



RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO 2015

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

**23 de Noviembre de 2.015
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.

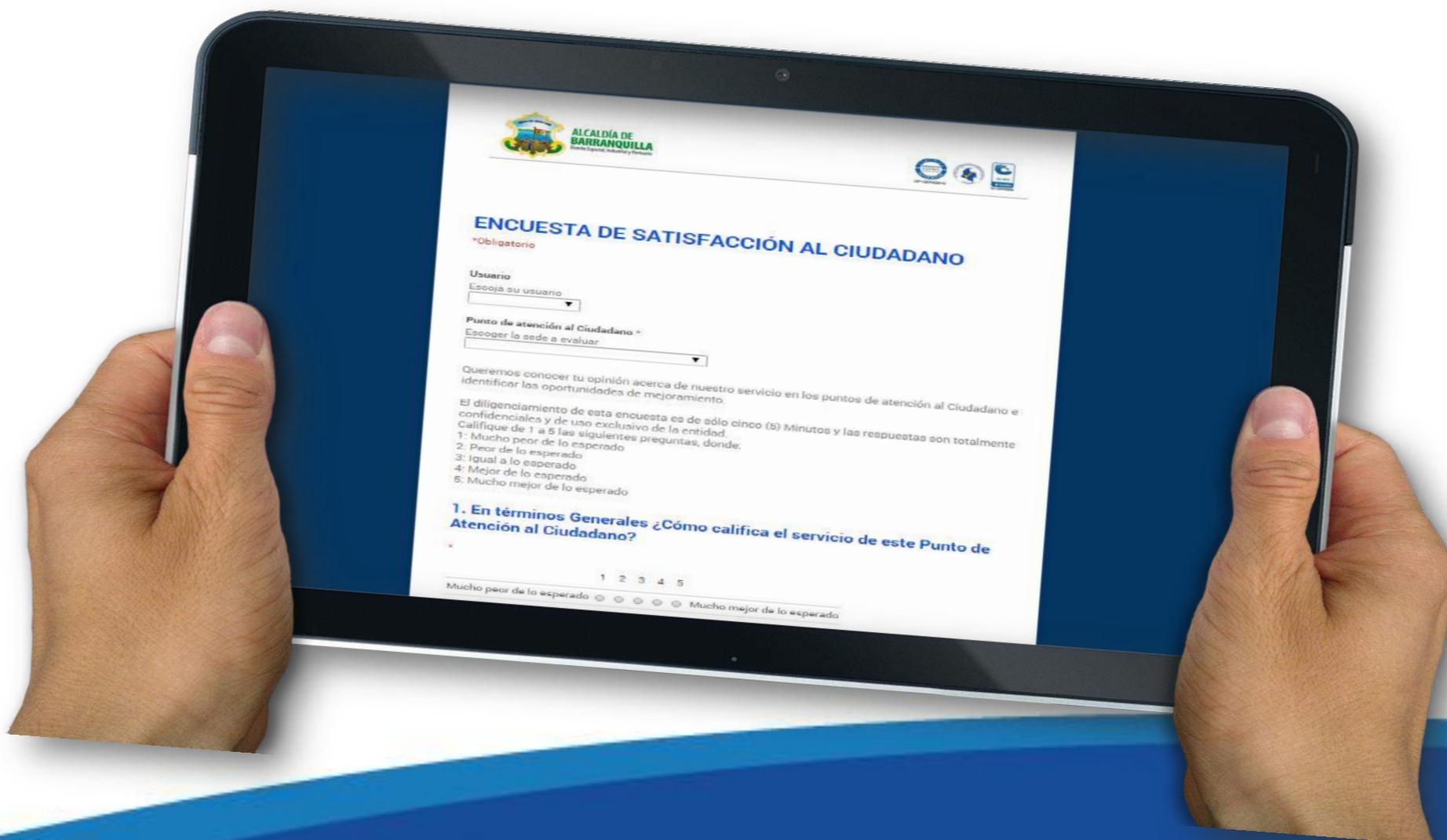
¡Barranquilla florece para todos!



INTRODUCCIÓN

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

La Encuesta se realizó del 30 de Octubre al 11 de Noviembre de 2015, 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 2 equipos móviles en calidad de préstamo de las Secretarías de Gestión Social y Logística



¡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

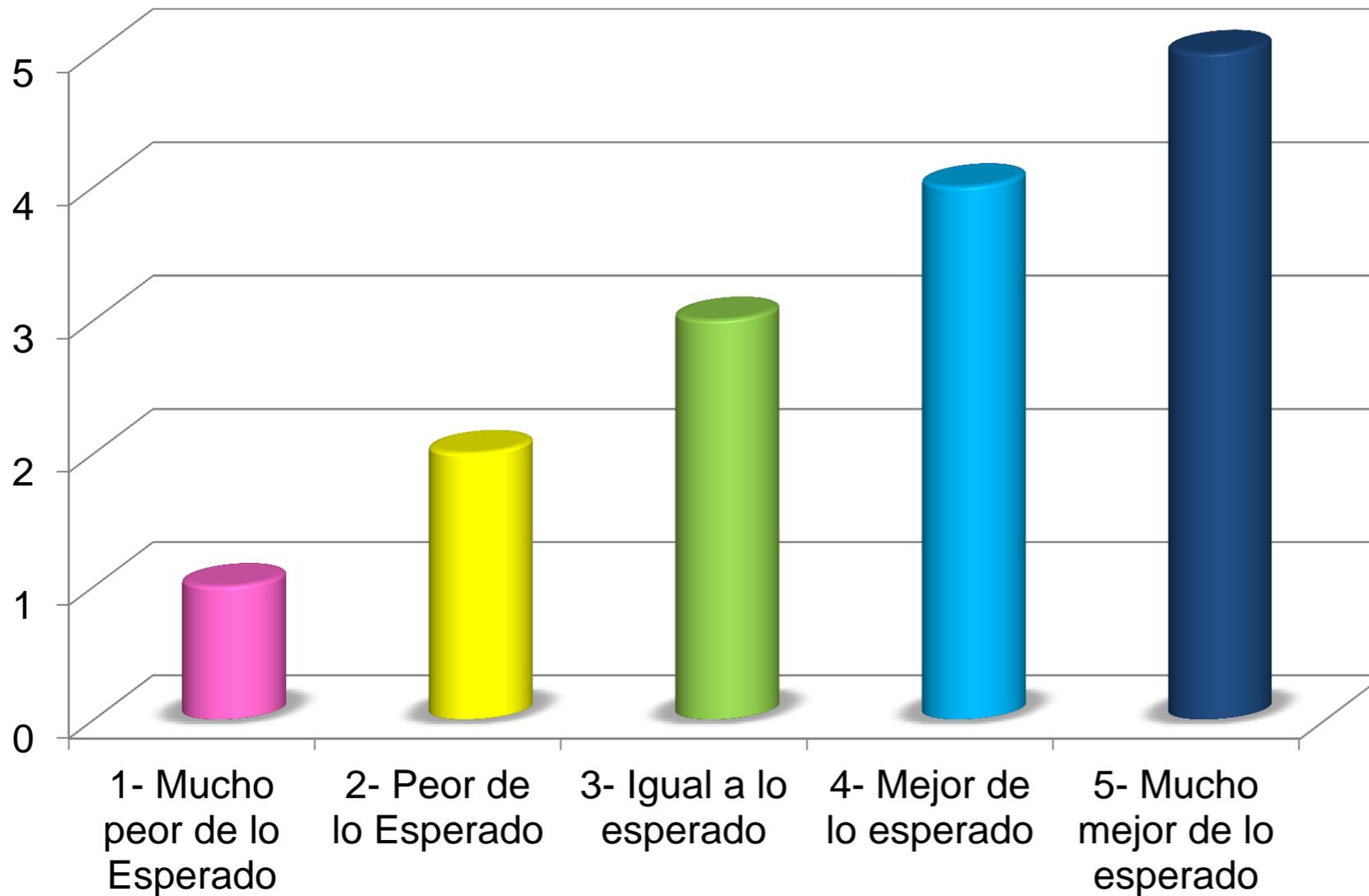


Metodología:	Cuantitativa
Técnica de Recolección:	Encuestas presenciales
Fuente de datos:	Aleatoria
Población Objetivo:	Ciudadanos que visitan 11 puntos de atención durante el mes anterior
Tamaño de la muestra:	800 personas inicialmente (1.85 % del total de las visitas mensuales de los ciudadanos a los puntos de atención)
Proveedor:	In House
Herramienta:	Google doc
Fecha aplicada:	30 de Octubre al 11 de Noviembre de 2015

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 **510 encuestas**, en un tiempo de 7 días con la ayuda de 3 encuestadores.



Escala de Calificación



- 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.



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

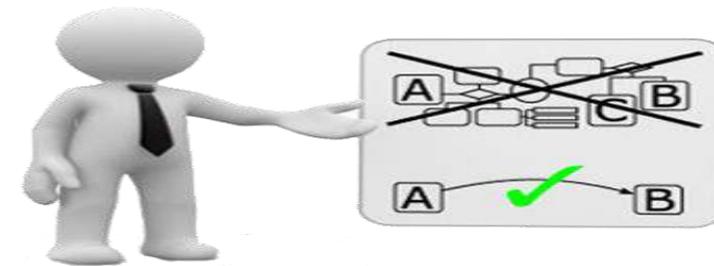
ACTITUD DE SERVICIO *

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.





PUNTOS DE ATENCION ENCUESTADOS



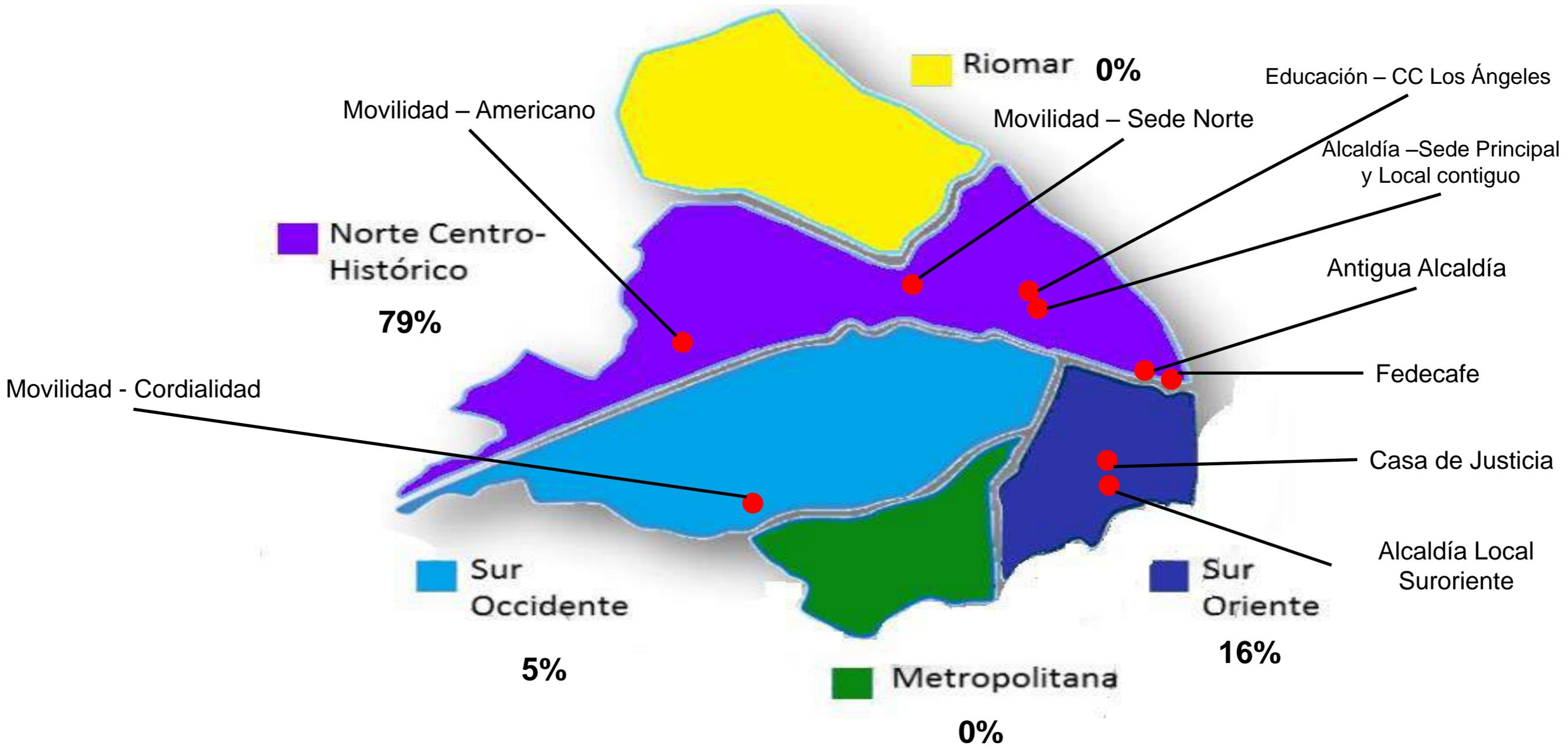
Se seleccionaron 11 puntos de atención a la ciudadanía

