



RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

**DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE
BARRANQUILLA**

**26 de Noviembre de 2.014
SECRETARÍA GENERAL
Área Atención al Ciudadano**

¡Barranquilla florece para todos!



JUSTIFICACIÓN



El Distrito de Barranquilla está certificado con la NTCGP1000 e ISO9001 (Decreto 4485 de 2009), donde su principal enfoque es hacia el **cliente**, por este motivo y en cumplimiento al numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente, se elaboró la encuesta de Percepción del Ciudadano como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo el Decreto 1474 de 2011 en su Numeral 73, establece la necesidad que todas las entidades territoriales trabajen por la lucha contra la corrupción y como estrategia para lograrlo se debe fortalecer el desarrollo institucional, aplicando una herramienta de medición para saber la satisfacción de los ciudadanos en términos de Trámites y servicios. Reglamentado luego por el DECRETO 2641 DE 2012 donde se establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Por último, nuestra alcaldesa la Dra. Elsa Noguera; en su Plan de Desarrollo 2012-2015, se propuso aumentar en un 8% el nivel de satisfacción de los Ciudadanos.

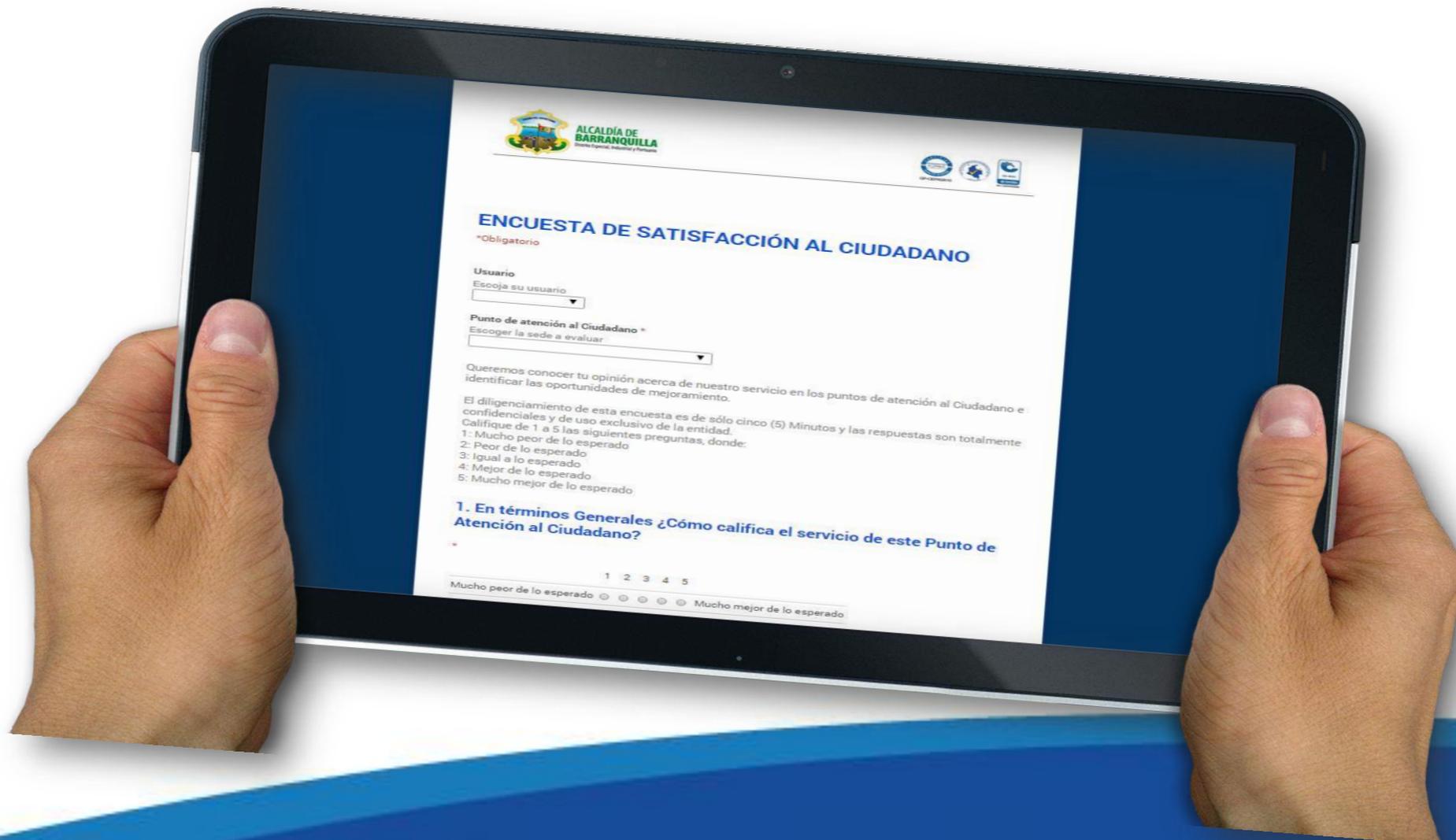
¡Barranquilla florece para todos!



INTRODUCCIÓN

A continuación se presentarán los resultados de la Encuesta de satisfacción al Ciudadano elaborada por el equipo de Atención al Ciudadano.

La Encuesta se realizó del 27 al 30 de Octubre de 2014, para esto, nuestro equipo de trabajo desarrolló un formulario web en la plataforma Google, para la aplicación nos colaboraron 4 personas contratadas (Gestión Documental) y 4 equipos móviles (tableta) en calidad de préstamo de las Secretarías de Gestión Social y Movilidad.



¡Barranquilla florece para todos!



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).

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.

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

*Obligatorio

Usuario
Escoja su usuario

Punto de atención al Ciudadano *
Escoger la sede a evaluar

Queremos conocer tu opinión acerca de nuestro servicio en los puntos de atención al Ciudadano e identificar las oportunidades de mejoramiento.

El diligenciamiento de esta encuesta es de sólo cinco (5) Minutos y las respuestas son totalmente confidenciales y de uso exclusivo de la entidad.
Califique de 1 a 5 las siguientes preguntas, donde:
1: Mucho peor de lo esperado



Metodología:	Cuantitativa
Técnica de Recolección:	Encuestas presenciales
Fuente de datos:	Aleatoria
Población Objetivo:	Ciudadanos que visitan 13 puntos de atención durante el mes anterior
Tamaño de la muestra:	800 personas (1.85 % del total de las visitas mensuales de los ciudadanos a los puntos de atención)
Proveedor:	In House
Herramienta:	Google doc
Fecha aplicada:	Del 27 al 30 de octubre de 2014

El tamaño del universo mensual (aproximado) de ciudadanos que asisten a puntos de atención es de 40.000; 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 400 ciudadanos; sin embargo se aplicaron **509 encuestas**, en un tiempo de 4 días con la ayuda de 4 encuestadores.

ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
*Obligatorio

Usuario
Escoja su usuario

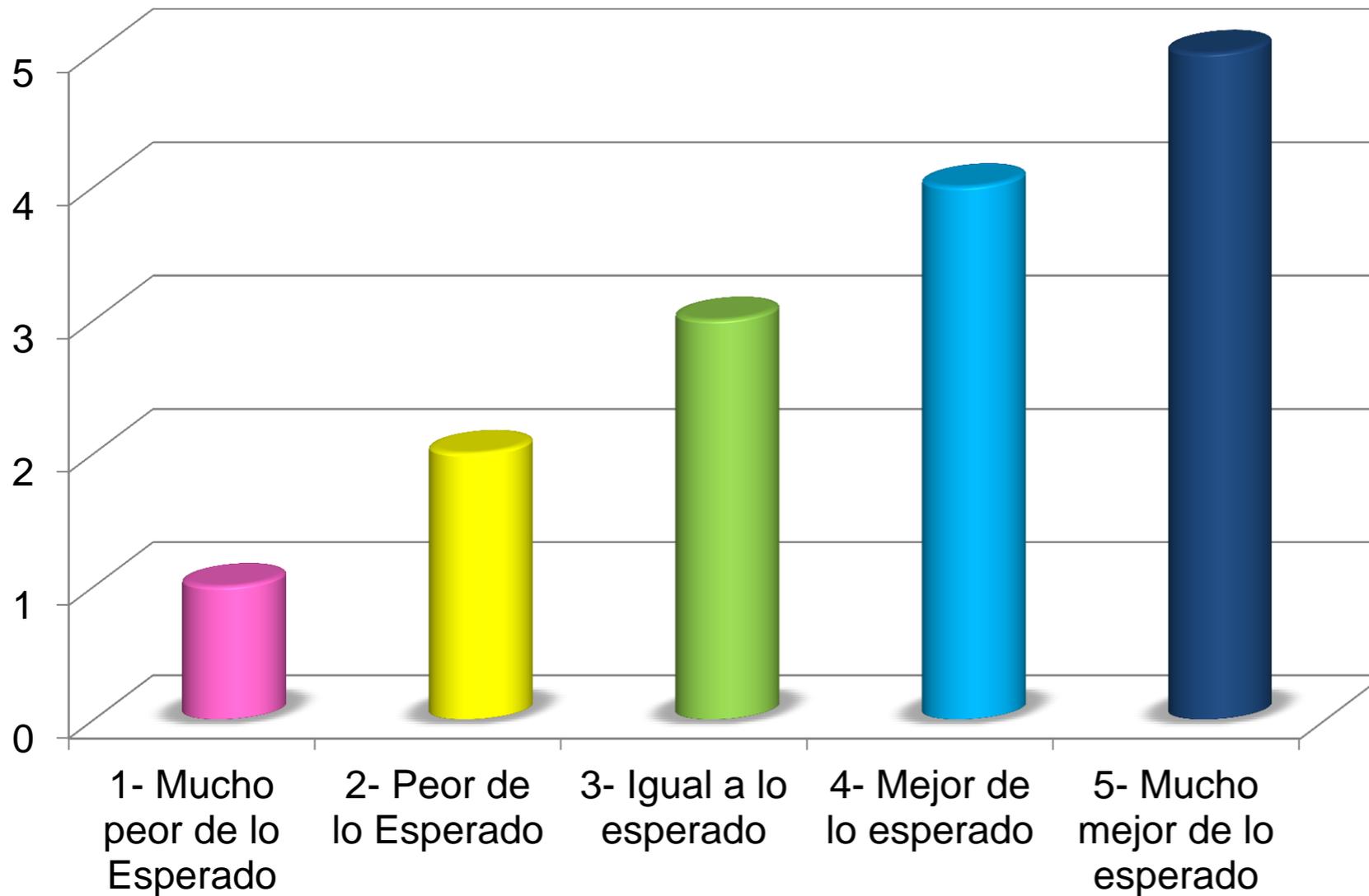
Punto de atención al Ciudadano *
Escoger la sede a evaluar

Queremos conocer tu opinión acerca de nuestro servicio en los puntos de atención al Ciudadano e identificar las oportunidades de mejoramiento.

El diligenciamiento de esta encuesta es de sólo cinco (5) Minutos y las respuestas son totalmente confidenciales y de uso exclusivo de la entidad.
Califique de 1 a 5 las siguientes preguntas, donde:
1: Mucho peor de lo esperado



METODOLOGIA



- 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

¡Barranquilla florece para todos!



Partiendo de la base que en servicio en 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)

ISP vs ISR

3. Por ultimo se preguntaron datos para dirigir nuestras futuras campañas comunicacionales por las diferentes variables.

¡Barranquilla florece para todos!



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

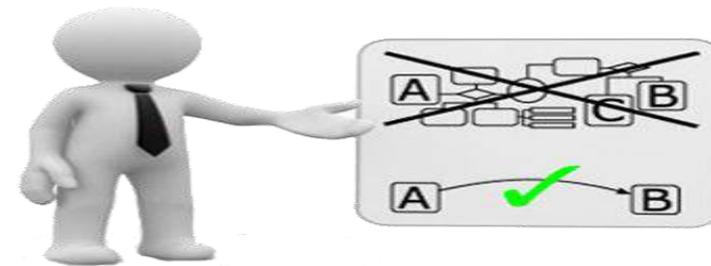
ACTITUD DE SERVICIO *

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



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.



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



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.



¡Barranquilla florece para todos!



