8) días y del diagnóstico que arroja la misma se remite copia vía correo electrónico al enlace PQRS de las peticiones sin contestar.
- Mediante visitas personalizadas que se efectúan semanalmente a los funcionarios enlaces de cada dependencia con las que se pretende tener conocimiento detallado de las causas que justifican el estado y la mora en las respuestas.

- Se creó un grupo de mensajería medio virtual (aplicación WhatsApp), con el fin de mantener una comunicación constante, directa y efectiva con los enlaces PQRS, para enviar información de difusión.

4. Dos veces al mes se convoca reunión de seguimiento de PQRS con todas las dependencias en las que se discute y examina el estado y comportamiento de respuesta de cada una de las Secretarías, y en la misma se fijan compromisos y soluciones con aquellas dependencias que presentan reporte negativo.

En el primer semestre del año 2019 se realizaron 7 reuniones de seguimiento de PQRS las cuales se anexan sus actas presentes.

2.2 Estadística de PQRS:

De acuerdo a la tabla estadística del SIGOB, del 02 de enero al 30 de junio de 2019 han ingresado a la Gobernación de Bolívar por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental:

TOTAL PQRS	1984
PQRS TOTAL CONTESTADAS	1589
PQRS TOTAL NO CONTESTADAS	395
PQRS CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	1038
PQRS CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	551
PQRS NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	174
PQRS CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	221

Dirección de Atención al Ciudadano:

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO	CONTESTADA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL PQRS NO CONTESTADA	NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO
Despacho del Gobernador - Oficina de Control Disciplinario	1	1	1	0	0	0	0
Despacho del Gobernador - Oficina de Control Interno	2	2	2	0	0	0	0
Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres	5	2	2	0	3	0	3
Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión Social	3	3	3	0	0	0	0
Despacho del Gobernador - Secretaría Privada	10	9	8	1	1	1	0
EMPOBOL	18	17	8	9	1	1	0
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	1	1	1	0	0	0	0
Secretaría de Educación	23	20	14	6	3	0	3
Secretaría de Hábitat	9	4	3	1	5	1	4
Secretaría de Hacienda	40	37	22	15	3	0	3
Secretaría de Hacienda - Dirección de Contabilidad	2	1	0	1	1	0	1
Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos	307	202	78	124	105	29	76
Secretaría de Hacienda - Dirección de Tesorería	19	6	3	3	13	2	11
Secretaría de Hacienda - Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	152	126	59	67	26	13	13
Secretaría de Hacienda - Oficina de Cobro Coactivo	642	568	458	110	74	70	4
Secretaría de Infraestructura	68	63	54	9	5	5	0
Secretaría de Minas y Energía	9	5	2	3	4	1	3
Secretaría de Movilidad	157	145	114	31	12	11	1
Secretaría de Planeación	4	3	0	3	1	0	1
Secretaría de Salud	293	204	92	112	89	22	67
Secretaría de Víctimas y Reconciliación	6	4	1	3	2	2	0
Secretaría del Interior y Asuntos Gubernamentales	27	20	17	3	7	3	4
Secretaría General	3	1	1	0	2	1	1
Secretaría General - Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	10	9	9	0	1	1	0
Secretaría General - Dirección de Función Pública	137	110	70	40	27	9	18
Secretaría General - Dirección de Logística	17	11	7	4	6	2	4
Secretaría Jurídica	8	7	5	2	1	0	1
Secretaría Jurídica - Dirección de Defensa Judicial	5	4	2	2	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Regional y Ordenamiento Territorial	4	4	2	2	0	0	0
Secretaría General - Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	1	0	0	0	1	0	1
GRANTOTAL	1984	1589	1038	551	395	174	221

Tal como se evidencia en el cuadro anterior, hay una efectividad del 80,5% en la respuesta de los derechos de petición de 2019, reportándose a corte de 30 de junio de 2019 un total de 221 PQRS en mora para el próximo semestre de la anualidad.