No.	Punto de Contacto	Ubicación	Dirección	Observación	No. Encuestas Objetivo	No Encuestas reales	% Cumplimiento
1	Atención al ciudadano	1er piso - Sede Principal	Sede Alcaldia		117	102	87%
2	Atención al ciudadano	Punto Atención al Ciudadano GS	Sede Alcaldia		108	86	80%
3	Secretaria de Educación	CC Los Angeles	Carrera 43 entre calles 35 y 36		80	32	40%
4	Secretaria de Gobierno	Casa Justicia Simon Bolivar	Simon Bolivar - Cra 5 No. 19-07		30	28	93%
5	Secretaria de Hacienda	Edificio Fede café	Cra 46 No. 34-77		39	28	72%
6	Secretaria de Movilidad	CC Americano	Calle 38 con Cra 74		172	157	91%
7	Secretaria de Movilidad	CC Cordialidad	CC Jumbo		78	18	23%
8	Secretaria de Movilidad	Sede Norte	Calle 76 Cra 58		78	31	40%
9	Control Urbano	Sede Alcaldia	Calle 34 No. 43 - 31 - Piso 8		20	2	10%
10	Gerencia de Proyectos Especiales	Centro de empleo y emprendimiento	Cra 21B No. 39-59	No hizo porque estaba en remodelación			
11	Alcaldia Antigua (Local Norte CH)	Antigua sede Alcaldia	Esq. Olaya Herrera, Calle 38 # 45		39	24	62%
12	Alcaldia Local Sur Oriente	Alcaldia Local Sur Oriente	Calle 19 No. 5-23		39	2	5%
13	Secretaria de Recreación y Deporte	Estadio Metropolitano	Estadio Metropolitano	No se hizo lugar de poca afluencia			
					800	510	64%

¡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

IV. Comparativo Encuestas 2012 vs 2014

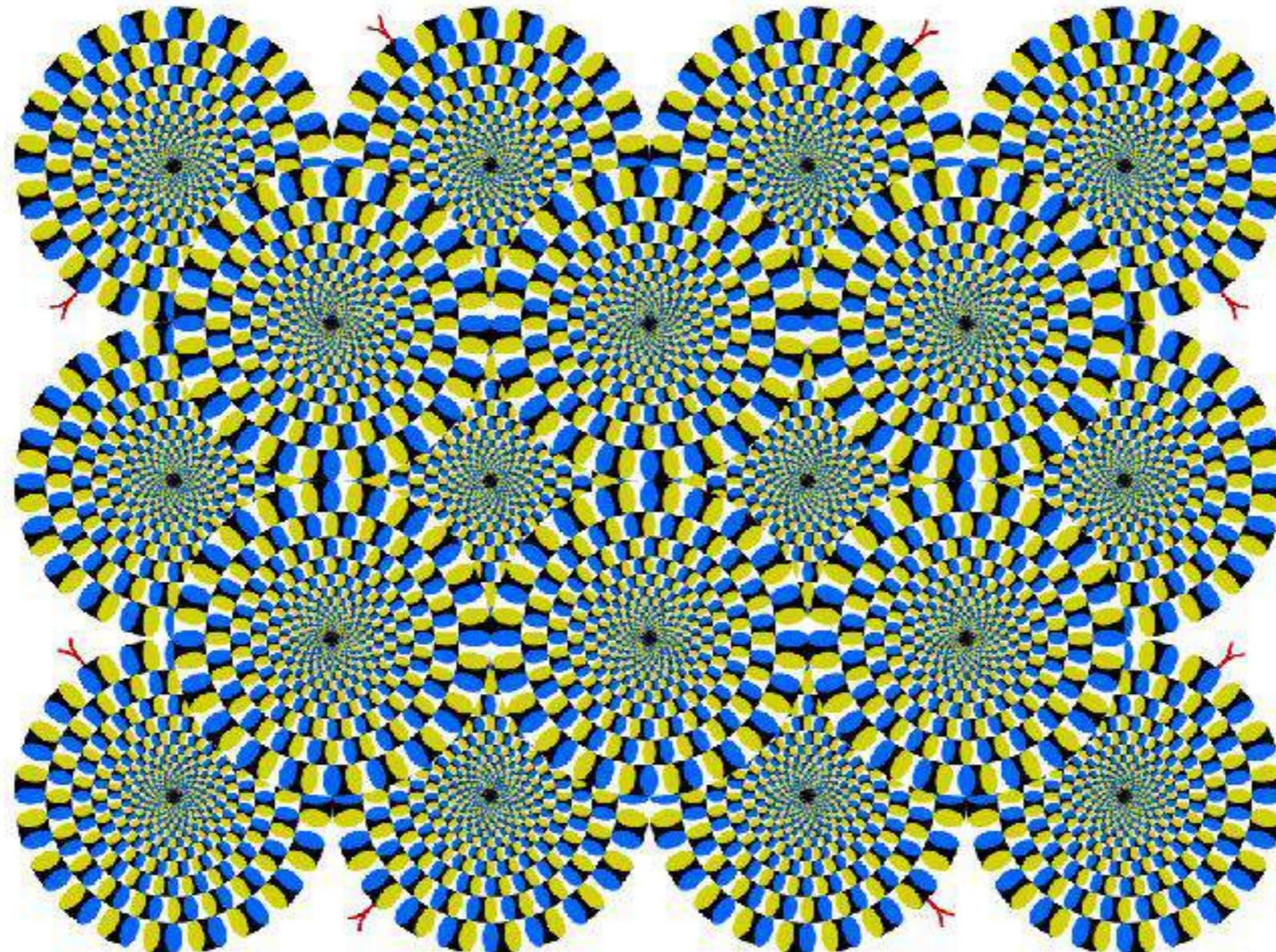
V. Conclusiones

VI. Recomendaciones

¡Barranquilla florece para todos!



INDICE DE SATISFACCION PERCEPTIVO (ISP)

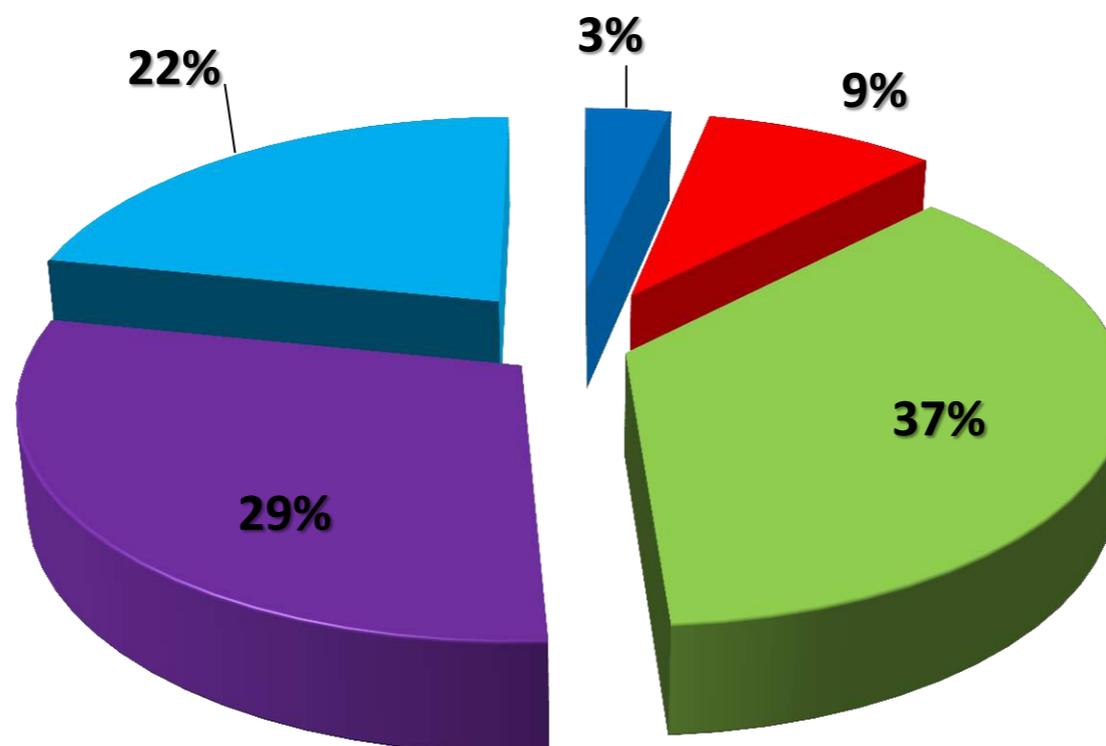




INDICE DE SATISFACCION PERCEPTIVO (ISP)



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

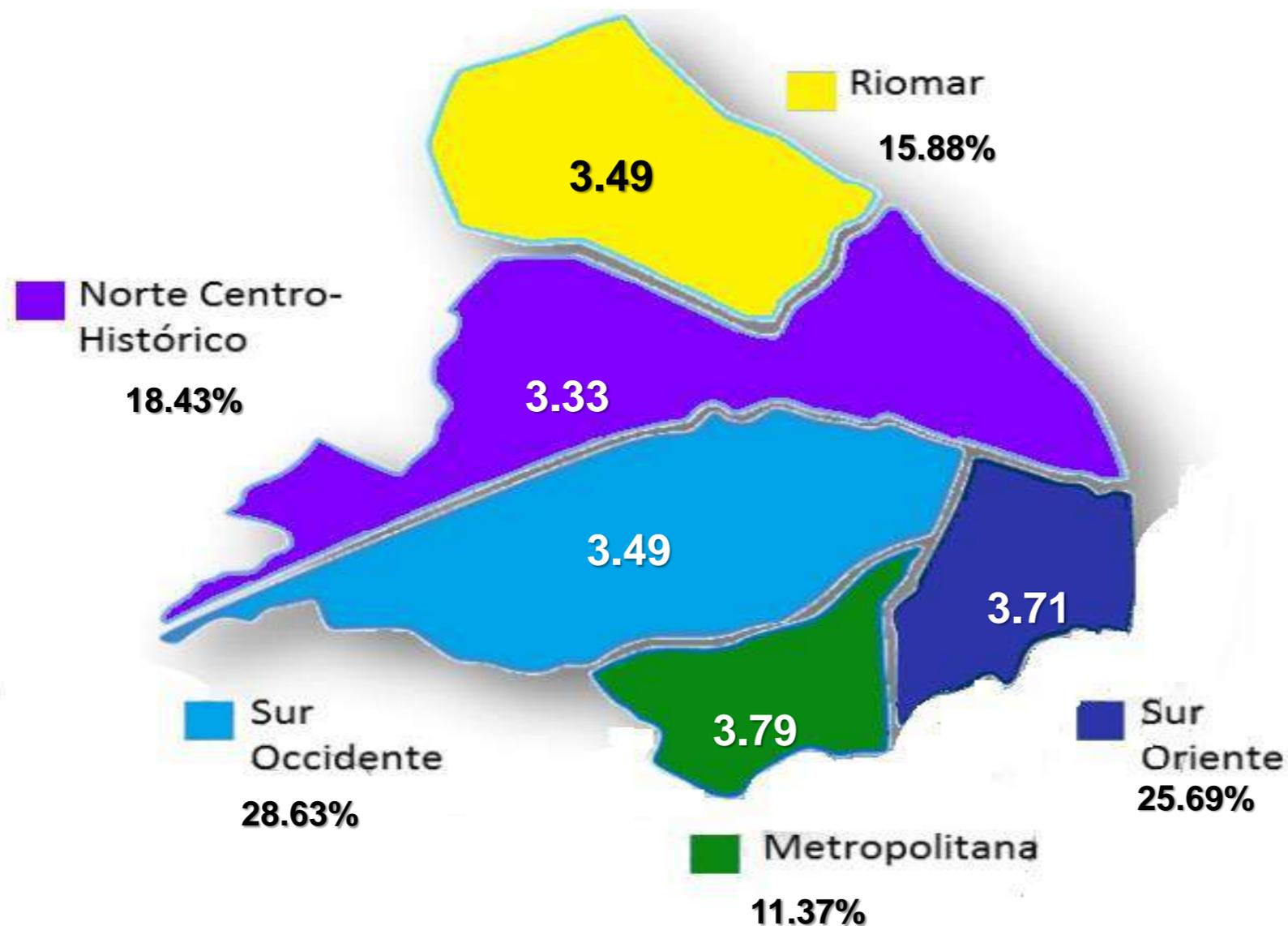
En términos Generales ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?	Total	Ponderación
1- Mucho peor de lo Esperado	17	3%
2- Peor de lo Esperado	46	9%
3- Igual a lo esperado	187	37%
4- Mejor de lo esperado	149	29%
5- Mucho mejor de lo esperado	111	22%
Total general	510	100%

