

# ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

## INTRODUCCION

En la administración pública, el cliente es entendido como el ciudadano o usuario que demanda la prestación de un servicio, para el cual el Estado debe garantizar el cumplimiento de sus necesidades desde las básicas hasta las del grado de Auto-realización, a través de servicios o productos específicos que son suministrados por las diferentes entidades públicas creadas para tal fin.

Para lograr ese objetivo las entidades públicas debemos crear un enfoque integral de servicio al ciudadano, garantizando el cumplimiento de aspectos relacionados con el direccionamiento estratégico, la administración del talento humano, la prestación de un servicio incluyente y de amplia cobertura. De igual manera debe garantizar que el servicio prestado cumpla con los estándares de calidad establecidos en las normas técnicas internacionales para garantizar la satisfacción del ciudadano. Todo eso deberá concluir en la identificación e implementación de buenas prácticas de servicio al ciudadano en doble vía es decir, por parte, tanto del ciudadano como de la entidad lo cual inicia con una revisión de las actitudes y comportamientos que generan inconformidad para luego entrar a cambiarlos por aspectos positivos que contribuyan a una mejor experiencia del ciudadano frente al servicio obtenido; una experiencia que a su vez le genere una mejor calidad de vida y a la entidad le permita, un cumplimiento total de su misión

Para hablar de calidad y satisfacción del servicio se deben definir estos conceptos: calidad “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (ICONTEC, 2015). Y la satisfacción se entiende como la “percepción del ciudadano sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas” (ICONTEC, 2015).

La satisfacción de los ciudadanos resulta de proporcionar bienes y servicios que satisfagan o excedan sus necesidades. Las necesidades y expectativas reales del ciudadano se conocen como calidad esperada, que es lo que el ciudadano supone que recibirá del producto o servicio. La Entidad identifica estas necesidades y expectativas y las traduce en especificaciones para productos y servicios. La calidad real es el resultado del proceso de planeación y ejecución y lo que realmente se entrega al ciudadano y puede diferir considerablemente de la calidad esperada. Esta diferencia ocurre cuando, de un paso al siguiente, se pierde o mal interpreta información.

El personal de contacto con el ciudadano pudiera no entregar de acuerdo con especificaciones. Una complicación adicional proviene del ciudadano, que ve y supone la calidad del producto y/o servicio (calidad percibida) de forma considerablemente distinta a lo que de hecho recibe (calidad real). Dado que la calidad percibida es la que impulsa el comportamiento del ciudadano, en esta área es donde realmente se deberían centrar las preocupaciones.

Estos diferentes niveles de calidad se pueden resumir mediante una ecuación fundamental: **Calidad percibida - calidad real- calidad esperada**

Cualquier diferencia entre la calidad esperada y la real puede causar ya sea una satisfacción no esperada (cuando la calidad real es superior a la esperada) o una falta de satisfacción (si la calidad real es inferior a la esperada). Para comprender estas relaciones se requiere de un sistema para medir la satisfacción del ciudadano y la capacidad de utilizar la retroalimentación para el mejoramiento. Este modelo sugiere que las entidades deben tener gran cuidado en asegurarse que las necesidades del ciudadano se cumplen o se exceden, tanto en el proceso de planeación como en el de ejecución.

### ¿POR QUÉ EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO?

Evaluar la satisfacción del ciudadano es ya habitual en la gestión pública. La norma ISO 9001 lo incluye como requisito y el modelo EFQM lo considera el criterio de mayor peso específico. La satisfacción del ciudadano constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la entidad y analizarla, ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión.

En realidad, la finalidad del servicio es más ayudar al ciudadano a conseguir sus objetivos. Esto debería obligar a concentrarse en las necesidades de los ciudadanos y a pensar que quizás esperen del servicio más de lo que, en principio, la entidad consideraría apropiado. Por tanto, hay que preguntarles sobre sus necesidades y sobre su percepción del grado en que las estamos cumpliendo. Pero, sobre todo, hay que escucharles y saber hacerles preguntas planificadas, para obtener una mayor información sobre lo que quieren y lo que valoran. A los ciudadanos deberíamos molestarles lo menos posible y, cuando sea imprescindible, obtener información de la evolución de sus expectativas, qué es lo que valoran del servicio, por qué, en qué momento, a cambio de qué, bajo qué condiciones, etc.

Por muy bien que la Entidad conozca a sus ciudadanos, por muchos años de experiencia que tenga el personal en contacto con los usuarios, siempre hay que preguntarles directamente. La experiencia no sustituye la voz del ciudadano o usuario. Por una parte es una muestra de respeto. Por otra, las necesidades y expectativas de las personas no permanecen invariables en el tiempo, sino que cambian, se transforman, evolucionan y lo hacen hacia exigencias cada vez más complejas.

## 1. METODOLOGIA EMPLEADA PARA EL ESTUDIO DE MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Generalmente cuando se adelantan este tipo de actividades, se presentan las siguientes inquietudes: ¿Qué técnica podemos utilizar para conocer lo que piensan nuestros clientes y/o usuarios? ¿El método para escuchar al cliente es el adecuado para la información que necesitamos?

Los manuales sugieren varios métodos alternativos, aunque también pueden ser perfectamente complementarios. Unos son de tipo cualitativo y otros cuantitativos. Los primeros son ideales para obtener una visión cualitativa de las expectativas y proporcionan mucha información de pocos casos, lo que permite inducir las reglas generales que utilizan los clientes para evaluar la calidad del servicio. Los cuantitativos reúnen menos información de muchos casos (a partir de muestras, por medio de cuestionarios estructurados) y generan datos que pueden ser fácilmente extrapolados a la población general.

Las encuestas de satisfacción, son cuestionarios cortos que se aplican a ciudadanos seleccionados, a partir de criterios estadísticos objetivos previamente definidos, la dificultad estriba en obtener representatividad de la muestra de forma que nos permita obtener la fotografía de la percepción del servicio por parte de los ciudadanos en un momento determinado del tiempo.

