



Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

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

2023 –CUARTO 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 dirección 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 dirección realiza.

La dirección 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, siempre buscando el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos aplicados en cada una de las dependencias de la dirección, al igual que en la satisfacción de los usuarios, conforme a la situación de la medida sanitaria implementamos una encuesta virtual que a través de las estadísticas nos permitirán medir la atención prestada y la percepción que reciben los usuarios en los diferentes canales de atención de la dirección.

De acuerdo con lo anterior, las encuestas fueron realizadas por medio del formulario de encuesta de la dirección de atención al ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 1 de Octubre al 31 de Diciembre de 2023, arrojando un número total de personas encuestadas de **CIENTO DIEZ (110) encuestas** arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas.

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: Canal donde realizó el trámite o servicio: Número de respuestas: 110 respuestas.

Canal	#usuarios y porcentajes
Chat	1- 1%
Correo	79 – 71,8%
Teléfono	3 – 2,7%
Formulario pqrsc	6 - 7,3%
Oficina de A.C	19 - 17,3%

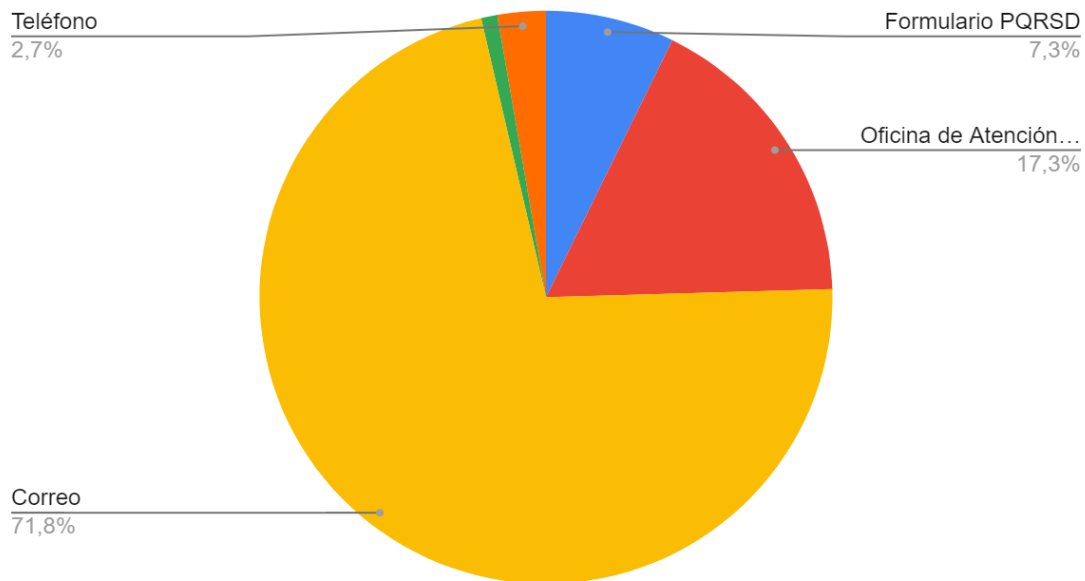


Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co



Recuento de Canal donde realizó el trámite o servicio:





Conforme al tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público, las encuestas arrojaron que los usuarios se encuentran conformes con dicho tiempo de espera calificando como Excelente un 31,8% de las personas encuestadas, un 28,2% dicen que es Bueno, el 24,5% lo califica como deficiente. Mostrando que los usuarios que realizan tramites o reciben servicios por parte de los canales virtuales de la oficina de Atención al Ciudadano perciben una atención eficiente pero que hace falta aceleración por parte de los servidores públicos de esta oficina.



De acuerdo a los siguientes resultados obtenidos en la gráfica podemos ver que los ciudadanos recibieron un buen trato personal a cargo de los diferentes canales al momento brindarle un servicio arrojando un 30,9% como bueno, un 28,2% Excelente y el 17,3% aceptable, evidenciando las mejoras que se ha trabajado con el personal de la oficina de atención al ciudadano para brindar una mejor atención a los ciudadanos.

