

## Informe Encuestas de medición de la calidad del servicio que prestan los servidores públicos de los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional 2.019

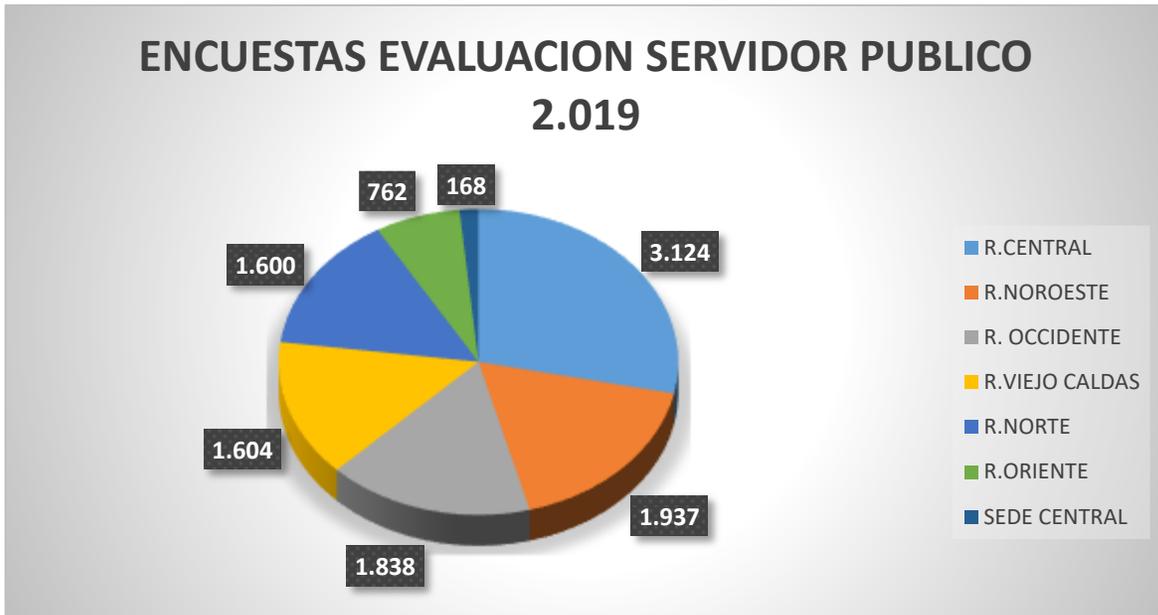
Dirección General

Grupo de Atención al Ciudadano

### PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento al plan de acción 2.019 se elaboró el presente informe de encuestas de “Medición de la calidad del servicio que prestan los servidores públicos de los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional “donde se realizaron **11.033** encuestas de evaluación a los ciudadanos que visitaron las oficinas de atención al ciudadano aplicadas en los establecimientos adscritos a las Regionales y de acuerdo a los resultado obtenidos, se pudo evidenciar la eficacia del servicio así como también las falencias que se presentan en la atención así:

ENCUESTAS EVALUACION SERVIDOR PUBLICO 2.019	
Sede	Cantidad
R.CENTRAL	3.124
R.NOROESTE	1.937
R. OCCIDENTE	1.838
R.VIEJO CALDAS	1.604
R.NORTE	1.600
R.ORIENTE	762
SEDE CENTRAL	168
<b>TOTAL</b>	<b>11.033</b>



## I. OPORTUNIDAD

### 1. ¿El tiempo de espera fue el adecuado/ Rapidez en la atención?

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2940	184
R.NOROESTE	1856	81
R. OCCIDENTE	1746	92
R. VIEJO CALDAS	1558	46
R.NORTE	1485	115
R. ORIENTE	749	13
SEDE CENTRAL	164	4
<b>TOTAL</b>	<b>10.498</b>	<b>535</b>

**2. ¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?**

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2843	281
R.NOROESTE	1824	113
R. OCCIDENTE	1715	123
R. VIEJO CALDAS	1558	46
R.NORTE	1372	228
R. ORIENTE	697	65
SEDE CENTRAL	160	8
<b>TOTAL</b>	<b>10.169</b>	<b>864</b>

