



MINISTERIO DEL INTERIOR

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2022

**Oficina de Información Pública del Interior
Grupo de Atención al Ciudadano
Diciembre 2022**

Introducción

Este informe refleja el resultado de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios del Ministerio del Interior, a través de los diferentes canales de atención durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.

La encuesta es diligenciada voluntariamente de manera telefónica, presencial o mediante la plataforma web PQRSD. El usuario tiene la posibilidad de brindar información de caracterización y calificar variables de la atención recibida como: efectividad, confianza en la entidad, tiempo y calidad de las respuestas, conocimiento de los funcionarios, entre otras.

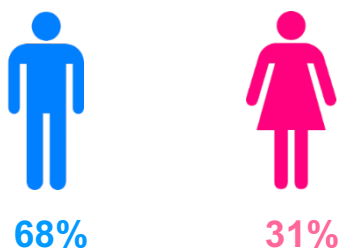
Las respuestas obtenidas permiten identificar y desarrollar planes de acción frente a los procesos de atención al ciudadano.

Resultados de Encuestas Aplicadas

Para el desarrollo del ejercicio se consideraron un total de **199 encuestas** aplicadas a usuarios del Ministerio del Interior. De los datos obtenidos es posible agrupar a la muestra poblacional en tres variables de caracterización como se muestra a continuación:

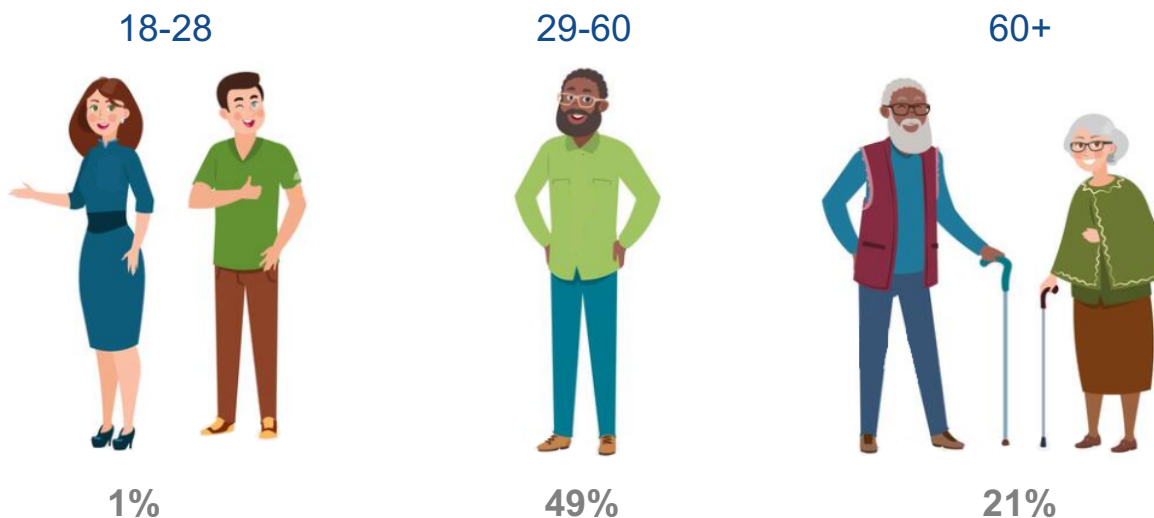
Sexo

El 68% equivalente a 135 usuarios que respondieron la encuesta, se identifican con el sexo masculino, mientras que el 31% equivalente a 62 usuarios se identifican con el sexo femenino. Por otro lado, el restante 1% equivalente a 2 personas, no respondieron esta sección de la encuesta.



