

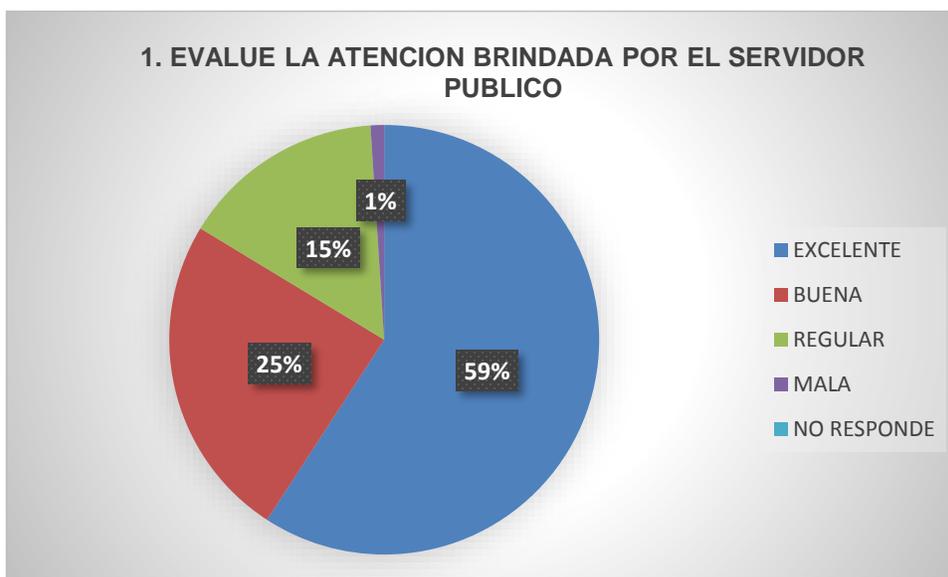


AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

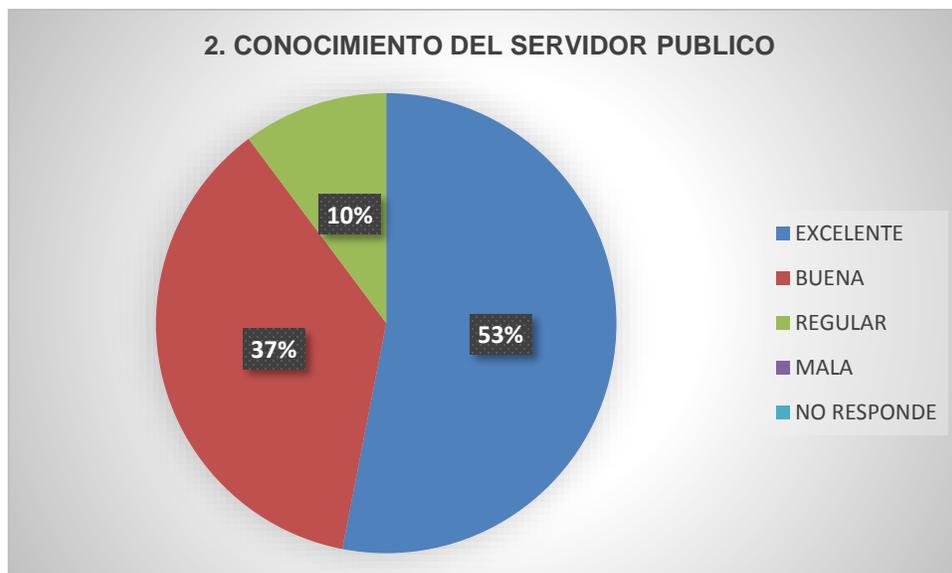
INFORME ENCUESTA GRUPO ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO GENERAL	
FECHA:	03/10/2016
OBJETIVO:	Medir la satisfacción de los ciudadanos en cuanto al servicio prestado.

Encuesta realizada en el grupo de Atención al Ciudadano y Archivo General, la cual fue publicada del 10 de agosto al 31 de septiembre de 2016 en la página web de la entidad, se socializo por redes sociales y en forma presencial en las ventanillas de correspondencia del Grupo de Atención al Ciudadano y Archivo General ubicada en el primer piso del edificio principal de la Aeronáutica civil.

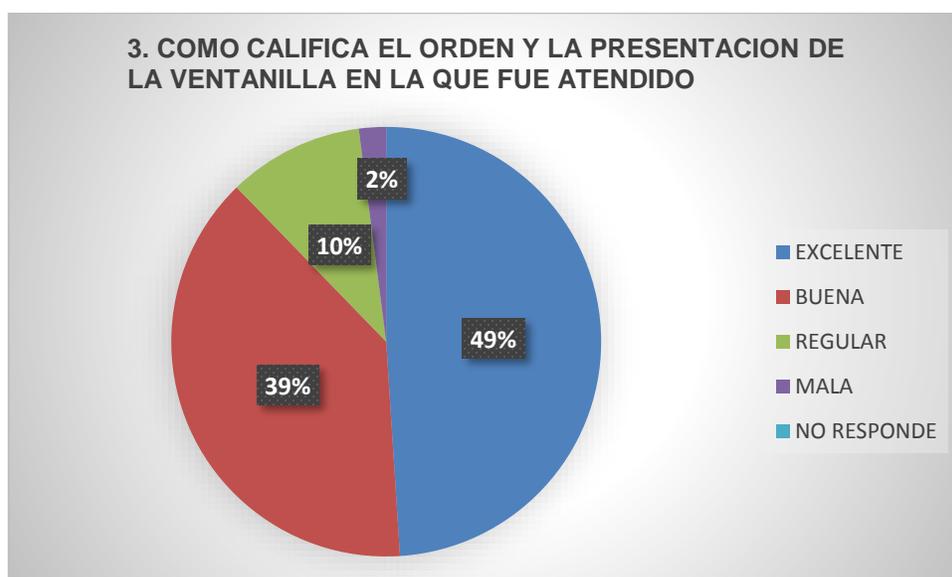
TABULACIÓN



En la primer Grafica se observa que el 84% está satisfecho con la atención brindada por el servidor publico



