



— ALCALDÍA DE —  
**BARRANQUILLA**  
Distrito Especial, Industrial y Portuario

# RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO 2016

Secretaría General

# JUSTIFICACIÓN

Dentro de los lineamientos y componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, hace referencia al Cuarto Componente: **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**. Es por ello, que en la Alcaldía de Barranquilla se esta trabajando constantemente por fortalecer y mejorar la relación con el ciudadano y como estrategia para lograrlo se debe fortalecer el desarrollo institucional.

Por lo anterior, se lleva a cabo una encuesta de satisfacción anual para conocer la percepción de los ciudadanos con respecto a al calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido. El resultado de esta encuesta ayuda a identificar oportunidades y acciones de mejora a fin de mejorar el servicio ofrecido a la ciudadanía.

En la medición realizada del 30 de Oct al 11 de Noviembre de 2015 se obtuvo un nivel de satisfacción del 3,5 y en el Plan de Desarrollo de nuestro Alcalde Alejandro Char Chaljub se propuso con base a la línea base de 3,5 del año 2015, incrementar la satisfacción del ciudadano, usuario de los trámites y servicios en los diferentes canales de atención al ciudadano del Distrito de Barranquilla, en un 3,8

A continuación se presentarán los resultados de la Encuesta de satisfacción al Ciudadano elaborada por el área de Atención al Ciudadano. La Encuesta se realizó del 1ro al 30 de Octubre de 2016, para esto, nuestro equipo de trabajo utilizó un formulario web en la plataforma Google que se desarrolló en el 2014, para la aplicación nos colaboraron 3 personas del Grupo de Atención al Ciudadano y 3 equipos móviles (tabletas) del área de atención al ciudadano.

La muestra proyectada para la realización de esta encuesta fue de 500 encuestas

## **OBJETIVO GENERAL**

Conocer la percepción general de satisfacción de servicio (Índice de Satisfacción Perceptivo-ISP) de los ciudadanos que asisten a algún centro de atención al ciudadano; en relación con los trámites y servicios que presta la entidad (Índice de Satisfacción Real – ISR).

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Partiendo del principio de que el servicio no es únicamente amabilidad, evaluar el nivel detallado de algunos atributos, de un modelo de servicio así:

- ACTITUD
- ASESORIA
- OPORTUNIDAD
- CALIDAD

2. Conocer la frecuencia y el motivo de visita en los puntos de atención.

3. Indagar sobre el uso de la pagina web del Distrito.

**Metodología:**

**Técnica de Recolección:**

**Fuente de datos:**

**Población Objetivo:**

**Tamaño de la muestra:**

**Proveedor:**

**Herramienta:**

**Fecha aplicada:**

Cuantitativa

Encuestas presenciales

Aleatoria

Ciudadanos que visitan 11 puntos de atención durante el mes anterior

500 personas inicialmente (1.25 % del total de las visitas mensuales de los ciudadanos a los puntos de atención)

In House

Google doc

1 al 30 de Octubre de 2016

40000

**TAMAÑO DEL UNIVERSO**

Número de personas que componen la población a estudiar.

50

**HETEROGENEIDAD %**

Es la diversidad del universo. Lo habitual es usar 50%, el peor caso.

5

**MARGEN DE ERROR %**

Menor margen de error requiere mayor muestra.

95

**NIVEL DE CONFIANZA %**

Mayor nivel de confianza requiere mayor muestra. Lo habitual es entre 95% y 99%

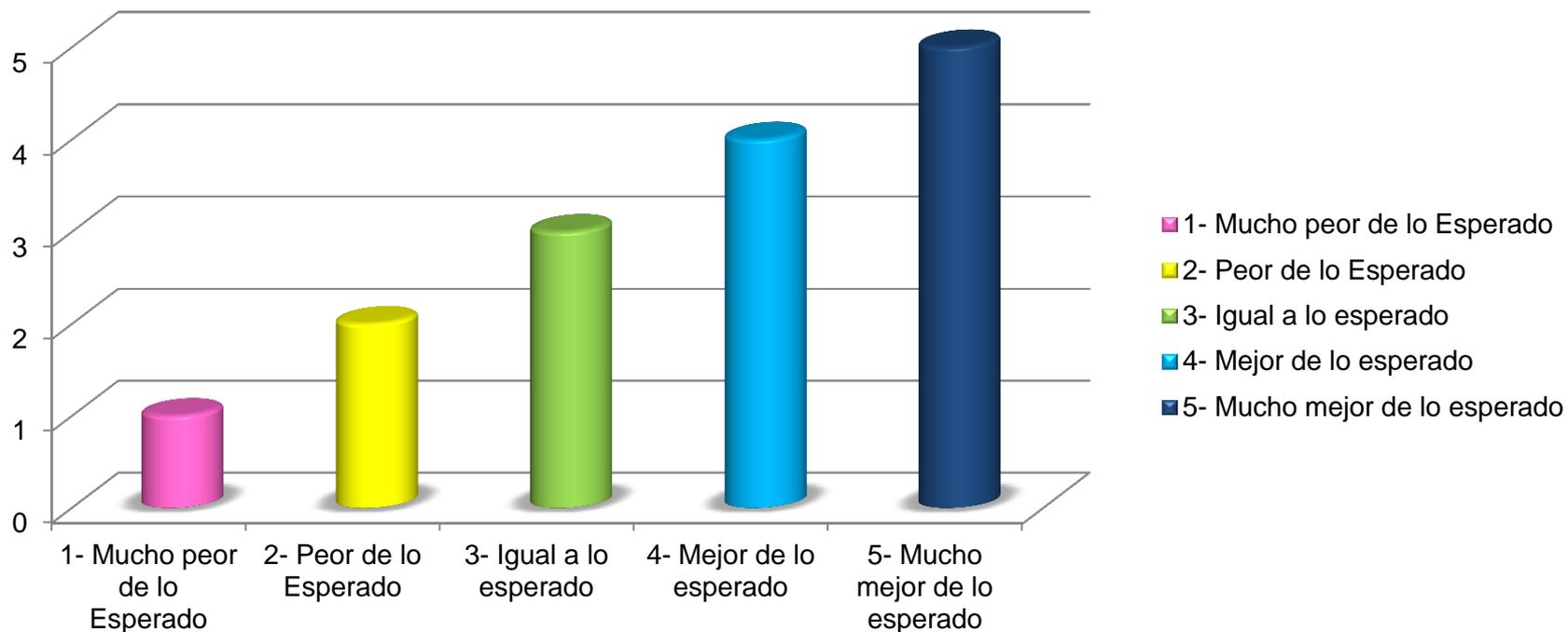
381

**MUESTRA**

Personas a encuestar

El tamaño del universo mensual (aproximado) de ciudadanos que asisten a puntos de atención es de 40.000 mensual; y el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% (tolerable) nos arrojaría una muestra de 381 ciudadanos; sin embargo se aplicaron **500 encuestas**, en un tiempo de 20 días hábiles con la ayuda de 3 encuestadores.

