



**INFORME DE RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL
CIUDADANO**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
SECRETARÍA GENERAL
GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR**

**TURBACO - BOLÍVAR
DICIEMBRE
2024**

RESULTADOS Y ANALISIS DEL AÑO 2024

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, 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 unidad.

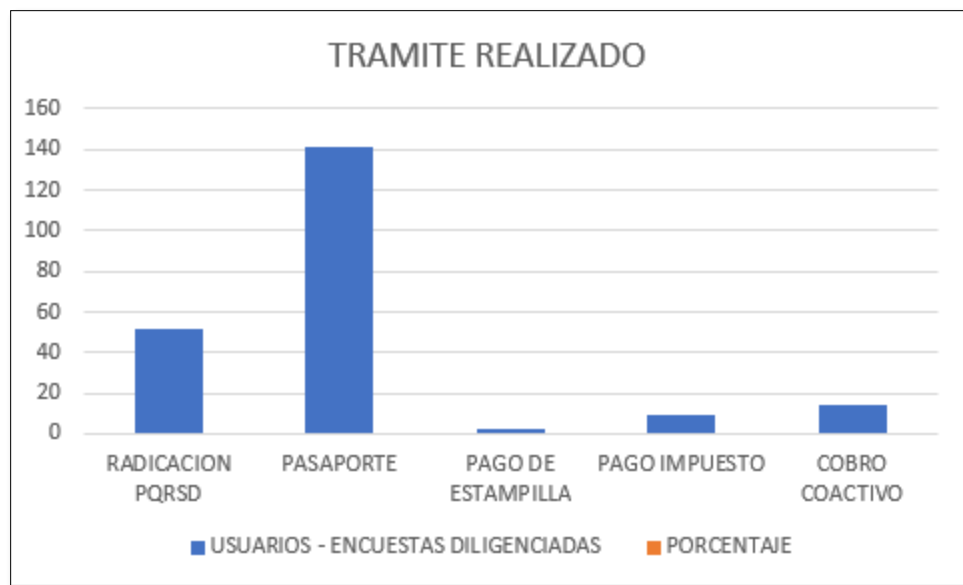
De acuerdo con lo anterior, las encuestas fueron realizadas por los usuarios mediante la publicación de un banner con el código QR de la encuesta virtual de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar Este informe consolida los resultados de las encuestas realizadas durante el primer semestre (del 1 de enero al 30 de junio de 2024) y el segundo semestre (del 1 de septiembre al 26 de diciembre de 2024), arrojando un número total de personas encuestadas de **DOSCIENTOS DIECIOCHO (218)** permitiendo tener como resultado el siguiente análisis.

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta:

¿CUÁL FUE EL TRÁMITE QUE REALIZÓ?

Número de respuestas: 218 respuestas.

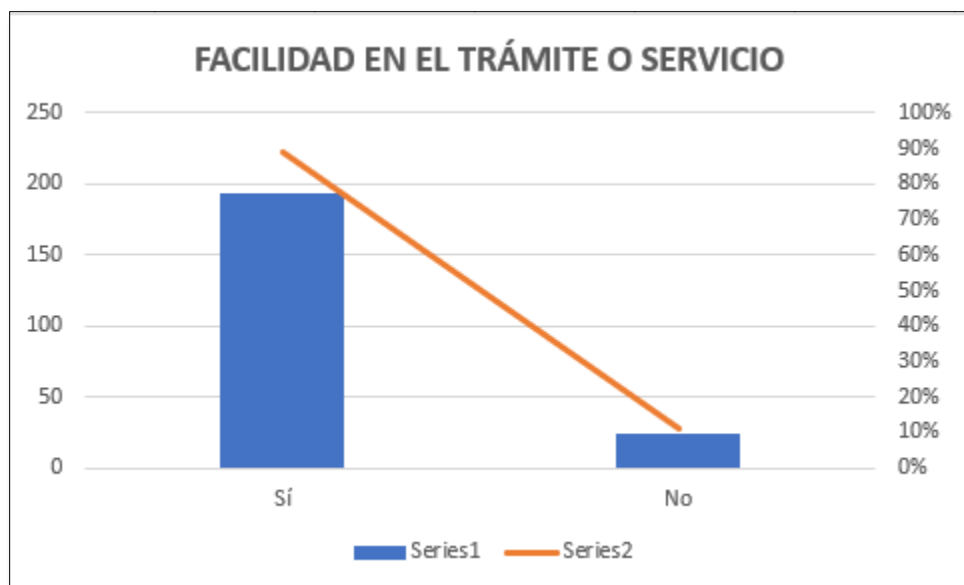
TRAMITE REALIZADO	USUARIOS - ENCUESTAS DILIGENCIADAS	PORCENTAJE
RADICACION PQRS	52	23.85%
PASAPORTE	141	64.68%
PAGO DE ESTAMPILLA	2	0.92%
PAGO IMPUESTO	9	4.13%
COBRO COACTIVO	14	6.42%



El trámite de Pasaporte fue el más frecuente, representando el 64.68% de los servicios solicitados anualmente, con un incremento significativo en el segundo semestre. La Radicación PQRS se mantuvo constante en ambos semestres, mientras que Pago Impuesto y Cobro Coactivo tuvieron una mayor relevancia en el segundo semestre.

