



INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2016 PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Como una estrategia de mejoramiento para la Administración Central del Municipio Santiago de Cali, desde el proceso de Atención al Usuario se han dado los lineamientos para aplicar los formularios que permitan percibir el grado de satisfacción de los ciudadanos y conocer su experiencia respecto a la prestación de los servicios en la Entidad.

Se consolidó la información recopilada y tabulada en puntos de atención del Departamento Administrativo de Gestión de Medio Ambiente, Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación, Secretaria de Cultura, Secretaria de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Secretaria General, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Infraestructura y Valorización, Secretaria de Tránsito, Dirección de Desarrollo Administrativo, Dirección de Control Interno Disciplinario.

Con el objetivo de dar a conocer los resultados obtenidos de las encuestas de Percepción del Usuario aplicadas en los diferentes puntos de atención se consolida el presente informe, teniendo en cuenta que se presentarán los resultados de la Encuesta para medir la Atención del usuario a través del canal Presencial, Telefónico y Virtual, y de la Encuesta para medir la Satisfacción del Usuario.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL CANAL PRESENCIAL

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la Atención del usuario en el canal presencial
TIPO DE ENCUESTA	Directo –personal. En línea
POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios 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. Página web de la entidad.
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	1.917
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Abril a Junio de 2016
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción del usuario frente a la atención recibida al momento de presentar sus solicitudes ante la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.

Esta herramienta cuenta con ocho puntos orientados a la medición de los siguientes aspectos:

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 o 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?

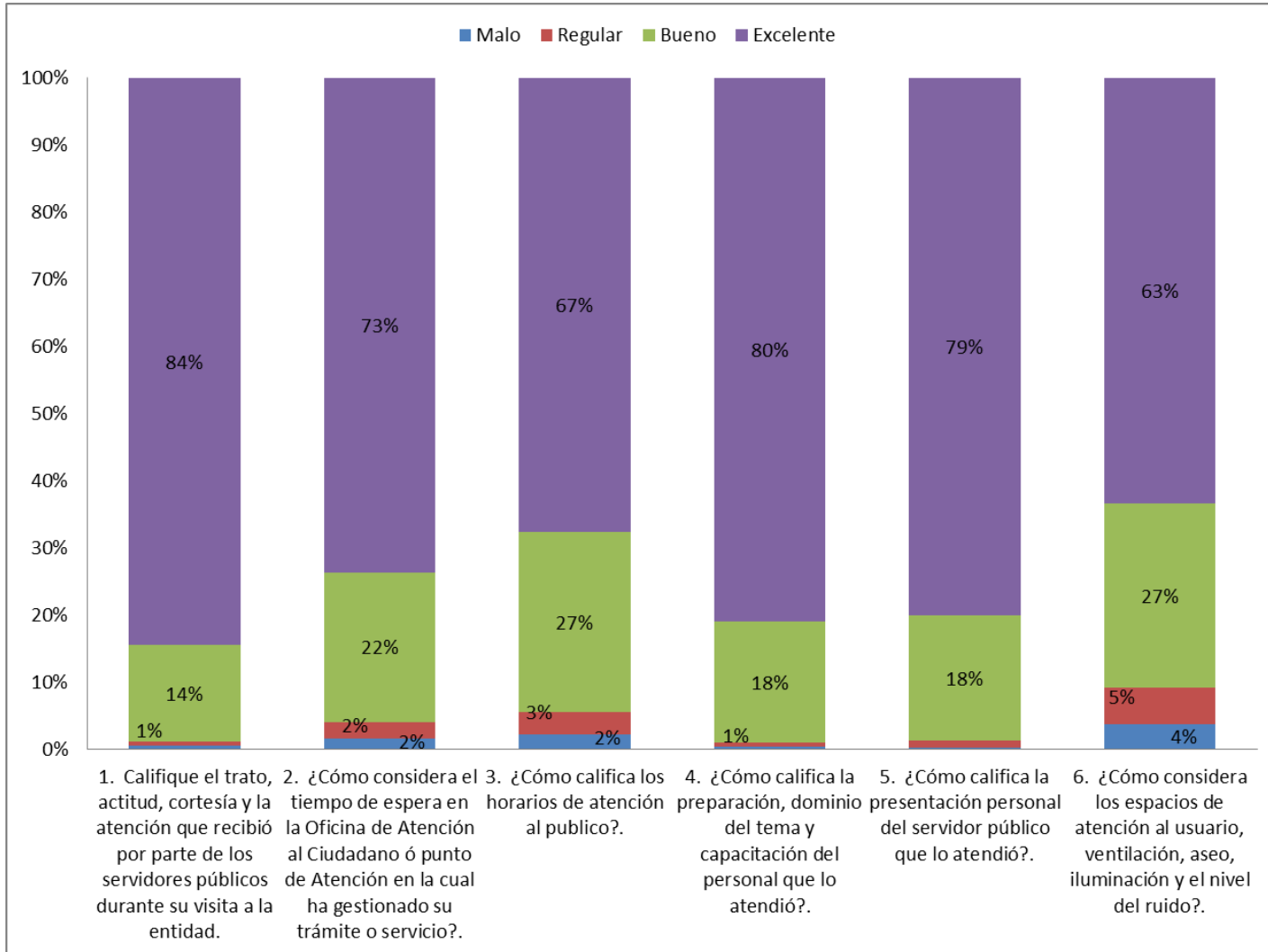
A continuación se relacionarán los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción se deriva de la sumatoria de los campos excelente y Bueno:



ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR EL CANAL PRESENCIAL

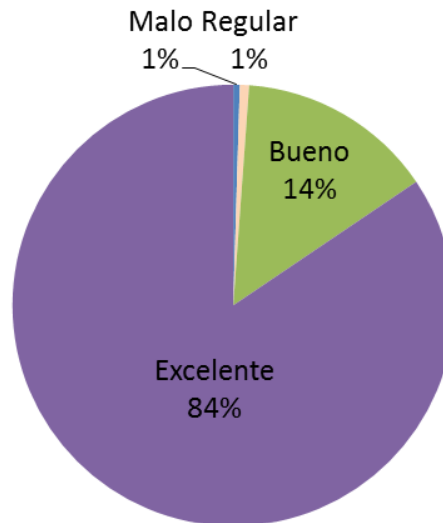
Señale con una (X) el recuadro que corresponda a su percepción de satisfacción: Siendo 4=Excelente 3=Bueno 2=Regular 1= Malo

	ITEM	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NO RESPONDE	TOTAL
ACUMULADO SEGUNDO TRIMESTRE	1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.	9	13	275	1614	6	1917
	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?.	31	46	423	1398	19	1917
	3. ¿Cómo califica los horarios de atención al publico?.	40	64	510	1283	20	1917
	4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.	6	13	338	1525	35	1917
	5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?.	5	19	353	1520	20	1917
	6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?.	71	103	519	1202	22	1917
		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?	1332	386	142		57	1917
		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?	909	572	188	78	170	1917	



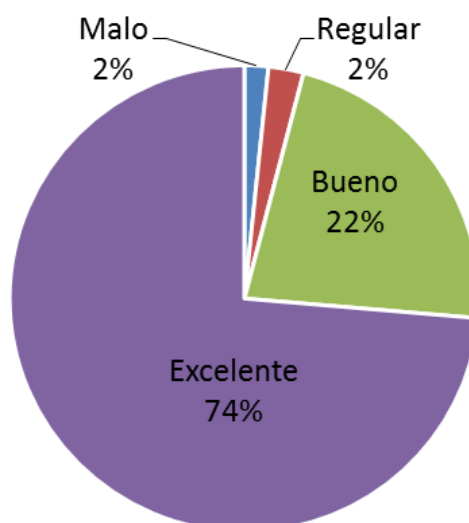


1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.



El 98% de los usuarios se encuentran satisfechos con el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad, un 1% lo califica regular y el 1% lo califica como malo.

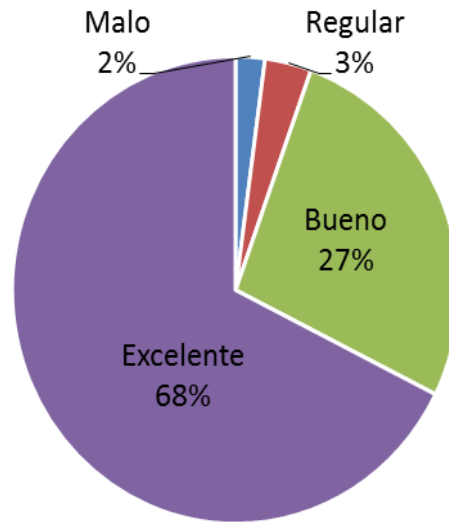
2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio?





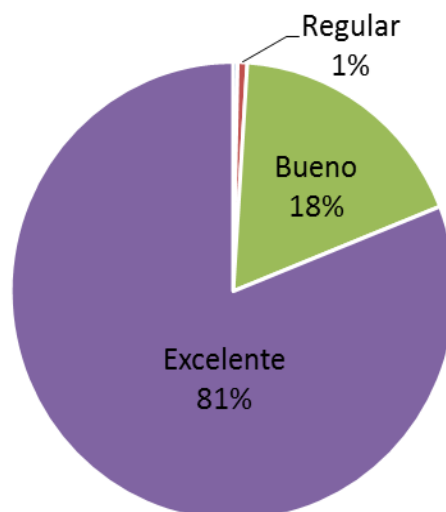
El 96% de los usuarios se encuentra satisfecho el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio, el 2% califica regular y el 2% considera que el tiempo de atención es malo.

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



El 95% de los usuarios se encuentra satisfecho con los horarios de atención al público, el 3% los califica regular y el 2% los considera malos.

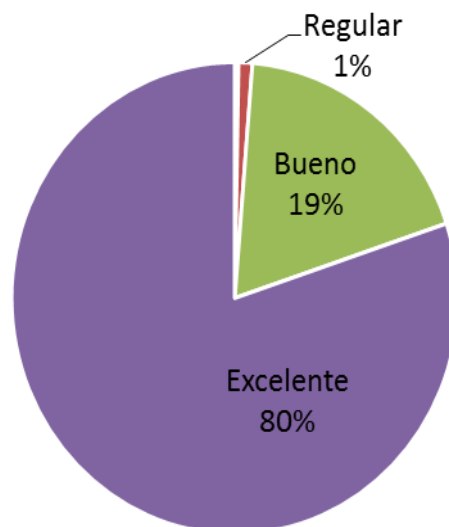
4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?





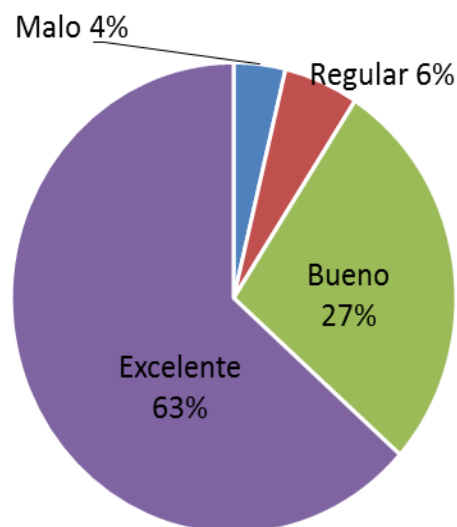
El 99% de los usuarios se encuentra satisfecho con la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió, un 1% considera que es regular.

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



El 99% de los usuarios se encuentra satisfecho con la presentación personal de los servidores públicos, el 1% considera que es regular.

