



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2020

Oficina de Información Pública del Interior

Atención al ciudadano

Enero 2021

Contenido

Introducción	3
Resultados	4
Resultado general	4
Resultado general por evento	5
Resultado general por canal de atención.....	6
Resultado general por tipo de asesoría	7
Resultado general por servidor público	8
Resultado general por día de la encuesta	9
Resultado general por mes de la encuesta	10
Resultado general de acuerdo a la claridad con la que fue atendido el usuario.	11
Resultado general de acuerdo a la calidad con la que fue atendido el usuario.	12
Resultado general de acuerdo al conocimiento con el que fue atendido el usuario por parte del servidor público.....	13
Conclusiones	14

Introducción

El presente informe refleja el resultado de las encuestas de satisfacción que fueron diligenciadas por los usuarios del Ministerio del Interior, los datos son tomados en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020.

La encuesta es diligenciada de manera voluntaria, mediante una plataforma WEB por el usuario del Ministerio del Interior después de recibir la colaboración por parte de un servidor público, el usuario tiene la posibilidad de escoger para evaluar el servicio recibido seleccionando un valor de 1 a 3, siendo 1 el más alto y 3 el más bajo, para tres categorías denominadas calidad, claridad y conocimiento.

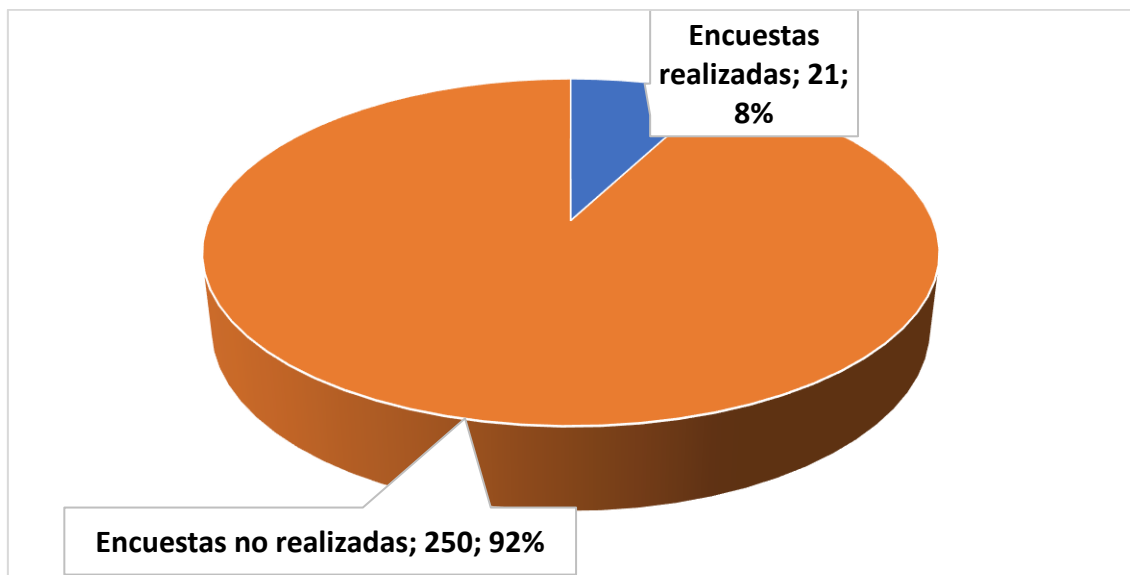
La evaluación realizada por el usuario permite evidenciar la atención a las peticiones y al trato dado a los ciudadanos durante y después de la solución del requerimiento. Cada encuesta realizada es una intervención externa que permite al Ministerio del Interior, retroalimentar el procedimiento de atención ciudadana.

Resultados

Resultado general

El universo total para el análisis de la información que se presenta a continuación, es 271 que corresponden a los registros o solicitudes de atención al usuario, estos registros tienen que ver con los casos de personas atendidas en el año 2020 por parte de los servidores públicos del Ministerio del Interior.

