

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN PNSC - ART

**SOMOS CIUDADANOS
TRABAJANDO PARA
CIUDADANOS**

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

EPC Agencia de Renovación del Territorio.

Encuesta de percepción ciudadana Agencia de Renovación del Territorio.

**Obligatorio*

EPC02. ¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad? *

☐ Sí.

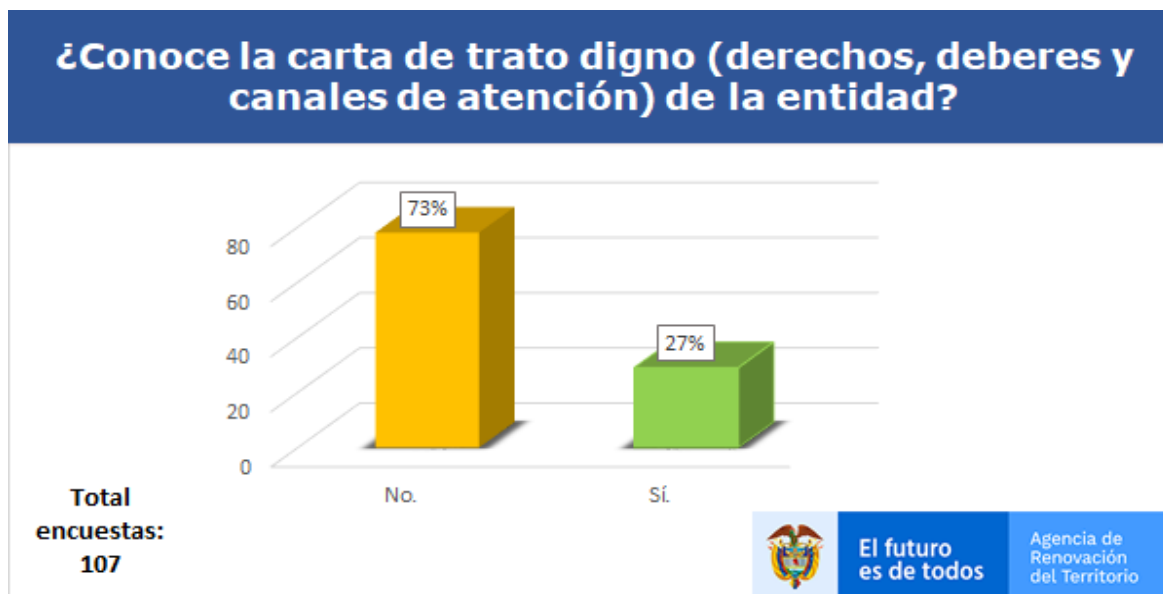
☐ No.

EPC04. Califíquese de 1 a 4 los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió, donde 1 es muy malo y 4 es excelente.



PNSC
PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

El siguiente informe corresponde a una encuesta realizada a 107 usuarios y ciudadanos que han utilizado los diferentes canales de atención de la entidad. Esta medición fue gestionada y liderada en conjunto con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC – DNP) durante el mes de noviembre de 2018. A continuación, los resultados:



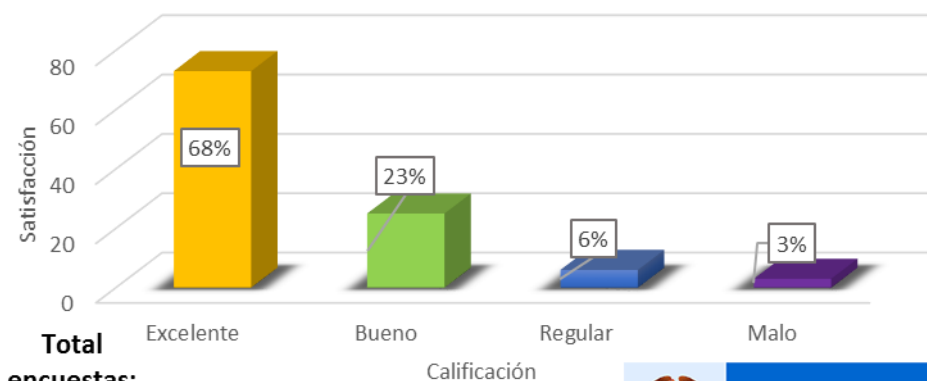
De un total de 107 encuestas realizadas, cuando se consultó a los usuarios por el conocimiento de la carta de trato digno, derechos, deberes y canales de atención de la entidad, el 73% de los encuestados no conocen este documento. El 27% de los participantes de la encuesta manifiestan tener conocimiento de esta información.



