



**INFORME DE RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA PARA MEDIR
ATENCION AL CIUDADANO – PRIMER SEMESTRE 2026**

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

**RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN – GESTIÓN 2026-I
TURBACO – BOLÍVAR
JULIO
2026**



RESULTADOS Y ANALISIS SEMESTRE I - 2026

La atención al ciudadano es una de las más nobles funciones del Estado y sus entidades, pues mediante esta se atienden las demandas de la ciudadanía. La Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Gobernación de Bolívar se encuentra firmemente comprometida con el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos para brindar un servicio de excelencia a los bolivarenses que confían en nuestra institución.

En el marco de la implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, y buscando siempre la optimización de los canales y la satisfacción de los usuarios, se mantiene activa la medición a través de la encuesta virtual de satisfacción ciudadana. El presente informe técnico expone los resultados estadísticos reales correspondientes al periodo comprendido entre el **1 de enero y el 30 de junio de 2026**, Bajo el liderazgo de la Dirección de Atención al Ciudadano, recopilando un total de **299 registros** que consolidan y fortalecen la cultura de evaluación del servicio público en el departamento. 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, facilidad y la calidad del trato humano brindado por los servidores públicos de la Gobernación de Bolívar durante el primer semestre de la vigencia 2026, identificando brechas de servicio con el fin de ejecutar planes de mejora continua e intervenciones técnico-operativas oportunas.

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.

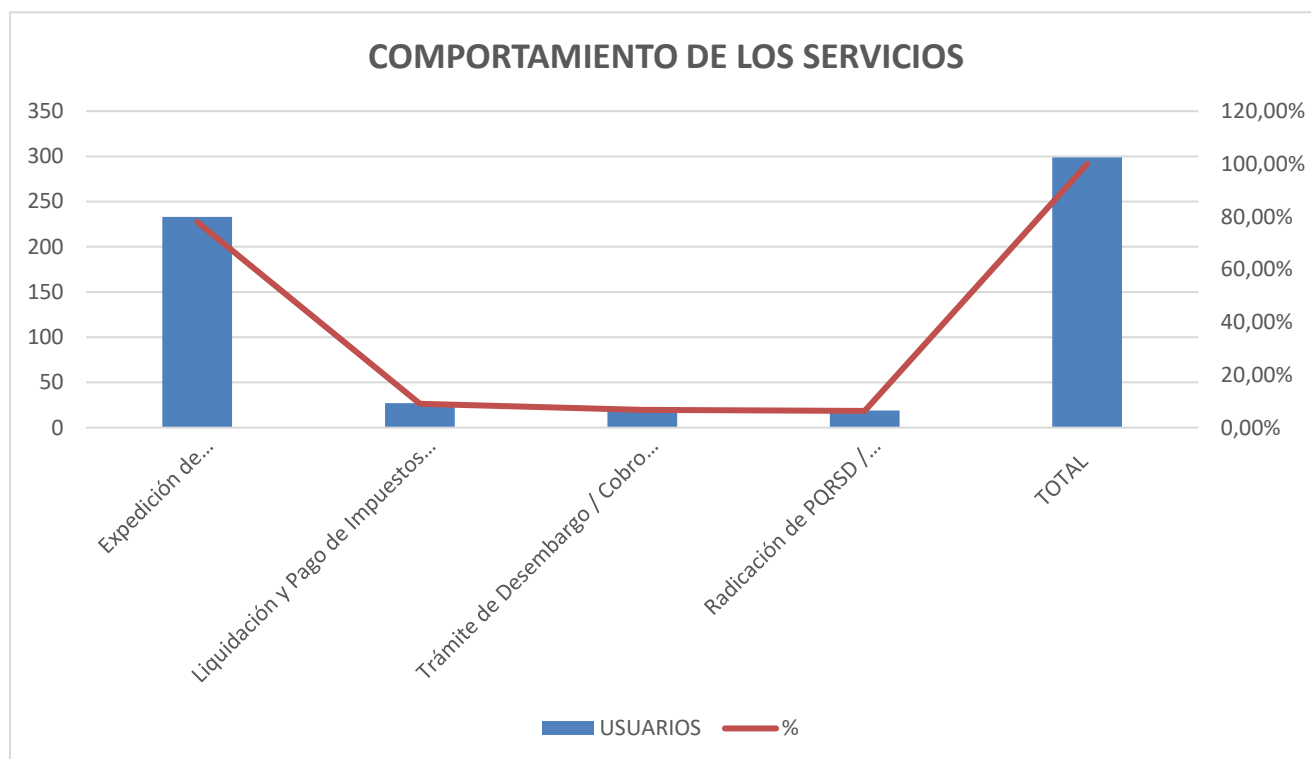
- **Población:** Ciudadanos que realizaron trámites en la Gobernación de Bolívar.
- **Muestra:** 299 registros válidos evaluados desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2026.
- **Nivel de Confianza:** 96%.