## Escala de Calificación



Partiendo de la base que en servicio es mejor parecer que ser:

La encuesta se inició preguntándole a los Ciudadanos:

1. En términos Generales ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano? Que en la teoría es un Indicador de Satisfacción Perceptivo (ISP).
- 2, Luego se comparó con los atributos (Índice de Satisfacción Real -ISR)
- 3, Por ultimo se preguntaron datos para dirigir nuestras futuras campañas comunicacionales por las diferentes variables.

## ISP vs ISR

# METODOLOGÍA

En cuanto a los diferentes atributos de servicio que ofrecemos, preguntamos a los ciudadanos su opinión en los siguientes aspectos:

## **ACTITUD DE SERVICIO \***

Es la amabilidad, disposición, interés y profesionalismo que se demuestra en la atención de los ciudadanos, siempre con el objetivo de hacerlos sentir importantes.

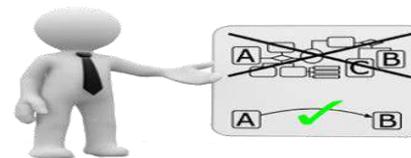


## **OPORTUNIDAD \***

Es la agilidad con la que se ejecutan los procesos, se toman decisiones y se entrega información a los ciudadanos, con el fin de darles respuesta en los tiempos y condiciones

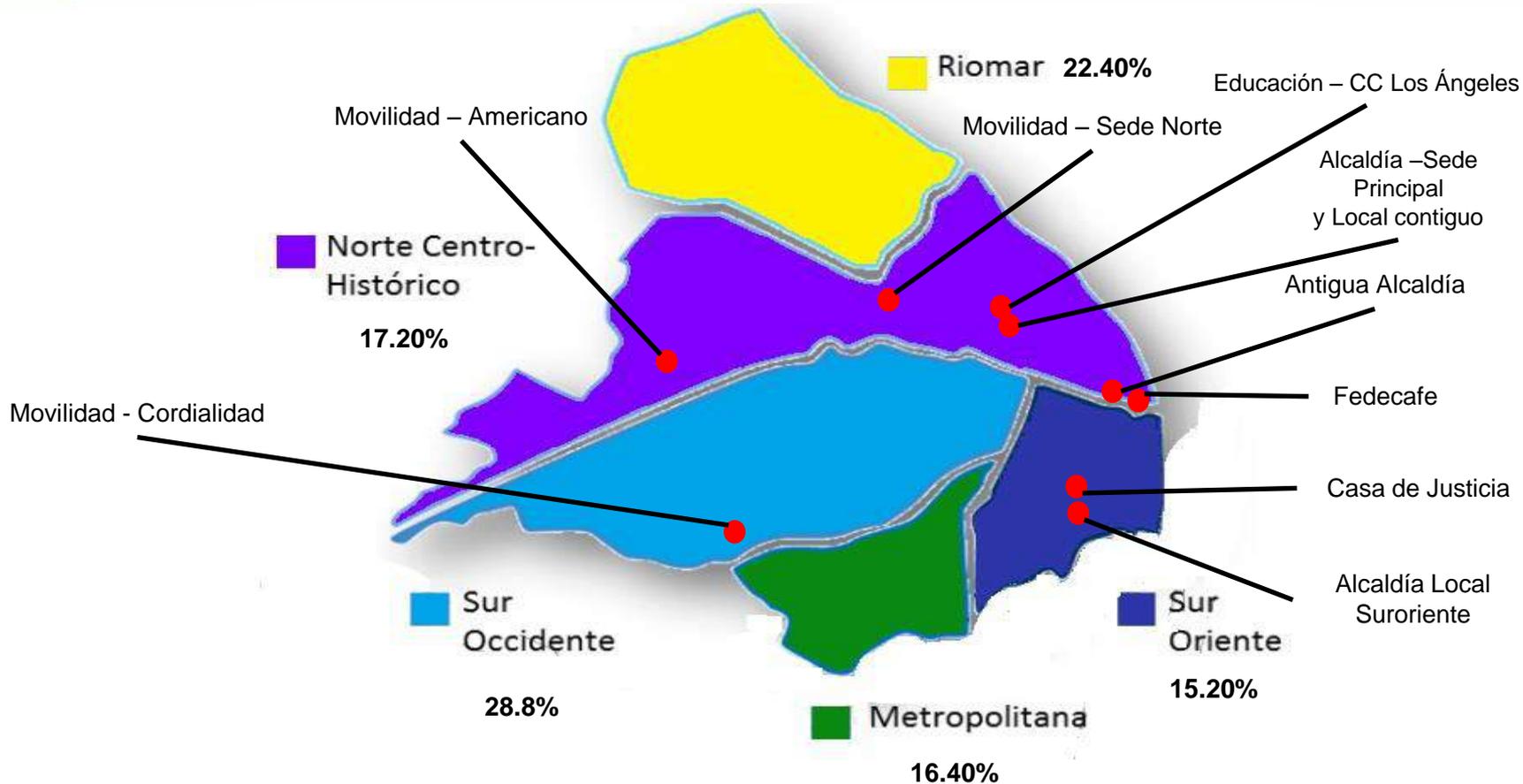
## **ASESORÍA \***

Es la actitud profesional de los funcionarios de las ventanillas, para ofrecer a los ciudadanos la información o el servicio adecuado, de acuerdo con sus necesidades, expectativas, preferencias y comportamiento. Incluye la facilidad con que el funcionario le brinda información al usuario.



## **CALIDAD \***

Es la responsabilidad que asume cada funcionario con los ciudadanos, con respecto a la correcta información sobre el funcionamiento de todos los trámites y servicios e información que la entidad ofrece.