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Amabilidad



Total
encuestas:
107

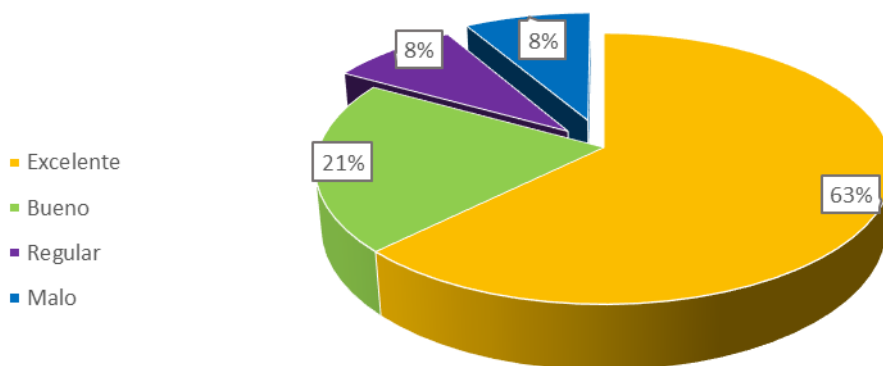


El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Teniendo en cuenta la información consolidada a través de las 107 encuestas, los usuarios califican la amabilidad por parte los funcionarios con una satisfacción del **91%** (68% Excelente; 23% Buena), representados por 98 participantes.

Conocimiento del tema



Total encuestas:
107



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

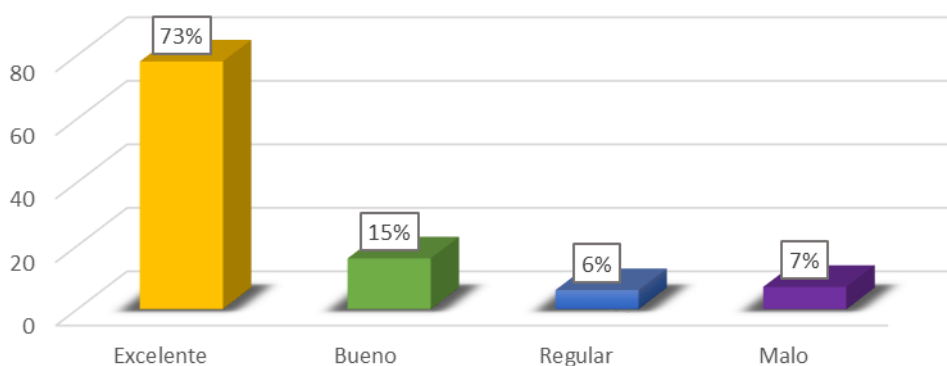
En cuanto al conocimiento y dominio de la información que se requiere a los funcionarios sobre temas relacionados con la ART, el **84%** de los encuestados manifiesta estar satisfecho.



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Actitud de servicio



Total encuestas:
107

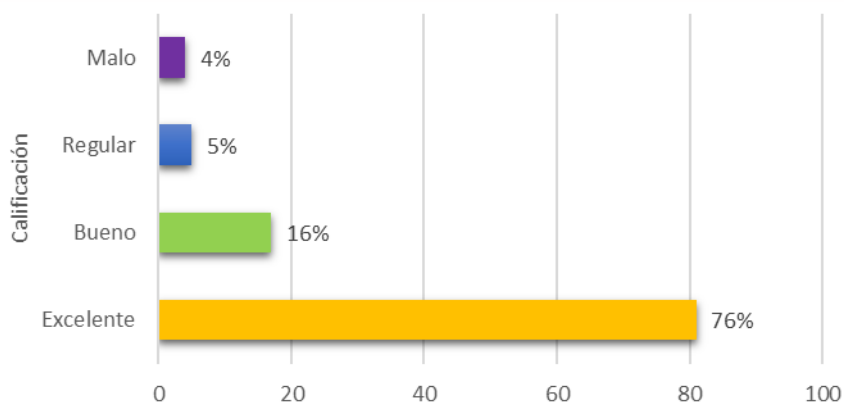


El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Respecto de la actitud de servicio de los funcionarios de la ART, las personas encuestadas califican con un **88%** de satisfacción este atributo.

