

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

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 escucharlos y saber hacerles preguntas planificadas, para obtener una mayor información sobre lo que quieren y lo que valoran. A los ciudadanos deberíamos molestarlos 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, en 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.
- σ = 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 en los siguientes puntos de atención al ciudadano:

PUNTO DE ATENCION	MUESTRA APLICADA
ALCALDIA LOCAL METROPOLITANA	123
ALCALDIA LOCAL SUR ORIENTE	141
ALCALDIA PRINCIPAL PISO 1	606
ALCALDIA PRINCIPAL LOCAL CONTIGUO - GESTION SOC.	536
SECRETARÍA DE EDUCACION	167
GERENCIA DE GESTIÓN DE INGRESOS	153
SISBEN - FEDECAFE	93
ALCALDIA LOCAL RIOMAR	202
SECRETARÍA DISTRITAL DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL	441
TOTAL	2462

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 Otro

2. Edad:

18 a 26 años 27 a 59 años 60 años o más

3. Estrato Social (1 a 6): _____

4. Nivel académico:

Primaria Bachiller Técnico o Tecnólogo
 Profesional Postgrado No posee

5. Ocupación:

Empleado Pensionado Independiente Estudiante
 Otro

6. ¿Tiene algún tipo de discapacidad?

Ninguna Visual Auditiva Motriz Cognitiva

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

Ninguno Grupos Étnicos Grupo LGBTI
 Desplazados Desmovilizados Refugiado Connacionales

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 A terceros.

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

Solicitar Información Radicar una PQR
 Trámites y servicios

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

Presencial Telefónico Página Web Correo electrónico

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

EN TÉRMINOS GENERALES ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO DE ESTE PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?

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?

INFORMACIÓN QUE LE GUSTARÍA CONOCER SOBRE LA ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

- Avances del Plan de Desarrollo Ejecución de los recursos financieros
 Últimas obras realizadas Beneficios tributarios

EN SU OPINIÓN, ¿QUÉ TRÁMITE Y/O SERVICIO SE PUEDE MEJORAR EN LA ALCALDÍA DE BARRANQUILLA?

Las escalas de respuesta utilizadas son las siguientes:

- 5 Excelente
- 4 Bueno
- 3 Aceptable
- 2 Regular
- 1 Malo
- 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 2462 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:
 - **ALCALDÍA LOCAL METROPOLITANA**
 - **ALCALDÍA LOCAL SUR ORIENTE**
 - **ALCALDÍA LOCAL RIOMAR**
 - **ALCALDÍA PRINCIPAL PISO 1**
 - **ALCALDÍA PRINCIPAL LOCAL CONTIGUO - GESTIÓN SOCIAL**
 - **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**
 - **GERENCIA DE GESTIÓN DE INGRESOS**
 - **OFICINA DE SISBEN – (EDIFICIO FEDECAFE)**
 - **SECRETARÍA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL**
2. Entre los meses de septiembre a octubre de 2019, se realizó la recolección de información y se le 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: 2462

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:

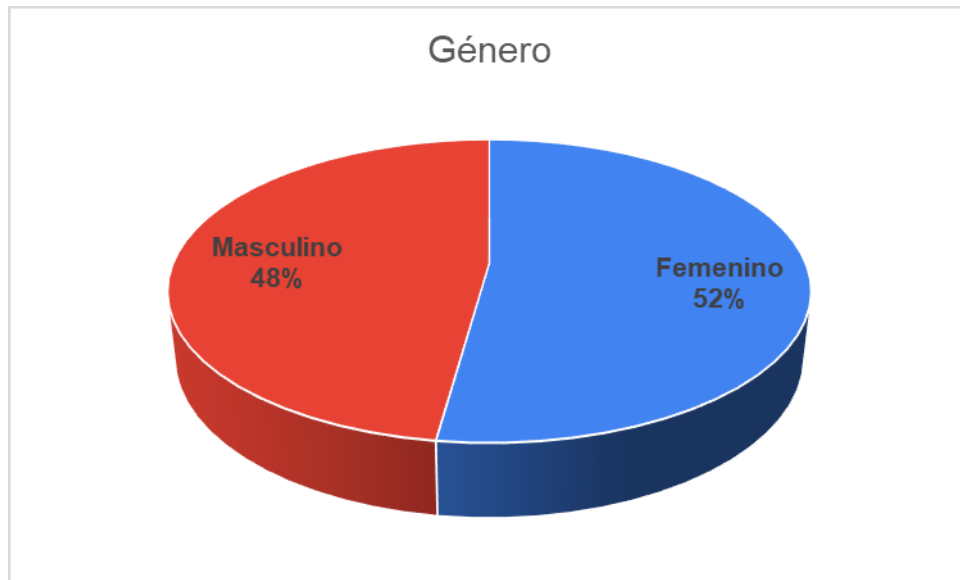


Gráfico 1. Distribución por género de los encuestados

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

RANGO DE EDAD DE LOS ENCUESTADOS

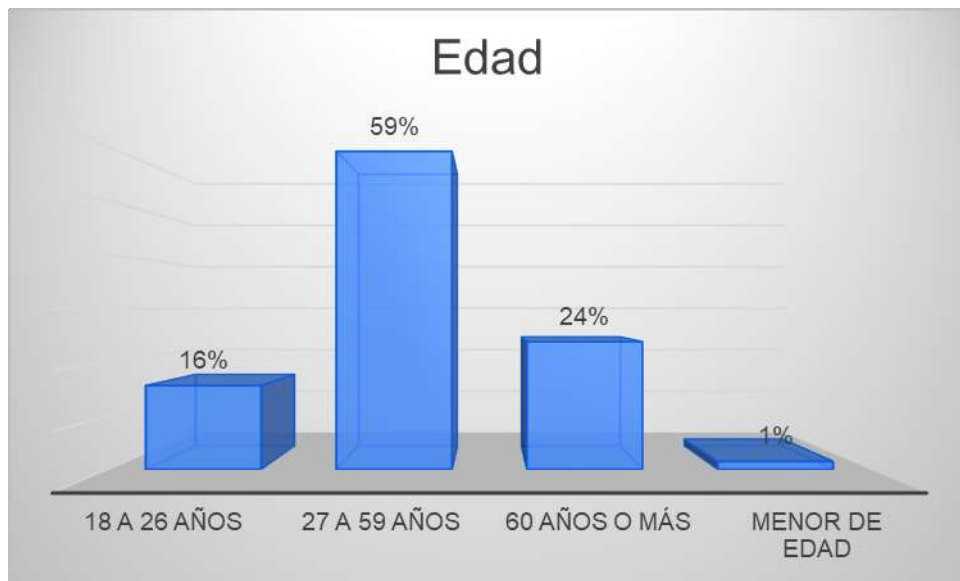


Gráfico 2. Rango de Edad de los encuestados

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

ESTRATO SOCIAL DE LOS ENCUESTADOS

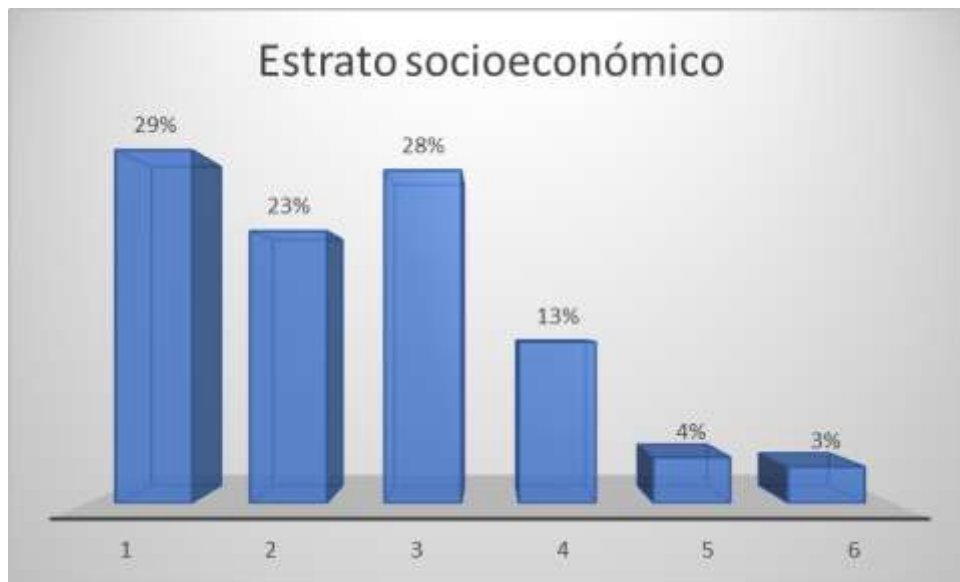


Gráfico 3. Estrato Social de los encuestados

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

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

OCUPACIÓN DE LOS ENCUESTADOS



Gráfico 5. Ocupación de los encuestados

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

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

¿PERTENECE A ALGUNO DE LOS SIGUIENTES GRUPOS POBLACIONALES?



Gráfico 7. Grupos poblacional a los que pertenecen los encuestados
 Fuente: Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

¿CADA CUÁNTO VISITA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?



Gráfico 8. Cada cuánto visita el punto de atención al ciudadano
 Fuente: Encuesta realizada en los puntos de atención al ciudadano – Alcaldía de Barranquilla

