

INFORME DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE 2014)

Como una estrategia de mejoramiento para la Administración Central del Municipio Santiago de Cali, y con el objetivo de conocer la experiencia de los ciudadanos con respecto a la prestación de los servicios, en las diferentes dependencias y puntos de atención, se realiza una encuesta para medir la Atención y la Satisfacción del Usuario.

Se consolidó la información recopilada y tabulada en puntos de atención de la Secretarías de Cultura, Vivienda, Deportes, Tránsito y Secretaría General, Departamento Administrativo de Gestión y Medio Ambiente y Departamento Administrativo de Hacienda.

En este informe se presentan los resultados de dos encuestas:

a) Encuesta para Medir la Atención del Usuario por el Canal Presencial

Esta herramienta cuenta con ocho puntos:

1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.
2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano ó punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio?.
3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?.
4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?
5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?..
6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?
7. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?
8. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que el servidor público de la ventanilla radicara su solicitud?

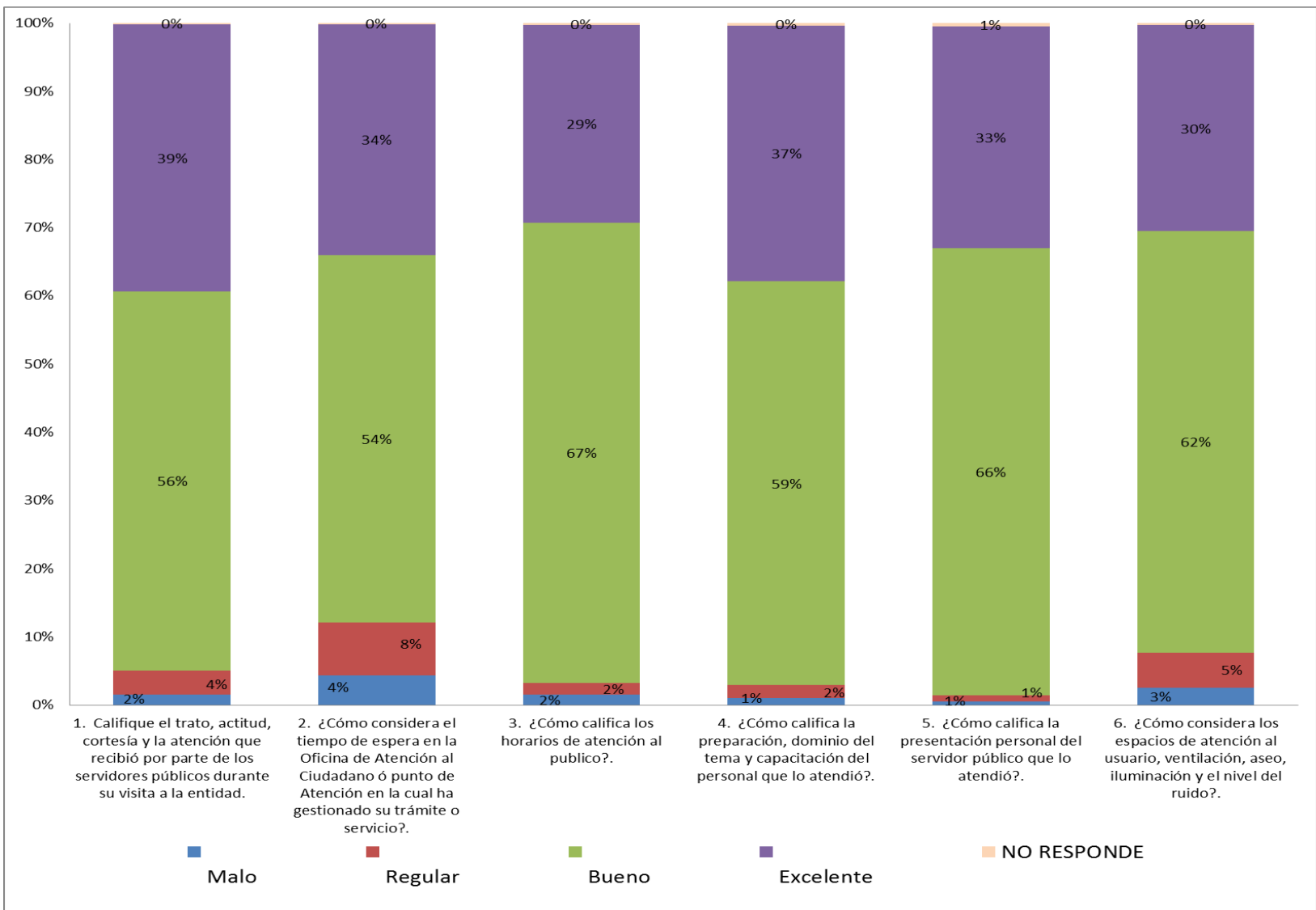
A continuación se relacionaran los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción se deriva de la sumatoria de los campos excelente, Muy Bueno y Bueno:

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

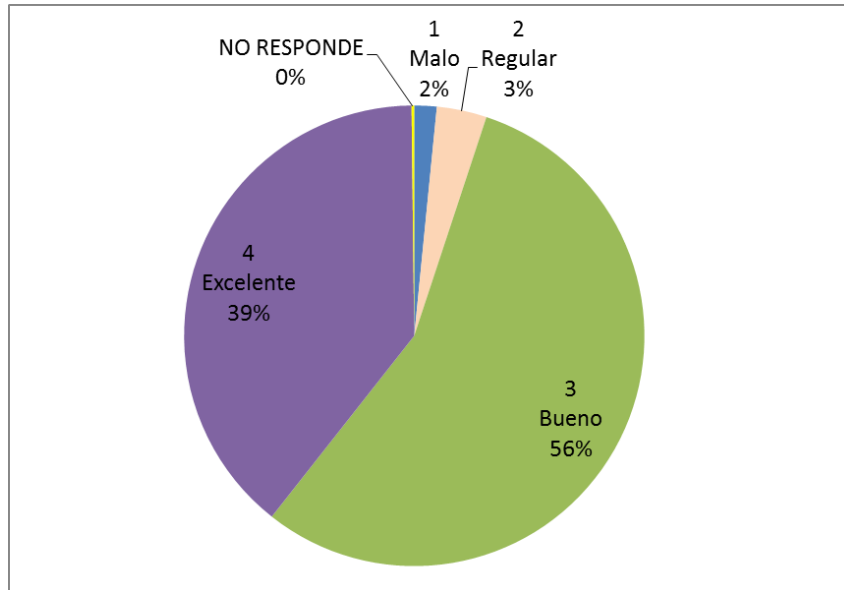
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la Atención del usuario en el canal presencial
TIPO DE ENCUESTA	Directo -personal
POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios internos y externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
LUGAR DE APLICACIÓN	Puntos de atención en las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
MEDIOS DE RECEPCIÓN	Buzón de Sugerencias ubicado en diferentes puntos de las dependencias de la Administración Central Municipal
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	1.595
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	De Julio a Septiembre de 2014
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción del usuario y detectar su nivel de satisfacción ó insatisfacción frente a la atención recibida al momento de presentar sus solicitudes ante la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.

ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR EL CANAL PRESENCIAL

	ITEM	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Excelente	NO RESPONDE	TOTAL
ACUMULADO TERCER TRIMESTRE	1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.	25	56	886	625	3	1595
	2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano ó punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio?.	69	124	859	540	3	1595
	3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?.	24	28	1076	462	5	1595
	4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.	16	30	945	598	6	1595
	5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?.	8	14	1046	519	8	1595
	6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?.	41	82	985	482	5	1595
		Menos de 10 min.	Entre 10 y 20 min.	Mas de 20 min.			
	7. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?	650	333	593		19	1595
	Menos de 3 min.	Entre 3 y 5 min.	Entre 5 y 10 min.	Mas de 10 min.			
8. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que el servidor público de la ventanilla radicara su solicitud?	778	296	257	241	23	1595	

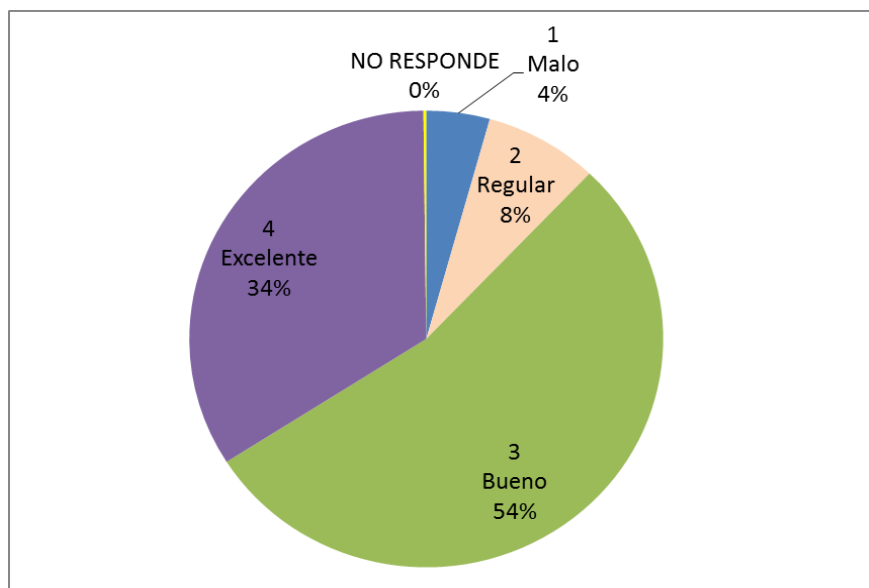


1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.