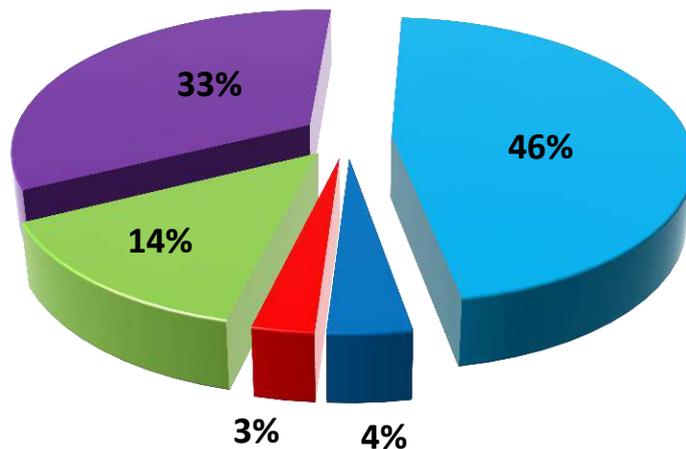


# PUNTOS DE ATENCION ENCUESTADOS

Nombre del Punto	No de Encuestas Aplicadas
Local Contiguo Sede Principal	84
Educación -CC los Ángeles	35
Fedecafe- SISBEN	8
Centro de empleo y emprendimiento	55
IMPUESTOS-FEDECAFE	3
Movilidad Prado- Sede Norte	26
Sede Principal Calle 34 #43-31 Piso 1	101
Antigua Alcaldía	18
Inspección y Comisaria Simón Bolívar	39
Movilidad Cordialidad	39
Movilidad Americano	92
<b>Total Encuestas</b>	<b>509</b>

# INDICE DE SATISFACCIÓN PERCEPTIVO (ISP)

En términos Generales ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?



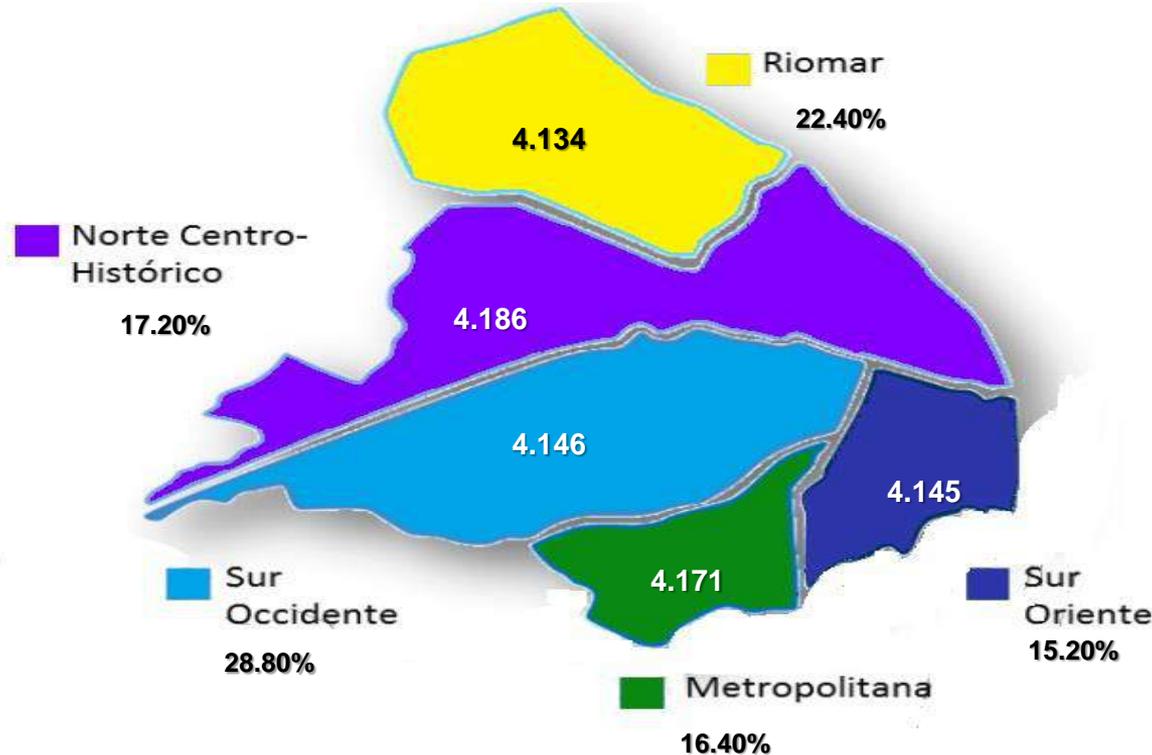
- 1- Mucho peor de lo Esperado
- 2- Peor de lo Esperado
- 3- Igual a lo esperado
- 4- Mejor de lo esperado
- 5- Mucho mejor de lo esperado

En términos Generales ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?

	Total	Ponderación
1- Mucho peor de lo Esperado	19	4%
2- Peor de lo Esperado	14	3%
3- Igual a lo esperado	69	14%
4- Mejor de lo esperado	167	33%
5- Mucho mejor de lo esperado	231	46%
<b>Total general</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

