



ALCALDÍA DE  
**SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

## **INFORME PRIMER SEMESTRE 2013 ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO**

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 Satisfacción del Usuario.

### **FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA**

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la satisfacción del usuario
POBLACION OBJETIVO	Usuarios internos y externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
TIPO DE ENCUESTA	Directo - personal
LUGAR DE APLICACION	Puntos de atención 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	739
RANGO DE FECHA DE APLICACION	De enero a Junio de 2013
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción del usuario y detectar su nivel de satisfacción ó insatisfacción frente a los servicios prestados por la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.



ALCALDÍA DE  
**SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

Con el objetivo de dar a conocer los resultados obtenidos en la encuesta de Percepción del Usuario aplicada desde la Oficina de Atención al Usuario y en las diferentes dependencias, donde se realizan trámites y servicios a la comunidad, se consolida el presente informe.

El propósito es conocer cómo nos ven, cuál es la experiencia presentada frente a las solicitudes y a partir de ello realizar mejoras en la prestación del servicio.

La encuesta de satisfacción aplicada cuenta con seis puntos orientados a la medición de los siguientes aspectos:

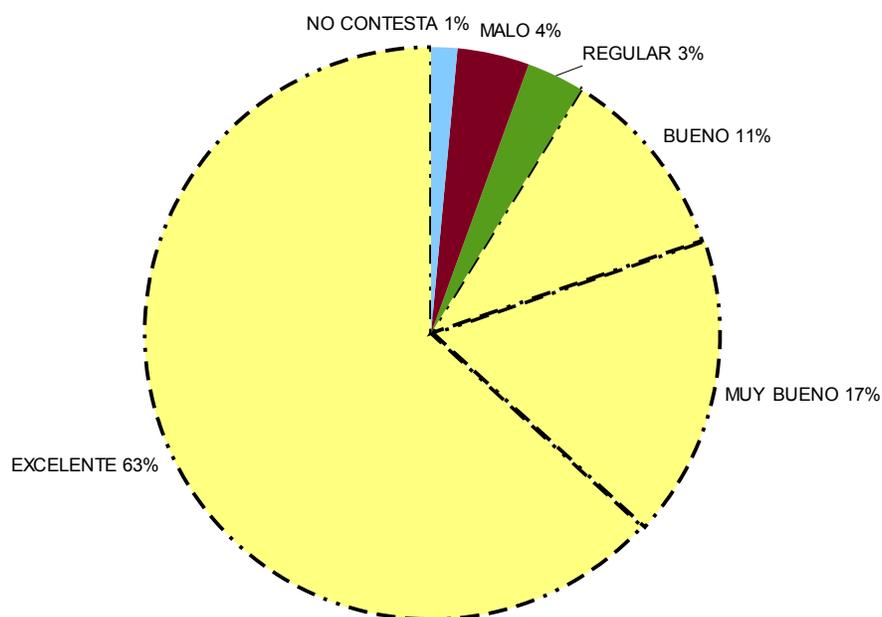
1. Disposición y atención brindada por parte del servidor público.
2. Información clara y oportuna recibida por parte del servidor público
3. Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público.
4. Limpieza y orden de la oficina
5. Infraestructura de las instalaciones (espacios)
6. Satisfacción general con el servicio.

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:



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

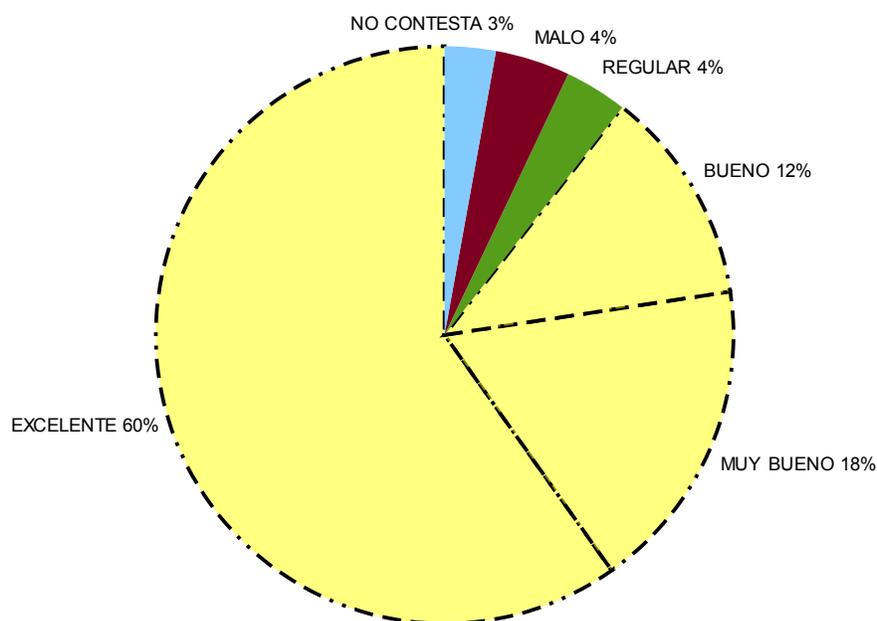
## 1. Disposición y atención brindada por parte del servidor publico



El 91% de los ciudadanos están satisfechos con la “Disposición y atención brindada por los servidores públicos”, sin embargo es pertinente establecer mecanismos que nos permitan disminuir la percepción negativa (9%) de los ciudadanos.



