

INFORME DE ANÁLISIS DE EVALUACIONES INTERNAS 2023

Contenido

Introducción.....	3
1. Descripción de resultados.....	3
1.1. Encuesta Escucha al Ciudadano.....	3
1.2. Encuestas Electorales	4
1.3. Encuesta de satisfacción y retroalimentación en la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la Registraduría Nacional del Estado Civil por los diferentes canales	5
1.4. Encuesta de satisfacción frente a la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC)	7

Introducción

La implementación de encuestas ciudadanas por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) es de vital importancia, ya que estas sirven como un medio para que los ciudadanos ejerzan influencia en las decisiones institucionales. Las encuestas ofrecen una plataforma para que los ciudadanos expresen sus puntos de vista y preocupaciones, las cuales pueden afectar su interacción con la entidad. Estas herramientas son eficaces para identificar tendencias y patrones que la Registraduría puede analizar para abordar eficientemente los problemas más apremiantes.

La participación de los ciudadanos en las encuestas contribuye a la transparencia y fomenta una cultura de responsabilidad, asegurando que las políticas y programas se ajusten a las auténticas necesidades y deseos de la población. En última instancia, las encuestas son esenciales para fortalecer los cimientos democráticos y fomentar un avance significativo en la atención al ciudadano.

La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) hace encuestas en cuatro dimensiones: servicio de identificación (1 encuesta), servicio electoral (3 encuestas), atención de PQRSDC (1 encuesta) y los canales de atención (1 encuesta). Estas encuestas están diseñadas para evaluar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

El presente documento contiene un análisis de las encuestas ciudadanas realizadas por la RNEC durante la vigencia 2023.

1. Descripción de resultados

1.1. Encuesta Escucha al Ciudadano

La encuesta de identificación denominada “escucha al ciudadano” se distingue por ser la única que se efectúa de manera presencial en cada uno de los puntos de servicio, es liderada por la Registraduría Delegada para el Registro Civil y la identificación y tiene como objetivo primordial la recolección directa de las opiniones y experiencias de los usuarios.

La encuesta emplea una escala de valoración del 1 al 5, siendo 5 el indicativo de completa satisfacción y 1 de completa insatisfacción aplicable a las siguientes preguntas:

1. ¿La atención al servicio, llenó las expectativas que tenía frente a su requerimiento?
2. Hubo claridad en la información recibida y utilidad de esta
3. Asesoría o respuesta técnica respecto a su solicitud.
4. Amabilidad y cordialidad de los servidores públicos.
5. ¿Fue adecuado el tiempo de espera a su solicitud?
6. ¿Le fue fácil ubicar las instalaciones de la Dependencia donde realizo su trámite?
7. Las instalaciones donde realizó el trámite presentan orden, limpieza y comodidad.
8. De acuerdo con su percepción, ¿Cuál es el grado de satisfacción obtenido?

Como resultado de esta encuesta, durante el periodo del 1 de enero al 30 de septiembre de 2023, se realizaron 103.204 encuestas de “escucha al ciudadano” a nivel nacional. Estas encuestas reflejaron un promedio de satisfacción del 83.47% según lo registrado por los usuarios.

1.2. Encuestas Electorales

En el ámbito del servicio electoral la RNEC lleva a cabo tres tipos de encuestas via web, las cuales son coordinadas por la Registraduría Delegada en lo Electoral:

- 1.1. Encuesta a ciudadanos: enfocada en la inscripción de cédulas.
- 1.2. Encuesta a jurados de votación: Centrada en evaluar el desempeño del facilitador electoral.
- 1.3. Encuesta durante la jornada electoral: dirigida a todos los participantes en el día de las elecciones, específicamente en las mesas de votación.

La encuesta de atención y satisfacción, dirigida a los colombianos en relación con la inscripción de ciudadanos, utiliza una escala de 1 a 5 para la evaluación. En esta escala, 5 representa completa satisfacción y 1 indica completa insatisfacción. Los aspectos evaluados incluyen: la simplicidad del proceso de inscripción, la actitud del funcionario encargado de la inscripción, la confianza durante el proceso y la ubicación conveniente de los centros de inscripción.

La encuesta también mide el tiempo que toma completar el proceso de inscripción de ciudadanos, categorizado de la siguiente manera: menos de 2 minutos, entre 2 y 5 minutos, entre 5 y 10 minutos y más de 10 minutos. Además, evalúa si el ciudadano pudo descargar el comprobante de inscripción al día siguiente y el canal a través del cual se informó del proceso.

