



## INFORME PRIMER SEMESTRE 2014 PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Para el presente semestre la Oficina de Atención al Ciudadano consolidó la información recopilada y tabulada en puntos de atención de las Secretarías de Desarrollo territorial y Bienestar Social, Cultura, Vivienda, Infraestructura Vial y Valorización y Secretaría General, los Departamentos Administrativos de Gestión y Medio Ambiente, Hacienda y Planeación.

En este informe se presentan los resultados de dos encuestas:

- a) Encuesta para Medir la Atención del Usuario por el Canal Presencial
- b) Encuesta de Satisfacción del Usuario

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

Esta herramienta permitirá evaluar la disposición de los espacios y el personal de la entidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Administración Central del Municipio Santiago de Cali, permitiendo así generar acciones de mejora en los diferentes procesos.

Dicha herramienta cuenta con ocho interrogantes orientados a la medición de los siguientes aspectos:

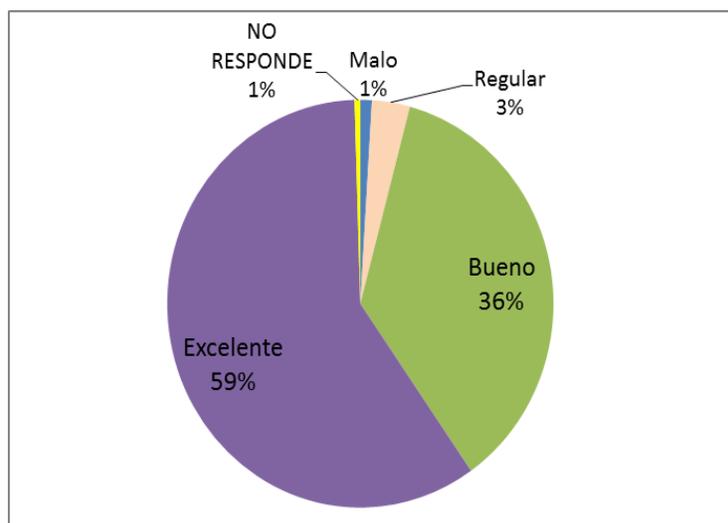
1. El trato, la actitud, cortesía y atención recibida por el usuario
2. Tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de Atención
3. Horarios de atención al público
4. La preparación y el dominio del tema
5. La presentación personal del servidor público
6. Los espacios de atención al usuario (ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido)
7. Tiempo de espera para ser atendido
8. Tempo de radicación

A continuación se relacionará la Ficha Técnica de la encuesta y los resultados de acuerdo a los puntos enunciados:



FICHA TECNICA	
NOMBRE	Encuesta para medir la Atención del usuario en el Canal Presencial
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción del usuario y detectar su nivel de aceptación frente a la atención recibida al momento de presentar sus solicitudes ante la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
POBLACIÓN 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 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
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	2.471
FECHA DE APLICACIÓN	Enero 1 a Junio 30 de 2014

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

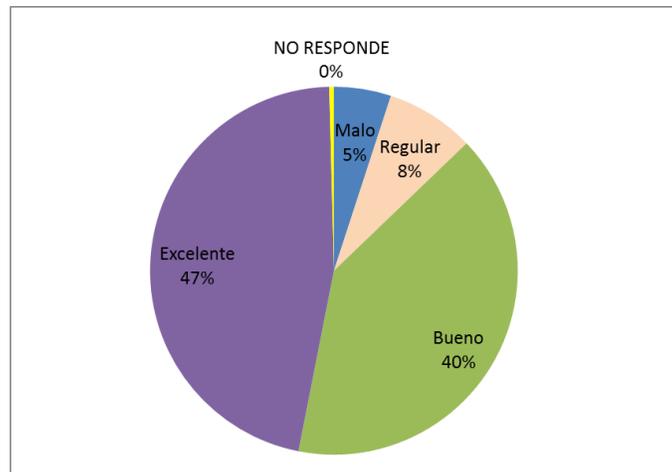


El 59% de los usuarios consideran excelente el trato brindado por los servidores públicos durante su estancia en el punto de atención y el 36% lo califica como bueno.



