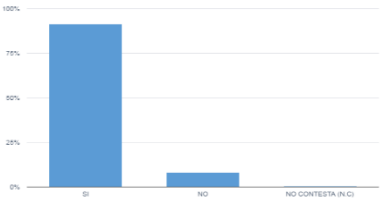
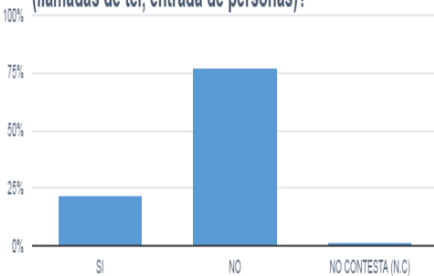
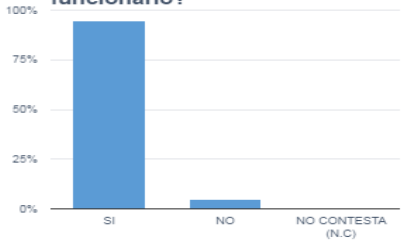
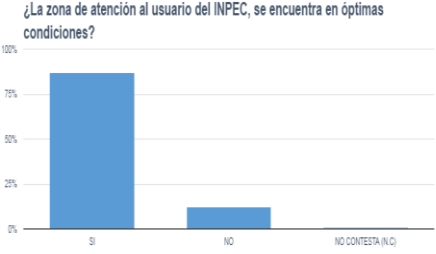


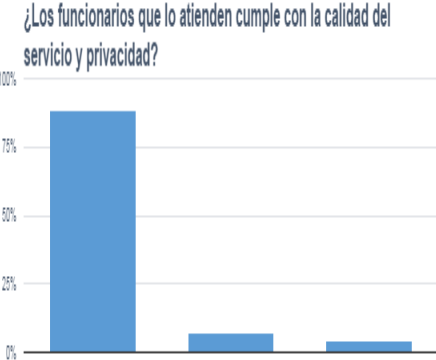


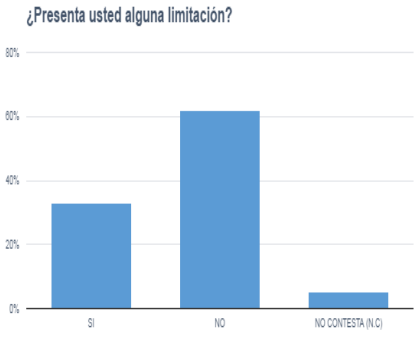
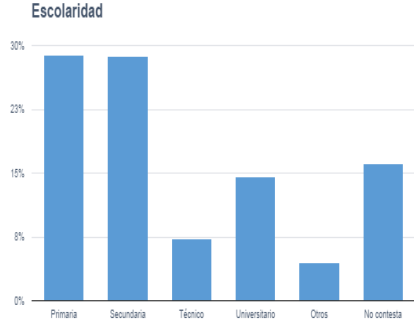
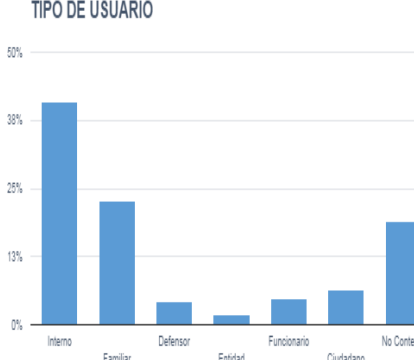
REGIONAL OCCIDENTE

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

1	<p style="text-align: center;">¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?</p>  <table border="1" style="display: none;"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	95%	NO	5%	NO CONTESTA (N.C)	0%	<p>El 95% del total de los ciudadanos que aplicaron la encuesta está satisfecho con el trato dado por el funcionario, el 5% restante no está satisfecho.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	95%									
NO	5%									
NO CONTESTA (N.C)	0%									
2	<p style="text-align: center;">¿Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de tel, entrada de personas)?</p>  <table border="1" style="display: none;"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	22%	NO	77%	NO CONTESTA (N.C)	2%	<p>El 77% del total de los ciudadanos que aplicaron la encuesta, mencionan que no se produjeron interrupciones durante la consulta, un 22% afirma que se presentaron interrupciones y el 2% no contestó esta pregunta.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	22%									
NO	77%									
NO CONTESTA (N.C)	2%									
3	<p style="text-align: center;">¿Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?</p>  <table border="1" style="display: none;"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	91%	NO	8%	NO CONTESTA (N.C)	1%	<p>El 91% del total de los ciudadanos encuestados se encuentra satisfecho con la información brindada por el funcionario y el 8% restante no se encuentra satisfecho. Los establecimientos que más respuestas negativas obtuvieron son: Pasto seguido de la Unión y Cartago.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	91%									
NO	8%									
NO CONTESTA (N.C)	1%									