ISP 3.55





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



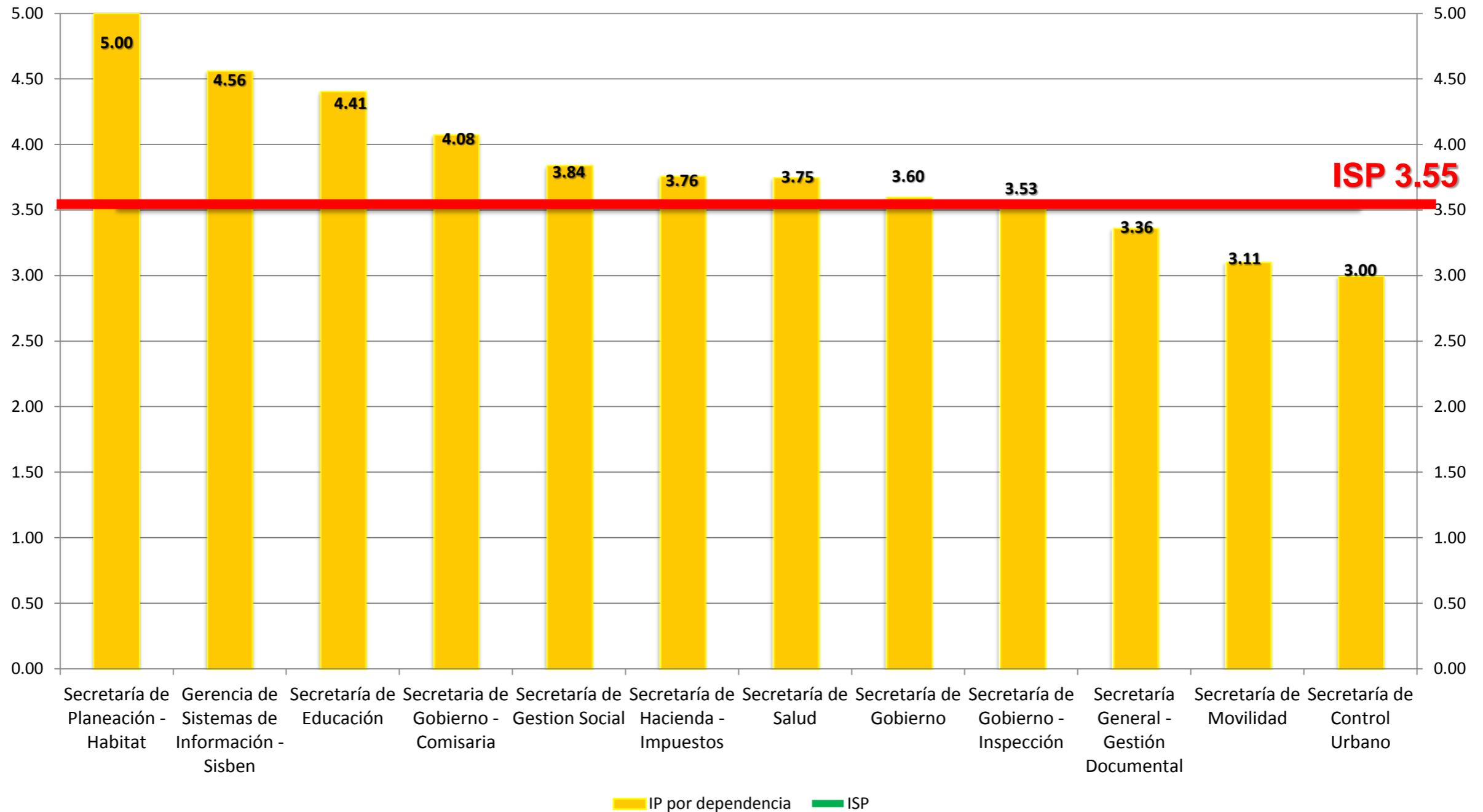
ISP 3.55



¡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)

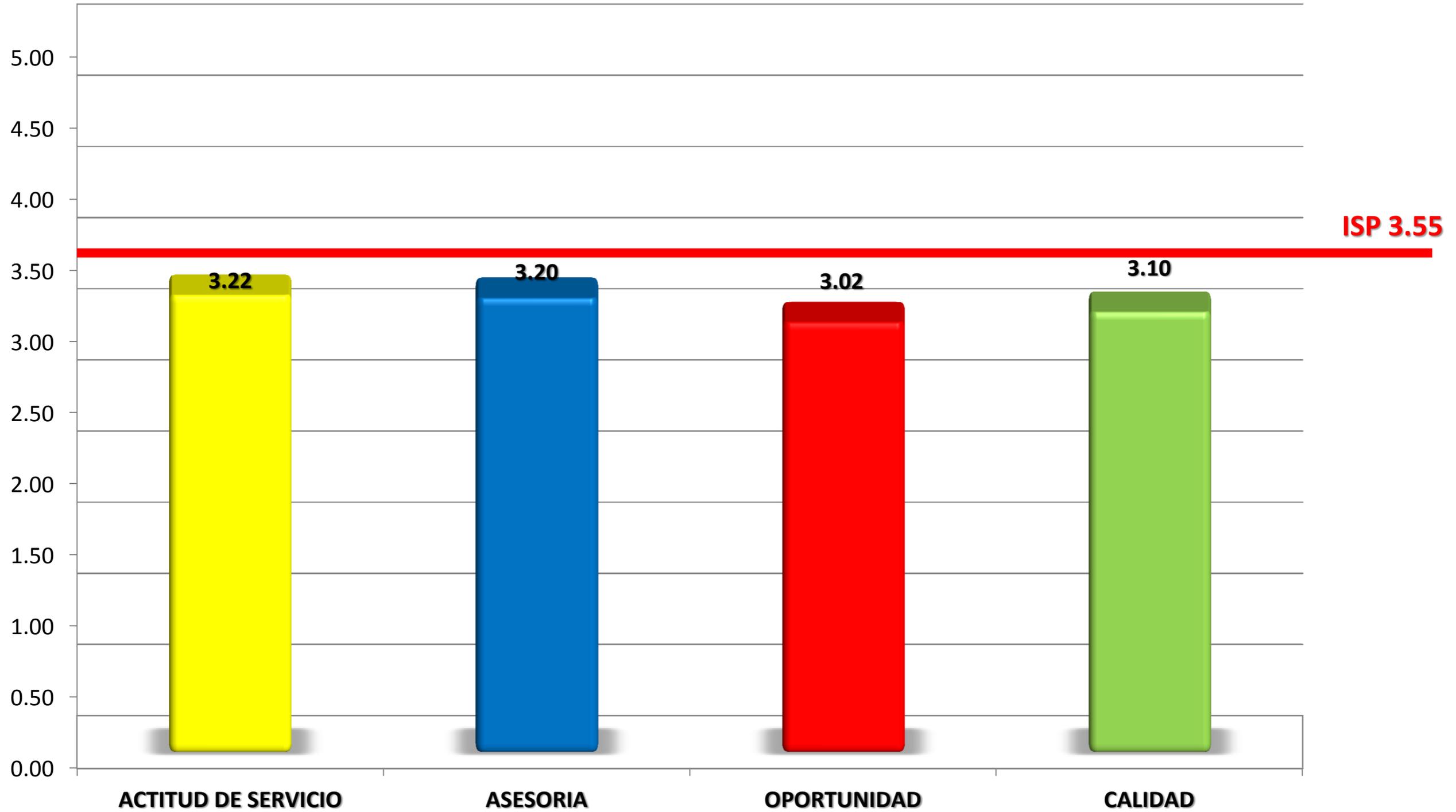




INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR)



Atributos

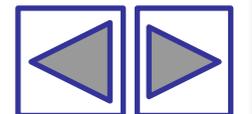
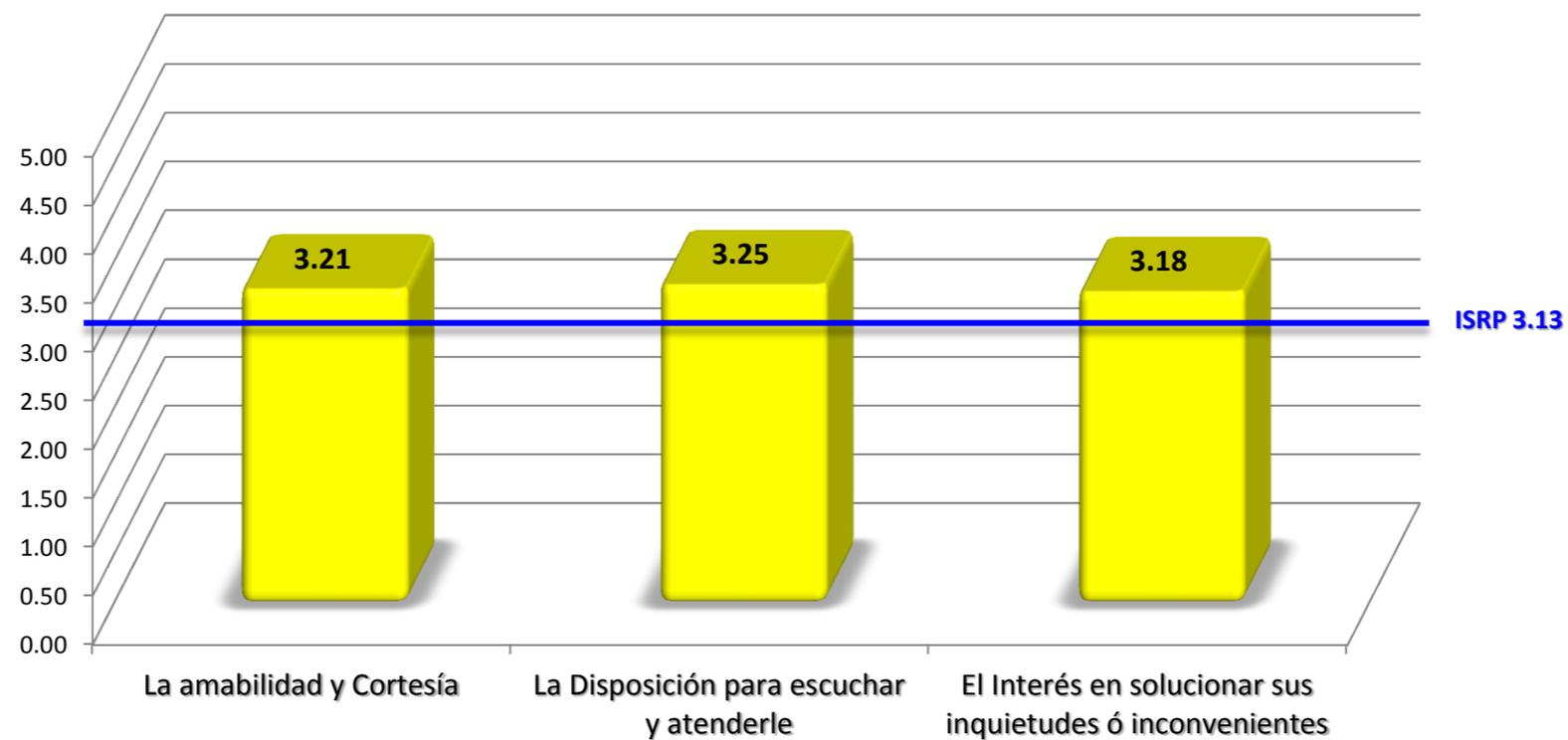
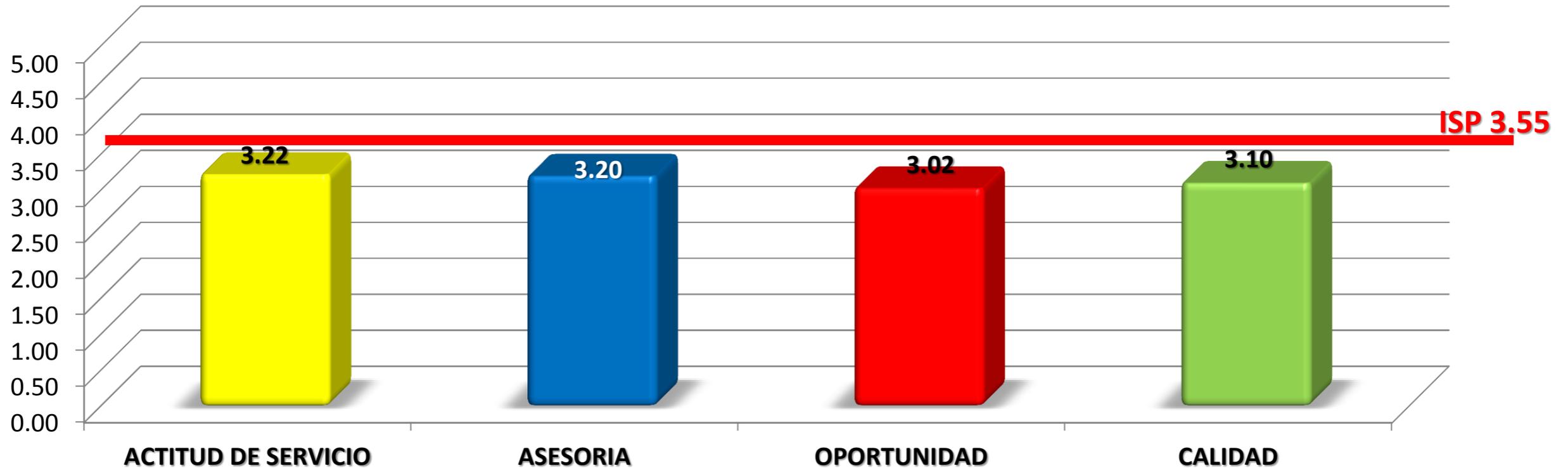




INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR)