Conviene distinguirlas claramente de las herramientas de medida de la prestación. Las encuestas de satisfacción han sido concebidas para evaluar el nivel de satisfacción con el servicio ofrecido y no se deben considerar como una medición precisa. Hay que destacar que las valoraciones del cliente pueden estar influenciadas por factores externos como los aspectos del entorno (climáticos, sociales, culturales, políticos, etc.) que condicionan al encuestado, las características de los servicios de otras entidades similares a la nuestra y la calidad de otros productos y servicios en general. Esto hace a las mediciones de satisfacción del cliente muy difíciles de utilizar para evaluar la consecución de objetivos, al contrario que las medidas directas de prestación en tiempo real.

A continuación se describe el método que se utilizó para determinar la muestra de ciudadanos a los que se debe aplicar la Encuesta de Satisfacción, para determinar su nivel de percepción sobre la satisfacción en la prestación de los servicios que ofrece la Alcaldía.

### **Fórmula para determinar el tamaño de la muestra poblacional:**

Una muestra poblacional es un conjunto de elementos que representan al universo total, es decir, son una fracción de la totalidad del número de individuos a ser evaluados. Establecer el tamaño de dicha muestra es un proceso importante en toda investigación ya que permitirá realizar un estudio viable y creíble siempre delimitado por los objetivos del estudio y las diferentes características de cada población.

Determinar el tamaño de una muestra permite ahorrar recursos tanto económicos como humanos, además de disminuir considerablemente el tiempo de realización de la investigación que se esté

realizando, la cual puede ser de toda clase como por ejemplo estudios de percepción de satisfacción, estudios de opinión o alguna investigación de mercados.

### **¿Cómo determinar el tamaño de la muestra poblacional?**

Existen diversas maneras para obtener el tamaño de una muestra dependiendo de los datos con que se cuente, por ejemplo, en caso de contar con la cantidad de personas a las que le realizaremos el estudio (por ejemplo, el número de habitantes en X ciudad), se dice que se cuenta con un universo finito, en esta ocasión abordaremos esta clase de universos y como obtener el tamaño ideal de una muestra, para lograr lo anterior se hace uso de la siguiente fórmula propuesta por Murray y Larry (2005):

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

En donde:

- n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.
- N = es el tamaño de la población total.
- $\sigma$  Representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5
- Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.
- e = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 10% (0.10), siendo 5% (0.05) el valor estándar usado en las investigaciones.

***Para nuestro, se utilizó un Nivel de Confiabilidad del 95%, con un error estándar del 10%.***

Una vez establecido los valores adecuados, se procedió a realizar la sustitución de los valores y aplicación de la fórmula para obtener el tamaño de la muestra poblacional correspondiente al universo finito determinado.

### **Periodo de aplicación de la encuesta:**

Es importante que las encuestas se realicen de forma regular y periódica. También es importante llevar a cabo una evaluación continua sobre la capacidad de la encuesta para responder a las necesidades de los proveedores del servicio y a las prioridades del cliente. Esto implica el estudio sobre los efectos de las diferentes mejoras de la calidad en la satisfacción del cliente.

En el caso de que la puntuación sea inferior al valor medio de la escala en el periodo de análisis y/o la diferencia con los resultados alcanzados para la medida de la prestación sean significativos, la entidad deberá revisar la adecuación y la ejecución del Plan de acciones de mejora y promover en el menor espacio de tiempo posible, una nueva encuesta para evaluar la eficacia de dichas acciones.

Para el caso particular del Distrito de Barranquilla, la encuesta para determinar el nivel de percepción del cliente, se realizó durante un lapso de 90 días calendario, en los siguientes puntos de atención al ciudadano:

PUNTO DE ATENCION	CANTIDAD USUARIOS	MUESTRA POBLACIONAL MARGEN 10% CONFIANZA 95%	MUESTRA APLICADA
ALCALDIA LOCAL METROPOLITANA	5.984	95	161
ALCALDIA LOCAL SUR ORIENTE	2.545	93	156
ALCALDIA PRINCIPAL PISO 1 - DIGITURNO 1 - GESTION DOC.	9.986	96	277
ALCALDIA PRINCIPAL PISO 1 - DIGITURNO 2 - IMPUESTOS	9.820		
ALCALDIA PRINCIPAL PISO 1 - DIGITURNO 3 (MOVILIDAD)	2.281		
ALCALDIA PRINCIPAL LOCAL CONTIGUO - GESTION SOC.	18.490	96	161
SECRETARÍA DE EDUCACION	4.954	95	162
IMPUESTOS - FEDECAFE	6.500	95	162
SISBEN - CASA VARGAS	6.000	95	100
<b>Secretaría Distrital de Transito y Seguridad Vial</b>			
<b>C.C. AMERICANO</b>	<b>14.872</b>	96	166
TRAMITES	4.112		
CONTRAVERSIONES	10.760		
<b>SEDE PRADO</b>	<b>9.609</b>	96	151
TAMITES	6.403		
CONTRAVERSIONES	3.206		
<b>SEDE VIA 40</b>	<b>2.431</b>	93	151
<b>SEDE CORDIALIDAD</b>	<b>5.615</b>	95	210
TAMITES	2.383		
CONTRAVERSIONES	3.232		
<b>TOTAL</b>	<b>129.183</b>	<b>1045</b>	<b>1857</b>

### 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

El instrumento se estructuró con los siguientes aspectos básicos:

**1. Género:**

Femenino     Masculino     LGTB

**2. Edad:**

19 a 25 años     26 a 35 años     36 a 50 años     51 a 65 años  
 Más de 65 años

**3. Estrato Social (0 a 6):** \_\_\_\_\_

**4. Nivel académico:**

Estudiante     Primaria     Bachiller     Técnico o Tecnólogo  
 Profesional     Postgrado - Maestría  
 No posee

**5. Ocupación:**

Empleado     Pensionado     Independiente     Estudiante  
 Otro, Cual? \_\_\_\_\_

**6. ¿Tiene algún tipo de discapacidad?**

Ninguna     Visual     Auditiva     Motriz     Cognitiva

**7. ¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos en condición de vulnerabilidad?**

- Ninguno       Adulto Mayor       Grupos Étnicos  
 Afrodescendientes       Desmovilizados       Desplazados

**8. ¿Cada cuánto visita el área de Atención al Ciudadano?**

- Esporádicamente ( 1 vez cada 6 meses)       Regularmente (más de 1 vez a la semana)  
 Ocasionalmente ( 1 vez al mes)       Frecuentemente ( 1 vez a la semana)

**9. ¿La gestión que va a realizar es?**

- A título personal       Como representante de una comunidad, empresa u ONG.