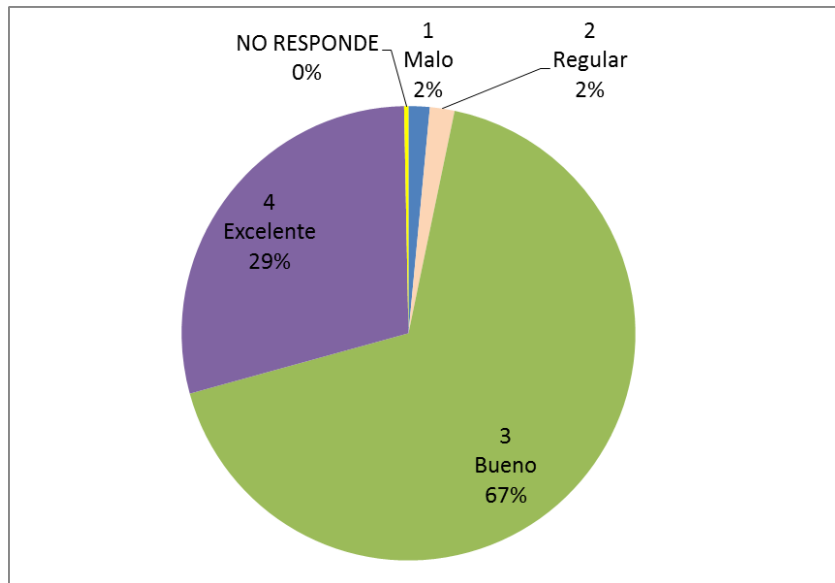
El 39% de los usuarios consideran excelente el trato brindado por los servidores públicos durante su estancia en el punto de atención, un 56% lo considera bueno, un 3% lo califica regular y un 2% considera que fue mal atendido.

2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio?



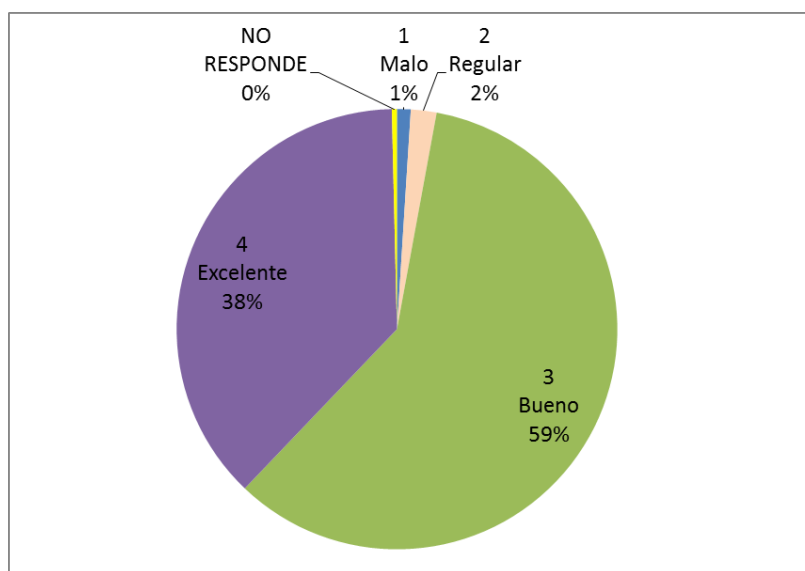
El 34% de los usuarios considera que el tiempo de atención es excelente, el 54 % lo considera bueno, el 8% califica regular y el 4% considera que el tiempo de atención es malo.

3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?



