

# Encuesta de satisfacción al ciudadano 2020



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA** | Soy **BARRANQUILLA**

# Introducción

El presente informe contiene los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el año 2020 por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano, donde se obtuvieron datos que permitieron conocer el nivel de percepción de los usuarios con respecto a la atención recibida y la gestión de la Alcaldía de Barranquilla. Los datos se recopilaron por medio de un cuestionario de forma telefónica, virtual (correo) y presencial, aplicando un método de muestreo intencional a 335 ciudadanos.

De manera general, los resultados de la encuesta son positivos, indicando que la disposición en la atención, la solución a requerimientos y la amabilidad de los funcionarios son las variables apreciadas por los ciudadanos, siendo estas las de mayores porcentajes de satisfacción.

# Objetivos

## **Objetivo General:**

Evaluar el nivel de satisfacción general que tienen los ciudadanos respecto al servicio y a la gestión de Alcaldía de Barranquilla.

## **Objetivos específicos:**

- ✓ Conocer las expectativas y necesidades de los ciudadanos
- ✓ Evaluar la calidad de atención y actitud de los funcionarios y tiempos de respuesta.
- ✓ Identificar posibles mejoras en la atención mediante los distintos canales de información.

# Cuestionario

## DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Nombre del encuestado: _____ Teléfono: _____
Edad: _____ Sexo: F ___ M ___ Otro ___ NSE (1 al 6) _____
Ocupación: Empleado ___ Independiente ___ Hogar ___ estudiante ___ estudia/trabaja ___ Desempleado ___
Cuando fue su última vista/contacto con la Alcaldía de Barranquilla _____
El motivo de su última visita/contacto a la Alcaldía de Barranquilla fue para: Solicitar información ___ Radicar una PQR ___ Realizar trámites y servicios ___ ¿Qué trámite o servicio realizó? _____
Oficina donde se realizó la encuesta/oficina donde asistió: _____

1. En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho

Aspectos	1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Ni satisfecho ni insatisfecho	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho	¿Por qué?
a. Su nivel de satisfacción general, con el SERVICIO y la ATENCIÓN que recibe en la Alcaldía de Barranquilla						
b. Respecto a la GESTIÓN ADELANTADA por la Alcaldía de Barranquilla, en el último año, Usted está:						

2. ¿Qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos, relacionados con la ATENCIÓN que recibió en su última visita/contacto con la Alcaldía de Barranquilla?

Aspectos	1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Ni satisfecho ni insatisfecho	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
a. Amabilidad y cortesía del funcionario que le atendió su solicitud					
b. Disposición para escucharle y atenderle					
c. Capacidad de solución a su requerimiento					
d. Claridad y relevancia de la información brindada por el funcionario que lo atendió					
e. Conocimiento y dominio del tema de su solicitud					
f. Tiempo de espera para ser atendido					

3. En cuanto a las INSTALACIONES de la Alcaldía de Barranquilla, evalúe, en una escala del 1 al 5, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente.

Aspectos	1. Muy malo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
a. Claridad de las señales de orientación dentro de la oficina					
b. Comodidad de las instalaciones					
c. Percepción de la seguridad dentro de las instalaciones					

4. ¿Ha presentado alguna queja o reclamo a la Alcaldía de Barranquilla, en el año 2020?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

4.1 En caso de haber presentado alguna queja o reclamo, ¿Le dieron solución? Sí \_\_\_ No \_\_\_

4.2 ¿Qué tan satisfecho quedó con la solución?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Ni insatisfecho ni satisfecho	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho

4.3 En caso de respuestas 1 o 2, preguntar ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Cuál de los siguientes canales es el más utilizado por usted, para tener información sobre la Alcaldía de Barranquilla? Presencial \_\_\_ Teléfono \_\_\_ Redes sociales \_\_\_ Página Web \_\_\_ Correo electrónico \_\_\_

6. ¿Ha ingresado alguna vez a la página web de la Alcaldía de Barranquilla? \_\_\_ Sí \_\_\_ No