Lenguaje claro y sencillo



Total encuestas: 107



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

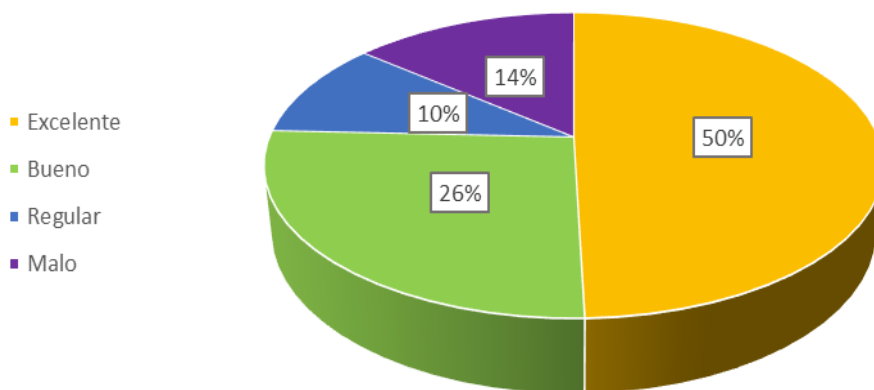
En cuanto a la pregunta del uso de lenguaje claro y sencillo durante la atención recibida, 98 usuarios se mostraron de acuerdo con el uso, manejo y claridad de la información, representando el **92%** de encuestados satisfechos.



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Rapidez en la atención



Total encuestas: 107

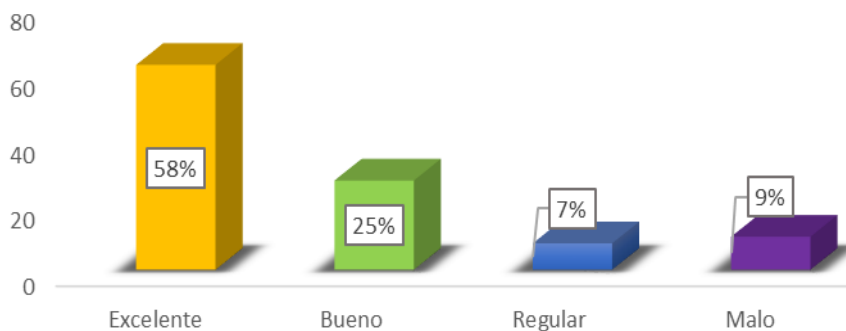


El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Según la percepción de los 107 encuestados en el atributo de rapidez en la atención, los tiempos de respuesta son satisfactorios para el **76%** de los usuarios.

Sencillez en los procesos



Total encuestas: 107



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

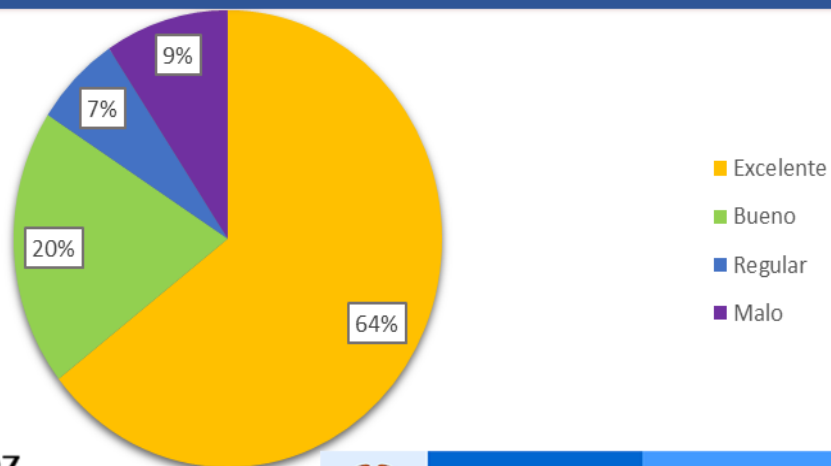
Conforme a las 107 encuestas efectuadas y al contestar sobre el ítem de la sencillez de los procesos que maneja la ART, se evidenció que 89 participantes se encontraron satisfechos representando un **83%** del total de encuestas.