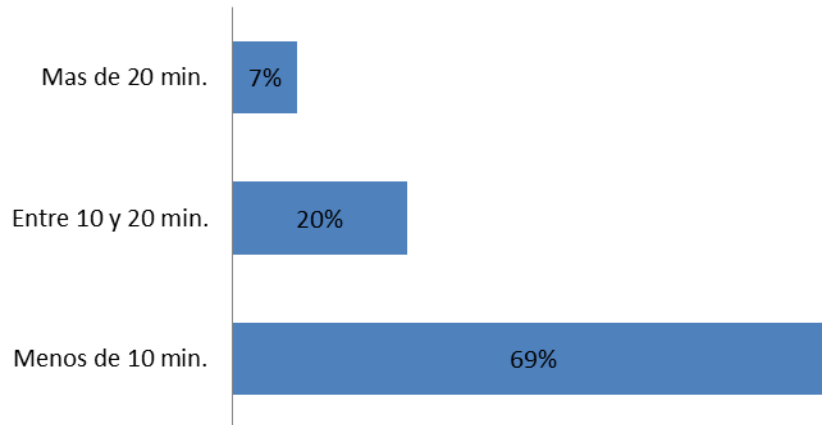
6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?





El 90% de los usuarios se encuentra satisfecho con los espacios de atención al usuario, el 6% los califica como regular y el 4% considera que los espacios son malos.

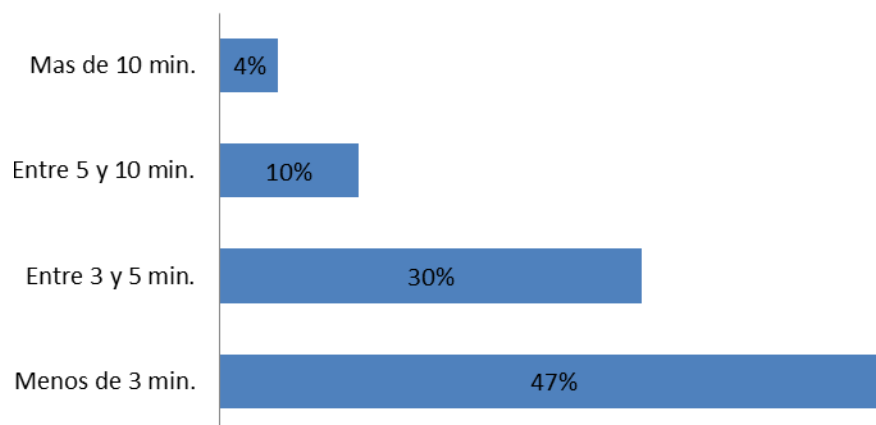
7. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?



El 7 % de los usuarios debió esperar más de 20 minutos para ser atendido en la ventanilla. El 20% de los usuarios debió esperar entre 10 y 20 minutos para ser atendido en la ventanilla.

El 69 % 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 4 % de los usuarios debió esperar más de 10 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

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

EL 30% de los usuarios debió esperar entre 3 y 5 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

47% de los usuarios debió esperar menos de 3 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

Encuesta para Medir la Atención Del Usuario en el Canal Telefónico.

Ficha Técnica De La Encuesta

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la Atención del usuario en el canal telefónico.
TIPO DE ENCUESTA	Telefónico –personal
POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Municipal de Santiago
LUGAR DE APLICACIÓN	Call center de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
MEDIOS DE RECEPCIÓN	Línea 195 y la línea 018000222195 de la Administración Central Municipal
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	277
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Abril a Junio de 2016
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción del usuario frente a la atención recibida a través de las líneas de Atención.

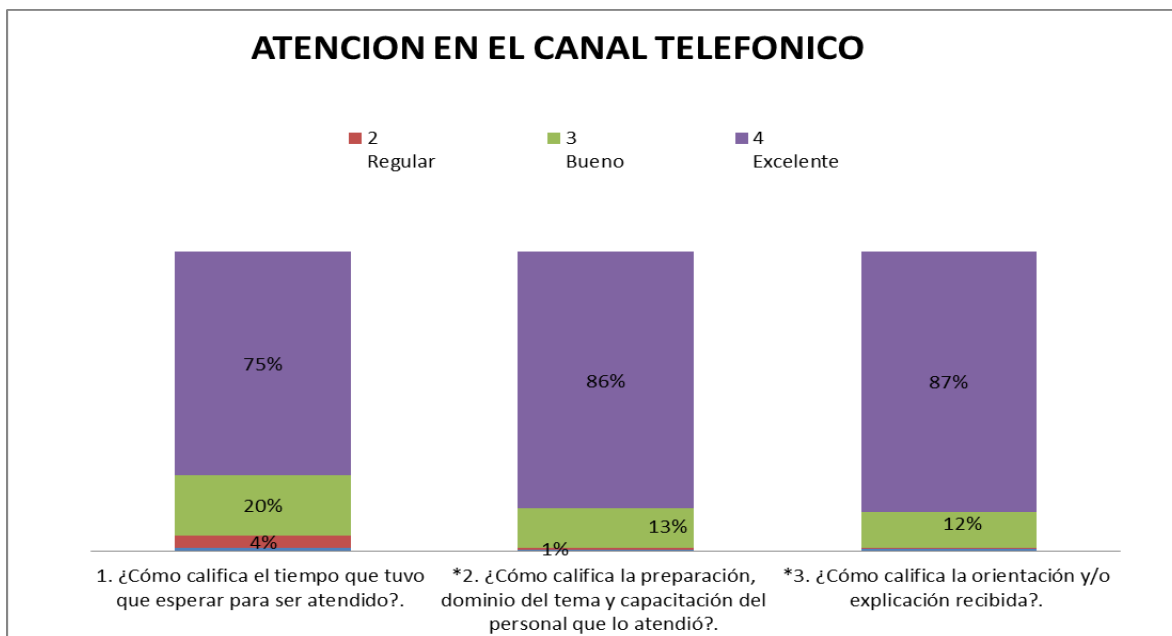


Esta encuesta es aplicada para medir la Atención del usuario por el canal telefónico y cuenta con tres puntos orientados a la medición de los siguientes aspectos:

1. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?
2. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?
3. ¿Cómo califica la orientación y/o explicación recibida?