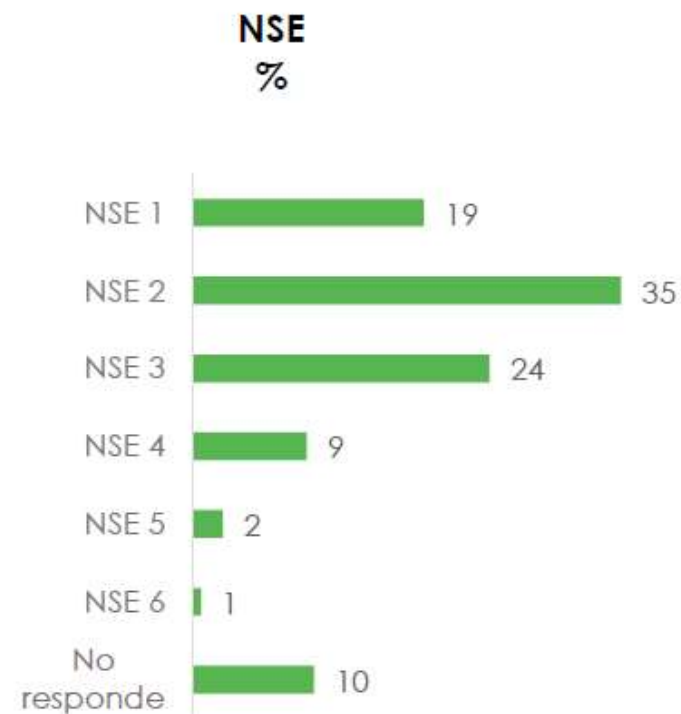
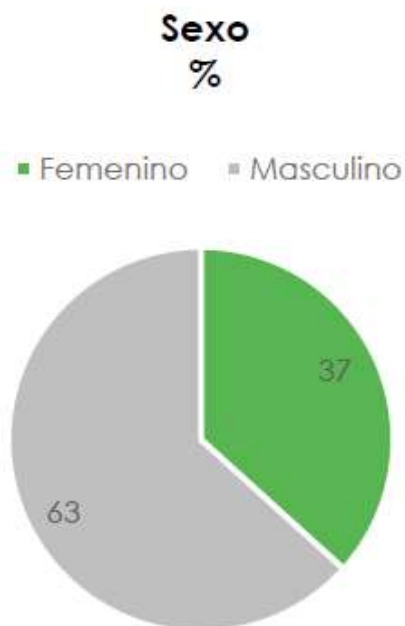
7. ¿Cómo le gustaría ser atendido en la Alcaldía de Barranquilla, para que su experiencia sea memorable? \_\_\_\_\_

8. ¿Tiene algún mensaje de felicitación que quiera enviar a la Alcaldía de Barranquilla?  
\_\_\_\_\_

9. ¿Tiene alguna sugerencia respecto al servicio que Ud. recibe en las dependencias de la Alcaldía de Barranquilla que desee compartir? \_\_\_\_\_

