



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

SEGUNDO SEMESTRE 2025

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

**RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN – GESTIÓN 2025-II
TURBACO – BOLÍVAR
DICIEMBRE
2025**

RESULTADOS Y ANALISIS 2025 SEGUNDO 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.

El presente informe técnico expone los resultados de la medición de satisfacción ciudadana correspondiente al periodo comprendido entre el **1 de julio y el 31 de diciembre de 2025**. Bajo el liderazgo de la Dirección de Atención al Ciudadano, se recopilaron **169 encuestas**, lo que representa un fortalecimiento en la cultura de evaluación del servicio por parte del ciudadano Bolivarense. Los datos fueron recolectados a través de canales digitales, evaluando la calidad del servicio, el trato del personal y la eficiencia en los trámites.

OBJETIVO DEL INFORME

Establecer un diagnóstico cuantitativo y cualitativo sobre la eficiencia, eficacia y calidad del trato humano brindado por los servidores públicos de la Gobernación, con el fin de identificar brechas de servicio y ejecutar planes de mejora continua.

METODOLOGÍA

Se empleó un enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo) mediante encuestas digitales capturadas a través de códigos QR en los centros de atención y canales virtuales.

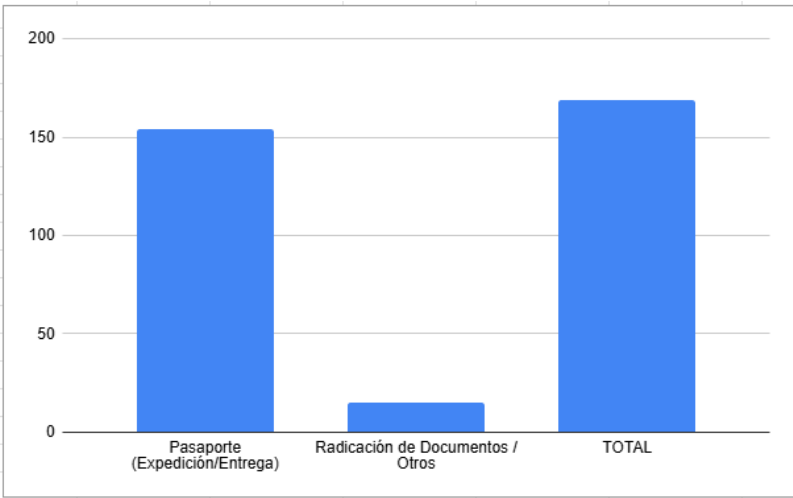
- **Población:** Ciudadanos que realizaron trámites en la Gobernación.
- **Muestra:** 169 registros válidos.
- **Nivel de Confianza:** 95%.

COMPORTAMIENTO DE LOS SERVICIOS

Distribución por Tipo de Trámite

El servicio de Pasaportes sigue siendo el eje central de la interacción ciudadana.

Trámite	Usuarios	%
Expedición / Renovación de Pasaportes	154	91.1%
Radicación de PQRSD / Documentación	15	8.9%



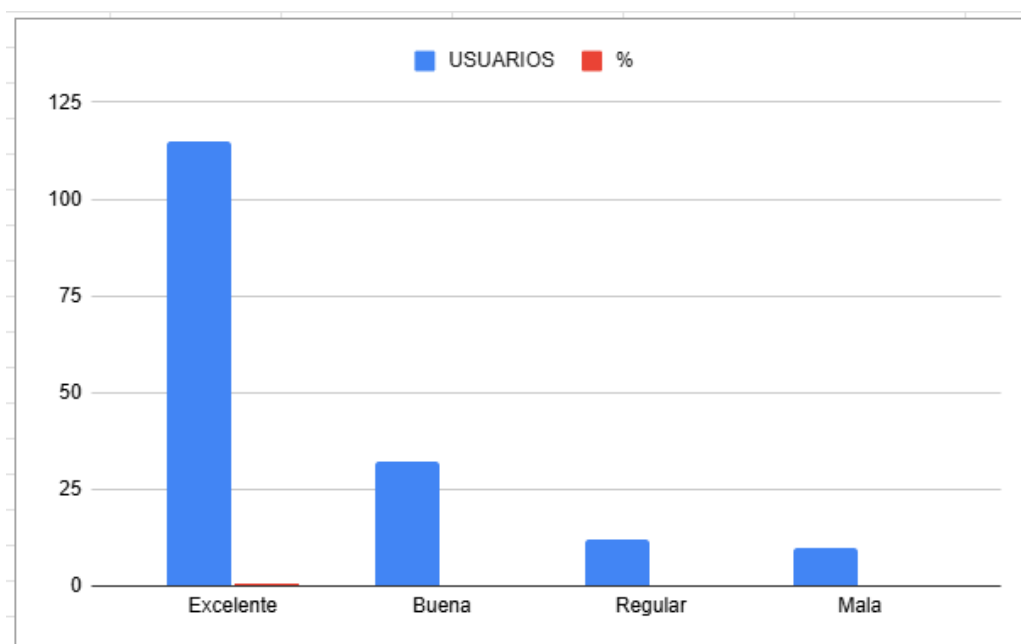
Índice de Facilidad del Trámite

- SÍ fue fácil: 81.7% (138 usuarios)
- NO fue fácil: 18.3% (31 usuarios)