**3: ¿Considera adecuado el horario de atención?**

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2802	322
R.NOROESTE	1874	63
R. OCCIDENTE	1773	65
R.NORTE	1542	58
R. VIEJO CALDAS	1533	71
R. ORIENTE	748	14
SEDE CENTRAL	159	9
<b>TOTAL</b>	<b>10.431</b>	<b>602</b>

Se puede apreciar que de acuerdo a los resultados de las encuestas que existe rapidez en la atención y el horario de atención es el adecuado ya que está ajustado a la hora hábil normal de atención al público de las entidades del estado, así mismo manifiestan que se le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales.

## II. CONFIABILIDAD

### 4. La solución al trámite/servicio fue atendida correctamente?

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2.988	136
R.NOROESTE	1.896	41
R. OCCIDENTE	1.796	42
R. VIEJO CALDAS	1.544	60
R.NORTE	1.474	126
R. ORIENTE	744	18
SEDE CENTRAL	163	5
<b>TOTAL</b>	<b>10.605</b>	<b>428</b>

Los ciudadanos manifiestan en un alto porcentaje (96.12%) que las soluciones al trámite o servicio fueron atendidas correctamente.

## III. CLARIDAD

### 5. La información solicitada sobre los requisitos para la realización del trámite/servicio fue clara y completa?

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2.996	128
R.NOROESTE	1.896	41
R. OCCIDENTE	1.788	50
R. VIEJO CALDAS	1.581	23
R.NORTE	1.486	114
R. ORIENTE	744	18
SEDE CENTRAL	163	5
<b>TOTAL</b>	<b>10.654</b>	<b>379</b>

Respecto al lenguaje claro en la atención al ciudadano se pudo establecer que el funcionario que atendió mostro interés en resolver su requerimiento que la información solicitada sobre los requisitos para la realización del trámite o servicios solicitados fue clara y precisa.

Lo que permite concluir que existe un buen conocimiento por parte de los servidores públicos respecto a estos aspectos para transmitirlos en debida forma a los ciudadanos.

#### IV. AMABILIDAD

##### 6. ¿El funcionario presentó interés en resolver su requerimiento?

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3.033	91
R.NOROESTE	1.904	33
R. OCCIDENTE	1.809	29
R. VIEJO CALDAS	1.539	65
R.NORTE	1.575	25
R. ORIENTE	750	12
SEDE CENTRAL	162	6
<b>TOTAL</b>	<b>10.772</b>	<b>261</b>

Se puede apreciar que un porcentaje cercano al 100% de los ciudadanos encuestados respondieron positivamente al manifestar que el funcionario que le atendió mostro un alto interés en resolver su requerimiento, tratando al máximo de brindar una adecuada y pronta solución.

#### V. COMPETENCIA

##### 7. ¿el funcionario público tiene conocimiento del tema?

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3022	102
R.NOROESTE	1905	32
R. OCCIDENTE	1790	48
R. VIEJO CALDAS	1589	15
R.NORTE	1568	32
R. ORIENTE	751	11
SEDE CENTRAL	164	4
<b>TOTAL</b>	<b>10.789</b>	<b>244</b>

**8. ¿El servidor público presenta un lenguaje claro y sencillo para resolver sus PQRSD?**

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3019	105
R.NOROESTE	1908	29
R. OCCIDENTE	1794	44
R. VIEJO CALDAS	1538	66
R.NORTE	1554	46
R. ORIENTE	754	8
SEDE CENTRAL	163	5
<b>TOTAL</b>	<b>10.730</b>	<b>303</b>

La percepción de los encuestados es altamente positiva lo cual nos permite deducir que los funcionarios que atienden a los ciudadanos, demuestran ante los usuarios un buen conocimiento del tema planteado esto gracias a la constante actualización de los portafolios de servicios que cada área maneja.