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Claridad en los requisitos



Total encuestas: 107

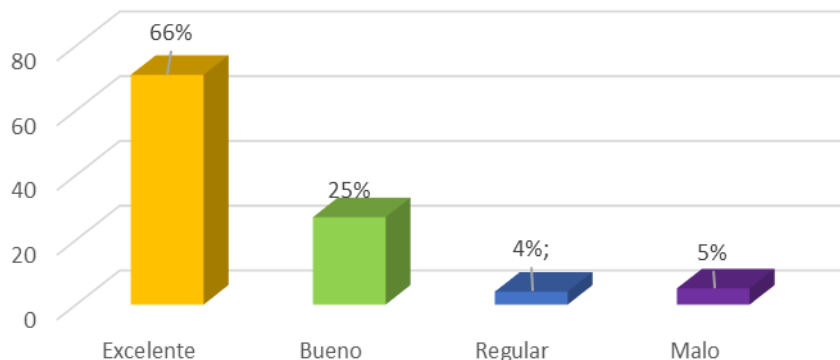


El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Teniendo en cuenta la información recopilada de las 107 encuestas en el atributo de claridad de los requisitos, 90 encuestados indican que la información es clara representado el **84%** de usuarios satisfechos.

Conveniencia horario de atención



Total encuestas: 107



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

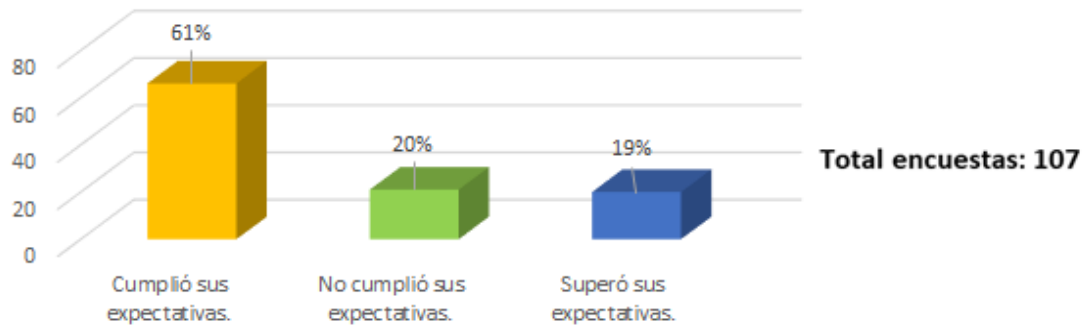
En la pregunta de la conveniencia del horario de atención, 98 usuarios equivalentes al **91%** de encuestados indicaron que es satisfactorio el horario de atención establecido.



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Cumplimiento del servicio recibido

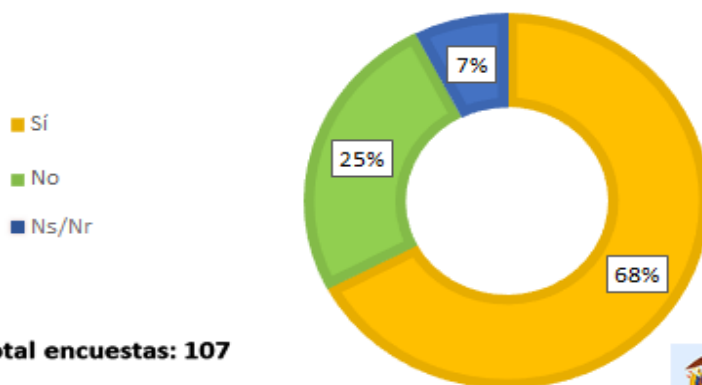


El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

De acuerdo con las 107 encuestas realizadas, los usuarios indicaron lo siguiente; 66 participantes equivalentes al 61% manifestó que el servicio recibido cumplió sus expectativas; 20 usuarios representando el 19% indicaron que el servicio recibido superó sus expectativas, consolidándose con el 80% la satisfacción por parte de los usuarios el cumplimiento del servicio recibido.