Atributos

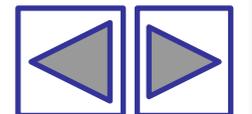
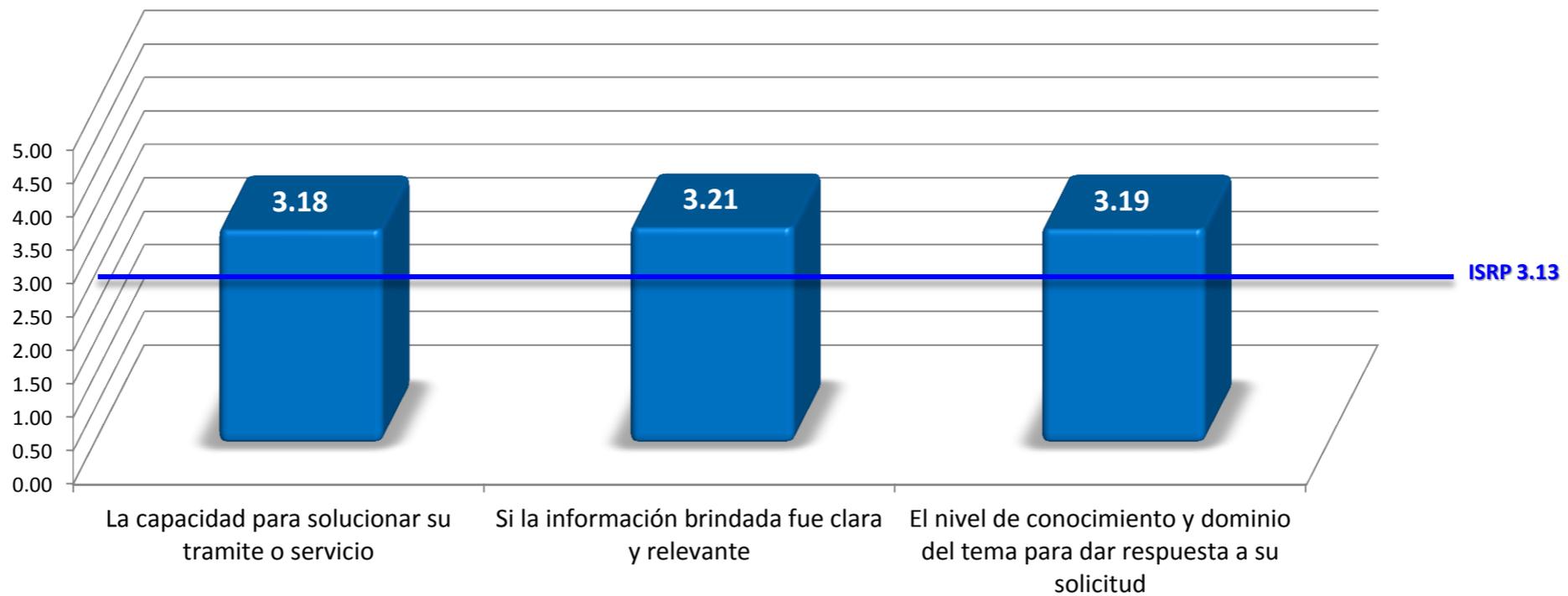
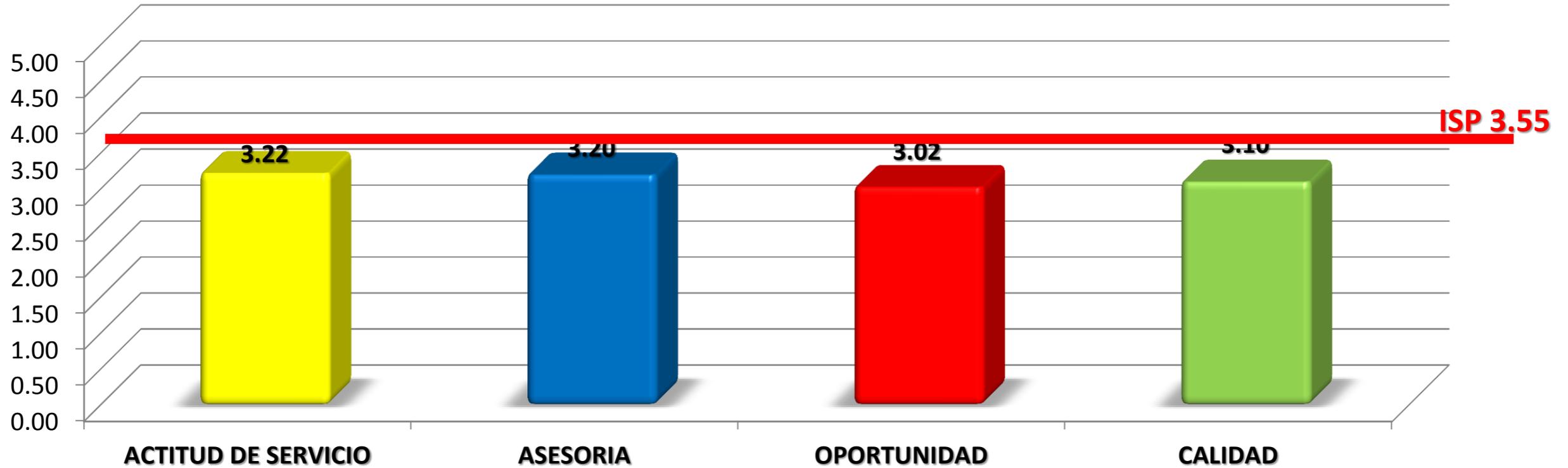




INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR)



Atributos

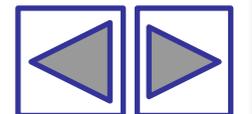
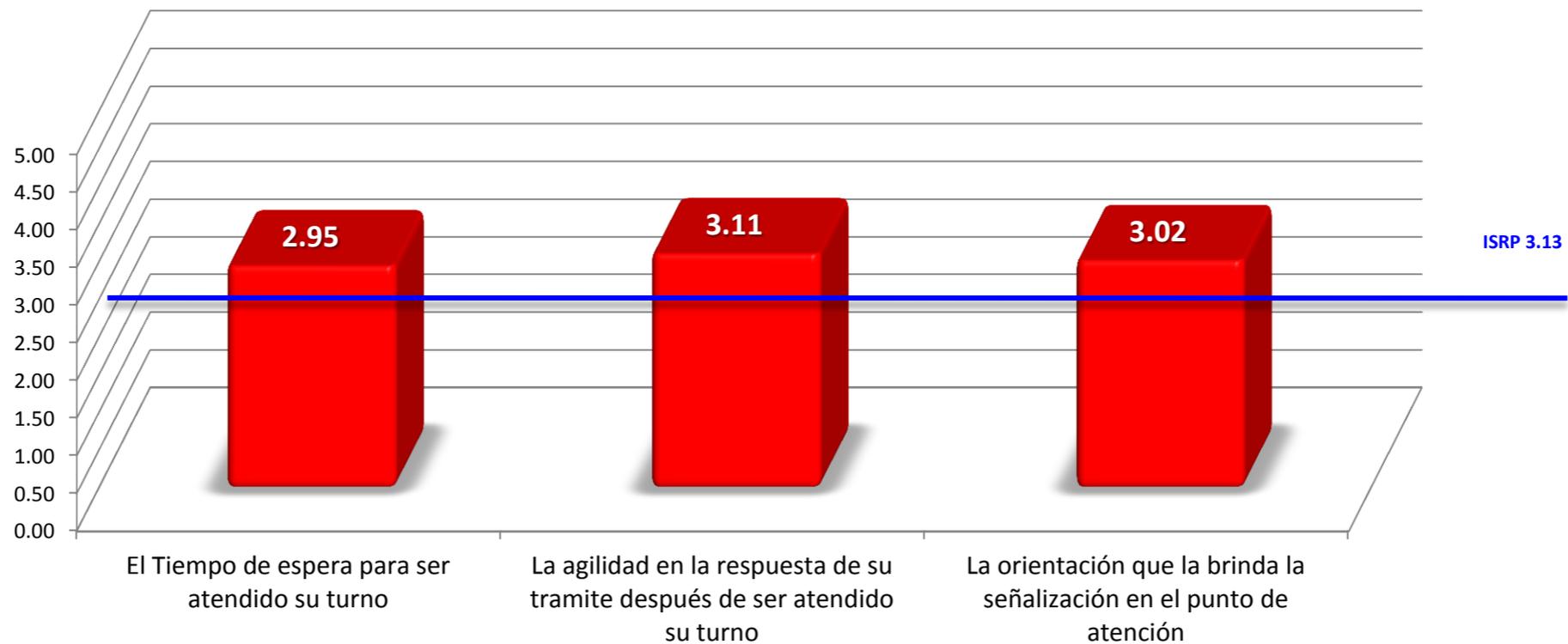
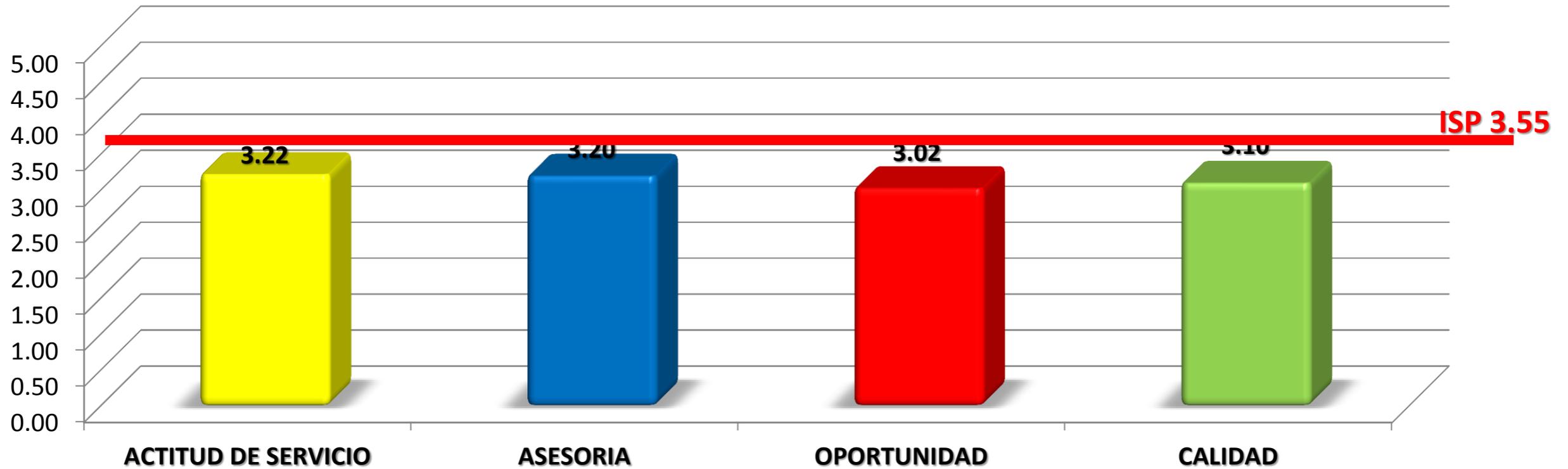




INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR)



Atributos

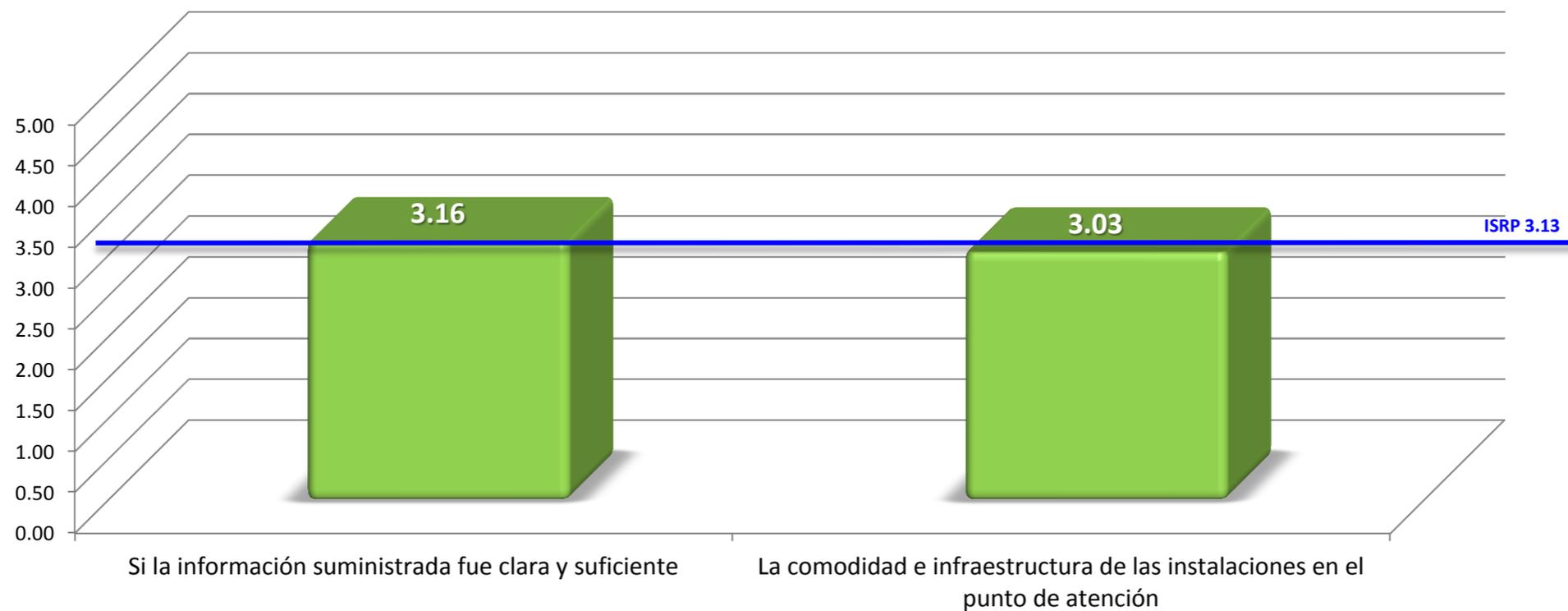
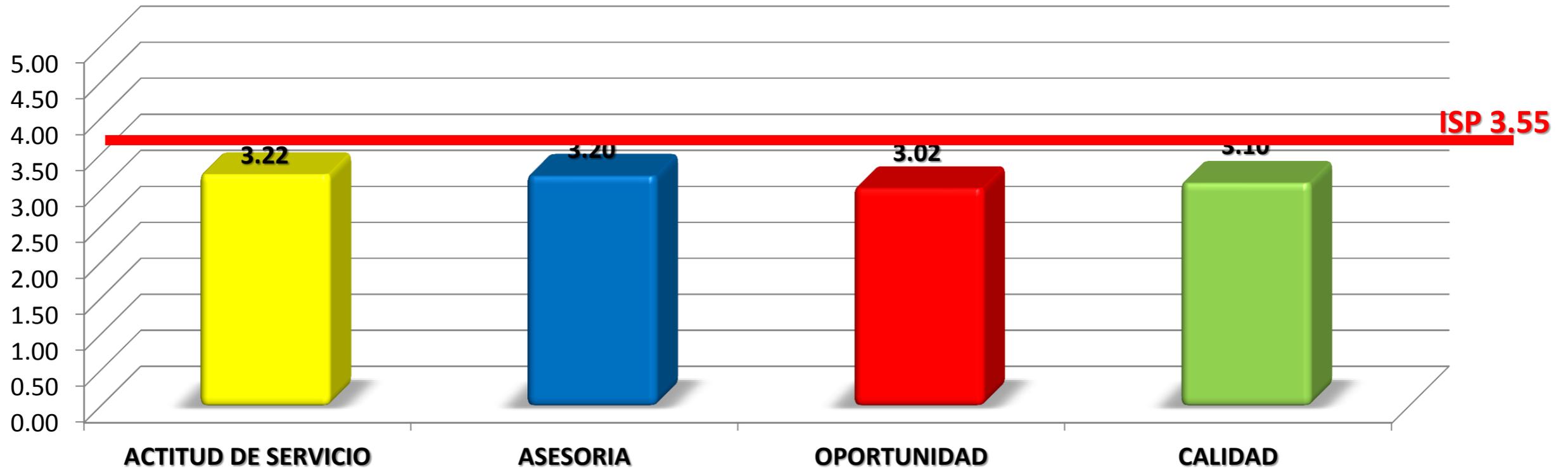




INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR)

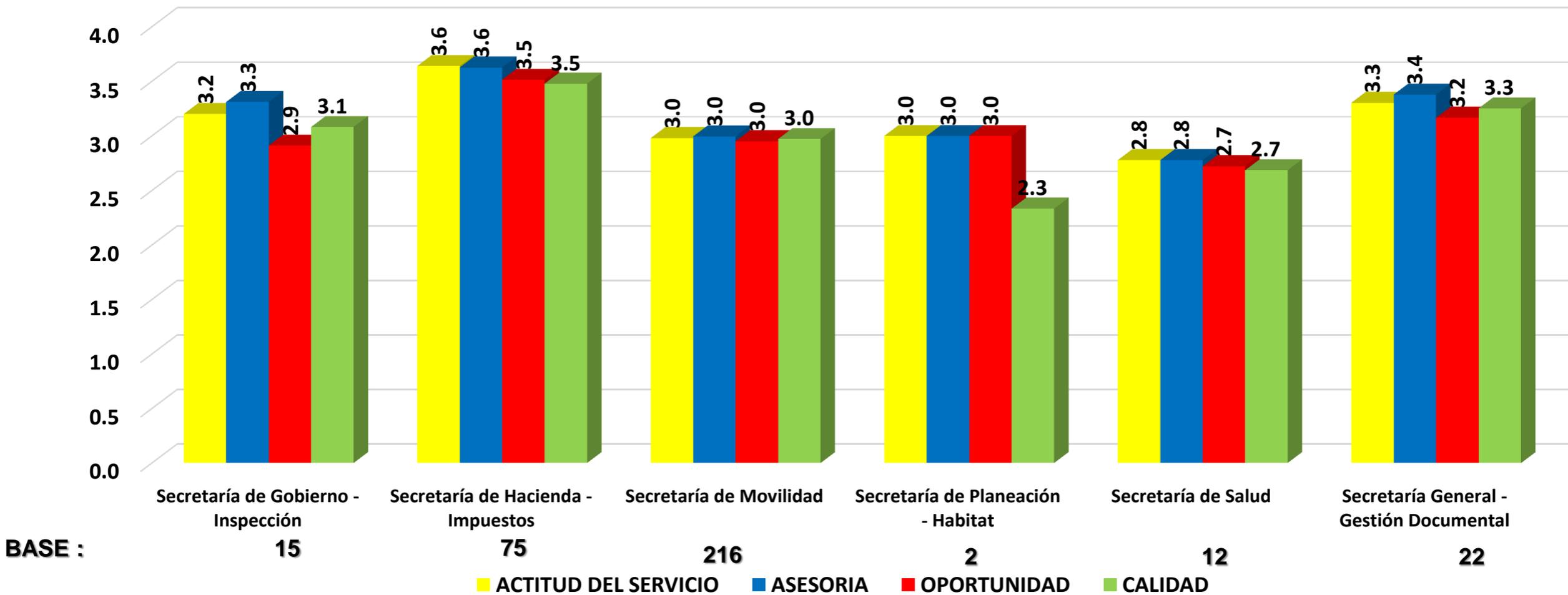
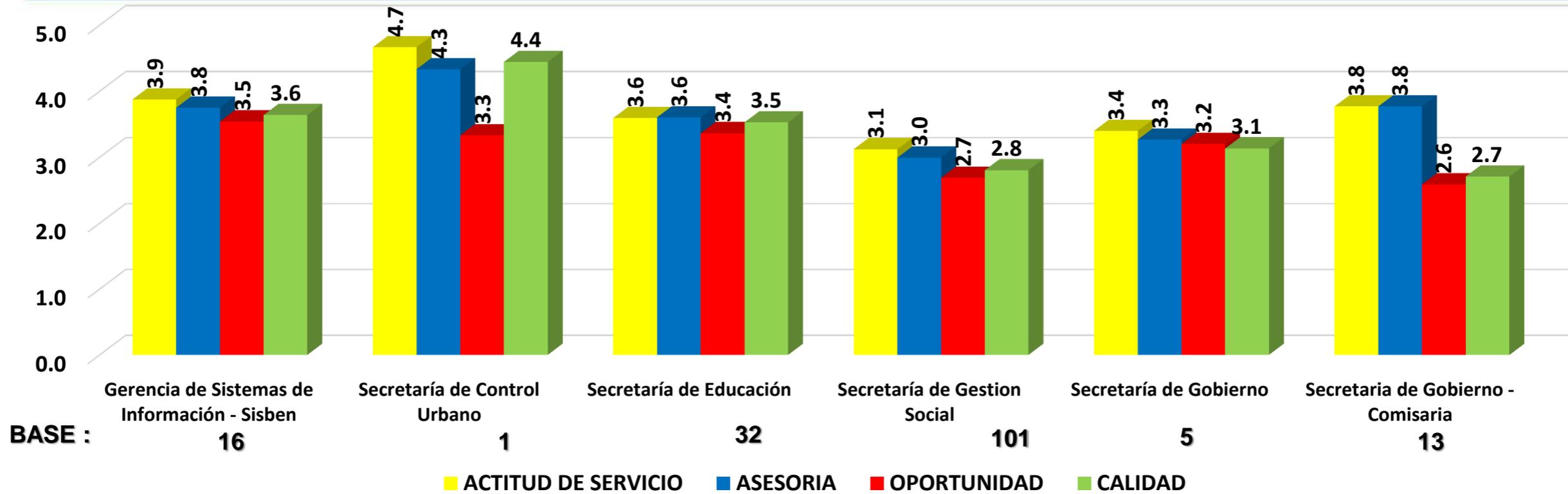


Atributos



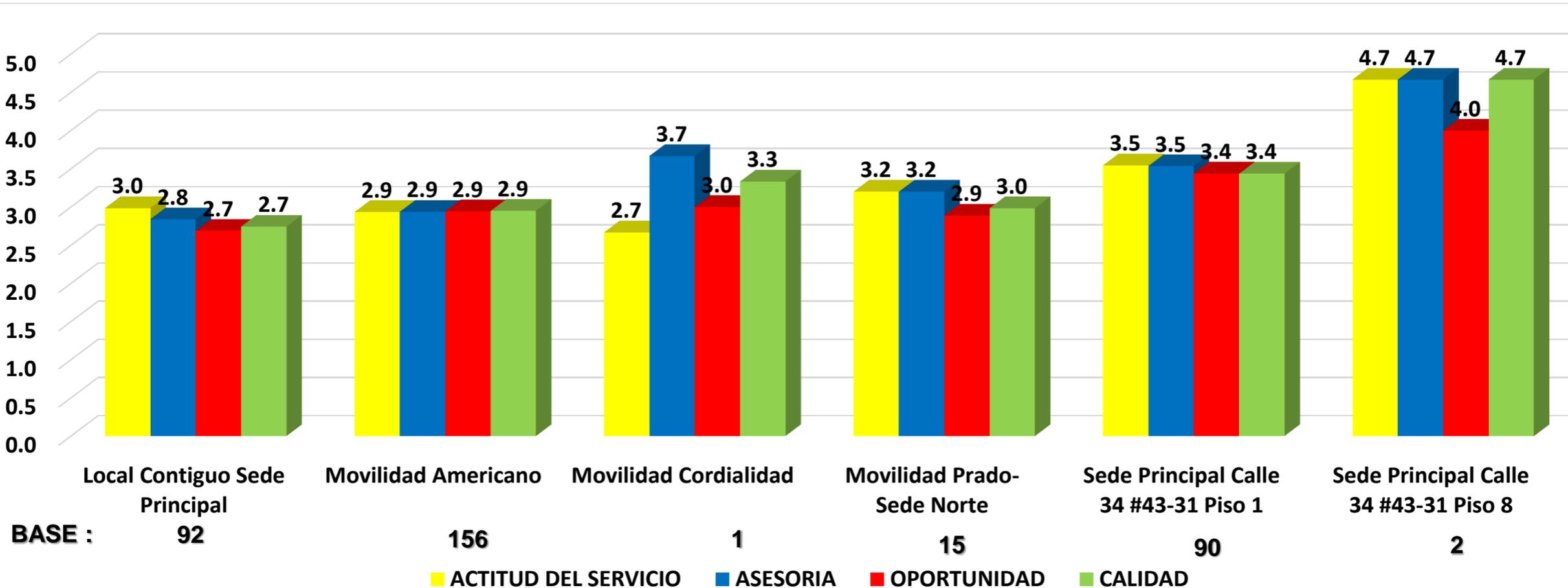
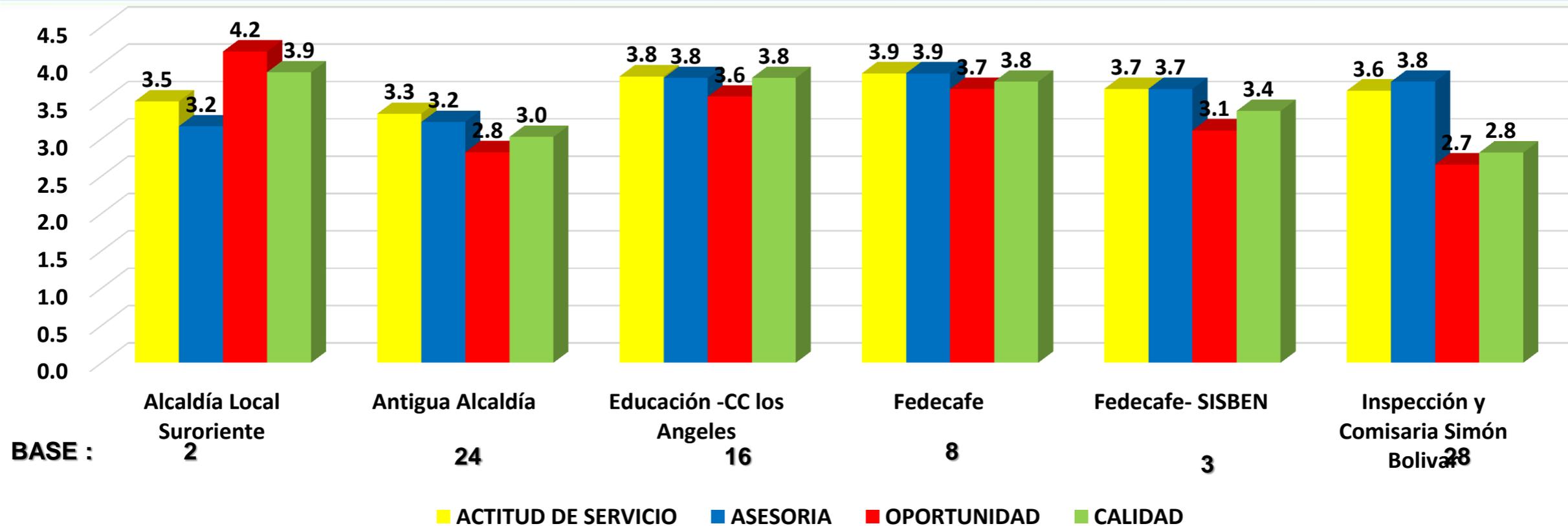


INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR) POR DEPENDENCIA



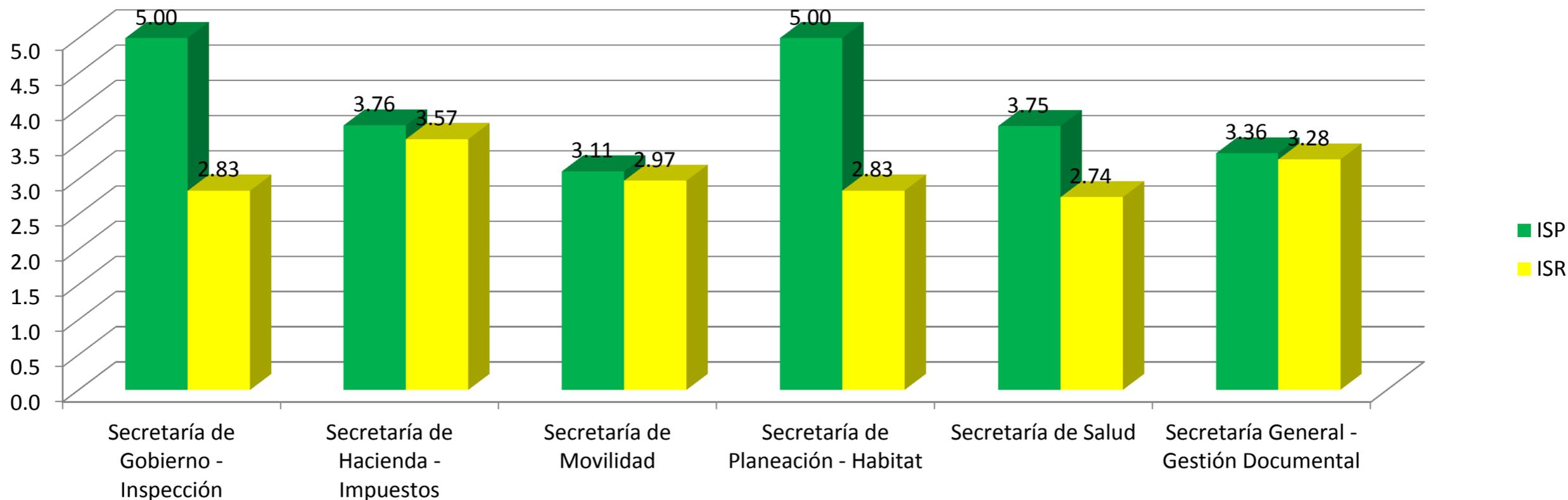
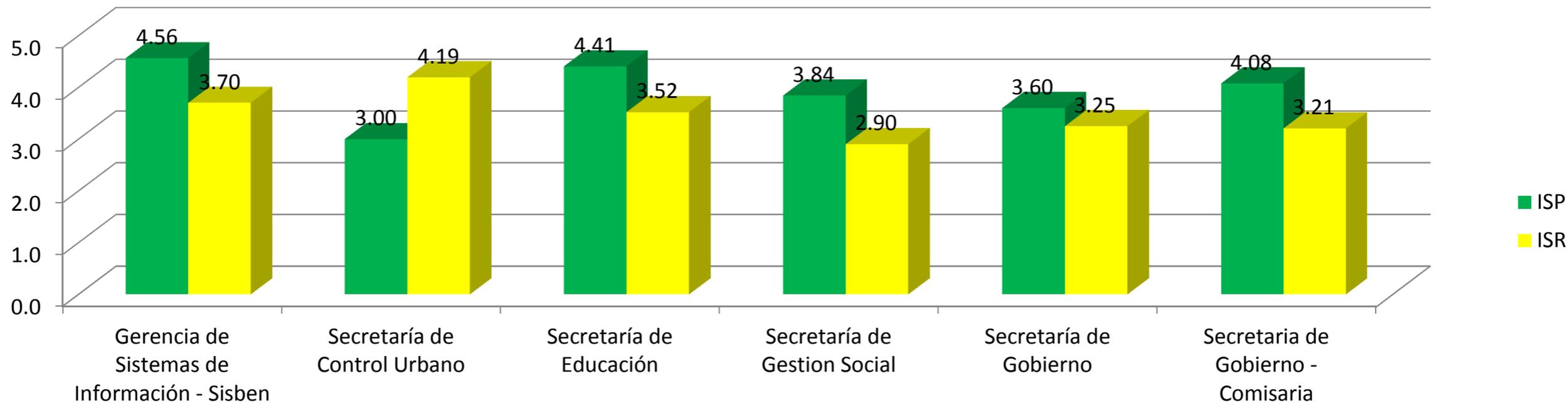


INDICE DE SATISFACCION REAL (ISR) POR PUNTO DE ATENCION





ISP vs ISR POR DEPENDENCIA





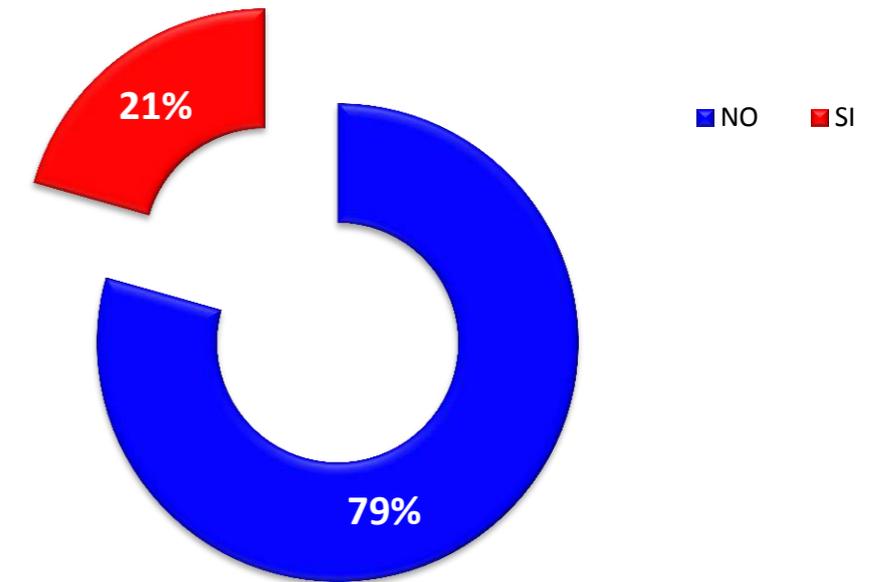
INDICADORES WEB



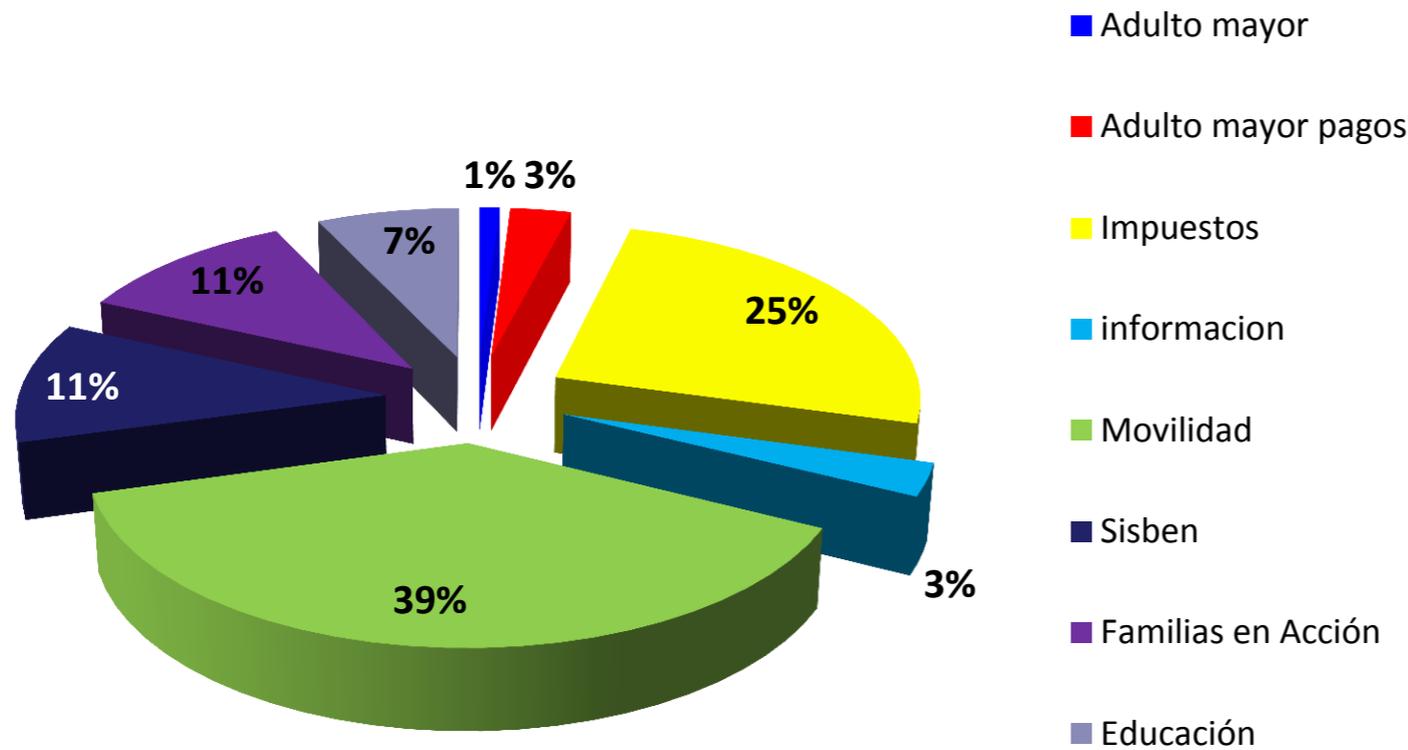


¿Ha ingresado alguna vez a la página web de la alcaldía www.barranquilla.gov.co ?	No Personas	Promedio de Calificación General
NO	405	3,50
SI	105	3,76
Total general	510	3,55

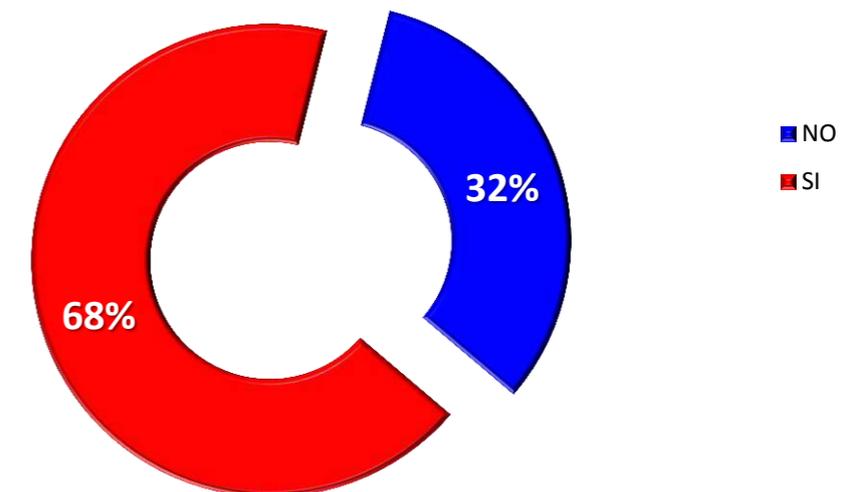
¿Ha ingresado alguna vez a la página web de la alcaldía www.barranquilla.gov.co?



¿Qué Información buscaba?