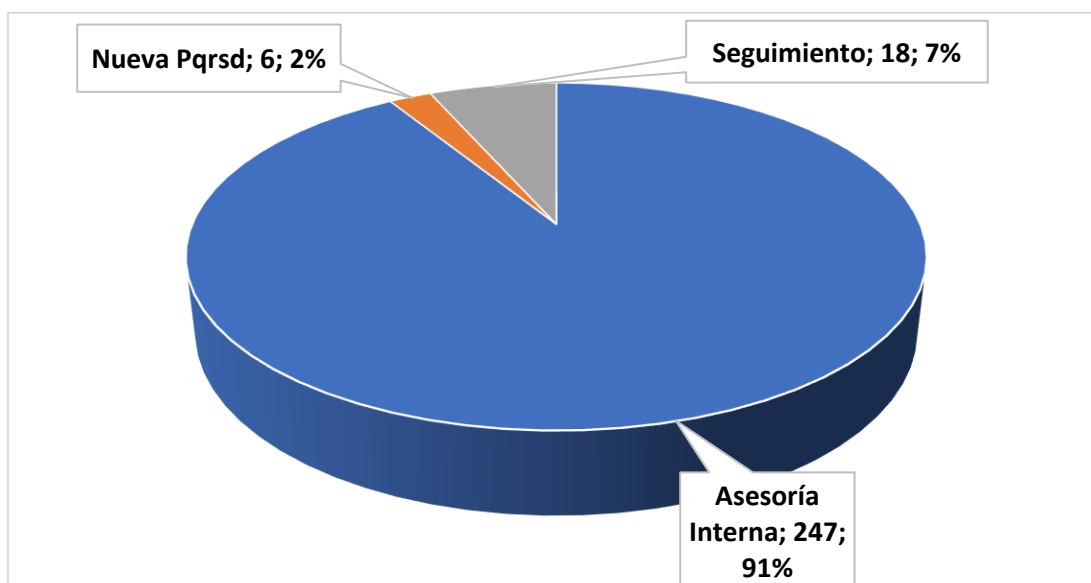
En la siguiente gráfica se refleja que, de las 271 personas atendidas por personal del Ministerio del Interior, el 8% equivalente a 21 personas, respondieron voluntariamente la encuesta de satisfacción y el 92% restante equivalente a 250 personas, no respondieron la encuesta.



Resultado general por evento

El Ministerio del Interior cuenta con tres eventos de atención al usuario denominados así; Asesoría Interna, Nueva Pqrsd y Seguimiento.

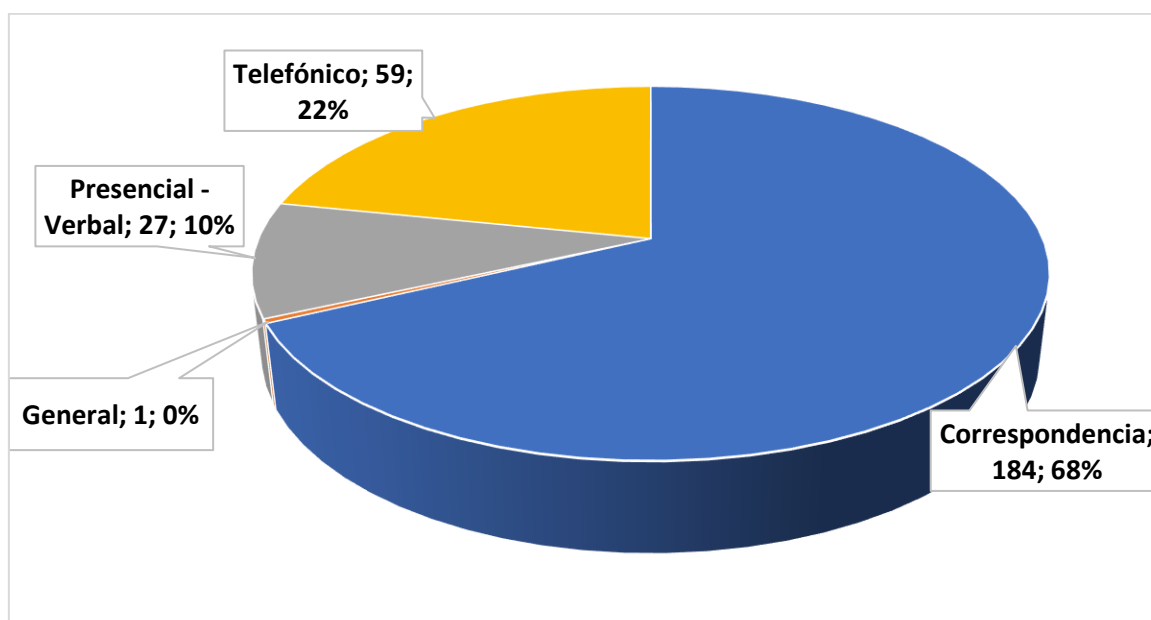
La siguiente gráfica muestra el universo total correspondiente a 271 personas atendidas por servidores públicos del Ministerio del Interior, en la gráfica se observa el motivo del evento por el que participó así; 247 personas equivalente al 91% de los usuarios que fueron atendidos registrados en el sistema, solicitaron asesoría interna, 18 personas equivalente a 7%, solicitaron apoyo en seguimiento y 6 personas que corresponden al 2% solicitaron apoyo para una nueva PQRSD.