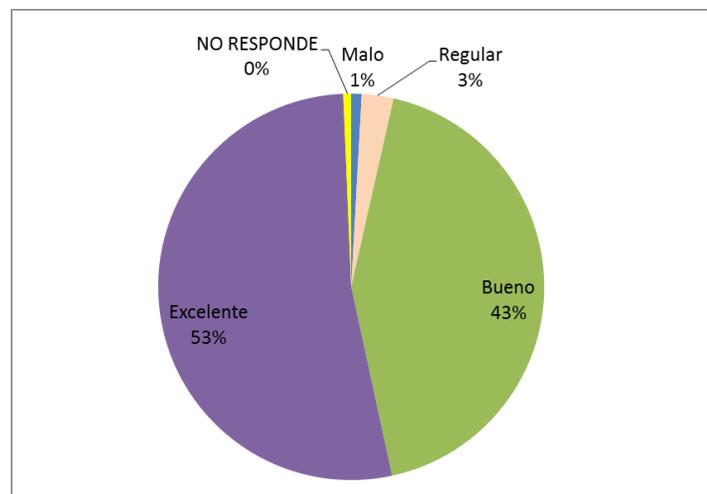
Por su parte el 3% de los encuestados considera regular la atención prestada, el 1% manifiesta que se le brindó una mala la atención y el 1% no respondió la pregunta.

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 47% de los usuarios manifiesta que es excelente el tiempo en el que se le atendió, el 40% lo califica como bueno. Por su parte el 8% de los visitantes considera que el tiempo de espera es regular y el 5% lo califica como malo.

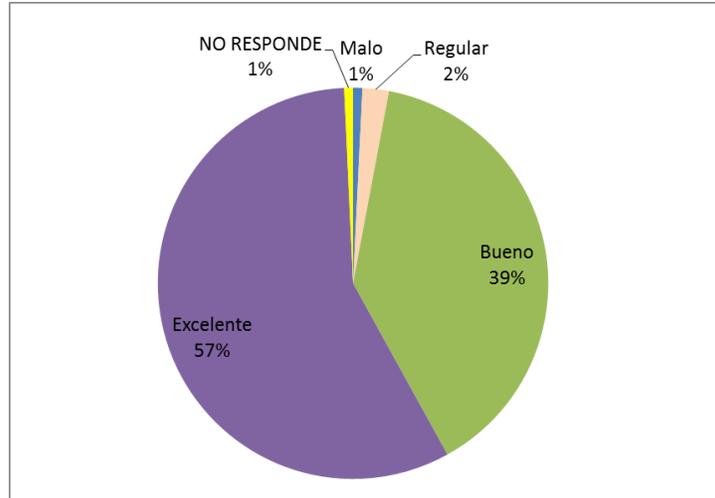
3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?



Con respecto a los horarios establecidos para la atención el 53% considera que es excelente, el 43% bueno. Para el 3% el horario es regular y el 1% lo califica como malo.

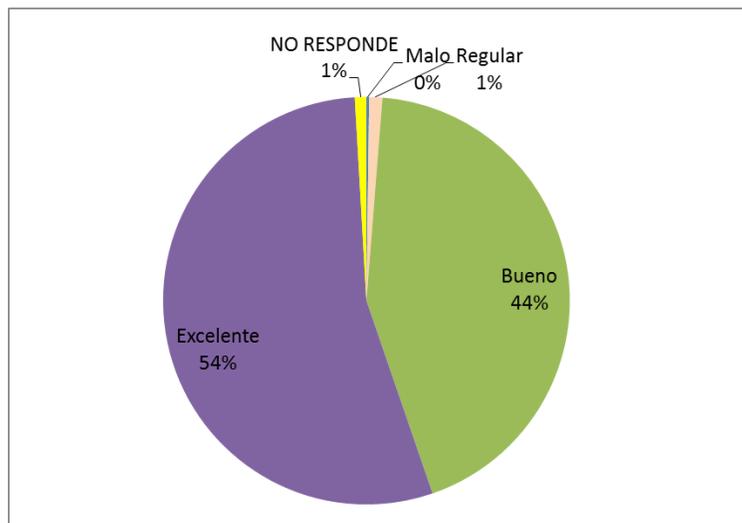


4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?



