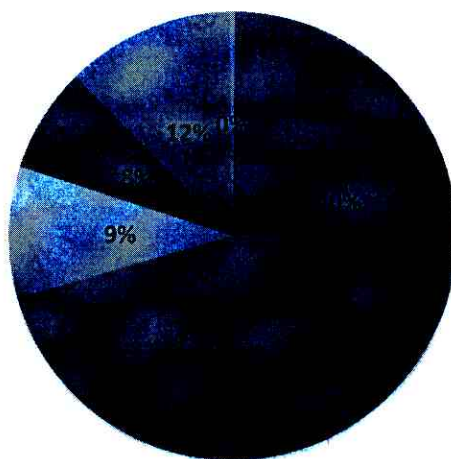


REGIONAL ORIENTE

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, Epmc Arauca, Complejo Cúcuta, Epmc Girón, Epmc Málaga, Rm Bucaramanga, Epmc Vélez, Epmc Pamplona, Epmc Bucaramanga, Epmc San Vicente Chucuri, Epmc San Gil, Epmc Ocaña, Epmc Barrancabermeja, Epmc Socorro:

A continuación se muestran los resultados de las encuestas:

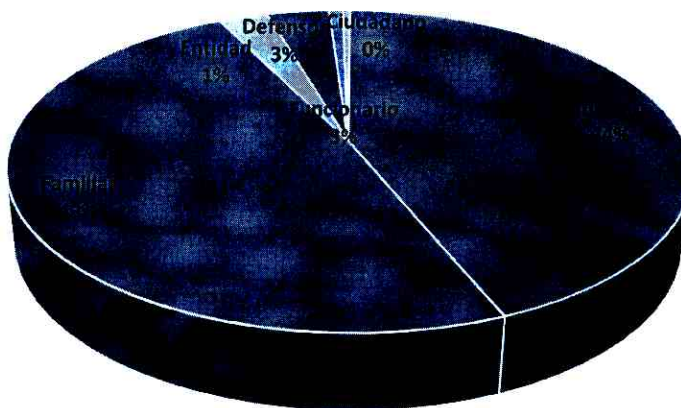
ESCOLARIDAD					
PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSITARIO	OTROS	NO CONTESTA
215	166	51	41	66	2



■ Primaria ■ Secundaria ■ Técnico ■ Universitario ■ Otros ■ No contesta

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

TIPO DE USUARIO					
INTERNO	FAMILIAR	FUNCIONARIO	DEFENSOR	ENTIDAD	CIUDADANO
222	249	14	18	04	51

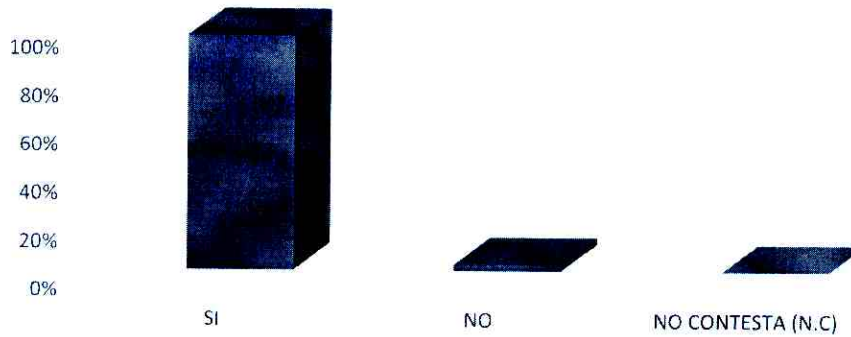


▪ Interno ▪ Familiar ▪ Funcionario ▪ Defensor ▪ Entidad ▪ Ciudadano

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. AMABILIDAD		
PREGUNTA 1		
¿Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	537	97%
NO	15	3%
NO CONTESTA (N.C)	0	0%
TOTAL	552	100%

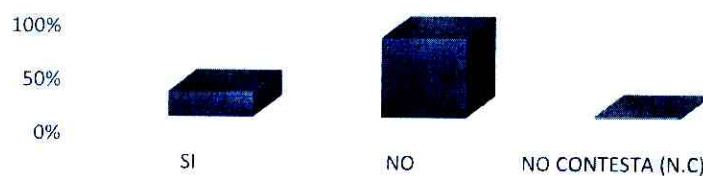
¿Está satisfecho del trato personal, dado por el funcionario?



