



— 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%

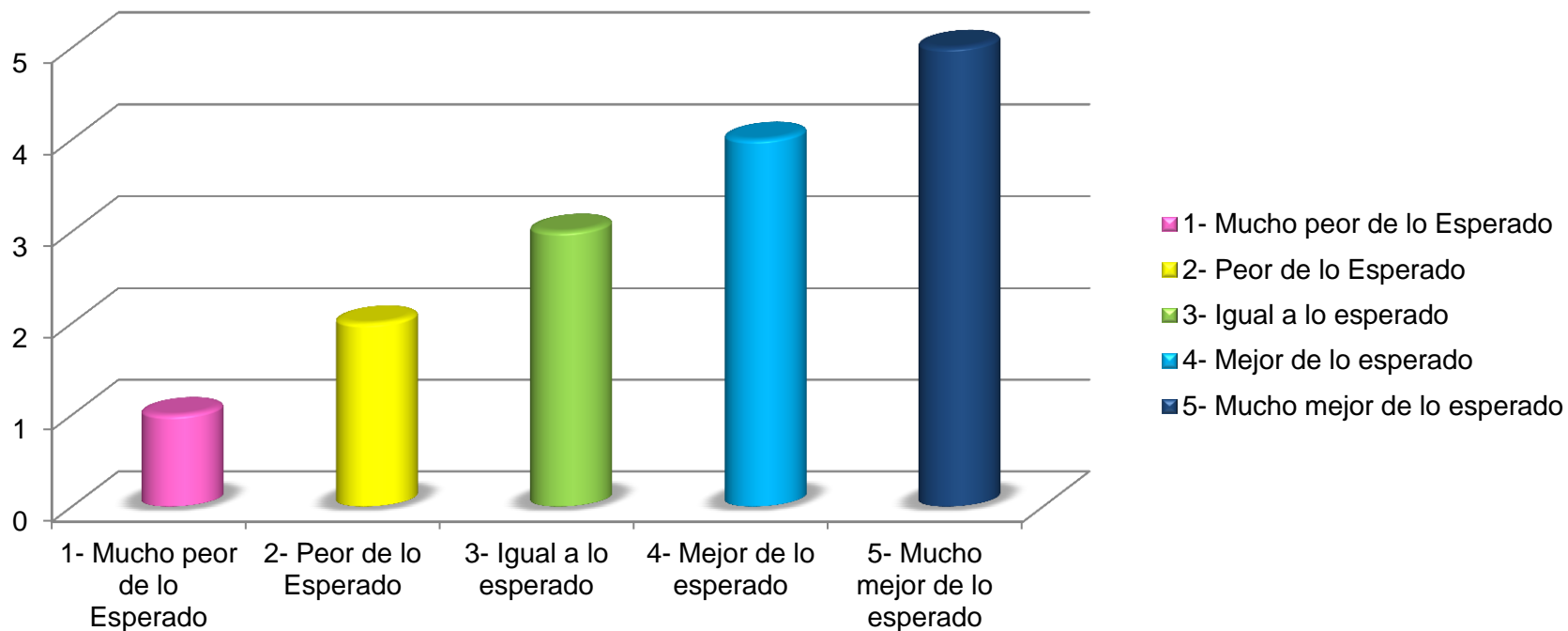
381

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

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.

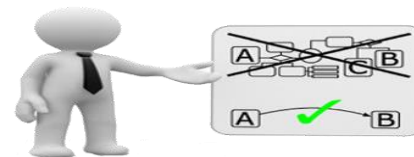


OPORTUNIDAD *

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

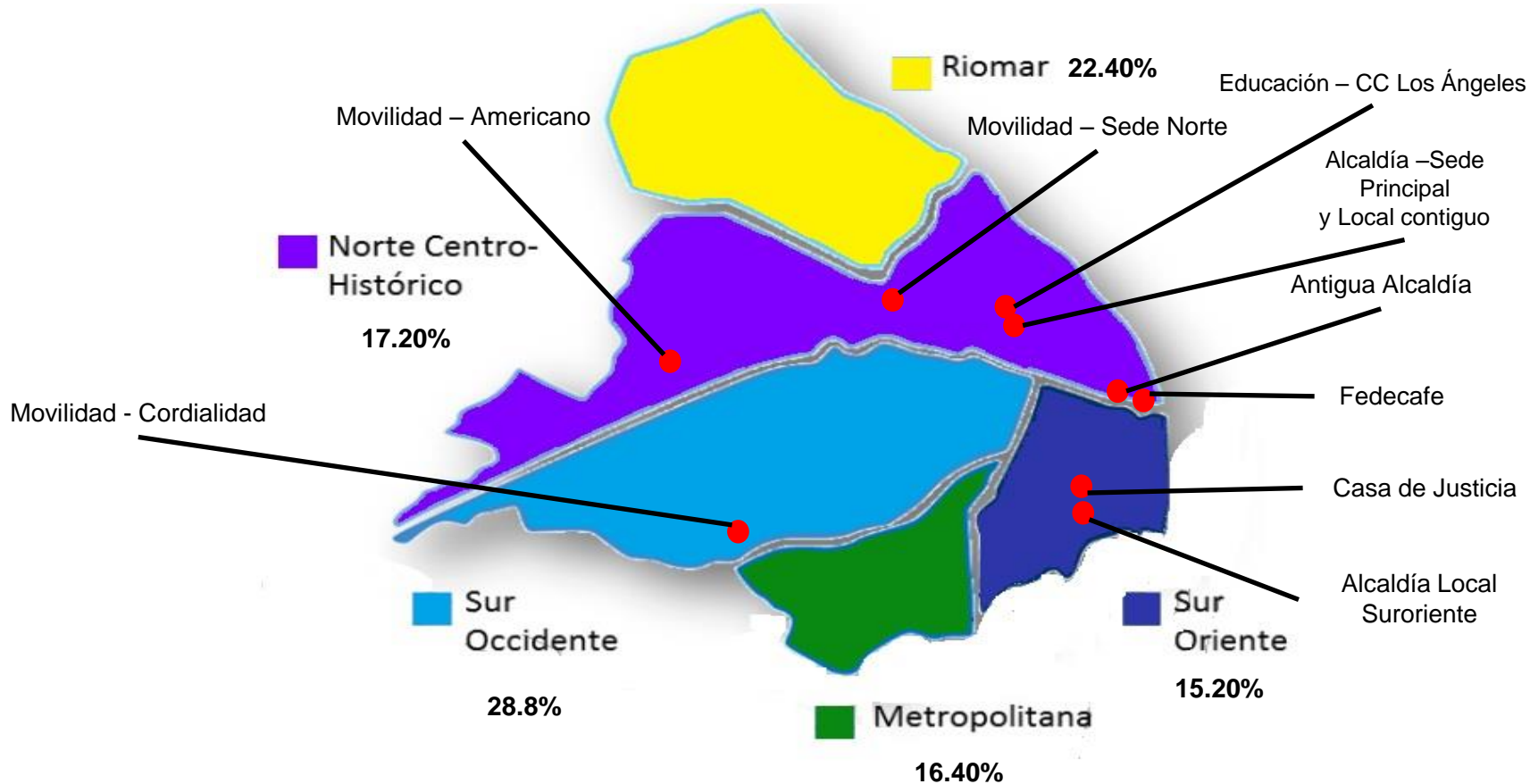
ASESORÍA *

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.