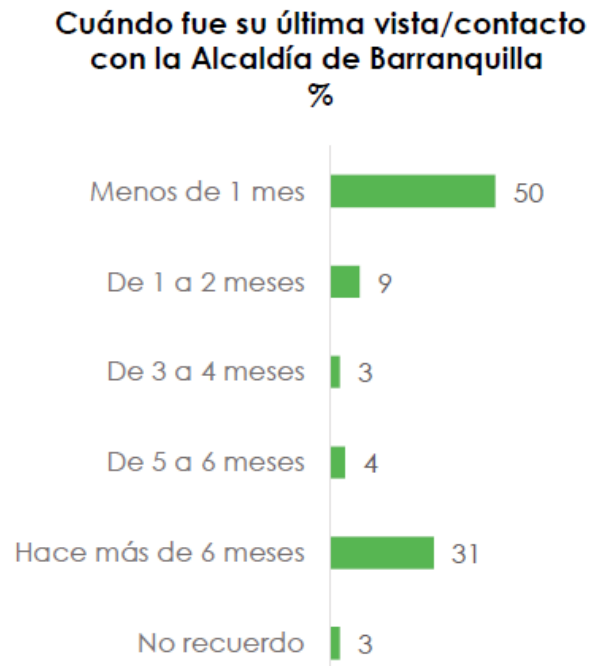
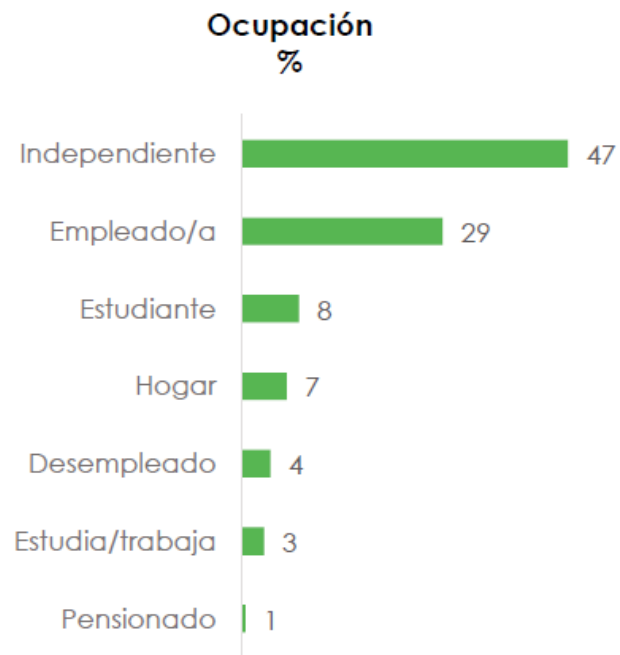
# Resultados