PUNTOS DE ATENCION ENCUESTADOS

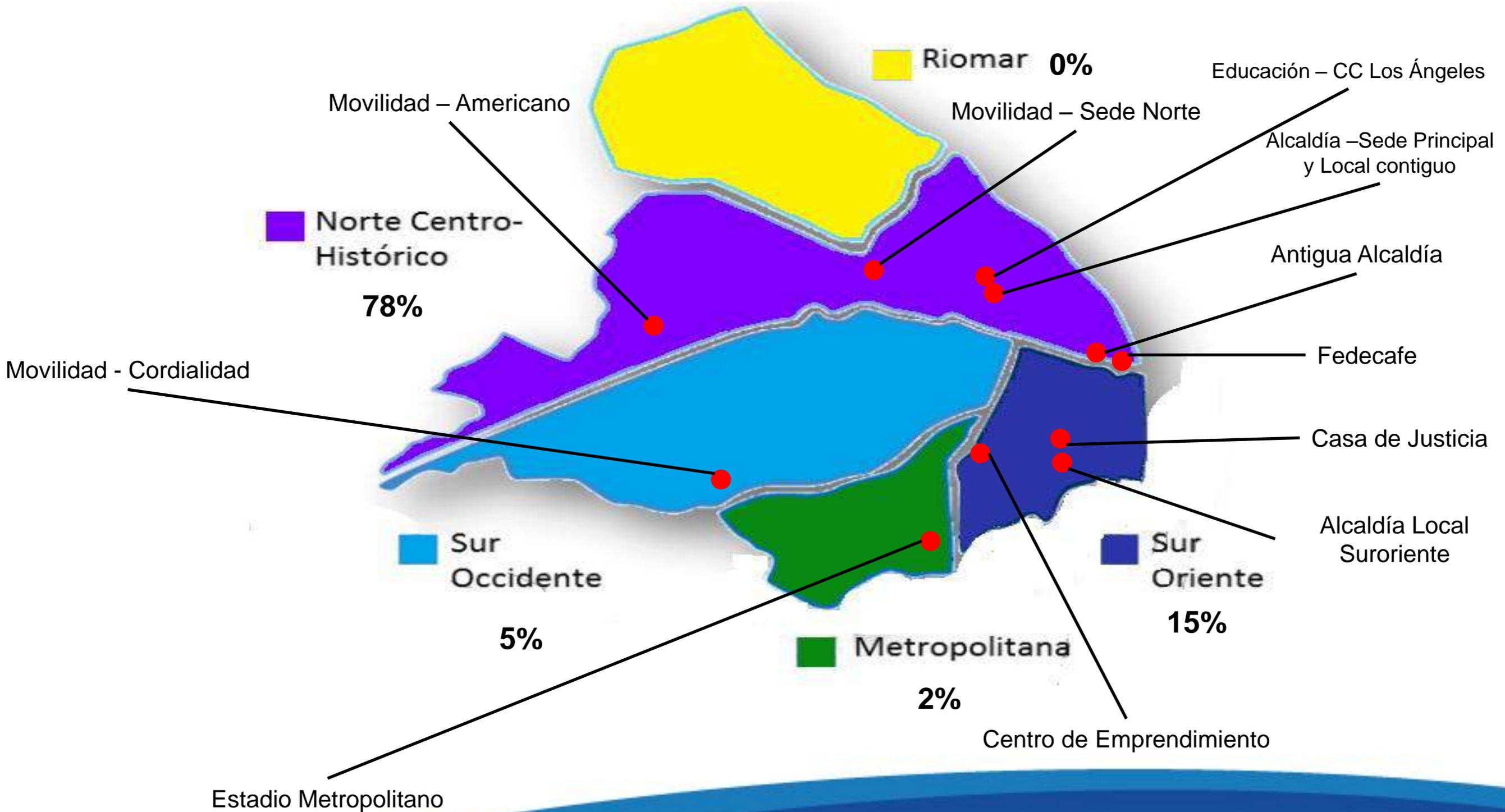
Se seleccionaron 13 puntos de atención a la ciudadanía

Dependencia	Punto de Contacto	Dirección	No. Encuestas Reales	No. Encuestas Objetivo	% cumpl	% Part Encuestas Reales
Atención al ciudadano	Sede Contigua	Calle 34 No. 43 - 31 - Contiguo	100	110	91%	20%
Atención al ciudadano	Sede Principal	Calle 34 No. 43 - 31 - Piso 1	83	130	64%	16%
Secretaria de Movilidad	Movilidad Americano	Calle 38 con Cra 74	57	70	81%	11%
Secretaria de Educación	Educación -CC los Angeles	Carrera 43 entre calles 35 y 36	53	70	76%	10%
Secrteraia Hacienda / Planeación	Fedecafe	Cra 46 No. 34-77	50	80	63%	10%
Secretaria de Gobierno	Casa de Justicia - Simón Bolivar	Cra 5 No. 19-07	41	70	59%	8%
Secretaria de Movilidad	Movilidad Prado- Sede Norte	Calle 76 Cra 58	30	70	43%	6%
Gerencia de Proyectos Especiales	Centro de empleo y emprendimiento	Cra 21B No. 39-59	23	40	58%	5%
Secretaria de Movilidad	Movilidad Cordialidad	Centro Comercial Jumbo	23	70	33%	5%
Antigua Alcaldía	Antigua Alcaldía	Esq. Olaya Herrera, Calle 38 # 45	17	30	57%	3%
Alcaldía Local Suroriente	Alcaldía Local Suroriente	Calle 19 No. 5-23	13	30	43%	3%
Secretaria de Recreación y Deporte	Estadio Metropolitano	Estadio Metropolitano	12	10	120%	2%
Secretaria de Control Urbano	Sede Principal	Calle 34 No. 43 - 31 - Piso 8	7	20	35%	1%
Total general			509	800	64%	100%

¡Barranquilla florece para todos!



MAPA DE BARRANQUILLA



¡Barranquilla florece para todos!



I. Índice de satisfacción Perceptivo (ISP)

1. En términos **Generales** ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?
2. En las **Localidades** ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?
3. En las **Dependencias** ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?

II. Índice de satisfacción Real (ISR)

1. En términos **Generales** ¿Cómo califica los **Atributos** del servicio?
2. **Atributos** del servicio por Dependencia
3. **Atributos** del servicio por Punto de atención

III. Indicadores web y Demográficos

1. Caracterización de los Ciudadanos
2. Satisfacción por Edad y por Características Físicas
3. Frecuencia y Motivo de Visita a los Puntos de atención
4. Participación de Ciudadanos por Genero
5. Afluencia de Ciudadanos por edad y por genero

IV. Comparativo Encuestas 2012 vs 2014

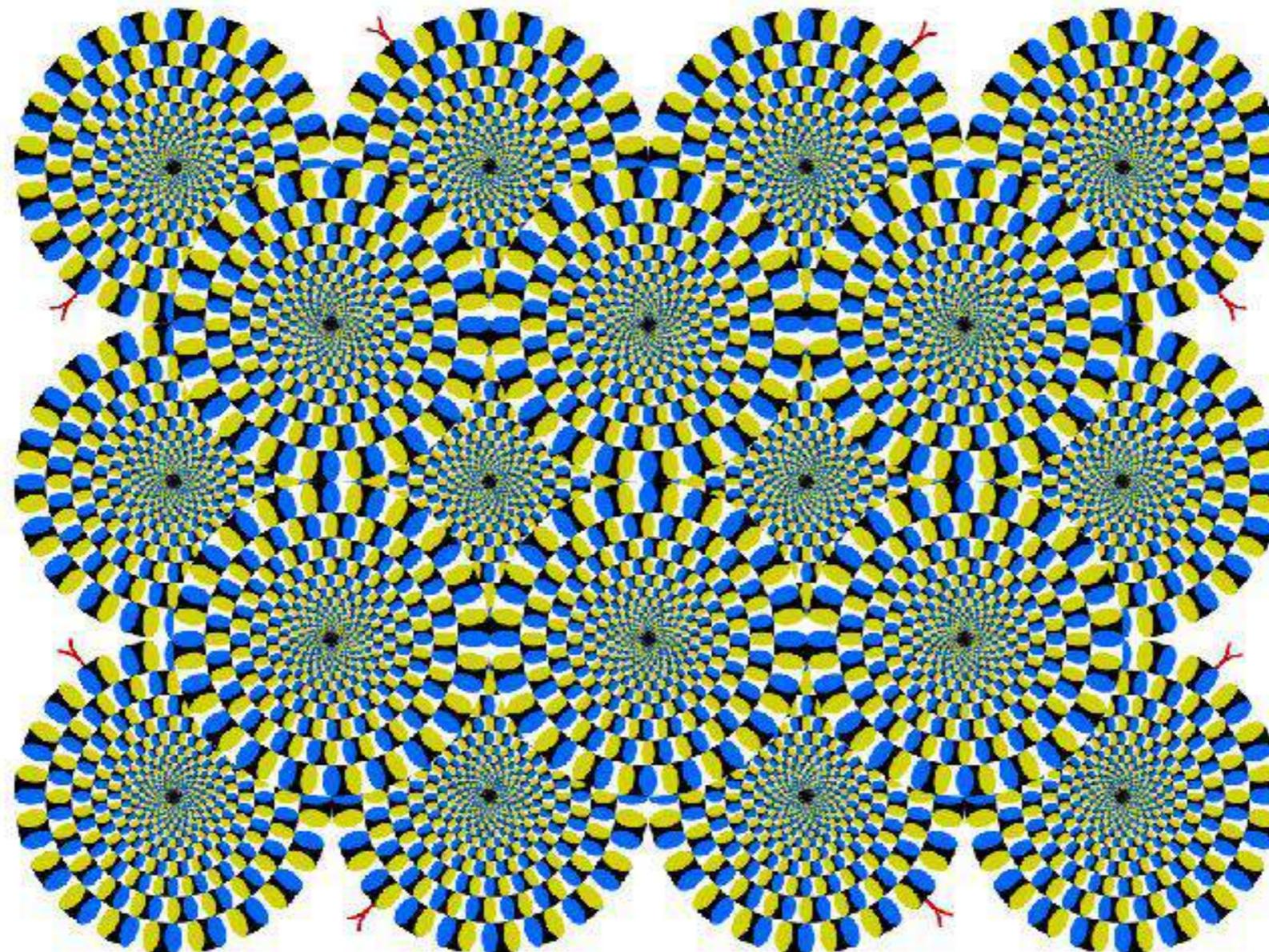
V. Conclusiones

VI. Recomendaciones

¡Barranquilla florece para todos!



INDICE DE SATISFACCION PERCEPTIVO (ISP)

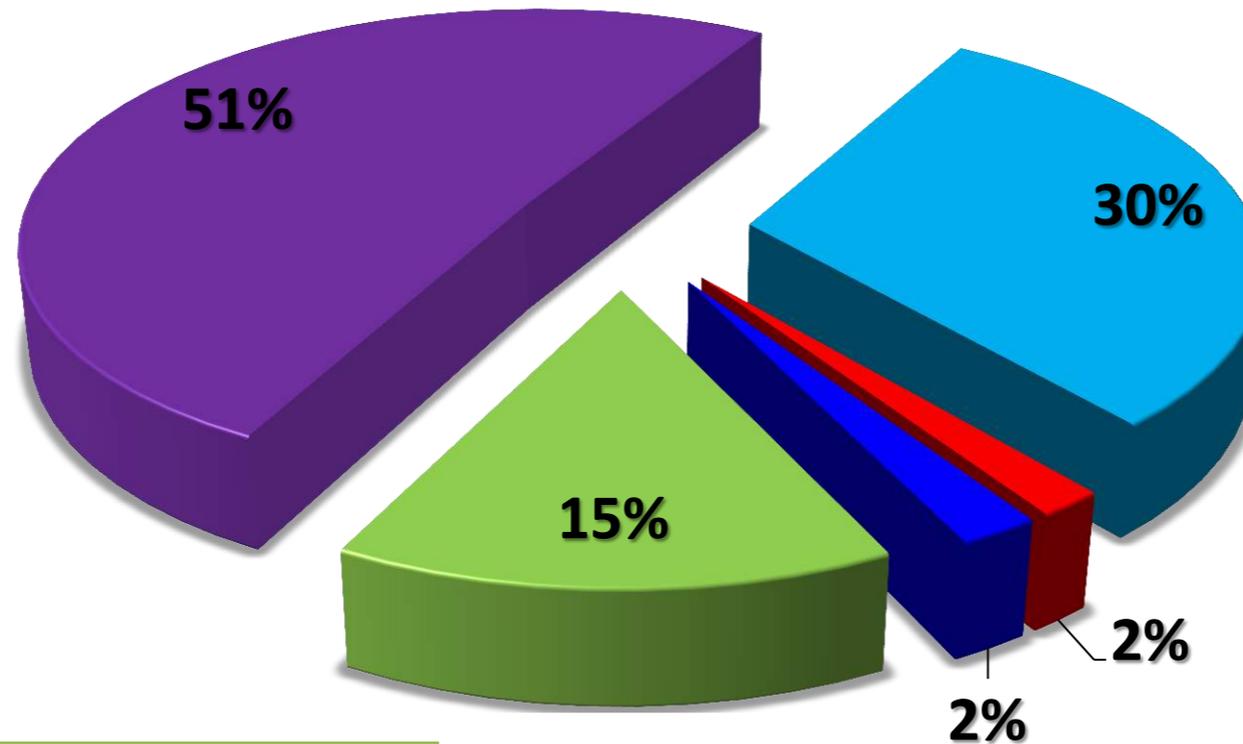




INDICE DE SATISFACCION PERCEPTIVO (ISP)



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

Calificación	No. Personas	Ponderación
1- Mucho peor de lo Esperado	9.0	2%
2- Peor de lo Esperado	11.0	2%
3- Igual a lo esperado	75.0	15%
4- Mejor de lo esperado	259.0	51%
5- Mucho mejor de lo esperado	155.0	30%
Total general	509.0	100%