COMPORTAMIENTO DE LOS SERVICIOS

Distribución por Tipo de Trámite

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

TRAMITE	USUARIOS	%
Expedición de Pasaportes/Entrega/Pasaporte Emergencia	233	77,93%
Liquidación y Pago de Impuestos (Vehicular y Registro)	27	9,03%
Trámite de Desembargo / Cobro Coactivo	20	6,69%
Radicación de PQRSD / Documentación/Otros tramites	19	6,35%
TOTAL	299	100%



ÍNDICE DE FACILIDAD DEL TRÁMITE

Este indicador evalúa la percepción del ciudadano respecto a la agilidad y simplicidad de las gestiones internas:

- **SÍ fue fácil:** 89,63% (268 usuarios)
- **NO fue fácil:** 10,37% (31 usuarios)

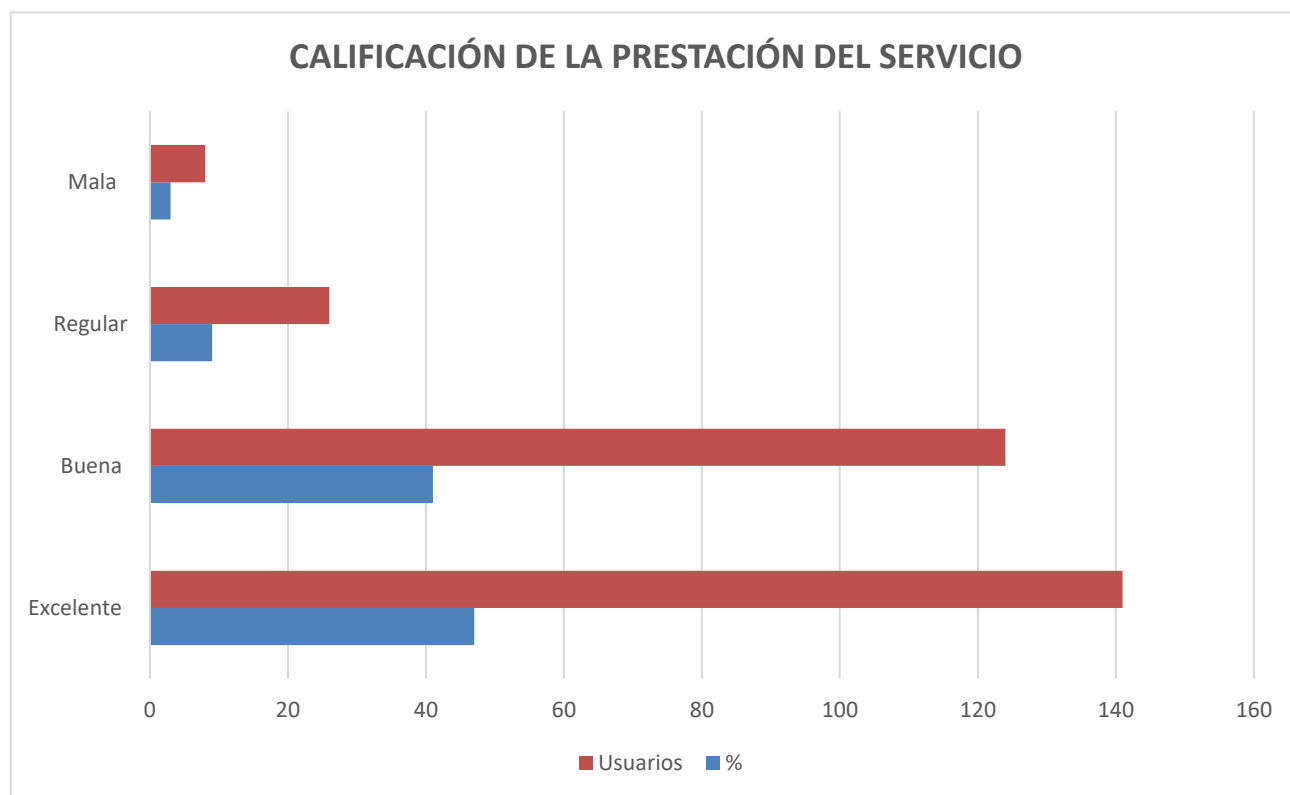
Se observa una sólida percepción de facilidad frente al cierre de vigencias anteriores, manteniendo el grupo crítico que manifiesta dificultades operativas en un margen cercano al 10%. Las barreras identificadas de manera persistente se asocian con intermitencias en plataformas externas y la rigidez en el cumplimiento de los horarios asignados.



CALIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La evaluación general que los ciudadanos otorgan a la prestación del servicio por parte de la Gobernación de Bolívar arroja un balance altamente positivo, acumulando una percepción favorable (Excelente/Buena) del 88,63%:

- **Excelente:** 47,16% (141 usuarios)
- **Buena:** 41,47% (124 usuarios)
- **Regular:** 8,70% (26 usuarios)
- **Mala:** 2,68% (8 usuarios)

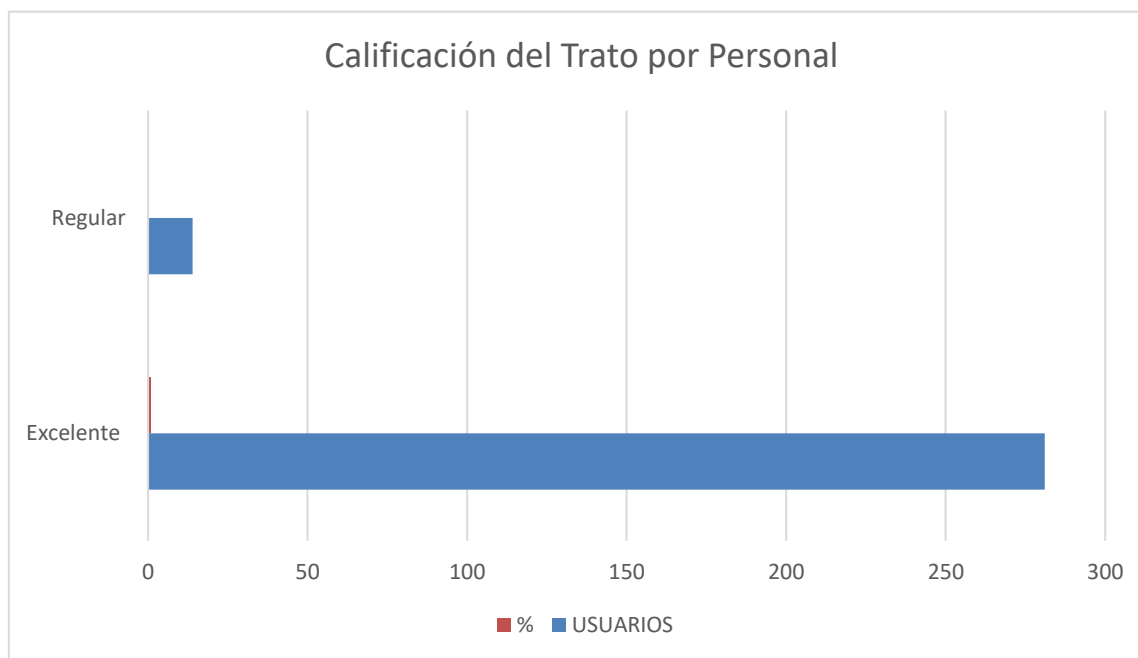




CALIFICACIÓN DEL TRATO POR EL PERSONAL

El componente humano sigue posicionándose como la principal fortaleza de la Dirección. Ante la pregunta sobre el trato recibido por los funcionarios encargados de atender la solicitud:

- **Excelente / Bueno:** 95,32% (285 usuarios)
- **Regular / Malo:** 4,68% (14 usuarios)





CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL E INCLUSIÓN

En estricto cumplimiento con las Políticas Nacionales de enfoque diferencial e inclusión social, la medición identificó las siguientes condiciones y perfiles dentro de los 299 encuestados:

- **Discapacidad:** El 3.72% de los usuarios atendidos reportó alguna condición de discapacidad específica (principalmente visual y física), lo que reafirma la obligatoriedad de sostener infraestructuras accesibles y protocolos de atención preferencial.
- **Grupos Étnicos:** Se destaca la atención e inclusión de 8 ciudadanos pertenecientes a comunidades con enfoque diferencial (Afrodescendientes, Afrocolombianos e Indígenas).
- **Grupos de Interés:** El sector Estudiantil representó el 13.22% (39 casos) de la población evaluada, seguido activamente por ciudadanos integrados en procesos de Participación Ciudadana (21 casos).

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.

- **Calidad Humana y Profesionalismo:** Persisten de manera reiterada las felicitaciones explícitas hacia el personal de ventanilla y el liderazgo de la institución (mencionando de forma directa la buena disposición del Director de Atención al Ciudadano Álvaro Gómez y sus equipos de trabajo).
- **Infraestructura Nueva:** Se identifican comentarios sumamente positivos relacionados con el cambio de sede, destacando las nuevas instalaciones físicas como cómodas, limpias y más organizadas.



Oportunidades de Mejora

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

- **Gestión y Respeto de Tiempos (Citas vs. Atención Real):** Es la reclamación más recurrente del periodo. Los usuarios manifiestan que los horarios asignados digitalmente no coinciden con el llamado efectivo a los módulos, registrando tiempos de espera elevados en sala a pesar de contar con cita previa.
- **Plataforma Web y Canales Digitales:** Se reporta la necesidad de mejorar el mantenimiento técnico preventivo de la página de agendamiento y de implementar instructivos o botones claros para procesos específicos post-pago, como la reprogramación de citas.
- **Disponibilidad de Mobiliario:** Persiste la solicitud ciudadana de dotar con un mayor número de sillas las zonas de espera de la Oficina de Pasaportes para evitar que personas mayores o en tiempos prolongados permanezcan de pie.



CONCLUSIONES Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

Los resultados a corte 30 de junio de 2026 ratifican que las decisiones operativas tomadas en este primer semestre han impactado favorablemente la percepción general de la ciudadanía, sosteniendo un índice de satisfacción y buen trato superior al 90%. No obstante, con el fin de corregir los puntos críticos detectados, la Dirección se fija los siguientes compromisos técnicos para el periodo restante de la vigencia:

1. **Sincronización del Flujo de Citas:** Revisar los intervalos de tiempo en la plataforma web de agendamiento (bloque de mil citas de los viernes) para adaptarlos al ritmo real de los módulos de formalización, disminuyendo el represamiento en sala.
2. **Robustecimiento de la Infraestructura TIC:** Tramitar de manera inmediata con la Oficina de Sistemas optimizaciones en la interfaz web para añadir manuales interactivos de reprogramación y asegurar la estabilidad en la pasarela de pagos.
3. **Optimización del Entorno Físico:** Evaluar el aforo y la redistribución del espacio en la sede del Centro Histórico para incorporar asientos adicionales en las áreas de espera con mayor congestión.