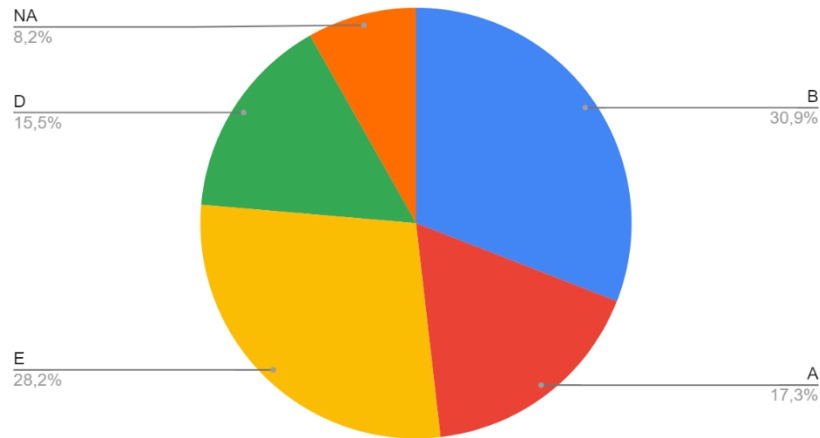


Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co

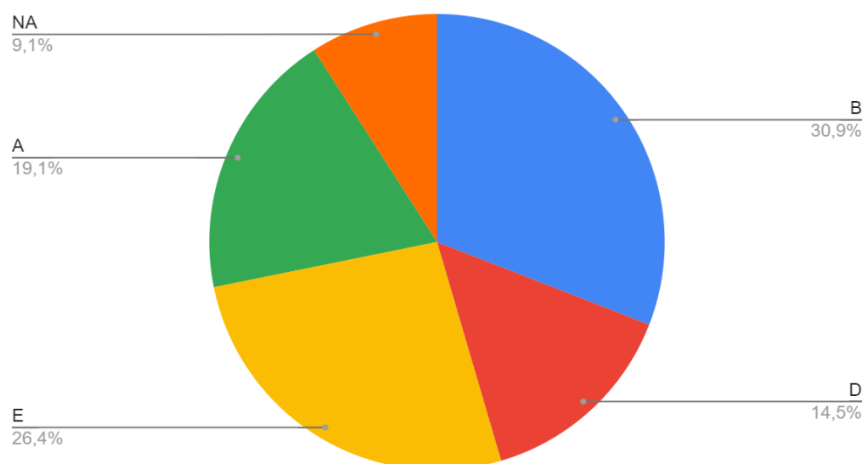


Actitud y disposición del funcionario



Las encuestas arrojaron que los usuarios consideran que el personal de atención al ciudadano se encuentra capacitado e idóneo para prestar los servicios que ofrece la Gobernación de Bolívar, el 30,9% nos califican como bueno, el 26,4% perciben que es excelente, el 19,1% nos dicen que es aceptable, lo cual trabajamos día a día para que el servicio sea mejor y nuestro personal maneje un conocimiento idóneo conforme a los temas consultados por los ciudadanos.

Conocimiento del tema



Las encuestas arrojaron que los usuarios están satisfechos con el tiempo dedicado a su consulta por parte de los canales de la oficina de Atención al



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo

Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co



Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, arrojando que el 32,7% de las personas encuestadas dicen que es Bueno y el 27,3% indican que es Excelente, donde se puede establecer que el tiempo dedicado es favorable para nuestros ciudadanos, pero así mismo debemos mejorar cada día.



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co

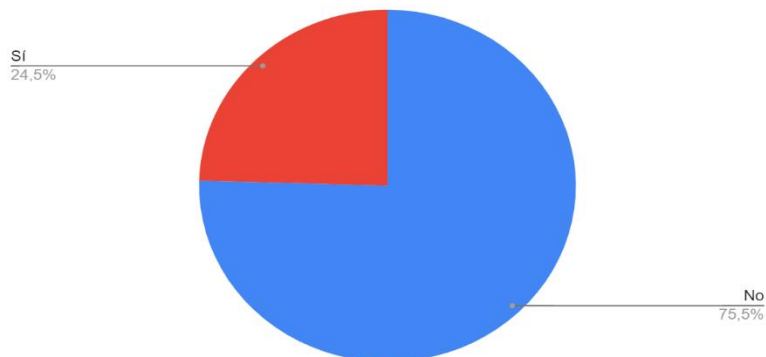


los resultados de la encuesta donde los usuarios califican el grado de satisfacción del servicio ofrecido por parte de la oficina de atención al ciudadano de la gobernación de Bolívar, arrojan que el 30,9% de las personas encuestadas perciben un BUEN servicio y un 30% dicen que es Excelente. Motivándonos a mejorar para que nuestros ciudadanos se encuentren satisfechos con el servicio o proceso de trámite que realicen en la oficina.