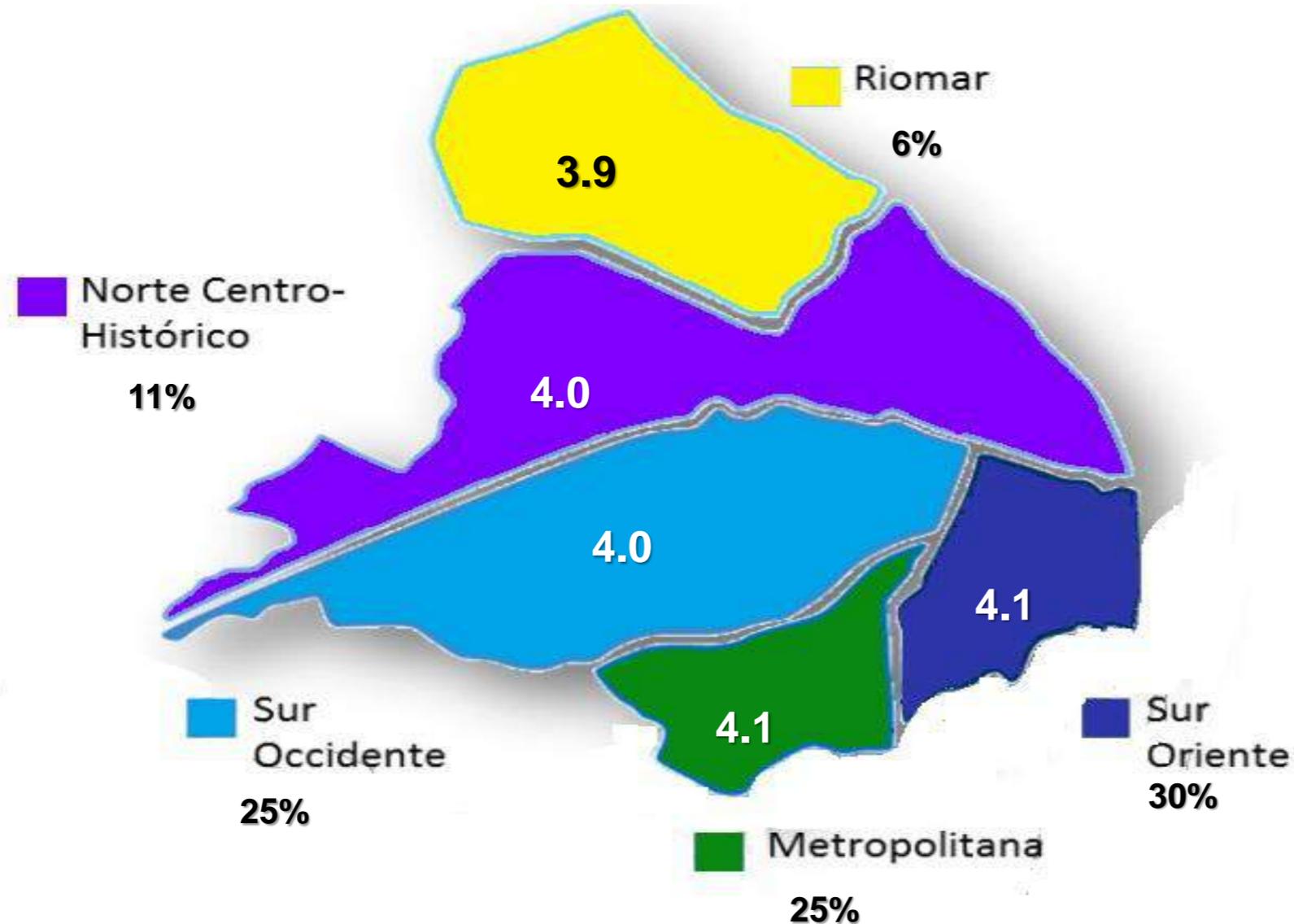
ISP 4.1



¡Barranquilla florece para todos!



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



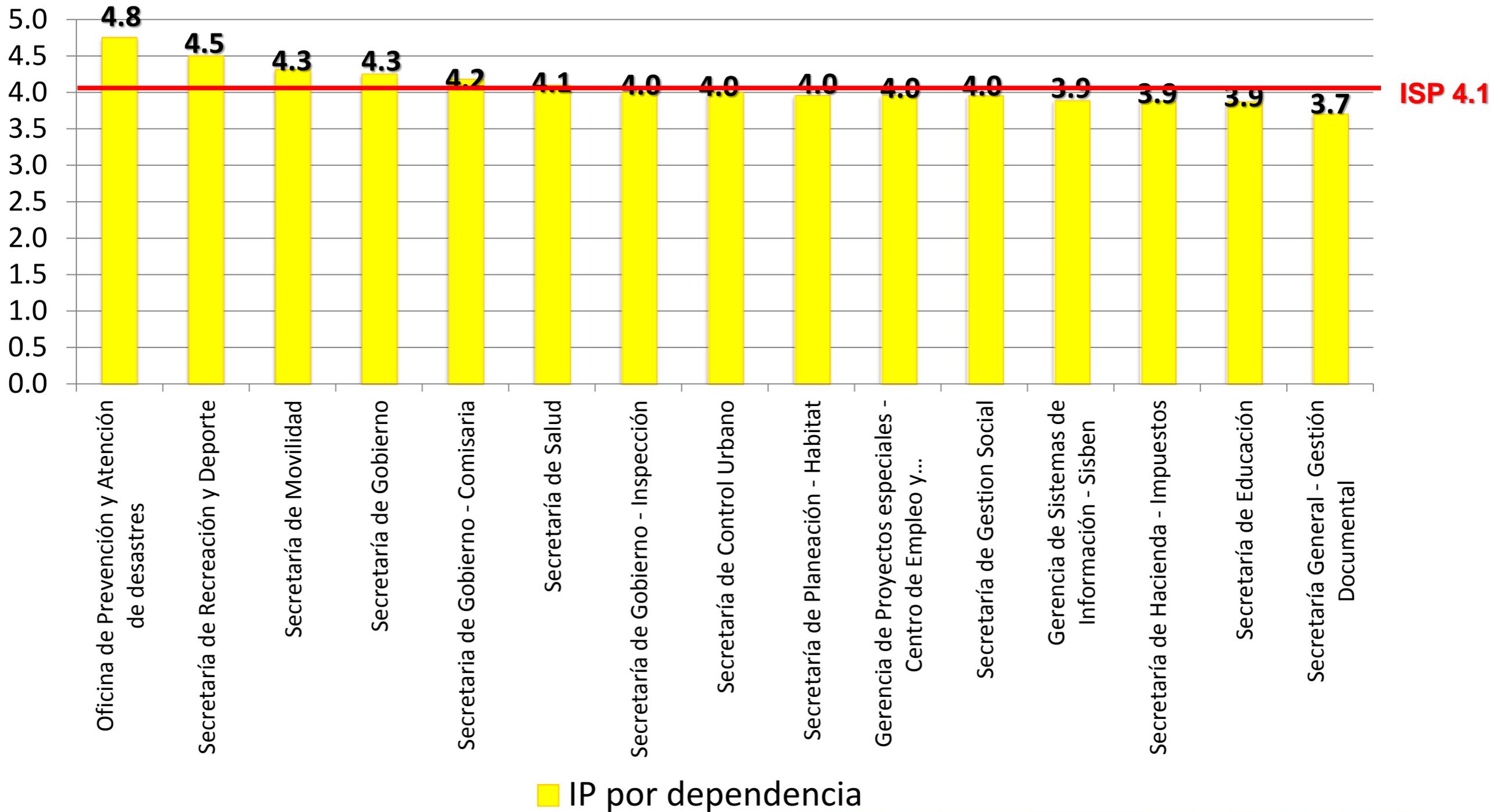
ISP 4.1



¡Barranquilla florece para todos!



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



¡Barranquilla florece para todos!



INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR)

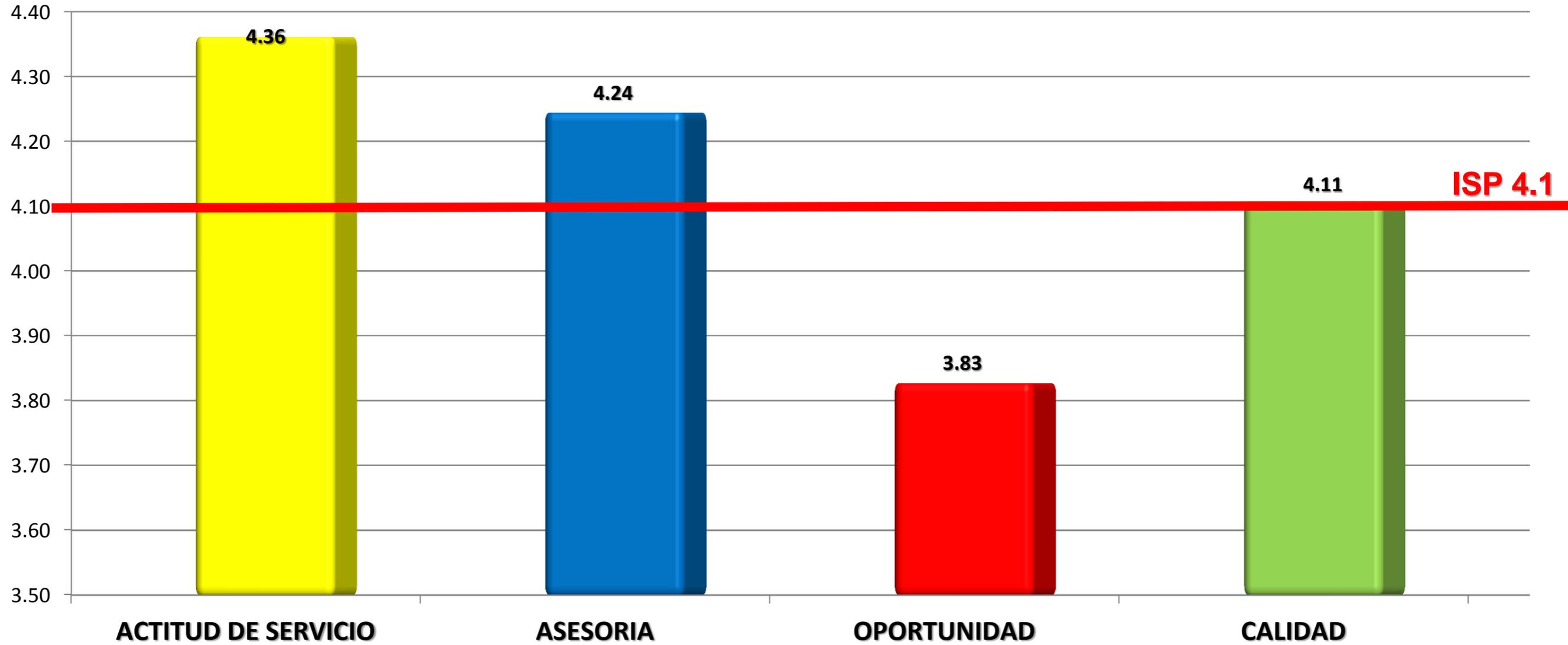




INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR)



Atributos

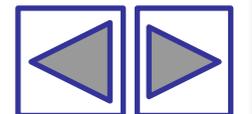
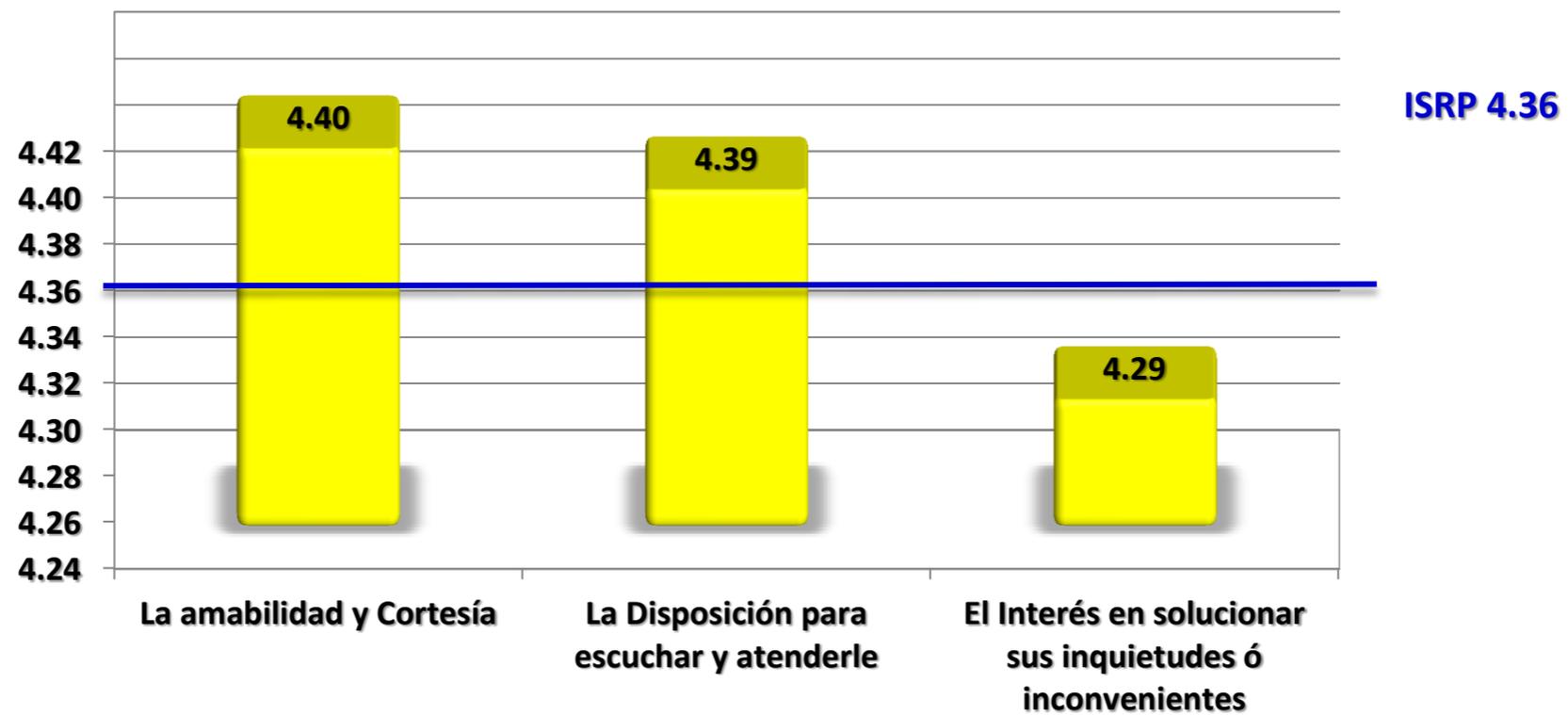
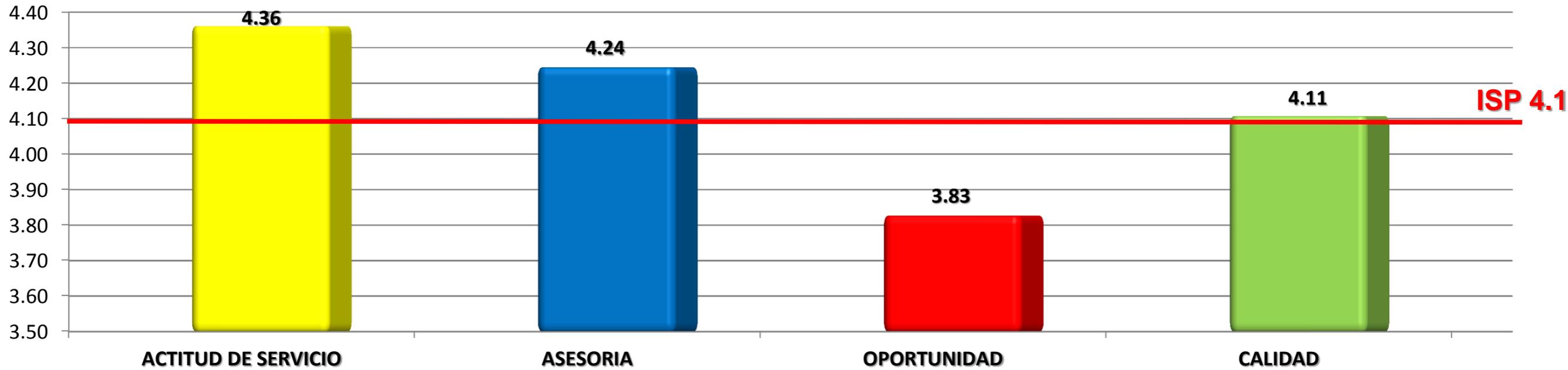




INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR)



Atributos

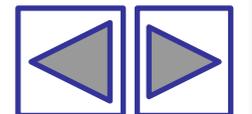
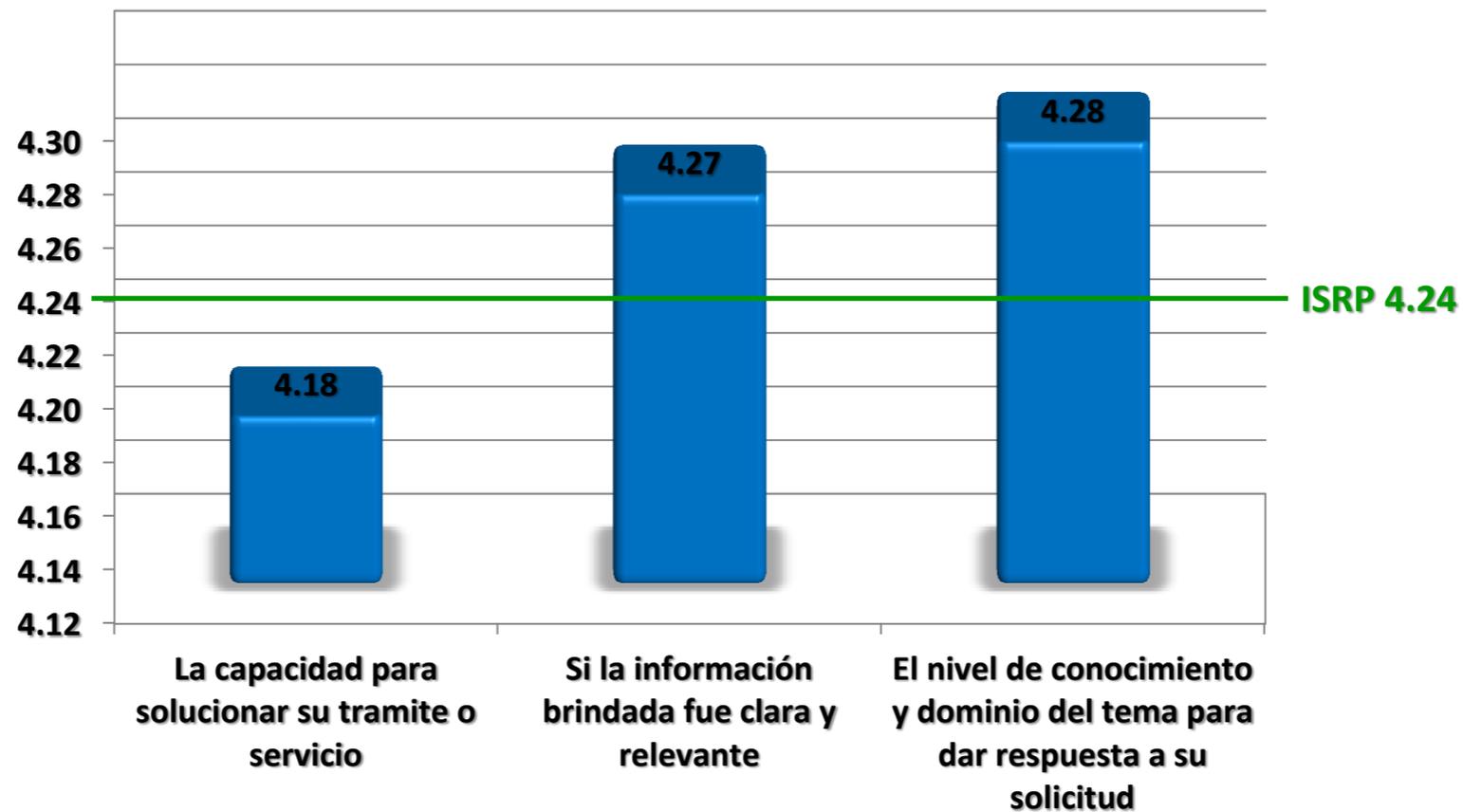
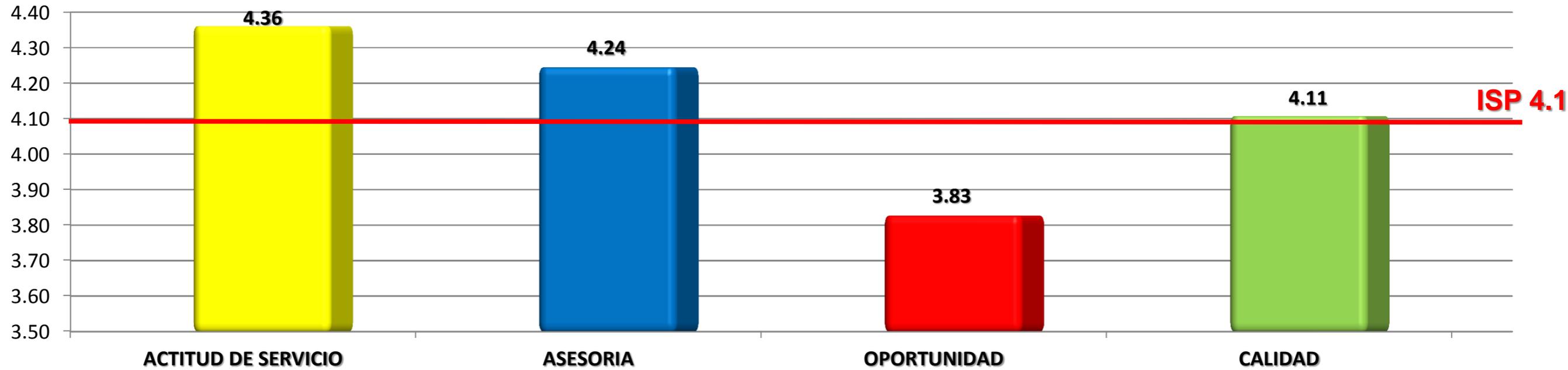




INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR)



Atributos

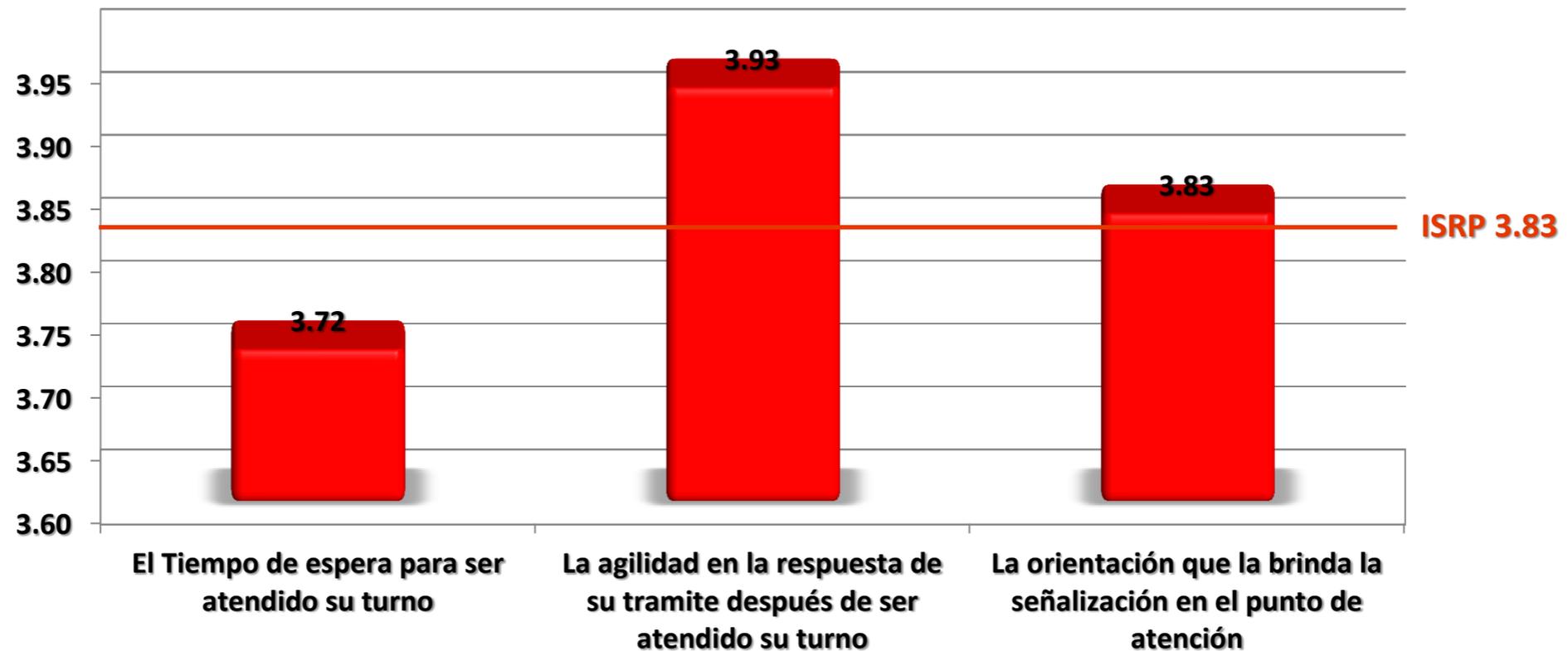
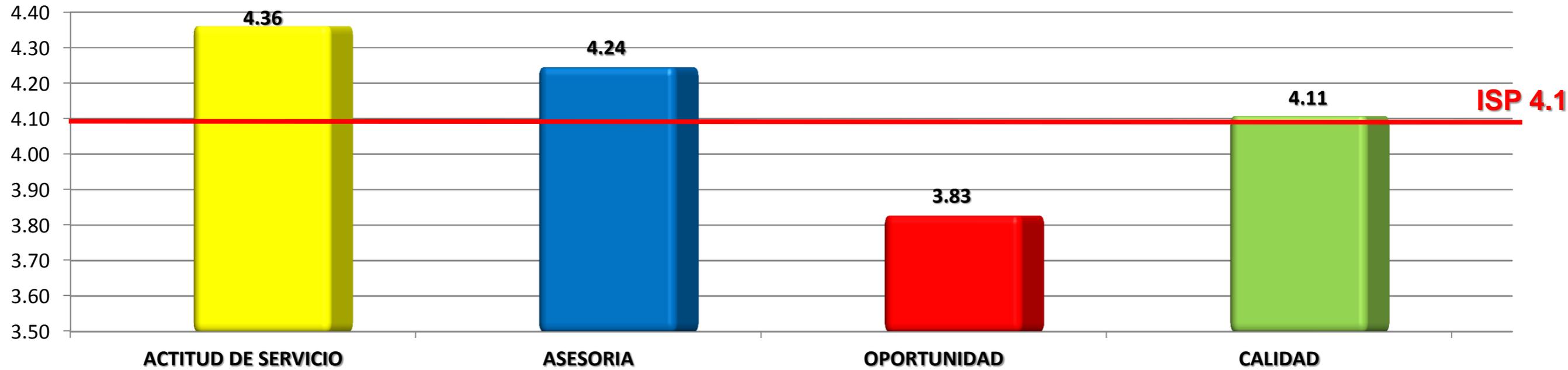




INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR)