**9. ¿Cuál es la razón de su visita en el día de hoy a la Alcaldía?**

- Presentar una petición formal       Radicar correspondencia  
 Colocar una Petición, Queja o Reclamo       Trámites y servicios (**Pasa a la pregunta 10**)

**10. Tipo de Trámite a realizar:** \_\_\_\_\_

**11. ¿Cuál de los siguientes canales es el más utilizado por usted?**

- Presencial       Telefónico       Página Web       Correo electrónico  
 Buzón de PQRS

**12. ¿Ha ingresado alguna vez a la página web de la Alcaldía?**  SI  NO

**ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ**

- Amabilidad y Cortesía
- Disposición para escuchar y atenderle
- Interés en solucionar sus inquietudes o inconvenientes

**ASESORÍA RECIBIDA POR EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ**

- La capacidad para solucionar su trámite o servicio
- La información brindada fue clara y relevante
- Nivel de conocimiento y dominio del tema para dar respuesta a su solicitud

**OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN**

- Tiempo de espera para ser atendido su turno
- Agilidad en la respuesta de su trámite después de ser atendido su turno
- Orientación que le brinda la señalización en el punto de atención
- ¿Comodidad, infraestructura y seguridad de las instalaciones de este Punto de Atención al Ciudadano?
- En términos generales ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?

**¿QUÉ ASPECTOS MEJORARÍA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ALCALDÍA DE BARRANQUILLA?**

Las escalas de respuesta utilizadas son las siguientes:

- 5 Mucho mejor de lo esperado
- 4 Mejor de lo esperado
- 3 Igual a lo esperado
- 2 Peor de lo esperado
- 1 Mucho peor de lo esperado
- No sabe / No responde

Siendo 5, la calificación máxima cuando se está totalmente de acuerdo con la pregunta formulada y 1 la calificación menor.

1. Utilizando las orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, definidas en el Manual de Implementación del MECI, Anexo 1- Determinación del tamaño de la muestra, página 164, se seleccionó una muestra de 1857 usuarios, del total aproximado de 192.000 usuarios que

acuden a realizar trámites o servicios en los principales Puntos de Atención al Ciudadano que tiene dispuesta la Alcaldía de Barranquilla en sus diferentes sedes:

- **ALCALDIA LOCAL METROPOLITANA**
  - **ALCALDIA LOCAL SUR ORIENTE**
  - **ALCALDIA PRINCIPAL PISO 1**
  - **ALCALDIA PRINCIPAL LOCAL CONTIGUO - GESTION SOCIAL**
  - **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**
  - **IMPUESTOS - FEDECAFE**
  - **SISBEN - CASA VARGAS**
  - **SECRETARÍA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL C.C. AMERICANO**
  - **SECRETARÍA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL SEDE PRADO**
  - **SECRETARÍA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL SEDE VIA 40**
  - **SECRETARÍA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL SEDE CORDIALIDAD**
2. Entre los meses de agosto a septiembre de 2017, se realizó la recolección de información y se les entregó a cada uno de los usuarios una encuesta para su diligenciamiento, explicando, la forma de diligenciar la encuesta aclarando de igual manera, las inquietudes o dudas que sobre el particular se presentaron.
  3. Con la información recolectada, se inició el proceso de tabulación y análisis de los resultados, los cuales son condensados en el presente Informe.



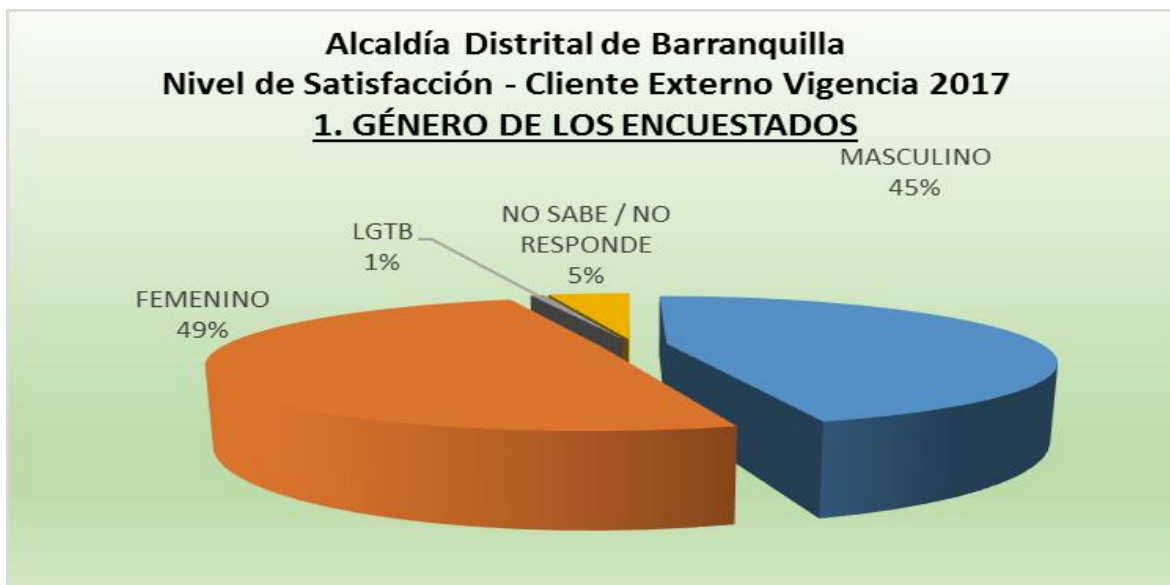
## 2. RESULTADOS DE LA MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