Resultado general por canal de atención.

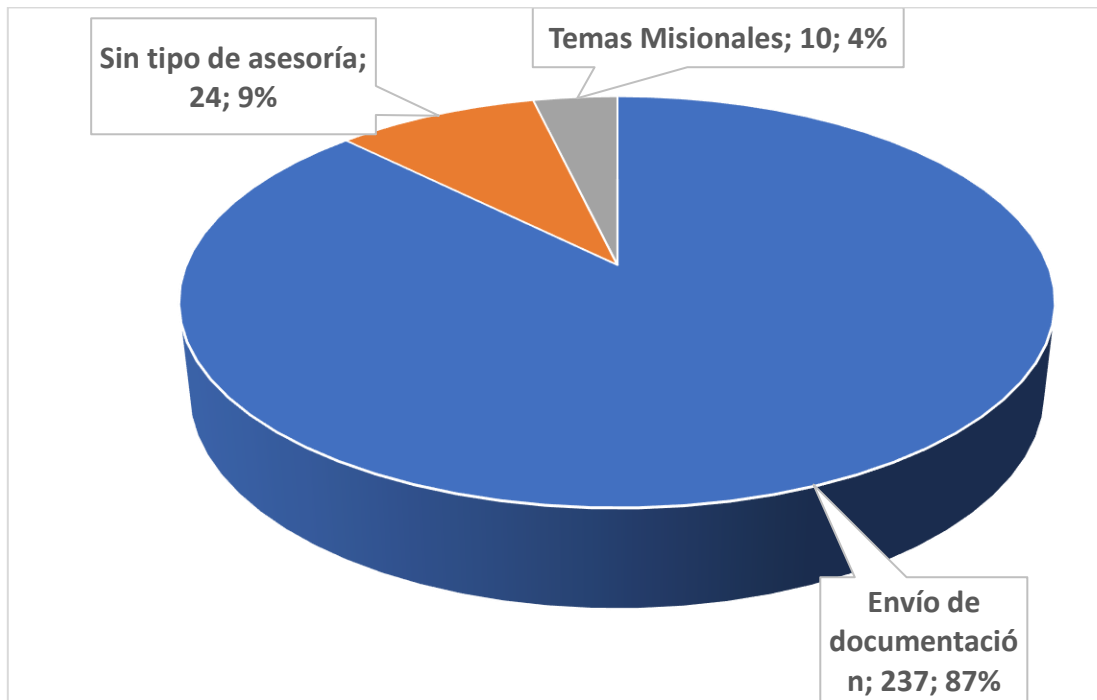
De acuerdo con los datos de atención al ciudadano en el año 2020, fueron cuatro canales de atención que se desarrollaron en la vigencia 2020, entre estos están; correspondencia, telefónico, presencial – verbal y general.