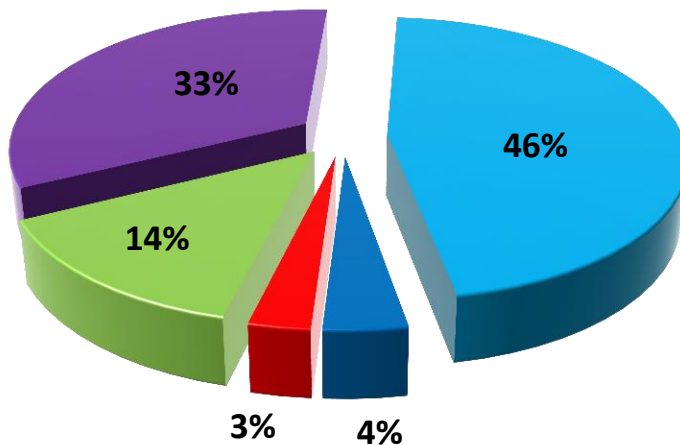


PUNTOS DE ATENCION ENCUESTADOS

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
Total Encuestas	509

INDICE DE SATISFACCIÓN PERCEPTIVO (ISP)

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



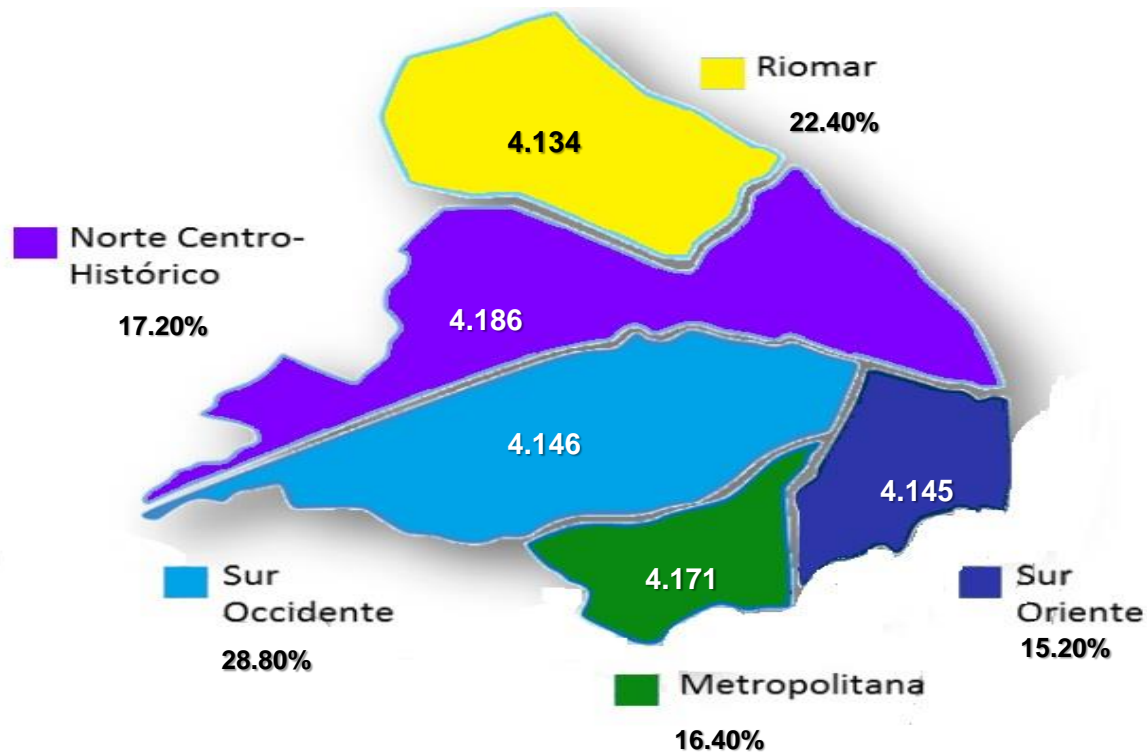
- 1- Mucho peor de lo Esperado
- 2- Peor de lo Esperado
- 3- Igual a lo esperado
- 4- Mejor de lo esperado
- 5- Mucho mejor de lo esperado