El 57% de los visitantes considera que quienes prestan atención tienen excelencia en el dominio de los temas, por su parte el 39% califica como buena la preparación del personal. El 2% de los encuestados la encuentran regular y el 1% mala.

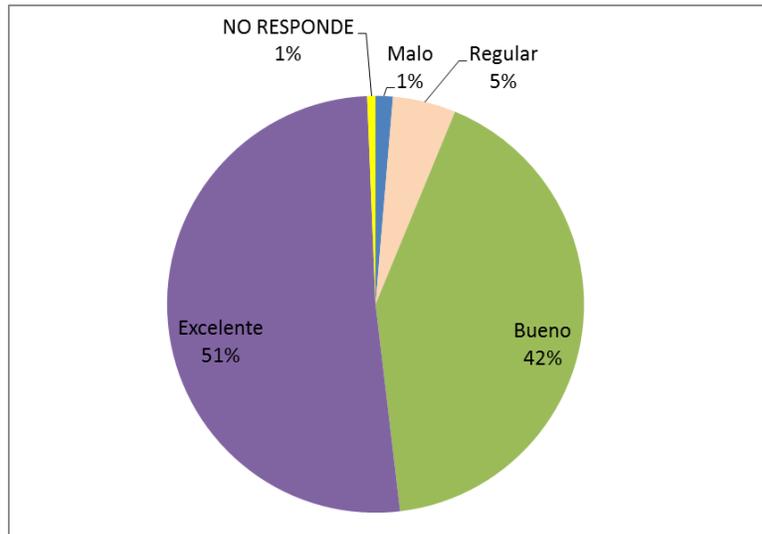
5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?



Para el 54% de los encuestados quien los atiende presenta una excelente presentación personal, el 44% la considera buena. Por su parte el 1% la califica como regular y el 1% no responde el interrogante.

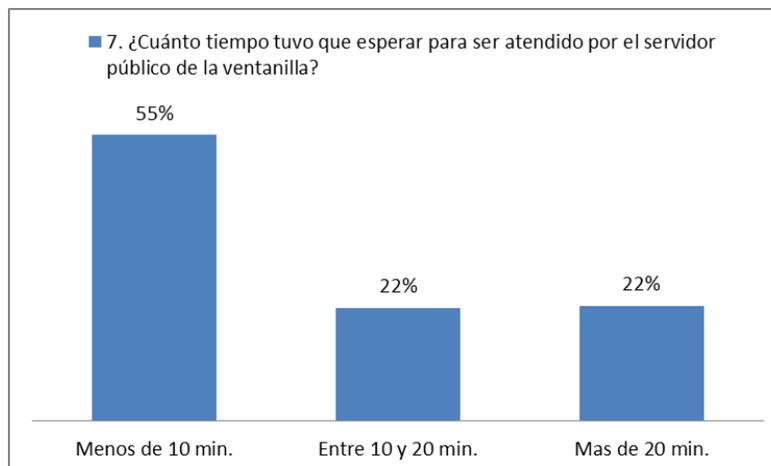


6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?



El 51% de los visitantes califica como excelente el espacio de atención al usuario, para el 42% es bueno, el 5% regular, el 1% malo y el 1% no responde.