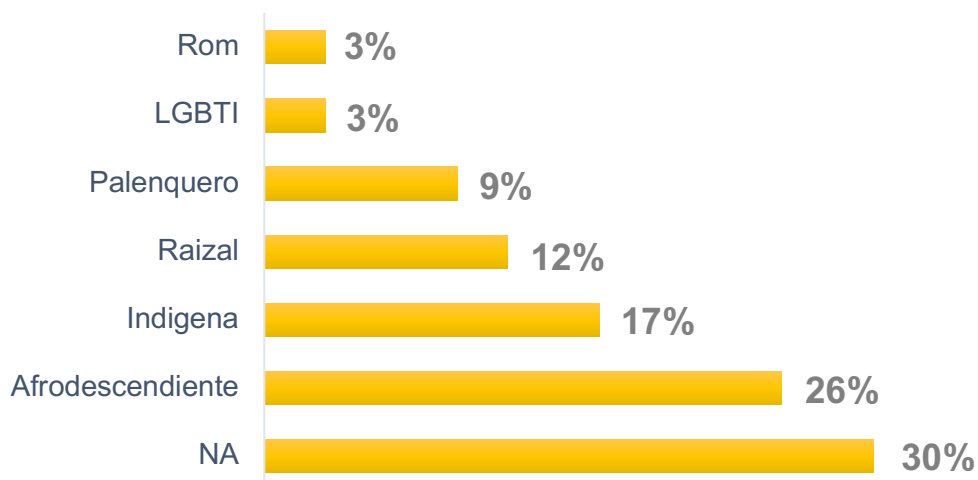
Edad

El 1% de la población equivalente a 1 usuario se encuentra dentro del rango de edad de 18 a 28 años. La mayor cantidad de usuarios se encuentran en un rango de edad de 29 a 60 años y representan el 49% con un total de 98 encuestados. Continuando con los usuarios con edad de más de 60 años, se totalizan 41 usuarios representando el 21%. Finalmente, el 29% de los usuarios no respondieron esta sección de la encuesta.



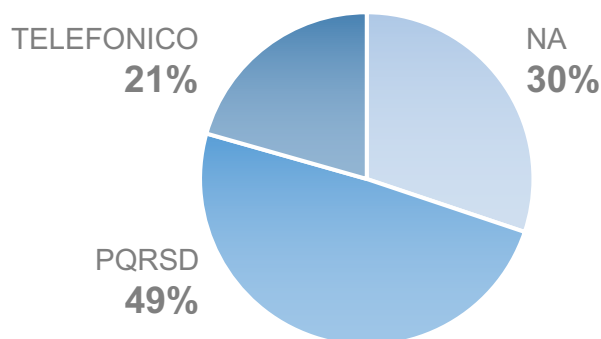
Grupo Poblacional

Es importante conocer el grupo poblacional con el cual se identifican los usuarios. La mayor parte de usuarios que respondieron la encuesta se identificaron con el grupo Afrodescendiente con un total de 51 usuarios representando el 26%. 33 usuarios equivalente al 17% se identificaron con el grupo poblacional Indígena. Seguidamente, 24 usuarios equivalente al 12% identificados con el grupo Raizal. 19 usuarios equivalentes al 9% identificados con el grupo Palenquero. Finalmente, 6 usuarios (3%) identificados con los grupos LGBTI y Rom respectivamente. 30% de los usuarios no respondieron esta sección de la encuesta.



Canal de Comunicación

El 49% de la población equivalente a 98 usuarios respondieron que el canal de comunicación utilizado fue el sistema PQRSD. El 21% equivalente a 41 usuarios utilizó el canal de comunicación Telefónico y el 30% equivalente a 50 usuarios no respondieron esta sección de la encuesta.



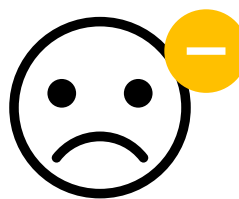
Además de caracterización de la población, la encuesta permite analizar variables referentes a la efectividad, calidad y tiempo de la atención prestada a los usuarios del Ministerio del Interior a través de sus canales de comunicación. Así mismo, permite cuantificar el nivel de confianza generada por la entidad y finalmente identificar las fortalezas y oportunidades a través de la percepción de los usuarios.