## Datos sociodemográficos



# Resultados

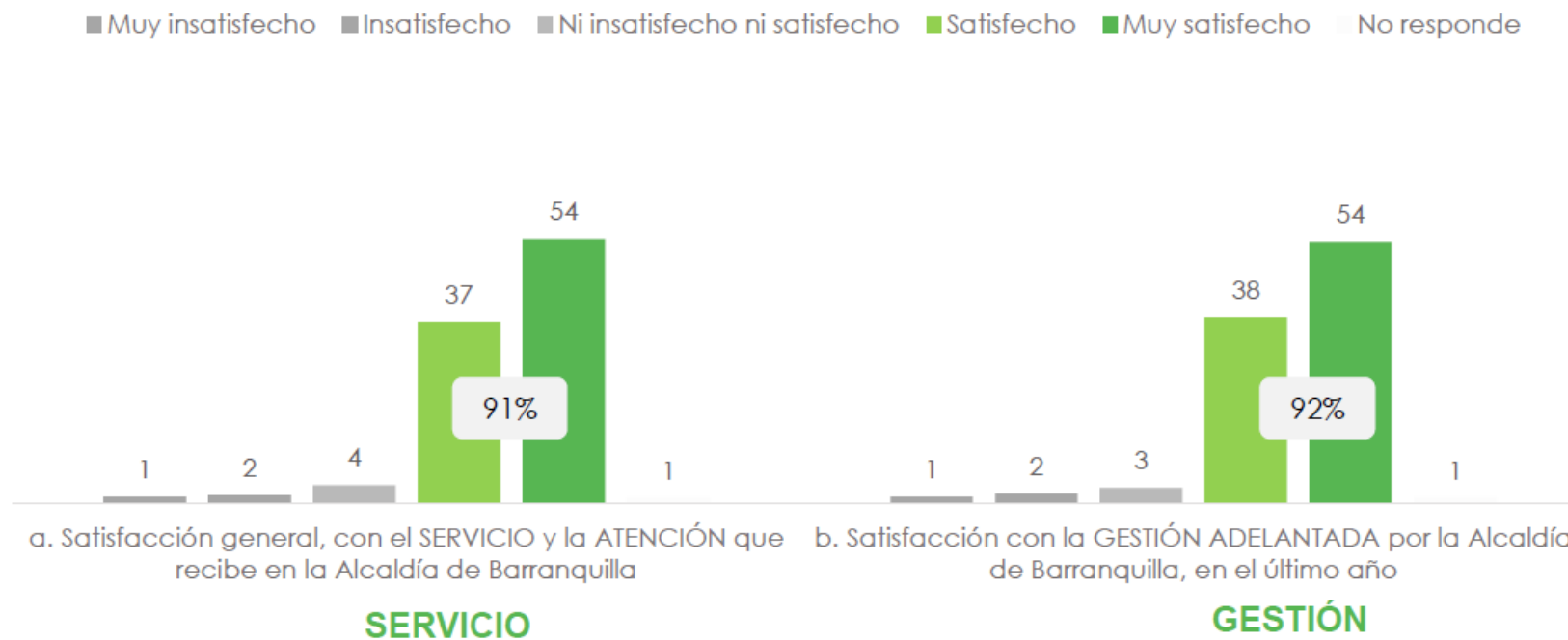
## Datos sociodemográficos



# Resultados

1. En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho, **indique su nivel de satisfacción con respecto a:**

%



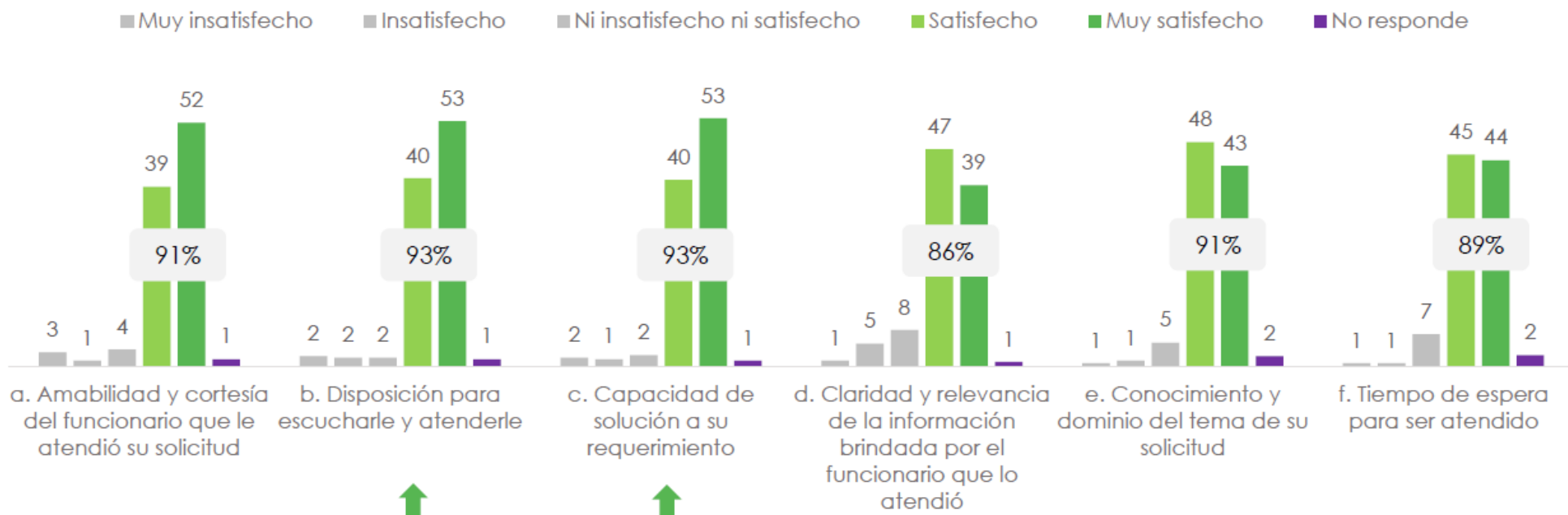
a. Satisfacción general, con el SERVICIO y la ATENCIÓN que recibe en la Alcaldía de Barranquilla

b. Satisfacción con la GESTIÓN ADELANTADA por la Alcaldía de Barranquilla, en el último año

# Resultados

2. ¿Qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos, relacionados con la **ATENCIÓN** que recibió en su última visita/contacto con la Alcaldía de Barranquilla?