NOTA: Es de tener en cuenta que las Direcciones de Ingresos y Cobro Coactivo cuentan con procesos que fueron ingresados como derechos de petición, pero que por sus particularidades de ley cuentan con términos de respuestas que a la fecha no han vencido por ejemplo:

- Respuestas a emplazamientos para declarar o corregir; (6) seis meses
- Recursos de reconsideración; un (1) año.
- Solicitudes de devolución de impuestos; (50) cincuenta días.
- Solicitudes de autorización para la introducción de licores destilados: (30) días hábiles.
- Solicitudes de autorización para la introducción y comercialización de alcohol potable: (30) días hábiles.
- Solicitudes de expedición de tornaguías (2) dos días hábiles

- Solicitud de legalización de tornaguías de movilización, (15) días hábiles
- Solicitud de legalización de tornaguías de tránsito, (10) días hábiles
- Solicitud de Estampillaje. (1) día hábil
- Registro de Contribuyentes de impuestos al consumo de productos no sujetos al monopolio de licores. (30) días hábiles.

Para estos casos el SIGOB no cuenta con la opción de ingresar el término de vencimiento establecido en la ley.

Año 2018:

De acuerdo a la tabla estadística del SIGOB del año 2018 se da el siguiente reporte:

Dirección de Ingresos =1

Se encuentra en gestión, pero no tiene derivada relacionada. Corresponde a una petición de actualización en la base de datos de un vehículo.

Dirección de Función Pública = 6

Se encuentran en gestión, no tienen derivada relacionada. Corresponde a solicitudes de nivelación salarial.

Oficina de Jurídica = 2

Se encuentran una contestada y sin derivada en el SIGOB, y una en gestión por el funcionario CAMILO JOSE ANGULO BARRIOS.

DEPENDENCIA	TOTAL	PQRS	CONTESTADAS	CONTESTADA FUERA	TOTAL PQRS NO	NO CONTESTADA	NO CONTESTADA
	PQRS	CONTESTADA	DENTRO DEL TÉRMINO	DEL TÉRMINO	CONTESTADA	PLAZO VIGENTE	PLAZO VENCIDO
Despacho del Gobernador - Oficina de Control Disciplinario	7	7	7	0	0	0	0
Despacho del Gobernador - Oficina de Control Interno	1	1	1	0	0	0	0
Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres	11	11	8	3	0	0	0
Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión Social	12	12	12	0	0	0	0
Despacho del Gobernador - Secretaría Privada	20	20	13	7	0	0	0
EMPOBOL	29	29	12	17	0	0	0
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	20	20	17	3	0	0	0
Secretaría de Educación	63	63	27	36	0	0	0
Secretaría de Hábitat	30	30	29	1	0	0	0
Secretaría de Hacienda	146	146	97	49	0	0	0
Secretaría de Hacienda - Dirección de Contabilidad	1	1	0	1	0	0	0
Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos	289	288	86	202	1	0	1
Secretaría de Hacienda - Dirección de Tesorería	60	60	26	34	0	0	0
Secretaría de Hacienda - Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	330	330	223	107	0	0	0
Secretaría de Hacienda - Oficina de Cobro Coactivo	560	560	389	171	0	0	0
Secretaría de Infraestructura	107	107	73	34	0	0	0
Secretaría de Minas y Energía	26	26	17	9	0	0	0
Secretaría de Movilidad	48	48	45	3	0	0	0
Secretaría de Planeación	14	14	12	2	0	0	0
salud	799	799	365	434	0	0	0
Secretaría de Víctimas y Reconciliación	20	20	13	7	0	0	0
Secretaría del Interior y Asuntos Gubernamentales	71	71	60	11	0	0	0
Secretaría General	2	2	2	0	0	0	0
Secretaría General - Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	21	21	19	2	0	0	0
Secretaría General - Dirección de Función Pública	260	254	140	114	6	0	6
Secretaría General - Dirección de Logística	9	9	6	3	0	0	0
Secretaría Jurídica	41	39	25	14	2	0	2
Secretaría General - Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	3	3	2	1	0	0	0
Despacho del Gobernador - Secretaría Privada - Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	1	1	0	1	0	0	0
GRAN TOTAL	3021	3012	1745	1267	9	0	9

- **Secretaría de Educación:**

EDUCACION JUNIO 28 DE 2019							
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO	CONTESTADA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL PQRS NO CONTESTADA	NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO
PLANEACION	2	2	1	1	0	0	0
(en blanco)		0	0	0	0	0	0
PLANTA	27	24	11	13	3	3	0
NOMINA	72	48	37	11	24	10	14
PLANTA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	100	78	51	27	22	0	22
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	483	68	66	2	415	296	119
INSPECCION Y VIGILANCIA	15	15	7	8	0	0	0
COBERTURA EDUCATIVA	3	2	2	0	1	0	1
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	9	7	6	1	2	1	1
BIENESTAR DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	1	0	1
ATENCION AL CIUDADANO EDUCACION	49	42	25	17	7	6	1
DESPACHO	11	7	3	4	4	3	1
UNIDAD ASUNTOS LEGALES	29	23	16	7	6	1	5
CARRERA ADMINISTRATIVA ESCALAFON	8	5	3	2	3	2	1
COBERTURA	2	2	1	1	0	0	0
DIRECCION CALIDAD EDUCATIVA	23	14	0	14	9	2	7
FOSE	1	1	0	1	0	0	0
GESTION ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	1	0	1
GRAN TOTAL	836	338	229	109	498	324	174