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

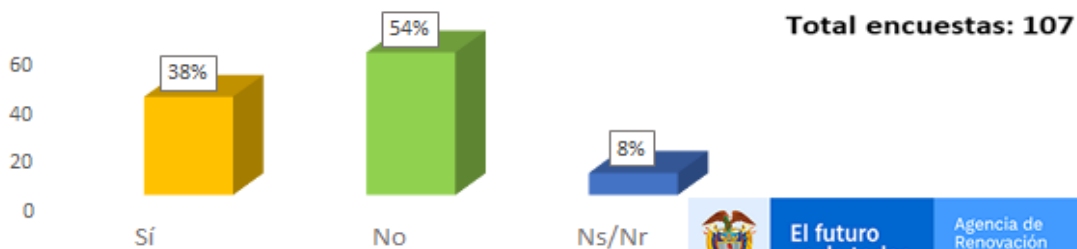
En la pregunta del cumplimiento de los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos, 72 de los 107 encuestados indicaron como satisfactoria la gestión realizada representando el 68% del total de encuestas, 27 participantes equivalentes al 25% indican insatisfacción de este ítem y el 7% restante de usuarios que no respondieron a esta pregunta.



El futuro
es de todos

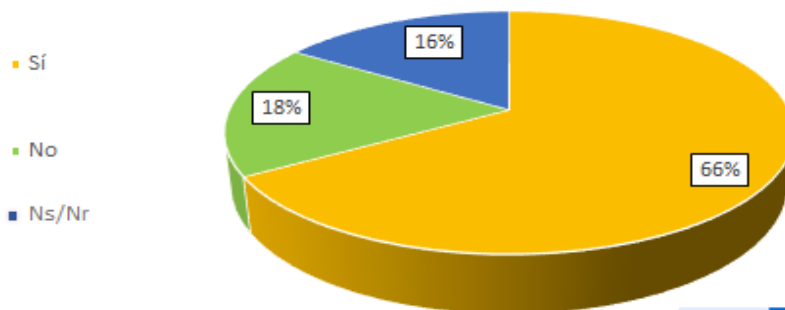
Agencia de
Renovación
del Territorio

¿Necesitó contactarse varias veces para recibir solución a su requerimiento?



Teniendo en cuenta la información suministrada por los 107 usuarios y al consultarles si debieron contactarse varias veces para recibir solución a sus requerimientos, informaron lo siguiente: 40 encuestados indicaron que sí debieron realizarlo representando el 38% del total de participantes. 58 usuarios equivalentes al 54% indicaron que no requirieron comunicarse nuevamente, por su parte 9 encuestados representando el 8% no brindaron información sobre esta pregunta.

¿Considera que cada llamada que tuvo que hacer a la entidad le facilitó el trámite?



Total encuestas: 107

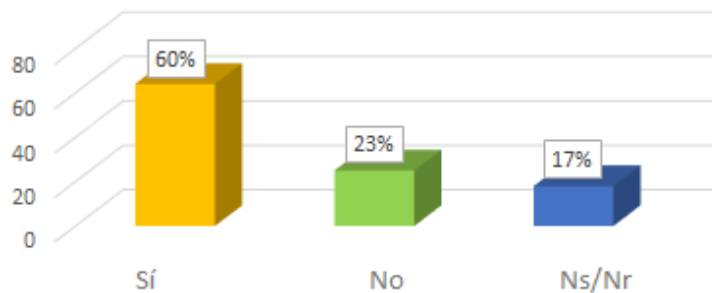
En la pregunta realizada a los 107 encuestados donde se consulta si considera que cada llamada que tuvo que hacer le facilitó el trámite, 71 participantes indicaron que Sí hubo facilidad representando el 66% del total de encuestados, el 18% corresponde a 19 usuarios que contestaron que no hubo facilidad en el trámite a través de la llamada telefónica, finalmente el 16% de encuestados equivalentes a 17 participantes no brindaron información.



**El futuro
es de todos**

Agencia de
Renovación
del Territorio

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?



Total encuestas: 107

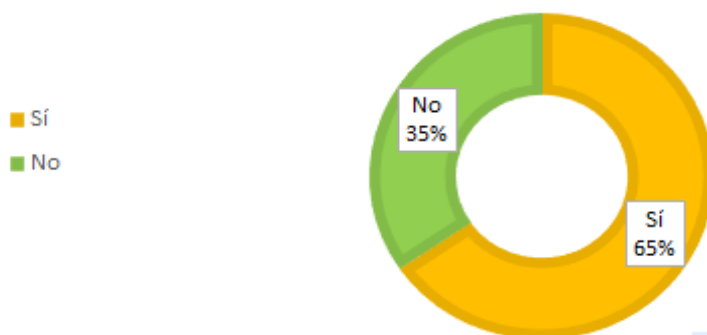


**El futuro
es de todos**

Agencia de
Renovación
del Territorio

Conforme a la pregunta ¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales? los encuestados contestaron lo siguiente:
El 60% equivalente a 64 usuarios indican que Sí fueron informados.
El 23% de participantes que corresponden a 25 encuestados contestaron que No recibieron alguna información, finalmente 18 usuarios no dieron respuesta.