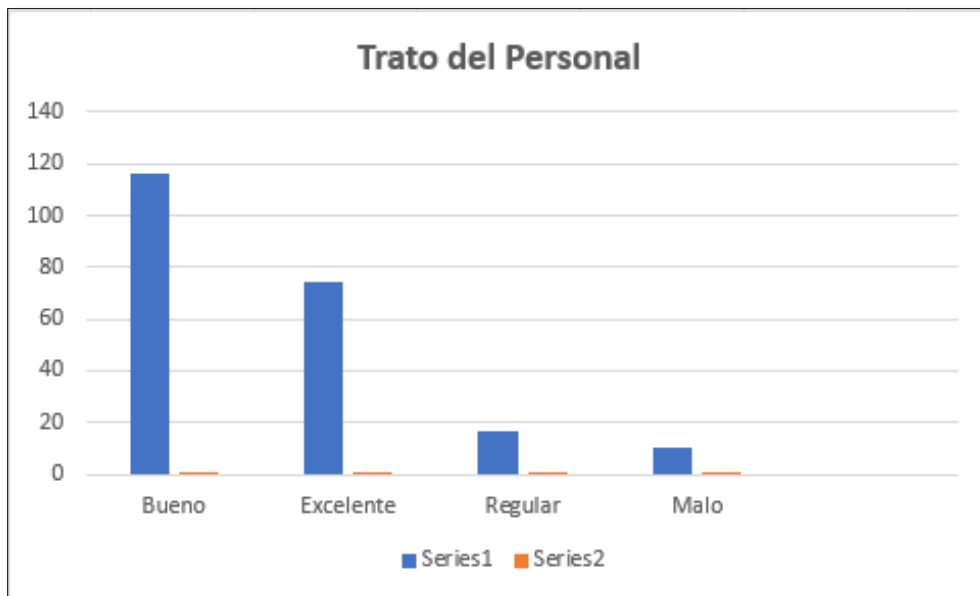
¿EL SERVICIO FUE DE FACIL TRÁMITE?

En general, la mayoría de los usuarios consideraron que el servicio fue de fácil trámite, con un 89% de respuestas afirmativas a lo largo del año. Aunque el porcentaje de "Sí" disminuyó ligeramente en el segundo semestre, la percepción general sigue siendo positiva, indicando que los trámites y servicios son accesibles para los usuarios.



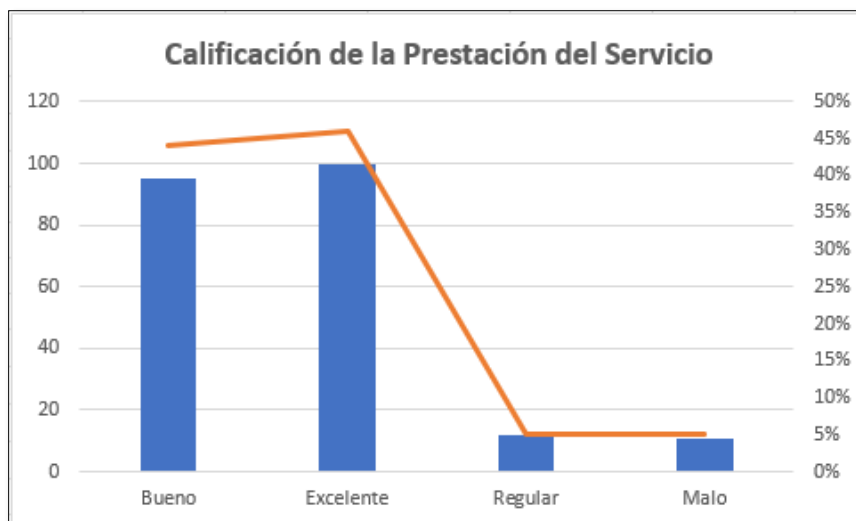
¿COMO FUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE ATENDIÓ SU SOLICITUD?