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 y Bueno:

ITEM	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NO RESPONDE	TOTAL
1. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?.	3	11	56	207	0	277
*2. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.	1	2	36	238	0	277
*3. ¿Cómo califica la orientación y/o explicación recibida?.	2	1	33	241	0	277





1. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?

El 75% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue excelente.

El 20% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue bueno.

El 4% de los usuarios consideran que la preparación del personal es mala.

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

El 86% de los usuarios consideran que la preparación del personal es excelente.

El 13% de los usuarios consideran que la preparación del personal es buena.

El 1% de los usuarios consideran que la preparación del personal es mala.

3. ¿Cómo califica la orientación y/o explicación recibida?

El 87% de los usuarios consideran que la orientación recibida fue excelente.

El 12% de los usuarios consideran que la orientación recibida fue buena.



Encuesta para Medir la Atención del Usuario en el Canal Virtual.

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la Atención del usuario en el canal virtual.
TIPO DE ENCUESTA	En línea
POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Municipal de Santiago de Cali a través del chat asistido.
LUGAR DE APLICACIÓN	Call center de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
MEDIOS DE RECEPCIÓN	Chat asistido de la Administración Central Municipal
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	32
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Abril a Junio de 2016
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción del usuario frente a la atención recibida a través del chat asistido de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.

Esta encuesta es aplicada para medir la Atención del usuario por el canal virtual y cuenta con once puntos orientados a la medición de los siguientes aspectos:

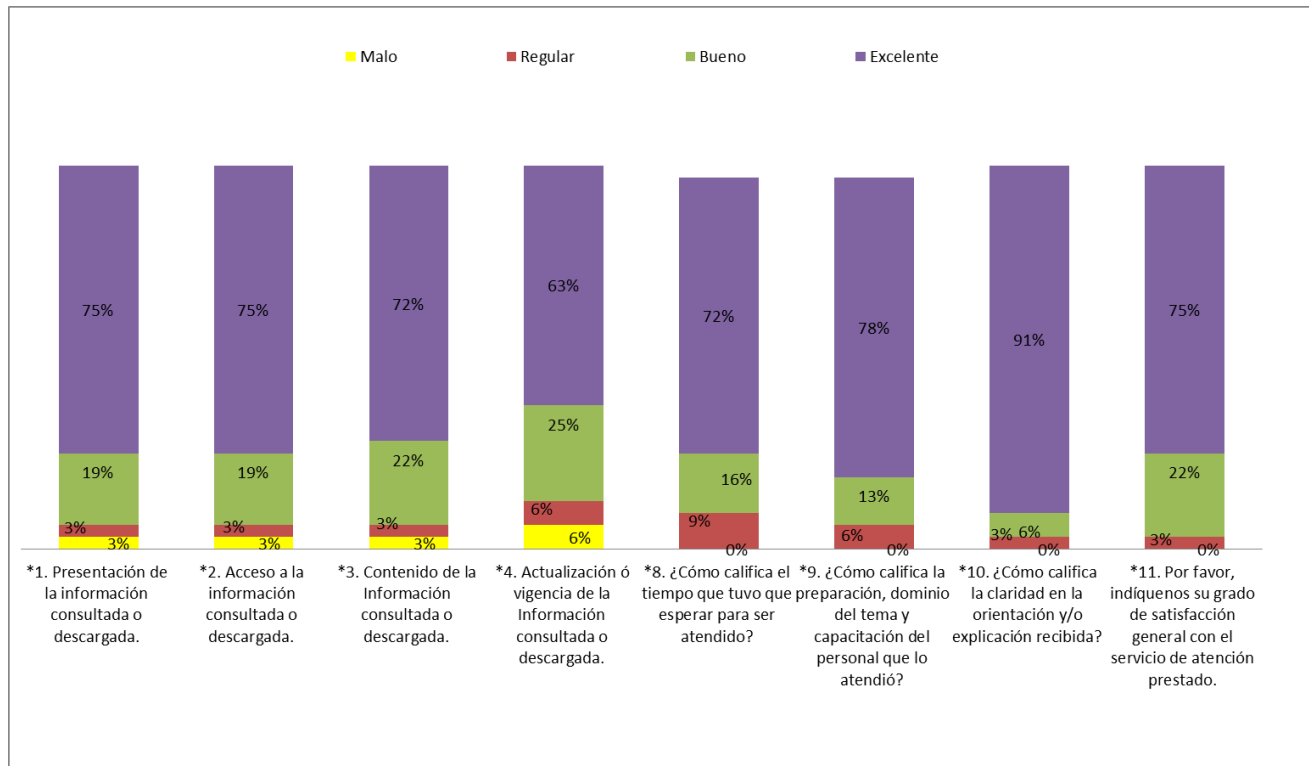
1. Presentación de la información consultada o descargada.
2. Acceso a la información consultada o descargada.
3. Contenido de la Información consultada o descargada.
4. Actualización o vigencia de la Información consultada o descargada.
5. ¿La Información consultada o descargada está completa?
6. ¿La Información consultada o descargada es clara?
7. ¿La Información consultada o descargada es útil?
8. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?
9. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?
10. ¿Cómo califica la claridad en la orientación y/o explicación recibida?
11. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención prestado.