## ISP 4.2

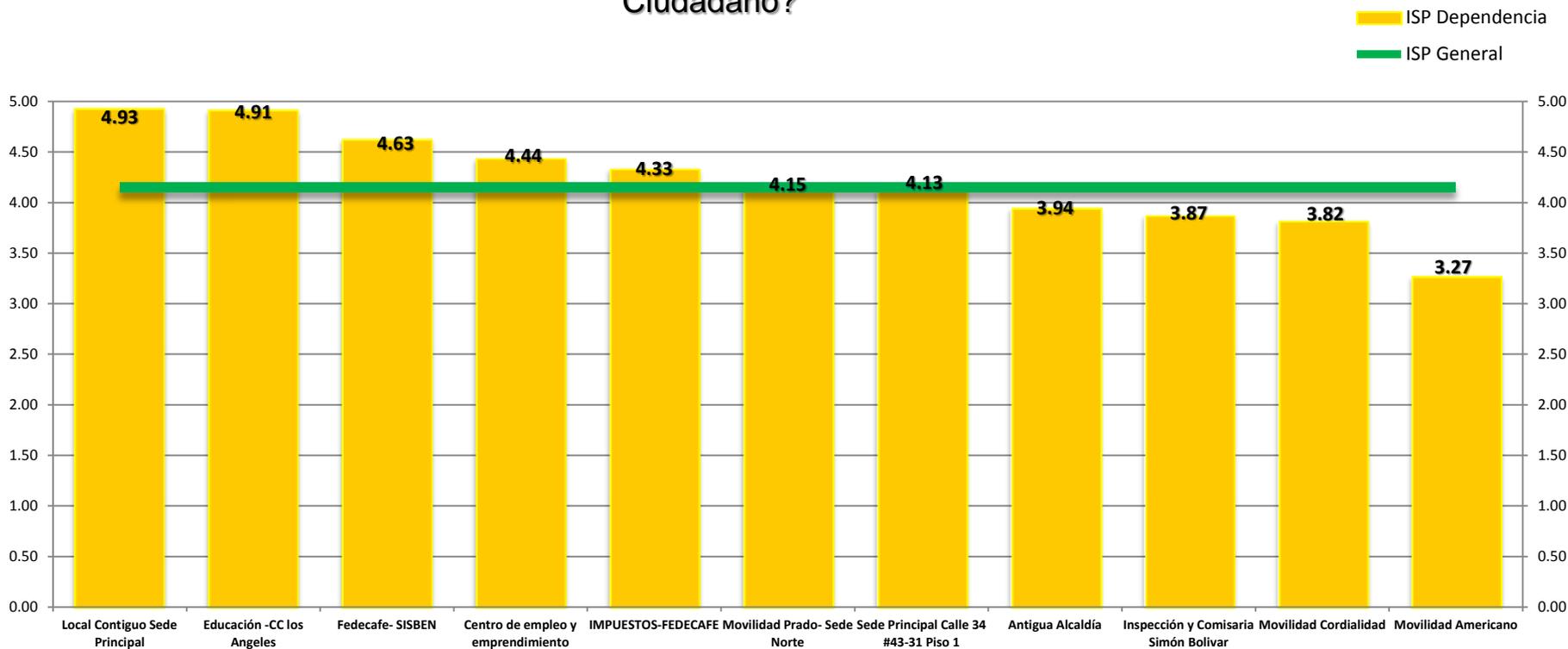
En las **Localidades** ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?



