



barranquilla.gov.co

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO 2024

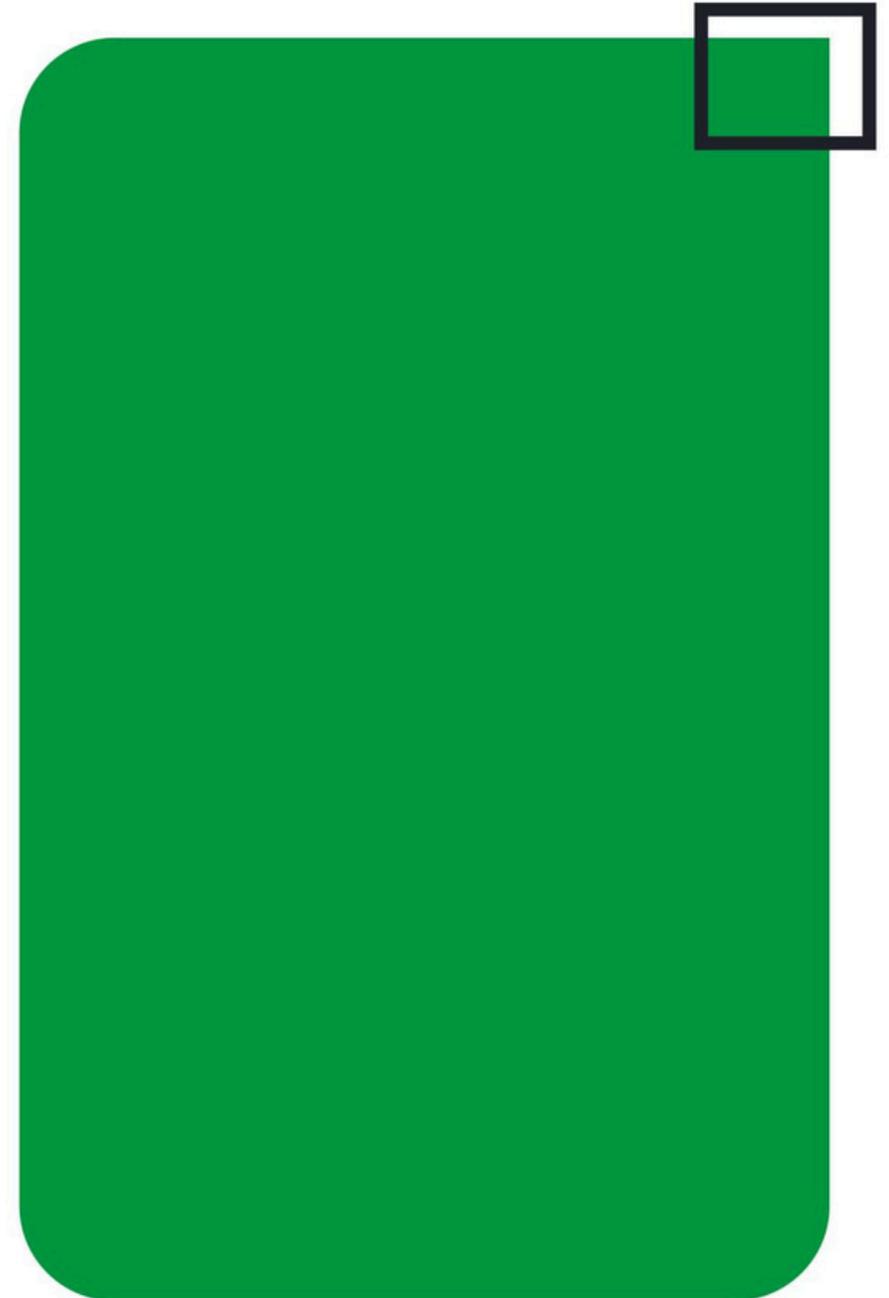


ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

Introducción

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en el 2024 por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano, en los que se muestra el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención recibida en las sedes de atención presencial y la línea telefónica 195.

Para 2024 se aumenta significativamente el número de encuestas, lo que permite tener mejores indicadores estadísticos como confianza y margen de error.



Objetivos

Objetivo general:

Evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida en la Alcaldía de Barranquilla

Objetivos específicos:

- Evaluar la satisfacción con el servicio, los tiempos de espera, la actitud de los servidores y la comodidad de las salas de atención.
- Identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de atención.