Efectividad de la Atención

Con el fin de analizar el nivel de efectividad de la atención prestada en los canales de comunicación del Ministerio del Interior, la encuesta permite calificar si la solicitud realizada o necesidad del usuario fue resuelta o no. Los datos permiten evidenciar que el 49% de los usuarios obtienen una resolución positiva, mientras que el 21% indica no haber recibido una resolución. El 30% de los usuarios no respondió a esta pregunta. Para esta muestra poblacional es posible evidenciar que 5 de cada 10 usuarios atendidos obtienen una resolución positiva a su solicitud inicial; y a su vez 2 de cada 10 usuarios no obtienen una resolución.



49%



21%

Calidad de la Atención

Con el fin de analizar la calidad de la atención prestada, en esta sección se abarcan tres preguntas de la encuesta. La primera permite calificar si el usuario volvería a consultar al Ministerio del Interior ante una nueva necesidad, evidenciando que el 44% de los usuarios volverían a consultar a la entidad, mientras que el 26% respondió de forma negativa.

En las siguientes preguntas el usuario puede valorar numéricamente del 1 al 10 el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida y el conocimiento del funcionario que atendió su solicitud.

Para calcular el porcentaje de satisfacción de los usuarios se consideran únicamente las calificaciones positivas (8, 9 o 10) respecto al total de las respuestas recibidas.

Calificación de la Atención Recibida

Se recibieron seis (6) respuestas con calificación 7, setenta y cinco (75) respuestas con calificación 8, cincuenta y siete (57) respuestas con calificación 9 y una (1) respuesta con calificación 10. El total de respuestas positivas para esta pregunta es de 133 dentro de un total de respuestas de 139. Por lo tanto, la calificación promedio recibida se calcula en **9,6**.



Calificación del Conocimiento del Funcionario

Se recibieron una (1) respuesta con calificación 7, setenta y cuatro (74) respuestas con calificación 8, sesenta y dos (62) respuestas con calificación 9 y dos (2) respuestas con calificación 10. El total de respuestas positivas para esta pregunta es de 138 dentro de un total de respuestas de 139. Por lo tanto, la calificación promedio recibida se calcula en **9,9**.



Tiempo de la Atención

De igual forma que en la sección anterior, la encuesta permite evaluar el tiempo de la atención recibida por el usuario de forma numérica con calificación del 1 al 10. La calificación promedio recibida se calcula en **6,0**.



Confianza en la Entidad

La última pregunta de calificación hace referencia a qué tan probable es que un usuario recomiende los servicios del Ministerio del Interior a un familiar, amigo o la comunidad en general. Los resultados obtenidos permiten calcular una calificación promedio de **7,1**.



Recomendaciones para la Entidad

La sección final de la encuesta consta de dos preguntas abiertas donde se permite al usuario expresar abiertamente cuáles son los servicios del Ministerio del Interior que considera de utilidad y cuáles son las recomendaciones y/o sugerencias para la mejorar los procesos de la entidad.

Los datos de las encuestas realizadas no permitieron analizar los servicios de utilidad de la entidad ya que se recibieron respuestas que reflejan información relacionada con los canales de comunicación y no con los servicios ofrecidos por el Ministerio del Interior.

Finalmente, es posible identificar tres áreas que los usuarios consideran que es posible mejorar. La gran cantidad de los usuarios (95% de los encuestados), recomiendan mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes, mediante mayor agilidad y rapidez en los trámites. Seguidamente el 4% de los usuarios recomiendan mejorar el servicio brindado por los funcionarios, expresando que les gustaría percibir mayor paciencia. Finalmente, el 1% de los usuarios expresan que quisieran contar con nuevos puntos de atención presencial además del ubicado dentro de la ciudad de Bogotá.

Conclusiones

La implementación de la encuesta de percepción en la vigencia 2022 permite observar que aproximadamente el 30% de los usuarios no participan en la encuesta de satisfacción. Sin embargo, un porcentaje de participación del 70% es considerablemente representativo de la caracterización y percepción general de los usuarios del Ministerio del Interior. Es posible continuar optimizando el alcance de la herramienta, así como la interacción ciudadana, con el fin de capturar información más precisa, permitiendo desarrollar nuevos planes de acción en la entidad.