



**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
JUNIO DE
2025**

RESULTADOS Y ANALISIS 2025 PRIMER SEMESTRE

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.

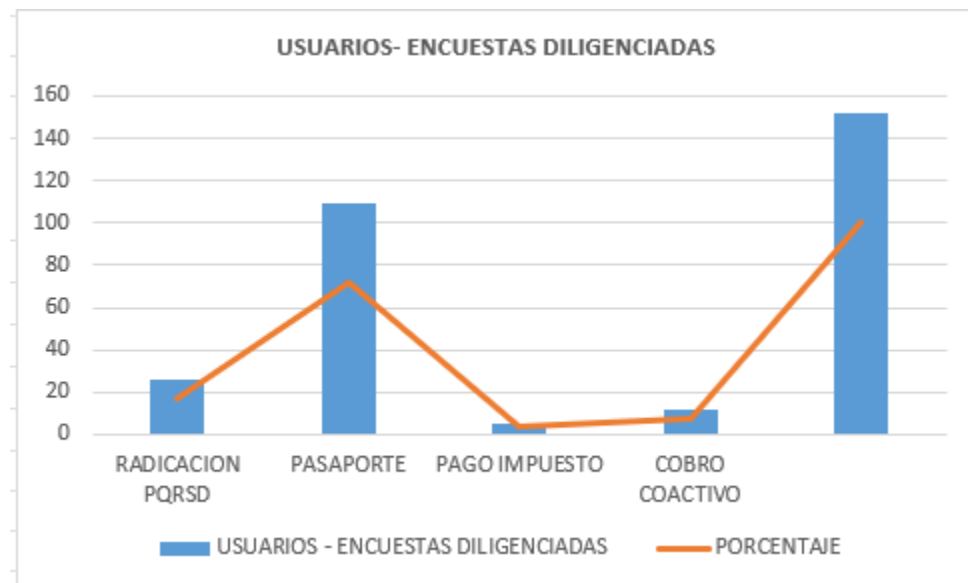
De acuerdo con lo anterior, las encuestas fueron realizadas por los usuarios mediante la publicación de un banner con el código QR de la encuesta virtual de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el **1 de Enero al 30 de Junio de 2025**, arrojando un número total de personas encuestadas de **CIENTO CINCUENTA Y TRES** permitiendo tener como resultado el siguiente análisis.

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta:

¿CUÁL FUE EL TRÁMITE QUE REALIZÓ?

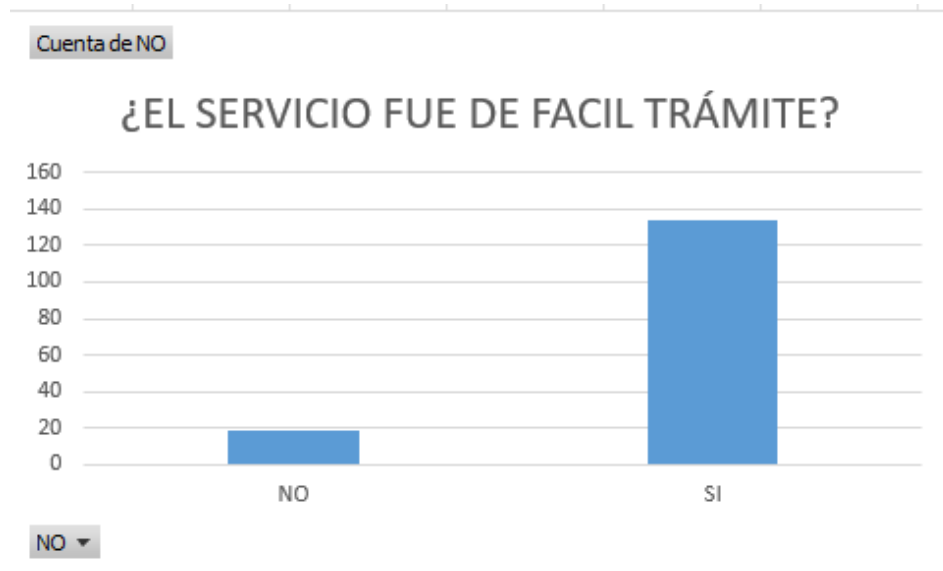
Número de respuestas: 153 respuestas.