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%
Total general	500	100%

ISP 4.2

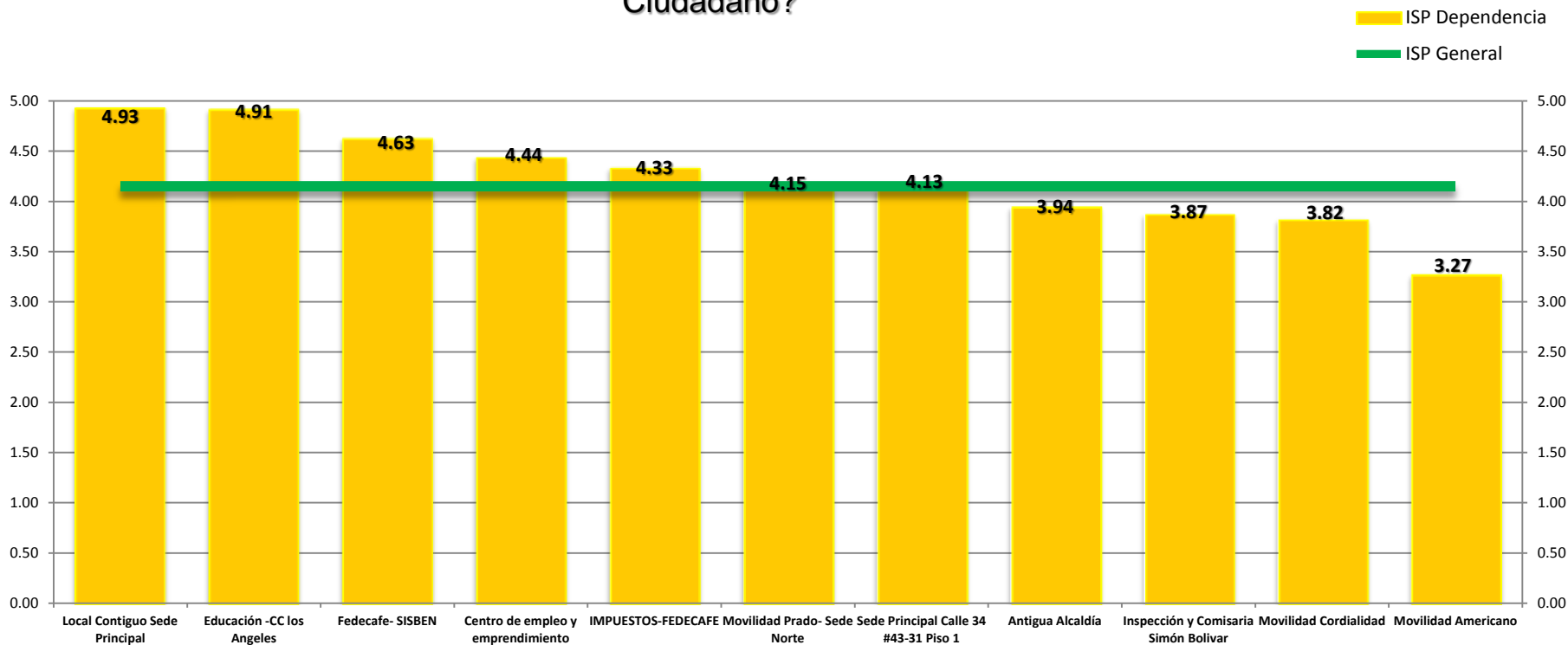
En las **Localidades** ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?