Encuesta de satisfacción

Salas de atención presencial

En las sedes de atención presencial de la Alcaldía de Barranquilla, cada servidor invita al ciudadano para que evalúe el servicio de atención que acaba de recibir.

La encuesta tiene dos partes:

- Preguntas básicas de caracterización
- Preguntas sobre el servicio

Nro. de encuestas realizadas: **18.241**

Periodo: **02 de enero a 31 de diciembre de 2024**



**¡QUEREMOS
CONOCER
TU OPINIÓN!**

Escanea y diligencia
esta encuesta sobre
nuestro servicio.



Instrumento de medición en sedes de atención presencial



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

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. Para prestarte un mejor servicio y cumplir nuestras funciones, la Alcaldía Distrital de Barranquilla tratará tus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.

Es de carácter voluntario responder preguntas que traten sobre Datos Sensibles. Conoce tus derechos y cómo ejercerlos en nuestra Política de Tratamiento de Datos en: www.barranquilla.gov.co/politica-de-tratamiento-de-datos.

* Obligatorio

1. Elija la sede en la cual fue atendido *

Selecciona la respuesta

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

Selecciona la respuesta

3. Edad *

Menos de 18 años

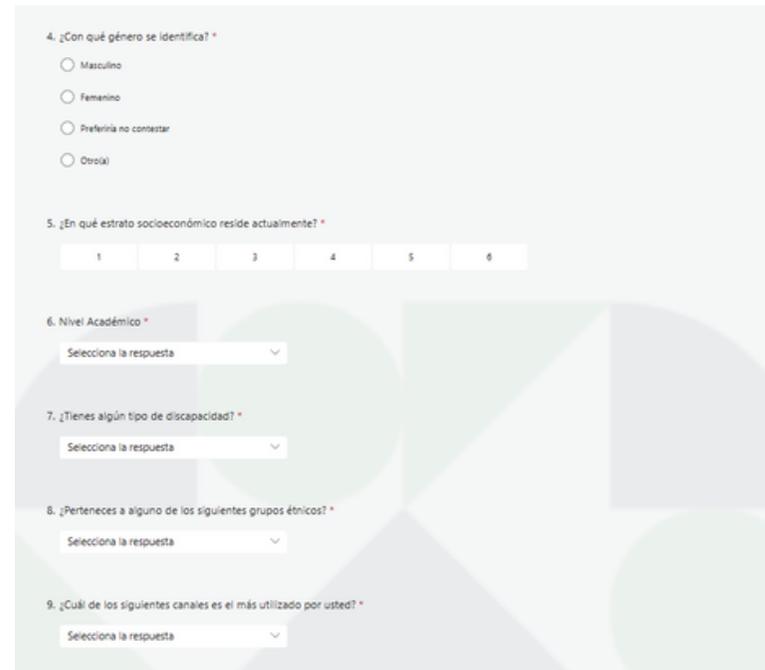
18 a 26 años

27 a 59 años

60 años o más

4. ¿Con qué género se identifica? *

Masculino



4. ¿Con qué género se identifica? *

Masculino

Femenino

Preferiría no contestar

Otro(a)

5. ¿En qué estrato socioeconómico reside actualmente? *

1 2 3 4 5 6

6. Nivel Académico *

Selecciona la respuesta

7. ¿Tienes algún tipo de discapacidad? *

Selecciona la respuesta

8. ¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos étnicos? *

Selecciona la respuesta

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

Selecciona la respuesta



10. Califique en una escala de 1 a 4 el **servicio prestado** en el punto de atención, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente. *

1 2 3 4

11. Califique en una escala de 1 a 4 la **actitud del funcionario**, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente. *

1 2 3 4

12. Califique en una escala de 1 a 4 el **tiempo de espera**, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente. *

1 2 3 4

13. Califique en una escala de 1 a 4 la **comodidad de la sala**, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente. *

1 2 3 4

14. ¿Tienes algún otro comentario o sugerencia para nosotros?