La percepción del trato del personal mostró una mejora notable en la categoría "Excelente" en el segundo semestre (46%) en comparación con el primer semestre (6%). Sin embargo, la categoría "Bueno" disminuyó. En general, el 87% de los usuarios calificó el trato como "Bueno" o "Excelente" anualmente, lo que sugiere mejoras continuas en la atención al ciudadano.



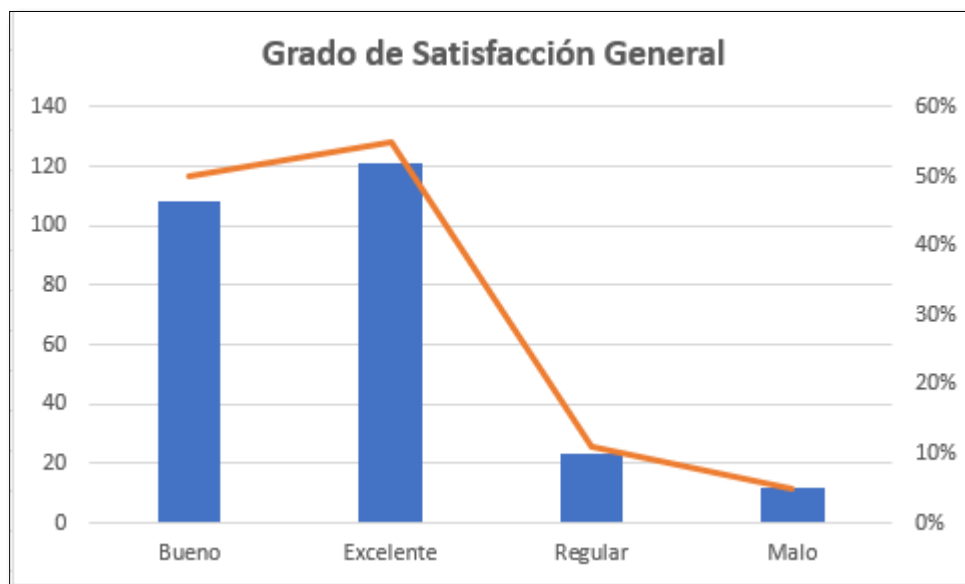
¿COMO CALIFICA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO POR PARTE DE LA GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR?

Al igual que con el trato del personal, la calificación "Excelente" para la prestación del servicio experimentó un aumento significativo del 8% al 62% entre el primer y segundo semestre. Anualmente, el 90% de los usuarios calificaron la prestación del servicio como "Bueno" o "Excelente", lo que demuestra una alta satisfacción general con los servicios de la Gobernación de Bolívar.



¿CUAL FUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON RESPECTO AL TRAMITE O SERVICIO PRESTADO?

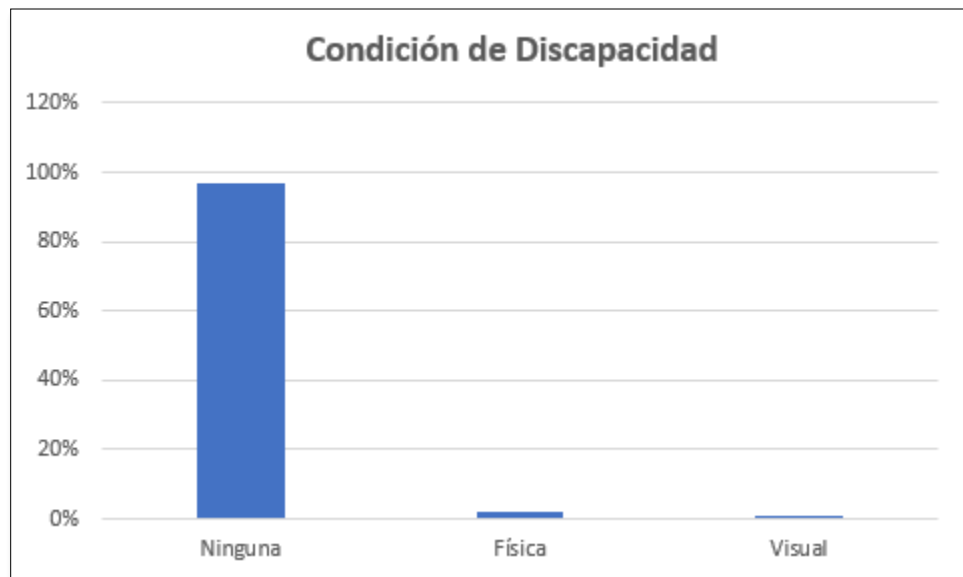
El grado de satisfacción general también mostró una mejora sustancial en la categoría "Excelente" en el segundo semestre (77%) comparado con el primer semestre (5%). En total, el 87% de los usuarios expresaron un grado de satisfacción "Bueno" o "Excelente" con el servicio o trámite prestado a lo largo del año.