Como resultado de esta encuesta, en el año 2023, el 87.05% de los ciudadanos percibió el proceso de inscripción como sencillo, mientras que el 90.20% expresó satisfacción con la actitud del funcionario inscriptor; el 88.29% manifestó confianza en el proceso de inscripción y el 83.22% calificó como adecuada la ubicación de los centros inscripción. Además, el 45.61% de los encuestados completó el proceso de inscripción en menos de 2 minutos. El 71.06% logró descargar el comprobante de inscripción al día siguiente, y el 26.91% se informó sobre el proceso a través de la página web de la entidad.

La encuesta destinada a los jurados de votación para evaluar el desempeño del facilitador electoral utiliza una escala de 1 a 5, donde 5 corresponde a completamente satisfecho y 1 a completamente insatisfecho. Los criterios evaluados son: la claridad en la transmisión de información electoral, el uso de material audiovisual, la eficacia del taller de escrutinio utilizando material didáctico, la pertinencia del taller en el contexto de la capacitación, y la calidad del trato hacia los asistentes durante la jornada de capacitación.

Como resultado de esta encuesta, en el año 2023, el 86,13% de los jurados de votación afirmaron que la información electoral fue transmitida de manera clara por el facilitador electoral. Además, el 90,53% destacó el uso de material audiovisual, el 89,83% valoró la realización del taller de escrutinio con material didáctico, el 87,57% aprobó la conveniencia del taller en la capacitación, y

el 89,69% expresó satisfacción con el trato recibido durante la capacitación.

La encuesta de atención y satisfacción del colombiano frente a la jornada electoral mide la satisfacción de los colombianos con la experiencia electoral. Utiliza una escala de 1 a 5, donde 5 es 'completamente satisfecho' y 1 'completamente insatisfecho', para evaluar aspectos clave como: la señalización y organización de los puestos de votación, la accesibilidad para personas con discapacidad y adultos mayores, la atención del personal delegado y la claridad de la tarjeta electoral. Estos elementos son fundamentales para garantizar un proceso de votación eficiente y accesible. Adicionalmente, la encuesta explora el tiempo que los votantes dedican para ejercer su derecho al voto, desde que entran hasta que salen del centro de votación. Los intervalos de tiempo se clasifican en: menos de 5 minutos, de 5 a 10 minutos, de 10 a 20 minutos y más de 20 minutos. También se solicitan sugerencias para agilizar y mejorar el proceso electoral.”

Como resultado de esta encuesta, en el 2023 los ciudadanos calificaron como aceptable la señalización del puesto de votación, la distribución y el espacio entre las mesas del puesto de votación y las condiciones de accesibilidad para los puestos de votación. Frente a la claridad de la tarjeta electoral el 35 % manifestó sentirse satisfecho. Adicional, el 41 % indicó que en menos de 5 minutos pudo ejercer su derecho al voto. Las recomendaciones con mayor participación fueron asignar más personal de atención y mayor capacitación al personal de atención del puesto de votación.

1.3. Encuesta de satisfacción y retroalimentación en la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la Registraduría Nacional del Estado Civil por los diferentes canales

La encuesta de satisfacción y retroalimentación en la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la Registraduría Nacional del Estado Civil por los diferentes canales de atención se estructura en un total de tres preguntas orientadas a: 1) evaluar los canales de atención: determinar el canal de atención a través del cual accedió a los trámites o servicios y determinar el canal de atención más útil, adecuado y de fácil acceso; 2) el nivel de satisfacción frente a los atributos del servicio al colombiano en la RNEC (Facilidad de acceso a trámites y/o servicios, agilidad y oportunidad en la atención, atención preferencial (adulto mayor, embarazadas, discapacidad, entre otros), amabilidad y respeto durante la atención, conocimiento de los trámites y/o servicios por parte del funcionario, claridad y lenguaje de fácil comprensión, resolución a conformidad del trámite y/o servicio por el cual acudió a la RNEC y el grado de satisfacción del trámite o servicios solicitados) y 3) conocer sugerencias o recomendaciones de los usuarios para la mejora en los trámites y servicios. Esta encuesta es liderada por la Oficina de Planeación.