Atributos

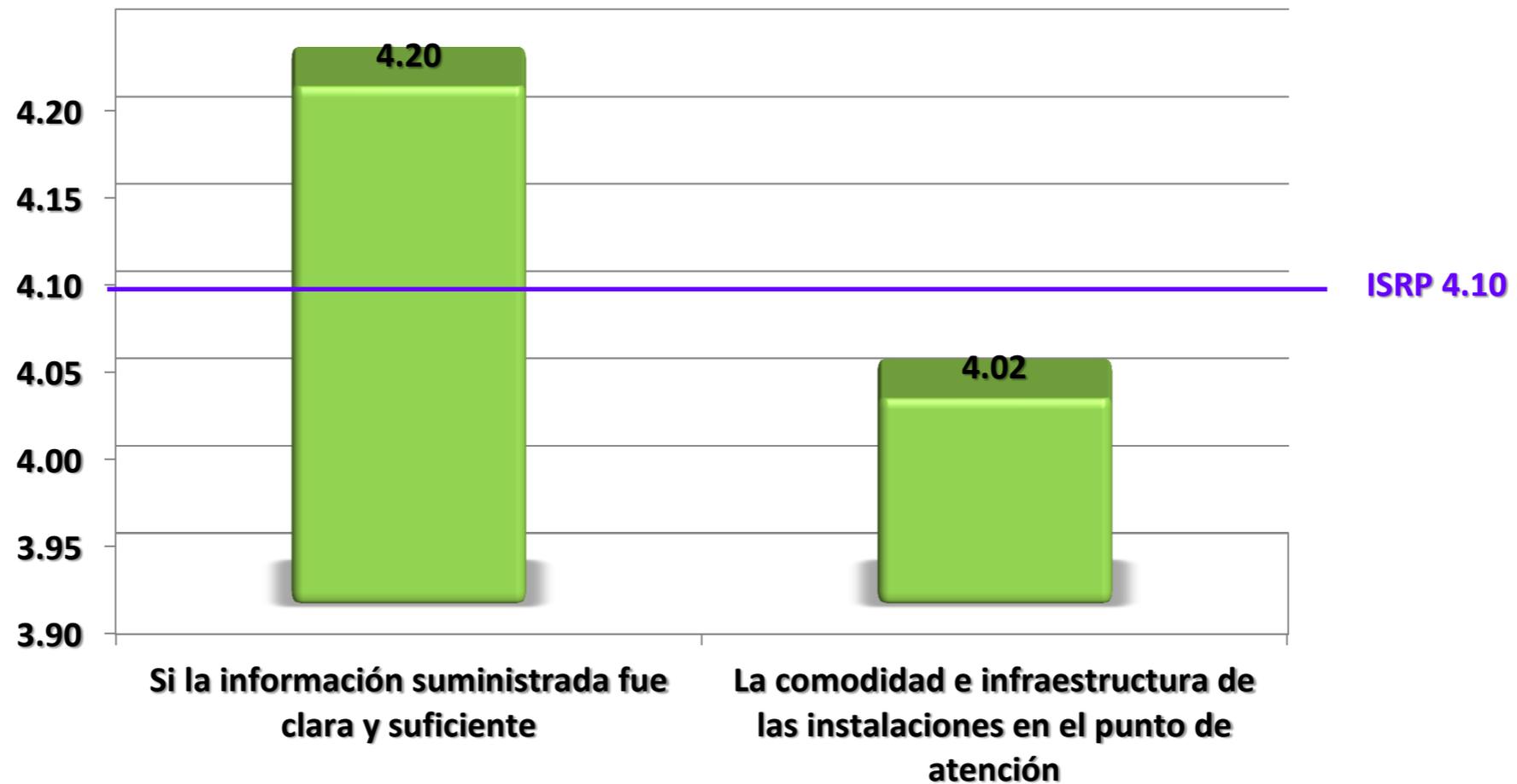
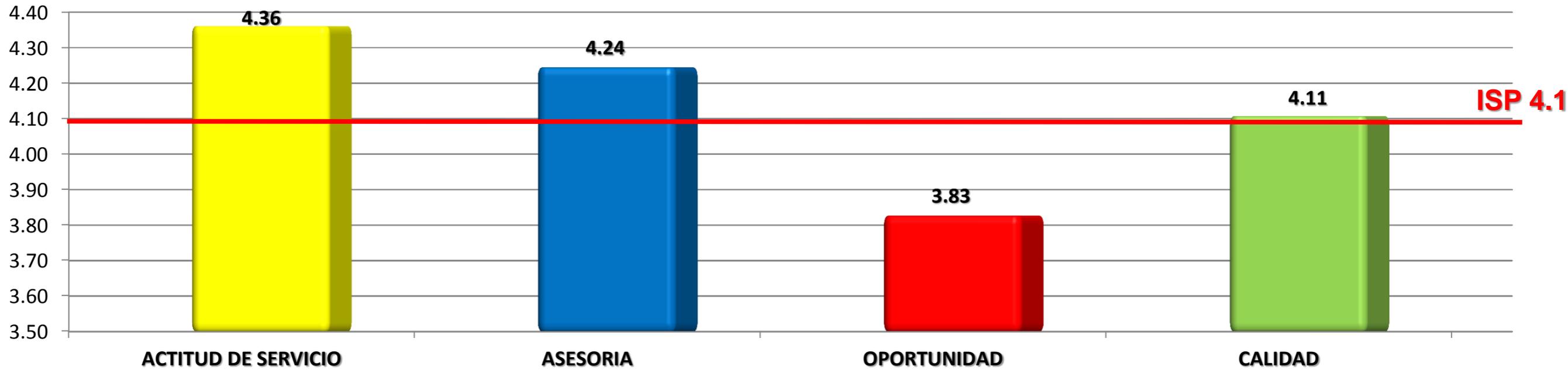




INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR)

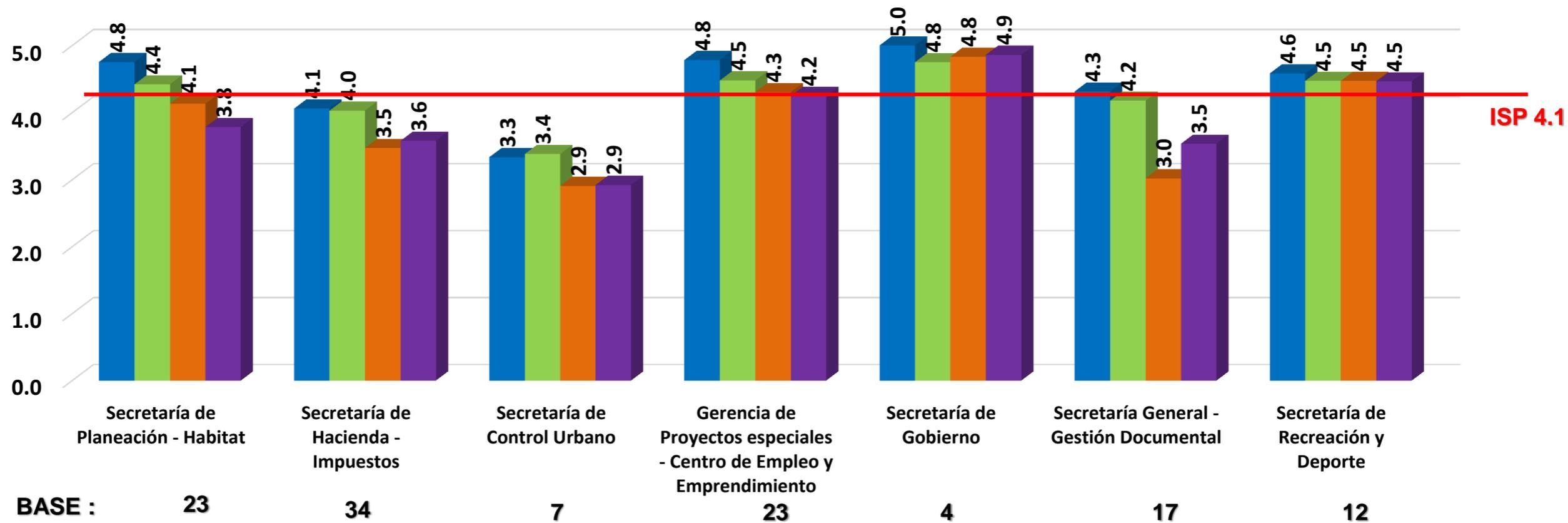
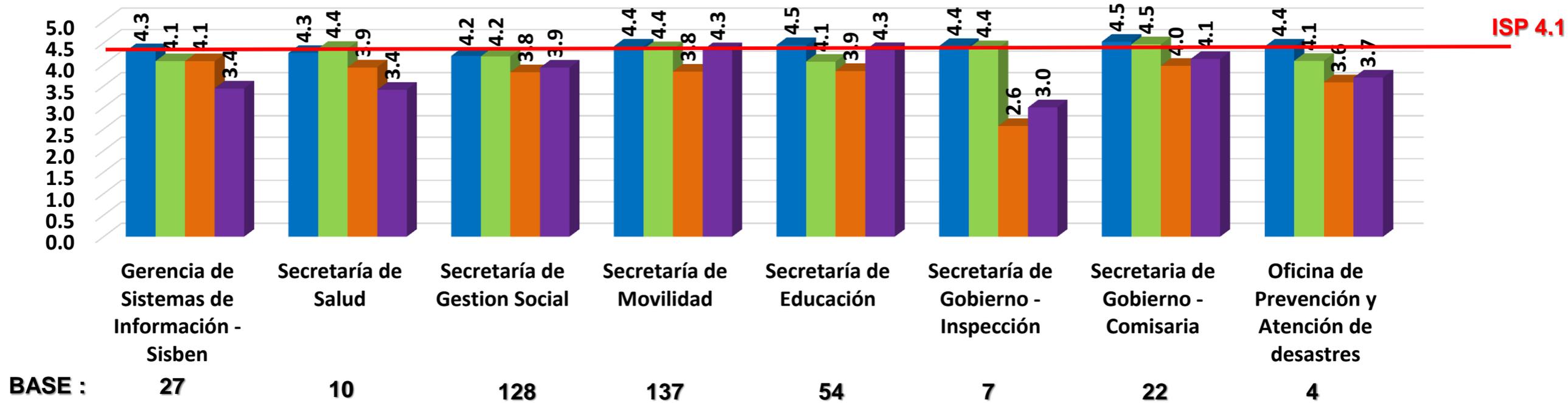


Atributos





INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR) POR DEPENDENCIA

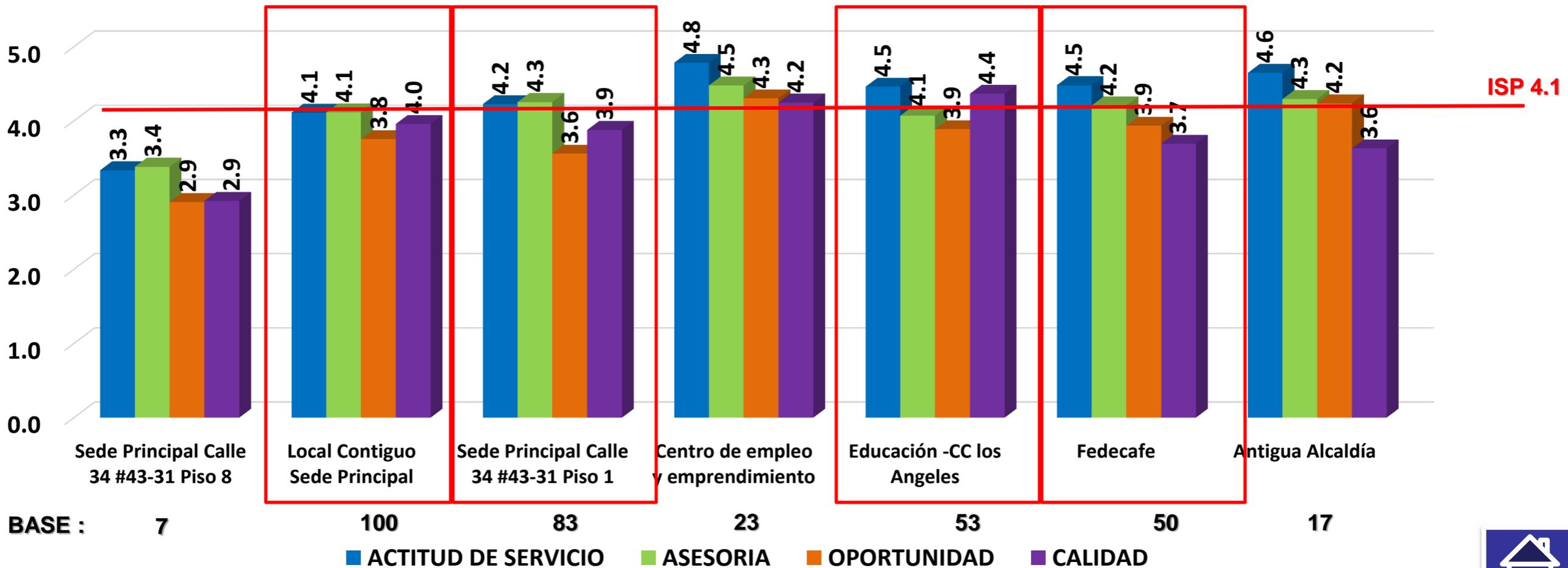
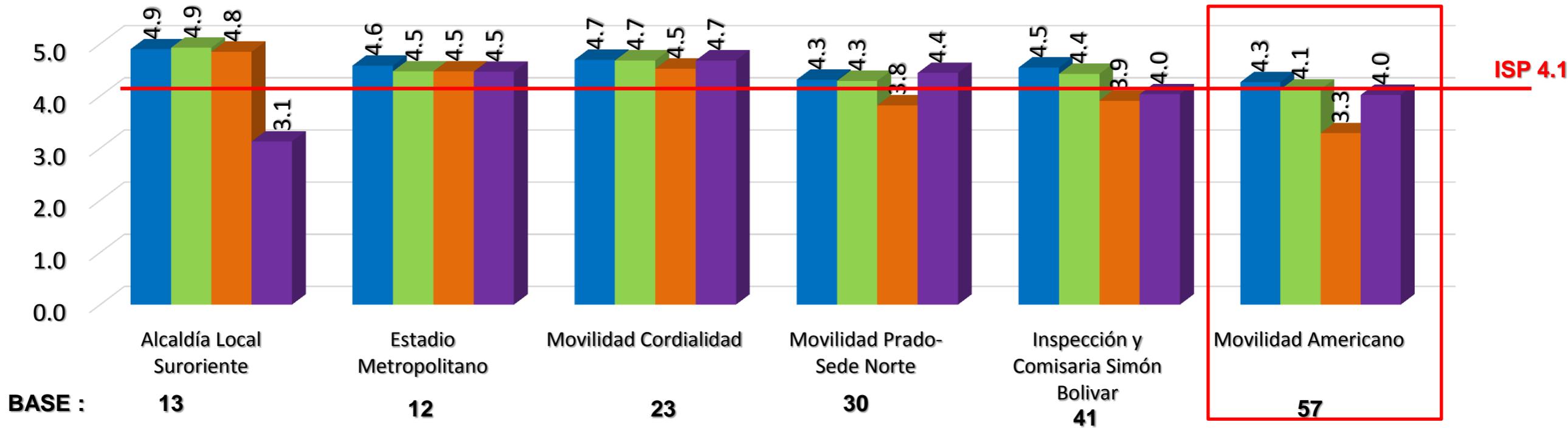