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 RESPUESTA		
PREGUNTA 2		
¿Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de teléfono, entrada de personas)?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	129	23%
NO	409	74%
NO CONTESTA (N.C)	14	3%
TOTAL	552	100%

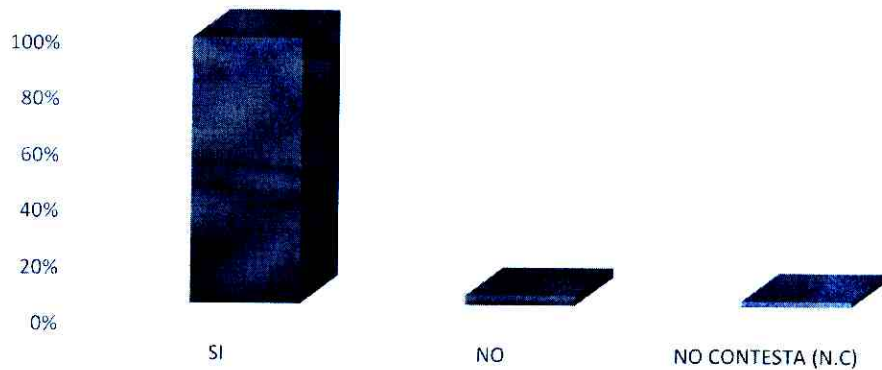
¿Se producían interrupciones durante la consulta (llamadas de tel, entrada de personas)?



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

PREGUNTA 3		
¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	521	95%
NO	19	3%
NO CONTESTA (N.C)	11	2%
TOTAL	551	100%

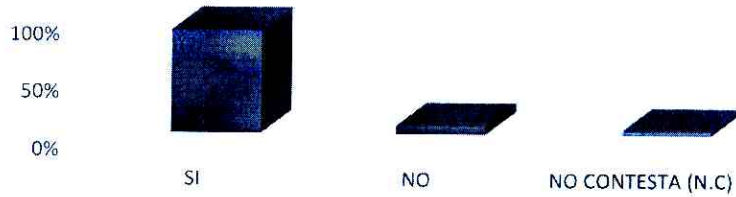
¿Está satisfecho con la información brindada por el funcionario?



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. INSTALACIONES		
PREGUNTA 4		
¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	496	89%
NO	40	7%
NO CONTESTA (N.C)	19	3%
TOTAL	555	100%

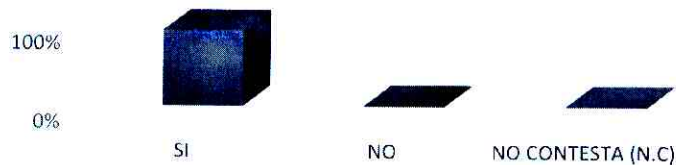
¿La zona de atención al usuario del INPEC, se encuentra en óptimas condiciones?



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. COMPETENCIA		
PREGUNTA 5		
¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	536	97%
NO	7	1%
NO CONTESTA (N.C)	9	2%
TOTAL	552	100%

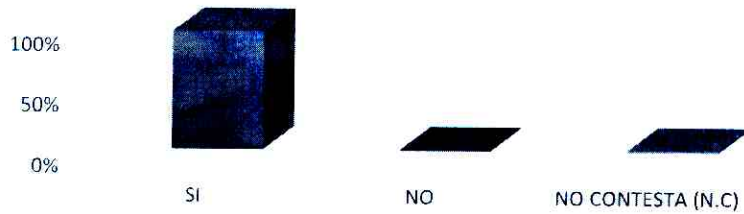
¿Los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio?