III. DIAGNÓSTICO.

2.1. Fortalezas:

- Los enlaces de PQRS atienden de manera positiva los requerimientos efectuados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- La mayoría de Secretarías asisten a las reuniones de seguimiento de PQRS, como consta en las actas de las mismas, excepcionalmente como la Empobol, y la General no atienden a todas las reuniones.
- Los enlaces PQRS demuestran una actitud positiva y de compromiso frente a las visitas personalizadas que se les realiza, en el sentido de que en el registro de las mismas logra evidenciarse el estado de las peticiones.

2.2. Debilidades:

Dentro de las debilidades que se evidencian en los procesos son notorias y concurrentes las siguientes:

- Uso inadecuado del SIGOB.
- Términos de ley especiales no se encuentran en el SIGOB.
- Transferencia de peticiones entre dependencias por temas de competencia.
- Conflicto de competencias que se presenta entre algunas Secretarías.
- Falta de compromiso de algunos contratistas para contestar los derechos de petición antes de la terminación de su contrato.
- El sistema de alertas del SIGOB no está en funcionamiento.
- Continuidad de los contratistas a quienes se les designan derechos de petición.

2.3. Plan de mejoramiento:

Es importante resaltar que, a pesar de que existen las dificultades antes descritas, la gestión de la Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano, ha sido permanente en aras de mejorar y superar todo tipo de situaciones que representen rendimientos negativos en la respuesta de los PQRS, tarea que se ha logrado mediante la implementación de acciones estratégicas dirigidas al fortalecimiento institucional y al mejoramiento del sistema de gestión de correspondencia.

- Vinculación directa de la oficina de Tics a las reuniones de seguimiento y control de PQRS para que atiendan los requerimientos concernientes a SIGOB.
- Reuniones de mesa de trabajo con dependencias con alto índice de peticiones en mora.
- Envío de reporte por medio físico, mediante oficio dirigidos a los Secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina y/o Líderes de Grupo, una vez al mes por parte de la Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- Seguimiento personalizado por parte de funcionarios de la Dirección al Ciudadano y Gestión Documental, este se hace con los enlaces.

Por otra parte, es importante resaltar que en desarrollo de la labor de seguimiento efectuada se han logrado las siguientes mejoras:

- Se ha fortalecido la comunicación directa con las dependencias cuando hay dudas sobre las transferencias por competencia. Cuando no es claro quién es el funcionario competente el grupo PQRS primero se comunica con la secretaría o dependencia que considera debe asignarlo, y confirma que el asunto objeto de la petición sea de su competencia.

De otro lado, para el segundo semestre del año 2019 se prevé implementar el siguiente plan de mejoramiento, con una serie de medidas con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta de los derechos de petición y la gestión de la Dirección:

- Aumentar las capacitaciones del uso del SIGOB.
- Expedición de Circular dirigida a todos los funcionarios de planta y contratistas sobre el uso obligatorio del SIGOB.
- Inclusión en los contratos de prestación de servicios que contemple el uso adecuado del SIGOB, y su responsabilidad en caso de incumplimiento.
- Levantamiento de acta de las visitas realizadas a las dependencias por parte del grupo PQRS, debidamente firmadas y con copia a los Secretarios y Directores de las mismas.

- Mejoramiento del SIGOB por parte de las TIC con relación a la inclusión de los términos exactos de Ley para peticiones especiales, no exclusivamente el término de 15 días.
- Se presentara un proyecto de actualización de manual de PQRSD incluyendo uso adecuado del SIGOB y trámite de transferencias de derechos de petición transversales.
- Solicitud de reactivación del sistema de alertas del SIGOB.

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, 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 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



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.