¿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

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

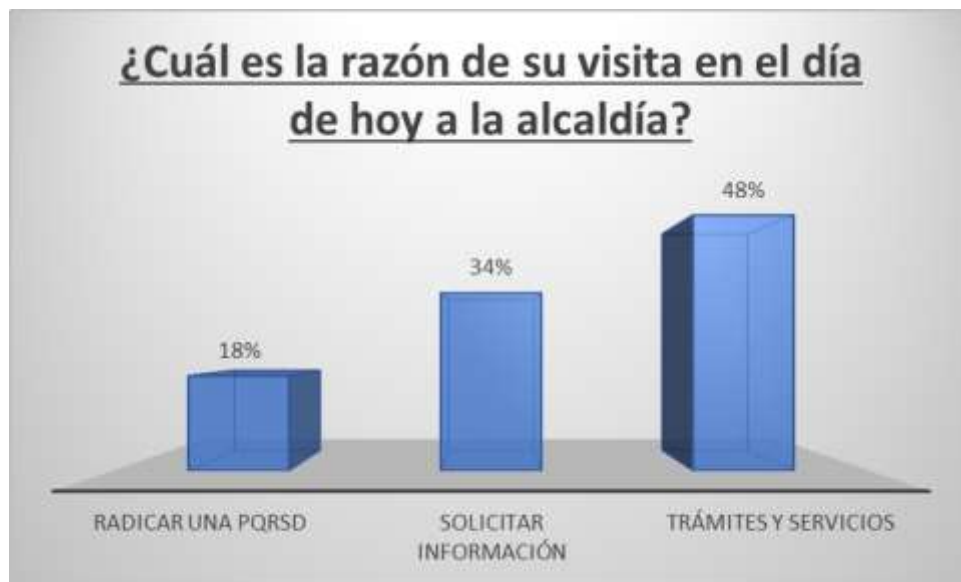


Gráfico 10. Razón de la visita

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

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

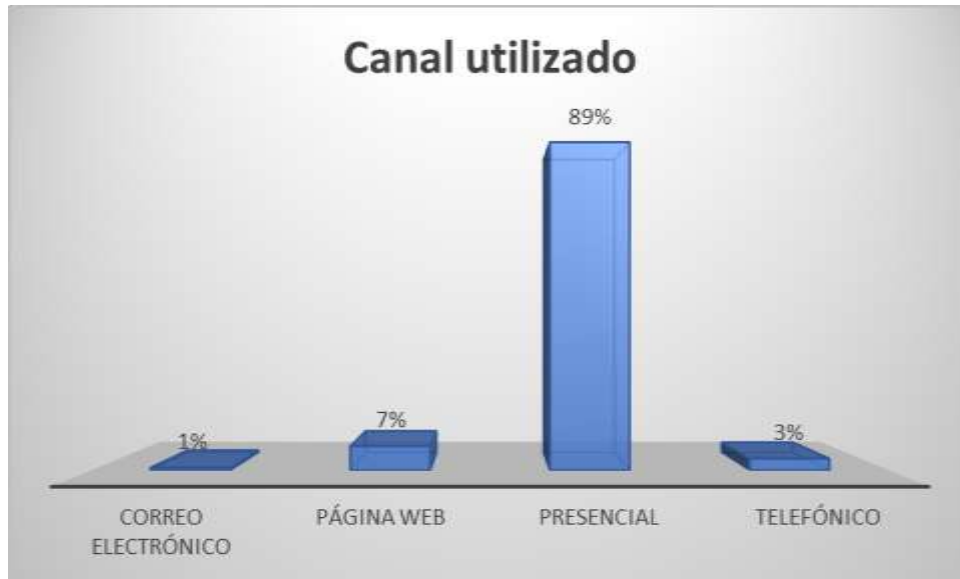


Gráfico 11. Canales más utilizados

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

¿ha ingresado alguna vez a la página web de la alcaldía?

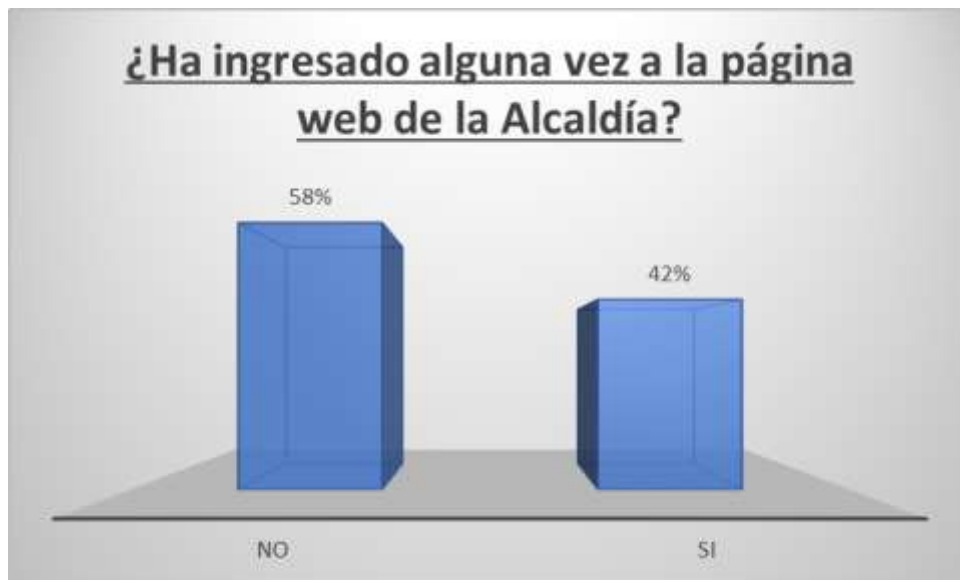


Gráfico 12. ¿Ha ingresado a la página web de la Alcaldía?

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

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 4.0 considerados con un “cumplimiento total o satisfactorio” para los encuestados.
- Se subrayó en color amarillo aquellos elementos que obtuvieron un puntaje entre 3.9 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 4.0
AMARILLO	3.9 A 3.0
ROJO	0 A 2.9

ASPECTO A EVALUAR	RESPUESTAS
EN TÉRMINOS GENERALES ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO DE ESTE PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?	4,3

ACTITUD DE SERVICIO DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ

ASPECTO A EVALUAR	RESPUESTAS
ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ	
Amabilidad y Cortesía	4,2
Disposición para escuchar y atenderle	4,2
Interés en solucionar sus inquietudes o inconvenientes	4,21