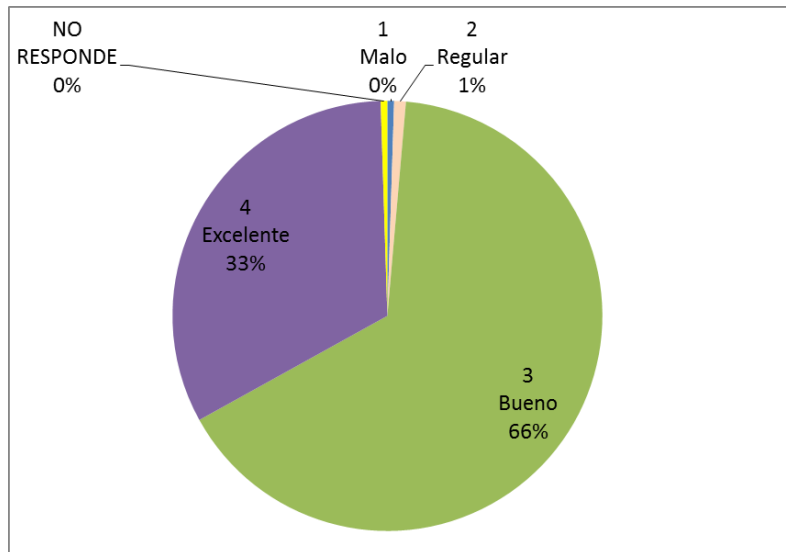
El 29% de los usuarios considera que los horarios de atención son excelentes, el 67% los considera buenos, el 2% los califica regular y un 2% considera que los horarios de atención son malos.

4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?



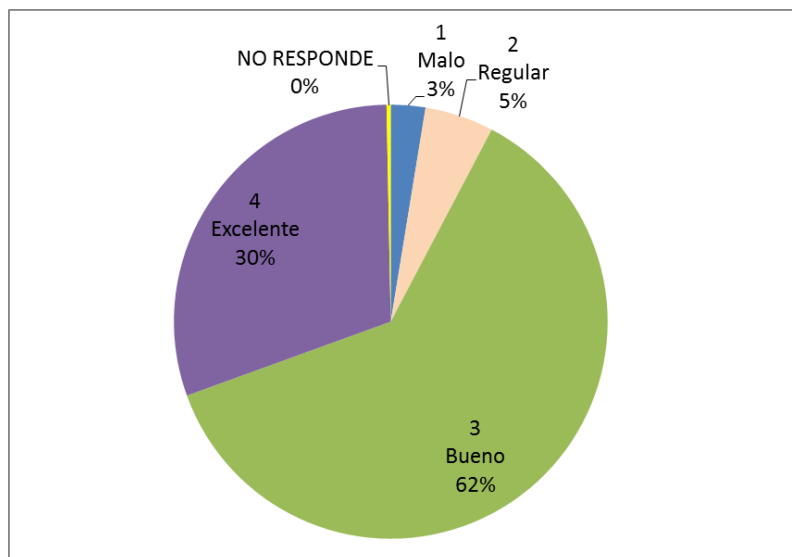
El 38% de los usuarios considera que la preparación del personal es excelente, el 59% la considera buena, un 2% considera que es regular y el 1% califica la preparación del personal como mala.

5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?



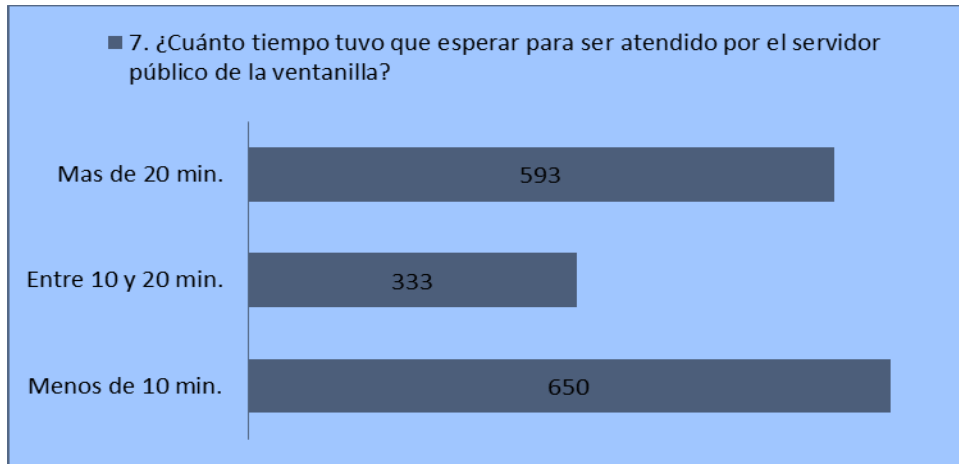
El 33% de los usuarios considera que la presentación personal de los servidores públicos es excelente, el 66% la considera buena, y el 1% la califica como regular.

6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?



El 30% de los usuarios considera que los espacios de atención son excelentes, el 62% los califica como buenos, el 5% lo califica como regular y el 3% considera que los espacios son malos.

7. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?