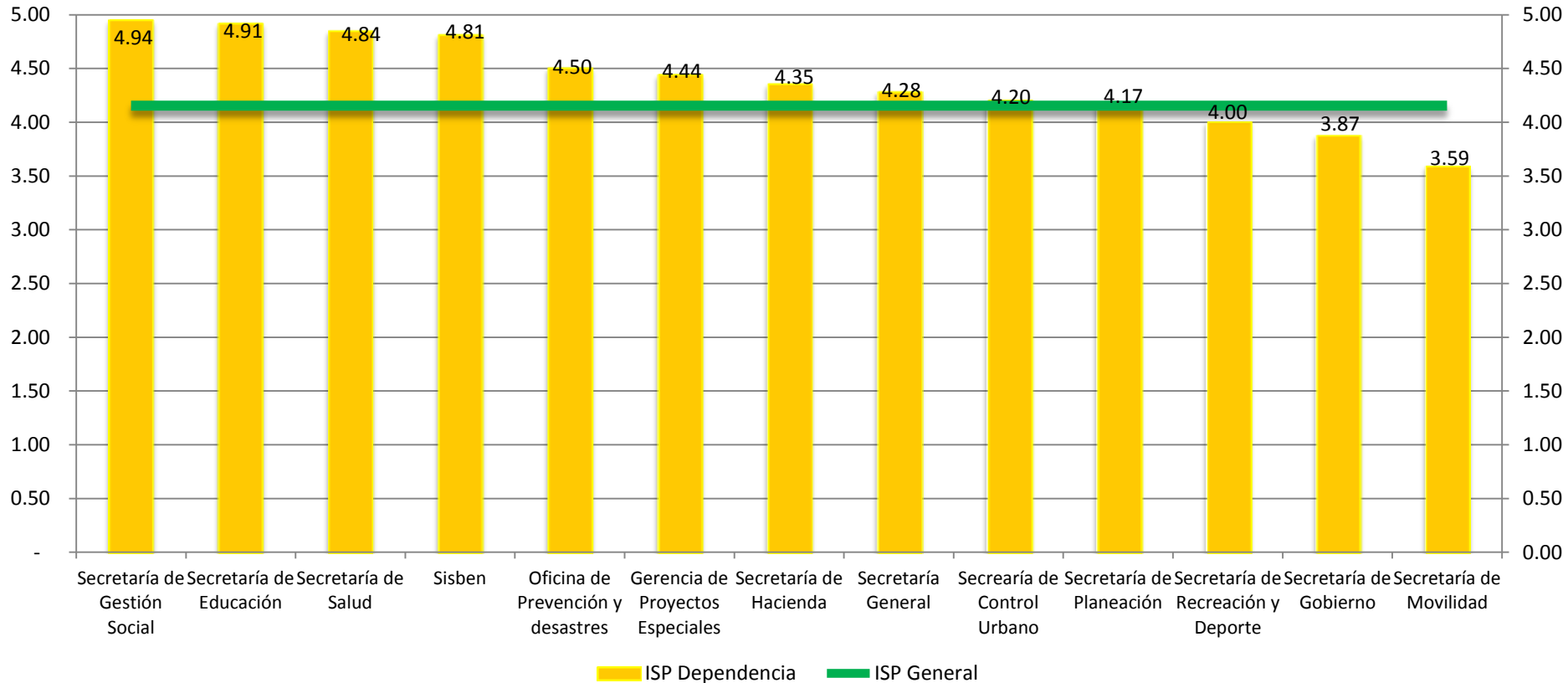
ISP 4.2



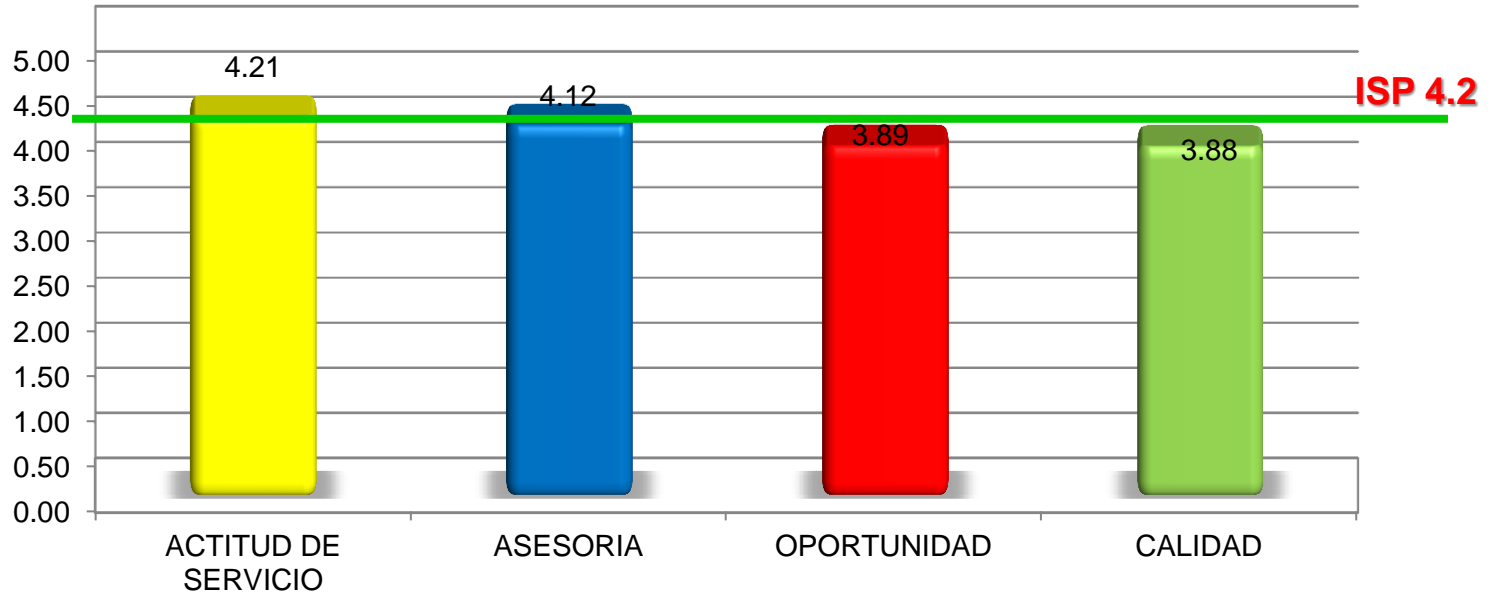
En los puntos ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?



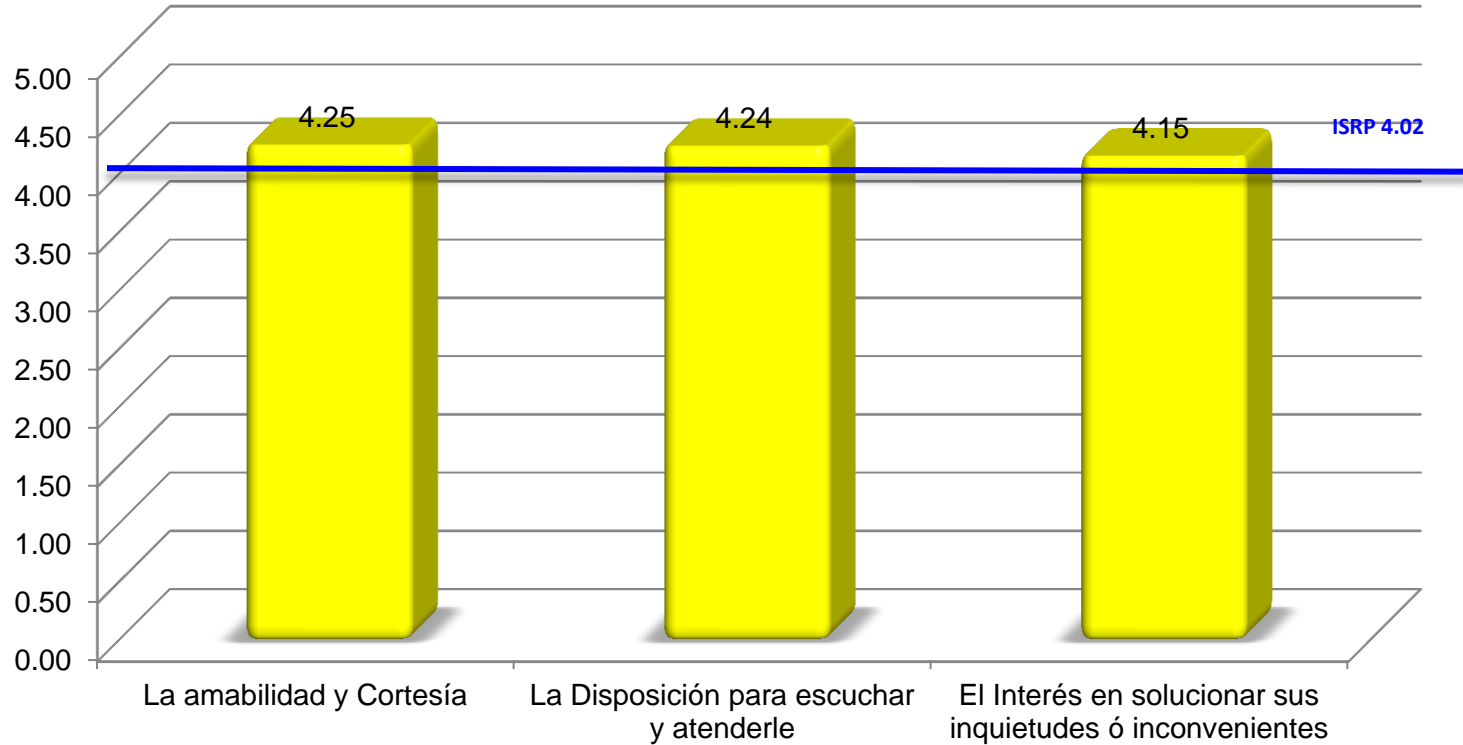
En las dependencias ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?