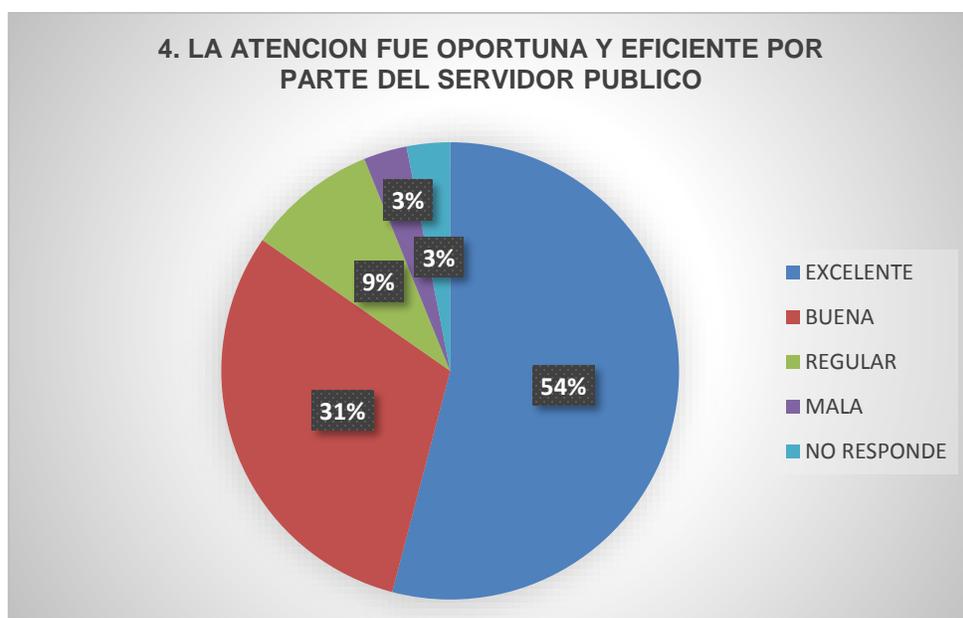
En la segunda grafica se observa que el 90% de los ciudadanos está satisfecho con el conocimiento que tiene el servidor público



En la tercer grafica se observa que el 88% de los ciudadanos está satisfecho con el orden y la presentación de la ventanilla.



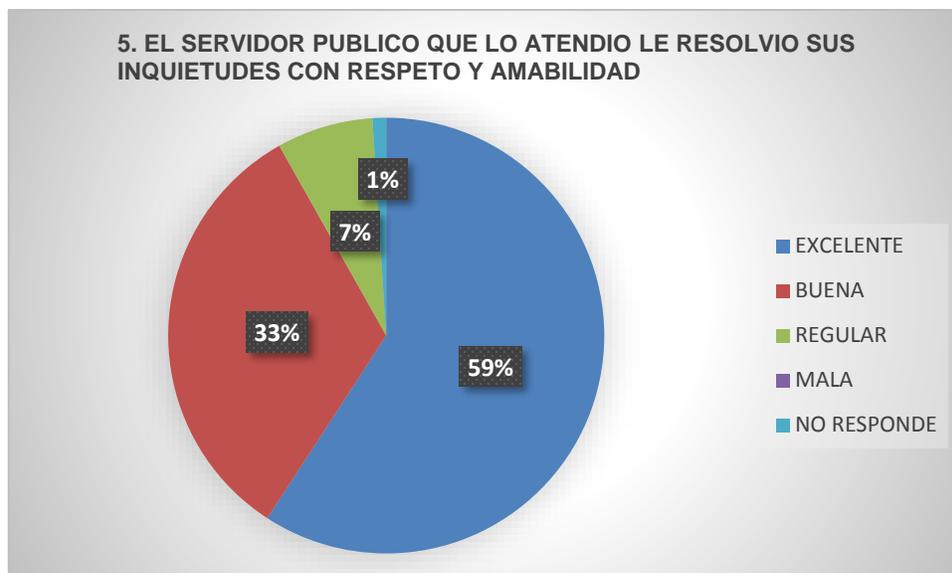
AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL



En la cuarta grafica observamos que el 85% de los ciudadanos está satisfecho con la eficiencia por parte del servidor público.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL



En la última grafica el 93% de los ciudadanos sienten que fueron atendidos y que sus inquietudes fueron resueltas con respeto y amabilidad.

TABLA TECNICA

FICHA TECNICA
Personas encuestadas: 98
Presenciales: 92
Web: 6
Población: Ciudadanía general
Momento estadístico: 10 de agosto al 30 de septiembre

ANALISIS DE RESULTADOS

En la encuesta se identificaron falencias en aspectos como:

- Atención brindada por el servidor público en las ventanillas de radicación.
- Deficiencias en los tiempos de radicación reportan demoras de hasta 45 minutos.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN DE MEJORAMIENTO

- Con el fin de mejorar la atención ofrecida por los servidores públicos se realizaron talleres de protocolo y atención a los ciudadanos con el fin de fomentar una cultura de respeto en la atención brindada en las ventanillas de radicación.
- Para mejorar el tiempo de radicación en las ventanillas se reorganizo las funciones, generando mejora en los tiempos de atención y disminuyendo el tiempo de espera para la radicación de los documentos.