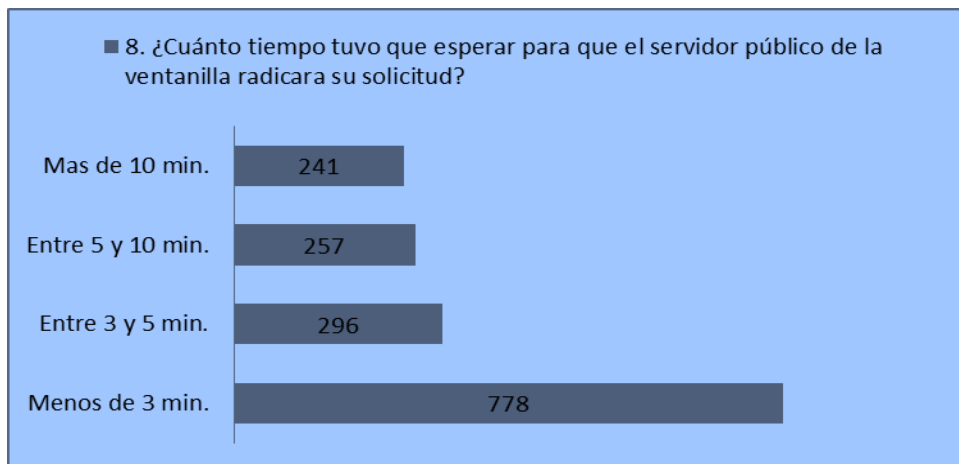


El 37 % de los usuarios debió esperar más de 20 minutos para ser atendido en la ventanilla.

El 21% de los usuarios debió esperar entre 10 y 20 minutos para ser atendido en la ventanilla.

41% de los usuarios debió esperar menos de 10 minutos para ser atendido en la ventanilla.

8. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que el servidor público de la ventanilla radicara su solicitud?



El 15 % de los usuarios debió esperar más de 10 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

El 16% de los usuarios debió esperar entre 5 y 10 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

19% de los usuarios debió esperar entre 3 y 5 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

49% de los usuarios debió esperar menos de 3 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

b) Encuesta de Satisfacción del Usuario

Es aplicada para medir la Satisfacción del usuario por el canal presencial y cuenta con seis puntos orientados a la medición de los siguientes aspectos:

1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.
2. Claridad en la respuesta obtenida.
3. Utilidad de la respuesta obtenida.
4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.
5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.
6. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio?

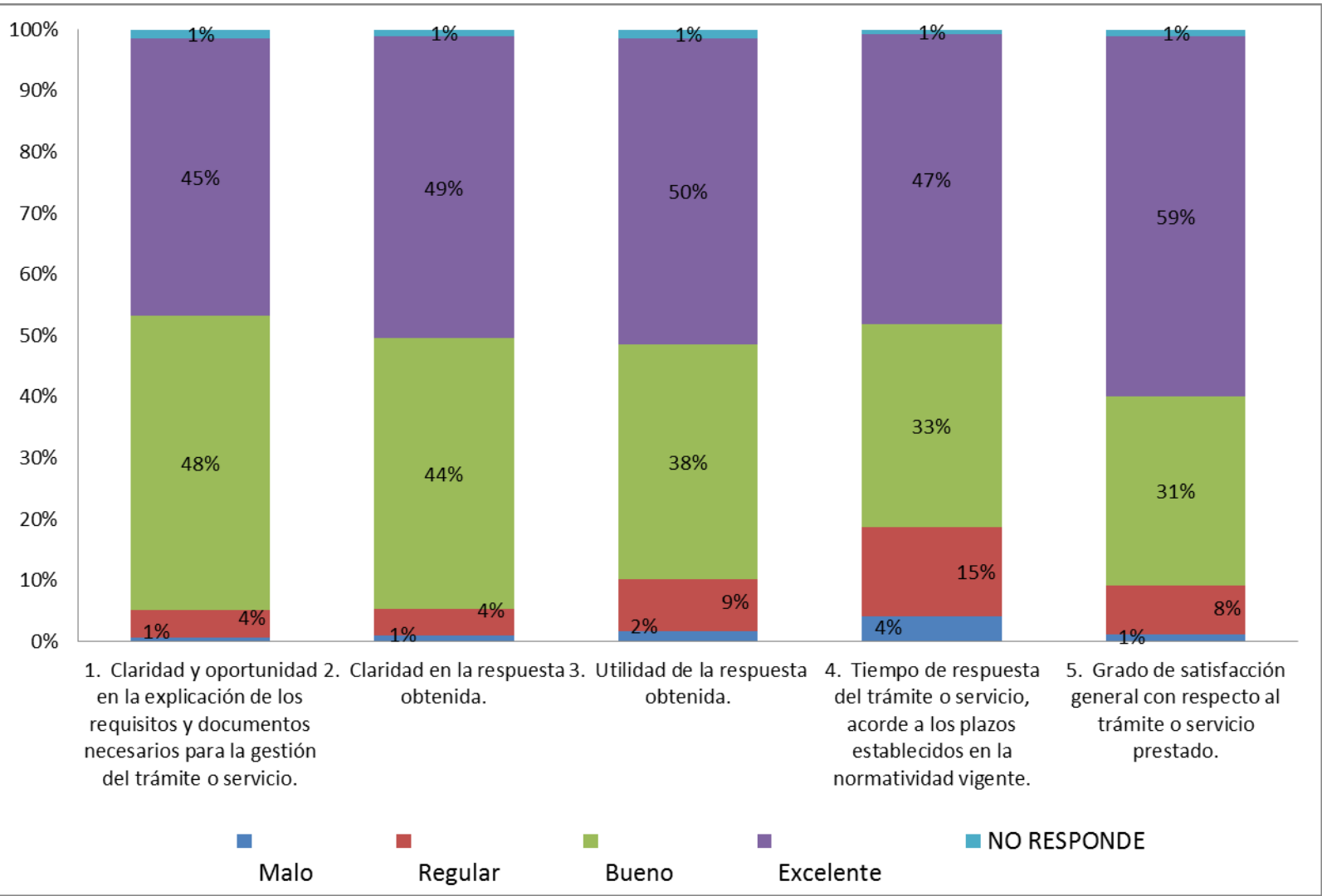
A continuación se relacionarán los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción se deriva de la sumatoria de los campos excelente, Muy Bueno y Bueno:

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

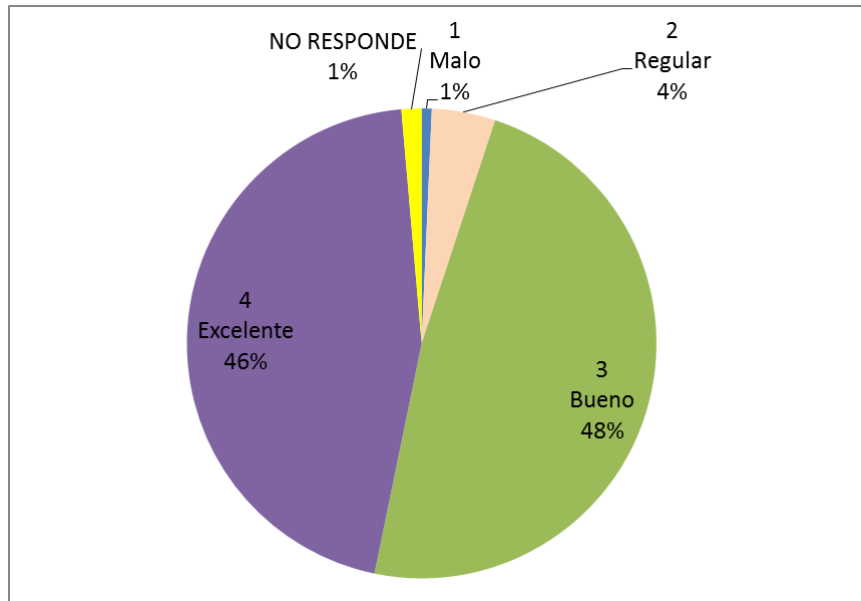
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la Satisfacción del usuario en el canal presencial
TIPO DE ENCUESTA	Directo -personal
POBLACION OBJETIVO	Usuarios internos y externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
LUGAR DE APLICACION	Puntos de atención en los que se entregan los trámites o servicios gestionados en las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
MEDIOS DE RECEPCION	Buzón de Sugerencias ubicado en diferentes puntos de las dependencias de la Administración Central Municipal
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	434
RANGO DE FECHA DE APLICACION	De Julio a Septiembre de 2014
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción del usuario y detectar su nivel de satisfacción ó insatisfacción frente a los trámites o servicios prestados por la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO POR EL CANAL PRESENCIAL

	ITEM	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Excelente	NO RESPOND	TOTAL
ACUMULADO TERCER TRIMESTRE	1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.	3	19	209	197	6	434
	2. Claridad en la respuesta obtenida.	4	19	192	214	5	434
	3. Utilidad de la respuesta obtenida.	7	37	167	217	6	434
	4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.	18	63	144	206	3	434
	5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.	5	35	134	255	5	434
		Sencillo	Complejo	Muy complejo			
	6. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.?	312	41	31	1	49	434