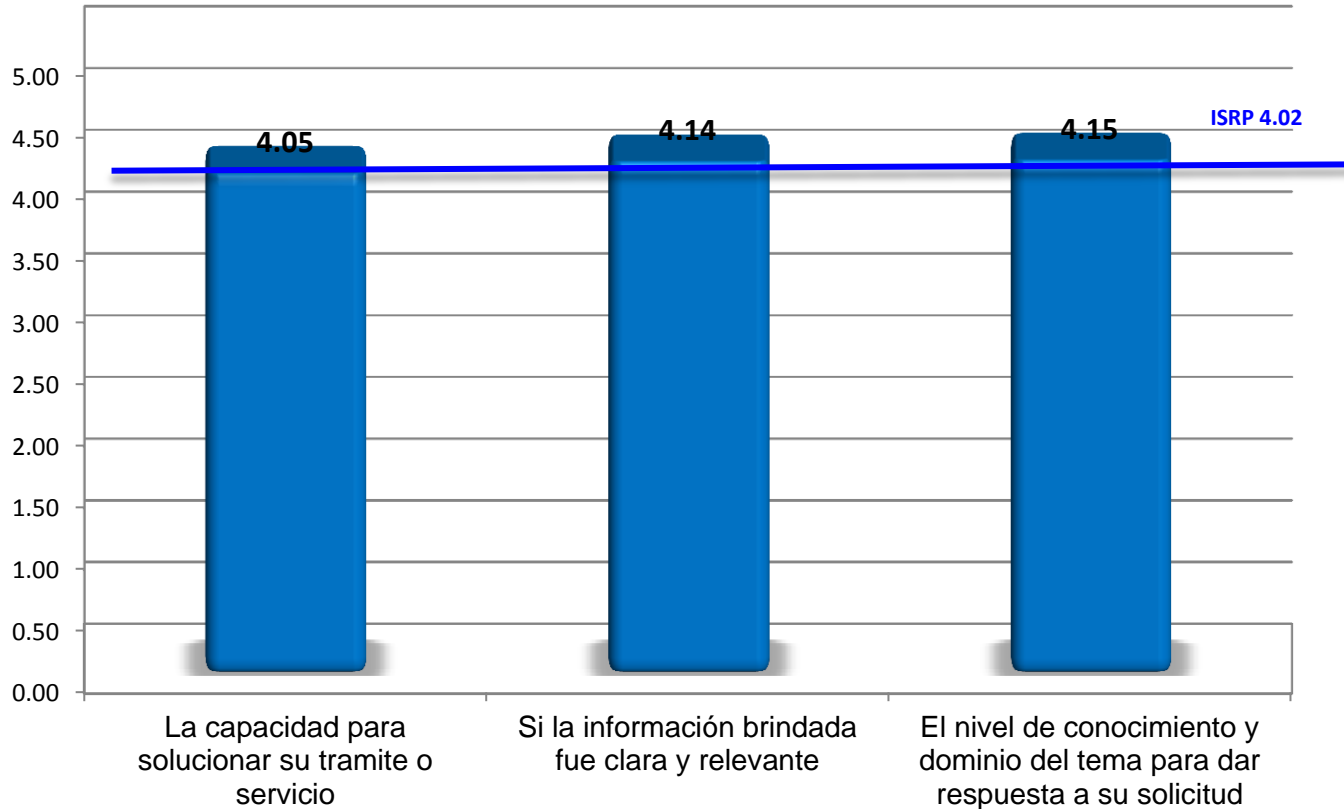


INDICE DE SATISFACCIÓN REAL (ISR)