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 y Bueno:

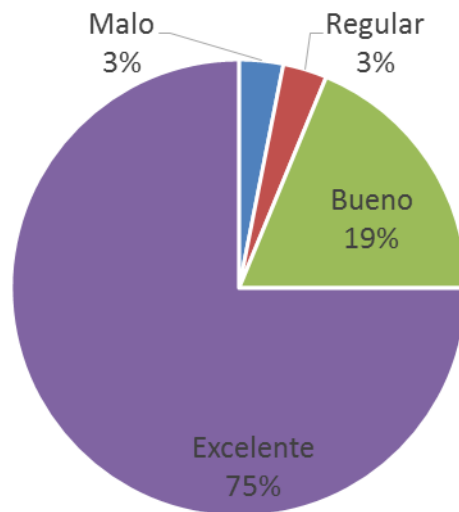


**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**
SECRETARÍA GENERAL

ITEM	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NO RESPONDE	TOTAL
*1. Presentación de la información consultada o descargada.	1	1	6	24		32
*2. Acceso a la información consultada o descargada.	1	1	6	24		32
*3. Contenido de la Información consultada o descargada.	1	1	7	23		32
*4. Actualización ó vigencia de la Información consultada o descargada.	2	2	8	20		32
*5. ¿La Información consultada o descargada está completa?.	28	4	0	0		32
*6. ¿La Información consultada o descargada es clara?.	30	2	0	0		32
*7. ¿La Información consultada o descargada es útil?.	30	2	0	0		32
*8. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?	0	3	5	23	1	32
*9. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?	0	2	4	25	1	32
*10. ¿Cómo califica la claridad en la orientación y/o explicación recibida?	0	1	2	29		32
*11. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención prestado.	0	1	7	24		32



1. Presentación de la información consultada o descargada.



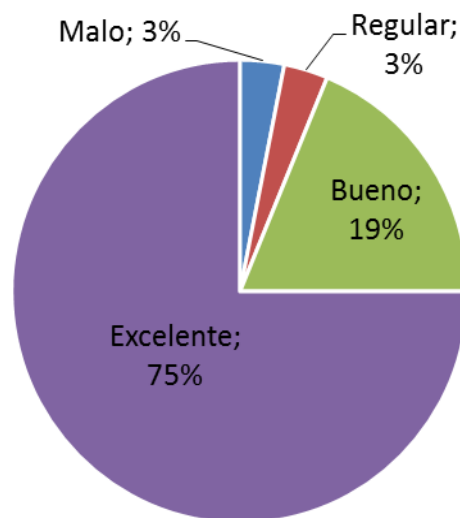
El 94% de los usuarios se encuentra satisfecho con la presentación de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.



El 3% de los usuarios considera regular la presentación de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 3% de los usuarios considera mala la presentación de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

2. Acceso a la información consultada o descargada.



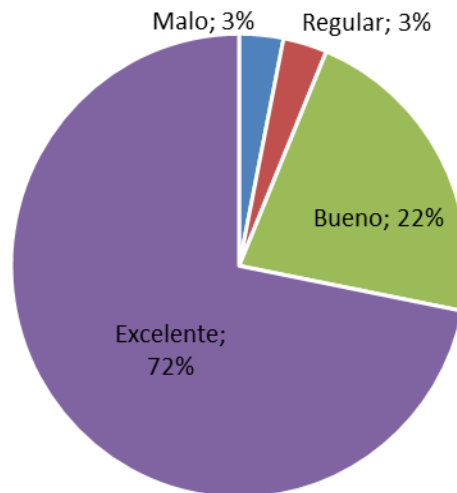
El 94% de los usuarios se encuentra satisfecho con el acceso a la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 3% de los usuarios considera regular el acceso a la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 3% de los usuarios considera malo el acceso a la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.



3. Contenido de la Información consultada o descargada.

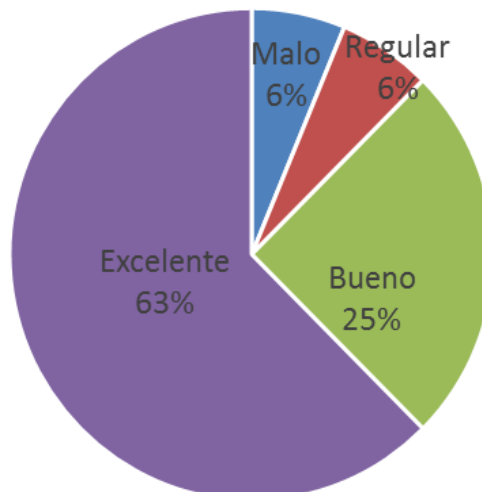


El 94% de los usuarios se encuentra satisfecho con el contenido de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 3% de los usuarios considera regular el acceso a la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 3% de los usuarios considera malo el contenido de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

4. Actualización o vigencia de la Información consultada o descargada.



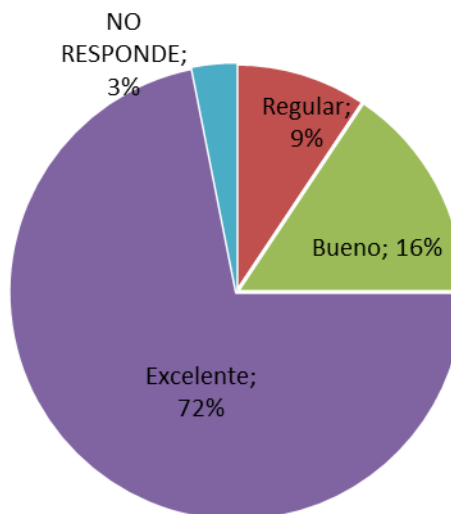


El 88% de los usuarios se encuentra satisfecho con la vigencia de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 6% de los usuarios considera regular la vigencia de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 6% de los usuarios considera mala la vigencia de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

8. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?