Con respecto a la pregunta si se prestó alguna dificultad a la hora de realizar su PQRS en línea la respuesta arrojada fueron las siguientes, el 75,5% **NO** presento dificultad mientras el 24,5% se le presento dificultad.

Recuento de ¿Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo de la realización de su PQRS en línea?



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

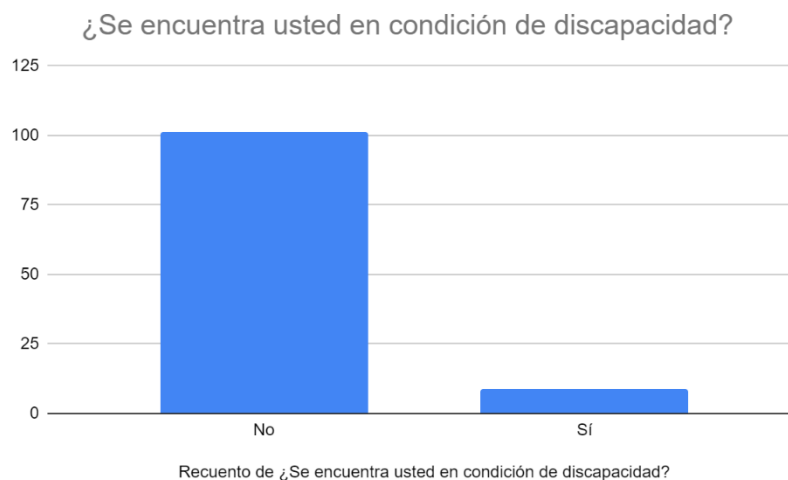
e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co



Encuestas de Caracterización

Dentro de nuestro formato de encuesta, realizamos caracterización para los ciudadanos que se encuentran en condición de discapacidad, pertenecen a un grupo de interés, grupo étnico y si acude a una atención preferencial, con el fin de un mejor diseño o implementación de servicios basándose en las necesidades de quienes lo requieran, las encuestas nos arrojan la siguiente información.

De acuerdo a la condición de discapacidad de los usuarios que acudieron a los servicios de la Gobernación de Bolívar por la página web, la estadística nos arroja que el 91,8% no presentan ninguna condición de discapacidad mientras que el 8.2% son personas en situación de discapacidad.

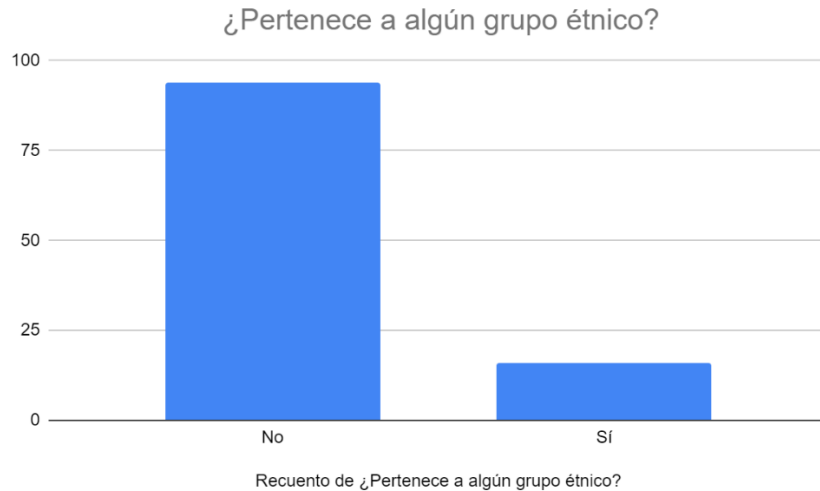


Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

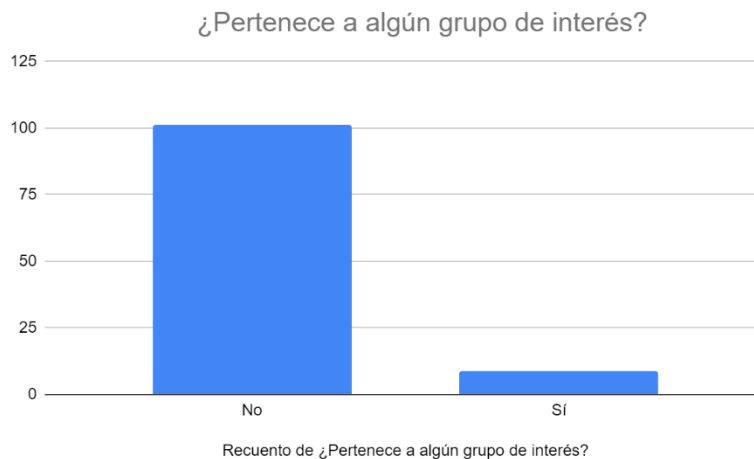
e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co