TRAMITE REALIZADO	USUARIOS - ENCUESTAS DILIGENCIADAS	PORCENTAJE
RADICACION PQRS	26	17,10%
PASAPORTE	110	71,7%
PAGO IMPUESTO	5	3,2%
COBRO COACTIVO	12	7,8%



¿EL SERVICIO FUE DE FACIL TRÁMITE?

Conforme al servicio del trámite si fue fácil o no, las encuestas arrojaron que los usuarios se encuentran conformes con la facilidad en que se pudo realizar la gestión de su trámite calificando como SI un 88% de las personas encuestadas, un 12% dicen que NO. Mostrando que los usuarios que realizan tramites o reciben servicios por parte de la entidad es de fácil tramite.



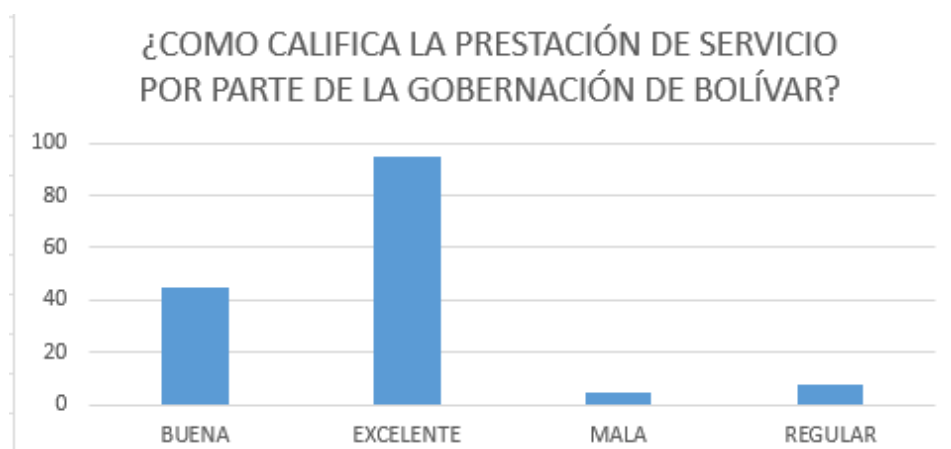
¿COMO FUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE ATENDIÓ SU SOLICITUD?

De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica podemos ver que los ciudadanos recibieron un buen trato del personal a cargo de los diferentes canales al momento brindarle un servicio arrojando un 42% como bueno y un 46% excelente, 8% regular, y mala 4%. 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.



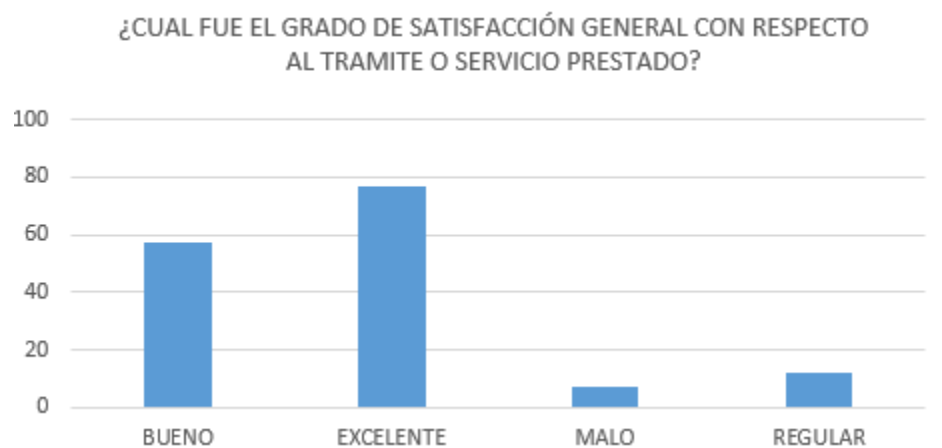
¿COMO CALIFICA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO POR PARTE DE LA GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR?