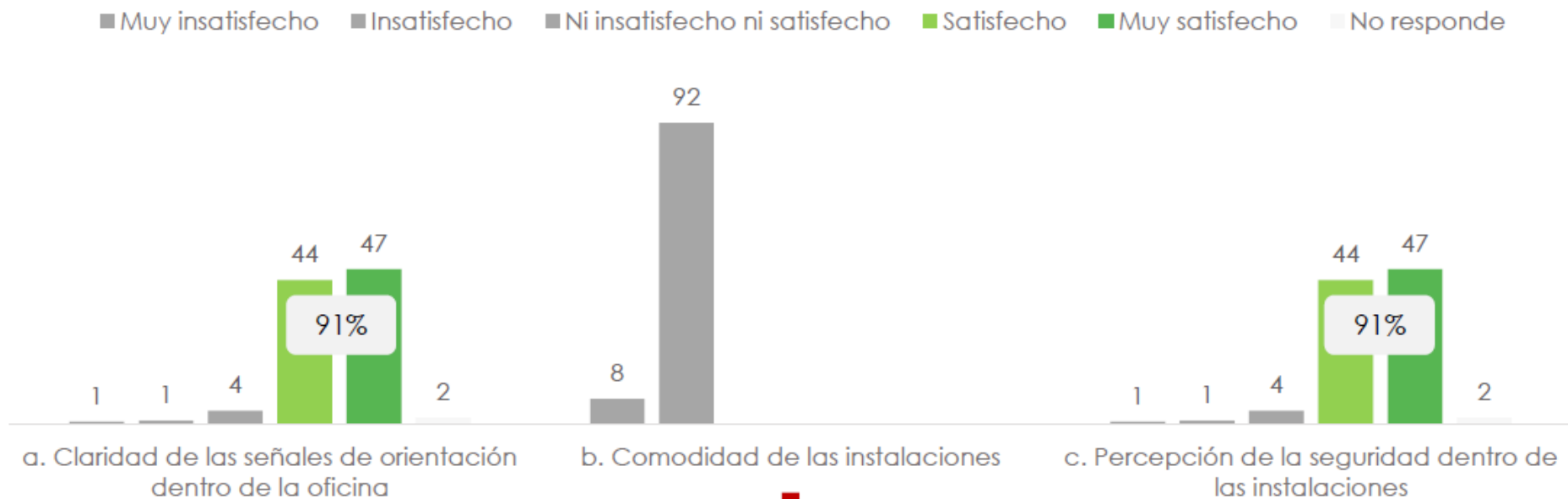
%





# Resultados

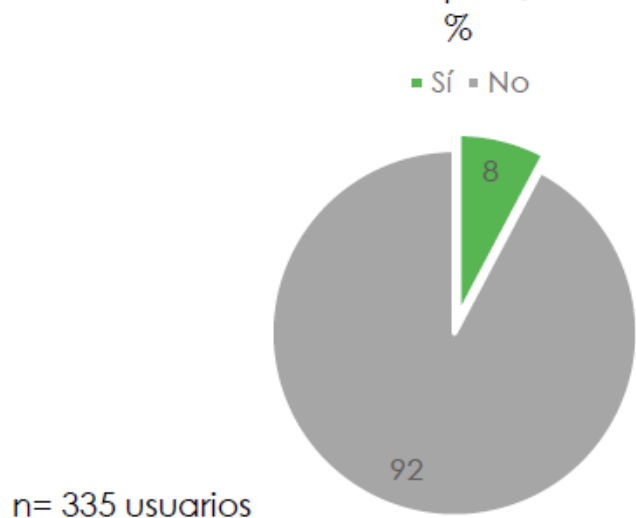
3. En cuanto a las **INSTALACIONES** de la Alcaldía de Barranquilla, evalúe, en una escala del 1 al 5, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente  
%