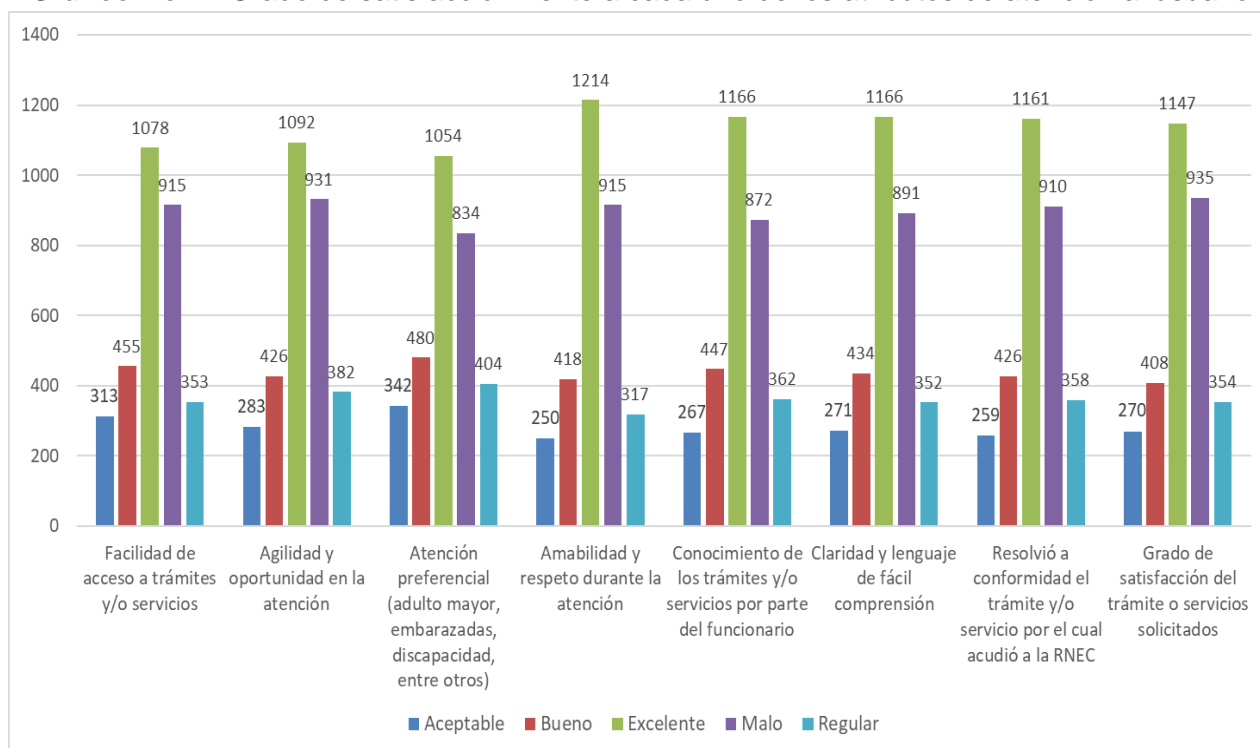
Como resultado de esta encuesta, en el 2023 se recibieron un total de 3.114 registros. Las cinco unidades administrativas que recibieron un mayor número de encuestas fueron: a) Meta; b) la Registraduría Distrital; c) Antioquía; d) Valle del Cauca y e) Tolima.

En lo que respecta al canal de atención a través del cual accedió para su trámite o servicio, el más utilizado fue el presencial con un 90 %, luego el virtual con el 5 %, en seguida el medio físico con un 2 % y por último el canal telefónico con un 1,54 %.

En lo que respecta a la preferencia de los canales de atención, los usuarios que participaron en la encuesta consideraron en su gran mayoría que el canal presencial es el más útil y de fácil acceso con un nivel de preferencia del 78 %, seguido del canal virtual con una preferencia del 14 %, el canal telefónico con un 3 %, el canal medio físico con un 2 % y por último las Jornadas de Atención a Población Vulnerable con una preferencia del 1%.

En lo que respecta a la satisfacción frente a cada uno de los atributos de la atención al usuario, a saber, facilidad de acceso a trámites y/o servicios, agilidad y oportunidad en la atención, atención preferencial (adulto mayor, embarazadas, discapacidad, entre otros), amabilidad y respeto durante la atención, conocimiento de los trámites y/o servicios por parte del funcionario, claridad y lenguaje de fácil comprensión, resolución a conformidad del trámite y/o servicio por el cual acudió a la RNEC y el grado de satisfacción del trámite o servicios solicitados, se utilizaron los siguientes criterios para valorar el nivel de satisfacción: excelente, bueno, aceptable, regular y malo. Para el 2023 se presenta una calificación excelente para los atributos. Sin embargo, los atributos que tienen menor nivel de satisfacción son grado de satisfacción del trámite o servicio solicitado, agilidad y oportunidad en la atención y en tercer lugar facilidad de acceso a trámites y/o servicios y amabilidad y respeto durante la atención. **Ver gráfico.**