Escriba su respuesta

15. Si desea reconocer la atención recibida, escriba el nombre del asesor que lo atendió.

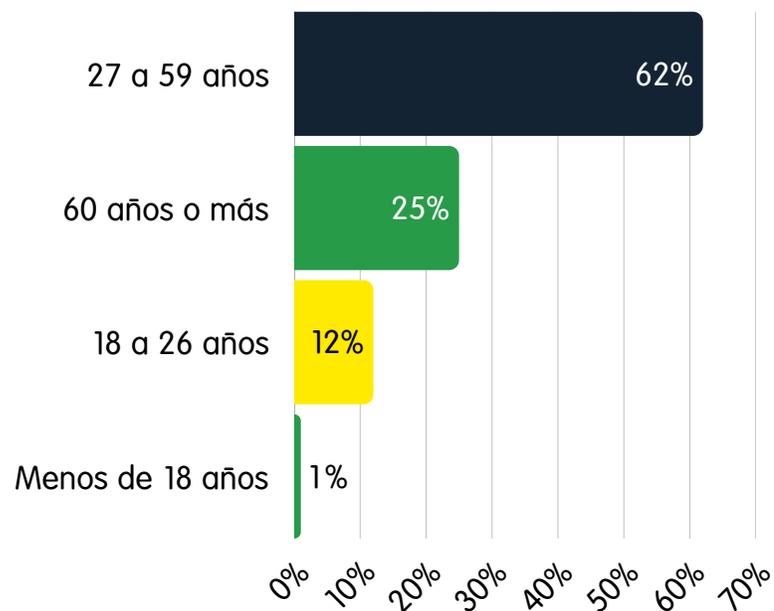
Escriba su respuesta

Enviar

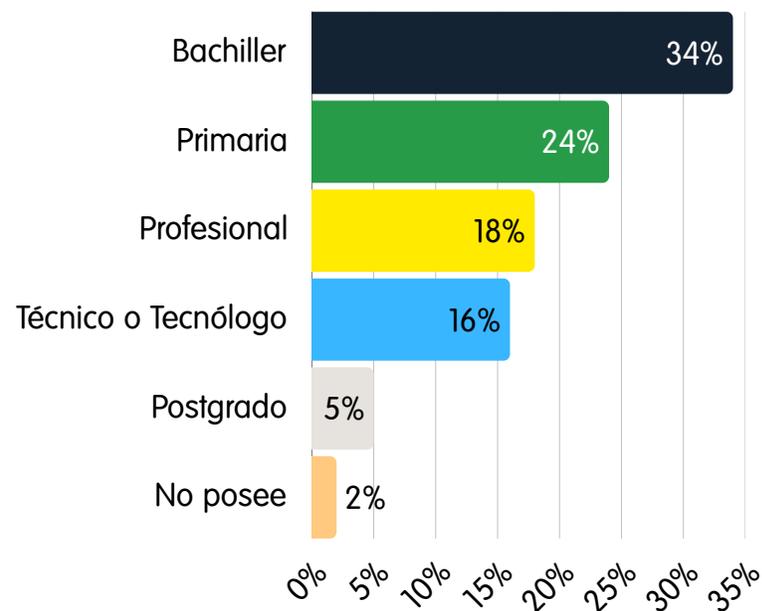
RESULTADOS DE ENCUESTA EN SEDES

Caracterización sociodemográfica

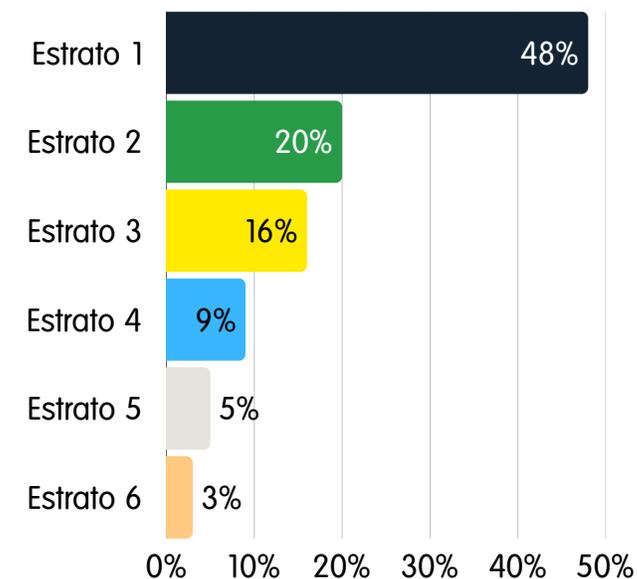