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 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 está limpio y ordenado?	¿Fue su asunto atendido de manera eficiente y rápida?	¿La calidad de información 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** 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:

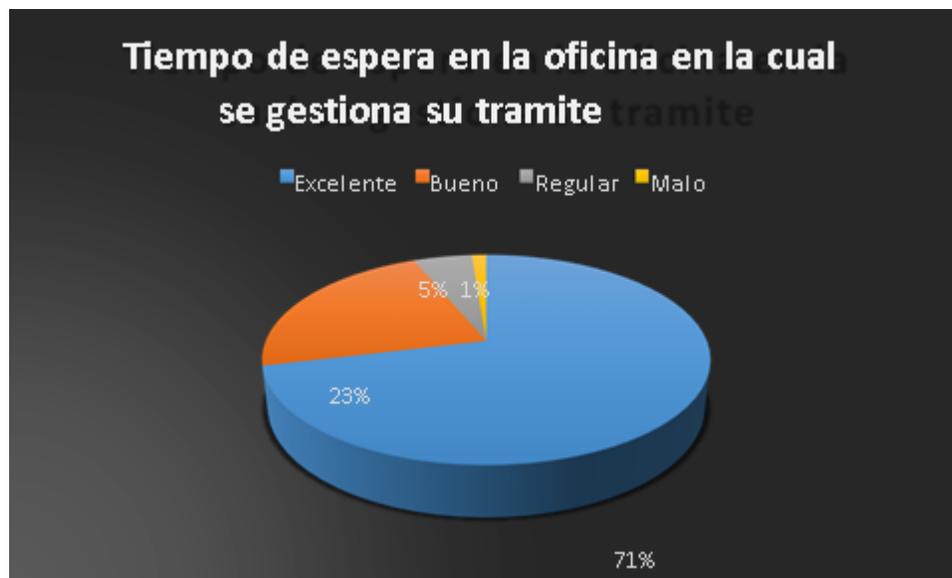
TABULACION ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA OPINION DE LOS CIUDADANOS ENCUESTA DE OPINION

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 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



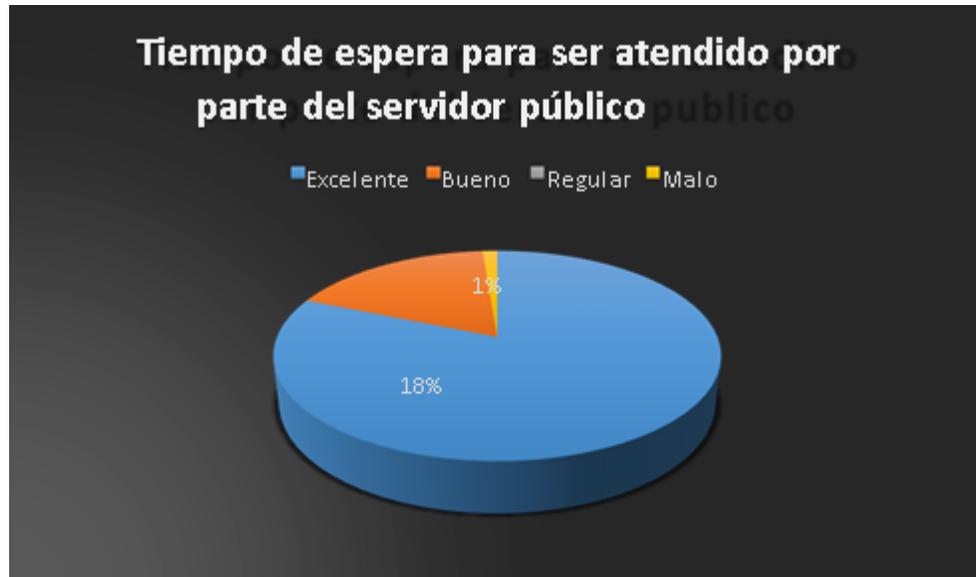
Los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, perciben un excelente trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 86% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato y el 14% dicen 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 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 está limpio y ordenado?	¿Fue su asunto atendido de manera eficiente y rápida?	¿La calidad de información 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.

III. EVIDENCIAS

Se anexan copias de:

- Cuadro estadístico de PQRS.
- Copias de actas de reunión de seguimiento de enero a junio de 2019.
- Copia de visitas personalizadas a dependencias.

Sin otro en particular,

ROXANA GARCÍA FIGUEROA

Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Reviso:

Karina Martínez Vilorio

Asesor Jurídico

Proyectó:

Claudia Garcia Santodomingo

Divier Cortez

Grupo PQRS.