**VI. CAPACIDAD DE RESPUESTA**

**9. Se produjo interrupciones durante la consulta (llamadas telefónicas, entrada de personal).**

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	1.450	1.674
R.NOROESTE	495	1.442
R. OCCIDENTE	521	1.317
R. VIEJO CALDAS	383	1.221
R.NORTE	202	1.398
R. ORIENTE	137	625
SEDE CENTRAL	6	162
<b>TOTAL</b>	<b>3.194</b>	<b>7.839</b>

**10 ¿Está satisfecho con la información brindada por él funcionario?**

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2.983	141
R.NOROESTE	1.873	64
R. OCCIDENTE	1.786	52
R. VIEJO CALDAS	1.527	77
R.NORTE	1.455	145
R. ORIENTE	747	15
SEDE CENTRAL	165	3
<b>TOTAL</b>	<b>10.536</b>	<b>497</b>

**10.¿El funcionario posee conocimientos y habilidades para Atender al ciudadano?**

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	3.007	117
R.NOROESTE	1.907	30
R. OCCIDENTE	1.800	38
R. VIEJO CALDAS	1.586	18
R.NORTE	1.570	30
R. ORIENTE	754	8
SEDE CENTRAL	167	1
<b>TOTAL</b>	<b>10.791</b>	<b>242</b>

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas se pudo apreciar que si se presentaron interrupciones lo cual puede obedecer a que en la mayoría de los establecimientos la oficina de atención al ciudadano es compartida con otras dependencias y no permite una adecuada atención con el grado de reserva que algunos casos lo requieren. Sin embargo, en un alto porcentaje el ciudadano manifiesta estar satisfecho con la información brindada por el servidor público que le brindo atención.

De acuerdo con las respuestas se pudo establecer que también un alto porcentaje 99% manifiesta que el funcionario cuenta con los conocimientos y habilidades para atender a los ciudadanos, reflejando ante los usuarios conocimiento de los temas planteados.

## VII.ASPECTOS TRAMITES Y SERVICIOS

### 12 ¿El tramite /servicio solicitado fue atendido correctamente?

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2.981	143
R.NOROESTE	1.884	53
R. OCCIDENTE	1.786	52
R. VIEJO CALDAS	1.531	73
R.NORTE	1.523	77
R. ORIENTE	747	15
SEDE CENTRAL	166	2
<b>TOTAL</b>	<b>10.618</b>	<b>415</b>

### 13. ¿Conoce los trámites y servicios que brinda el INPEC?

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2.667	457
R.NOROESTE	1.726	211
R. OCCIDENTE	1.665	173
R. VIEJO CALDAS	1.422	182
R.NORTE	1.305	295
R. ORIENTE	659	103
SEDE CENTRAL	159	9
<b>TOTAL</b>	<b>9.603</b>	<b>2.430</b>

### 14. ¿Considera que los trámites y servicios que brinda el INPEC son los requeridos por los ciudadanos?

SEDE	SI	NO
R.CENTRAL	2753	371
R.NOROESTE	1781	156
R. OCCIDENTE	1675	163
R. VIEJO CALDAS	1450	154
R.NORTE	1422	178
R. ORIENTE	728	34
SEDE CENTRAL	165	3
<b>TOTAL</b>	<b>9.974</b>	<b>1.059</b>

La respuesta a la pregunta ¿Considera que los trámites y servicios que brinda el INPEC son adecuados? En su gran mayoría fue positiva, eso nos demuestra que los ciudadanos son conscientes de que el Instituto se esmera por atender con oportunidad con el fin de dar la mejor solución que beneficie a las PPL como a la ciudadanía en general.

Con respecto a los trámites y servicios encontramos que un porcentaje cercano al 90%, conoce los tramite y servicios que brinda el INPEC, lo cual se debe a que cada día más los ciudadanos consultan la página WEB del Instituto donde pueden encontrar respuesta a sus inquietudes.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La política en materia de atención al ciudadano se ha venido fortaleciendo lo cual redundara en los fines del estado propuestos para este fin.

Se pudo establecer que existen aún personas que manifiestan no conocer con exactitud lo relacionado con el tratamiento de datos personales y su reserva, por lo que se hace necesario que los servidores públicos en especial los de la oficina de atención al ciudadano informe a los usuarios al momento de atenderlos conforme a lo establecido en la circular 0016 del 14 de agosto de 2.018 Divulgación Política de Tratamiento de Datos Personales.