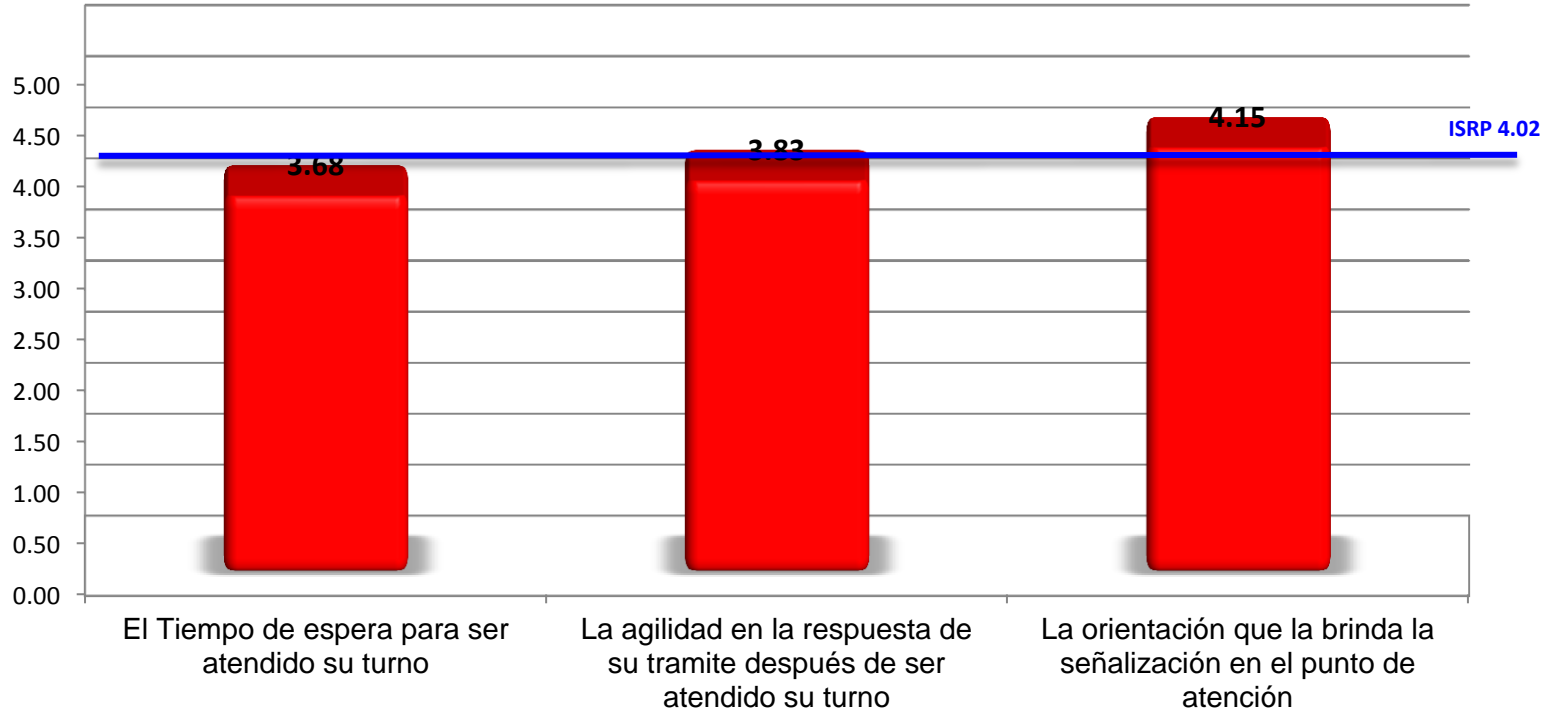


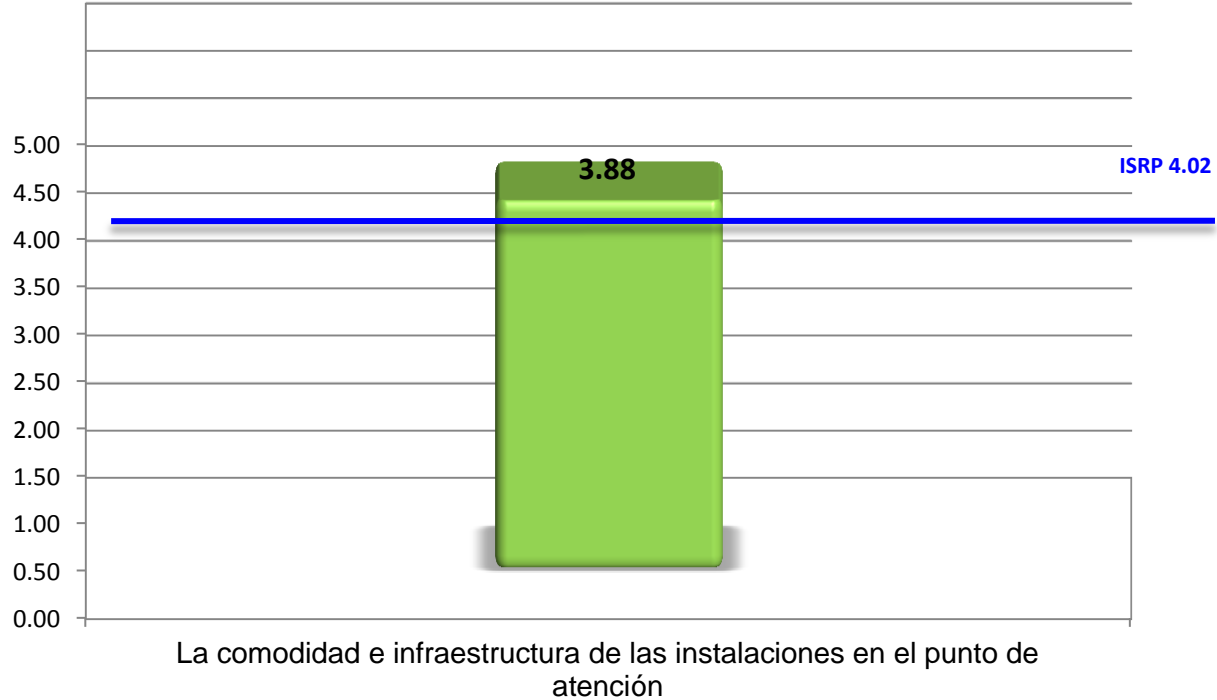
Actitud del Servicio



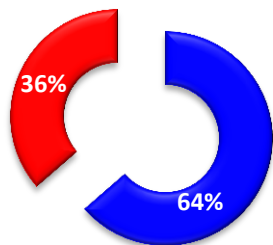


Oportunidad

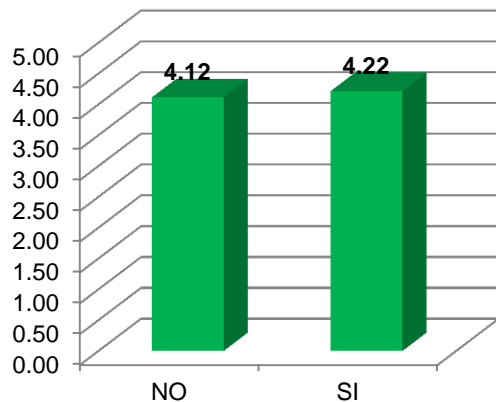




¿Ha ingresado alguna vez a la página web de la alcaldía www.barranquilla.gov.co?

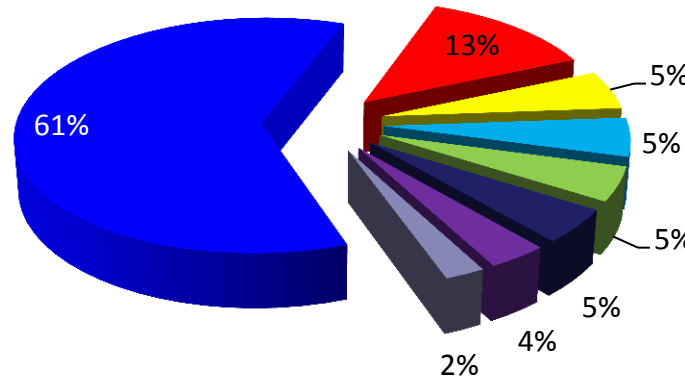


ISP USO WEB



■ NO
■ SI

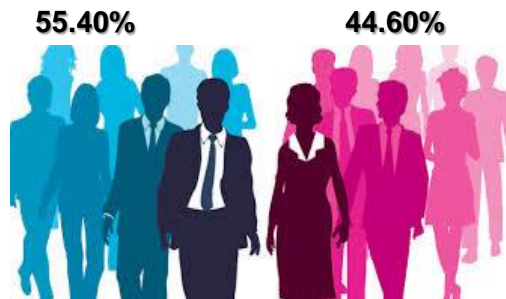
¿Qué Información buscaba?



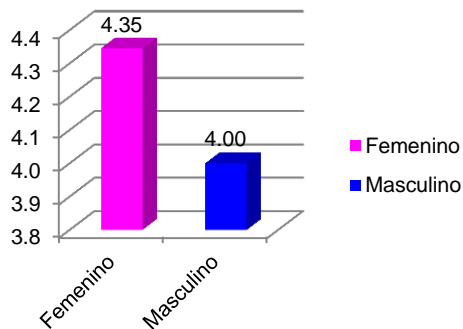
■ Información
■ Empleo
■ Adulto mayor
■ Familias en accion
■ Tramites
■ Sisben
■ Otros
■ Predial