Las encuestas arrojaron que los usuarios están satisfechos con la prestación del servicio por parte de los canales de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, arrojando que el 29% de las personas encuestadas dicen que es Bueno, el 62% indican que es excelente, el 5% nos califican como regular y el 3% dicen que es mala, se puede establecer que el tiempo dedicado es favorable para nuestros ciudadanos, pero así mismo debemos mejora cada día.



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

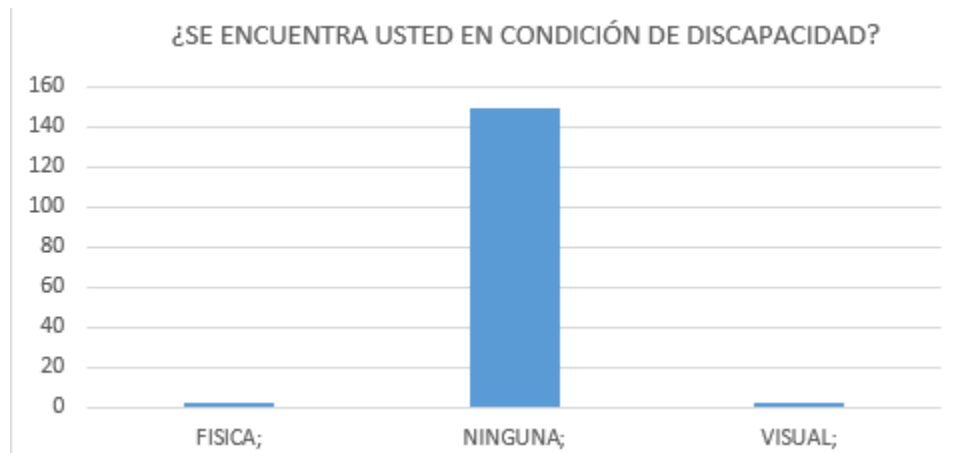
Los resultados de la encuesta donde los usuarios califican el grado de satisfacción del servicio ofrecido por parte de la Gobernación de Bolívar, arrojan que el 37% de las personas encuestadas perciben un Buen servicio, un 77% dicen que es Excelente, el 12% dicen que es Regular y el 4% dicen que es Malo. Motivándonos a mejorar para que nuestros ciudadanos se encuentren satisfechos con el servicio o proceso de trámite que realicen en la Entidad.



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.

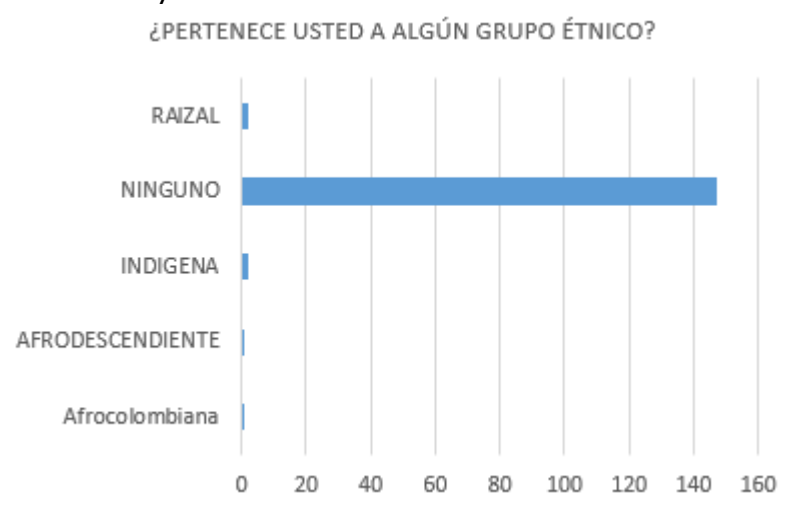
¿SE ENCUENTRA USTED EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD?



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.