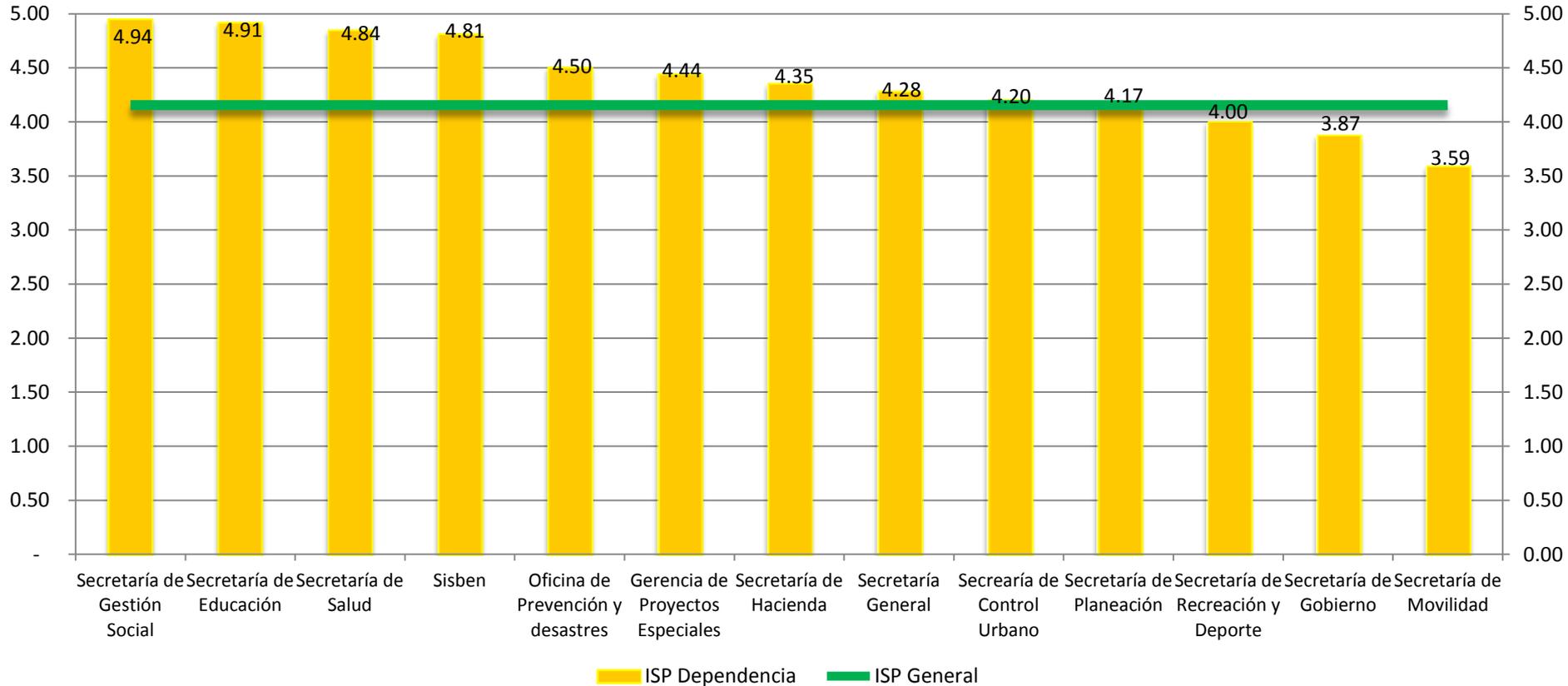
**ISP 4.2**



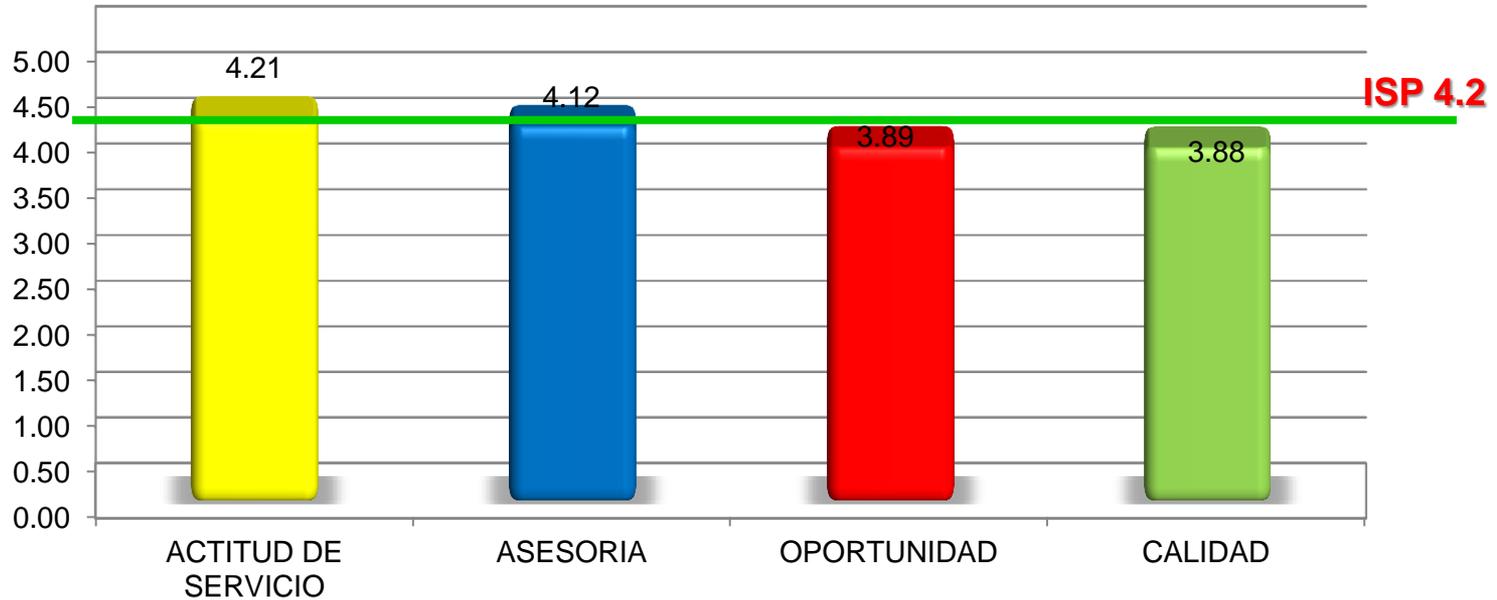
## En los puntos ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?



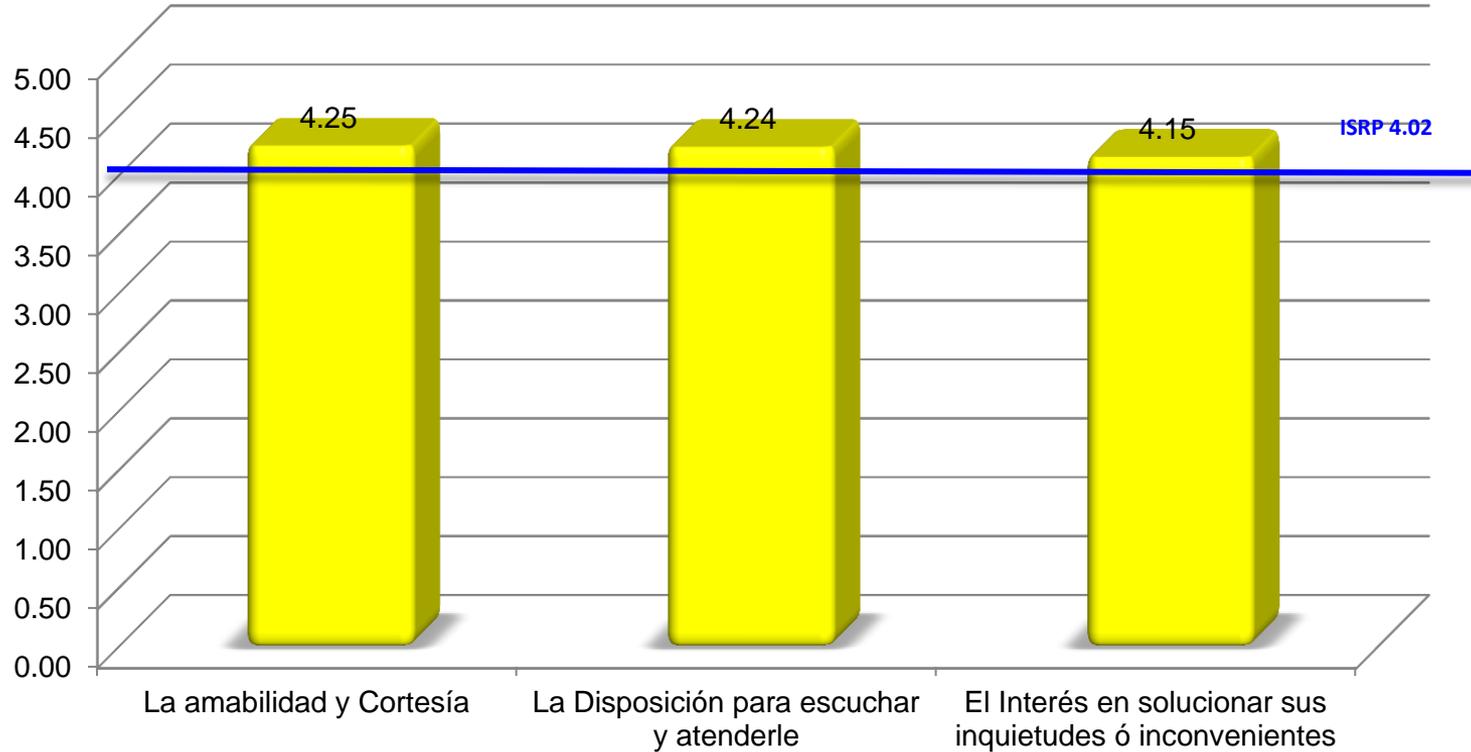
## En las dependencias ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?