De acuerdo a la estadística que nos arroja la encuesta el 85,5% de los usuarios no pertenecen a ningún grupo étnicos de bolívar y el 14,5% hacen parte de grupos étnicos del departamento.



De acuerdo a la estadística que nos arroja la encuesta el 91,8% de los usuarios no pertenecen a ningún grupo de interés mientras que el 8,2% hacen parte de grupos de interés del departamento.

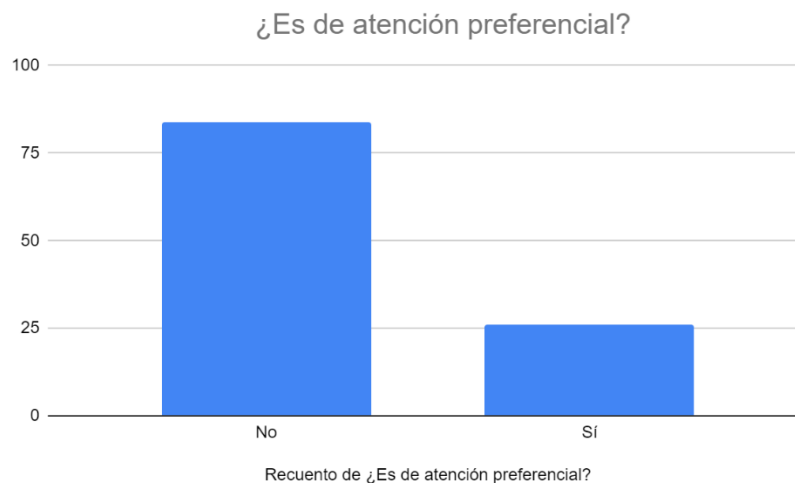


Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co



De acuerdo a la estadística que nos arroja la encuesta de caracterización, el 76,4% de los usuarios no son de atención preferencial y el 23,6% requiere de una atención preferencial.



Recomendaciones

Dentro de la encuesta asignamos un campo de recomendaciones para seguir mejorando nuestra atención al ciudadano conforme a los procedimientos y servicios correspondientes de la oficina este campo nos arroja 61 respuestas las cuales vemos a continuación

Desde 2021 hice una solicitud, me tocó hacer un derecho de petición
Muy buena. En el momento de enviar. Fue rapido..... Por el momento no tengo ninguna recomendación
Necesito con urgencia mi historia clinica les agradezco
Mirar qué te realicen todo
Agilizar la respuesta en el menor tiempo posible
Actuan de acuerdo a los terminos estipulados
que contesten el derecho de petición
Por favor, SEÑORES FUNCIONARIOS SEAN MAS EFICIENTES. He enviado todos los soportes documetales que el carro PA 9555 (HOY PAI 555), RENAULT MODELO 1974. EL titular, como se evidencia en el RUNT ES ELSEÑOR FRANCISCO SUAREZ ARANGO DESDE



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co



EL 15 DE OCTUBRE DE 1991. Y ESTA MATRICULADO EN VALLEDUPAR DESDE JUNIO DE 1987. ESTOY, DESDE LE 21 DE JULIO PIDIENDO LA REVOCATORIA DEL EMPLAZAMINETO N° 196753 DE MARZO DE 2023, DONDE ME ESTAN COBRANDO IMPUESTOS DE LOS AÑOS DE 2018, 2019 Y 2020. YO COMPRE EL CARRO EN EL 1987 A IVETH RODRIGUEZ Y LO VENDI EL 9 DE AGOSTO DE 1990 A VICTOR TOBAR CASTRO.