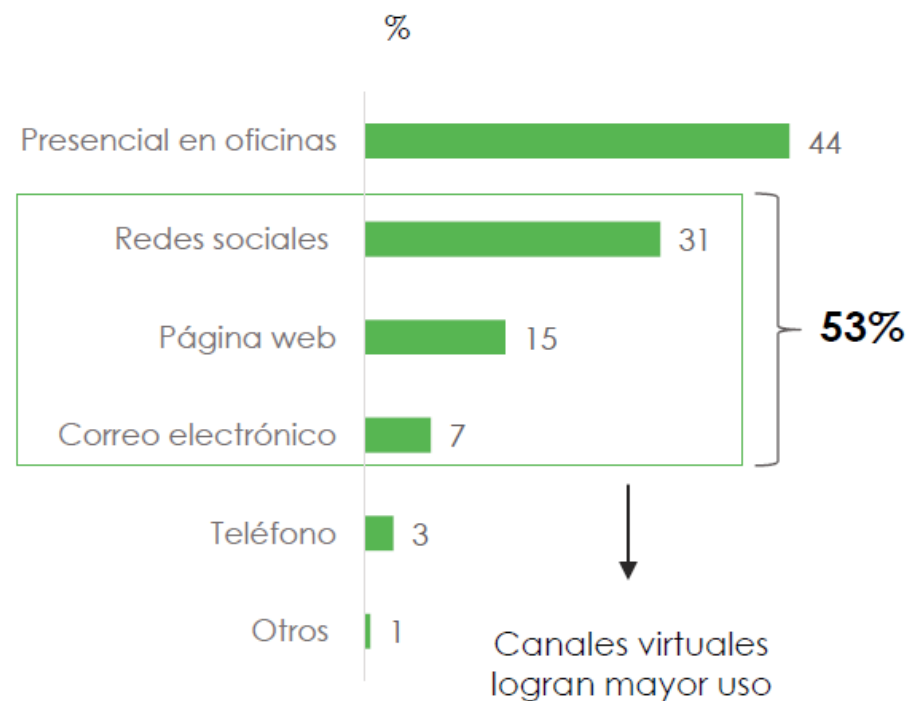
OJO: El 100% de la muestra no se encuentra satisfecho con las instalaciones de la Alcaldía. Para futuras mediciones se sugiere segmentar esta pregunta solo a usuarios que se encuesten de forma presencial, para que la respuesta sea objetiva.

# Resultados

4. ¿Ha presentado alguna **queja o reclamo** a la Alcaldía de Barranquilla, en el año 2020?



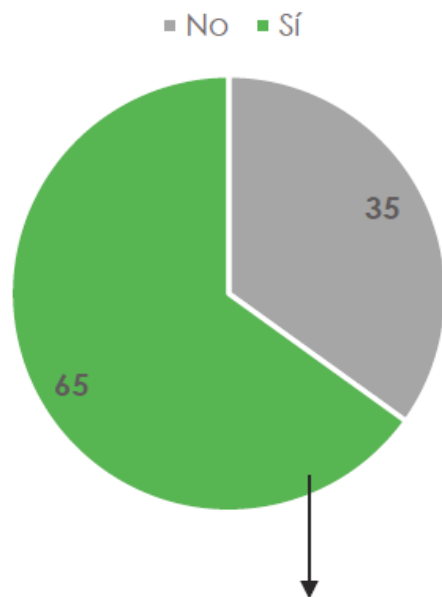
5. ¿Cuál de los siguientes **canales** es el **más utilizado** por usted, para tener información sobre la Alcaldía de Barranquilla?



# Resultados

6. ¿Ha **ingresado** alguna vez a la **página web** de la Alcaldía de Barranquilla?