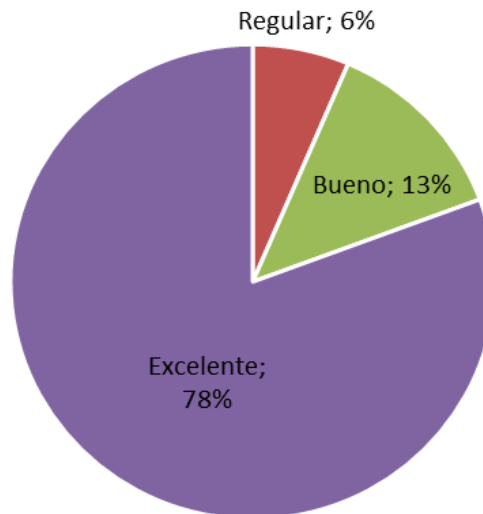
El 88% de los usuarios se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

El 9% de los usuarios se encuentra regular con el tiempo de espera para ser atendido en el chat asistido de la Administración Central Municipal

El 3% de los usuarios no responde.



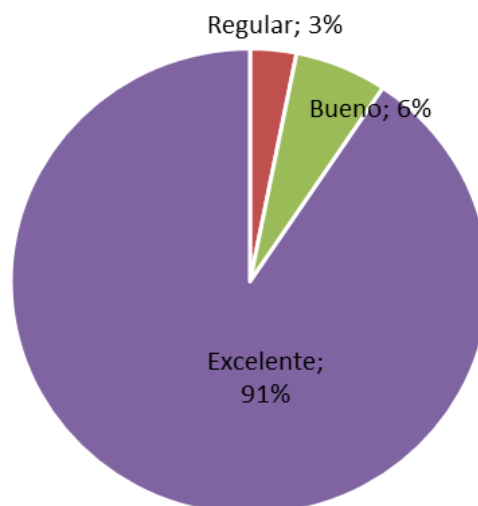
9. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?



El 91% de los usuarios se encuentra satisfecho con la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió en el chat asistido.

El 6% de los usuarios considera regular la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

10. ¿Cómo califica la claridad en la orientación y/o explicación recibida?

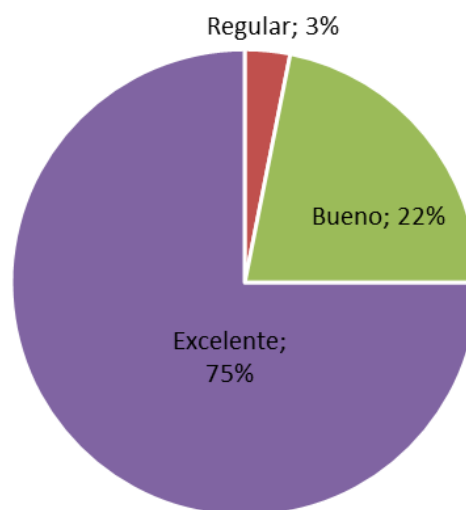




El 97% de los usuarios se encuentra satisfecho con la claridad en la orientación y/o explicación recibida en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

El 3% de los usuarios considera regular la orientación y la explicación recibida.

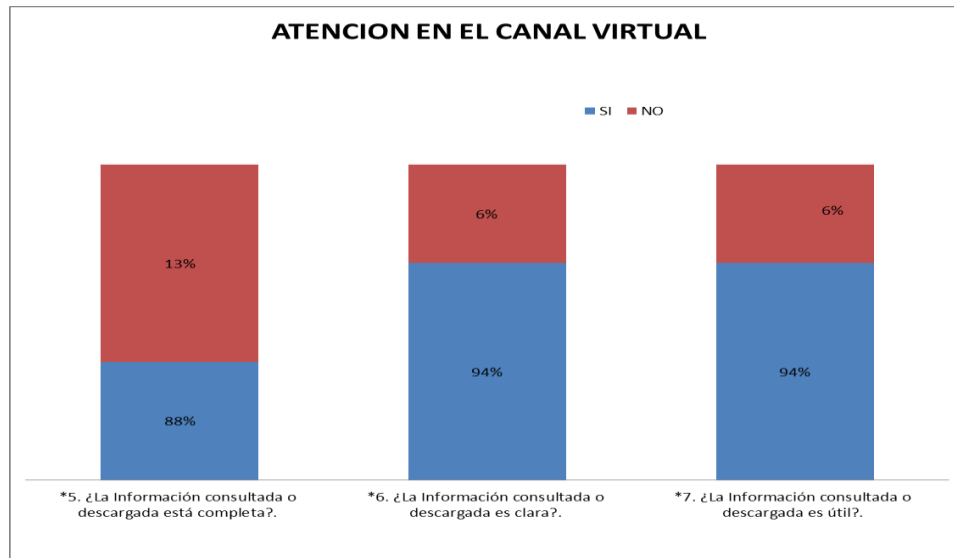
11. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención prestado.



El 97% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio recibido en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

El 3% de los usuarios considera regular el servicio recibido en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

	SI	NO
*5. ¿La Información consultada o descargada está completa?.	88%	13%
*6. ¿La Información consultada o descargada es clara?.	94%	6%
*7. ¿La Información consultada o descargada es útil?.	94%	6%



El 88% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada está completa.

El 13% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada no está completa.

El 94% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada es clara.

El 6% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada no es clara.

El 94% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada es útil.

El 6% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada no es útil.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CANAL PRESENCIAL

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la Satisfacción del usuario en el canal presencial
TIPO DE ENCUESTA	Directo –personal. - En línea pag. Web
POBLACION OBJETIVO	Usuarios externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

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. Página web de la Entidad.
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	2.909
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Abril a Junio de 2016
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la satisfacción ó insatisfacción frente a los trámites o servicios prestados por la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.

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?