No cumple los plazos ni los tiempos requeridos para sus respectivos trámites la comunicación es difícil para un buen entendimiento no recibí la respectiva atención de la devolución Delos títulos q acuerdo con los respectivos plazos

Ninguna

envié tres correos desde septiembre, todos los días consulto en que va el tramite no progresa y yo vivo en Bogotá, me están cobrando un impuesto de un vehículo que no es mío

En la pagina web se pudo observar las supuesta gestion del derecho de peticion que presente y al final no dieron respuesta, sin embargo, en la pagina aparece como respondida cuando en realidad nunca ha sido asi

Responder acertada mente

NO HE ASISTIDO A ATENCIÓN AL CIUDADANO A RADICAR NADA A MI NOMBRE EL DÍA DE HOY 19 OCTUBRE - TAMPOCO POR NINGÚN OTRO CANAL VIRTUAL O POR INTERMEDIO DE OTRA PERSONA....Les agradezco me INFORME QUE FUE LO QUE SE RADICÓ...Gracias

Excelente

mejoras los tiempos de respuesta a las solicitudes

Se les recomienda dar respuesta a las peticiones o solicitudes de los usuarios de forma oportuna y clara , envían un radicado del caso en gestión y al momento se validar no es posible acceder a la respuesta ya que el documento nisiquiera abre no hay forma de saber como va el tramite solicitado

Buenas tardes, que mi petición se realice al tiempo esperado

No

excelente atención

Excelente servicio

gracias por su atención oportuna

Es muy práctico este sistema por la Web para uno como funcionario que trabaja en municipios

TODO BIEN...

buen servicio pero hay que mejorar los canales de recepción de los documentos y la prontitud de entrega de la expedición de estos, debido que son para entregar en la convocatoria para traslados 2023 - 2024.

Actualización de tramites con las demás oficinas de tránsito de otras ciudades.



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co



a la fecha de 3/11/2023 no se tiene respuesta de la radicación EXT-BOL-23-006034
Con todo el respeto a los señores funcionarios de la Sed-Bolívar y los de atención al ciudadano, se les solicita colaborar con la plataforma para que se mantenga habilitada constantemente o a partir del momento en que el usuario como el de nuestro caso, docente - paciente, Misael Darío Jiménez Correa, pueda ingresar con su usuario y contraseña asignada por atención al ciudadano para hacerle seguimiento a la respuesta del derecho de petición, la cual emitirá la Secretaría de educación del Dpto. de Bolívar, con el fin de evitar estresores que puedan alterar nuestra salud.
Se solicitó un certificado laboral el 2 de octubre, es la fecha y aun no me han generado ni enviado el certificado. Que demora y falte de respeto
La respuesta contiene un enlace que no abre, no dirige a ningún lado.
Recomendar que los canales de atención sean más accesibles, debido a la geografía del departamento es muy difícil llegar de manera presencial a las oficinas y los canales vía web casi nunca están disponibles. Mejorar plataforma.
NUNCA RESPONDE CORREO NI TELEFONO SIEMPRE APARECE DESCOLGADO, ME PERJUDICARON EN UN MAL PROCEDIMIENTO DE HACIENDA Y ME EMBARGARON DONDE NO TENGO RELACION CON EL DEPARTAMENTO, VIVO EN MEDELLIN DESDE HACE 13 AÑOS Y ME INCULPARON EN UNA EVACI3N DE IMPUESTO DONDE NO TENGO NADA QUE VER Y NO ME HAN SOLICUONADO EL PROBLEMA EL ABOGADO QUE HIZO MAL EL PROCESO SE LLAMA RAFAEL REALES DE HACIENDA, DONDE SEGUN EXPEDIENTE HIZO VERIFICACION EN RUES Y QUE EL NEGOCIO ERA MIO DONDE SOLO TENGO UN NEGOCIO REGISTRADO DESDE AÑO Y EN ANTIOQUIA, TOTALMENTE DIFERENTE A EL DEL EXPEDIENTE
No cumplen con los términos legales de contestaci3n. No contestan los correos
el link no me funciona
excelente atenci3n gracias
Presenté un derecho de petici3n se venció el tiempo de respuesta y nada de respuesta
no me deja abrir la pagina
Ninguna
He intentado pedir dos documentos de mi papá fallecido resoluci3n de pensi3n y carta administrativa de retiro y la primera vez fue fallida ahora me sale que la canci3n no es segura ,he tratado de solucionar pero nada me va a tocar llegará hasta allá
Por favor responder segun la solicitud requerida, lo que que contestan no va para nada acorde con lo que se necesita. Cuando se solicita un CETIL, es un requerimiento que hace esa entidad a través de la plataforma de CETIL, no una simple certificaci3n que diga número de días laborados. En el Ministerio de Hacienda nunca van a aceptar un simple certificado para realizar actualizaci3n laboral para pensi3n en COLPENSIONES.
A la fecha no he recibido respuesta y adicionalmente el link para acceder a la plataforma no permite ingreso