Edad



Nivel de estudios



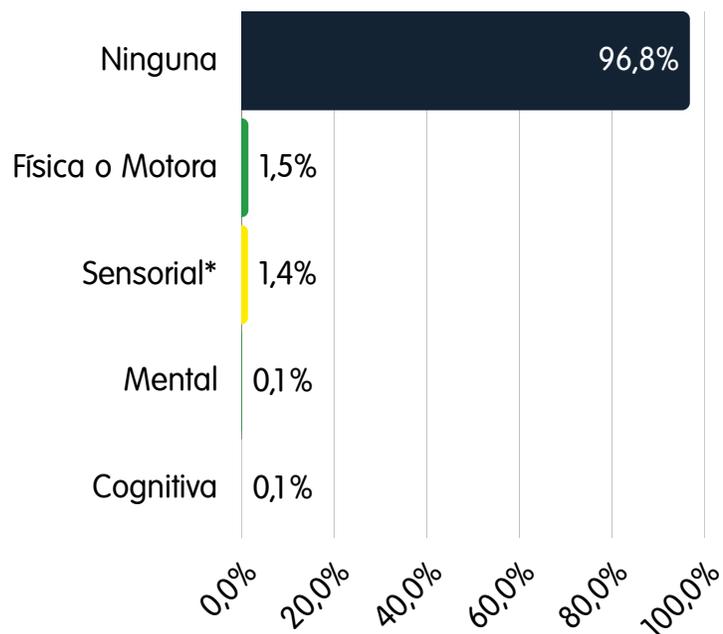
Estrato socioeconómico



RESULTADOS DE ENCUESTA EN SEDES

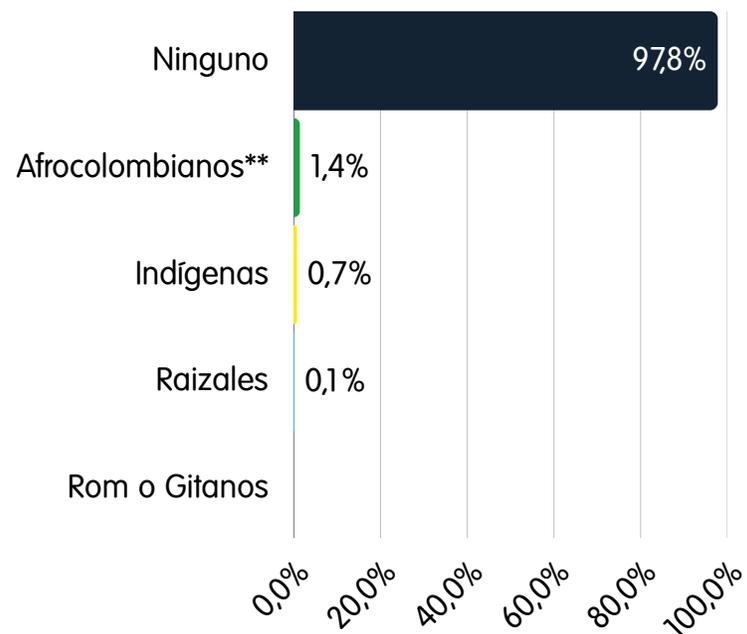
Caracterización sociodemográfica

Discapacidad



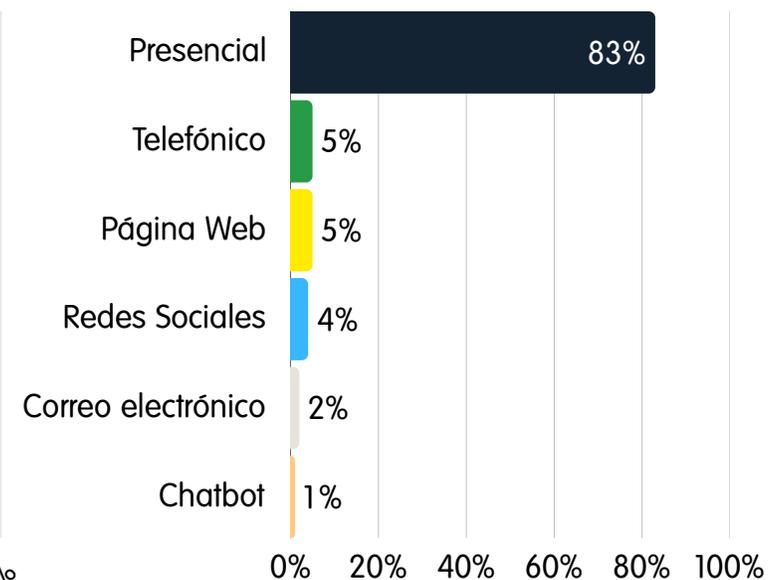
*Incluye discapacidad Visual, Auditiva o Sordoceguera