Atentamente,

ÁLVARO GÓMEZ POVEDA

Director de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Elaboró: Sindy Serrano C. – Técnico Operativo Código 314 Grado 7



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:

Ninguna
ninguna
Muy amable la señora Evelia
Gracias a Evelia por su ayuda y gestión.
ninguno
Todo fue bien.
Todo muy bien
Muy bien todo
excelente personal y excelente prestación de ayuda
Todo súper bien!
Ninguno
Muy buena atención por parte del señor Álvaro y la Sra evelia muy amable se apersonó y me ayudó y me colaboró
Feliz con la atención prestada por parte de la Sra Evelia en pasaporte
No aplica
buena atencion
Buena a tensión
Ninguna
Ninguno
Excelente atención y servicio
Ninguno
Ninguno
.
Sin novedad
Sin novedad
Buen servio
Sin comentarios
Ninguna
Sin comentarios
Ninguna
Me gustaria contar xin una linea atencion al ciudadano
Agradezco la atención espontánea.



Ninguno

Todo me pareció excelente

Excelente

Excelente

Excelente atención

Excelente atención

Sigan con su excelente labor

Todo muy rápido

Gracias por el trato .. que siempre sea así

Una atención muy agradable

A mejorado el servicio por parte de los funcionarios públicos., 👍 co

Excelente todo

Muy buena atencion sobre todo por parte de eve

Super buena la atención muy amables el personal

Ninguno

No

Ninguna

N/A

N/A

Ninguno

Ninguno

buen servicio

No aplica

Agilidad

Gracias por su ayuda

Excelente gestión , muy cordiales en la prestacion del servicio

Gracias

Todo bien

Gracias por la amabilidad

Todo ok

Muy satisfecho con la atención, prontitud y exelente atención

Ninguna

Muy queridos por sus servicios

Ninguna

Habilitación para citas de pasaporte, fue muy difícil apartar

Todo muy rapido

Todo me pareció rápido y eficiente

Bien



Mejorar el acceso a La pagina web de la gobernación pues me salía muchas veces caída
Ninguna
La atención fue excelente
Ninguno
Buena atención al ciudadano y amabilidad en la orientación del servicio.
Me fue bien
Bueno
Que agilicen el servicio
Ninguna
Ninguna sugerencia
Que sean un poco mas rápido con el proceso de los abogados
Ninguna sugerencia
Ninguna sugerencia
Ninguna sugerencia
Responsabilidad al momento de recibir documentos en cuanto a procesos mas complejos con los abogados
Ninguno
Ninguna sugerencia
Ninguna sugerencia
Ninguno
Ninguna
No tengo ninguna sugerencia
Todo excelente
Ninguna sugerencia
Ninguno
Ninguno
El tiempo de espera es demorado
Muy eficiente
La atención excelente
Todo excelente
Servicio excelente
No regalan la información correcta al momento de realizar el tramite
Ninguna
Al momento de apartar la cita que cumplan con el horario asignado
No tengo ninguna sugerencia
Ninguna sugerencia
Mas amabilidad por parte del personal
Por el momento excelente



Fue una atención inmediata y eficaz

Excellent service

N/A

Satisfecha con el servicio del personal.

Felicitaciones por la buena atención, sigan así

No regalan la información correspondiente al momento de realizar el trámite de pasaporte sino después de 3 días que ya realice lo de mi pasaporte

Falta de comunicación al momento de solicitar los documentos correspondientes y también mala atención con los vigilantes de la entrada de la gobernación

No regalan la información correspondiente y no cumplen con los horarios establecidos

Ninguna sugerencia

Más eficiencia en los trámites

Ninguno, solo que coloquen café en la sala de espera.

No me brindaron la info pertinente al momento de tramitar mi pasaporte

Ninguno

Ninguna

No cumplen con el horario estipulado

No especificaron correctamente detalles de mi trámite.

No entiendo porque me dicen que mi cédula no sirve y me tocó sacar un duplicado porque no me la aceptaron

Verificar, y desmentir las noticias falsas, o información que personas atrevidas, aseguran que hay brigadas de atención para el adulto mayor, del 26 de Marzo al 12 de Abril/26. Aunque esa información que No es verás, Me dió paz, me ayudó a mantener la calma.