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





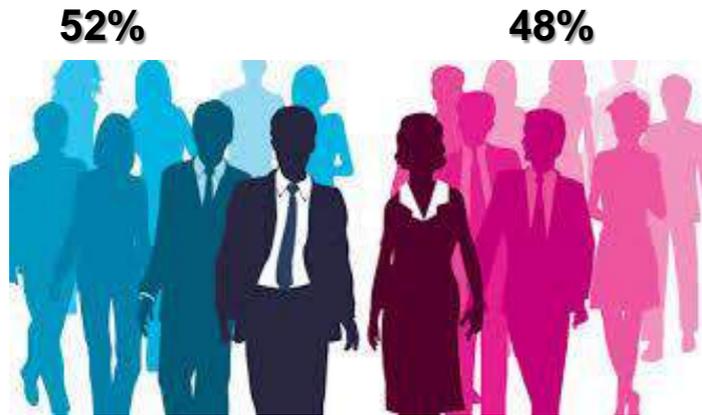
INDICADORES DEMOGRÁFICOS



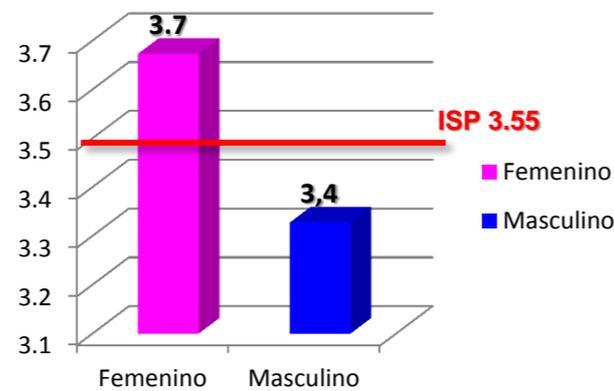


Caracterización de los Ciudadanos Encuestados

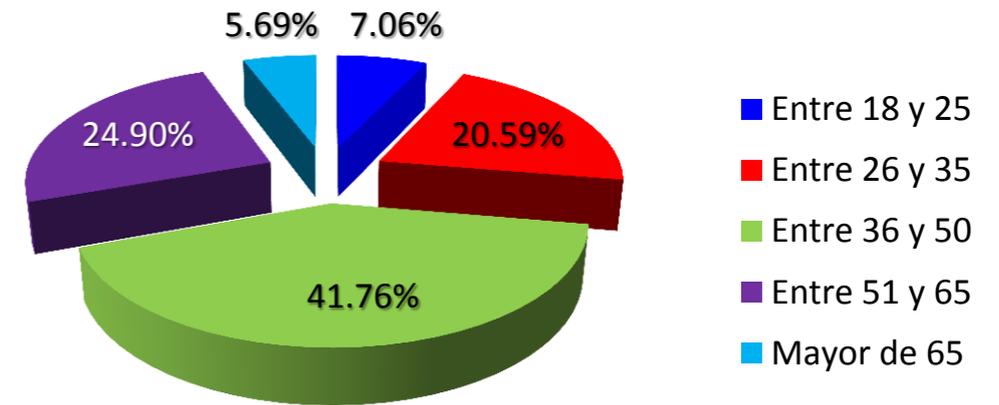
Genero



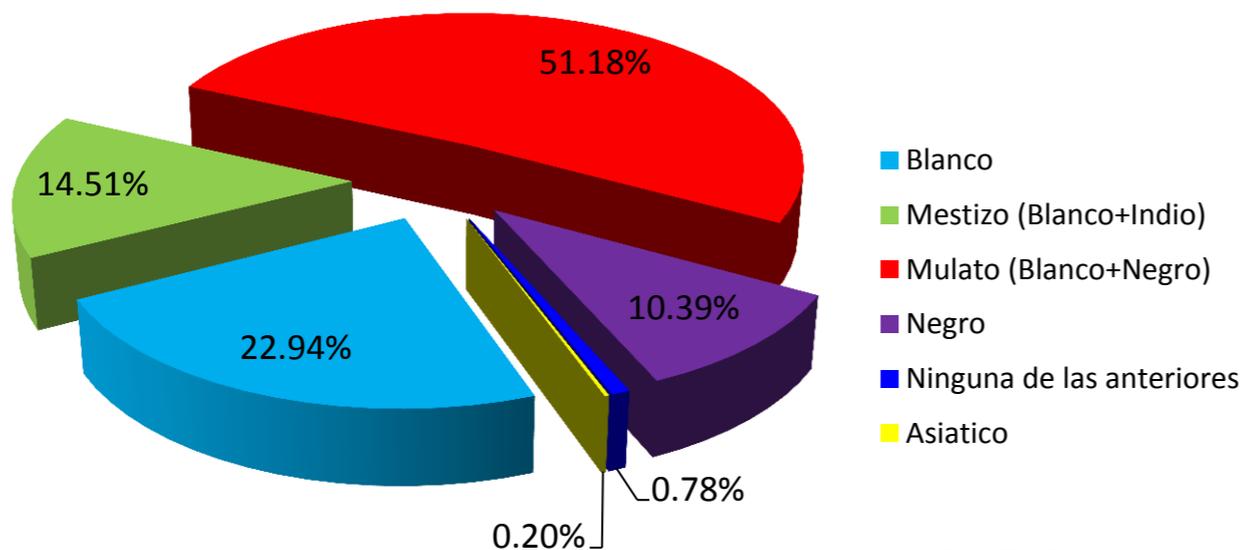
ISP por Género



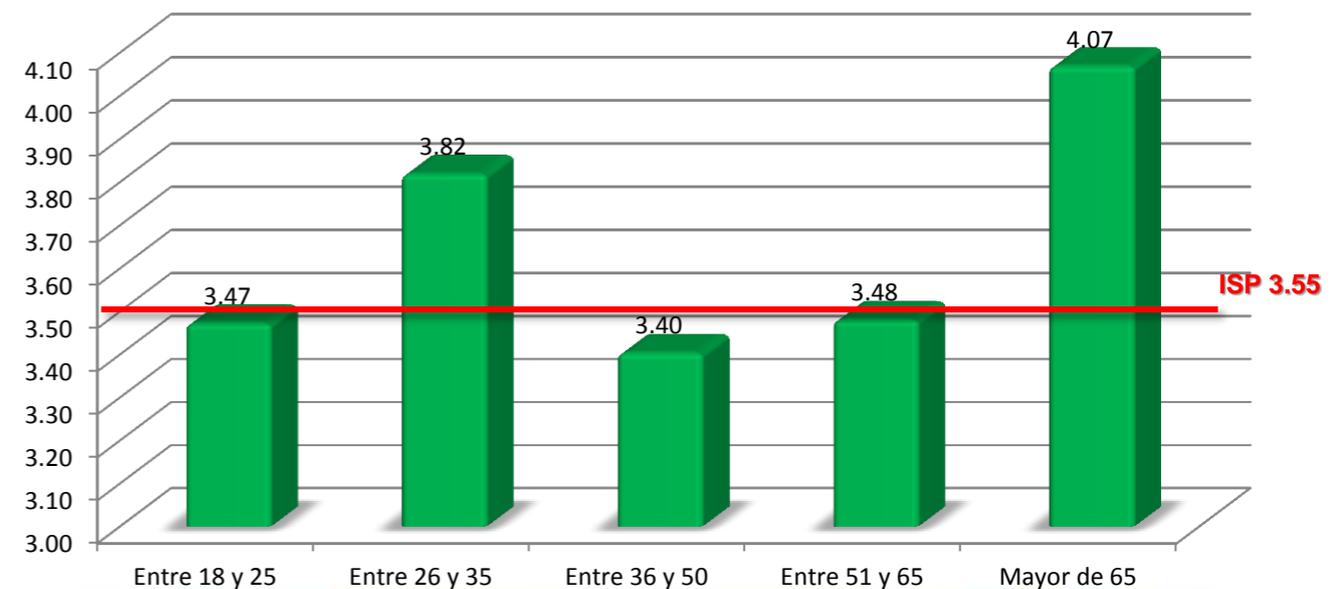
Edad



Características Físicas



ISP por Edad



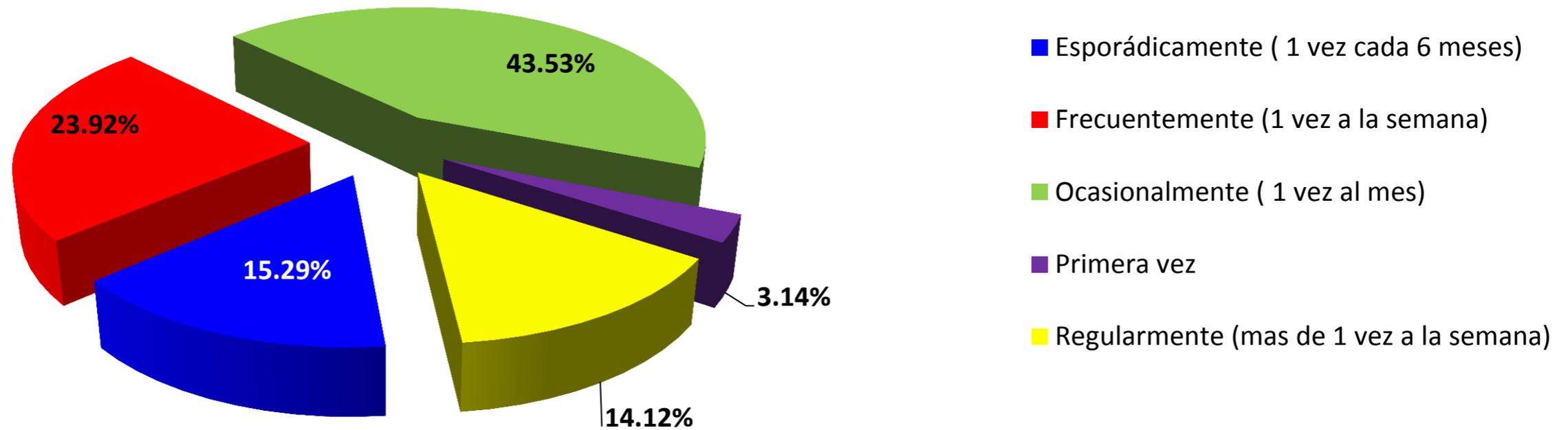
¡Barranquilla florece para todos!



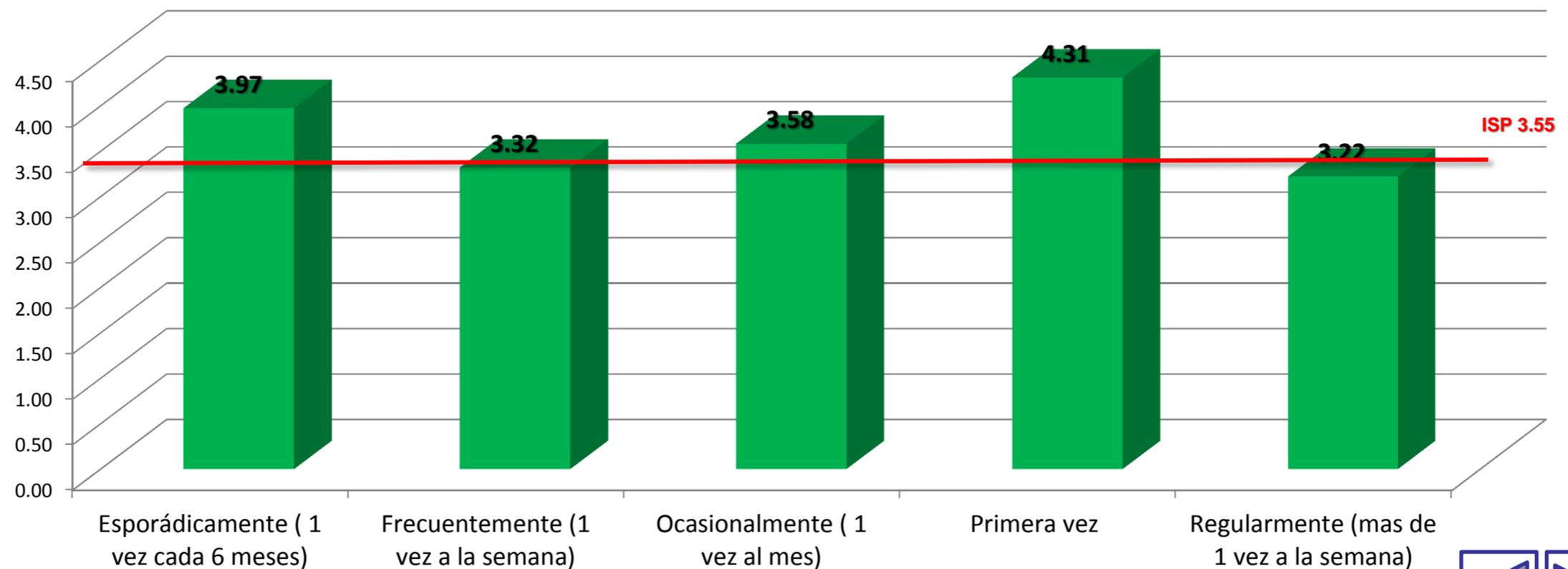
Frecuencia y Motivo de la Visita



¿Cada cuanto visita el área de atención al Ciudadano?



ISP POR FRECUENCIA

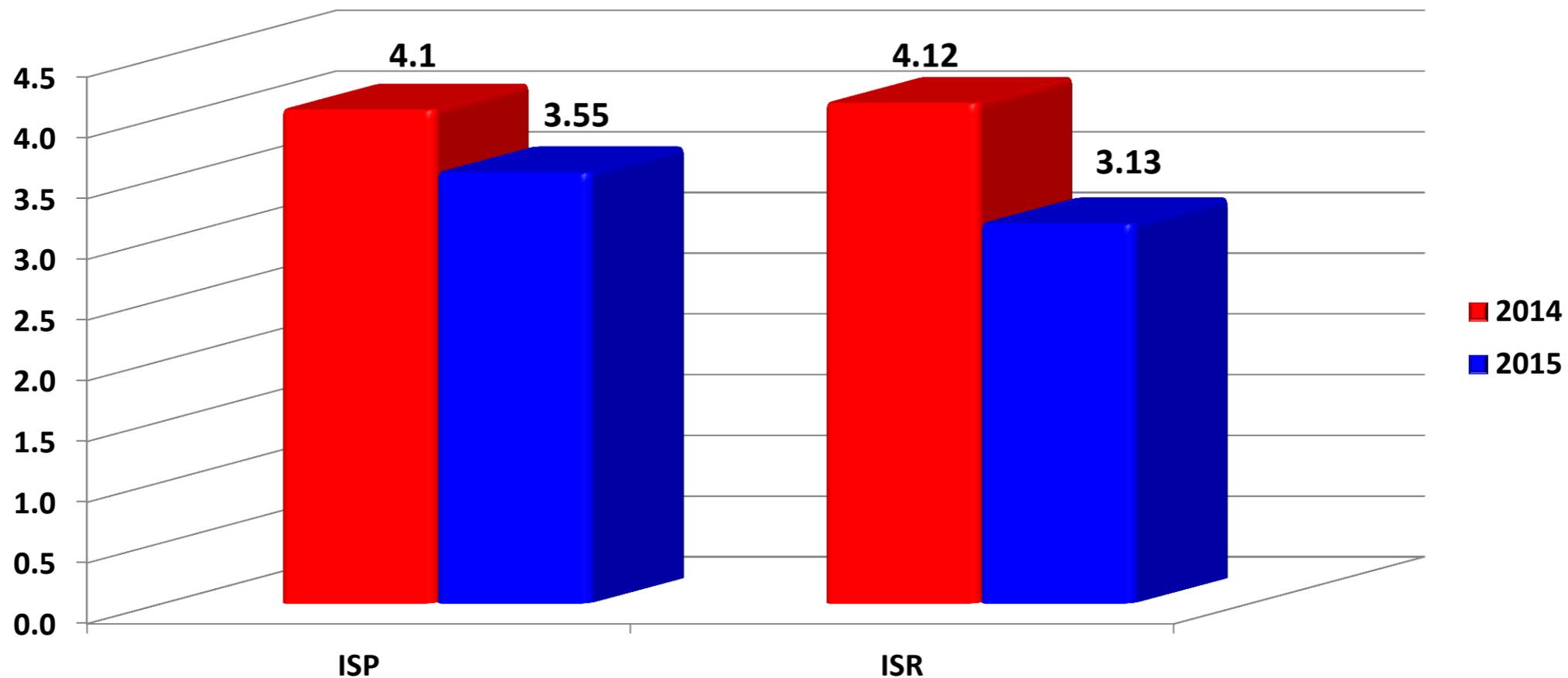




Comparativo Encuesta 2014 Vs 2015



Año	ISP	ISR	No Encuestas
2014	4,1	4,12	509
2015	3,55	3,13	510
Total general	3,80	3,63	938