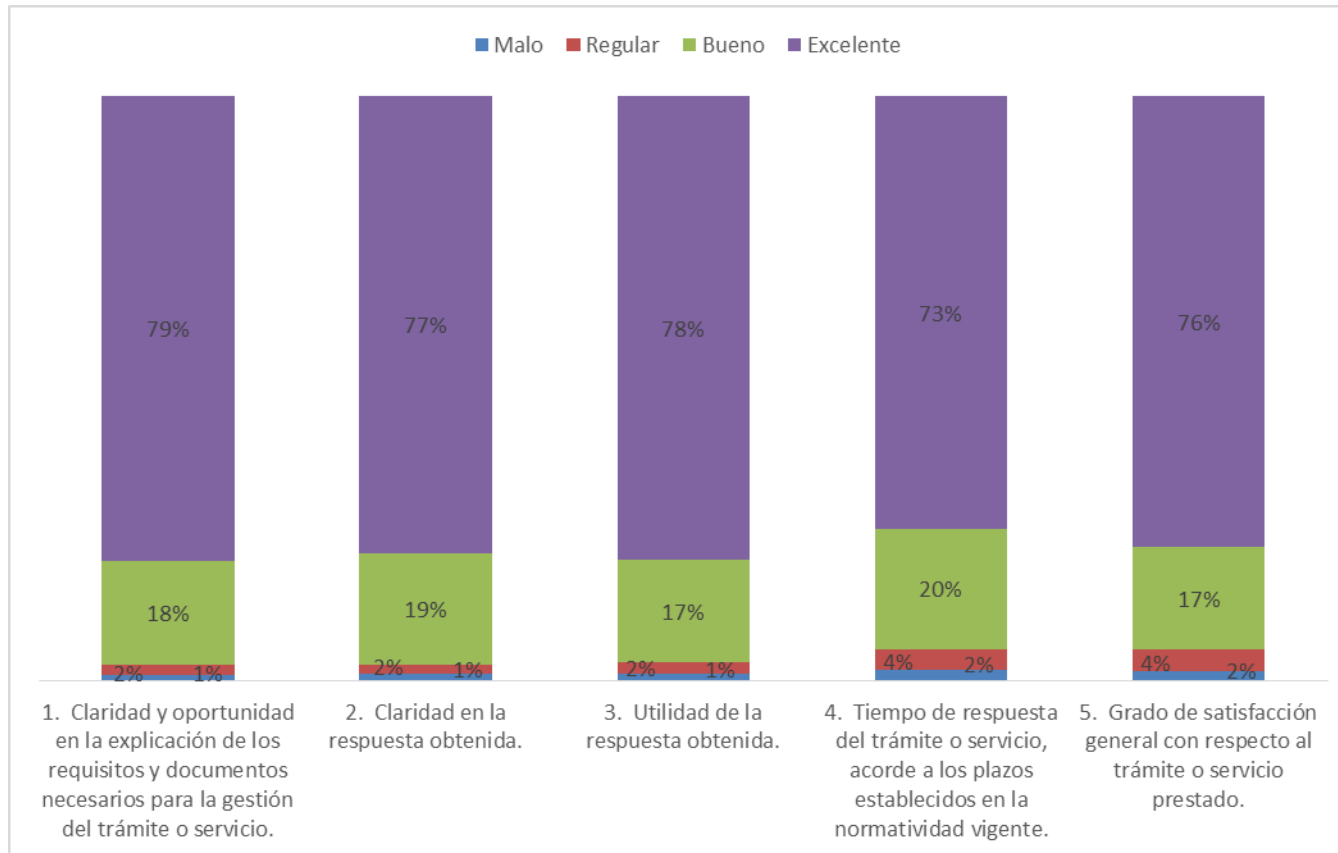
A continuación se relacionarán los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción se deriva de la sumatoria de los campos excelente, Muy Bueno y Bueno:



ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO POR EL CANAL PRESENCIAL

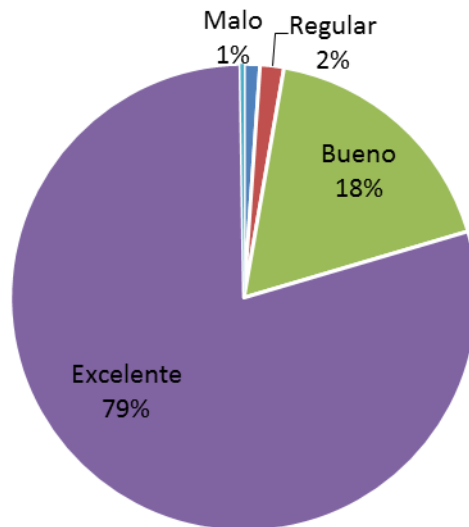
Señale con una (X) el recuadro que corresponda a su percepción de satisfacción: Siendo 4=Excelente 3=Bueno 2=Regular 1= Malo

	ITEM	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Excelente	NO RESPOND	TOTAL
ACUMULADO SEGUNDO TRIMESTRE	1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.	32	48	514	2308	7	2909
	2. Claridad en la respuesta obtenida.	33	48	547	2238	43	2909
	3. Utilidad de la respuesta obtenida.	36	54	502	2257	60	2909
	4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.	56	102	590	2129	32	2909
	5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.	47	110	505	2225	22	2909
		Sencillo	Complejo	Muy complejo			
	6. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.?	2450	337	101	1	20	2909



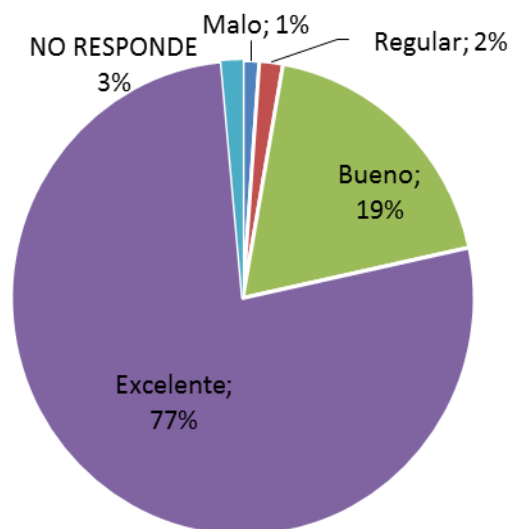


1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.



El 97% de los usuarios se encuentra satisfecho con la claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio, el 2% lo califica como regular y el 1% considera que la explicación fue mala.