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. PRESENTACION		
PREGUNTA 6		
¿La presentación del funcionario de atención al usuario del INPEC, es adecuada?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	539	98%
NO	4	1%
NO CONTESTA (N.C)	9	2%
TOTAL	552	100%

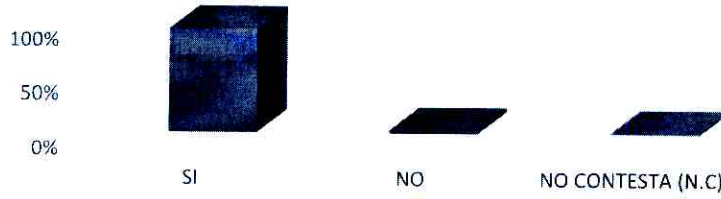
¿la presentacion del funcionario de atencion al usuario del INPEC, es adecuada?



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. PERCEPCION		
PREGUNTA 7		
¿Los funcionarios que lo atienden cumplen con la calidad del servicio y privacidad?		
RESPUESTA	PERSONAS	%
SI	518	96%
NO	16	3%
NO CONTESTA (N.C)	8	1%
TOTAL	542	100%

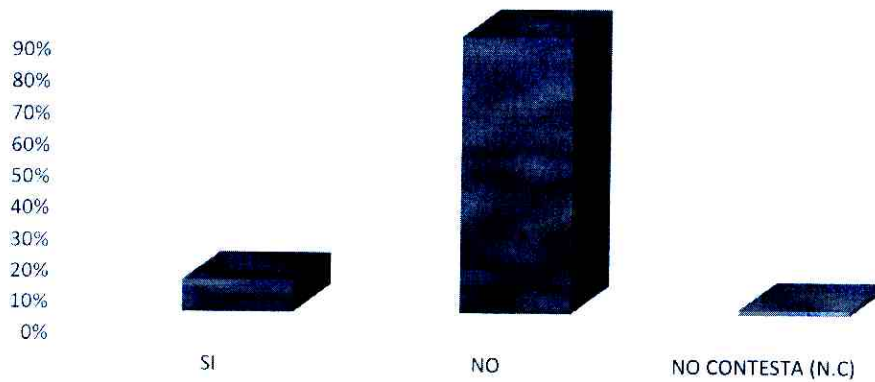
¿Los funcionarios que lo atienden cumple con la calidad del servicio y privacidad?



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		
PREGUNTA 8		
¿Presenta usted alguna limitación?		
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

NC	V. PRESENTACION				PROCEDENCIA	VI. PERCEPCION			VII. ACCESIBILIDAD			I	F		
	SI	NO	NC			S	NO	N.C.	SI	NO	N.C.			INTERNO	FAMILIAR
	1				1						1				
	40				39	1		2	38		15	4			
	41		1		31	1		4	38		5	1			
	40				36	4		1	39		20	3			
	54	3			55	2		2	55		12	18			
1	39	1			40			3	37		9	3			
	40				35	5			40		18	3			
	40				40			39			28	1			
8	32		8		31	1	8	1	31	1	25	3			
	40				40			4	36		26	3			
	43				41	2			43		15	1			
	40				40				40		11	8			
	49				49				49		21	17			
	40				40			1	39		9	3			
9	539	4	9		518	16	8	57	486		215	66			
2%	98%	1%	2%								40%	45%			

D	TIPO DE USUARIO				NC	SUGERENCIA
	E	FUN	CIU	NO CONTESTO		
DEFENSOR	ENTIDAD	FUNCIONARIO	CIUDADANO			
			7			
2	2	3				
	2	6	9			
			8			
3			2			
3			2			
			5			
		2	4			
1						
		1	3			
			1			
			5			
9		2	5		1	
18	4	14	51		1	
3%	1%	3%	9%		0%	