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

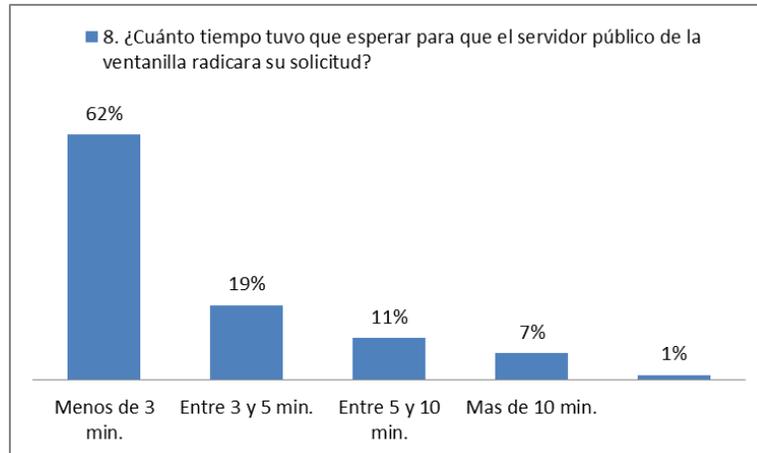


Con respecto al tiempo esperado por el usuario para ser atendido en la ventanilla de atención se presentó lo siguiente:



El 55% esperó menos de 10 minutos  
El 22% esperó entre 10 y 20 minutos  
El 22% esperó más de 20 minutos