La siguiente gráfica, refleja el flujo en los cuatro canales de atención, por lo anterior se observa que; 184 personas equivalente al 68% del universo total de 271 personas, utilizaron el canal de atención de correspondencia, 59 personas, equivalente al 22% del universo total, utilizaron el canal telefónico, 27 personas equivalente al 10%, utilizaron el servicio presencial y 1 persona correspondiente al 0%, utilizó el canal general.



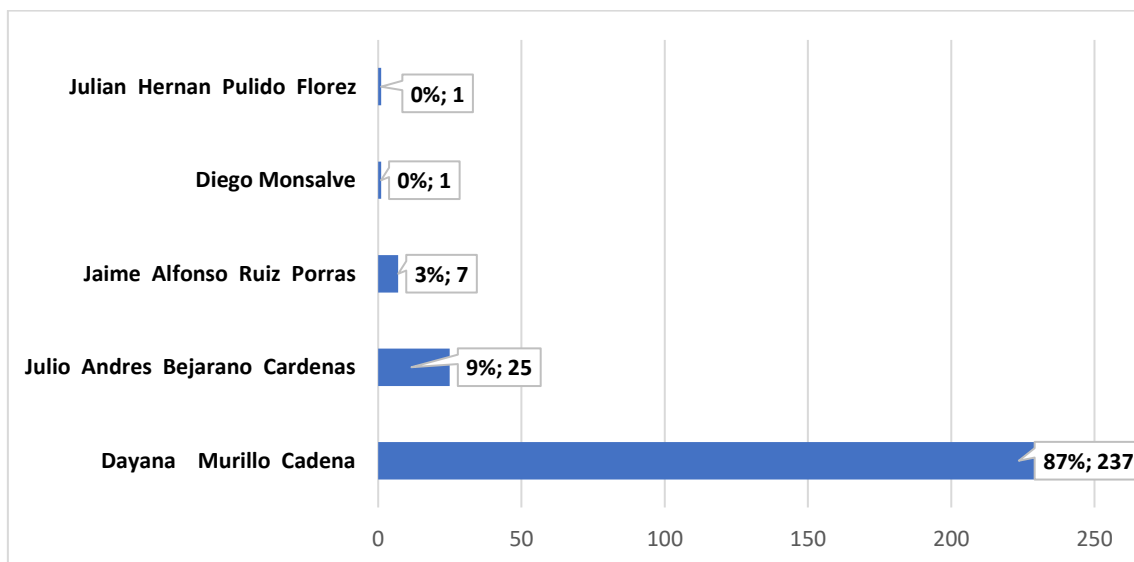
Resultado general por tipo de asesoría

De acuerdo con los datos estadísticos sobre la atención al usuario en el año 2020, se refleja que, del universo total de 271 personas atendidas, 237 personas equivalente a 87%, se atendieron por el tema de envío de documentación, 10 personas equivalente al 4%, solicitaron acompañamiento por temas misionales y 24 personas correspondiente al 9% no presentan algún tipo de asesoría.



Resultado general por servidor público

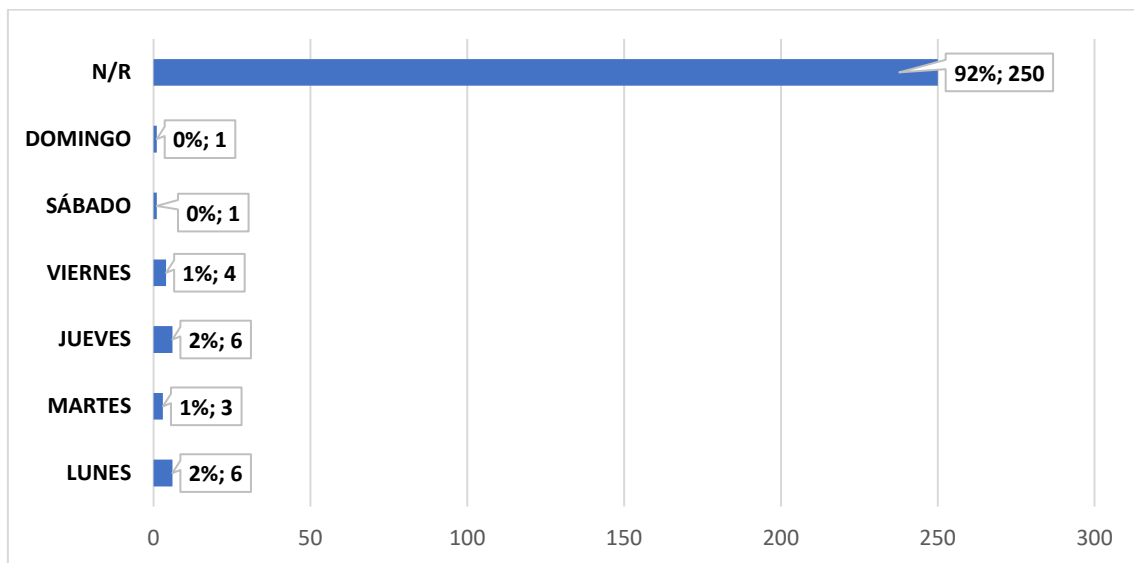
De acuerdo con los resultados arrojados frente a la atención al ciudadano, teniendo en cuenta el servidor público que atendió la solicitud, son cinco servidores públicos los que atendieron los requerimientos de información de los 271 ciudadanos así; Dayana Murillo Cadena, atendió 237 solicitudes de ciudadanos cifra que corresponde al 87% del total de solicitudes, Julio Andrés Bejarano Cárdenas, atendió 25 solicitudes de usuarios, correspondiente al 9% del universo total de solicitudes, Jaime Alfonso Ruiz Porras, atendió 7 solicitudes, cifra que corresponde al 3% del universo total, Diego Monsalve y Julián Hernán Pulido Flores atendieron cada uno una solicitud, correspondiente al 0% del universo total de las solicitudes a tendidas por los servidores públicos.



Resultado general por día de la encuesta

De los 271 servicios de atención al ciudadano realizados en la vigencia 2020, solo se recibió respuesta de la encuesta de satisfacción de 21 ciudadanos, de las cuales 6 encuestas se recibieron el día lunes equivalente al 2%, se recibieron 3 encuestas que corresponden al 1% el día martes, el día jueves se recibieron 6 encuestas correspondiente al 2% del universo total, el día viernes se recibieron 4 encuestas que corresponden al 1%, el día sábado y domingo se recibieron una encuesta correspondiente al 0%, finalmente se puede evidenciar además que 250 personas atendidas, correspondiente al 92% de usuarios que recibieron apoyo institucional, no respondieron la encuesta.

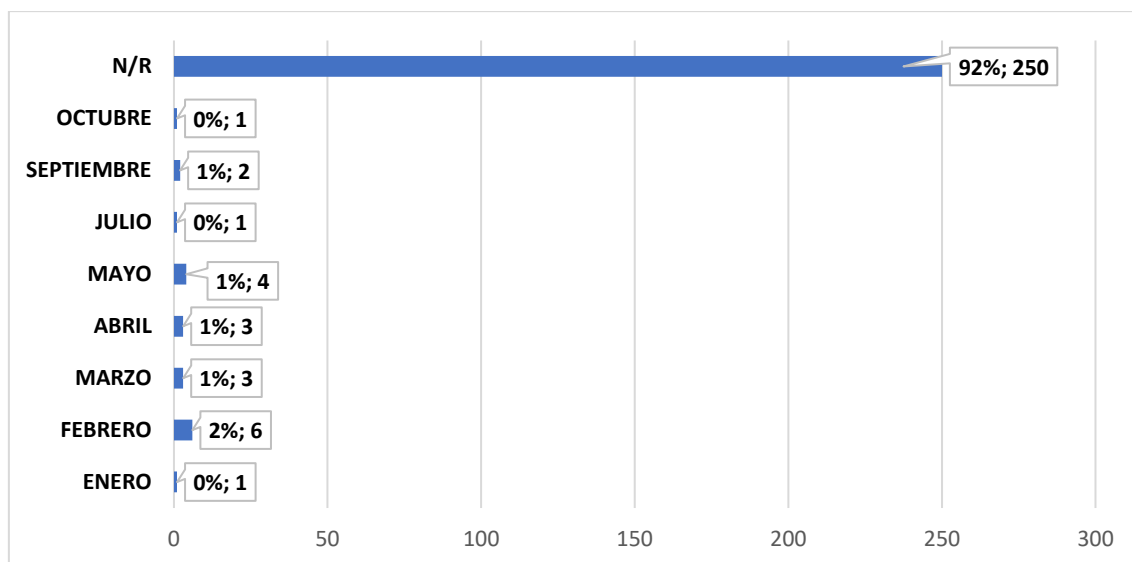
Por lo anterior se observa que los días con mayor tasa de respuesta por parte de los usuarios del Ministerio del Interior, frente a responder una encuesta de satisfacción del servicio de manera voluntaria, fueron los días lunes y jueves con seis encuestas diarias respondidas.