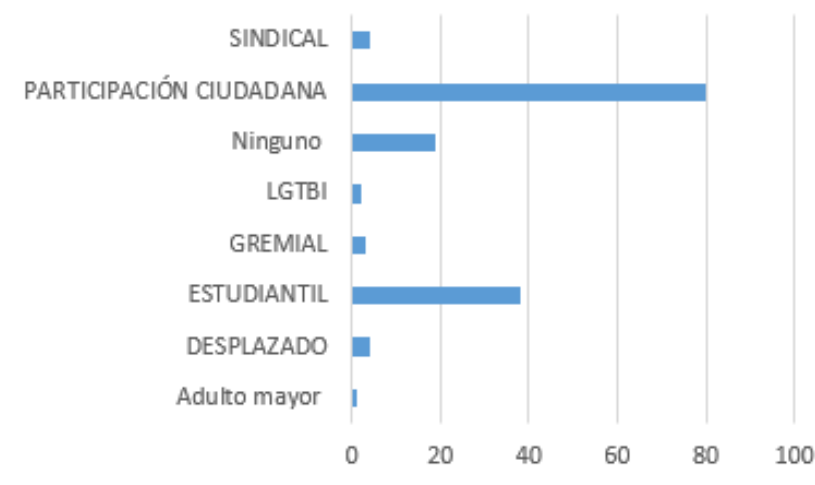
¿PERTENECE USTED A ALGÚN GRUPO ÉTNICO?

De acuerdo a la estadística que nos arroja la encuesta el 96% de los usuarios no pertenecen a ningún grupo étnicos de Bolívar y el 2% pertenecen a indígena, el 2% raizal y el 1% afrodescendientes.



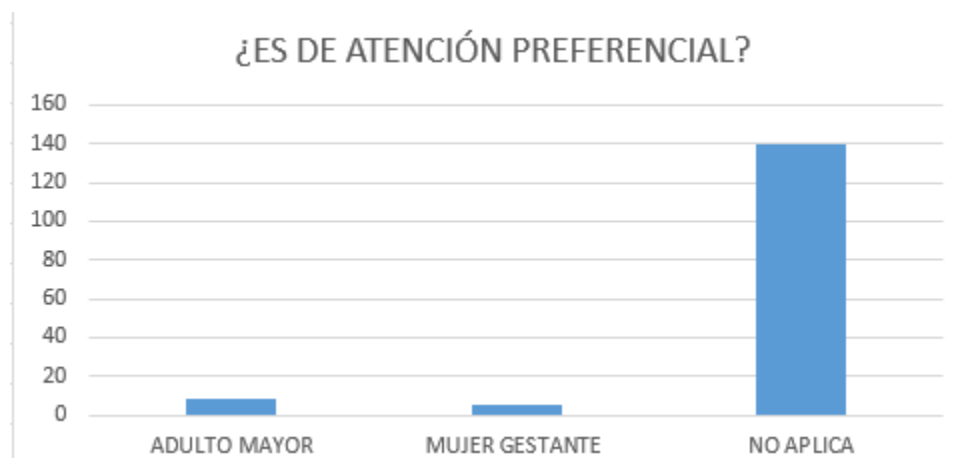
¿PERTENECE USTED A ALGÚN GRUPO DE INTERÉS?

¿PERTENECE USTED A ALGÚN GRUPO DE INTERÉS?



De acuerdo a la estadística que nos arroja la encuesta que el 55% participación ciudadana, el 25% son estudiantes, el 12% ninguno, 2% gremial, 3% sindical, el 2% LGTBI y el 1% adulto mayor.

¿ES DE ATENCIÓN PREFERENCIAL?



De acuerdo a la estadística que nos arroja la encuesta de caracterización, el 92% de los usuarios no son de atención preferencial, el 5% requiere de una atención preferencial por ser Adulto Mayor y el 3% mujeres gestantes.

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 65 respuestas las cuales vemos a continuación