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

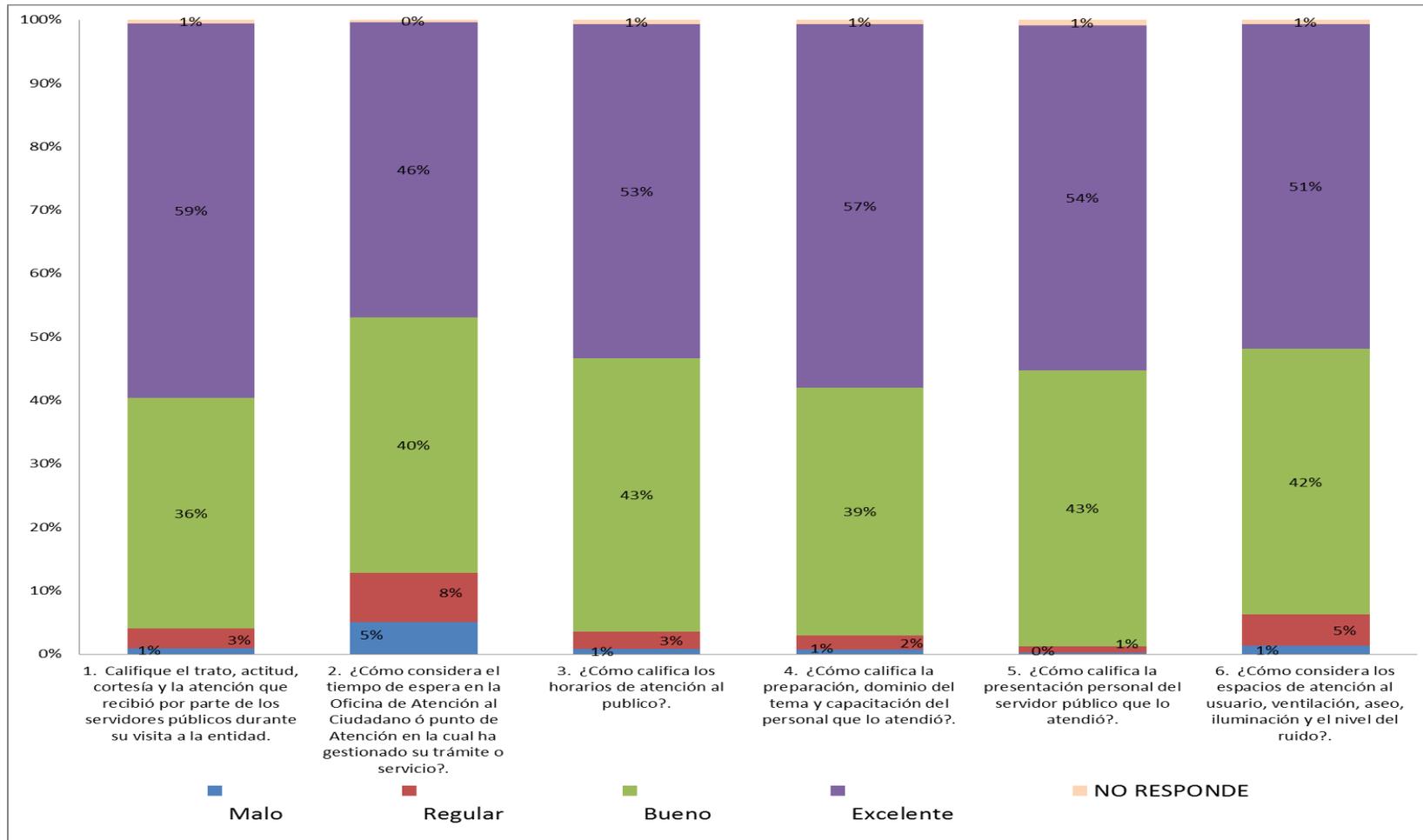


Frente al tiempo de radicación se presentó lo siguiente:

El 62% espero menos de 3 minutos  
El 19% entre 3 y 5 minutos  
El 11% entre 5 y 10 minutos  
El 7% más de 10 minutos



## CONSOLIDADO GENERAL





## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede considerar que:

1. Uno de los puntos más importantes para la comunidad que frecuenta los servicios de la entidad es el tiempo empleado para brindar atención, dado que un 5% de los encuestados calificó negativamente este punto.
2. Los interrogantes 1, 3, 4, 5 y 6 de la encuesta obtuvieron resultados superiores al 50%, lo que permite evidenciar que de manera general los espacios definidos para la atención a la comunidad cuentan con los aspectos básicos necesarios para la prestación del servicio.
3. Los interrogantes 1 y 4 relacionados con la actitud y preparación de los funcionarios ubicados en puntos de atención muestran un grado de calificación excelente, revelando la importancia de asistir a las jornadas de socialización realizadas, atender los lineamientos impartidos para el mejoramiento en el tema y realizar aplicación del Manual de Atención al Usuario generado.
4. Es pertinente aplicar los horarios de atención al público definidos, pues aunque este ítem en su mayoría presenta un porcentaje alto, existe un 3% de los encuestados que lo considera regular. Lo anterior demuestra que se pueden estar presentando fallos con la disposición del personal en el punto de atención en los horarios definidos por la entidad.
5. Es necesario continuar realizando mejoras a los espacios de atención para permitir la comodidad del usuario mientras espera el turno asignado.



## **b) Encuesta de Satisfacción del Usuario**

A través de esta herramienta se puede conocer la calificación del trámite o servicio prestado posterior a la prestación del mismo. De esta manera se puede determinar específicamente qué tan efectiva es la entidad.

Dicha herramienta 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. complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta al trámite o servicio

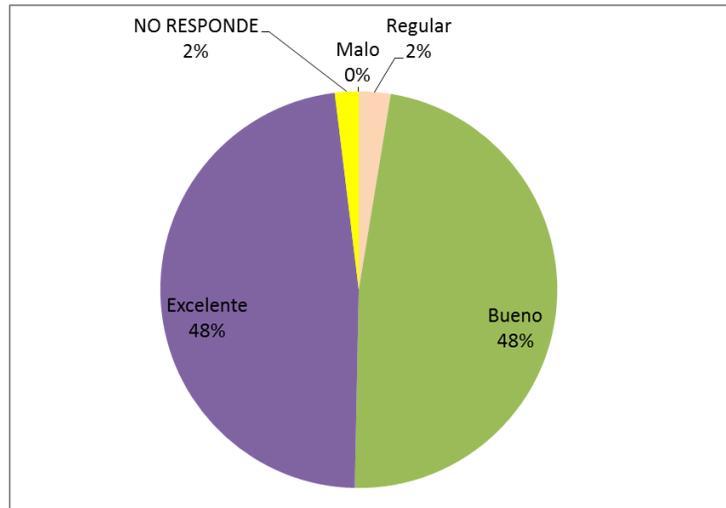
A continuación se relacionará la Ficha Técnica de la encuesta y los resultados de acuerdo a los puntos enunciados.