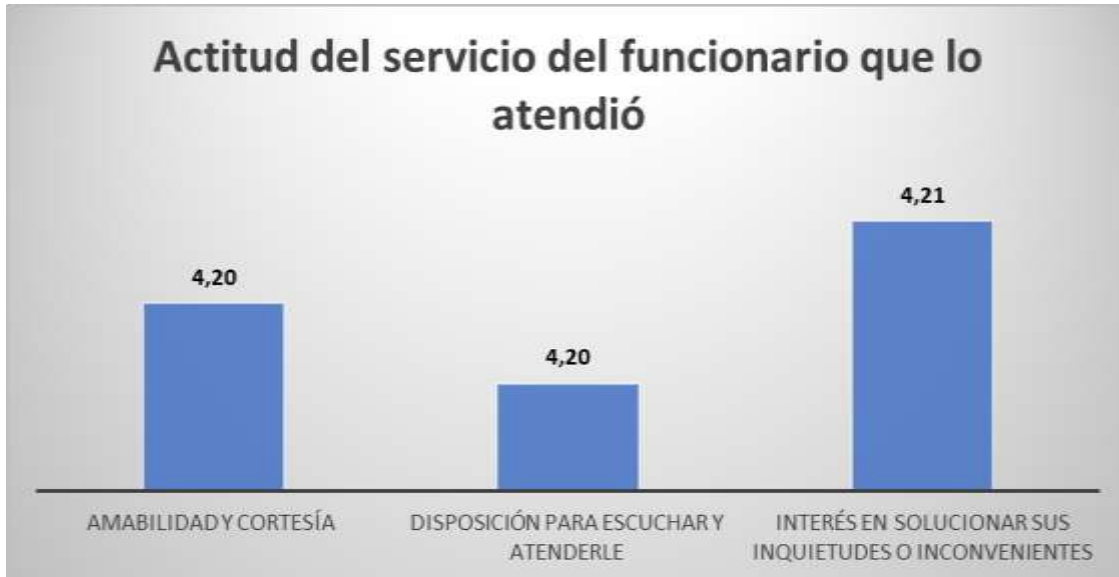


Gráfico 13. Actitud del funcionario que lo atendió

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

ASESORÍA RECIBIDA POR EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ

ASPECTO A EVALUAR	RESPUESTAS
ASESORÍA RECIBIDA POR EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ	
La capacidad para solucionar su trámite o servicio	4,22
La información brindada fue clara y relevante	4,18
Nivel de conocimiento y dominio del tema para dar respuesta a su solicitud	4,24



Gráfico 14. Asesoría recibida por el funcionario que lo atendió

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

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

ASPECTO A EVALUAR	RESPUESTAS
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	
Tiempo de espera para ser atendido su turno	4,40
Orientación que le brinda la señalización en el punto de atención	4,28
Comodidad, infraestructura y seguridad de las instalaciones	4,41



Gráfico 15. Oportunidad en la atención

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

CONSOLIDADO GENERAL DE LOS ASPECTOS EVALUADOS

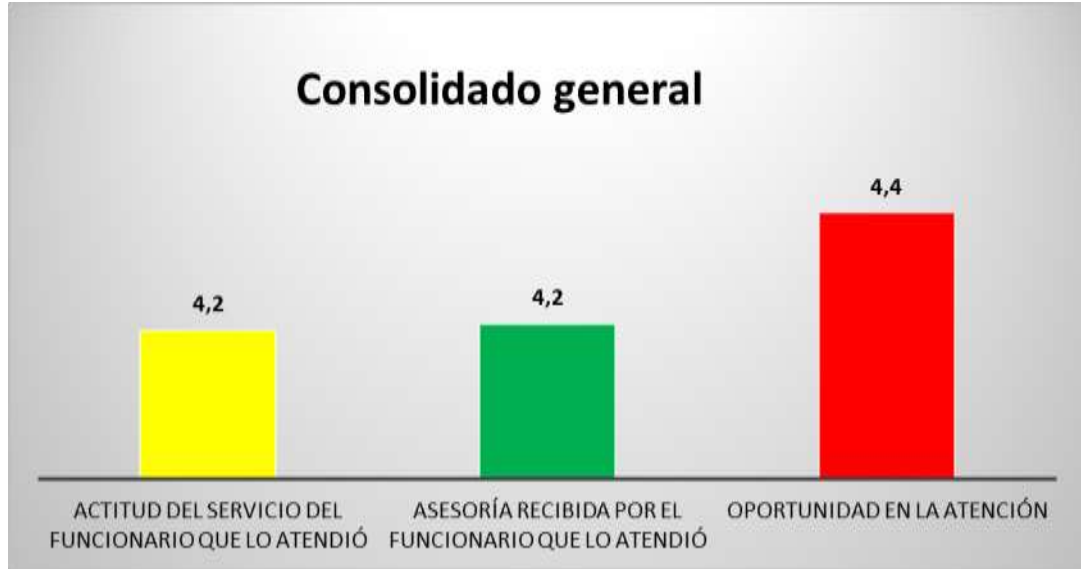


Gráfico 16. Consolidado general de los aspectos evaluados

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