■ ISP

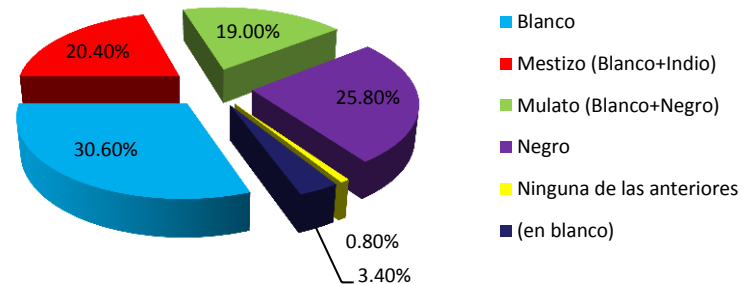
Genero



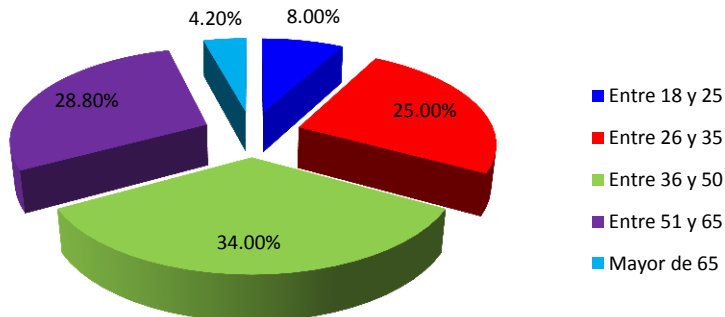
ISP por Género



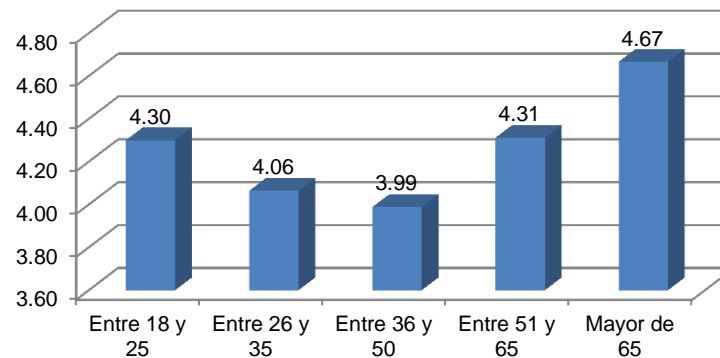
De acuerdo con sus características físicas usted es?



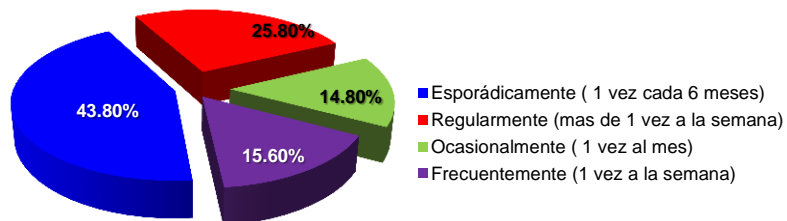
Edad



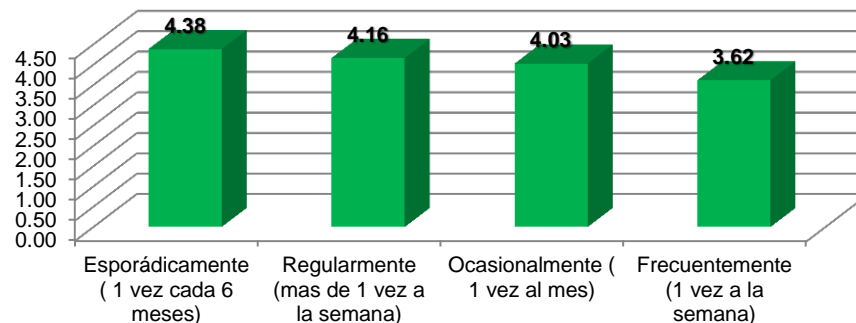
ISP por edad



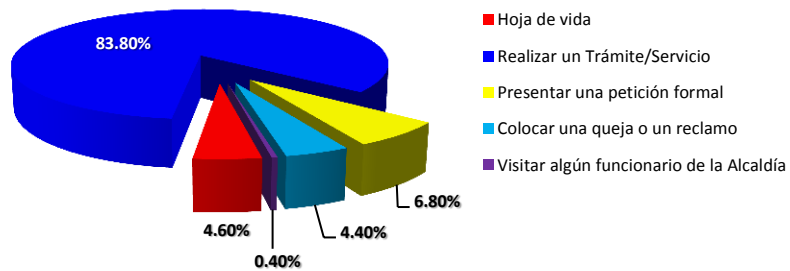
¿Cada cuanto visita el área de atención al Ciudadano?



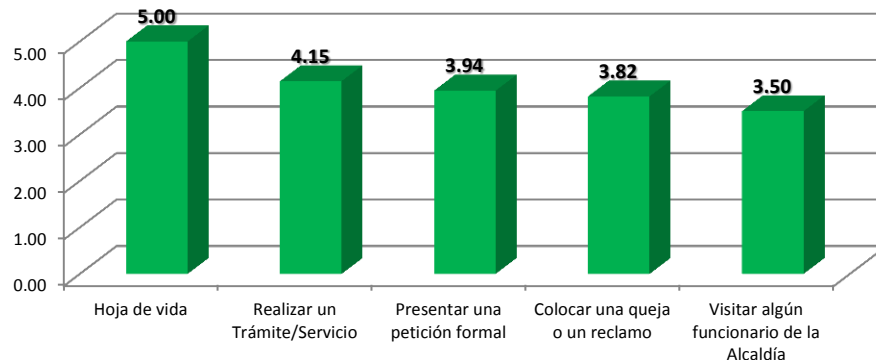
ISP POR FRECUENCIA



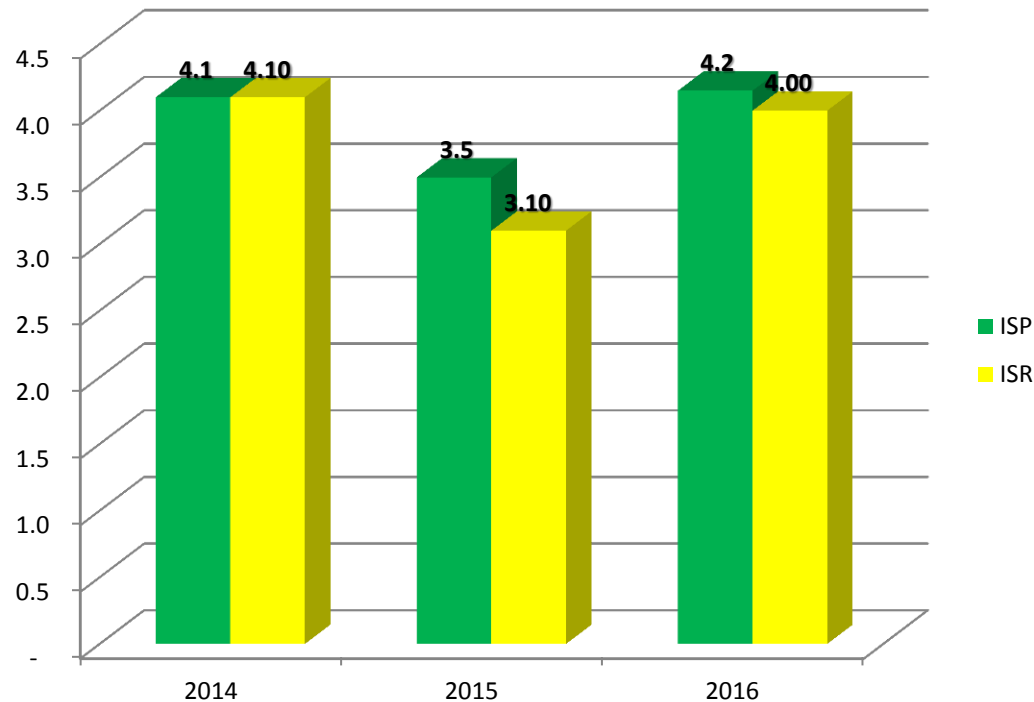
¿Cuál es la razón de su visita en el día de hoy a la alcaldía?