### 2.1 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA:

Número de personas encuestadas: Mil ochocientos cincuenta y siete (1857)

A continuación, se presentan los datos básicos relacionados con la caracterización demográfica de la población encuestada, como: sexo, rango de edad, estrato social, nivel académico, entre otros aspectos:

#### GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS:



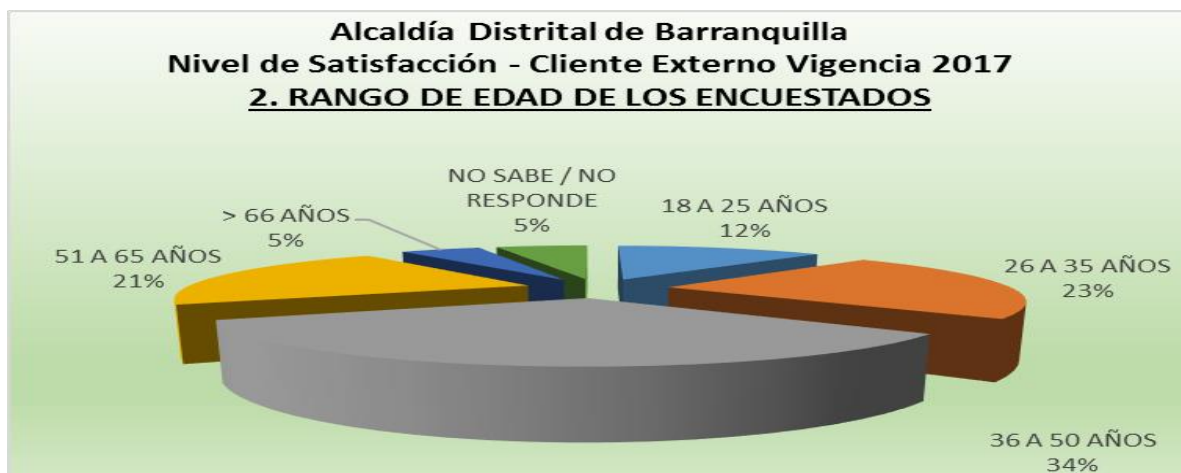
**Gráfico 1. Distribución por género de los encuestados**

**Fuente:** Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

#### Análisis:

Dentro de la muestra seleccionada un (49%) en los usuarios que acuden a los diferentes puntos de atención al ciudadano con los que cuenta la Alcaldía de Barranquilla, son mujeres y un (45%) son hombres. Lo anterior evidencia que existe representatividad de los dos géneros, en los usuarios atendidos.

#### RANGO DE EDAD DE LOS ENCUESTADOS



**Gráfico 2. Rango de Edad de los encuestados**

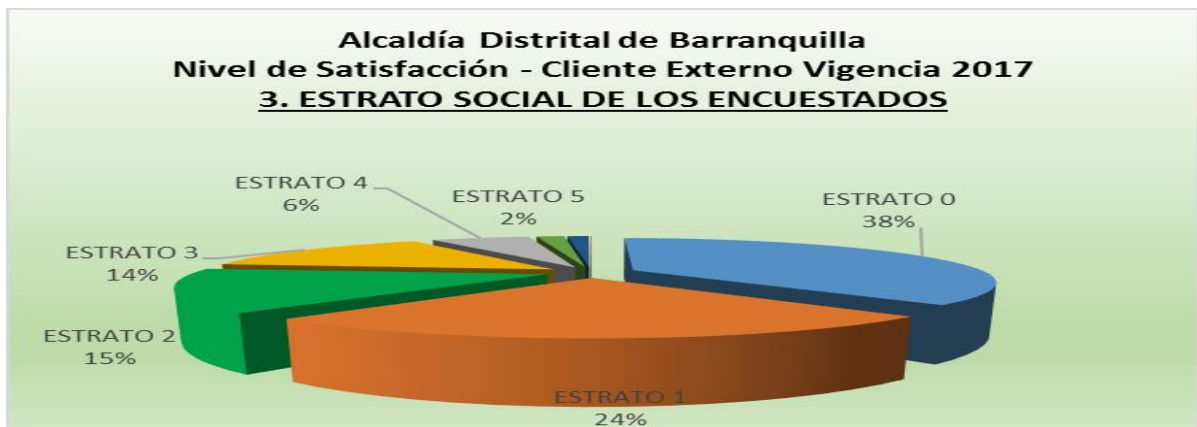
**Fuente:** Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla



**Análisis:**

Se evidencia que el mayor número de usuarios que acuden a los Puntos de Atención al Ciudadano, se encuentran concentrados en los rangos de edad del 36 a 50 años con un 34% del total de la población, seguidos de los usuarios en el rango de edad de 26 a 35 años con un 23%. Aun cuando el rango de edad asociado con los adultos mayores (Mayores de 66 años), solo refleja un 5% del total de la población encuestada, es importante continuar fortaleciendo los canales de atención y el acceso de este tipo de población, así como el de las mujeres en estado de embarazo.