■ ACTITUD DE SERVICIO ■ ASESORIA ■ OPORTUNIDAD ■ CALIDAD





INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR) POR PUNTO DE ATENCION



■ ACTITUD DE SERVICIO ■ ASESORIA ■ OPORTUNIDAD ■ CALIDAD





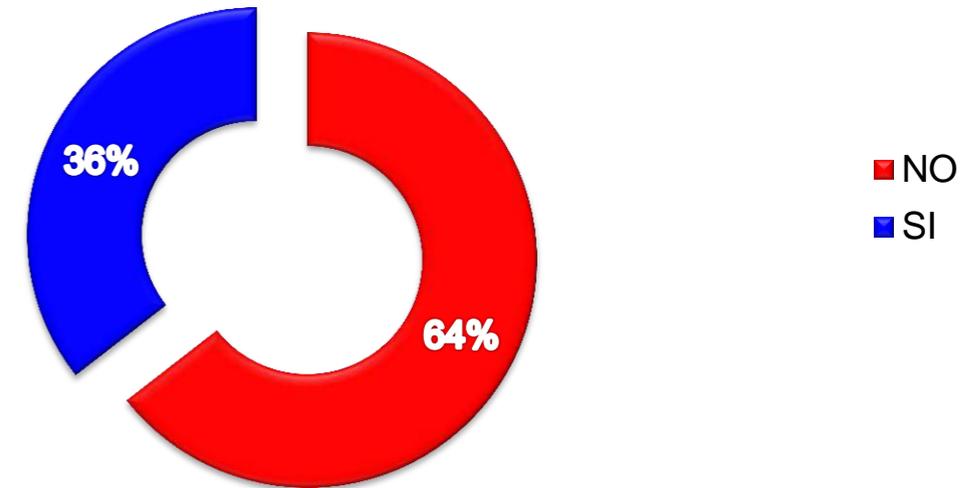
INDICADORES WEB



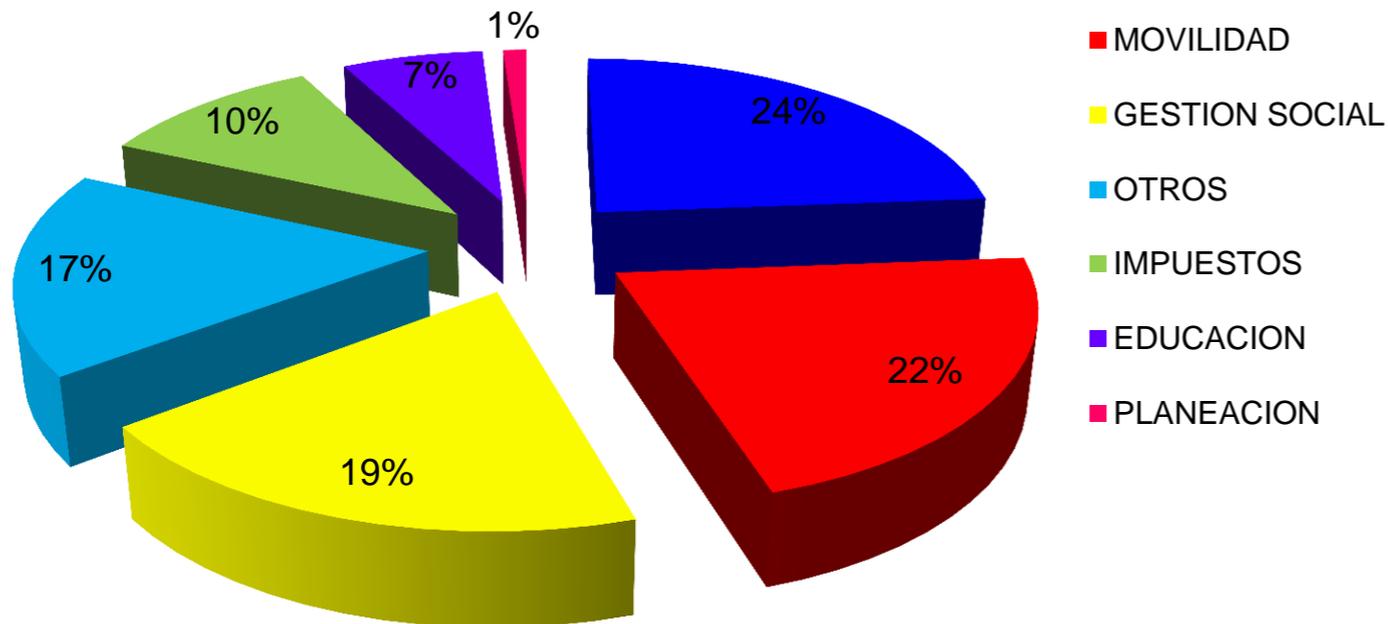


¿Ha ingresado alguna vez a la página web de la alcaldía www.barranquilla.gov.co ?		Total
NO		328.00
SI		181.00
Total general		509.00

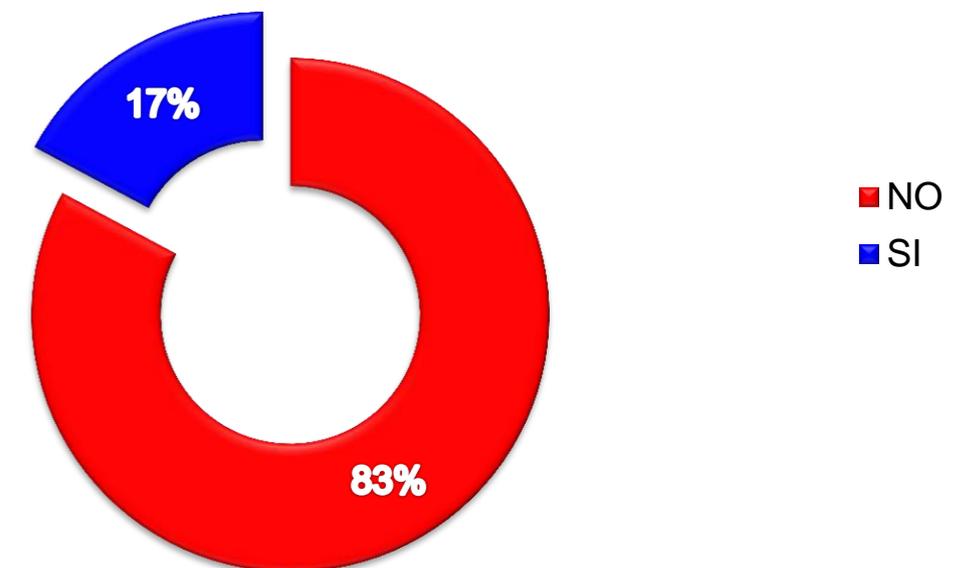
¿Ha ingresado alguna vez a la página web de la alcaldía www.barranquilla.gov.co?



¿Qué Información buscaba?

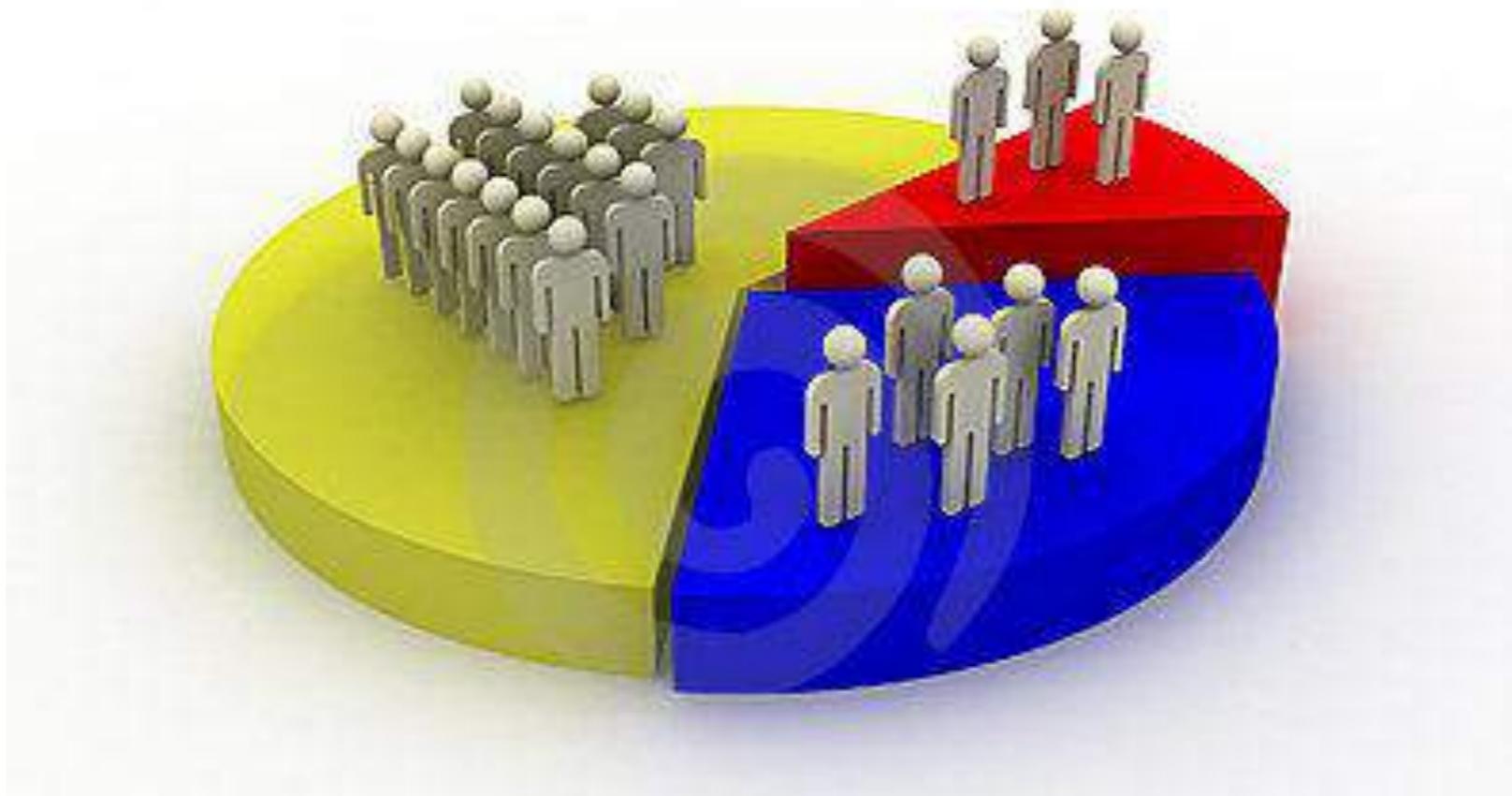


¿Conoce el vinculo de Atención al Ciudadano en la página web?