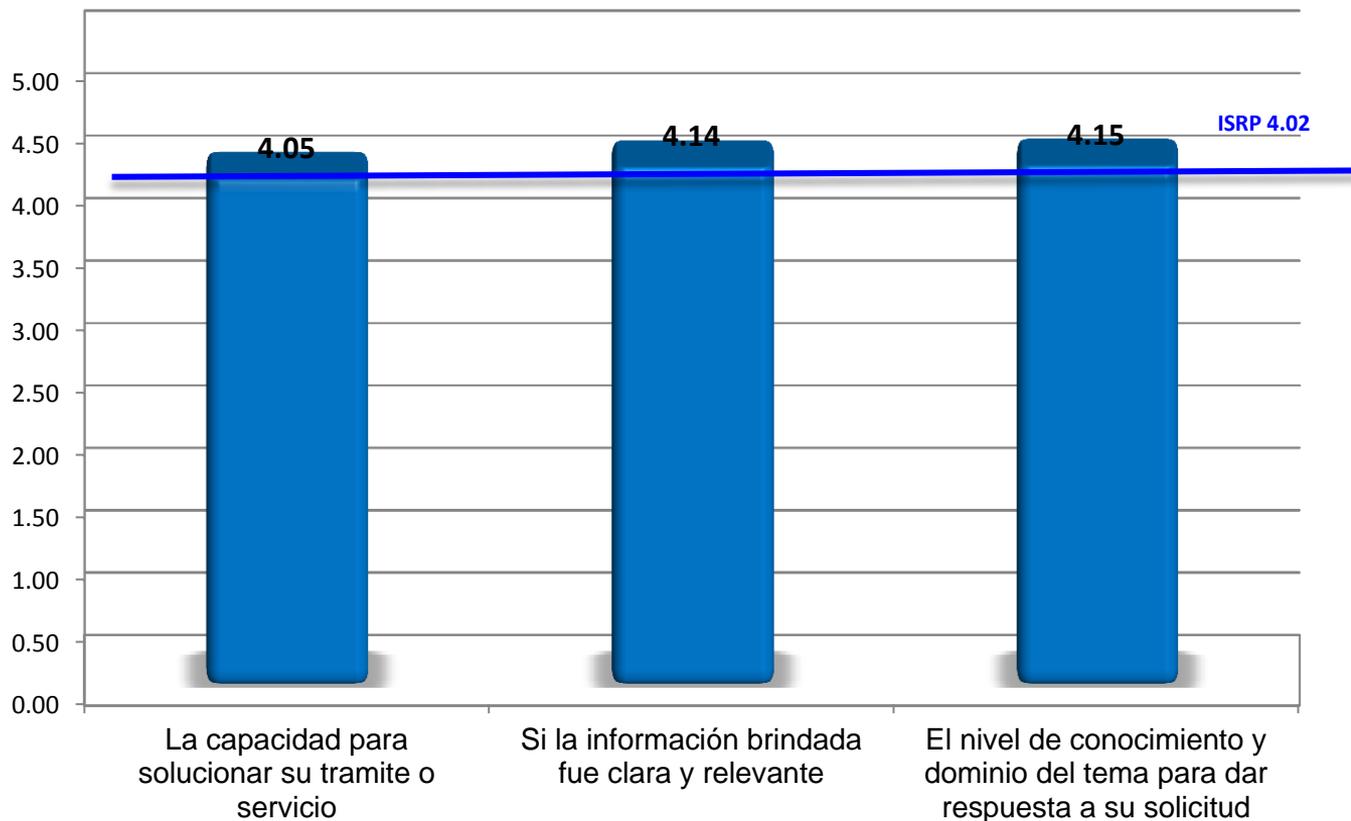


# INDICE DE SATISFACCIÓN REAL (ISR)

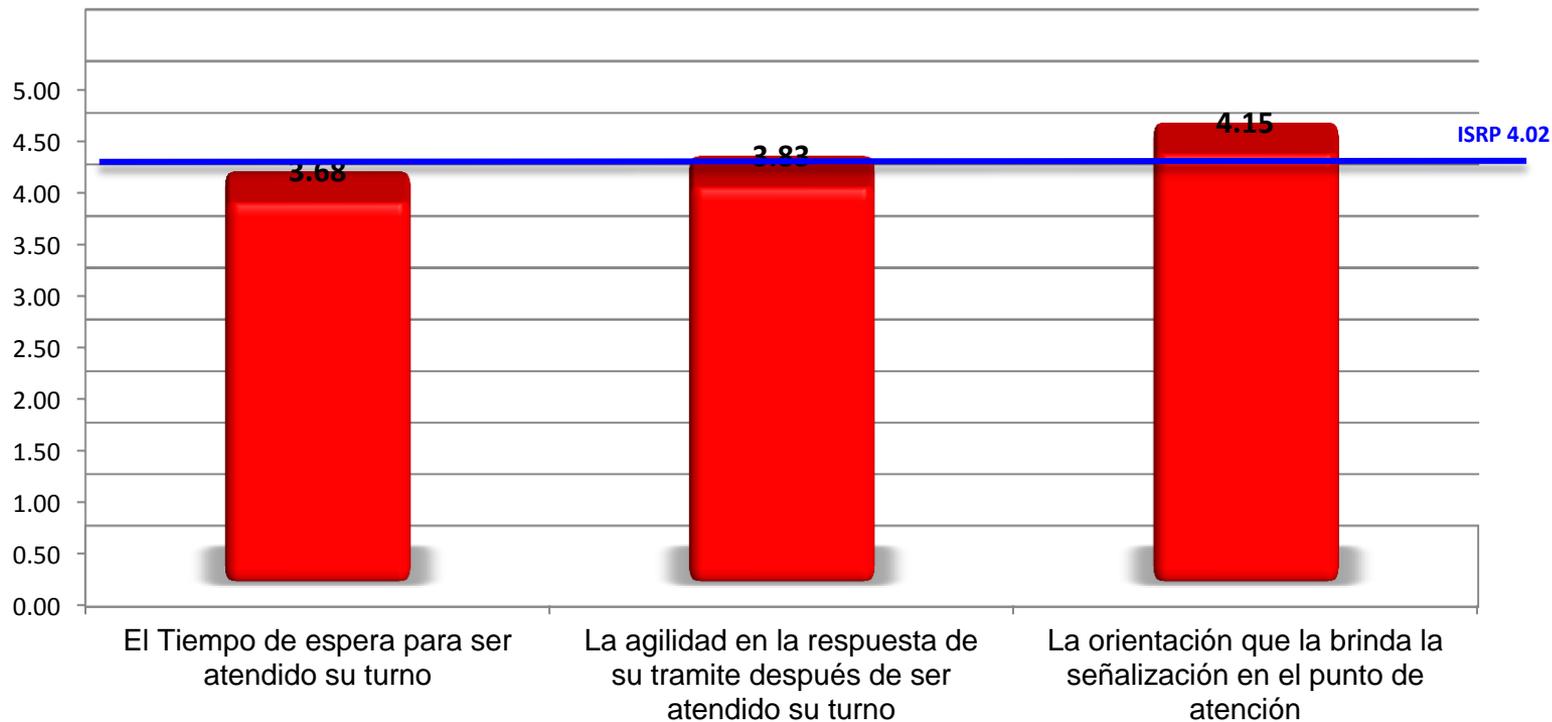


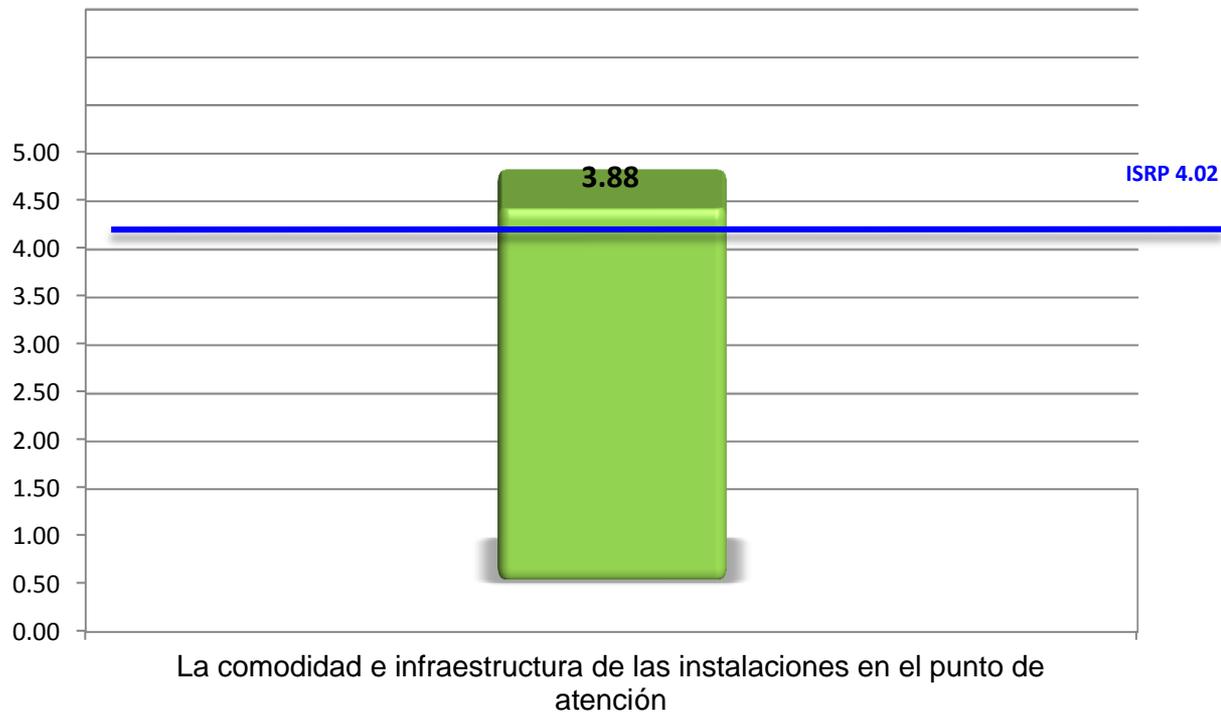
## Actitud del Servicio



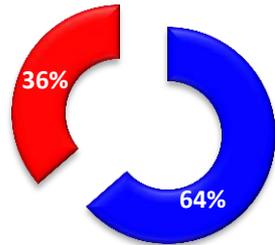


# Oportunidad

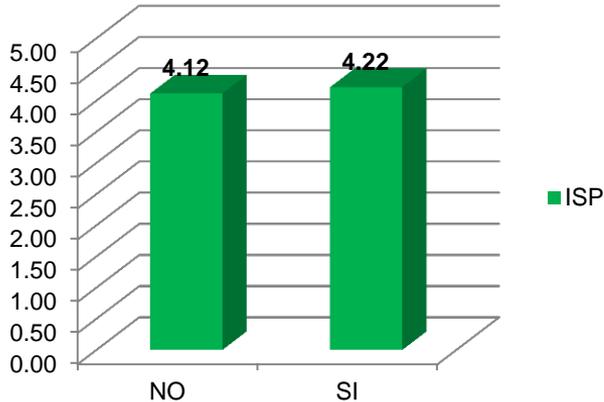




¿Ha ingresado alguna vez a la página web de la alcaldía [www.barranquilla.gov.co](http://www.barranquilla.gov.co)?



ISP USO WEB



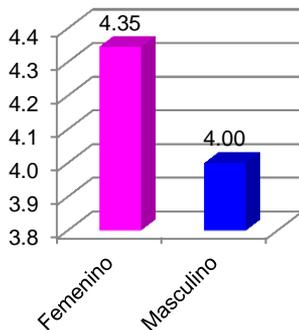
¿Qué Información buscaba?



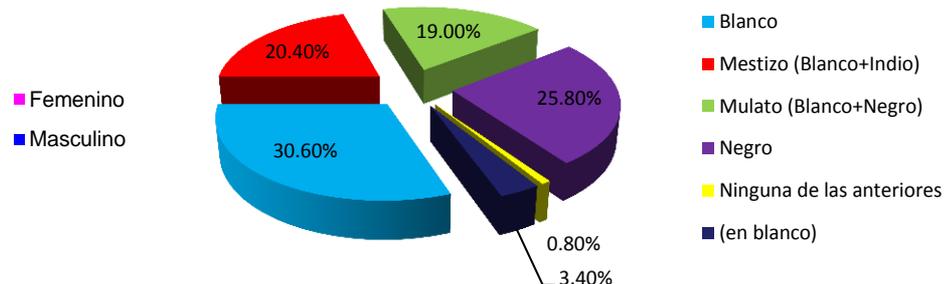
## Genero



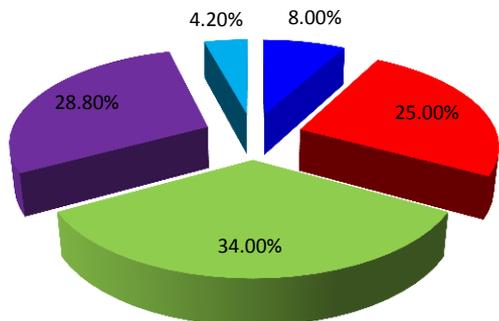
## ISP por Género



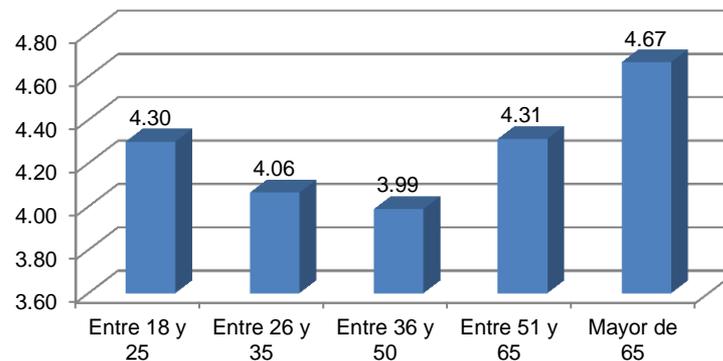
## De acuerdo con sus características físicas usted es?