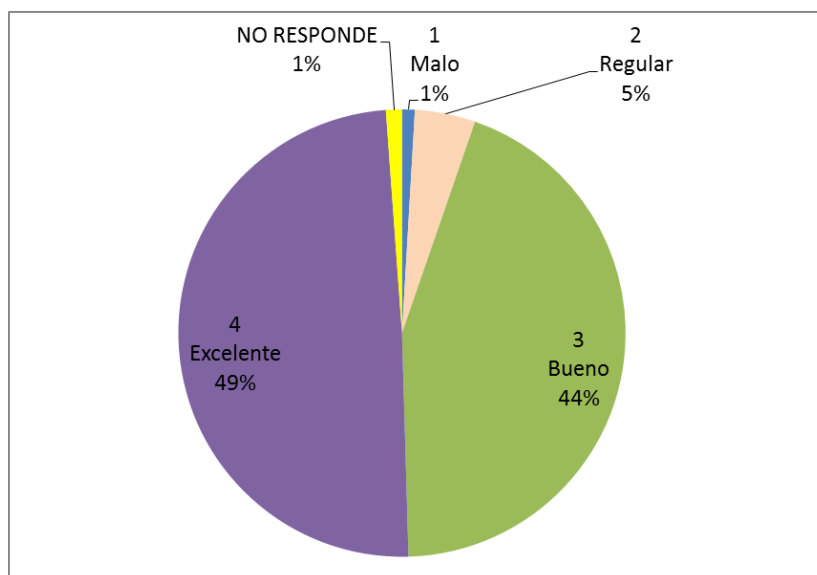


1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.



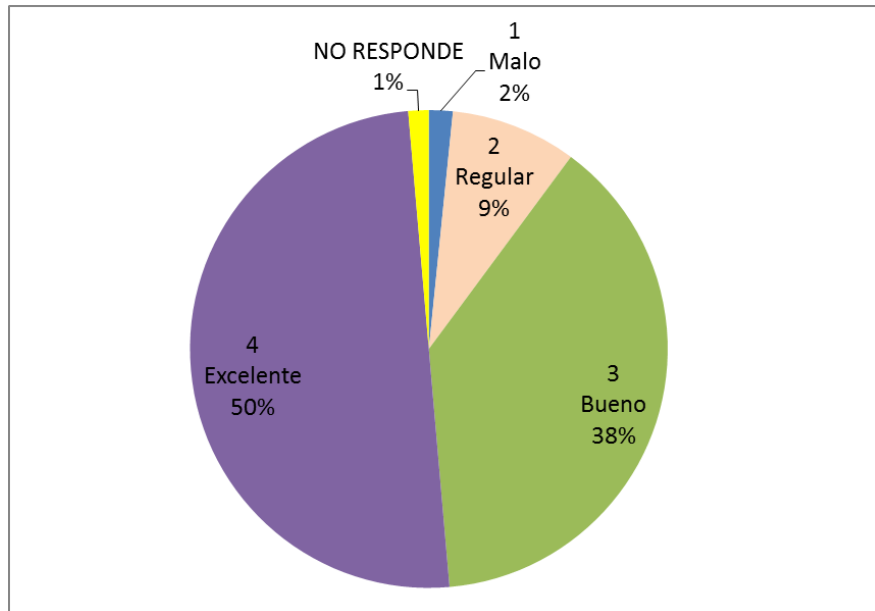
El 46% de los usuarios consideran que la claridad y oportunidad en la explicación recibida es excelente, el 48% la considera buena, el 4% regular y el 1% considera que la explicación fue mala.

2. Claridad en la respuesta obtenida.



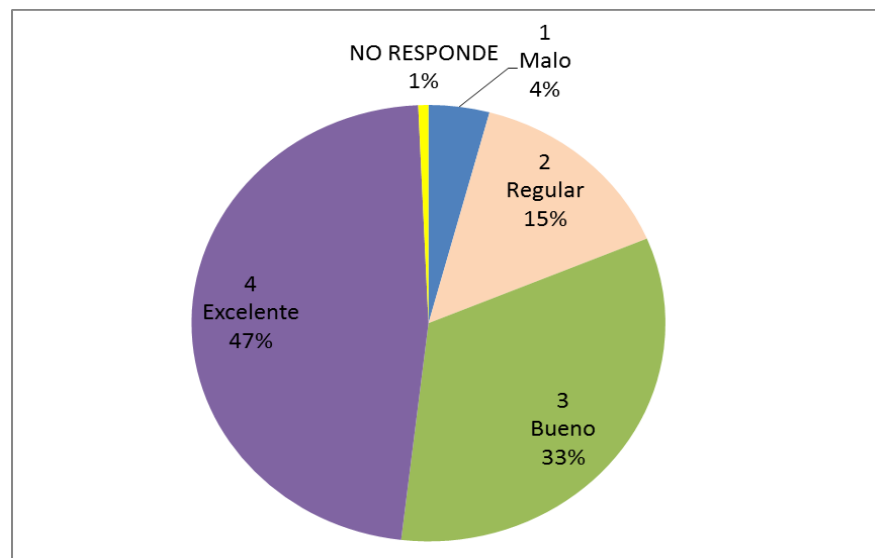
El 49% de los usuarios considera que la claridad en la respuesta recibida es excelente, el 44% la considera buena, el 5% regular y el 1% la califica como mala.