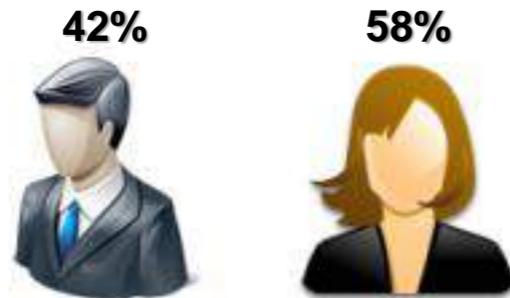
INDICADORES DEMOGRÁFICOS



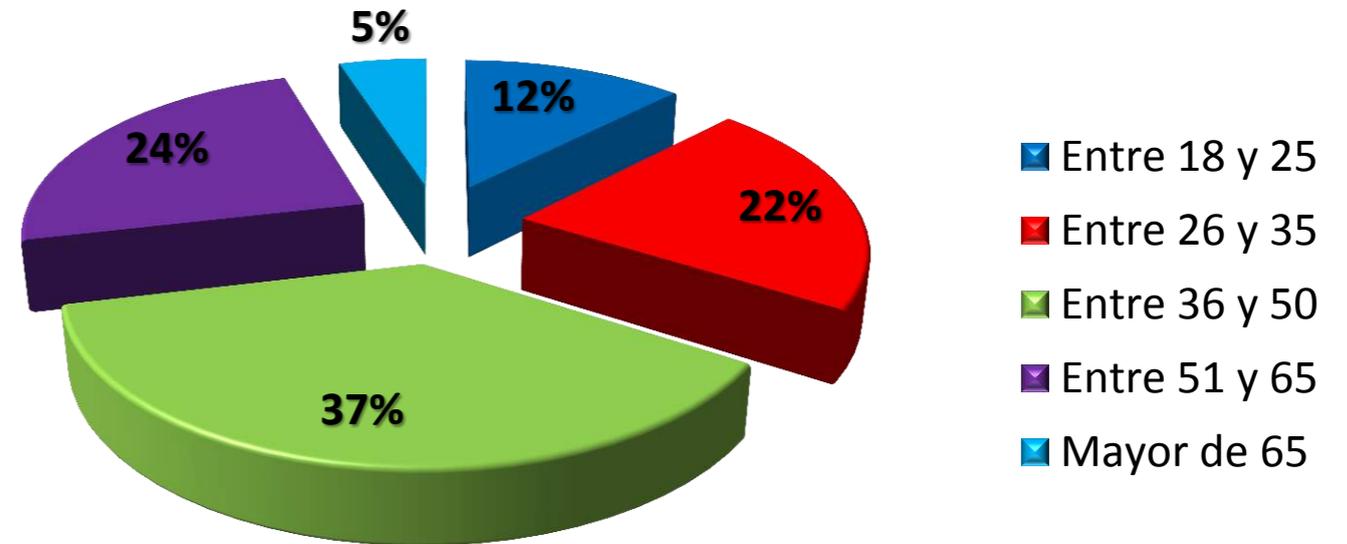


Caracterización de los Ciudadanos Encuestados

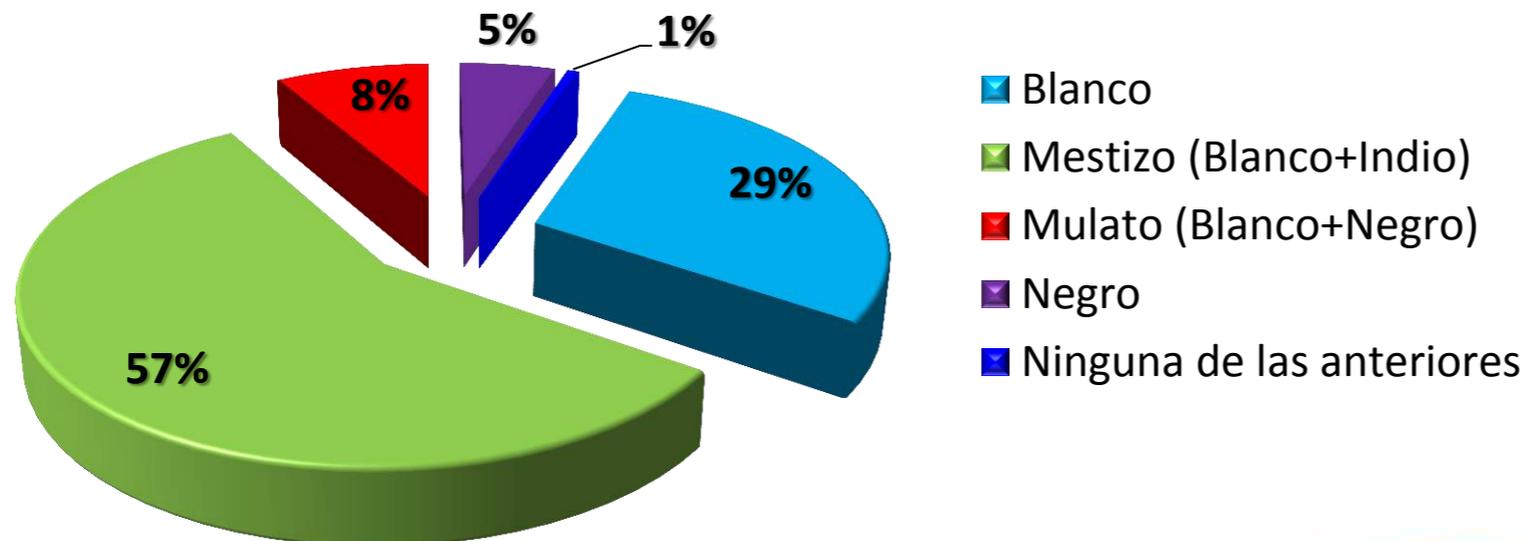
Sexo



Edad



Características Físicas

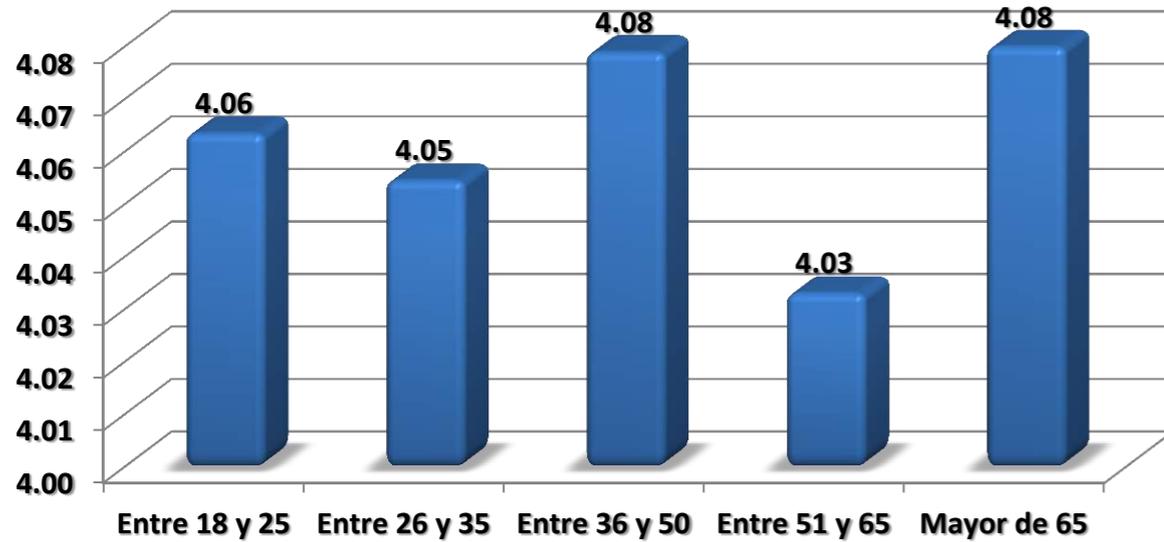




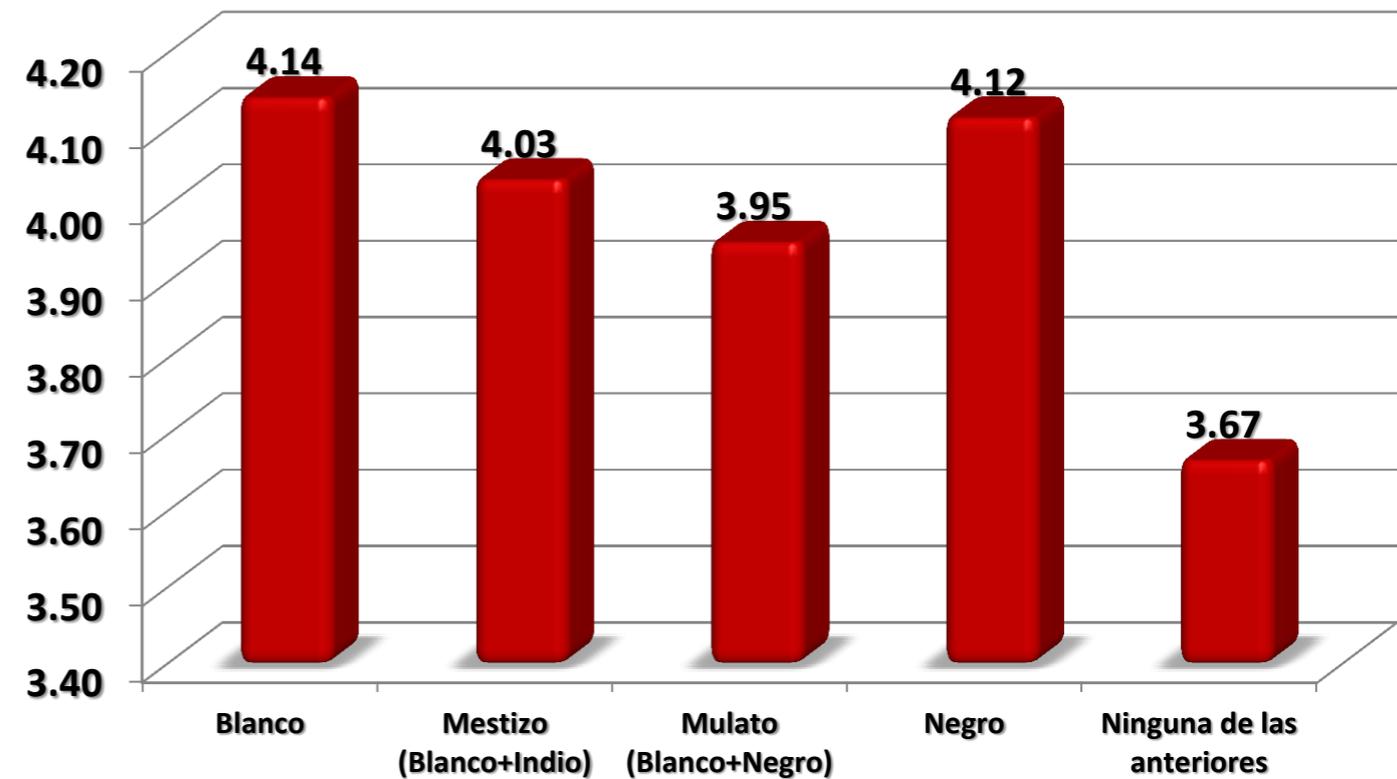
Satisfacción por Edades y por característica Física



Edad



Característica Física



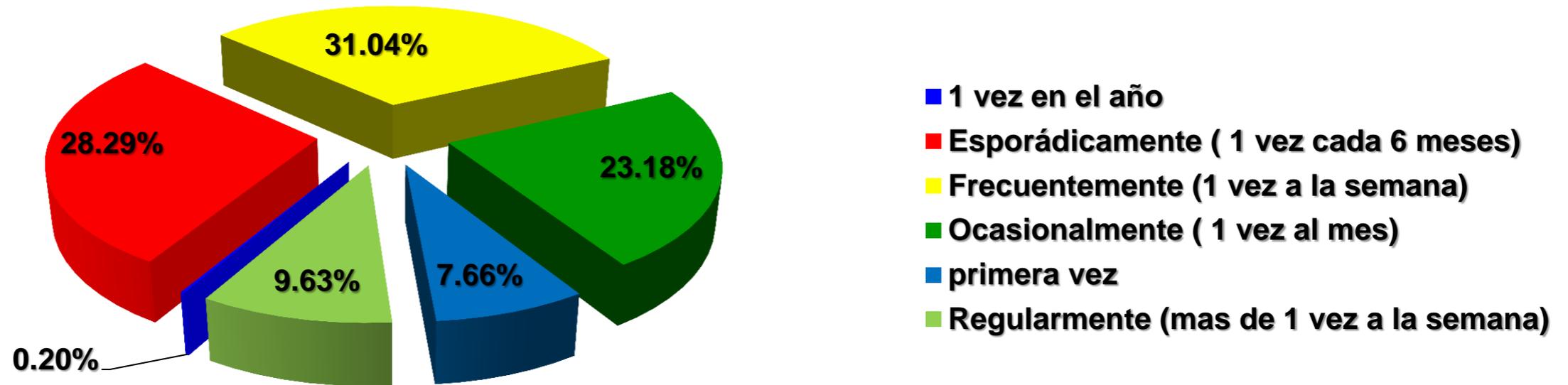
¡Barranquilla florece para todos!