**ESTRATO SOCIAL DE LOS ENCUESTADOS**



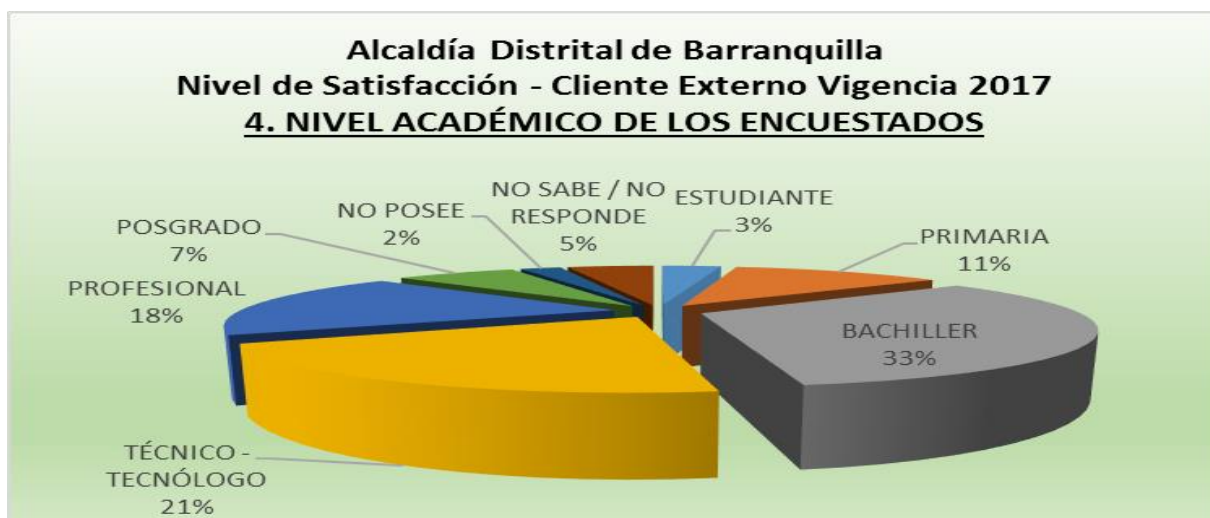
**Gráfico 3. Estrato Social de los encuestados**

**Fuente: Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla**

**Análisis:**

Del total de la población encuestada predomina con un 38% los usuarios que pertenecen al estrato 0, seguidos de un 24% de los usuarios que corresponden al estrato 1. Se aprecia en el análisis del comportamiento de esta pregunta que un 77% de la población que acude a utilizar los servicios que ofrece la Alcaldía de Barranquilla, pertenece a personas de bajos recursos económicos, concentrados en los estratos 0,1 y 2.

**NIVEL ACADÉMICO DE LOS ENCUESTADOS**



**Gráfico 4. Nivel Académico de los encuestados**

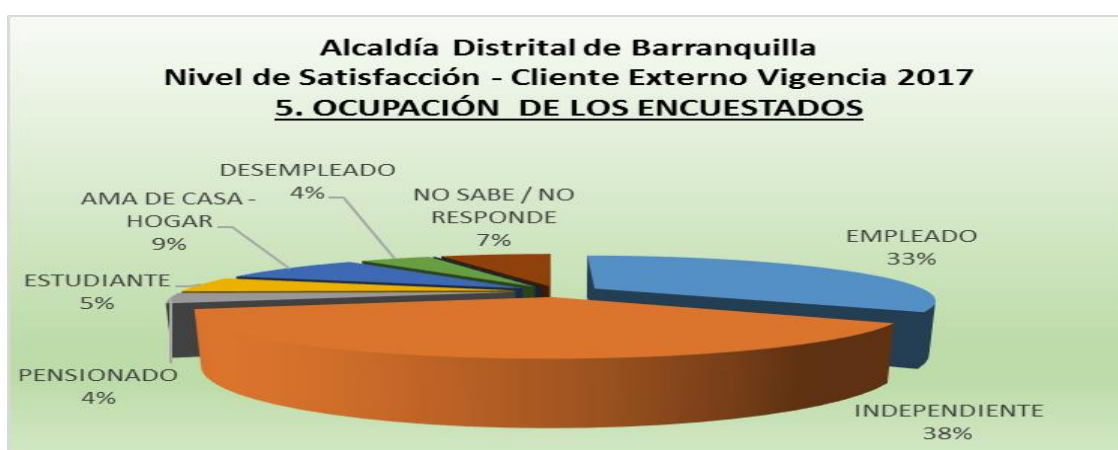
**Fuente:** Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

Análisis:

Se evidencia una mayor representatividad de los usuarios que cuentan con nivel académico de bachiller, con un 33% del total de los encuestados, seguidos de los técnicos o tecnólogos con un 21% y un 18% de profesionales.

Al respecto es importante resaltar que la población que acude a los Puntos de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Barranquilla, cuenta con un nivel académico básico, que les permite comprender la información e instrucciones que allí se entregan. Este nivel académico, permitiría a futuro mayor facilidad en la implementación de herramientas tecnológicas de apoyo como uso de tabletas, pantallas digitales, puntos de autoconsulta, página web, entre otros.

**OCUPACIÓN DE LOS ENCUESTADOS**



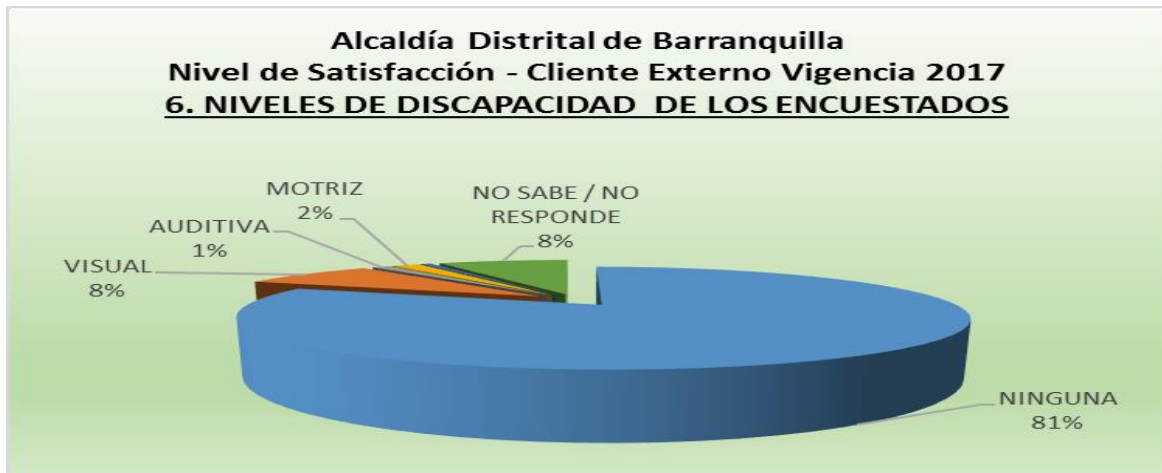
**Gráfico 5. Ocupación de los encuestados**

**Fuente:** Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

Análisis:

Del total de los encuestados, un 38% manifiesta ser independiente, seguido de un 33% que registran estar empleados y un 9% que son amas de casa lo están dedicadas al hogar. Esta distribución puede estar asociada a las diferentes oportunidades que presenta la Alcaldía de Barranquilla, para fortalecer proceso de microempresarios o fami empresas.