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.

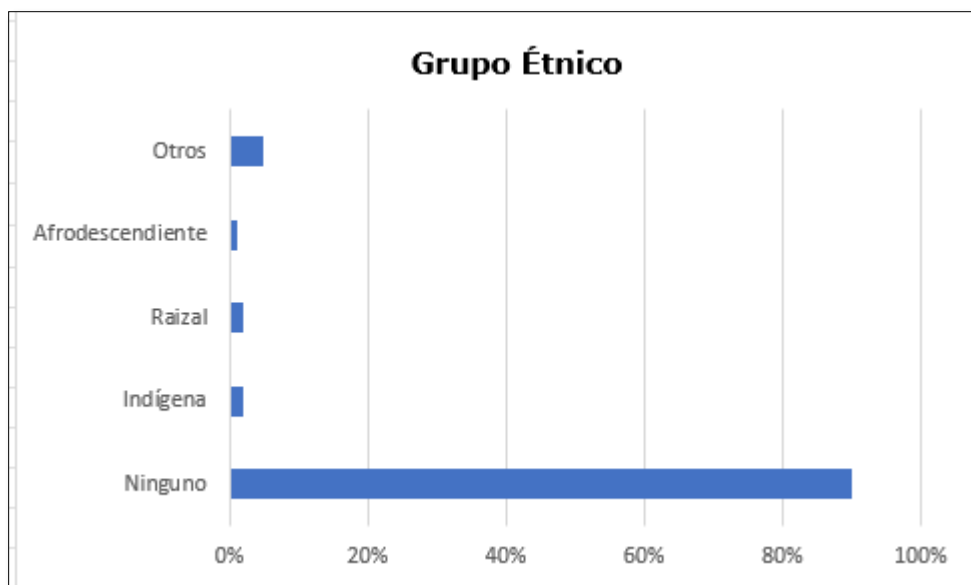
¿SE ENCUENTRA USTED EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD?



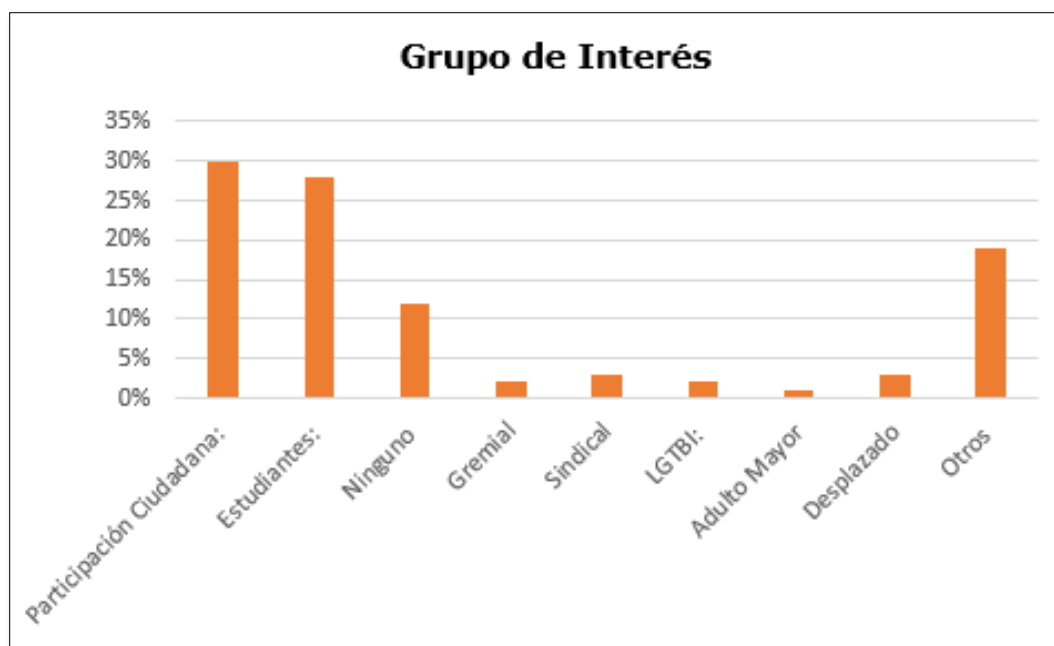
De acuerdo a la condición de discapacidad de los usuarios que acudieron a los servicios de la Gobernación de Bolívar nos arroja que el 97% manifiesta no presentar ninguna condición de discapacidad, el 2% afirma tener discapacidad física y 1% discapacidad visual.