<b>FICHA TECNICA</b>	
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la Satisfacción del usuario en el canal presencial
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción del usuario y detectar su nivel de satisfacción o insatisfacción frente a los trámites o servicios prestados por la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
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 los que se entregan los trámites o servicios gestionados en las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.



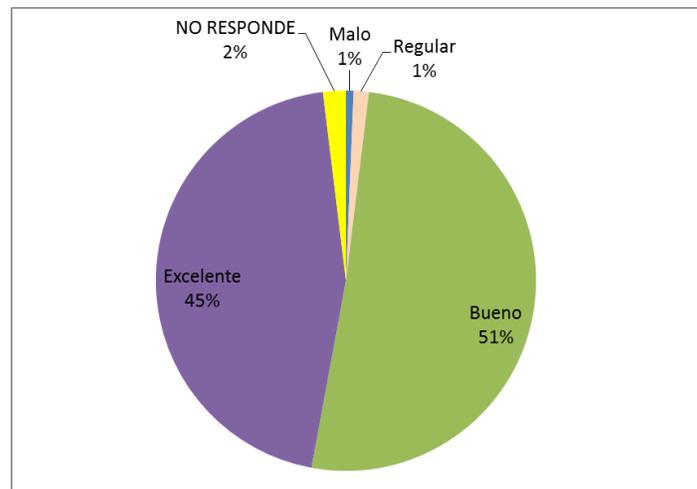
MEDIOS DE RECEPCIÓN	Buzón de Sugerencias ubicado en diferentes puntos de las dependencias de la Administración Central Municipal
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	155
FECHA DE APLICACIÓN	Abril a Junio de 2014

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



El 48% de los encuestados considera Excelente/ Buena la explicación con respecto a los requisitos para la realización de su trámite o servicio, por su parte el 2% lo califica como regular.