Muy buen servicio
Poner más personal en el banco
Mejorar del sistemas tecnológicos ya que constantemente tiene problemas generando así inconvenientes y demoras para los usuarios. Retraso en los proceso de pago
La verdad está atención debe ser más eficiente
super bien, muy bien
Buena atención
Mejorar la rapidez del tramite
Nada
Ninguna
No
Se demora mucho las citas
N/A
Un poco más ágiles
Que es muy demorado durante la hora de citación
Ninguna
Todo fue satisfactorio gracias
A la hora de realizar los llamados o turnos de las personas, debería ser más ágil y claro
Agilizar mas atención
Después de insistir por correo electrónico y demás.. hoy la funcionaria Mairobis Quintero me soluciono el inconveniente de orden de desembargo por el chat institucional..
Se demoran mucho
La cita en hora específica y espera uno más de lo normal
Tengo un familiar que lleva 1 mes en el proceso y le dicen que asista a las oficinas y cuando llega le dicen que no hay sistema.
Agilizar más el proceso
Buen trato aló usuarios
Ninguna
Excelente
No hay atención al usuario con calidad, respeto y paciencia. Las personas atienden regañando al usuario desde que ingresa y finaliza.
No se escucha el llamado al usuario.
Cuando ingresas a la toma de la foto y entrega de los documentos no hay un trato cordial ni paciencia para tomar las huellas. Por último organizar los turnos.
Ninguna
En cuanto los requisitos les falta información
Ninguno
Muy demorada la atención de la cita ..
Nada que decir
Buen servicios

Muy demorado el proceso, me citaron a una hora específica, ya a pasado media hora y nada que atienden.

Nada por decir

Buena atención y amabilidad de la recepcionista

Buen servicio

Ningún comentario

Todo excelente

Ninguna

Ninguno

Más aire

.

Con respecto a los horarios , hubo uno demora de unas 2 horas . Luego la atención. Fue rápida

Muy demorado... Te citan a una hora exacta y no cumplen los horarios de las citas

Mejorar el audio y visualización de turnos

No gracias

No tengo ninguna sugerencia

Dar información completa en portería sobre tramitología de pasaportes

Muy buena

.

Todo súper, lo único que no me agradó fue el trato del personal que me atendió la solicitud

Mal servicio en general, por una sola cosa no pude seguir con el trámite en persona. Está super lejos el sitio, perdí la cita estando allá mismo en el lugar. Los teléfonos no los contestan, para solicitar una nueva cita que ahora no sé para cuándo será, ya que en la página sale la cita que perdí hoy y no me deja avanzar el proceso. Deberían contactarse con uno para resolver de una mejor forma la situación. Gracias!.

Todo bien

Muy bien gracias

Todo excelente

Todo muy bueno la atención y el trató

Ninguno

Brindar más información sobre la página de internet para las citas

Constantemente se detienen los procesos por deficiencias en el sistema, los trámites de hacen demorados e incluso toca reagendar las citas porque se hace imposible culminar los procesos por esta falta de sistema

Ninguna

Buena atención a los usuarios.

ninguna

Muy buena la atención

Excelente asesoría

Todo bien

Una excelente atención

La persona que realizó la encuesta fue eficiente

La persona que me realizó la encuesta (Deisy) fue muy amable.

Ninguno

Buena atención

Excelente Deisy

Más orden

El trato de la persona que recibe el documento en la oficina para confirmar la cita es grosero. No escucha cuando se le pregunta, responde de forma automática. Dice que la información del módulo aparece en el monitor, sin embargo, el monitor no funciona. Se le dice y solo repite mire el monitor.

No se cumple con el horario de la cita. Deben coordinar y organizar mejor los procesos de atención y hacerle entrenamiento amable, humano y coherente al personal de atención al cliente

Buena

Eres una excelente persona que me hizo la encuesta Deisy

El trato fue muy cordial y amable

Personal capacitado, bien informado y dispuesto a colaborar

Super bien muy amable la señorita

Excelente encuentra para un mejor servicio

Todo muy bien y excelente atención en todas partes

Super excelente, sin ninguna queja

Excelente muy satisfecho

Bien, es una buena medida que se interesen en cómo va la atención a los ciudadanos

Atención cálida y oportuna

Bueno

La atención fue muy amable y pudo solicitar a mi pregunta

Me atendió bien la persona que me hizo la encuesta me gusta su forma de expresarse muy amable deisi

La atención fue buena

Deben respetar los turnos de citas y el llamado a cubículos de acuerdo a hora agendada.

Todo me pareció excelente

Buena servicio y atención prestada

Muy buena

Muy amable 😊

Muy buena la atención muy rapido

Buenas cuentas

Buena atención de la encuestadora Deisy Guardo y en general me parece buena idea esta opción de expresar nuestra satisfacción por el servicio o la atención recibida.