Gráfico No. 1. Grado de satisfacción frente a cada uno de los atributos de atención al usuario

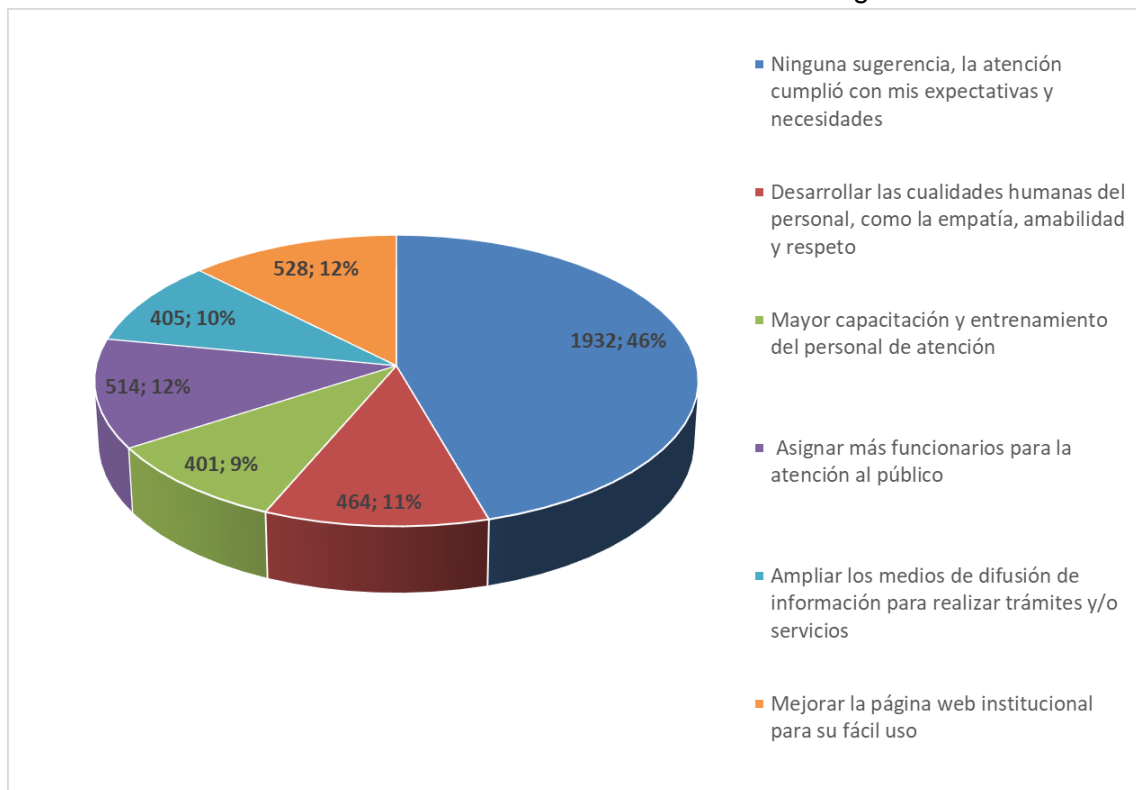


Fuente: Oficina de Planeación

Para el año 2023, las sugerencias más frecuentes en la encuesta fueron ‘Ninguna sugerencia, la atención fue satisfactoria’, con un 46% de las respuestas. En segundo lugar, con un 12% cada una, se sugirió mejorar la página web institucional para facilitar su uso y aumentar el número de funcionarios para la atención al público. Finalmente, con un 11%, se recomendó fomentar cualidades humanas en

el personal, tales como la empatía, la amabilidad y el respeto.” Ver gráfico.