Resultado general por mes de la encuesta

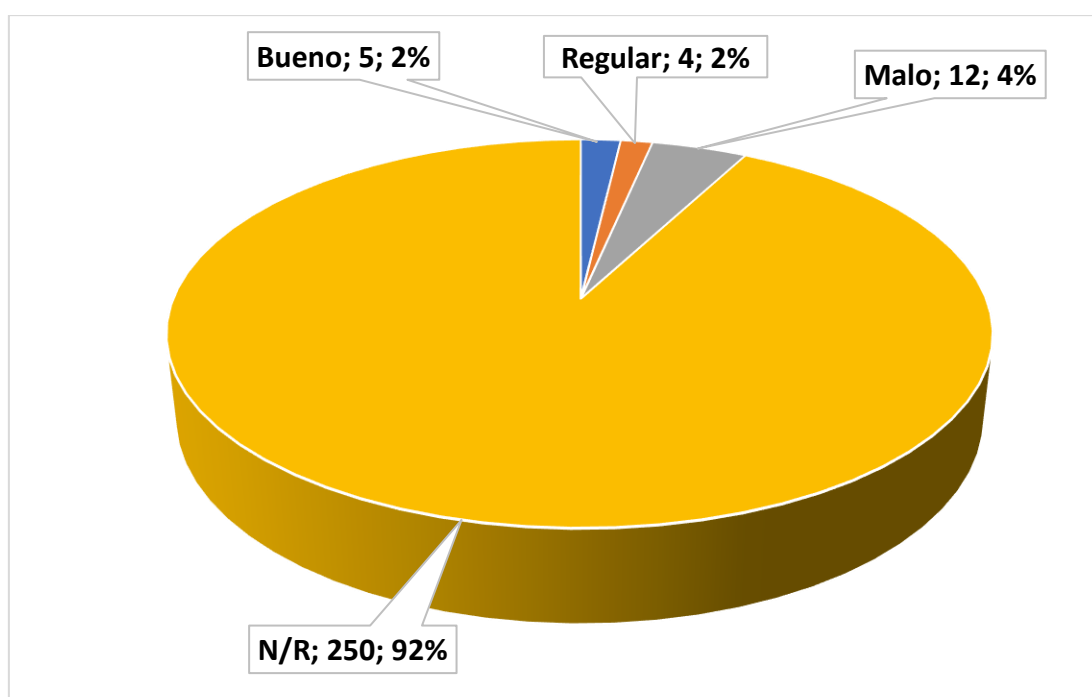
De los 271 servicios de atención al ciudadano realizados en la vigencia 2020, solo se recibió respuesta de la encuesta de satisfacción de 21 ciudadanos, una encuesta se recibió en los meses de enero, julio y octubre equivalente al 0%, se recibieron 2 encuestas que corresponden al 1% en el mes de septiembre, en los meses de marzo y abril se recibieron 3 encuestas correspondiente al 1% del universo total, en el mes de mayo se recibieron 4 encuestas que corresponden al 1%, en el mes de febrero se recibieron 6 encuestas que corresponden al 2%, finalmente se puede evidenciar además que 250 personas atendidas correspondiente al 92% de usuarios que recibieron apoyo institucional, no respondieron la encuesta.