Hallazgo: Existe un grupo crítico del 18% que manifiesta dificultades, principalmente relacionadas con el agendamiento y tiempos de respuesta. (Oficina de Pasaporte)

Calificación de la Prestación del Servicio

- Excelente: 115 equivalente al 68%
- Buena: 32 equivalente al 19%
- Regular: 12 equivalente al 7%
- Mala: 10 equivalente al 6%



CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL E INCLUSIÓN

En línea con las políticas de inclusión de la Gobernación, se reporta la atención a grupos con enfoque diferencial:

De los 169 encuestados, se identificaron los siguientes perfiles:

- **Grupos Étnicos:** Se destaca la atención a población Indígena (4 casos) y Afrodescendiente (2 casos).
- **Grupos de Interés:** El 52% pertenece al sector de Participación Ciudadana, seguido por un 28% de Estudiantes.
- **Discapacidad:** El 2.3% de los usuarios reportó algún tipo de discapacidad física o visual, requiriendo protocolos de accesibilidad.

ANÁLISIS PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO

Fortalezas Identificadas

Se destaca un alto nivel de satisfacción con el Talento Humano. Los ciudadanos valoran la orientación clara y el trato respetuoso. Cabe resaltar el reconocimiento recurrente a los funcionarios, mencionados por los usuarios como un referente de excelencia en el servicio.

Oportunidades de Mejora

A través de las sugerencias recopiladas, se identifican tres puntos críticos:

- **Infraestructura Tecnológica:** Reportes de intermitencia en el sistema de pagos que generan retrasos. Persisten las quejas en la lentitud en la carga de documentos.
- **Gestión de Tiempos:** Existe una brecha entre la hora de la cita agendada y el llamado efectivo al módulo (promedio de espera de 45-60 min) en la atención a lo que concierne a pasaporte.

- **Ambiente Físico:** Se sugiere mejorar la disponibilidad de sillas en las zonas de espera para evitar que los ciudadanos permanezcan de pie.
- **Canales No Presenciales:** El ciudadano demanda mayor agilidad en la respuesta de la línea telefónica y correos electrónicos.

CONCLUSIONES Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

La Dirección de Atención al Ciudadano, tras analizar los datos del cierre de 2025, se compromete a:

1. **Optimización del Agendamiento:** Revisar el algoritmo de citas para reducir los tiempos de espera en sala.
2. **Mantenimiento Preventivo TIC:** Coordinar con la Oficina de Sistemas para asegurar la estabilidad de la plataforma de trámites.
3. **Plan de Capacitación:** Extender las jornadas de Excelencia en el Servicio a todo el personal de ventanilla.

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
Gobernación de Bolívar

RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS

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 respuestas las cuales vemos a continuación:

Buena atención rápida e instalaciones cómodas para esperar
Satisfecha
Una ventanilla de información
No hay sugerencia
Ninguna todo es muy bueno
Ninguna
La espera es excesivamente larga a pesar de tener una cita asigna. Los turnos no son respetados, usuarios entran rápido con la ayuda de los mismos empleados de la gobernación
Se han hecho 2 solicitudes por escrito al correo para la devolución de este pago y hace más de 2 meses sin obtener respuesta, sera que se debe solicitar por derecho de petición, para que puedan dar una respuesta oportuna.
Ninguno
Muy buena la atención
Gracias por la atención
Gracias por la atención
Es servicio y personal fueron muy buenos
Deben señalizar y buscar formas de agilizar las gestiones ya que todo es muy confuso y el personal es poco colaborativo
Sin comentarios
Excelente servicio
Felicitaciones
Muy buena la atención al ingresar a la entidad.
Excelente
N/a
Ninguna
Todo súper bien
Cambiar el sistema de solicitud de citas, debe mostrar primero las fechas disponibles para uno poder programar su cita. Y no estar disponibles es después del pago realizado
No hay claridad en la información
El servicio toma tiempo, pero el personal tiene buena atención
Excelente
Gracias por la gestión.
Ninguno
Excelente servicio
Ninguno