Frecuencia y Motivo de la Visita

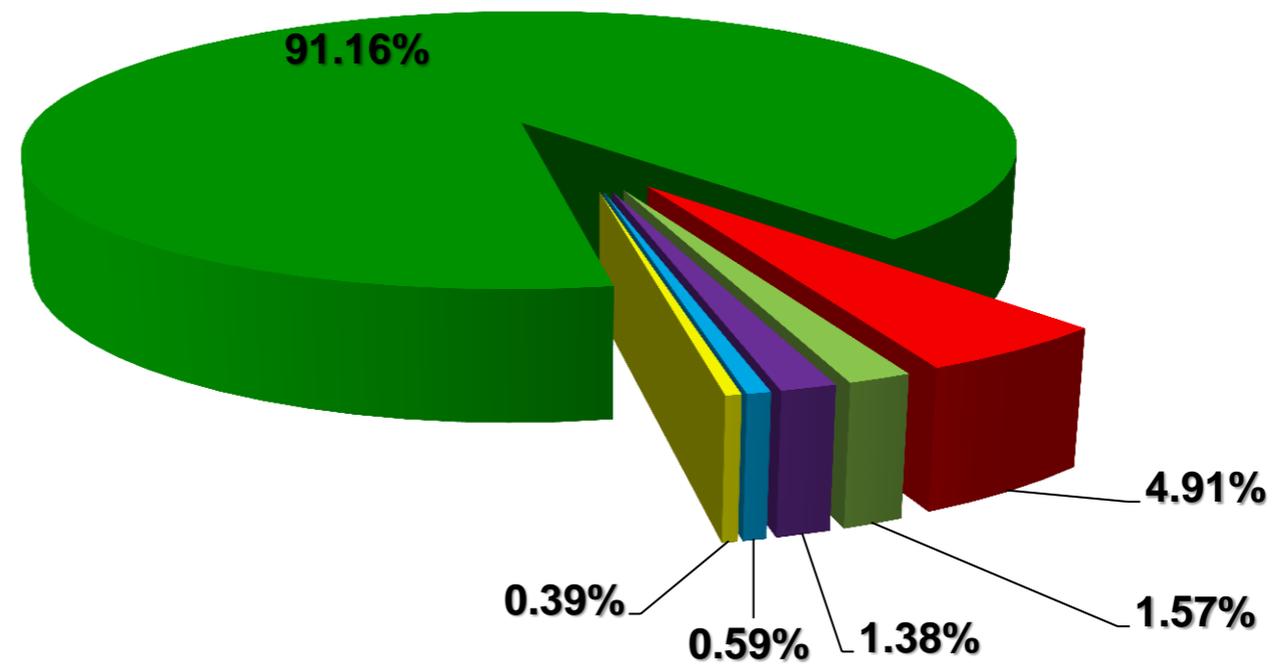


Frecuencia de Visitas en los puntos de atención



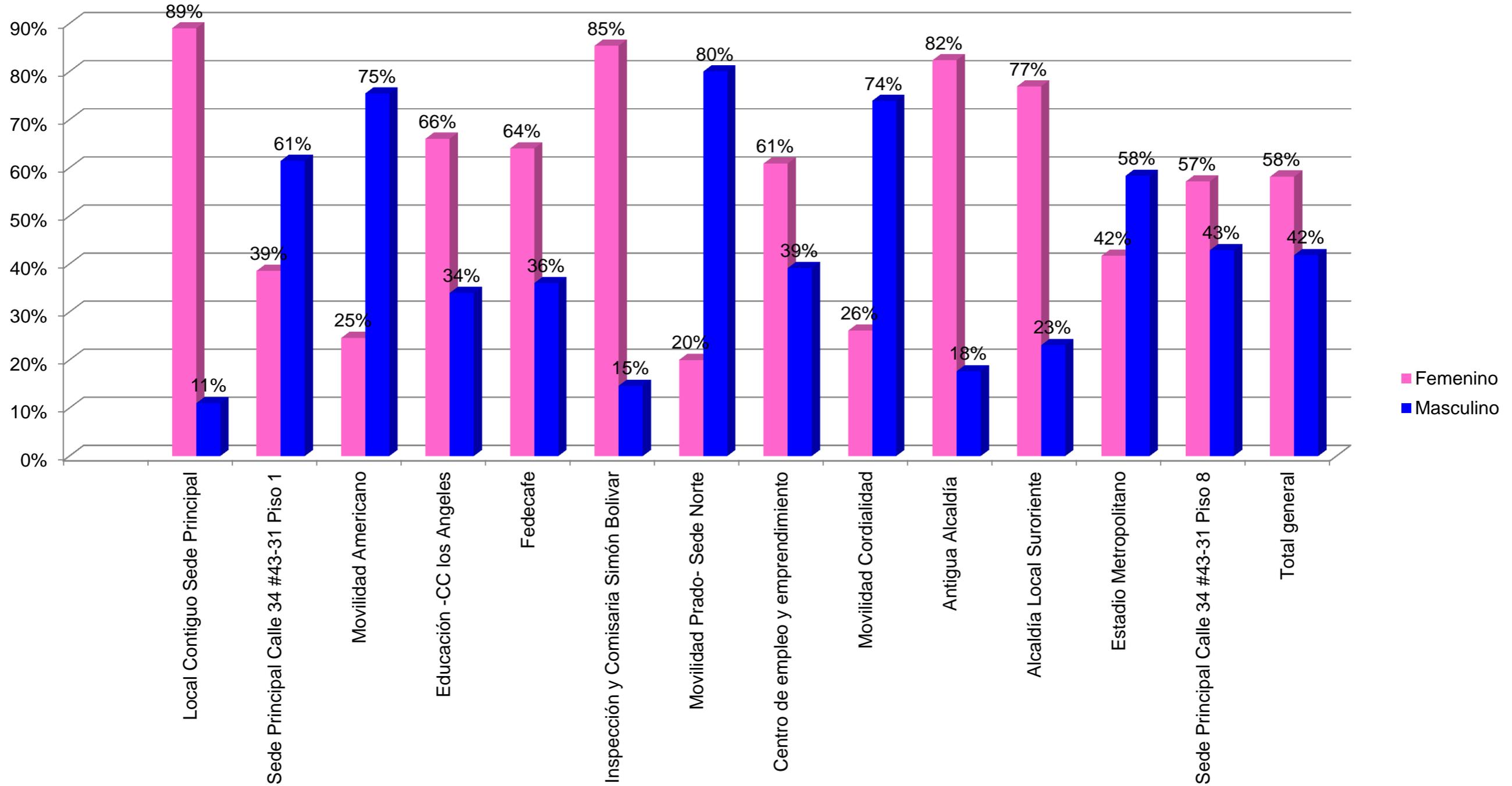
Motivo de la Visita

- Realizar un Trámite/Servicio
- Presentar una petición formal
- Colocar una queja o un reclamo
- Otros
- convenio de pago
- radicacion de cuenta





Participación de Ciudadanos por Genero en los puntos de atención





Afluencia de Ciudadanos por edad y por genero en los puntos de atención

PUNTOS DE ATENCION	Femenino						Masculino						TOTAL GENERAL	% PART
	Entre 18 y 25	Entre 26 y 35	Entre 36 y 50	Entre 51 y 65	Mayor de 65	TOTAL FEM	Entre 18 y 25	Entre 26 y 35	Entre 36 y 50	Entre 51 y 65	Mayor de 65	TOTAL MASC		
Local Contiguo Sede Principal	21	24	32	11	1	89	2	1	2	4	2	11	100	20%
Sede Principal Calle 34 #43-31 Piso 1	5	6	11	7	3	32	1	9	16	19	6	51	83	16%
Movilidad Americano	2	2	5	5		14		7	18	17	1	43	57	11%
Educación -CC los Angeles	3	6	13	10	3	35		5	6	7		18	53	10%
Fedecafe	1	9	13	8	1	32		3	12	3		18	50	10%
Inspección y Comisaria Simón Bolívar	7	10	10	5	3	35	1	2	1	1	1	6	41	8%
Movilidad Prado- Sede Norte	2	1	2	1		6		4	11	8	1	24	30	6%
Centro de empleo y emprendimiento	3	2	7	2		14	3		4	1	1	9	23	5%
Movilidad Cordialidad		1	2	2	1	6		3	8	5	1	17	23	5%
Antigua Alcaldía	7	3	3	1		14		2	1			3	17	3%
Alcaldía Local Suroriente	3	4	3			10			3			3	13	3%
Estadio Metropolitano	1	3	1			5	1	1	3	2		7	12	2%
Sede Principal Calle 34 #43-31 Piso 8		2	2			4			1	2		3	7	1%
Total general	55	73	104	52	12	296	8	37	86	69	13	213	509	100%

Femenino	Masculino
89%	11%
39%	61%
25%	75%
66%	34%
64%	36%
85%	15%
20%	80%
61%	39%
26%	74%
82%	18%
77%	23%
42%	58%
57%	43%
58%	42%



Comparativo Encuesta 2012 Vs 2014



Diagnostico satisfacción del usuario o cliente externo

Control Interno de Gestión
Noviembre del 2012

¿ Cómo observa usted aspectos como la Amabilidad, Cortesía, Gentileza y Cooperación en la Alcaldía de Barranquilla?	Buena	229	64%
	Regular	99	28%
	Mala	29	8%
		357	100%

¿ Califique el estado de los siguientes aspectos de la planta física (Ascensores/Señalización/Aseo/Orden/Silletería/Illuminación/Ventilación?)	Buena	225	63%
	Regular	89.3	25%
	Mala	43	12%
		357	100%

¿ Considera que a sus tramites le hemos dado una buena atención y pronta solución?	SI	137	38%
	NO	165	46%
		302	84%

¿ Utiliza nuestra pagina Web?	SI	164	45%
	NO	197	55%
		361	100%

Medición Satisfacción de servicio en los puntos de Atención al Ciudadano

Secretaria General
Noviembre del 2014

¿ Cómo calificaría de 1 a 5 (siendo 1 la calificación más baja "Mucho peor de lo esperado" y 5 la calificación más alta "Mucho mejor de lo esperado" la Amabilidad y Cortesía ?	5	275	54%	91%
	4	187	37%	
	3	31	6%	
	2	9	2%	
	1	7	1%	
		509	100%	

¿ Cómo calificaría de 1 a 5 (siendo 1 la calificación más baja "Mucho peor de lo esperado" y 5 la calificación más alta "Mucho mejor de lo esperado" la Comodidad e infraestructura de las instalaciones en el punto de atención ?	5	178	35%	80%
	4	227	45%	
	3	61	12%	
	2	21	4%	
	1	22	4%	
		509	100%	

¿ Cómo calificaría de 1 a 5 (siendo 1 la calificación más baja "Mucho peor de lo esperado" y 5 la calificación más alta "Mucho mejor de lo esperado" si la Información fue clara y suficiente ?	5	231	45%	84%
	4	198	39%	
	3	46	9%	
	2	17	3%	
	1	17	3%	
		509	100%	

¿ Cómo calificaría de 1 a 5 (siendo 1 la calificación más baja "Mucho peor de lo esperado" y 5 la calificación más alta "Mucho mejor de lo esperado" la Agilidad en la respuesta de su tramite después de ser atendido su turno ?	5	180	35%	73%
	4	190	37%	
	3	81	16%	
	2	39	8%	
	1	19	4%	
		509	100%	

¿ Ha ingresado alguna vez a la pagina web de la Alcaldía?	SI	181	36%
	NO	328	64%
		509	100%





CONCLUSIONES



1. El Índice satisfacción real es mayor al índice de satisfacción Perceptivo, por lo tanto, la entidad es mejor de lo que los ciudadanos la perciben, haciendo esto, necesario que se fortalezca la imagen que se tiene de servicio en cada uno de los Puntos de Atención y que se refuerce en la comunicación la importancia que desde la Alcaldía se le da al tema de servicio.

2. El atributo de OPORTUNIDAD, fue el que alcanzó el índice más bajo en la medición, haciendo que las personas perciban demoras o retrasos en las solución de sus tramites o servicios. El impacto de este resultado podría estar asociado a un desconocimiento de los acuerdos en los tiempos de respuesta o en demoras en los mismos.

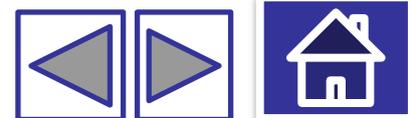


CONCLUSIONES



3. Mas del 41% de los visitantes a los puntos de atención al ciudadano se acerca por lo menos una vez cada semana; y mas del 91% se acerca a realizar un tramite o servicio; es decir que tiene un alto trafico semanal en cada punto. Esta situación genera halls saturados, largas filas e incomodidad a los ciudadanos.

4. Con respecto a la página web, más del 64 % no ha ingresado a la página web y del 36 % que si lo ha hecho sólo el 17 % ha ingresado a la opción de Atención al Ciudadano, esto comparado con respecto a la medición anterior tuvo un decrecimiento del 9%. Se evidencia una oportunidad de desarrollar un plan de direccionamiento a la página Web con los tramites y servicios que más congestionan los puntos de atención e incentivar a los ciudadanos a cambiar el hábito de asistir presencialmente para recibir respuesta en las diferentes secretarias.





1. A nivel de imagen, a pesar de que esta en proyecto el traslado de la entidad hacia la Loma, la propuesta sería enfocada en mantener y mejorar los puntos de atención actuales, especialmente los de la sede principal.

- En el hall principal es importante mejorar la visibilidad e imagen del punto de información y entrega de turnos
- Implementación del cargo Coordinador de piso para que coordine las diferentes actividades de las ventanillas de atención. (El Manual de ATC soportará estas actividades)

2. Para trabajar la oportunidad como atributo de servicio es importante

- Lograr perfeccionar la herramienta interna de digiturno
- Consolidar la herramienta para ofrecerla en todos los puntos de atención
- Implementar un comité de seguimiento para revisar los indicadores de gestión de los puntos de atención (Estadísticas de servicio)

**** Estos 2 puntos permitirán desarrollar en paralelo las políticas para los nuevos PAC de las Alcaldías locales****





3. La estrategia de descongestión y descentralización de los tramites deberá estar acompañada de un desarrollo adicional de canales:

- Mejoramiento de la planta telefónica actual
- Creación de un Call Center
- Desarrollo de la pagina web
- Implementación de un software integrador

4. Es muy importante recalcar que para el desarrollo de estos planes de mejoramientos es indispensable el involucramiento constante del área de recursos humanos, para lograr involucrar integralmente a todos los servidores públicos

- Realizar un plan de capacitación transversal a la entidad en el tema de servicio
 - Nivel Técnico – Atención en ventanilla
 - Nivel Asesores y Profesionales
 - Nivel Secretarios / Jefes / Gerentes de Oficinas
- Realizar un plan de comunicación transversal acerca de las políticas de atención al ciudadano de todos los servidores públicos





**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN!**



¡Barranquilla florece para todos!