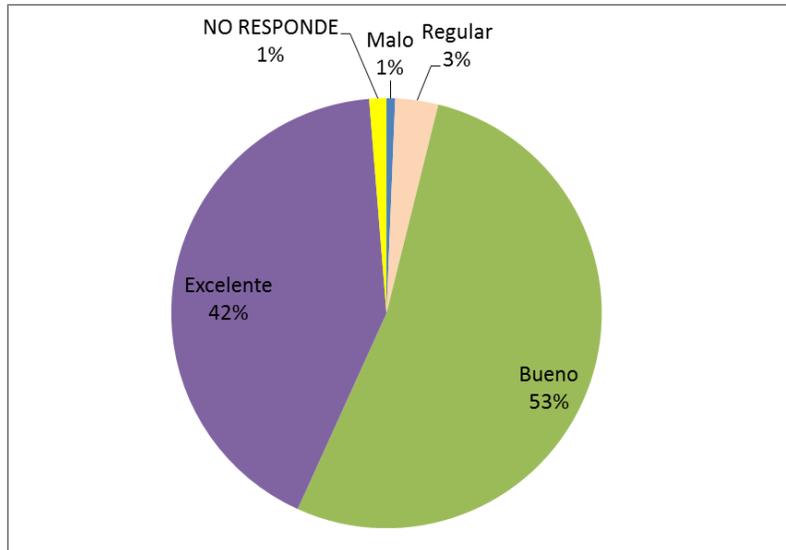
2. Claridad en la respuesta obtenida





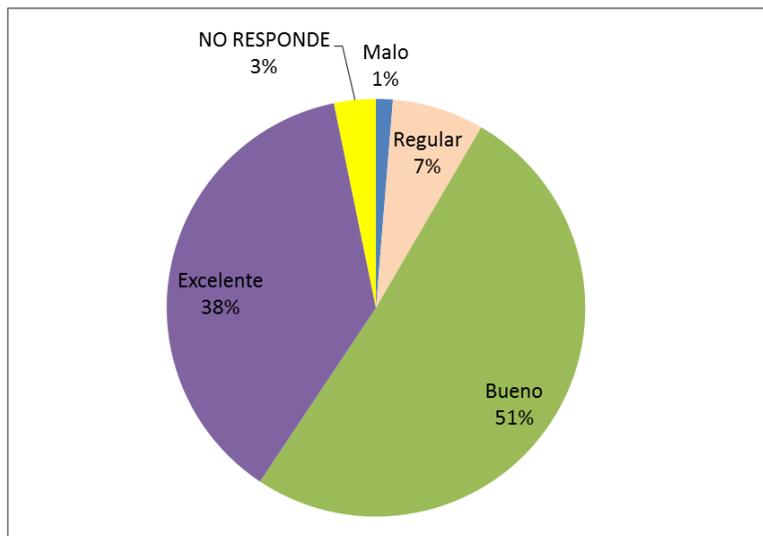
Para el 45% de los encuestados resulta excelente la claridad de la respuesta brindada, el 51% considera que es buena. Por su parte el 1% la considera regular.

3. Utilidad de la respuesta obtenida.



El 42% califica con excelencia la respuesta obtenida, el 53% la considera buena, el 3% regular y el 1% mala.

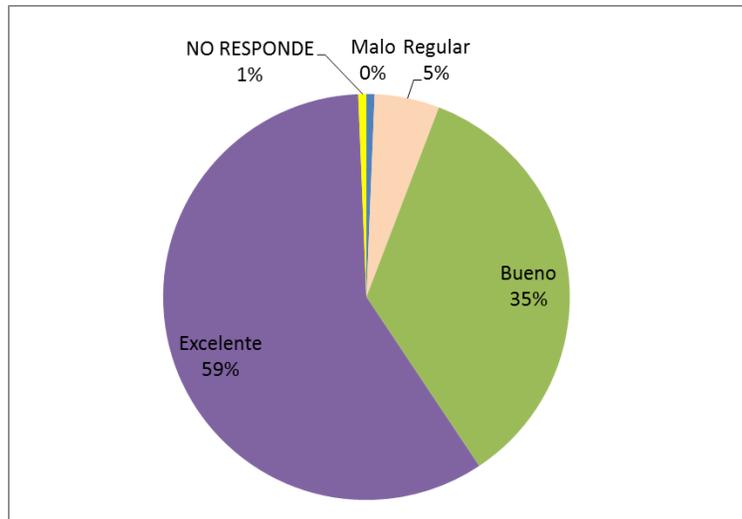
4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.





Para el 38% de los encuestados resulta excelente el tiempo de respuesta de su requerimiento, por su parte el 51% lo considera bueno, el 7% regular y el 1% malo.

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



El 59% de encuestados considera excelente el grado de satisfacción con respecto al trámite o servicio prestado, el 35% lo califica como bueno y el 5% regular.

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





**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

La complejidad de los pasos a seguir para la obtención de respuesta al trámite es considerada así:

El 65% le pareció que los pasos a seguir fueron sencillos

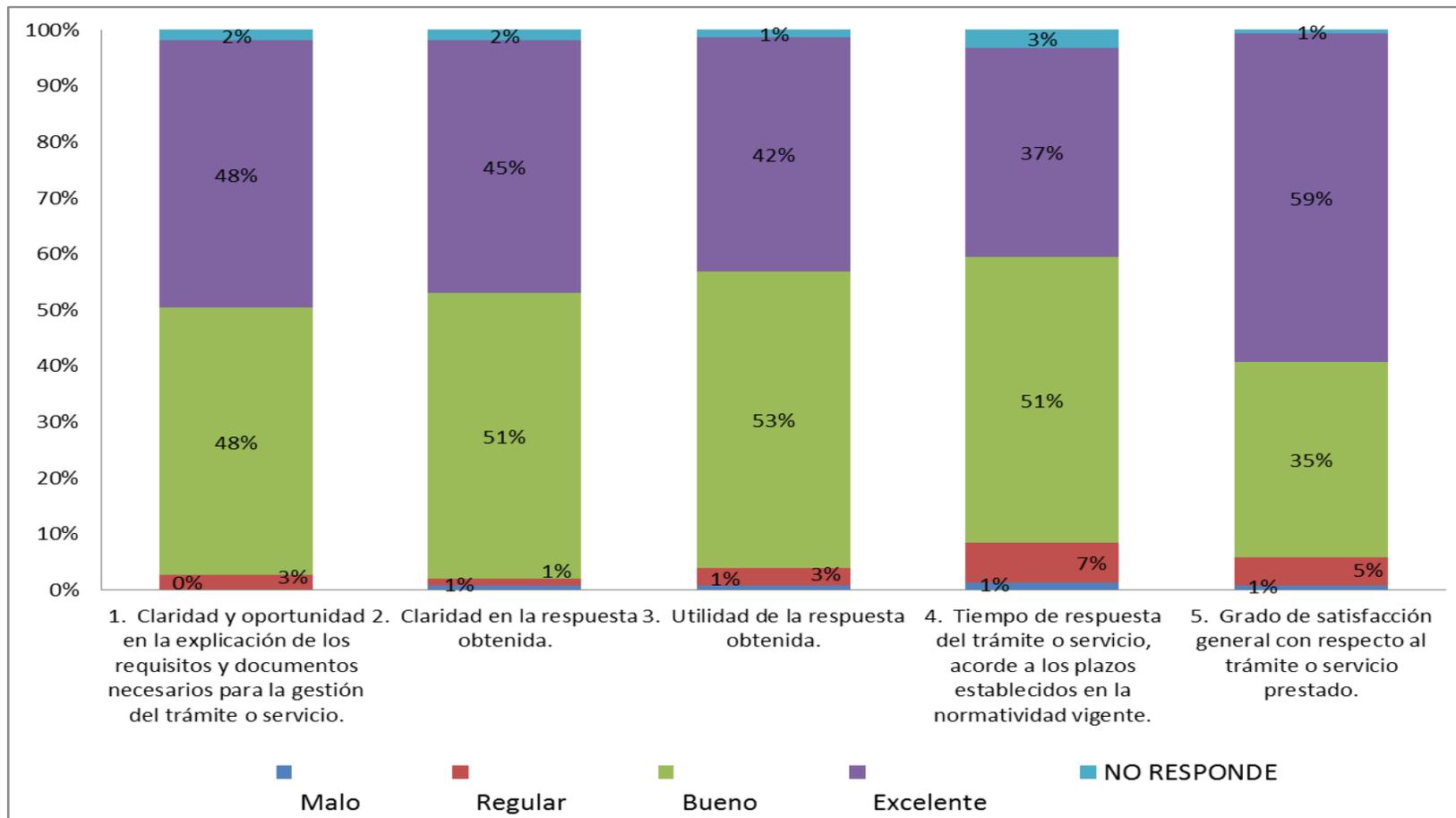
El 17% los califica como complejos

El 3% los califica como muy complejos

Y el 16% no responde



## CONSOLIDADO GENERAL





ALCALDÍA DE  
**SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

## **CONCLUSION ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

A pesar de que los resultados generales de la encuesta evidencia la satisfacción de los usuarios es pertinente prestar principal atención en lo concerniente al cumplimiento de los términos establecidos para generar respuestas al usuario, dado que el 7% de los encuestados califica este punto como regular.

El objetivo principal de la entidad está orientado a la prestación de servicios con calidad, por ende se genera la necesidad de realizar una revisión que permita determinar qué aspectos están retrasando los tiempos de respuesta al usuario para generar mejoras frente al tema.

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 Ñ.