

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO 2021



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

| Soy **BARRANQUILLA**

Introducción

El presente informe contiene los resultados de las encuestas de satisfacción realizada en el año 2021 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 presencial y telefónica recibida, así como la gestión de la Alcaldía de Barranquilla.

Los datos se recopilaron por medio de un cuestionario de forma presencial (QR), con una muestra de **1.245 ciudadanos.**

El instrumento de evaluación del servicio telefónico contó con un promedio de **19.827 respuestas.**

Objetivos

Objetivo General:

Evaluar el nivel de satisfacción general que tienen los ciudadanos respecto a la atención presencial y telefónica de la Alcaldía de Barranquilla.

Objetivos específicos:

- Evaluar la calidad de atención, actitud de los funcionarios y tiempos de respuesta en las salas de atención.
- Identificar posibles mejoras en la atención de los distintos canales de información.

Encuesta de satisfacción

Salas de atención presencial

¡QUEREMOS CONOCER
TU OPINIÓN!



Escanea y diligencia esta encuesta sobre nuestro servicio.



**ENCUESTA
QR**

1.245 encuestas aplicadas

13 preguntas realizadas

Inicio: 12-10-2021

Fin: 31-12-2021

Para trámites y servicios comunícate con



alba

Asistente virtual
Alcaldía de Barranquilla

ESCRIBE AL  **310 442 0195**

 **ALCALDIA_BARRANQUILLA_BOT**



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

Instrumento de medición - QR

Encuesta de satisfacción - Atención al Ciudadano

Desde la Oficina de Relación con el Ciudadano, queremos conocer tu opinión acerca de nuestro servicio en los puntos de atención e identificar las oportunidades de mejoramiento. Las respuestas de esta encuesta son totalmente confidenciales y se tratarán conforme a la Ley 1581 de 2012 y nuestra política de privacidad.

meliecovilla@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

Elija la sede en la cual fue atendido *

Elige

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

Elige

Edad *

18 a 26 años

27 a 59 años

60 años o más

¿En qué estrato socioeconómico reside actualmente?

1 2 3 4 5 6

Nivel Académico

Primaria

Bachiller

Técnico o Tecnólogo

Profesional

Postgrado

No posee

¿Tiene algún tipo de discapacidad? *

Ninguna

Visual

Auditiva

Motriz

Cognitiva

¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos étnicos? *

Ninguna

Indígenas

Afrocolombianos

Raizales

Rom o Gitanos

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

Presencial

Telefónico

Página Web

Correo electrónico

Redes Sociales

Chatbot

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

Malo Regular Excelente

Calificación

¿Cómo califica la actitud de servicio del funcionario que lo atendió? *

Malo Regular Excelente

Calificación

¿Cómo califica el tiempo de espera para la atención? *

Malo Regular Excelente

Calificación

¿Cómo califica la comodidad e infraestructura de la sala? *

Malo Regular Excelente

Calificación

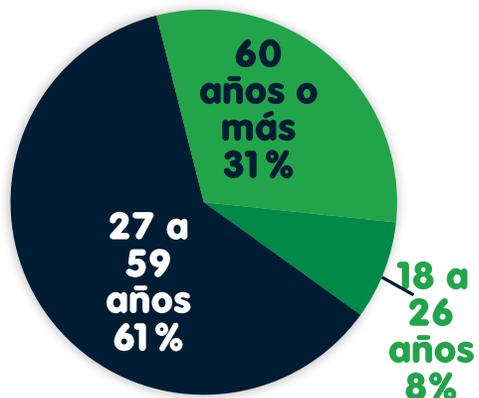
En su opinión, ¿Qué se puede mejorar con respecto a la atención en la Alcaldía de Barranquilla?

