

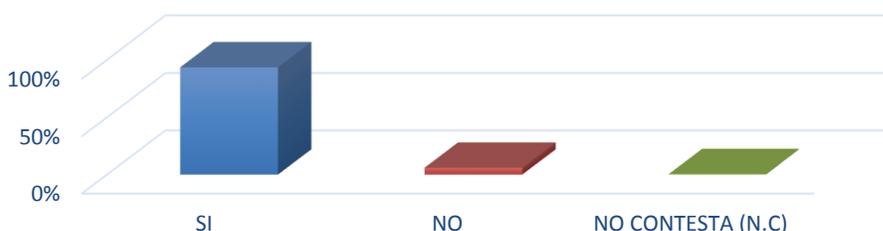
500-DIREG-ATECI-DDHH

REGIONAL NOROESTE

Encuestas de satisfacción Atención al Ciudadano de los meses de Abril, Mayo, Junio y Julio 2016

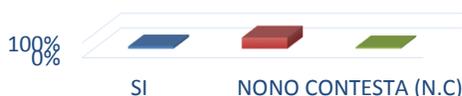
De acuerdo a los resultados de las encuestas se evidencia lo siguiente

¿Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?



El 94% (394) de las personas que accedieron a los servicios de atención al ciudadano se sienten satisfecho por el trato dado de los funcionarios y el 6% (24) no se sienten satisfecho y el 2 % no contestó

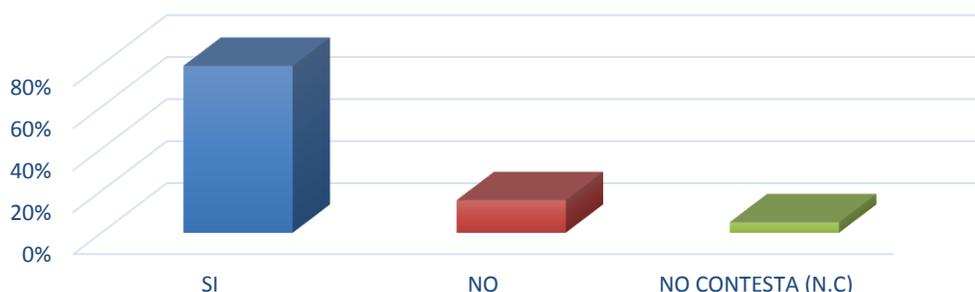
¿Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de tel, entrada de personas)?



Este aspecto a pesar de que un 77% (319) de los encuestados afirman que durante su consulta no hubo interrupciones un 14% (60) afirman que si existieron situaciones donde se les interrumpe su atención y no contestaron el 39 % (36)

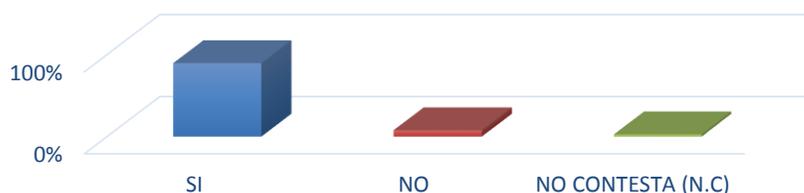
500-DIREG-ATECI-DDHH

¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?



El 78% (328) de las personas quedaron satisfechas con la información brindada; sin embargo el 15% (62) de las personas no están satisfechos y el 7% (30) no contestaron

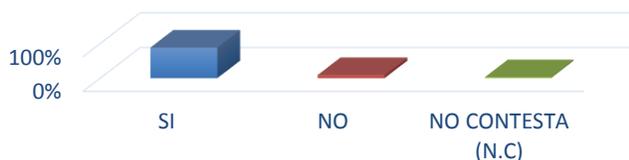
¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?



El 90% (378) de las personas consideran que la zona de atención al ciudadano cuenta con las condiciones adecuadas; sin embargo el 7% (31) no lo encuentran así y el 3% (11) no contestaron

500-DIREG-ATECI-DDHH

¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?