No me han resuelto mi solicitud.
Que el acceso a la aplicación de las pqr este en la página en un icono específico ya que es de mucho trámite encontrar el lugar para radicar las PQR
EXCELENTE ATENCIÓN.
No pude ver la respuesta a mi petición debido que el enlace enviado nunca abrió el documento. Quede sin saber la respuesta.
¡Buena tarde! Desde la fecha de agosto hasta la presente, no cuento con servicio de salud. A pesar de descontar mensualmente el valor para la salud.
Favor colaborarme y remitir mi nuevo correo a todas las dependencias de la secretaria de Educación de Bolívar
Bien
Aún no he recibido respuesta a mi petición, fue realizada el día 27 de octubre, solicite copia de inscripción a escalafón docente.
Me envían un link para consultar la respuesta, y este link se encuentra dañado, no he podido consultar si ya tengo respuesta a mi solicitud, y en ningún lado me contestan ni por teléfono ni por correo
Espero recibir mi tiempo de servicio del 2005 al 2015
Ninguna
Dar solución a nuestras peticiones
Tengo un dos niños menores una con discapacidad
Buenas tardes, desde el 11 de octubre de 2023 fue radicada mi petición con el código del radicado: EXT-BOL-23-048208, a la fecha no he tenido respuesta.
Ninguna
NUMEROS TELEFONICOS Y ESTENSIONES ACTUALIZADAS
Gracias por responder nuestras peticiones
QUE SE REVISE PRIMERO EN INTERNET Y EN LAS BASES DE DATOS DEL SIMIT Y ENTIDADES DE TRÁNSITO ANTES DE EMITIR ORDENES DE EMBARGO, MENSAJES Y REPORTES EN DATA CREDITO QUE SON TAN INCÓMODOS Y PERJUDICANTES
Para una mayor satisfacción es importante dar respuesta en el tiempo estipulado
un trámite desde Agosto del 2023 y aun no lo han tramitado, es el colmo





Conclusiones

- Los ciudadanos solicitando ampliar el horario de atención.
- Trabajar conjuntamente para responder de inmediato las peticiones que llegan por el correo institucional.
- Los ciudadanos perciben una buena atención por los canales virtuales de la Gobernación de Bolívar, según los comentarios en la encuesta de opinión.
- Los ciudadanos informan inconformidad al entrar a la opción siga su correspondencia de la página web de la Gobernación de Bolívar.

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 01 de octubre al 31 de Diciembre 2023. En las encuestas de percepción, arrojan un número total de personas encuestadas de noventa y dos (92) y en las encuestas de opinión las personas encuestadas fueron noventa y dos (92). 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							
	¿Cómo califica el servicio que prestó la gobernación de bolívar? (92 Personas)	¿Cómo fue el trato del personal el ciudadano? (92 Personas)	¿Considera que el personal le atendió se encuentra capacitado y es idóneo para prestar los servicios? (92 Personas)	¿Cómo califica el horario de atención que prestó la gobernación de bolívar? (92 Personas)	¿Cómo califica el tiempo de atención que demoró el servidor público atendiendo su solicitud? (92personas)	¿El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es?: (92personas)	¿Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado. ? (92personas)
Excelente	59	71	65	51	64	55	63
Bueno	32	21	27	36	26	34	27
Regular				5	1	2	1
Malo	1				1		1
N/A						1	
TOTAL	92	92	92	92	92	92	92

Conforme a la encuesta de caracterización nos arroja el número de usuarios atendidos con base a:

*Grupo de interés

*De atención Preferencial

*Personas con discapacidad

*Grupo étnico



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo

Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co



En las gráficas anteriores podemos evidenciar el grado de satisfacción de los usuarios no obstante estos nos dejan comentarios, sugerencias y peticiones para seguir mejorando la atención en la oficina de pasaporte

Proyecto: Elmer Guzman P.
Asesor externo A.C.G.D



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co