

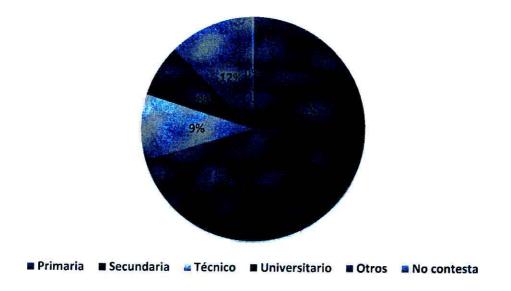


REGIONAL ORIENTE

Informe de los resultados obtenidos tras la realización de 552 encuestas de que tenían como fin diagnosticar el estado y servicio que prestan las oficinas de atención al ciudadano de la Regional Oriente. Aclarando que se llevó a cabo los siguientes establecimientos para su aplicación Dirección Regional, Epmsc Arauca, Complejo Cúcuta, Epmsc Girón, Epmsc Málaga, Rm Bucaramanga, Epmsc Vélez, Epmsc Pamplona, Epmsc Bucaramanga, Epmsc San Vicente Chucuri, Epmsc San Gil, Epmsc Ocaña, Epmsc Barrancabermeja, Epmsc Socorro:

A continuación se muestran los resultados de las encuestas:

	ESCOL	ARIDAD		
SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSITARIO	OTROS	NO CONTESTA
166	51	41	66	2
		SECUNDARIA TECNICO	100	SECUNDARIA TECNICO UNIVERSITARIO OTROS



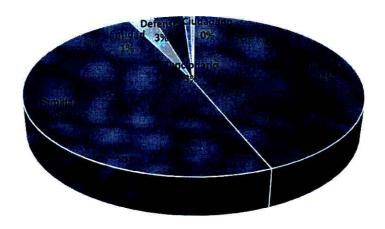
La mayoría de encuestados, con un 40%, corresponden a ciudadanos con estudios en secundaria.







	770 - N. C	TIPO DE	USUARIO		
INTERNO	FAMILIAR	FUNCIONARIO	DEFENSOR	ENTIDAD	CIUDADANO
222	249	14	18	04	51



■ Interno ■ Familiar Funcionario ■ Defensor ■ Entidad ■ Ciudadano

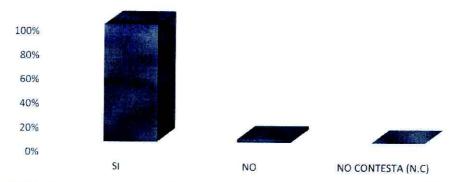
La mayoría de usuarios del servicio de atención al ciudadano corresponde a familiares de los internos con un 49% e internos con un 44%.

I. AMABILID	AD	
PREGUNTA ¿Está satisfecho del trato personal,		ario?
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	537	97%
NO	15	3%
NO CONTESTA (N.C)	0	0%
TOTAL	552	100%





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



La amabilidad se encuentra catalogada en su máxima escala con un 97% de satisfacción, presentando tan solo un margen del 3% de insatisfacción.

II. CAPACIDAD DE RI	ESPUESTA	
PREGUNTA Se producían interrupciones durant teléfono, entrada de	e la consulta (llama	das de
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	129	23%
NO	409	74%
NO CONTESTA (N.C)	14	3%
TOTAL	552	100%

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



Un 74% del personal encuestado manifiesta que no se presentaron interrupciones durante la atención al usuario.

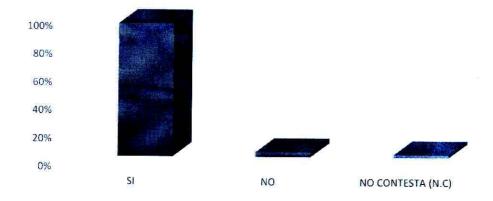






PREGUNTA ¿Está satisfecho con la información b	6-5-0	onario?
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	521	95%
NO	19	3%
NO CONTESTA (N.C)	11	2%
TOTAL	551	100%

¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?



La satisfacción de la información brindada por el funcionario se califica en un 95% de satisfacción, presentando tan solo un margen del 3% de insatisfacción.