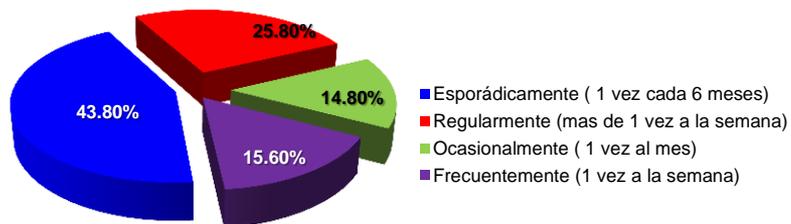
## Edad



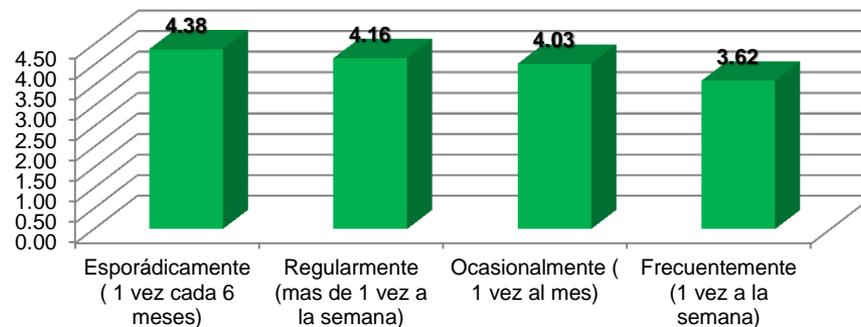
## ISP por edad



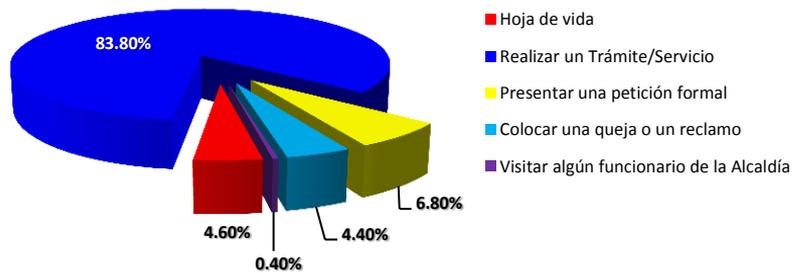
## ¿Cada cuanto visita el área de atención al Ciudadano?



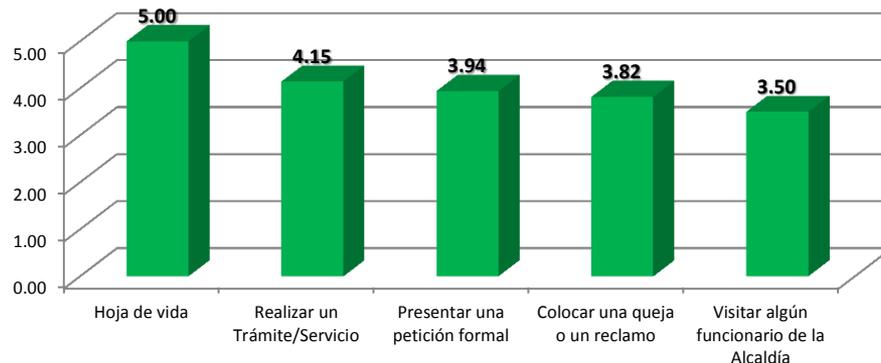
## ISP POR FRECUENCIA



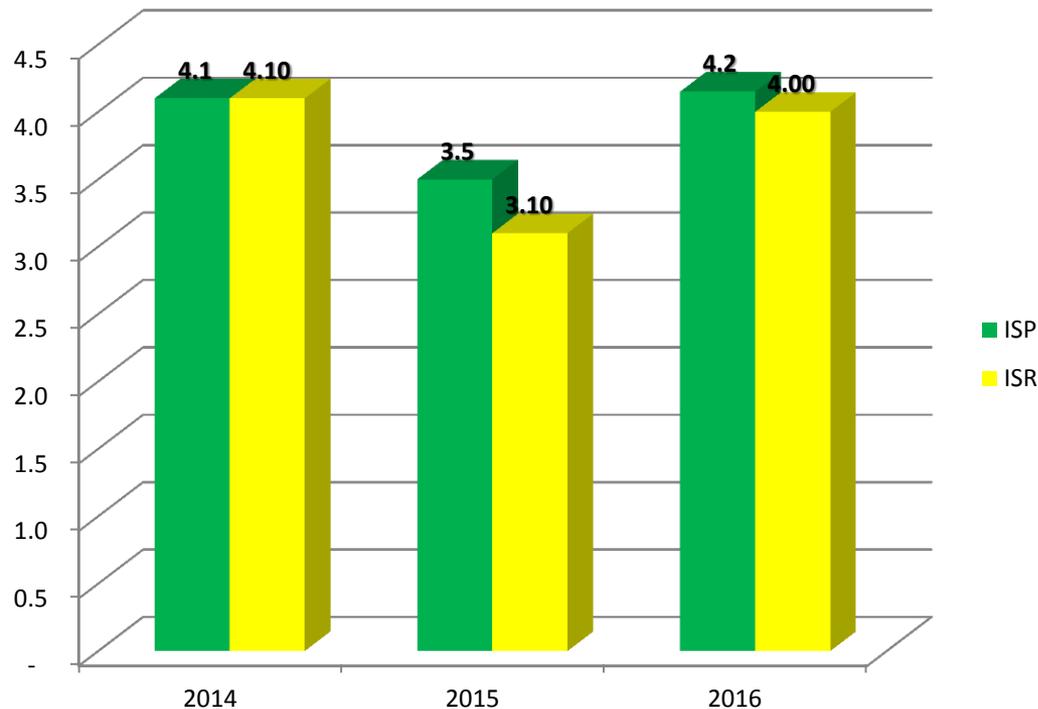
## ¿Cuál es la razón de su visita en el día de hoy a la alcaldía?



## ISP POR RAZON DE VISITA



Año	ISP	ISR
2014	4.1	4.1
2015	3.5	3.1
2016	4.2	4.0
<b>Promedio</b>	<b>3.9</b>	<b>3.7</b>





|