Hasta ahora me han atendido con prontitud y buena forma. Fui atendido por Deysi Guardo

3 ventanillas y solo atiende una, sugiero que la ventanilla de discapacidad cuando no tenga que atender discapacitados pues atienda normal así se agiliza mi sugerencia con todo respeto

Estoy al pendiente y vine a solicitar ayuda para el trámite ya que entre a la página y me manda a otra página terminando de cancelar y resultó ser una página ficticia. Y perdí el dinero

Excelente atención

Más agilidad al momento de la toma de fotografía

Muy ágil

Que el llamado se realice de forma más personal

Excelente

Muy buena orientación a la hora del trámite

Bien

Recibí un trato cordial en las instalaciones

La Sra Deisy Guardo con el don de ayudar a las personas y asesorar en los procesos de la gobernación si aceptación es asertiva
Muy buena lo del trámite y la atención de la que me hizo la encuesta fue excelente Deysi guardo
Excelente atención de parte de Deisy Guardo
Excelente la atención deisy guardo
Muy buena la atención por parte de la funcionaria Deysi Guardo Castro
Excelente comunicación y atención con los usuarios por parte Deisy Guardo.
Excelente atención de la Sra Deisy guardo
Muy buena atencio
Muy buena, amable y servicial Deisy Guardo
Excelente de la funcionaria Daisy Guardo quien me atendió en la encuesta
Seguir con el procedimiento de citas para la gestión del pasaporte
Atendida por la señora Deidy Guardo. Muy buena su atención
Deisy guardo exelente
Buen servicio y adecuadas indicaciones. Deisy Guardo
Una atencion oportuna y necesaria en el tiempo indicado
Si se cita deberían atender justo a la hora de la cita o en sus alrededores de tiempo
Me atendieron amablemente, fue cordial, y atenta, recibí atención por Deisy Guardo
La Sr Deysi guardo su atención fue excelente. Y en los cubículos que la atención sea más rápida
El monitor debe tener letras más grandes.
La persona que me realizó la encuesta fue muy amable (Deisy Guardo)
Excelente el servicio de Deisy Guardo
Mejoramiento del sistema y la persona que me hizo la encuesta exelente deisi guardo
La atención que brinda el personal es muy agradable y muy formal (Deisy Guardo)
Que envíen información sobre qué documentos traer adicional si se presentará algún inconveniente de huellas o de cédula.
Fue una buen trato, buena atención, todo fue muy cordial
Buena atención ,amable y cordial.
Deisy guardo castro
Me pareció excelente la atención por parte de la señora Deisy Guardo, muy amable y colaboradora
Excelente atención y servicio, la persona que me hizo la inducción se llama Deisy Guardo.
Excelente capacidad de oratoria y orientación. Gracias a la señora Deisy Guardo
Un buen servicio , persona de encuesta Deysi guardo muy formal
Deisy Guardo - buena atención
Muy bueno, me evitaron ir a la Gobernación y la asesora fue muy educada y atenta. Gracias por el servicio porque previamente no habían contestado al correo e ir a la Gobernacion es un desafio
Una buena atención DE PARTE DE LA SEÑORA DEISI M
La persona en cabina Establece horario de cita pero no se cumple la hora que dice / Retraso en espera.
La atención de la funcionaria Deisy Guardo muy buena en dar información realizada en las oficinas
Muy buena atención, facilitaron toda la información necesaria
Muy buena atención de parte de la sra Deisy guardo
Todo muy bien gracias
Deysi Guardo gracias

Bien

Me pareció atenta en todo momento y buena

Me pareció estupenda la atención, sobre todo de Deisy guardo

Gratitud

No es coherente ni lógico el tiempo de espera entre la hora de la citación y la atención en modulo (más de 50 minutos)

No hay sillas disponibles, no se sabe por donde empezar, las personas no son amables,

El tiempo de espera en la línea telefónica fue de todo un día, a final nunca pude ser atendido, por tanto es una falta de respeto al tiempo del ciudadano que no puede ir a la gobernación a hacer una diligencia presencialmente.

Muy rápido