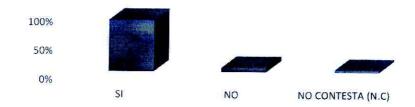
III. INSTALACIO	ONES	
PREGUNTA ¿La zona de atención al usuario del INF condiciones	PEC, se encuentra er	n óptimas
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	496	89%
NO	40	7%
NO CONTESTA (N.C)	19	3%
TOTAL	555	100%







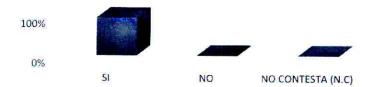
¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?



La satisfacción respecto a las condiciones del área de atención representa un 89% de satisfacción, presentando tan solo un margen del 7% de insatisfacción.

IV. COMPETER	NCIA	
PREGUNTA ¿Los funcionarios poseen los conocir		oc nara
satisfacer las necesidades de las persor		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	536	97%
NO	7	1%
NO CONTESTA (N.C)	9	2%
TOTAL	552	100%

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



El conocimiento y las habilidades para satisfacer las necesidades de los usuarios por parte del funcionario representa un 97% de satisfacción, presentando tan solo un margen del 1% de insatisfacción y del 2% que no contesto.

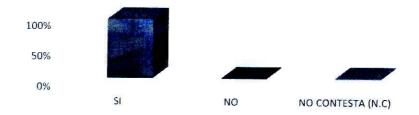






V. PRESENTAC	CION	
PREGUNTA ¿La presentación del funcionario de at es adecuada	tención al usuario de	el INPEC
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	539	98%
NO	4	1%
NO CONTESTA (N.C)	9	2%
TOTAL	552	100%

¿la presentacion del funcionario de atencion al usuario del INPEC, es adecuada?



La presentación del funcionario de atención al ciudadano representa un 98% de aceptación, presentando tan solo un margen del 1% de insatisfacción y del 2% que no contesto.

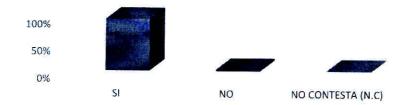
VI. PERCEPC	ON	
PREGUNTA ¿Los funcionarios que lo atienden c servicio y privad	umplen con la calid	ad del
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	518	96%
NO	16	3%
NO CONTESTA (N.C)	8	1%
TOTAL	542	100%







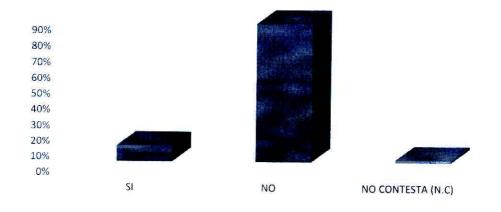
¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?



El funcionario de atención al ciudadano cumple con la calidad y privacidad en la atención del servicio, representado en un 96% de aceptación, presentando tan solo un margen del 3% de insatisfacción y del 1% que no contesto.

VII. ACCESIBILIDAD		
PREGUNT ¿Presenta usted algur		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	57	10%
NO	486	88%
NO CONTESTA (N.C)	9	2%
TOTAL	552	100%

¿Presenta usted alguna limitación?







El 88% de los usuarios no presentan ningún tipo de limitación y un 10% manifiesta si presentar algún tipo de limitación.

Los datos aquí registrados corresponden a las encuestas practicadas en las siguientes sedes:

ARAUCA	1
CUCUTA	40
GIRON	42
MALAGA	40
RM BUCARAMANGA	57
VELEZ	40
PAMPLONA	40
BUCARAMANGA	40
SAN VICENTE CHUCURI	40
SAN GIL	40
OCAÑA	43
DRORI	40
BARRANCABERMEJA	49
SOCORRO	40
TOTAL	552

Lo anterior para su conocimiento y fines que estime pertinentes.

Atentamente,

MARIA ALEXANDRA GARCÍA FORERO Directora Regional Oriente

Revisado por: MARÍA ALEXANDRA GARCÍA FORERO Elaborado por: MARÍA MAYORGA Fecha elaboración: 01/11/2016