ISP POR RAZON DE VISITA



Año	ISP	ISR
2014	4.1	4.1
2015	3.5	3.1
2016	4.2	4.0
Promedio	3.9	3.7



1. 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 tramites y servicios en los diferentes canales de atención al ciudadano del Distrito de barranquilla, en un 3,8. Se obtuvo un índice de satisfacción de 4,2, superando la meta propuesta.
2. El ISR (índice de satisfacción real) fue de 4,2. De las variables: actitud de servicio, asesoría, oportunidad y calidad, la variable de «actitud de servicio» tiene un promedio de 4,21 seguida de la variable «asesoría» con un promedio de 4,12; «oportunidad» 3,89 y calidad 3,88. Lo anterior muestra que la amabilidad, cortesía y la disposición para escuchar y atender son una fortaleza que tiene el equipo que atiende al ciudadano y que por lo tanto se debe seguir fortaleciendo para brindar cada día un mejor servicio. Así mismo la capacidad para solucionar tramites o servicios y el brindar una información clara y relevante, contando el equipo con un nivel de conocimiento y dominio del tema.

3. De las 500 encuestas realizadas, 101 encuestas se realizaron en la sede principal; 92 en movilidad americano; 84 en local contiguo sede principal y 55 en centro de oportunidades, siendo estos los puntos con mas encuestas realizadas.
4. Del ISP (índice de satisfacción perceptivo) con un resultado de 4,2, el 33% de los encuestados indica que el servicio es mejor de lo esperado, el 46% indica que el servicio es mucho mejor de lo esperado y el 14% que es igual a lo esperado.
5. De los puntos de atención encuestados, los mejores calificados con respecto al servicio ó ISP(índice de satisfacción perceptivo) son:
 - ✓ Local contiguo sede principal
 - ✓ Educación c.c. Los Ángeles
 - ✓ Fedecafe-SISBEN
 - ✓ Centro de empleo y emprendimiento
 - ✓ Fedecafe –Impuestos
 - ✓ Movilidad Prado Sede Norte y Sede principal Alcaldía

6. Con relación al uso de la página web de la Alcaldía y teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se muestra que se debe fortalecer e incentivar el uso de la misma ya que el 64% de los encuestados no ha ingresado nunca a la página web y el 36% si lo ha hecho.
7. De la población encuestada, el 55,40% corresponden a hombres y el 44,60% a mujeres.
8. De la población encuestada se observa que el 34% corresponden a ciudadanos entre 36 y 50 años; el 28,80% entre 51 y 65 años; el 25% entre 26 y 35 años. Siendo la minoría los ciudadanos entre 18 y 25 años el 8% y los ciudadanos mayores de 65 años el 4,20%.
9. De la población encuestada, los ciudadanos mayores de 65 años son los que mejor evalúan el servicio en los distintos puntos, con un promedio de 4,67, seguido de los ciudadanos con edades entre 51 y 65 años (4,31) y los ciudadanos entre 18 y 25 años (4,30).
10. El índice de satisfacción perceptivo (ISP) del año 2015 fue de 3,5 y para el año 2016 incremento en 0,7 puntos para un resultado de 4,2. En cuanto al índice de satisfacción real (ISP), para el año 2015 fue de 3,1 y para el año 2016 incremento en 0,9 puntos para un resultado de 4,0. Con lo cual se observa una mejoría en el servicio ofrecido.

1. Teniendo en cuenta que de acuerdo a los resultados del ISR (índice de satisfacción real), las variables de oportunidad y calidad fueron las que obtuvieron menor calificación 3,89 y 3,88 respectivamente, se recomienda que en conjunto con el equipo humano que atiende al ciudadano en los distintos puntos, se fortalezca y mejoren los tiempos de espera para que el ciudadano sea atendido, se brinde agilidad en la respuesta al trámite o servicio una vez se atiende el turno y así mismo se recomienda hacer una revisión de la orientación que brinda la señalización en los distintos puntos de atención.
2. Para lo anterior, se recomienda revisar e implementar la opción de capacitar a las distintas ventanillas en las distintas actividades y servicios que ofrecen a fin de ofrecer un servicio más rápido y a fin de descongestionar los cuellos de botellas que se presenten en las ventanillas más solicitadas. Con lo anterior se obtendría un ahorro en tiempo en los servicios ofrecidos.
3. Revisar la opción de adquirir un sistema de turnos (digiturnos) de mejor cobertura que el actual y más sofisticado en el cual se permita agilizar la gestión de entrega de turnos y atención de los mismos.

4. Revisar la propuesta de un nuevo diseño para la infraestructura de atención al ciudadano en el primer piso de la sede principal de la Alcaldía a fin de seguir mejorando y seguir ofreciendo un atendimento de forma cómoda brindando confort tanto para el ciudadano como para el servidor público.
5. Se recomienda un rediseño de la página web de la Alcaldía en el link de atención al ciudadano de manera que se muestre de una manera mas dinámica la oferta de trámites y servicios que presta la Alcaldía, información de interés, encuestas, resultados de gestión, entre otros.
6. Impulsar, promover e incentivar a la ciudadanía para que cada día hagan más uso de la página web de la Alcaldía, enfocando su beneficio en la información que pueden obtener de los distintos trámites y servicios que se ofrecen, servicios en línea, entre otros.