Por lo anterior se observa que el mes de febrero es el mes con mayor tasa de respuesta por parte de los usuarios del Ministerio del Interior, frente a responder una encuesta de satisfacción del servicio.



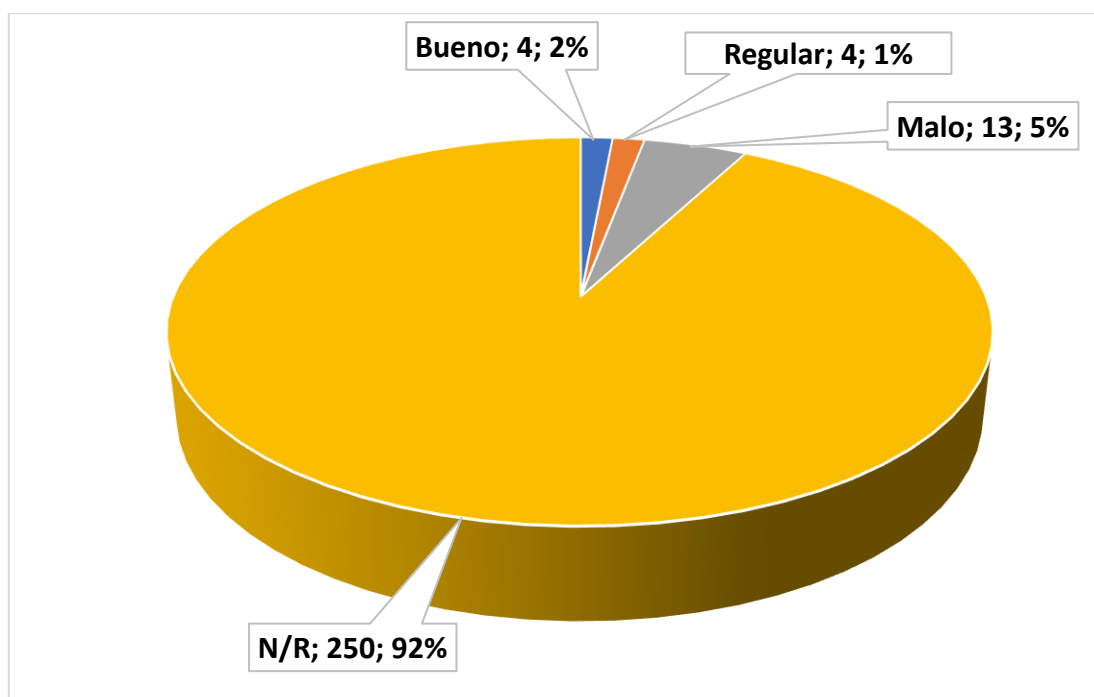
Resultado general de acuerdo a la claridad con la que fue atendido el usuario.

Frente a la claridad de la información con la que el servidor público atendió al usuario, se puede observar en la siguiente gráfica que 12 personas que corresponden al 4% del universo total de usuarios atendidos, calificaron como mala la claridad en la información recibida, 4 personas que corresponden al 2% del universo total, calificaron como regular la claridad de la información recibida y 5 personas que corresponden al 2%, calificaron como buena la claridad de la información recibida, finalmente se evidencia que de la totalidad de las 271 personas atendidas, 250 personas no diligenciaron la encuesta, dato que se representa como N/R con un 92%.