El 88% (370) de las personas encuestadas consideran que los funcionarios tiene un adecuado conocimiento para la solución de PQRS y el 9% (39) no lo consideran así y el 3% (11) no contestaron

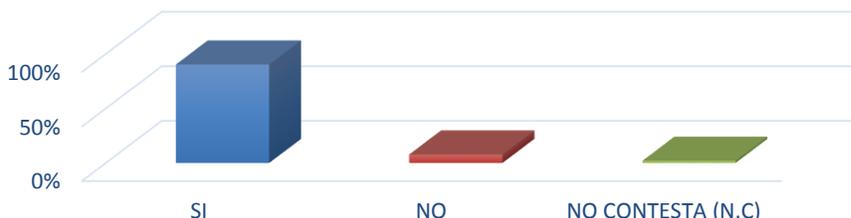
¿la presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?



El 95% (398) de las personas encuestadas consideran que la presentación de los funcionarios de atención al ciudadano es la adecuada mientras 4% (15) no lo consideran así y el 1% (5) no contestaron

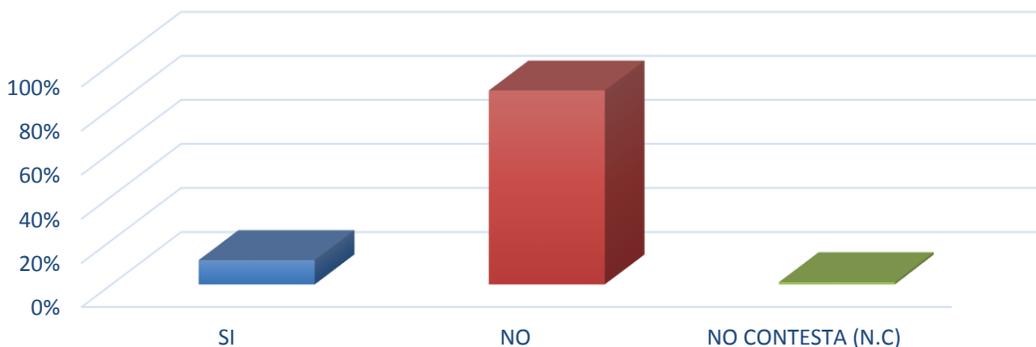
500-DIREG-ATECI-DDHH

¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?



De acuerdo a los resultados el 90% (378) de las personas indican que se cumple con un servicio de calidad y con la adecuada privacidad; sin embargo el 8% (34) no lo creen que sea así y el 2% (8) no contestaron

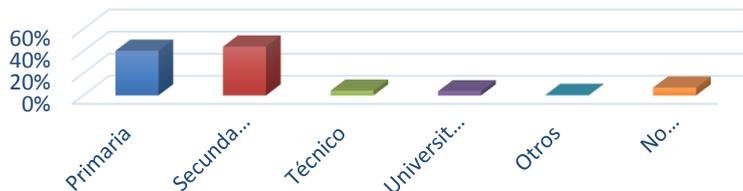
¿Presenta usted alguna limitación?



El 87% (366) de los encuestados manifiestan no tener limitaciones alguna; por el contrario el 12% (50) de las personas referencian que si la tienen y el 1 % (4) no contestaron

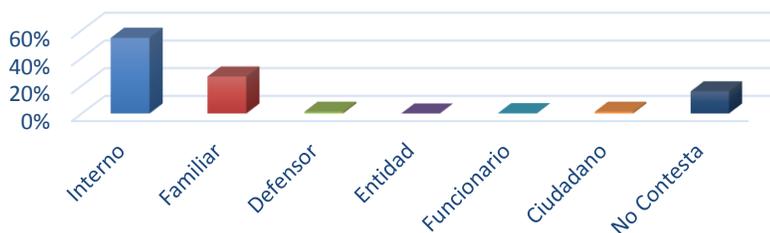
500-DIREG-ATECI-DDHH

Escolaridad



Atendiendo el nivel de escolaridad de los usuarios del servicio de atención al ciudadano nos damos cuenta que el 39%(164) son estudios de primaria, el 44% (184) secundarios, 4% (18) técnicos, 4% (18) universitarios y el 8% (34) no contestaron

TIPO DE USUARIO



Se puede identificar a través de este grafico que la mayoría de usuarios del servicio de atención al ciudadano correspondería a los internos que es un 53% (219) y familiares de los mismos que son un 27% (111), no obstante se hará las apreciaciones de los defensores 2% (7), entidad 0% (0), funcionario 0% (1), ciudadano 2% (7), no contestaron 17% (69) correspondientes a las oficinas de atención al ciudadano

Cordialmente,

IMELDA
IMELDA LÓPEZ SOLÓRZANO
Directora Regional Noroeste