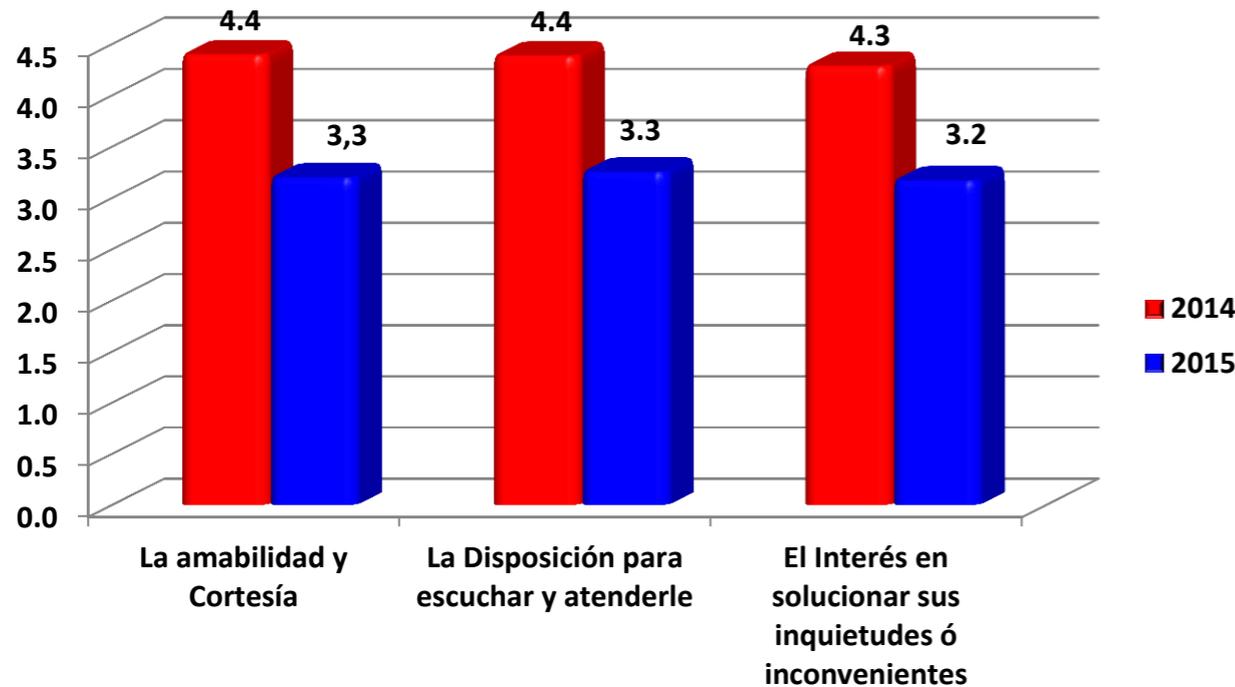




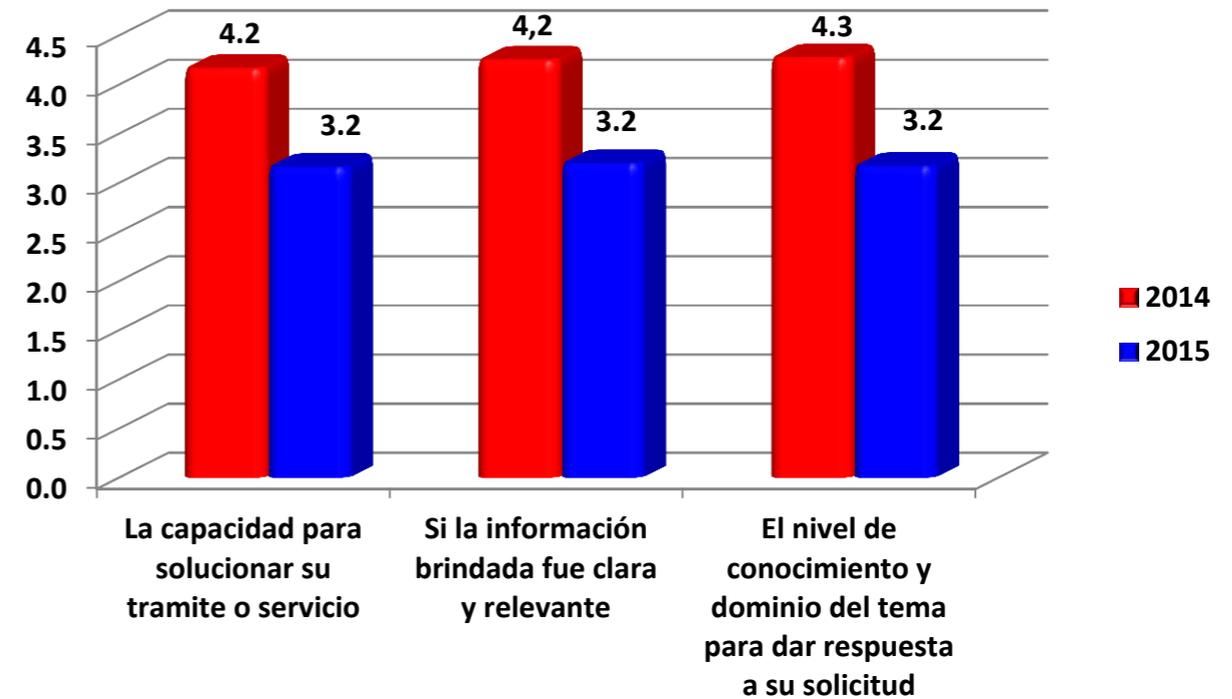
Comparativo Encuesta 2014 Vs 2015



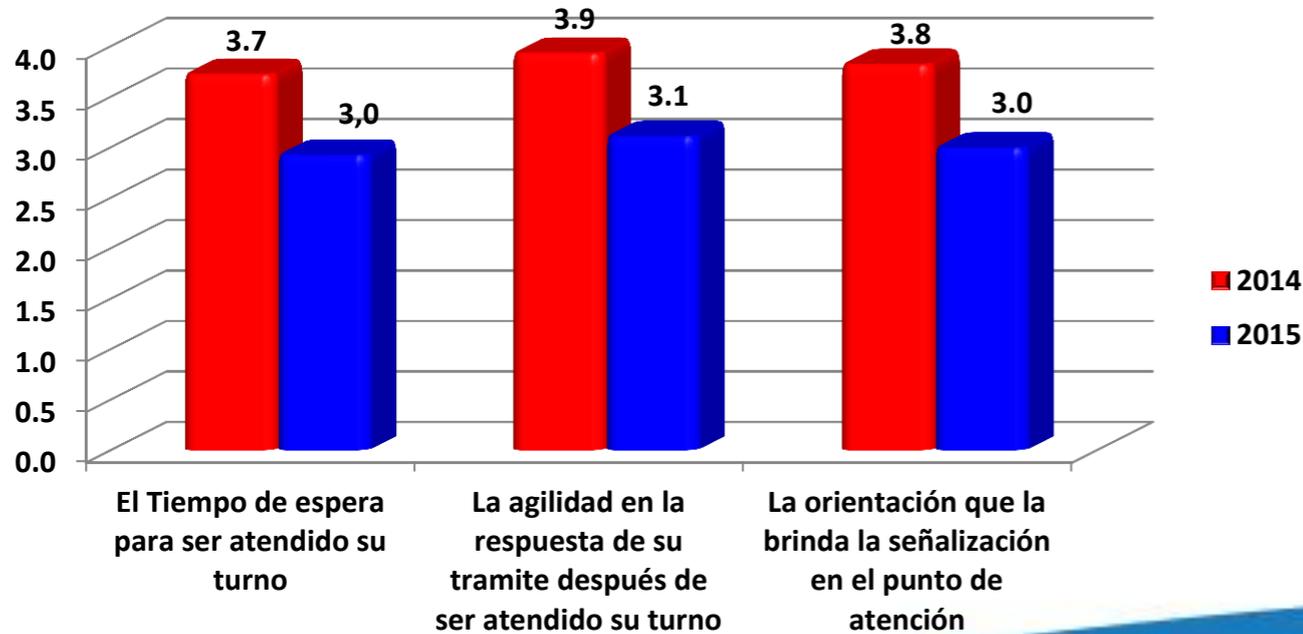
ACTITUD DE SERVICIO



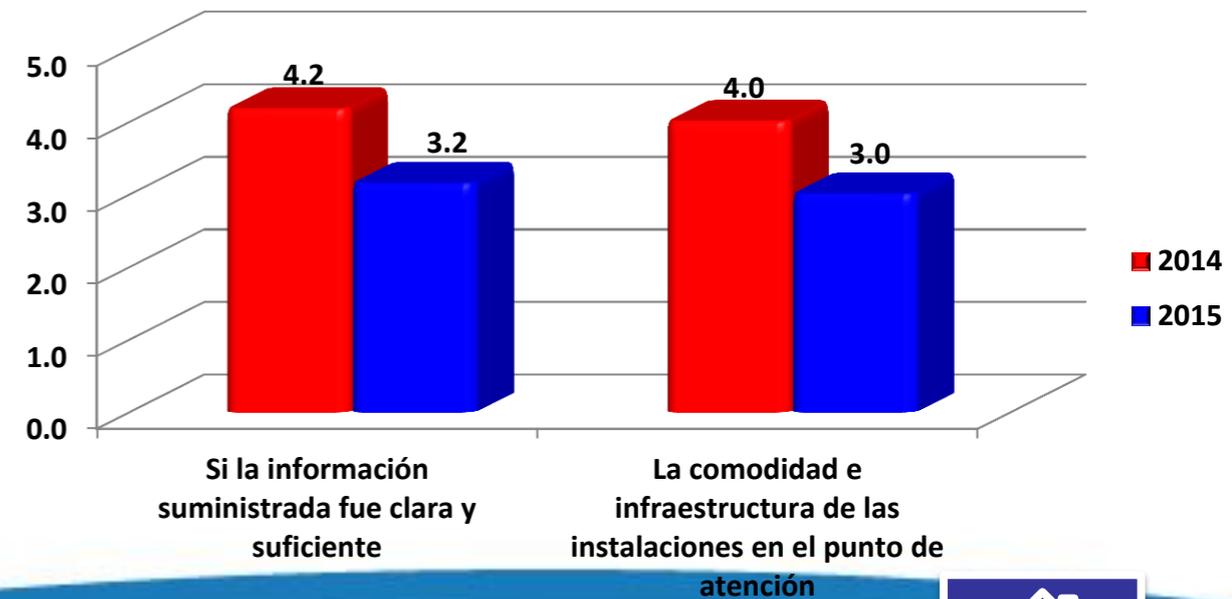
ASESORIA



OPORTUNIDAD



CALIDAD





CONCLUSIONES



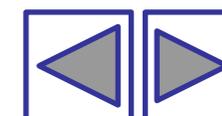
1. El Índice satisfacción perceptivo (3.49) es mayor al índice de satisfacción Real (3.12), por lo tanto, el Ciudadano es leal a la entidad ya que su satisfacción es posible siempre que se le solucionen los problemas. Es por eso que es necesario desarrollar estrategias para fortalecer los atributos del Servicio para aumentar del Índice de Satisfacción Real, pues los ciudadanos nos perciben mejor de lo que realmente es.
2. El atributo de OPORTUNIDAD, fue el que alcanzó el índice más bajo en la medición (3.01), eso se debe a que el ciudadano percibe que el tiempo de espera para ser atendido es demorado o que la respuesta a su trámite o servicio se le entregan con retrasos. El impacto de este resultado podría estar asociado a que la entidad no tiene una herramienta de llamado de turnos acorde a las nuevas tecnologías del mercado o a un desconocimiento de los acuerdos en los tiempos de respuesta o en demoras en los mismos (Portafolio de Trámites y Servicios).



CONCLUSIONES



3. Mas del 38% 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. El ciudadano que viene por primera vez tiene una percepción alta de nuestra entidad, en las estrategias de comunicaciones para mejorar la imagen; se debe trabajar para que el ciudadano que vuelva a los puntos de atención perciba la mejora continua del proceso.
4. Con respecto a la página web, más del 79 % no ha ingresado a la página web y del 21 % que si lo ha hecho sólo el 66 % ha ingresado a la opción de Atención al Ciudadano, esto comparado con respecto a la medición anterior tuvo un crecimiento del 49%. Los ciudadanos que ingresan a la pagina tienen una percepción de la atención de 3.71.
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.





RECOMENDACIONES



1. Tal como se sugirió en el 2014, se reitera la propuesta de mantener y mejorar los puntos de atención actuales en cuanto a infraestructura y señalización, 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 soportara estas actividades)
2. Para trabajar la oportunidad como atributo de servicio es importante, también recomendado en el 2014:
 - Se recomienda unificar los sistemas de entrega de turno para todos los puntos de atención, con el fin de tener
 - Consolidar la herramienta actual o adquirir una de ultima tecnología, para ofrecerla en todos los puntos de atención y centralizar la información de ciudadanos atendidos.
 - Implementar un comité de seguimiento para revisar los indicadores de gestión de los puntos de atención (Estadísticas de servicio)





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 compromiso constante del área de Gestión Humana, 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

