

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO 2023



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

# Introducción

El presente informe contiene los resultados de las encuestas de satisfacción realizada en el año 2023 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 recopilieron por medio de un cuestionario de forma presencial (QR), con una muestra de **1.094 ciudadanos.**

# Objetivos

## Objetivo General:

Evaluar el nivel de satisfacción general que tienen los ciudadanos respecto a la atención en los distintos canales 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**

**1.094** encuestas aplicadas

**13** preguntas realizadas


**Inicio:** 02-01-2023

**Fin:** 31-12-2023

**CANALES DE ATENCIÓN**



 Sitio web  
[www.barranquilla.gov.co](http://www.barranquilla.gov.co)

 Línea Única 195  
o desde el fijo  
605 4010205

 Telegram  
@ALBA\_CHATBOT

 LSC - Lengua de Señas Colombiana  
[www.barranquilla.gov.co/alba/195lsc](http://www.barranquilla.gov.co/alba/195lsc)

 Correo  
[atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

# 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.

mellecovilla@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?

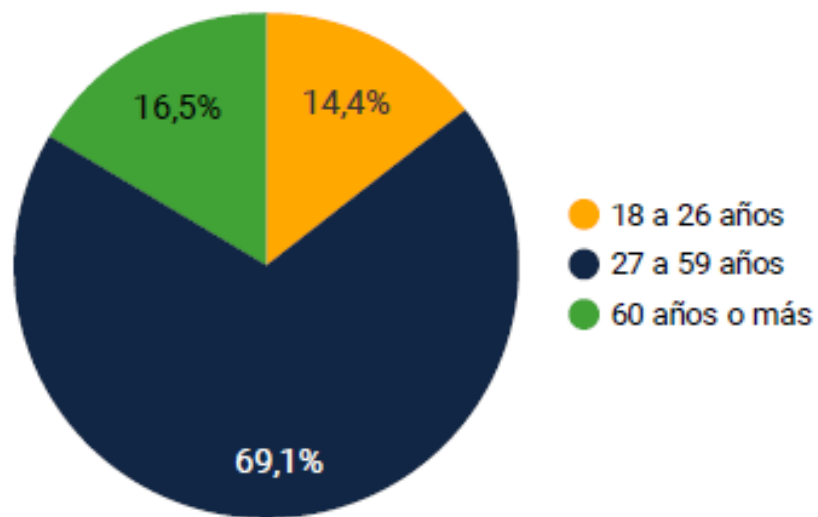
Tu respuesta

# Resultados

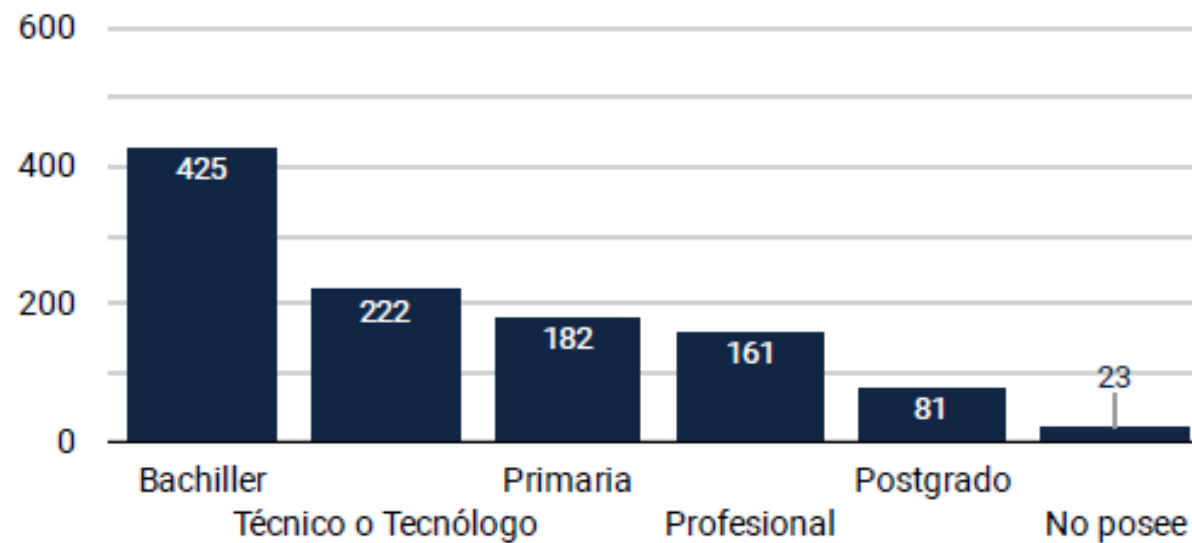
## Datos sociodemográficos



### EDAD



### NIVEL EDUCATIVO

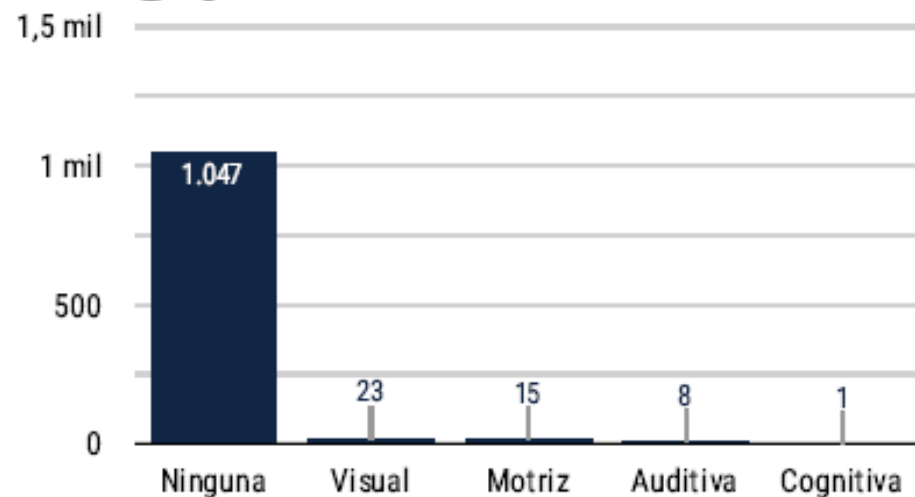


# Resultados

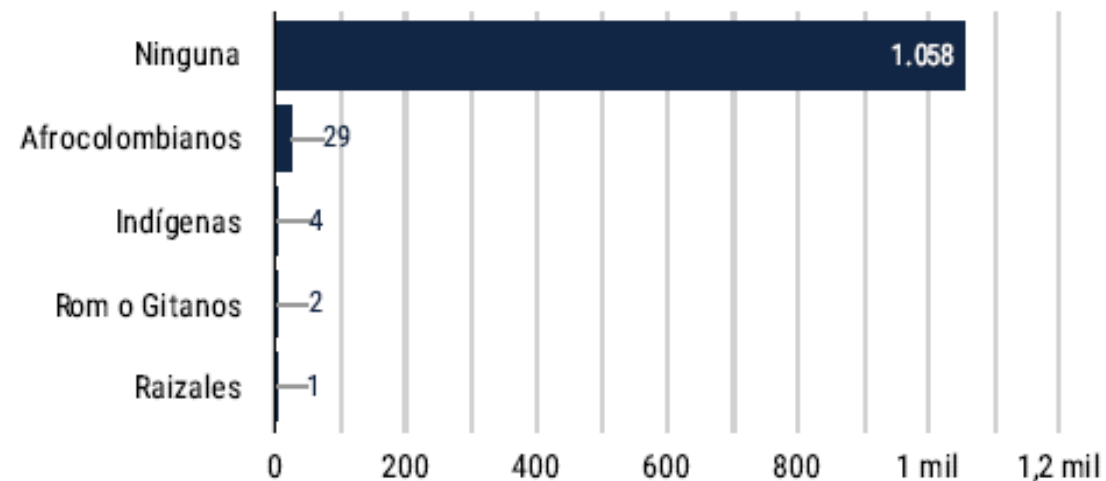
## Datos sociodemográficos



### DISCAPACIDAD



### GRUPO ÉTNICO

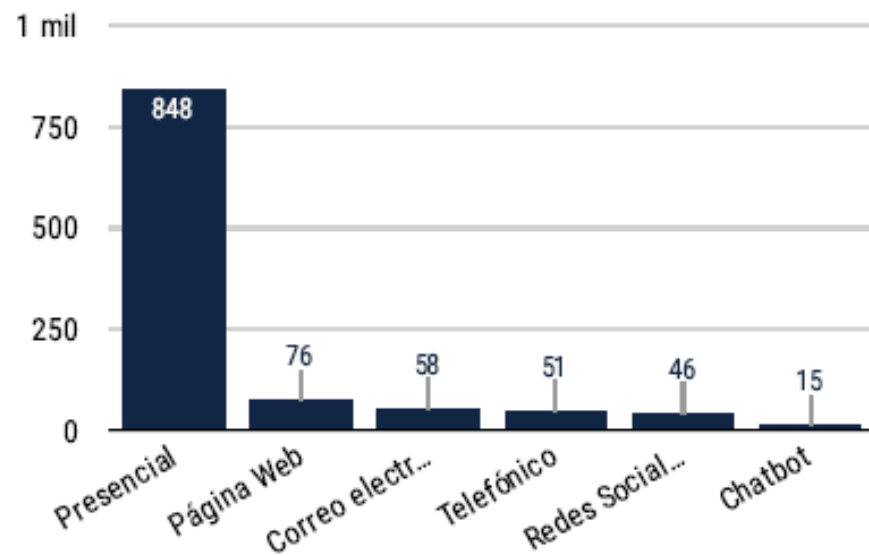


# Resultados

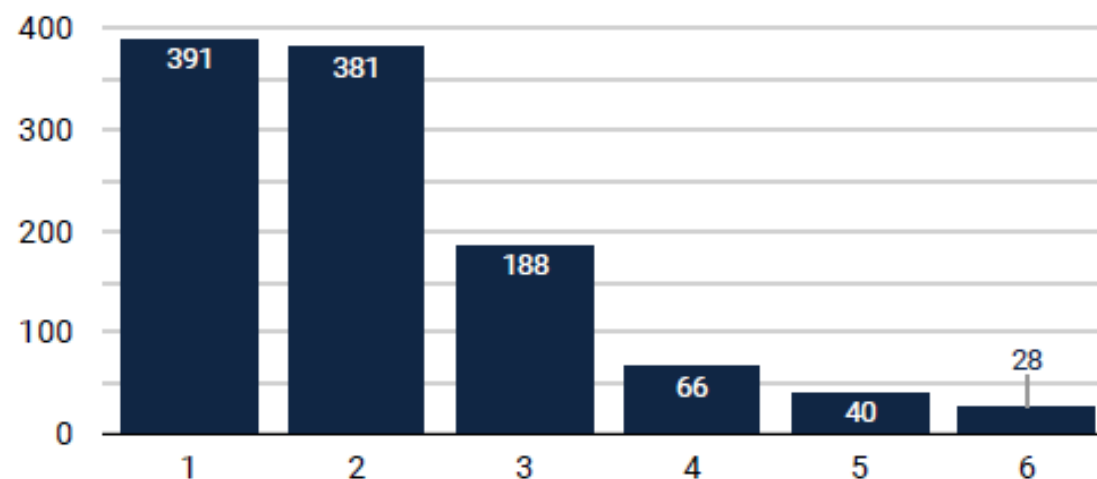
## Datos sociodemográficos



### CANALES DE ATENCIÓN



### ESTRATO SOCIOECONÓMICO





# Resultados

Calificaciones - QR

**92,9%**

Califican como excelente el servicio

Servicio

**90,1%**

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

Tiempo de espera

**93,5%**

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

Actitud del funcionario

**89,9%**

Encuentran cómoda la infraestructura de la sala

Infraestructura



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

# Resultados

Calificaciones – Canal telefónico

**96%**

Se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Servicio

**92%**

Resolvieron la consulta o inquietud por la cual se comunicó.

Resolución de la consulta



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**



# ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**