Excelente trato y solidaridad del personal ante mi situación

Ninguna

Ninguna sugerencia

Cumplir con el horario estipulado

Cumplir los horarios establecidos

Ninguna sugerencia

Ninguno

Deberían colocar en la plataforma los requisitos correspondientes para cada proceso para que la persona tenga en cuenta y no tengan que venir tantas veces

Cumplir con el horario establecido

Deberían colocar la información de los requisitos que se necesitan para las personas con doble nacionalidad en la plataforma

Cuando no tenga sistemas hacerle saber a las personas o publicarlo por los canales correspondientes

Muy proactivos y cordiales los funcionarios que me atendieron

Ninguna

Todo ha sido excelente.



Ninguna sugerencia todo bien

Todo perfecto

No tengo ninguna sugerencia

Ninguno

Ninguna sugerencia

No cumplen con los horarios establecidos

Este servicio debe estar en un lugar estratégico.

Ninguno

Ningún comentario

Ninguna

Excelente servicio y oportuno.

Ninguna son los mejores

N/A

Buen servicio

Muy bien servicio el señor Álvaro Gómez muy buena atención y súper diligente

Excelente servicio, ágil y eficiente

Muy buen servicio el señor Álvaro Gómez muy atento, tiene el don del servicio

Muy buen servicio. Amables y muy eficiente

Álvaro Gómez fue de una ayuda excelente facilitándome el proceso q por el sistema de internet de la gobernación era imposible, mil gracias por su atención y apoyo.

No tengo sugerencias

Buenas atención y acompañamiento en el proceso

Me parece que tienen una buena atención

Ayudarnos a facilitar las citas para trámites, q la plataforma anda caída y nos informa q no habían citas y en esas pasamos una semana

No tengo

Funcionarios muy amables y el tramite oportuno.

Todo muy bueno, personal amable

Horarios no corresponden con lo establecido

Muy buena la atención

Ninguna sugerencia

Felicitar a los servidores públicos de esta dependencia por su excelente labor

Haber planificación para la información que deben dar

El servicio excelente

En cuanto al tiempo del pasaporte sigo esperando a que me lo entreguen

Ningun comentario

El servicio excelente

Ninguna

Ninguna



Recibi toda la información correspondiente
Recibi la información correspondiente
Ningun comentario
Ninguna sugerencia
Ninguna sugerencia, todo excelente
Que tengan medios de pago pertinentes y que no dejen a las personas esperando para realizar el tramite.
No me an solucionado nada aún estoy atento a su respuesta
Se necesita mas personal para atender todos los casos
Ninguna sugerencia
Ninguna sugerencia, todo excelente
Ninguno
Mejorar el parqueo
Estar mas atento al usuario y con el servicio
Ninguna sugerencia
Mas organización y respuestas mas rápidas, ya que me encuentro hace 3 meses esperando respuesta
Que el personal tenga la información mas clara y detallada al momento de solicitar una ayuda
Todo bien
Ninguna sugerencia
Ningun comentario
Ningun comentario
Ningun comentario
Ninguna sugerencia
Mal servicio en cuanto a las líneas de pago en el banco, con la información de movilidad si muy bien
Muy mal servicio en cuanto que no hay sistema y muy demorado
Ninguna sugerencia
Vengo de mompox no ha sido la primera vez que vengo y no tengo respuesta satisfactoria, en 8 dias me dijeron que me iban hacer mi desembolso y hasta la fecha no lo he recibido, esto conlleva a que sino me solucionan voy a meter una tutela ya que yo realice un derecho de petición.
Ninguna sugerencia
Como sugerencia una Zona de comedor para las personas que demoran realizando su tramite
Ninguna sugerencia
Mas rapidez en los trámites y que no hayan errores como en el caso mio
Demore una hora en el parqueadero
Ninguna sugerencia
Todo bien