Todo bien
Ninguno
Seguir mejorando
Fue una buena tensión
Exelente atencion
Todo ok
Gracias por todo
Muy buena atención.
Fue excelente la atención
Ninguno
Más información telefónica
Todo muy organizado no hay sugerencias malas
NA
Ninguno
Ninguna todo bien
Excelente atención
Excelente servicio
Ninguno
Minguno
N/a
El personal de atención debe ser más diligente con el ciudadano, brindar información oportuna y eficiente
La atención muy buena son muy empaticos con las necesidades del usuario
Excelente atención
Prestan un buen servicio
Excelente atención muy buena disposición de asistencia del personal de atención al ciudadano y de su jefe de oficina y facilitaron micho el trámite pronto de la gestión de renovación de pasaporte.
Todo excelente
Todo estuvo muy bien y los protocolos bien establecidos y comprendidos
Buen servicio
Muy Buena atención
Buena atención
Excelente servicio, todos los funcionarios fueron muy amables y diligentes. El Doctor Álvaro y su equipo de trabajo fueron muy comprensivos y amables
Celebración de cumpleaños eventos que tengan internamente en la oficina deben ser celebrados en finalizar la jornada o antes de empezar jornada intermedio del mediodía pero no dentro de la jornadas laborales 10 de la mañana 9 de la mañana porque eso perjudica al usuario que necesita el servicio y justificar que no hay sistema sabiendo que en otros lados sí hay servicio pero que ellos no quieren atender y dicen que no hay sistema es para poder ellos seguir en su celebración uno no debe jugar con el tiempo del usuario así sea un empleado público
Muy buena la atención para el respectivo trámite
Muy organizado

Atención rapidad y efectiva
Ninguno
Muchas gracias
Nada que recomendar
Ninguno
Atender a la hora que citan, maximo una hora de espera
Cumplir con el horario estipulado
Ninguno
Nada que recomendar
Ningun problema
Los tiempos de espera son muy largos
Ninguno
Ninguno
Nogunos
La hora de la citación no coincide con la hora de atención, recomiendo que mejoren ese aspecto.
Ninguna
Ninguna
Excelente Atencion
Mejorar la puntualidad
Satisfecha con el proceso!
Ninguna
Buen servicio.
Ninguno
Me pareció la atención buena
Son muy buenas las atenciones
Todo bien. Muy buena atención
.
Muy buena atención y rápido
Excelente
Todo bien
Ninguna
Es la mejor organización de trámites que he tenido
Mantener el orden de la asignación de las citas
Porfavor tomen en cuenta también a personas extranjeras
Buen servicio
muy bueno
No
Faltan sillas personas de pie
No hay sugerencias
Todo bien
Cumplir con el horario asignado en la cita.

Los tiempos dentro del proceso son elevados , hay que tener en cuenta que si se aparta cita para un determinado horario sería ideal cumplirlo o por lo menos que sea lo más cerca posible , mi cita era para las 9:20am y son las 9:45am y aún no se ha atendido a personas de las 9am

Ninguno

Empatia con el.usuario, mayor imformacion y no desinformarlo, no dilatar un tramite que no lo requiere, mayor imformacion en la pagina sobre los tramites a traves de abogados y atender en los turnos correspondientes en las cutas.

Felicitaciones por el cambio positivo q observé el el servicio en atención al ciudadano

Felicitaciones por por el cambio positivo que observé en la atención al ciudadano

Felicidades por la atención e interés en prestar un excelente servicio al ciudadano

Felicitaciones por el excelente servicio brindado y recibido

Ninguna

No cumple con el horario estipulado

Mejor un poco más con la atención al ausuario y agilizar la atención de las citas

La recepcion y la atencion de la vigilante es muy bueno, pero muy demorado el tramite con abogados, hay que es esperar que lleguen y adicional a eso ya llevo 2 doras esperando a la atención

N/A

Ninguna

Cita que estaba programada para las 12 y 36 pm ingreso a las 12 y 10 pm.y después de una hora aun estoy esperando llamado.

Debería tener presente respeto por el manejo del tiempo para mejor servicio.

Tener más cuida dado con el mantenimiento de la página web para solicitar citas, en ocasiones no funciona. Programar una forma de comunicarse con las oficinas cuando no funcione la página web.

cita a las 12:36 pars tener atención una hora mas tarde

Cumplir con los horarios estipulados

Todo muy bien

Las personas que nos atendieton son muy amables y efectivas Gracias

Para facilitar la buena gestion desde el principio (plataforma) se deberian aplicar instructivo del como hacer una reprogramacion para una cita de pasaporte despues del pago, y y aplicar botes o pestaña en las misma interfaz para cada gestion que se desea realizar

Los tiempos de espera son muy elevados

El proceso es demorado

No se cumple con los horarios

N a

Ninguno

Ninguna

Gracias por su ayuda

Todo excelente, continúen así.

N/A

El servicio es exelente y buena atencion

Tranquilo y organizado

Excelente soporte

Muy serviciales y atentos súper recomendados

Los pasaportes con urgencia deberían ser más rapido

Al momento de llegar ala gobernación tuve un percance con los vigilantes de la entrada de la gobernación por discriminación

Todo esta bien

ninguno

Tener mayor número de sillas

Todo estuvo bien

Agilidad en el proceso

Demasiado tiempo esperando y nadien me a llamado

Tiempo de espera

No cumplen con los horarios estipulados puesto que yo llegue desde la 7 am y me atendieron ala 2 de la tarde

Me parece excelente que no solo los profesionales, pueda tener la oportunidad de laborar de la mano de nuestro departamento para mitigar las falencias que afectan a nuestro país