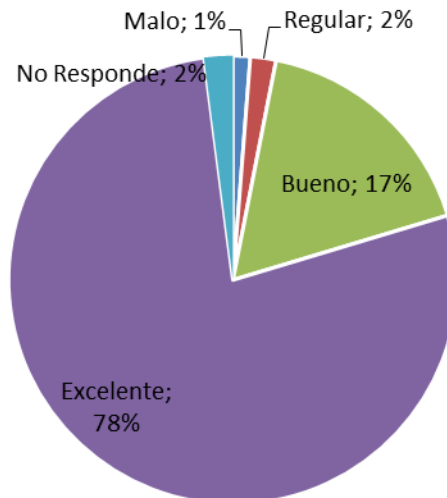
2. Claridad en la respuesta obtenida.



El 96% de los usuarios se encuentra satisfecho por considerar clara la respuesta recibida, el 2% la considera regular, el 2% la califica como mala y el 1% lo considera malo.

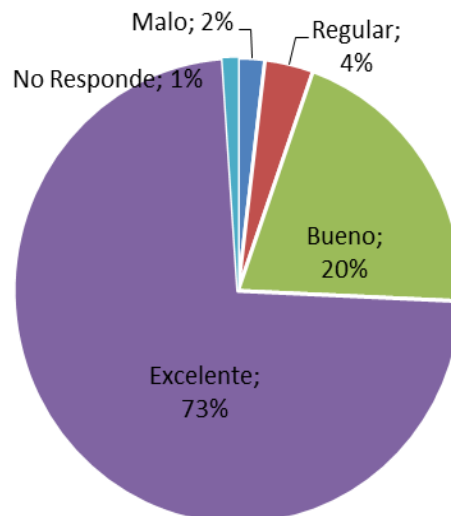


3. Utilidad de la respuesta obtenida



El 95 de los usuarios se encuentra satisfecho, por considerar útil la respuesta recibida, el 2% la considera regular, el 1% la califica como mala y el 2% no califica o no responde.

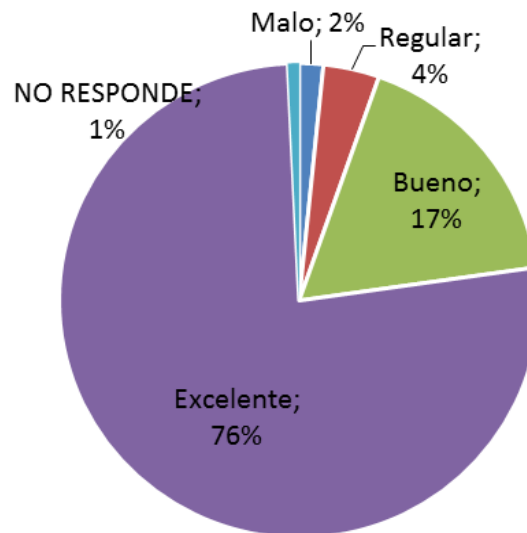
4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente



El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta del trámite o servicio, el 4% los considera regular, el 2% lo califica como malo y el 1% no responde.

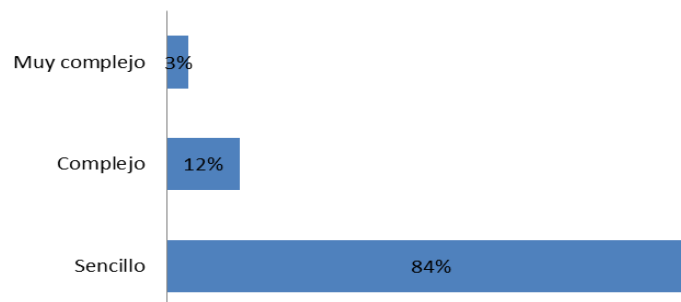


5. . Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado



El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio recibido, el 4% lo considera regular y el 2% lo califica como malo.

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



El 3 % de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio son muy complejo.

El 12% de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio son complejo.

El 84% de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio son sencillos.



CONCLUSIÓN GENERAL

Para la Administración Central Municipal de Santiago de Cali es importante reconocer cual es la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados, por ello este informe contribuye a identificar fortalezas y debilidades en aspectos como la atención a través de los diferentes canales y la satisfacción ante el trámite, servicio o producto recibido.

En el segundo trimestre del 2016 se aplican las encuestas a través del trabajo conjunto con las dependencias. Se ha promovido la visión positiva frente a la evaluación que nos hacen los usuarios encontrando en ella el soporte para las solicitudes de capacitación, y herramientas de trabajo entre otras.

En la Encuesta de Atención al Usuario por el canal presencial, el punto con la menor calificación fue espacios de atención al usuario, presentando un 6% con calificación regular y el 4% considera que son malos.

En la encuesta de Atención a través del canal telefónico, el punto con la menor calificación fue el de tiempo de espera para ser atendido, presentando un 4% con calificación mala, sin embargo presenta mejora frente al 13 % del primer trimestre.

En cuanto a la Atención a través del canal virtual se sostienen puntos con calificaciones relativamente bajas, entre ellas: El 6% de los usuarios considera regular la calidad de la Información consultada o descargada en cuanto a su vigencia, y el 6% la califica como mala.

En cuanto a la atención a través del sistema de chat asistido el 9% de los usuarios asigna una calificación de regular.

Con respecto a la encuesta de satisfacción los usuarios han manifestado estar satisfechos con la claridad y oportunidad en la explicación de requisitos y la claridad en la respuesta obtenida y la utilidad de la respuesta. Sin embargo el 84% de los usuarios consideran que los pasos a seguir para la obtención de los trámites y servicios son sencillos.

Líder de Proceso: Sandra Patricia Parra Ñ.

Sandra.parra@cali.gov.co

Oficina de Atención al Ciudadano

Sótano 1 CAM

Teléfono: 660 56 16