Ninguna sugerencia
Excelente servicio, han mejorado bastante
Menos gente muy demorado
No
Respuestas mas rápidas con las solicitudes de correo electrónico
Información más clara al momento de los convenios de pago en la página web
Sean mas conciso en la información que le dan a las personas y me afecta de cierta manera en mi condición física
Atención excelente
Tener mas atencion en las solicitudes que uno presenta
Ningun comentario
Servicio excelente sigan asi al 100%
Hasta el momento todo muy bien
Deben tener asignación clara de ventanillas para regalar la información clara y precisa.
No tengo ningún comentario
Los radicados virtuales no dan respuesta oportuna a diferencia del resto de las gobernaciones del país, si dan respuesta inmediatamente por correo electrónico
Todo presencial tiene que ser con el Dr Gustavo Nuñez tuve que colocarle una tutela el año pasado por no recibir respuesta oportuna, me toco venir desde bogota para que me solucionen.
El sistema debe ser bastante eficiente ya que me toca esperar porque el sistema esta demasiado lento, mientras que el personal si es muy bueno
na
El servicio es bueno, pero hay una discrepancia en los sistemas que no concuerdan con la información que necesito y que me solucionen.
Que le entreguen a los usuarios un turno y que se evalúen periódicamente al personal que necesite mas atencion
No tengo ningún comentario
En cuanto al parqueo me toco dejarlo en la vía pública, para tener en cuenta y mejorar
Ampliar la estructura
Muy buen servicio
La atencion ha sido muy buena y me han guiado con la personas correctas
Me siento satisfecha, fue rápida la atencion
Que la devoluciones del dinero sean mas rapidas
Que sean serios y cumplan con el dinero que me fue descontado
Excelente el servicio
Mas claridad para realizar los procesos
No tienen claridad frente q la información del trámite, le dan a uno mal los paso a paso y no preguntan si tengo certificado electoral para acceder al descuento. Se equivocan y no le ofrecen solución a uno.
Ninguno



Un personal muy amable y servicial
Muy rápido
Ninguno
Todo está bien
Muy bueno
Me fue excelente, muchas gracias.
Colocar nuevamente la sede del Banco Sudaméris
Todo ha sido favorable y bueno
Ningun comentario
Ningun comentario
Todo fue excelente
Ningun comentario todo fue práctico y sencillo
Muy buena la atención prestada
Me encanta que este aca en el centro
Ningun comentario, todo muy bien
Se cumplan los tiempos en la entrega de los pasaportes para las personas que tienen viaje programado pronto
Como sugerencia un banco cercano para cancelar
Todo excelente ningun comentario
Muy bueno el punto de ubicación la única recomendación que tuvieran bancos cercanos
Todo muy bien
No tener reunion cuando se están realizando tramites, lo demas excelente
Ningun comentario
Todo excelente
Todo muy bien
La pagina de pasaporte informar que no están realizando tramites para los niños e informar si aplica uno para el descuento de las votaciones
Satisfecha con el servicio prestado y las instalaciones excelentes
Todo muy bien
Todo excelente
Todo muy bien
Ningun comentario
Excelente logista, organización e instalaciones. El personal es muy amable
Deberían de tener mas comunicación y en la pagina web tener los requisitos que se necesitan para cada ciudadano
Deberían ser mas organizados y cumplir con los horarios estipulados.
Ningun comentario
Sigan igual, todo excelente
Buena atención



Todo super bien

Todo muy bien hasta el momento me alegro

Mejorar la atención a los ciudadanos

Felicitaciones por el servicio

Buen trato

Todo bien

En la página web deben colocar la información clara y detallada con los requisitos que solicitan para los menores

Mejorar página web para el agendamiento de citas

Mucha demora en la entrega de los pasaportes y no envían notificación de retiro para los pasaportes.

El servicio que sea un poco más rápido

Ningún comentario

Todo fue super rápido

Felicitaciones por la atención todo muy rápido

Como sugerencia colocar ventanillas directamente con los bancos y poder cancelar más rápido y no tener que trasladarse.

Ninguna

Todo genial

Ningún comentario

Básicamente la actitud de la prestación del servicio, no son conscientes de su labor de manera holística, la única que rescataría en cuanto al servicio sería la señora del cubículo que me atendió con mi trámite

Muchas felicitaciones por el servicio

Felicitaciones por el servicio prestado

Todo muy bien