**NIVELES DE DISCAPACIDAD DE LOS ENCUESTADOS**



**Gráfico 6. Nivel de discapacidad de los encuestados**

**Fuente:** Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

Análisis:

Al realizar la pregunta si los usuarios presentan algún tipo de discapacidad, se pudo evidenciar que el 81% de la población que acude a utilizar los servicios en los Puntos de Atención, no registra ningún tipo de discapacidad que limite su acceso a los mismos. Es importante resaltar el 8% de los usuarios que registran algún tipo de discapacidad visual, un 2% con discapacidad motora y un 1% con discapacidad auditiva.

**¿PERTENECE A ALGUNO DE LOS SIGUIENTES GRUPOS DE VULNERABILIDAD?**



**Gráfico 7. Grupos de vulnerabilidad a los que pertenecen los encuestados**

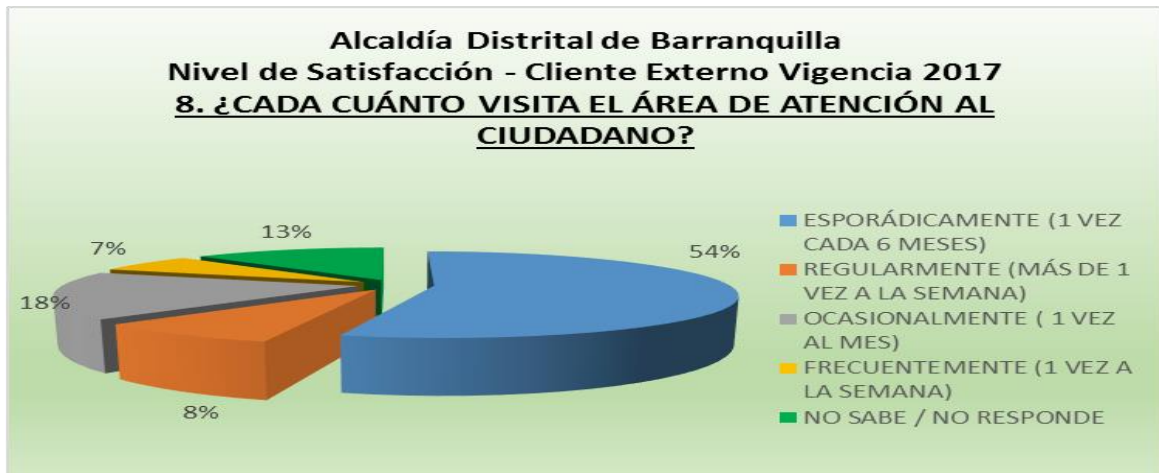
**Fuente:** Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

Análisis:

Al indagar si dentro de la población encuestada se encontraban personas que pertenecieran a algún grupo de vulnerabilidad, se encontró que un 74% no reporta pertenecer a algún grupo especial, un 7% se clasifican como adultos mayores, un 6% como desplazados y un 2% se ubicó dentro del grupo de afrodescendientes.

Esta información, permite tener la claridad de la importancia de contar con información amplia y suficiente para lograr una mayor inclusión social de toda la comunidad que acude a los Puntos de Atención con los que cuenta la Alcaldía de Barranquilla en la ciudad.

**¿CADA CUÁNTO VISITA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?**



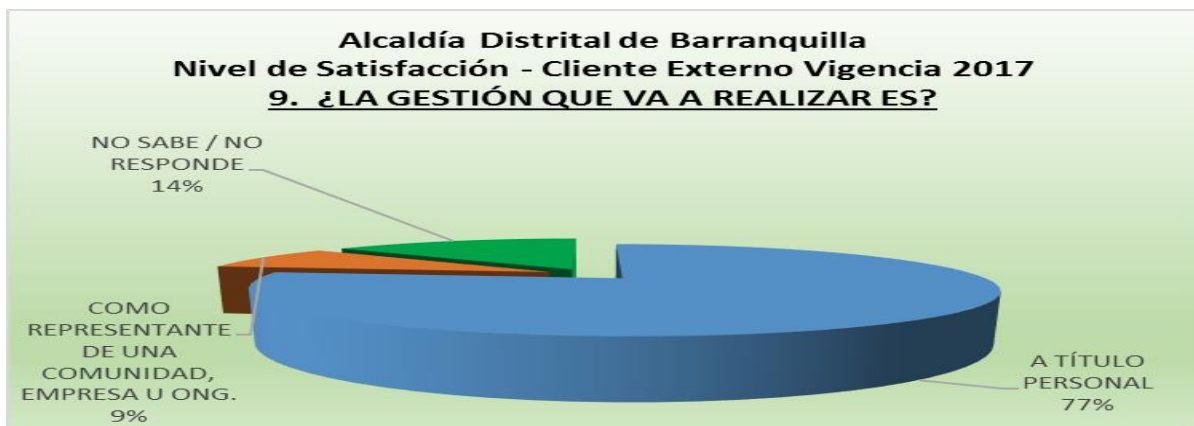
**Gráfico 8. Cada cuanto visita el punto de atención al ciudadano**

**Fuente:** Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

Análisis:

Del total de la población encuestada, se pudo determinar que un 54% de los usuarios acuden esporádicamente a solicitar algún tipo de trámite o servicio a los Puntos de Atención de la Alcaldía, seguidos de un 18% de la población que acude ocasionalmente o una vez al mes y un 7% que acude frecuentemente o una vez a la semana. Aun cuando el porcentaje de los usuarios que acude frecuentemente a estos Puntos de Atención no es considerable, es importante monitorear este comportamiento, para determinar las causas de su recurrencia y conocer si se están solucionando de fondo sus inquietudes o necesidades.