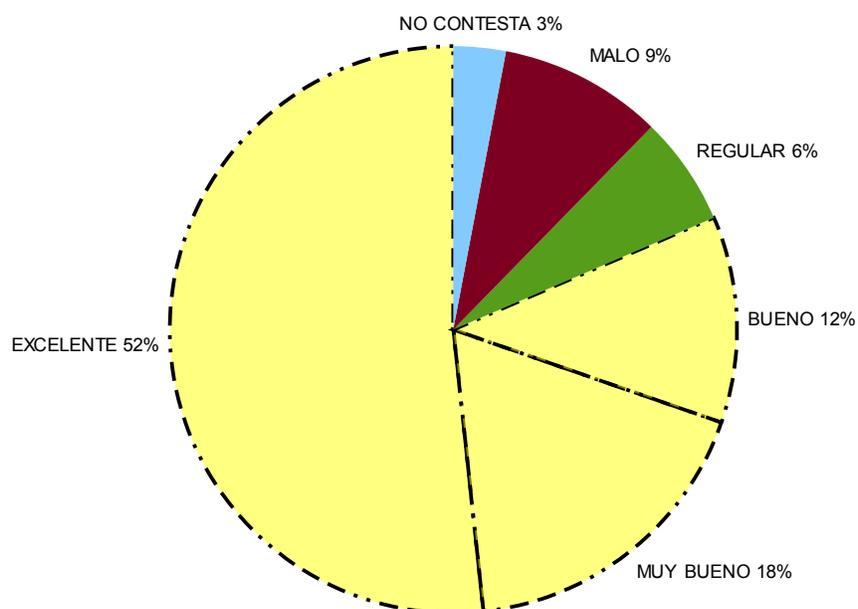
## 2. Información clara y oportuna recibida por parte del servidor público



El 90% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con “La información brindada por los servidores públicos, considerándola clara y oportuna”, se evidencia la necesidad de mantener comunicación permanente con el personal que atiende público con respecto a las directrices generales para evitar desinformación a la comunidad.



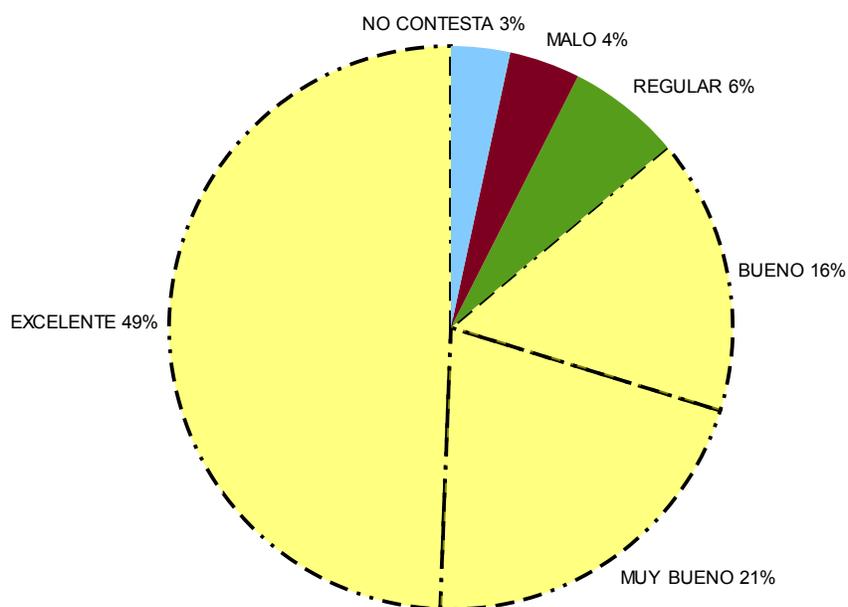
### 3. Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público



Para el 82% de los usuarios es pertinente el “Tiempo esperado” para acceder a los servicios, sin embargo se observa un incremento de la percepción negativa. Es necesario entonces determinar qué aspectos están generando retrasos en la atención para buscar alternativas que permitan agilizar los servicios prestados.