REGIONAL ORIENTE
TABULACIÓN DE ENCUESTAS CONSOLIDADO

		2	CAMBILIDAN													
	Mrs. and and		OVOITING IN THE PROPERTY OF TH				II.CAPACIDAD	II.CAPACIDAD DE RESPUESTA				IIL INSTALACIONES	#IS		IV. COMPETENCIA	
ESTABLECIMIENTO	aplicadas	25	ON	N.C		INTERRUPCIONES	S	SATI	SATISFECHO INFORMACION	ACION	3	Ş	Z	J	3	
					IS	ON	N.C	S	Q.	N.C	5	2	1	ā .	2	Ž
ARAUCA V		1				1					•			•	7	
CUCUTA /	40	40			∞	30	2	40			40			1 00		
GIRON	42	42			1	41		42			42			5 6		
MALAGA	40	40			16	22	2	35	v		38	17		7 0		
RM BUCARAMANGA	57	55	7		22	33	2	24	0	-	07	71		40	0	
VELEZ	40	40				40	15	30	1	1 .	00	7		25	0	
PAMPLONA ~	40	39			~	37		000	+	T	0 40			39		-
BUCARAMANGA	40	39	-		י ע	35		60	,	•	35	S		40		
SAN VICENTE CHUCURI	40	40			14	18	0	25		7 0	38	2		40		
SAN GIL	40	40			73	17	0	75		×	25	7	∞	32		8
OCAÑA V	43	2 6	7		57	17		40			40			40		
) laddo	43	32	I		15	28		32	11		43			41	2	
NOW AGE	40	40			S	35		40			28	12		40		
BAKKANCABEKMEJA	49	49			5	44		49			49			49		
SOCORRO	40	40			12	28		40			32		11	40		
TOTAL	552	537	15	0	129	409	14	521	19	11	496	40	19	536	7	o
		%26	3%	%0	23%	74%	3%	94%	3%	2%	%06	7%	3%	%16	1%	2%
		(6														
		I. AMABILIDAD				II.CAPACIDAD DE RESPUESTA	DE RESPUESTA									
No. encuesta aplicadas	55	Q.	N.C	-	INTERRUPCIONES		SATIS	SATISFECHO INFORMACION	NCION							
				<i>5</i> 5	NO	N.C	2	9	N.C							
552	537	15	0	129	409	14	521	19								
				N. Cold mercanes				Control of the Control								
				COMPETENCE			V. PRESENTACION									
25	Q	N.C	5	Q.	NC	Ø	ON	NC							PROCEDENCIA	
496	40	19	536	7	6	539	4	ō.	518	71	0	5	787	d		
								1	2	3	0	/c	480	ת	Э,	
								C. C			and the state					
										718						
						Openide		Manager 1								
215	166	5	17	99	ſ	200										
) 	2	1	Ŧ	00	7	777	249	18	4	14	51	=	0			

	L.	The state of the s	77	17	1 0	,	77	15	18	34	73	2		30	0 6	30	71	249
										.,,			10					
			u	2 2	1 +	7 2	200	7,	/T	6	=	30	30		V.	T L	0 6	%UP
				'	W a		1						-				•	7
			A	m		18	2 ~	0	n	-1	m	-	2	×	17	ì	6	8
Sign of the second seco						۲	0	r u	C	2	4			۲) Lr	7 7		14
			80	16	2	7	oc) _F	7						-	ı	5	75
			11	17	4	17	16	13	7	6	∞	13	25	18	2	10	166	
		-	15	5	20	12	6	18	2	28	25	56	15	11	21	6	215	
	PROCEDENCIA													Na Y				
									7000	1	∞						6	
WE ACCESIBILIDAD		1	38	38	39	55	37	40			31	36	43	40	49	39	486	
			2	4	Ţ	2	3			39	П	4				1	57	
											8						8	
WI PERCEPCION	.		Н	1	4	2		5			1		2				16	
		1	39	31	36	55	40	35	C,	40	31	40	41	40	49	40	518	3-1-
A (A)	NC			-							∞						6	7%
V. PRESENTACION	ON					3	1					I					4	1%
V.	SI	-	40	41	40	54	39	40	40	40	32	40	43	40	49	40	539	%86
	V C						-				8						6	7%

SUGERENCIA																	La Carlo	
	ğ	NO CONTESTO														1	-	%0
	78	CIUDADANO		7		ō	8	2	2	5	4		3	1	5	5	51	%6
	FUN	FUNCIONARIO			3	9					2		1			2	14	3%
TIPO DE USUARIO	3	ENTIDAD	The second secon		2		2						1				4	1%
	Q	DEFENSOR			2			3	3			T				6	18	3%