**¿LA GESTIÓN QUE VA A REALIZAR ES?**



**Gráfico 9. Tipo de gestión a realizar**

**Fuente:** Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

Análisis:

Al indagar a los encuestados si el trámite o gestión que va a realizar lo hace a nombre personal o de una empresa u organización, se encontró que el 77% de la población acude a realizar algún tipo de gestión de manera personal.



**¿CUÁL ES LA RAZÓN DE SU VISITA EN EL DÍA DE HOY A LA ALCALDÍA?**



**Gráfico 10. Razón de la visita**

**Fuente: Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla**

Análisis:

El 58% de la población encuestada, referencia que va a realizar algún tipo de trámite o solicitud de servicios a los puntos de atención, un 13% de los encuestados manifiesta que su intención es presentar una petición o solicitud, un 7% a radicar correspondencia y un 7% restante a colocar una petición, queja o reclamo, frente a la prestación del servicio.

**¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES CANALES ES EL MÁS UTILIZADO POR USTED?**



**Gráfico 11. Canales más utilizados**

**Fuente: Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla**

Análisis:

Se preguntó a los encuestados el canal de atención más utilizado, resultando el preferido el PRESENCIAL, con un 64%, seguido de un 12% del TELEFÓNICO y un 10% que referencia utilizar la página web.

**¿HA INGRESADO ALGUNA VEZ A LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA?**



**Gráfico 12. ¿Ha ingresado a la página web de la Alcaldía?**

**Fuente: Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla**

Análisis:

Esta pregunta se diseñó como un primer acercamiento con los usuarios para conocer el uso de la página web de la entidad, y con gran satisfacción se encontró que un 32% de los usuarios encuestados denotó que ha ingresado alguna vez a esta página web.

El siguiente grupo de preguntas, pretendió conocer un poco más en detalle la percepción de los usuarios, frente a la atención que reciben por parte de los funcionarios que apoyan el trabajo en los diferentes Puntos de Atención con los que cuenta la Alcaldía de Barranquilla.

La medición de este aspecto, se realizó utilizando la escala de medición de 5 a 1, así:

- 5 Mucho mejor de lo esperado
- 4 Mejor de lo esperado
- 3 Igual a lo esperado
- 2 Peor de lo esperado
- 1 Mucho peor de lo esperado
- No sabe / No responde

Con el fin de brindar mayores elementos de análisis para cada uno de los aspectos evaluados, se presenta a continuación, el detalle de la información recolectada. Allí, se utilizó la metodología del semáforo, para indicar el estado de la Entidad y los puntos que requieren mayor atención:

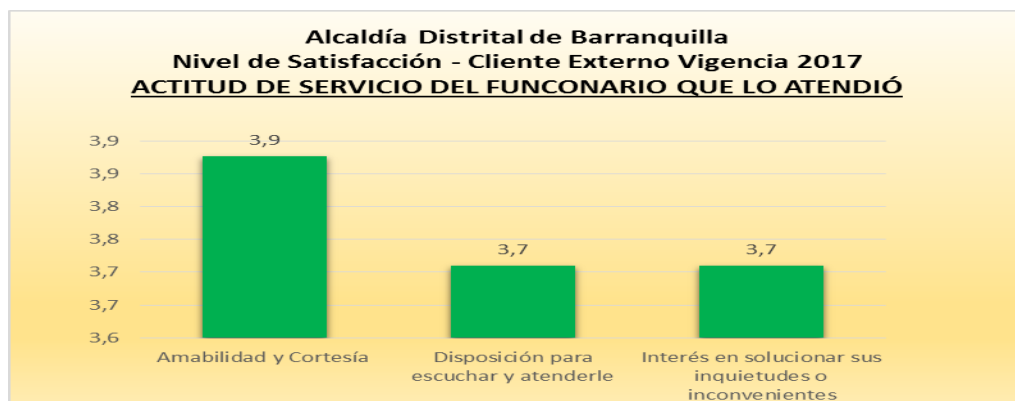


- Se subrayó en color verde aquellos elementos que obtuvieron un puntaje superior a 3.5 considerados con un “cumplimiento total o satisfactorio” para los encuestados.
- Se subrayó en color amarillo aquellos elementos que obtuvieron un puntaje entre 3.4 y 3.0 considerados con un “cumplimiento regular” para los encuestados.
- Se subrayó en color rojo aquellos elementos que obtuvieron un puntaje inferior a 2.9 considerados con un “total incumplimiento” para los encuestados.

CONVENCIONES SEMÁFORO	
VERDE	5 A 3.5
AMARILLO	3.4 A 3.0
ROJO	< A 3.0

#### ACTITUD DE SERVICIO DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ

ASPECTO A EVALUAR	RESPUESTAS
<b>ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ</b>	
Amabilidad y Cortesía	3,9
Disposición para escuchar y atenderle	3,7
Interés en solucionar sus inquietudes o inconvenientes	3,7



**Gráfico 13. Actitud del funcionario que lo atendió**

Fuente: Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

#### Análisis:

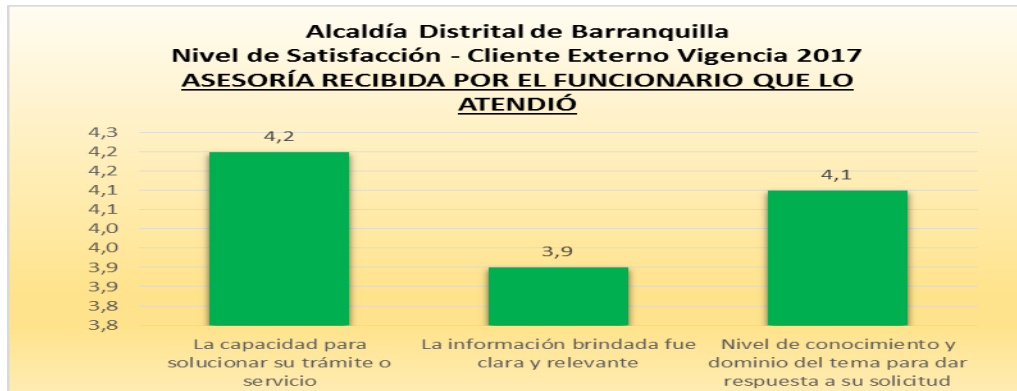
Frente a la amabilidad y cortesía de los funcionarios que atienden en los Puntos de Atención objeto de la presente encuesta, los usuarios calificaron con un 3.9 este ítem.