Gráfico No. 2. Grado de satisfacción frente a las sugerencias



Fuente: Oficina de Planeación

1.4. Encuesta de satisfacción frente a la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC)

La encuesta de satisfacción relacionada con la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC), ofrece a los usuarios la oportunidad de evaluar su grado de satisfacción respecto a varios aspectos. Estos incluyen la claridad con la que se responde a las solicitudes, la celeridad en el tiempo de respuesta, y la satisfacción global con el proceso y la resolución de su PQRSDC por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil

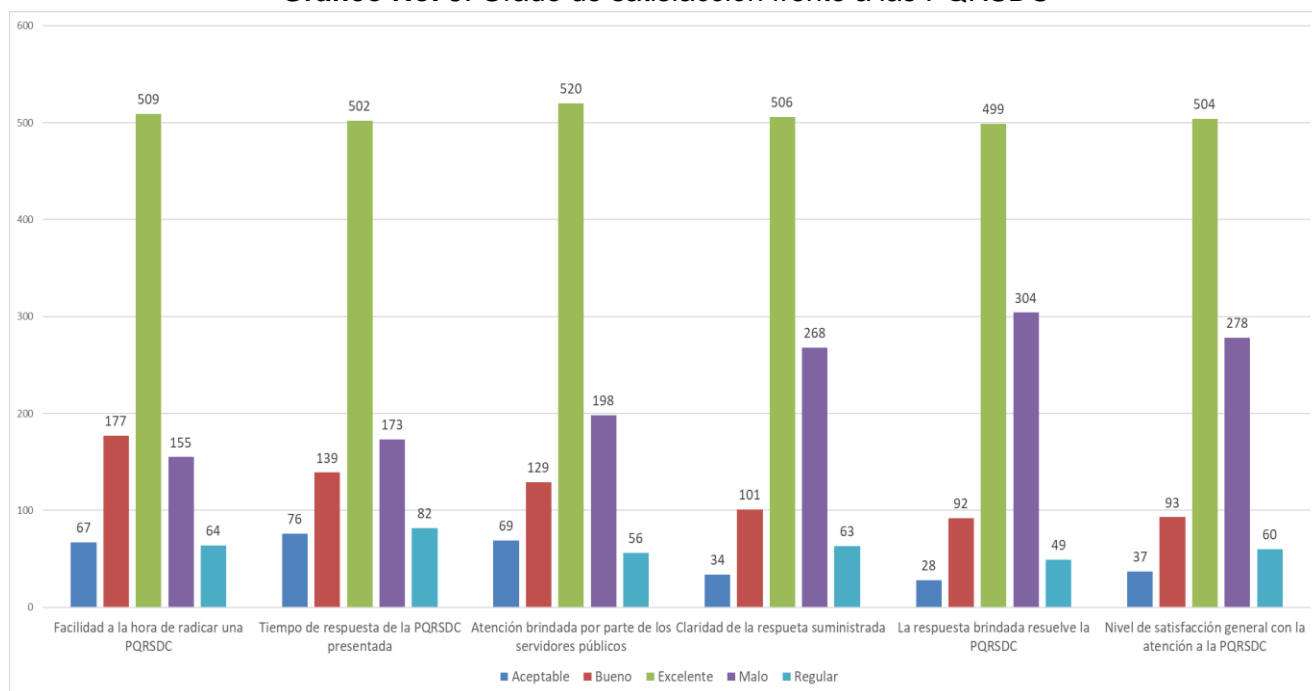
Como resultado de esta encuesta, en el 2023 Para el 2023 se recibieron un total de 972 registros. Las cinco unidades administrativas que recibieron un mayor número de encuestas fueron: a) Meta con 335; b) la Registraduría distrital con 73; c) Oficinas centrales con 72; d) Antioquía con 72 y d) Valle del Cauca con 58.

Con respecto a los medios utilizados para presentar o registrar su PQRSDC ante la RNEC, de los 972 usuarios que participaron en la encuesta, el 27% (272) optó por el correo electrónico institucional; el 24% (240) por el formulario virtual de atención disponible en nuestro sitio web; y el 21% (208) entregó su PQRSDC en persona a un funcionario de la RNEC.”

La encuesta mide el grado de satisfacción con cinco aspectos clave en la gestión de PQRSDC: la facilidad para registrar una PQRSDC, la rapidez en la respuesta, la calidad de atención de los servidores públicos, la claridad de las respuestas proporcionadas y si estas resuelven efectivamente la PQRSDC. Cabe destacar que los atributos se califican según una escala que incluye las categorías: excelente, bueno, aceptable, regular y malo.

Para el 2023 se presenta una calificación excelente para los atributos. Sin embargo, los atributos que tienen menor nivel de satisfacción son la respuesta brindada resuelve la PQRSDC y el nivel de satisfacción general con la atención a la PQRSDC.

Gráfico No. 3. Grado de satisfacción frente a las PQRSDC



Fuente: Oficina de Planeación

Elaboró: Silvia Lorena González Sánchez – Profesional Oficina de Planeación

Revisó: Sandra Liliana Sánchez Olarte – Coordinadora de Calidad