¿Considera que los servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?



Total encuestas: 107



**El futuro
es de todos**

Agencia de
Renovación
del Territorio

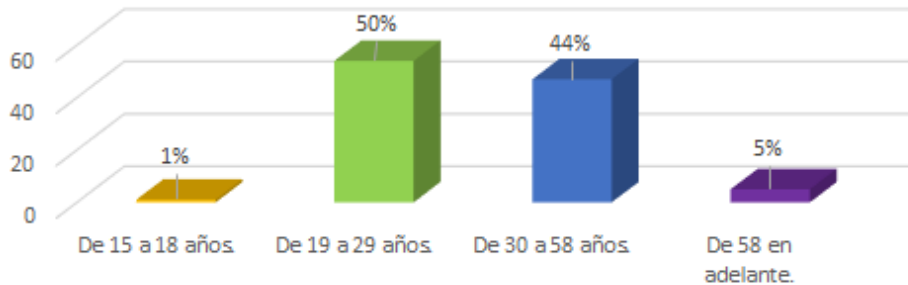
Los encuestados respondieron lo siguiente:
El 65% de los encuestados (70 usuarios) contestaron Si, por su parte indicaron No el 35% de los encuestados equivalentes a 37 usuarios.



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Rango de edad de los encuestados



Total encuestas: 107



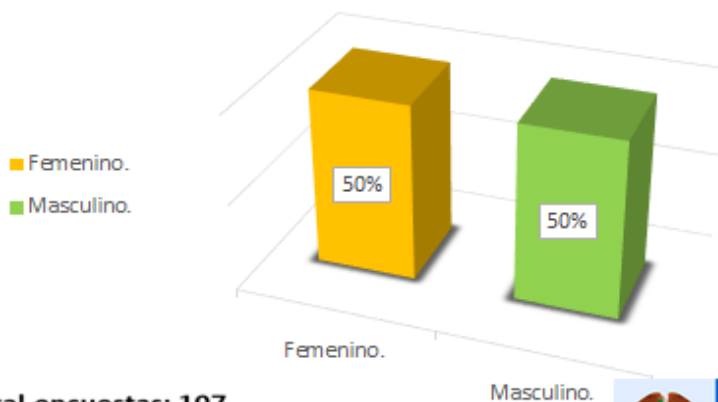
El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Los rangos de edad de los 107 encuestados muestran la siguiente información:

El 1% representado por edades entre los 15 y 18 años con 1 usuario. El 50% de los usuarios cuentan con un rango de edad entre los 19 y 29 años correspondientes a 54 encuestados; 47 participantes de la encuesta con edades de los 30 a los 58 años representando el 44% del total; finalmente 5 usuarios con edades superiores a los 58 años, representando el 5%.

Género



Total encuestas: 107

Masculino.



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

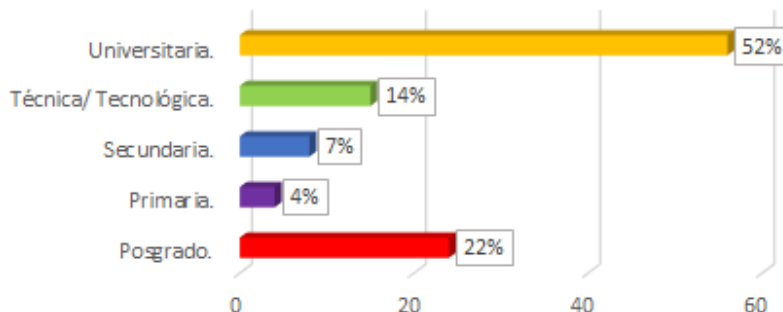
De los 107 usuarios encuestados 54 participantes se identificaron como mujeres y por su parte 53 encuestados se identificaron como hombres.