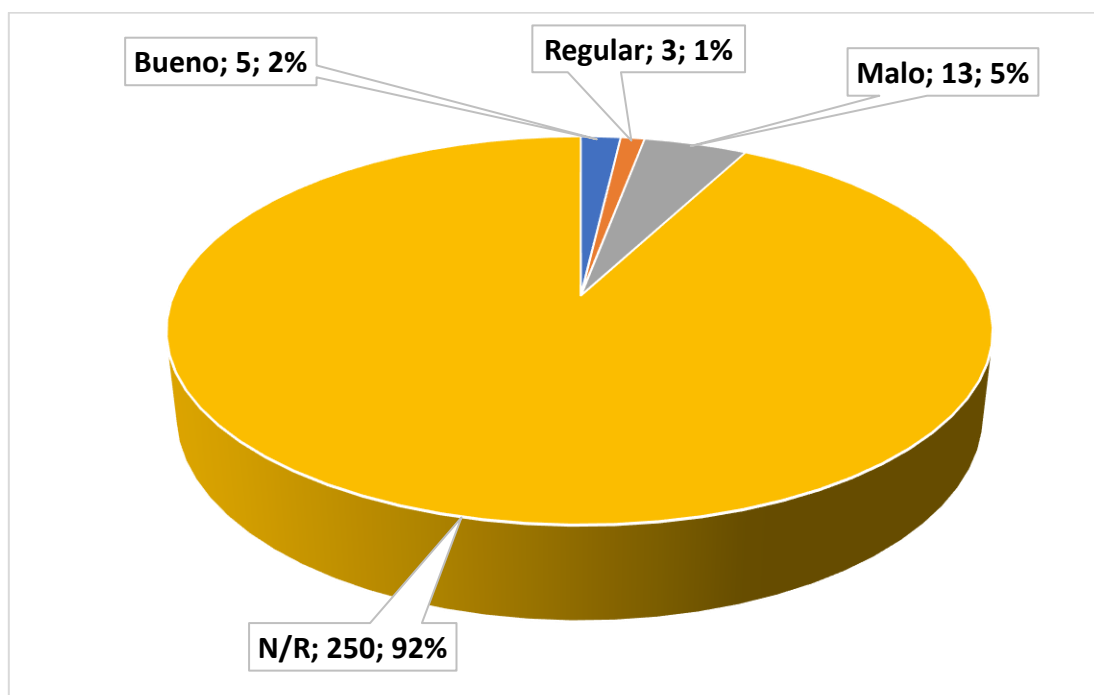
Resultado general de acuerdo a la calidad con la que fue atendido el usuario.

Frente a la calidad de la información con la que el servidor público atendió al usuario, se puede observar en la siguiente gráfica que 13 personas que corresponden al 5% del universo total de usuarios atendidos, calificaron como mala la calidad de la información recibida, 4 personas que corresponden al 1% del universo total, calificaron como regular la calidad de la información recibida y 4 personas que corresponden al 2%, calificaron como buena la calidad de la información recibida, finalmente se evidencia que de la totalidad de las 271 personas atendidas, 250 personas no diligenciaron la encuesta, dato que se representa como N/R con un 92%.



Resultado general de acuerdo al conocimiento con el que fue atendido el usuario por parte del servidor público.

Frente al conocimiento de la información con la que el servidor público atendió al usuario, se puede observar en la siguiente gráfica que 13 personas que corresponden al 5% del universo total de usuarios atendidos, calificaron como malo o bajo el conocimiento de la información recibida, 3 personas que corresponden al 1% del universo total, calificaron como regular el conocimiento de la información por parte del servidor público que atendió la solicitud y 5 personas que corresponden al 2%, calificaron como bueno el conocimiento de la información por parte del servidor público que atendió la solicitud, finalmente se evidencia que de la totalidad de las 271 personas atendidas, 250 personas no diligenciaron la encuesta, dato que se representa como N/R con un 92%.



Conclusiones

La implementación de la encuesta de percepción en la vigencia 2020, permite observar la baja intención por parte del usuario a realizar una encuesta, se encuentra resistencia por parte del usuario para dar a conocer sus percepciones frente a la atención recibida por parte del equipo del Ministerio del Interior.

Es necesario establecer una herramienta que permita capturar en el momento indicado, la percepción del usuario frente a su atención al finalizar cada requerimiento, por lo tanto, se deben generar estrategias para motivar el uso y apropiación de las herramientas de percepción.