3. Utilidad de la respuesta obtenida.



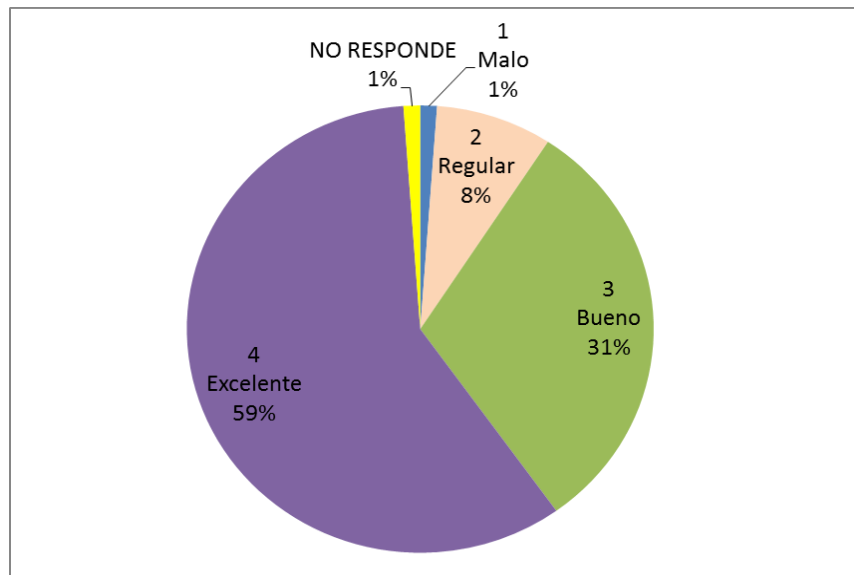
El 50% de los usuarios considera que la utilidad de la respuesta recibida es excelente, el 38% la considera buena, el 9% regular y el 2% la califica como mala.

4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.



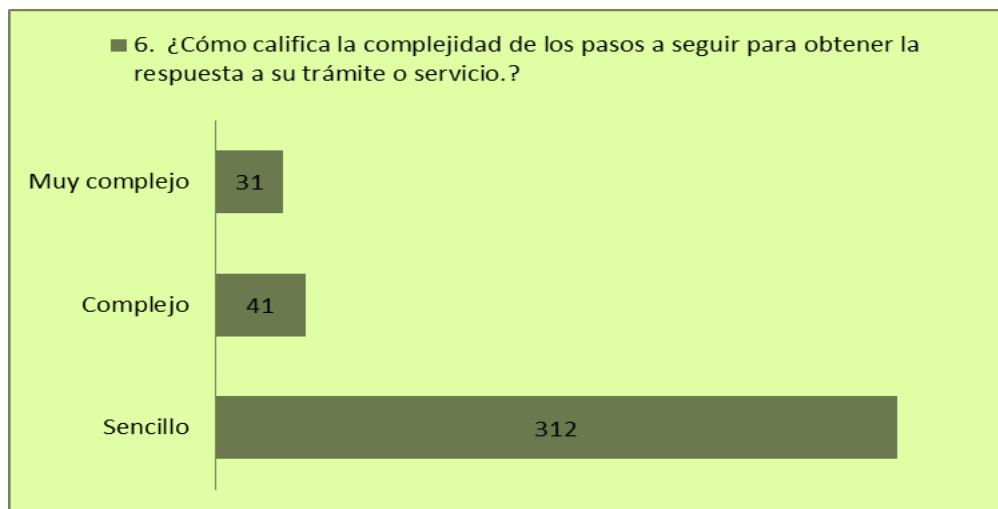
El 47% de los usuarios considera que el tiempo de respuesta es excelente, el 33% lo considera bueno, el 15% regular y el 4% lo califica como mala.

5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado



El 59% de los usuarios considera que el servicio recibido es excelente, el 31% lo considera bueno, el 8% regular y el 1% lo califica como malo.

6. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio?



El 8 % de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio es muy complejo.

El 11% de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio es complejo.

El 81% de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio es sencillo.