Grupo étnico



**Incluye Afrodescendientes, negros, mulatos, palenqueros

Canales de atención de preferencia

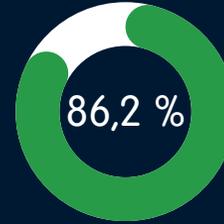


RESULTADOS EN ATENCIÓN PRESENCIAL



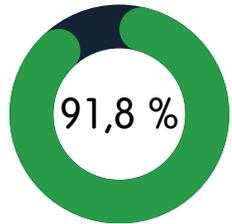
Califican el servicio como sobresaliente

SERVICIO



Califican el tiempo de espera como sobresaliente

TIEMPO DE ESPERA



Califican la actitud del servidor como sobresaliente

ACTITUD DEL SERVIDOR



Califican la comodidad de la sala como sobresaliente

COMODIDAD DE LA SALA

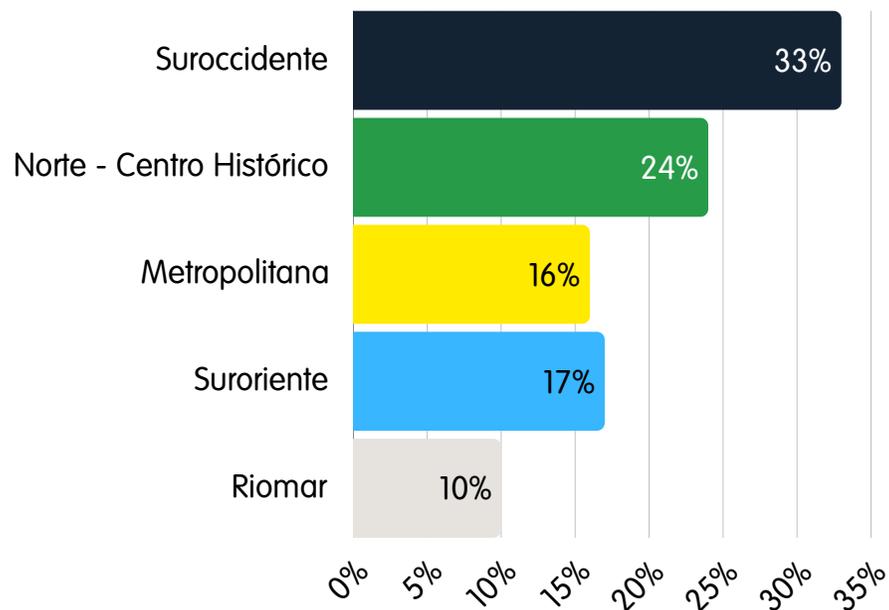


ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

RESULTADOS DE ENCUESTA EN LÍNEA 195

Caracterización sociodemográfica

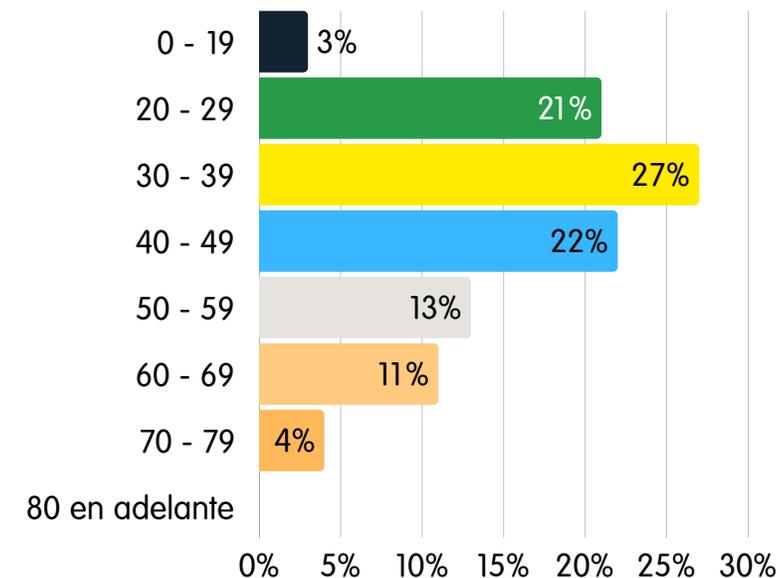
Localidad



Género



Edad

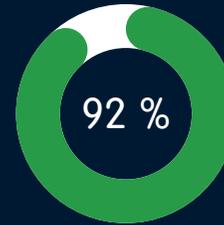


RESULTADOS EN ATENCIÓN TELEFÓNICA



Califican el servicio como sobresaliente

SERVICIO



Califican el tiempo de espera como sobresaliente

RESOLUCIÓN DE LA CONSULTA



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA