

RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCION I SEMESTRE

1. Resultados de la evaluación del servicio presentado al ciudadano, a través del aplicativo de encuesta de satisfacción.

Con el objeto de asegurar un óptimo, eficiente, transparente y participativo servicio a nuestros titulares de derecho y ciudadanía en general, el Departamento de Atención al Ciudadano establece herramientas de medición para evaluar la calidad de la atención brindada por los servidores mediante el canal presencial.

A través del sistema implementado con el digiturno al finalizar las atenciones presenciales se solicita al ciudadano el diligenciamiento de la encuesta en una tablet y estos son los resultados:

I. Trimestre de 2019				
Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente
El tiempo de espera para la atención fue	4	16	52	553
Conocimiento y dominio del tema del funcionario	1	1	42	563
La respuesta a su inquietud ha sido	0	7	46	555
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	0	0	22	586
Total	5	24	162	2257

RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCION II SEMESTRE

1. Resultados de la evaluación del servicio prestado al ciudadano, a través del aplicativo de encuesta de satisfacción.

Con el objeto de asegurar un óptimo, eficiente, transparente y participativo servicio a nuestros titulares de derechos y ciudadanía en general, el Departamento de Atención al Ciudadano estableció herramientas de medición para evaluar la calidad de la atención brindada por los servidores a través de los canales presencial y telefónico.

Una de estas herramientas, opera a través de las tabletas ubicadas en cada uno de los módulos de atención, las cuales contienen una encuesta de satisfacción de cuatro preguntas. La misma, es diligenciada por los usuarios al finalizar las atenciones presenciales

II. Trimestre de 2019				
Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente
El tiempo de espera para la atención fue	4	30	345	1027
Conocimiento y dominio del tema del funcionario	1	3	339	956
La respuesta a su inquietud ha sido	0	6	327	938
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	0	1	316	955
Total	5	40	1327	3876

La segunda herramienta, opera a través de dos preguntas que responden los usuarios una vez concluye la atención telefónica y, estos son los resultados

¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados?								
Mes	Bueno	%	regular	%	malo	%	Ns/Nr	Total
agosto	328	94,5%	15	4,3%	4	1,2%	419	766
septiembre	559	90,0%	20	3,2%	42	6,8%	597	1218
octubre	394	94,3%	17	4,1%	7	1,7%	637	1055
noviembre	295	92,8%	19	6,0%	4	1,3%	561	879
diciembre	337	91,6%	21	5,7%	10	2,7%	811	1179
Total 2019	1913	92,3%	92	4,4%	67	3,2%	3025	5097

¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?						
Mes	Si fue clara	%	No fue clara	%	Ns/Nr	Total
agosto	319	95,5%	15	4,5%	432	766
septiembre	541	95,4%	26	4,6%	651	1218
octubre	373	95,4%	18	4,6%	664	1055
noviembre	287	94,4%	17	5,6%	575	879
diciembre	479	90,7%	49	9,3%	651	1179
Total 2019	1999	94,1%	125	5,9%	2973	5097