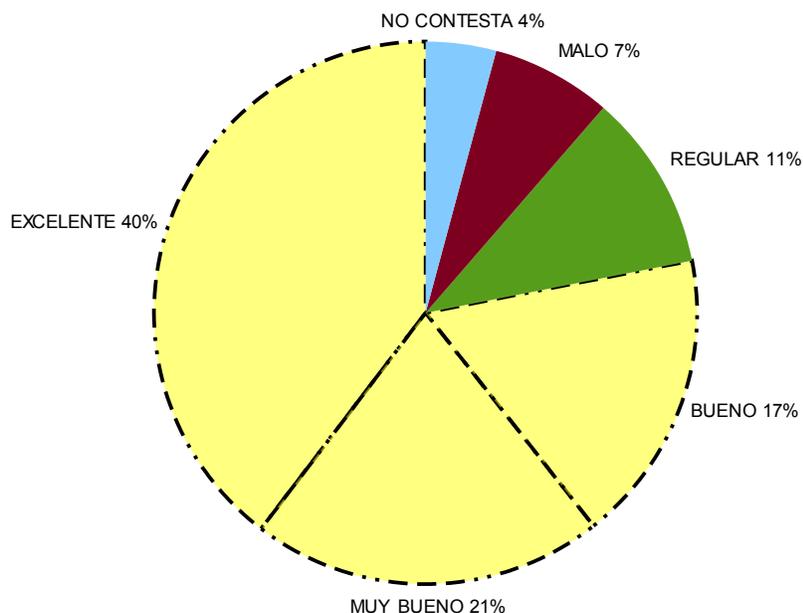
#### 4. Limpieza y orden de la oficina



El 86% de los ciudadanos consideran “Limpio y ordenado” los sitios de atención; para mejorar en este aspecto se está desarrollando desde la Secretaría General el proyecto Eficiencia Administrativa y Cero Papel, encaminado a mejorar la presentación de los puestos de trabajo y al uso eficiente de los recursos existentes en cada una de las dependencias.



## 5. Infraestructura de las instalaciones (espacios)

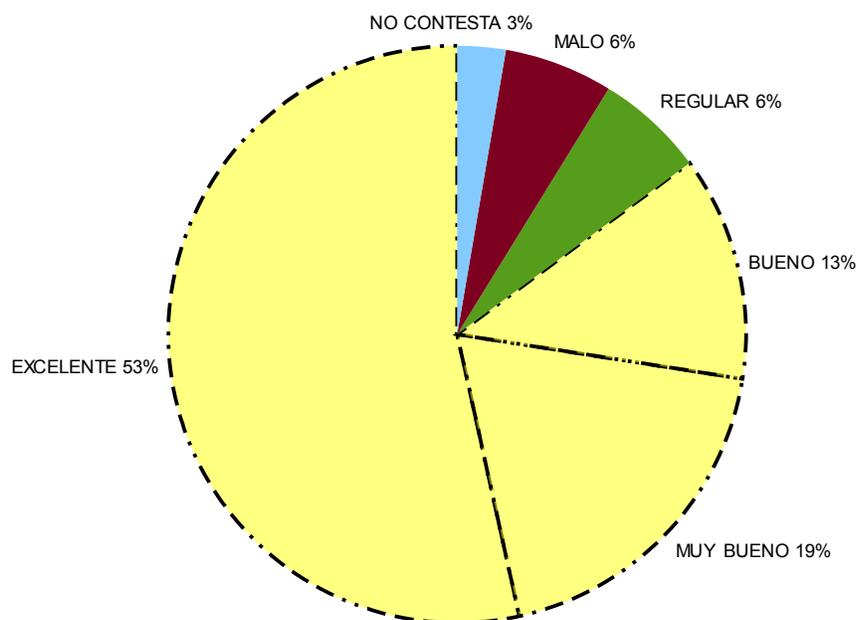


El 78% de los ciudadanos consideran que la “Infraestructura” donde se brinda la atención se encuentra en buenas condiciones. Se ha logrado esta calificación gracias a los esfuerzos realizados en las diferentes dependencias por acondicionar de la mejor manera sus espacios de atención, logrando ofrecer cierto grado de comodidad a los ciudadanos.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

## 6. Satisfacción general con el servicio



La Administración Central Municipal de Santiago de Cali cuenta con el 85% de satisfacción con relación a los servicios prestados, lo que para la entidad se convierte en un reto por superar.



ALCALDÍA DE  
**SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

## **CONCLUSION GENERAL**

Para la Administración Central Municipal de Santiago de Cali resulta determinante conocer de primera mano la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados, por ello este informe contribuye a conocer la realidad institucional para que a partir de ella se planteen estrategias de mejora.

El primer semestre de 2013 le brinda a la entidad un punto de partida para que a través del trabajo conjunto con las 17 dependencias se incremente la visión positiva. El reto siguiente es aprovechar los recursos existentes y ante todo disminuir la imagen negativa a través de la preparación del personal que atiende a la comunidad, la socialización de protocolos para la atención, la disposición de recursos tecnológicos y físicos que permitan incrementar la confianza en la entidad.

Es importante mencionar la necesidad de fortalecer aspectos como la infraestructura y limpieza en los puntos de atención, que presentan los porcentajes mas bajos de satisfacción con respecto a los otros ítems.

Líder de Proceso: Sandra Patricia Parra Ñ.  
Oficina de Atención al Ciudadano  
Sótano 1 CAM  
Teléfono: 660 56 16

Elaboró: Anlly Paola Viáfara S.  
Aprobó: Sandra Patricia Parra Ñañez