Tu respuesta

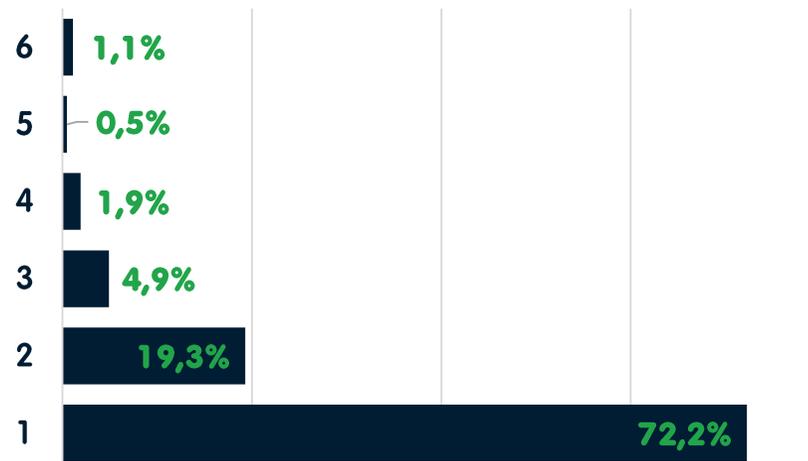
Resultados

Datos sociodemográficos

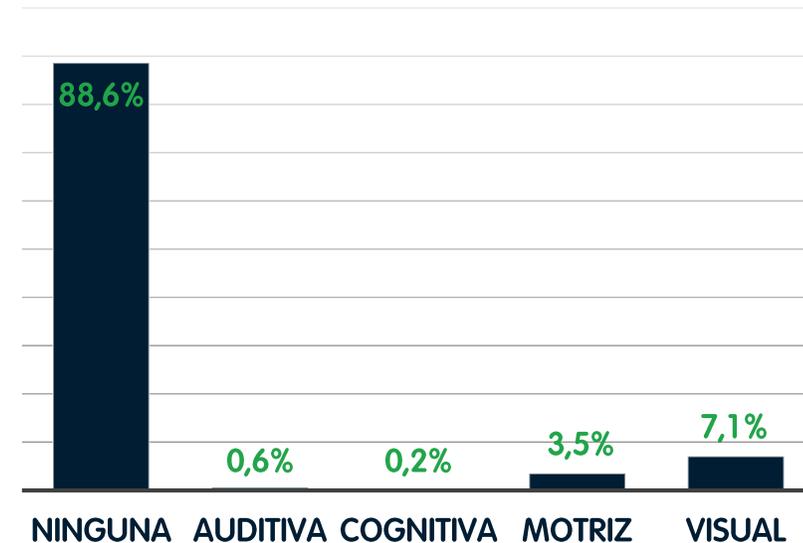
EDAD



ESTRATO SOCIOECONÓMICO



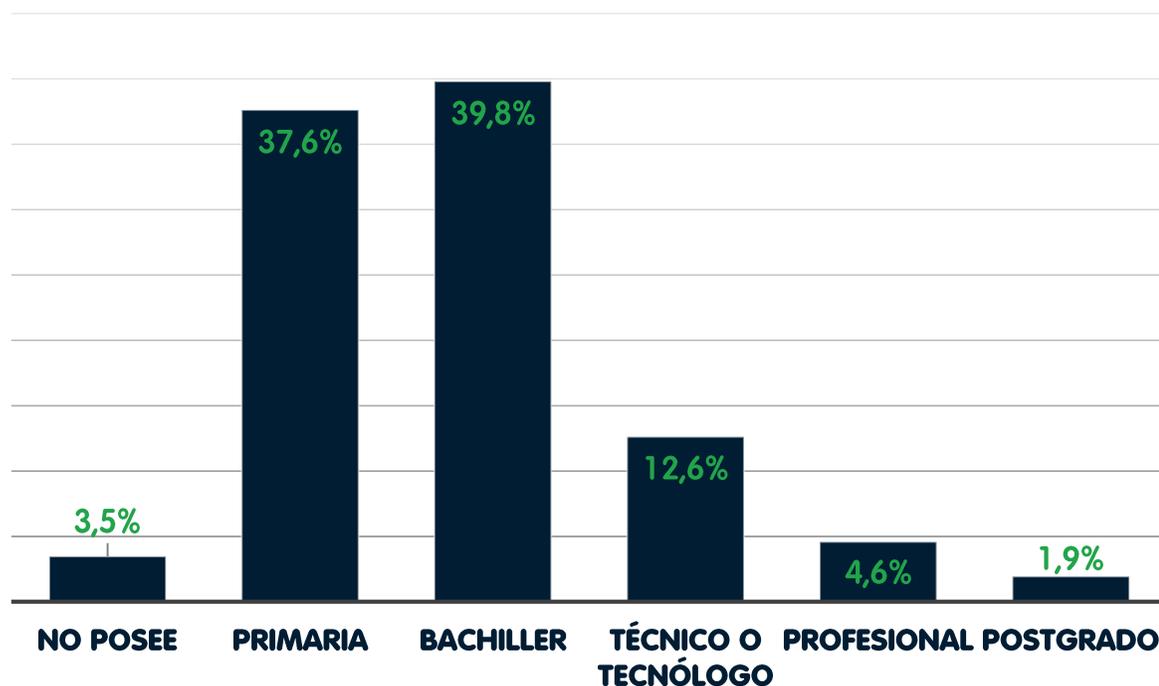
DISCAPACIDAD



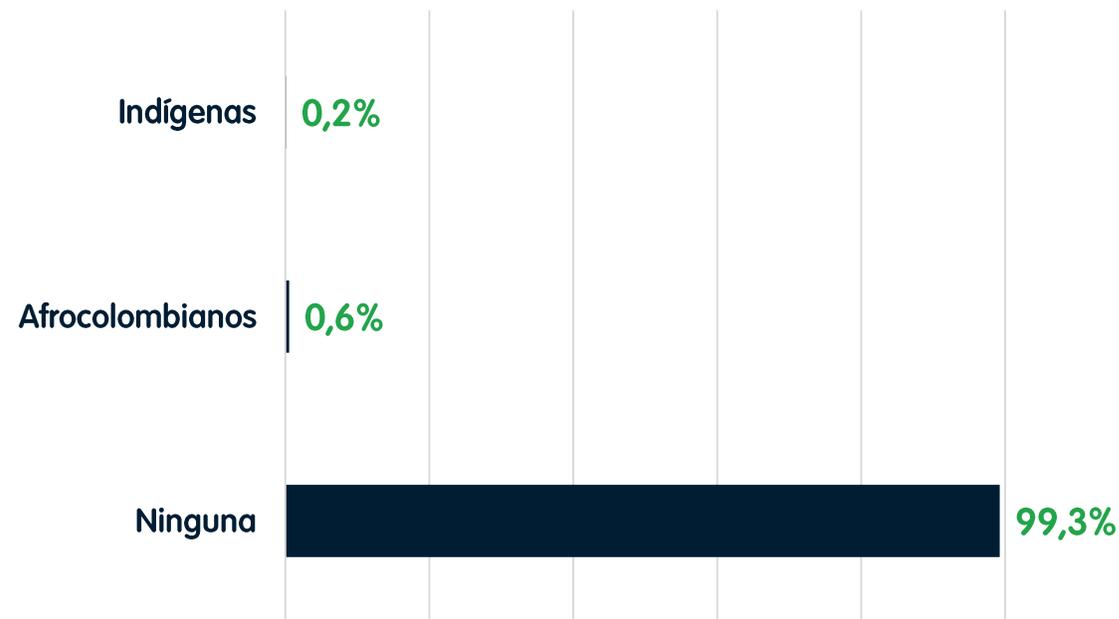
Resultados

Datos sociodemográficos

NIVEL ACADÉMICO



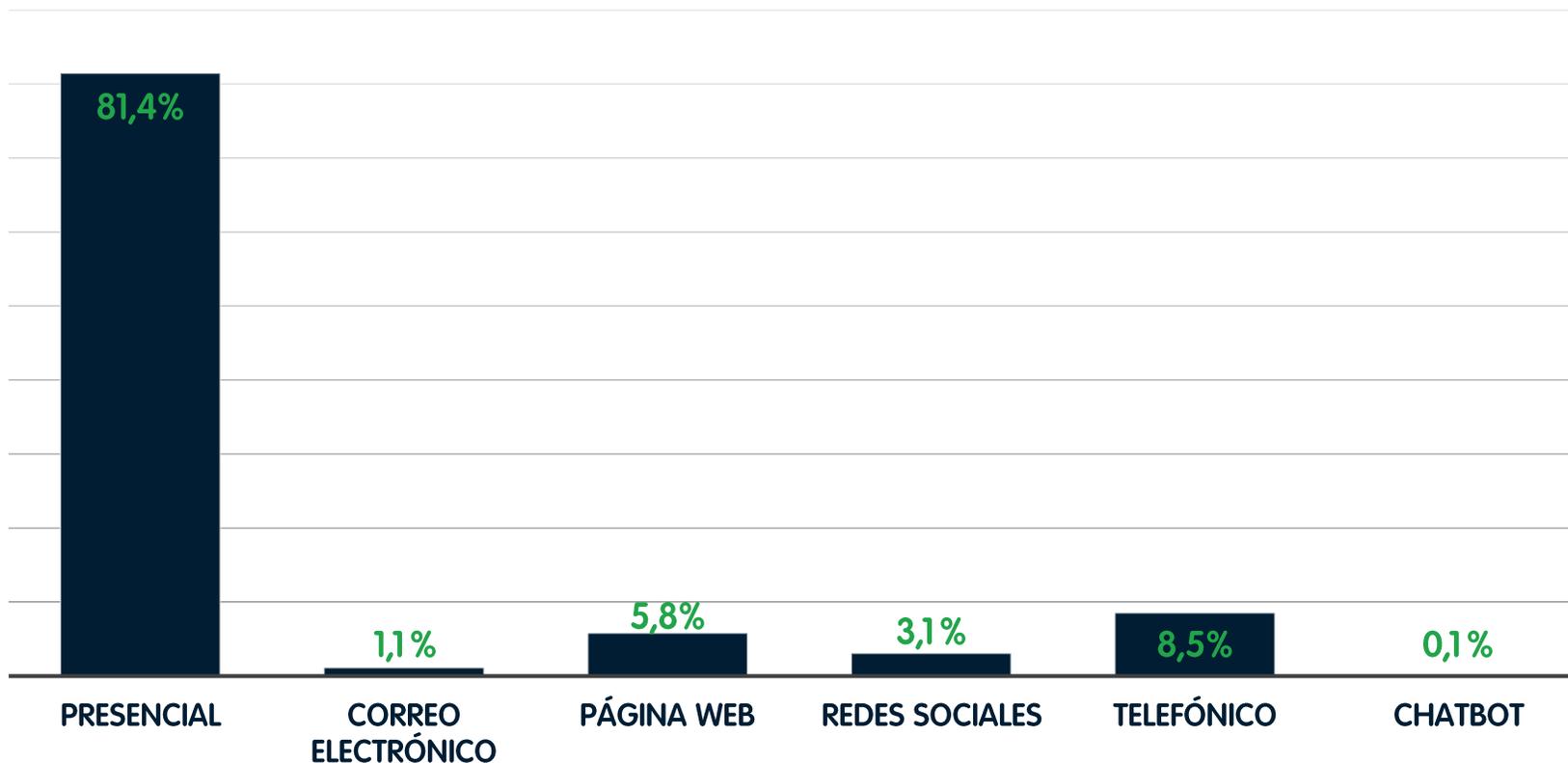
GRUPO ÉTNICO



Resultados

Canales más usados

TIPO DE CANAL



Resultados

Calificaciones - QR

95,6%

Califican como excelente el servicio

Servicio

84,3%

Se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para la atención.

Tiempo de espera

97,8%

Califican como excelente la actitud de servicio del funcionario que los atendió

Actitud del funcionario

97,4%

Encuentran cómoda la infraestructura de la sala

Infraestructura

Resultados

Calificaciones – Canal telefónico

95%

Se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Servicio

89%

Resolvieron la consulta o inquietud por la cual se comunicó.

Resolución de la consulta

Soy **BARRANQUILLA**