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Escolaridad



Total encuestas: 107



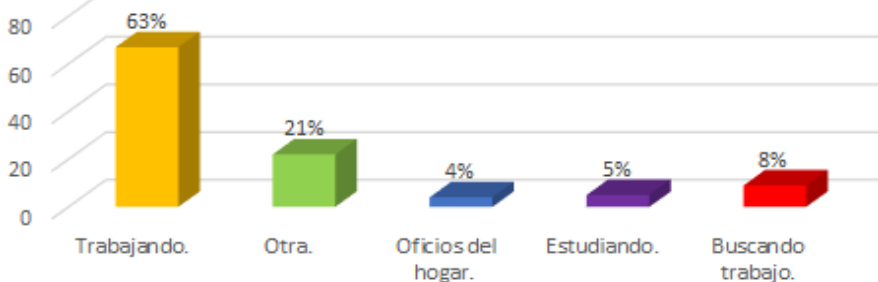
El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

De acuerdo con los datos suministrados por los encuestados sobre su nivel de escolaridad se obtuvo el siguiente resultado:

El 52% cuentan con carrera universitaria; el 14% con título técnico o tecnológico; con formación secundaria el 7%; básica primaria con el 4% y finalmente el 22% con postgrado.

Ocupación en el último mes



Total encuestas: 107



El futuro
es de todos

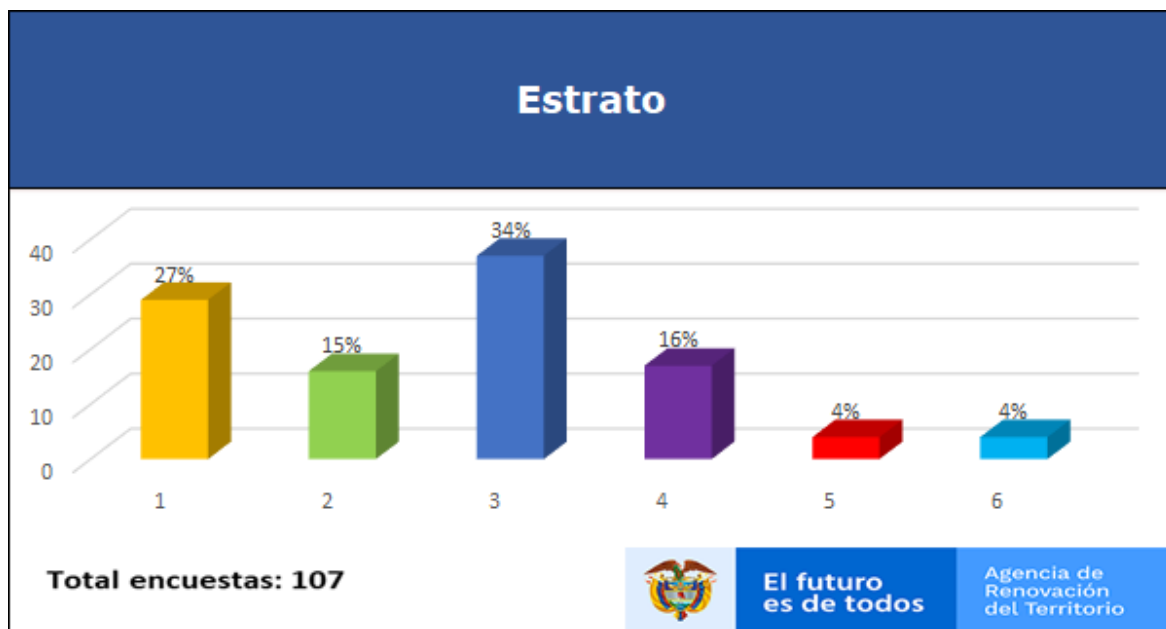
Agencia de
Renovación
del Territorio

Según la información consolidada estas fueron las ocupaciones de los 107 encuestados en el último mes: Actualmente trabajando el 63%; oficios del hogar 4%; estudiando 5%; buscando trabajo el 8% y finalmente con otra ocupación el 21%.



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio



Los usuarios encuestados manifiestan pertenecer a los siguientes estratos: Estrato 1 con 27% de participación correspondiente 29 usuarios, 16 encuestados de estrato 2 representando el 15%, 37 participantes con una equivalencia del 34% correspondientes a estrato 3, 17 personas pertenecientes al estrato 4 representando el 16%, y para los estratos 5 y 6 cuentan con 4 usuarios respectivamente con una equivalencia del 4% para cada uno.