%



**Resultado favorable** Oportunidad para descongestionar las oficinas.

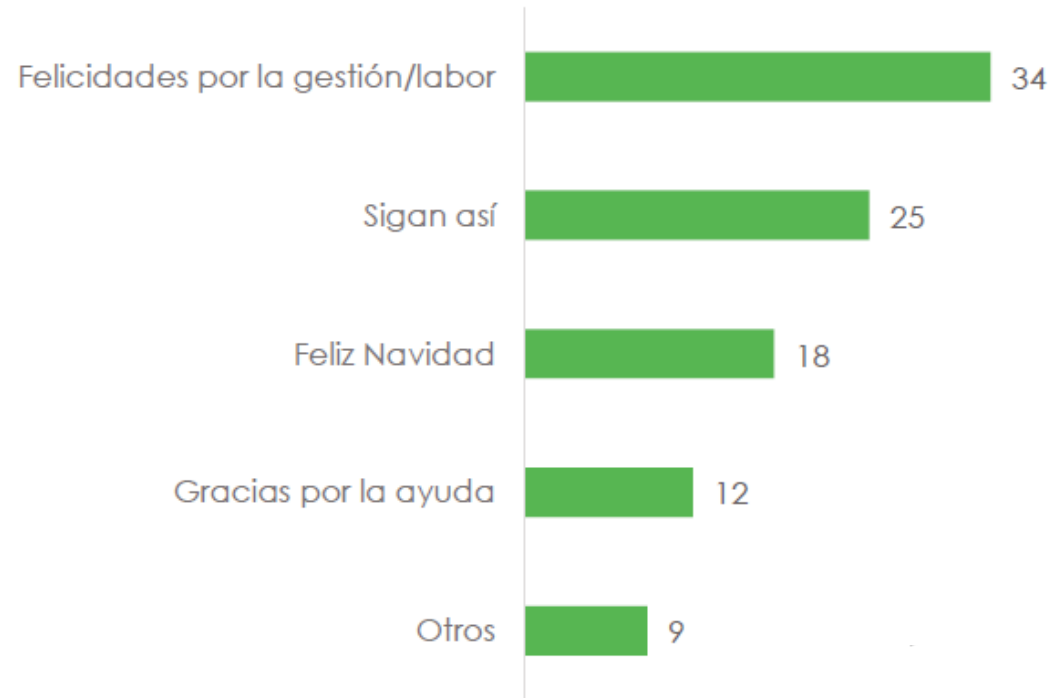
7. ¿**Cómo le gustaría ser atendido en la Alcaldía** de Barranquilla, para que su experiencia sea memorable?

%



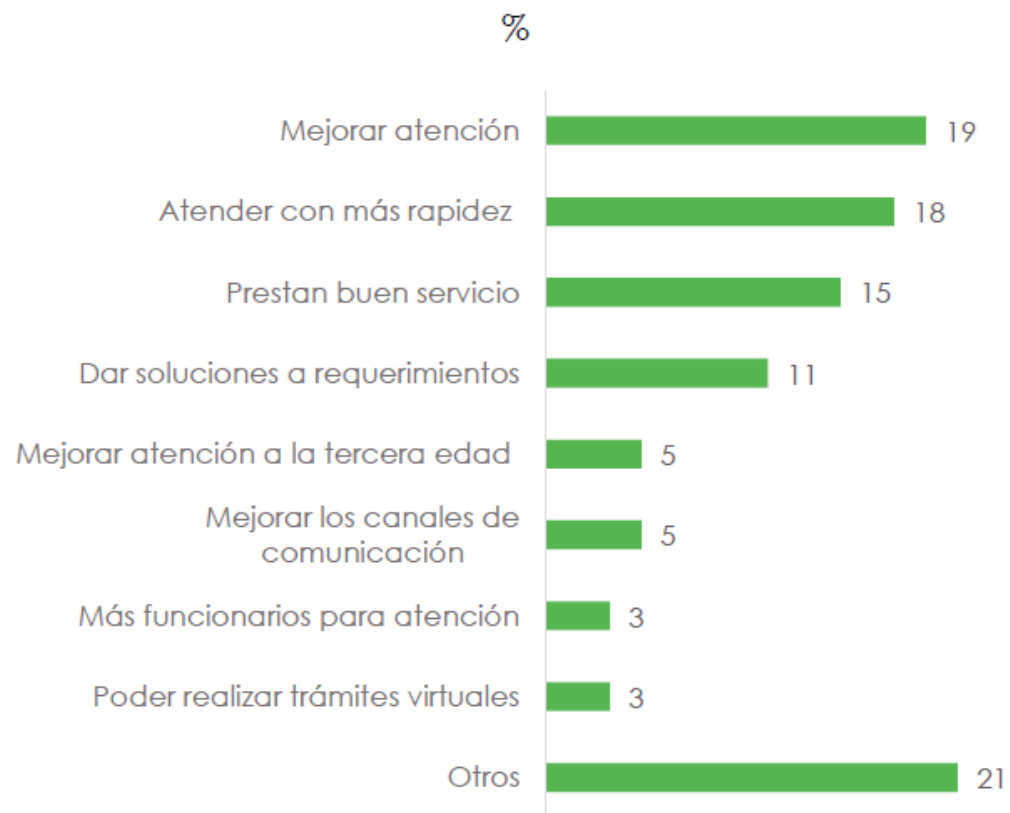
# Resultados

8. ¿Tiene algún **mensaje de felicitación** que quiera enviar a la Alcaldía de Barranquilla?  
%



# Resultados

9. ¿Tiene alguna **sugerencia** respecto al servicio que Ud. recibe en las dependencias de la Alcaldía de Barranquilla que desee compartir?



# Análisis de resultados

Objetivos	Resultados
Evaluar el nivel de satisfacción general que tienen los ciudadanos respecto al servicio y a la gestión de Alcaldía de Barranquilla.	<p>En 2020 el nivel de satisfacción que tienen los 335 ciudadanos con respecto al servicio y atención de la Alcaldía es de 91 sumadas las categorías satisfecho y muy satisfecho.</p> <p>La buena gestión impacta la satisfacción, es acertado que las personas que realizan solicitudes ante la Alcaldía tengan resultados con tan buenos niveles de satisfacción en una época de tantas dificultades de salud pública, distanciamiento social y vulnerabilidad económica, el reto es mantener los elevados porcentajes de satisfacción y seguir fortaleciendo las acciones integración de todos los servicios, la información y canales no presenciales</p>
Conocer las <b>necesidades</b> y <b>expectativas</b> de los ciudadanos	<p>Los ciudadanos quieren recibir una atención de calidad y con amabilidad por parte del funcionario que lo atiende. Hay sugerencias enfocadas a mejorar la atención (19%), es posible que se relacionen con lo manifestado en atender con más rapidez (18%) y dar soluciones a los requerimientos (11%).</p> <p><b>Expectativas:</b> Calidad de la información, optimización de los canales de atención, tiempos de respuesta y procesos más fluidos.</p>

# Análisis de resultados

Objetivos	Resultados
<p>Evaluar la calidad de atención y actitud de los funcionarios y tiempos de respuesta.</p>	<p><b>Buena actitud de servicio:</b> La disposición para escuchar y atender, así como la capacidad de solución a requerimientos tienen un 93% de satisfacción, según lo indicado por los encuestados.</p> <p><b>Calidez humana:</b> La amabilidad y cortesía del funcionario que atendió al ciudadano, tiene un 91% de satisfacción.</p> <p><b>Comunicación:</b> La claridad y relevancia de la información brindada por el funcionario que lo atendió, tiene un 86% de satisfacción, siendo la variable con menor porcentaje de satisfacción, en el segmento de evaluación de la atención.</p> <p><b>Tiempo:</b> La espera para recibir respuesta a los requerimientos tiene 89% de satisfacción. Hay oportunidad de mejora en esta variable, así como el tiempo para realizar trámites, en algunos casos se percibe muy demorado, datos de análisis cualitativo</p>

# Análisis de resultados

Objetivos	Resultados
Identificar posibles mejoras en la atención mediante los distintos canales de información.	Cabe notar que el 35% de los encuestados nunca ha visitado la pagina web de la Entidad y al mismo tiempo el 44% de los usuarios prefiere una atención presencial. Por otra parte el 53% utiliza los canales digitales como las redes sociales, correos electrónicos y la pagina web para recibir información de la Alcaldía de Barranquilla.



*Soy* **BARRANQUILLA**