4	<p>¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	87%	NO	12%	NO CONTESTA (N.C)	1%	<p>El 87% del total de los ciudadanos encuestados considera que la zona de atención al usuario se encuentra en óptimas condiciones, un 12% considera que no se encuentra en óptimas condiciones y el 1% restante no contestó.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	87%									
NO	12%									
NO CONTESTA (N.C)	1%									
5	<p>¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	90%	NO	9%	NO CONTESTA (N.C)	1%	<p>El 90% del total de los ciudadanos encuestados considera que los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades necesarias para satisfacer las necesidades que requiere el servicio, un 9% considera que no es así y el 1% restante no contestó.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	90%									
NO	9%									
NO CONTESTA (N.C)	1%									
6	<p>¿la presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	90%	NO	5%	NO CONTESTA (N.C)	4%	<p>El 90% del total de los ciudadanos encuestados considera que la presentación del funcionario de ATECI es adecuada, un 5% considera los funcionarios no tienen una adecuada presentación y el 4% restante no contestó.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	90%									
NO	5%									
NO CONTESTA (N.C)	4%									
7	<p>¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N.C)</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	89%	NO	7%	NO CONTESTA (N.C)	4%	<p>El 89% del total de los ciudadanos encuestados considera que los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad, un 7% no considera que los funcionarios cumplan con dicha característica y el 4% restante no contestó.</p>
Respuesta	Porcentaje									
SI	89%									
NO	7%									
NO CONTESTA (N.C)	4%									

8	<p>¿Presenta usted alguna limitación?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTA (N/C)</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	33%	NO	62%	NO CONTESTA (N/C)	5%	<p>El 33% de los ciudadanos encuestados presenta alguna limitación, el 62% no presenta ninguna limitación y el 5% restante no contestó.</p>								
Respuesta	Porcentaje																	
SI	33%																	
NO	62%																	
NO CONTESTA (N/C)	5%																	
9	<p>Escolaridad</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Escolaridad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primaria</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Universitario</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>No contesta</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table>	Escolaridad	Porcentaje	Primaria	29%	Secundaria	29%	Técnico	7%	Universitario	15%	Otros	5%	No contesta	16%	<p>Un 29% del total de los ciudadanos encuestados cuenta con educación secundaria, un 29% cuenta con educación básica primaria, un 7% con educación técnica, un 15% con estudios universitarios, un 5% se ubica en la categoría de otros. El 16% de los encuestados no contestó esta pregunta.</p>		
Escolaridad	Porcentaje																	
Primaria	29%																	
Secundaria	29%																	
Técnico	7%																	
Universitario	15%																	
Otros	5%																	
No contesta	16%																	
10	<p>TIPO DE USUARIO</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Usuario</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interno</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>Familiar</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>Defensor</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Entidad</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Funcionario</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Ciudadano</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>No Contesta</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Usuario	Porcentaje	Interno	41%	Familiar	23%	Defensor	4%	Entidad	7%	Funcionario	7%	Ciudadano	19%	No Contesta	19%	<p>Un 41% del total de los ciudadanos encuestados son internos, un 23% son familiares de los internos, las demás categorías se ubican entre 4% y 7%. El 19% de los ciudadanos encuestados no contestó esta pregunta.</p>
Tipo de Usuario	Porcentaje																	
Interno	41%																	
Familiar	23%																	
Defensor	4%																	
Entidad	7%																	
Funcionario	7%																	
Ciudadano	19%																	
No Contesta	19%																	


Observaciones.

-El modelo de base de datos que se debía emplear para consolidar la información no permite diferenciar las encuestas por tipo de queja, ni incluir información como lugar de procedencia y sugerencias, que podrían ser datos de importante análisis.

Resulta necesario revisar y/o reestructurar la base de datos con el fin de incluir toda la información suministrada por los ciudadanos.

-Al parecer el formato de encuesta no resulta muy claro para los ciudadanos, lo anterior se evidencia en que entre el 16% y 19% no contestó las últimas preguntas sobre identificación del encuestado. Además, en el apartado de sugerencias las respuestas de los ciudadanos no apuntan al mejoramiento del área de ATECI, sino a reclamar por las condiciones de los internos sobre alimentación, trato de los guardianes, sistema de salud, etc. Se sugiere revisar y/o reestructurar el formato de encuesta para que resulte más cómodo y claro para los ciudadanos.

Atentamente,



OSWALDO BERNAL SANCHEZ
Director Regional Occidente INPEC