¿PERTENECE USTED A ALGÚN GRUPO ÉTNICO?

De acuerdo a la estadística que nos arroja la encuesta el 90% de los usuarios no pertenecen a ningún grupo étnicos de Bolívar y el 2% pertenecen a indígena, el 2% raizal, el 1% afrodescendientes y el 5% como otros.

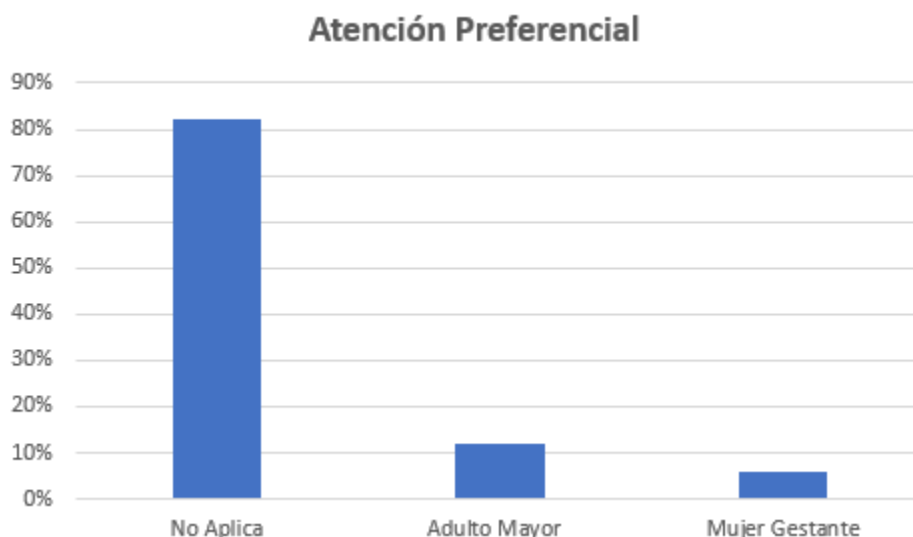


¿PERTENECE USTED A ALGÚN GRUPO DE INTERÉS?



En el segundo semestre, la "Participación Ciudadana" fue el grupo de interés más representado, seguido por los "Estudiantes". Sin embargo, en el primer semestre, la mayoría de los usuarios se identificaron con "Otros" grupos de interés. Esto podría indicar una diferencia en cómo los usuarios interpretaron o categorizaron su pertenencia a grupos de interés entre los dos semestres.

¿ES DE ATENCIÓN PREFERENCIAL?



De acuerdo a la estadística que nos arroja la encuesta de caracterización, el 82% de los usuarios no son de atención preferencial, el 12% requiere de una atención preferencial por ser Adulto Mayor y el 6% mujeres gestantes.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de los se centraron en los siguientes puntos clave:

Áreas de Mejora:

Agilidad y Tiempos de Espera:

- Reducir la demora en las citas y el tiempo de espera en general.
- Agilizar los procesos y llamadas/turnos.
- Respetar los horarios de las citas.

Atención al Cliente y Trato del Personal:

- Capacitar al personal para un trato más amable, cordial, humano y con paciencia.
- Mejorar la comunicación y la claridad en las respuestas y la información, especialmente en portería sobre trámites de pasaportes y requisitos.
- Asegurar que los teléfonos de contacto sean contestados.
- Organizar los turnos y la visualización/audio de los llamados a turno.

Aspectos Positivos Destacados:

- Muchos usuarios expresaron satisfacción general con el servicio y la atención recibida, calificándola como "Muy buen servicio", "Excelente", "Super bien".
- Varios usuarios elogiaron específicamente a la funcionaria "Deisy Guardo" por su amabilidad, eficiencia y excelente atención.
- Se valoró la prontitud y buena forma de atención en algunos casos.
- Se consideró una buena medida la implementación de la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano.

CONCLUSIONES

Los resultados anuales de las encuestas de 2024 muestran una tendencia positiva en la percepción de los ciudadanos sobre la atención y los servicios de la Gobernación de Bolívar. La mayoría de los usuarios consideran que los trámites son fáciles de realizar y califican el trato del personal y la prestación del servicio como "Bueno" o "Excelente".

A pesar de los avances, persisten áreas de mejora, principalmente en la agilidad de los procesos y la gestión de citas, la estabilidad de los sistemas tecnológicos y la comunicación efectiva con los ciudadanos. Las recomendaciones específicas de los usuarios, como la capacitación del personal y la mejora de las plataformas digitales, son oportunidades claras para optimizar aún más la experiencia del ciudadano.