Disposición para escuchar y atenderle obtuvo un 3.7, considerado un nivel medio y el interés el solucionar las inquietudes o inconvenientes de los usuarios, obtuvo una calificación similar al anterior aspecto con 3.7 sobre 5.

#### ASESORÍA RECIBIDA POR EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ

ASPECTO A EVALUAR	RESPUESTAS
<b>ASESORÍA RECIBIDA POR EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ</b>	
La capacidad para solucionar su trámite o servicio	4,2
La información brindada fue clara y relevante	3,9
Nivel de conocimiento y dominio del tema para dar respuesta a su solicitud	4,1





**Gráfico 14. Asesoría recibida por el funcionario que lo atendió**

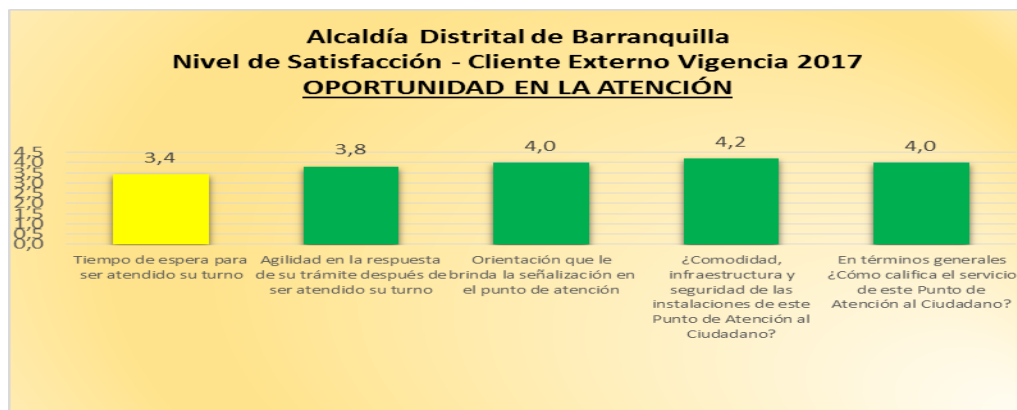
Fuente: Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

Análisis:

Los usuarios encuestados califican con 4,2 la capacidad de los funcionarios que los atendieron para solucionar su trámite o servicio, así como la claridad y relevancia de la información brindada. Y con 3,9 y 4,1 respectivamente, calificaron el nivel de conocimiento y dominio del tema, para dar respuesta su solicitud.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

ASPECTO A EVALUAR	RESPUESTAS
<b>OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN</b>	
Tiempo de espera para ser atendido su turno	3,4
Agilidad en la respuesta de su trámite después de ser atendido su turno	3,8
Orientación que le brinda la señalización en el punto de atención	4,0
¿Comodidad, infraestructura y seguridad de las instalaciones de este Punto de Atención al Ciudadano?	4,2
En términos generales ¿Cómo califica el servicio de este Punto de Atención al Ciudadano?	4,0



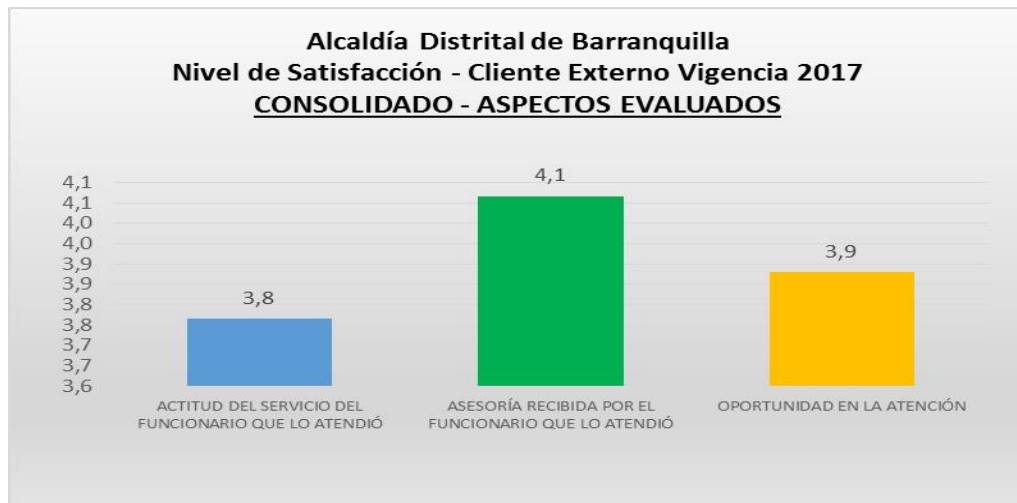
**Gráfico 15. Oportunidad en la atención**

Fuente: Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

Análisis:

En términos generales, la oportunidad en la atención, desde el tiempo de espera hasta el servicio recibido, obtuvo una calificación de 3,9 sobre 5, para los usuarios encuestados. Destaca el puntaje más bajo en el tiempo de espera y como puntaje mayor, la comodidad en la infraestructura y seguridad de las instalaciones donde fue atendido.

## CONSOLIDADO GENERAL DE LOS ASPECTOS EVALUADOS



**Gráfico 16. Consolidado general de los aspectos evaluados**

**Fuente: Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla**

### Análisis:

En términos generales se evidenció por parte de los usuarios un nivel de satisfacción de 3.9 sobre 5.0 frente a los servicios, infraestructura y personal que atiende en los Puntos de Atención al Ciudadano.