



## INFORME PRIMER TRIMESTRE 2015 PERCEPCIÓN DEL 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 Atención y la Satisfacción del Usuario.

Se consolidó la información recopilada y tabulada en puntos de atención del Departamento Administrativo de Hacienda, Secretarías de Cultura, Desarrollo Territorial y Bienestar Social, General, Gobierno, Salud, Infraestructura Vial y Valorización, Vivienda, Dirección Jurídica, Dirección de Desarrollo Administrativo, y los Programas Familias en acción y Jóvenes en acción.

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 por canal (Telefónico, Virtual) y de la Encuesta para medir la Satisfacción del Usuario.

### ATENCIÓN AL USUARIO POR EL CANAL PRESENCIAL

#### 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. En línea
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. Página web de la entidad.



CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	1.578
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Enero a Marzo de 2015
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:



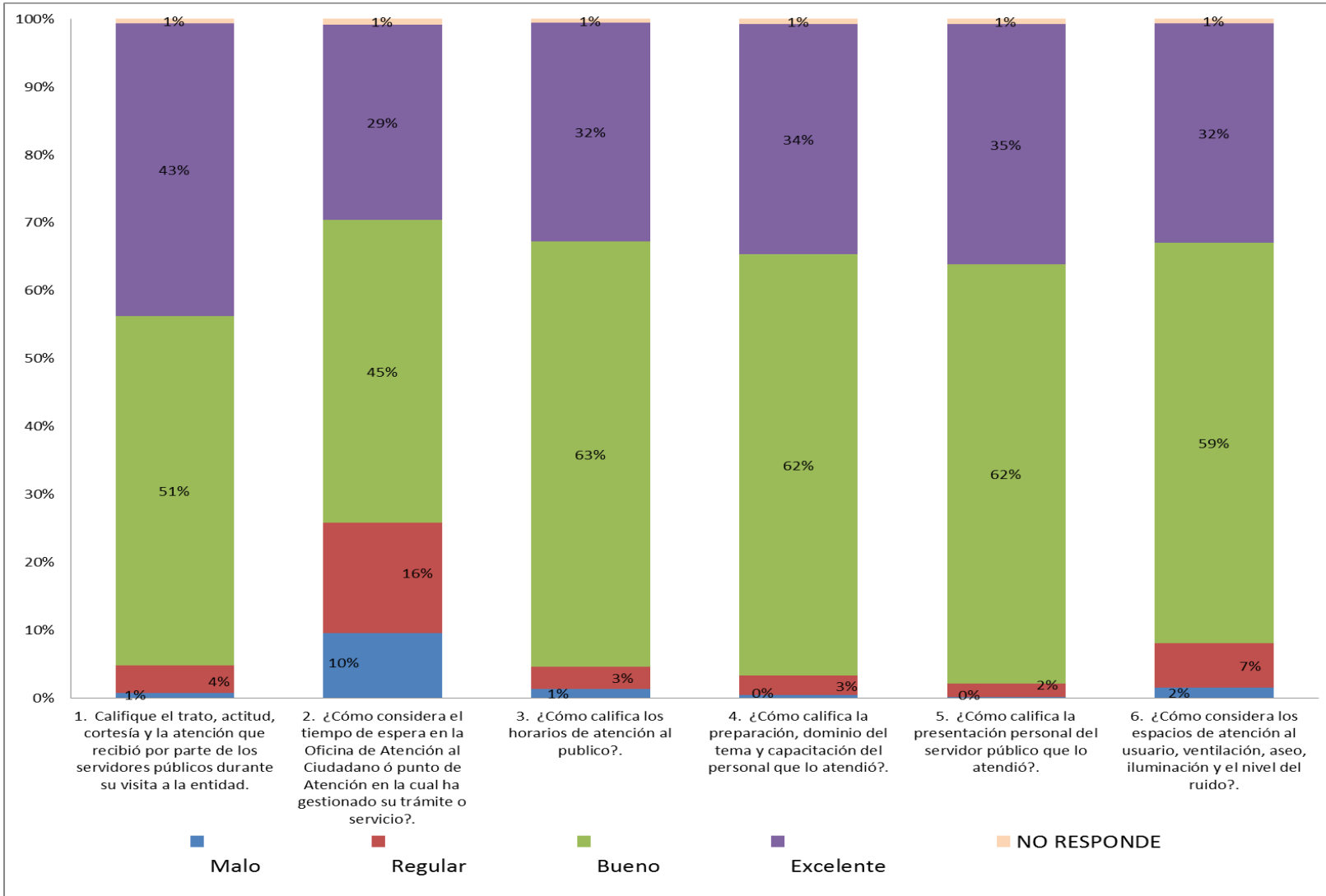
## ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR EL CANAL PRESENCIAL

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

	ITEM	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Excelente	NO RESPONDE	TOTAL
ACUMULADO PRIMER TRIMESTRE	1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.	11	64	812	681	10	1578
	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?.	150	257	704	453	14	1578
	3. ¿Cómo califica los horarios de atención al publico?.	21	51	988	509	9	1578
	4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.	7	45	979	535	12	1578
	5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?.	1	32	974	558	13	1578
	6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?.	24	103	930	510	11	1578
		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?	546	367	654		11	1578
	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?	699	443	298	126	12	1578	

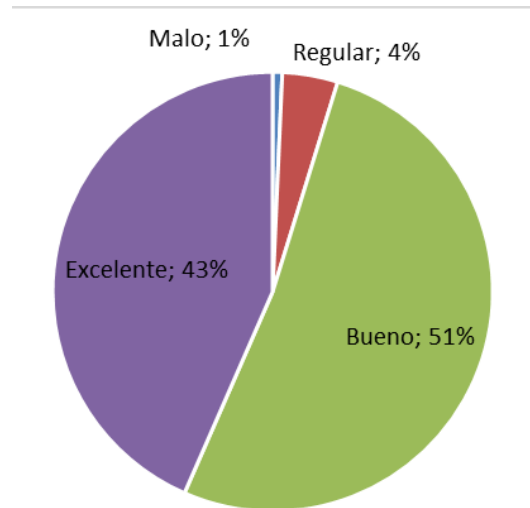


**ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI**  
**SECRETARÍA GENERAL**



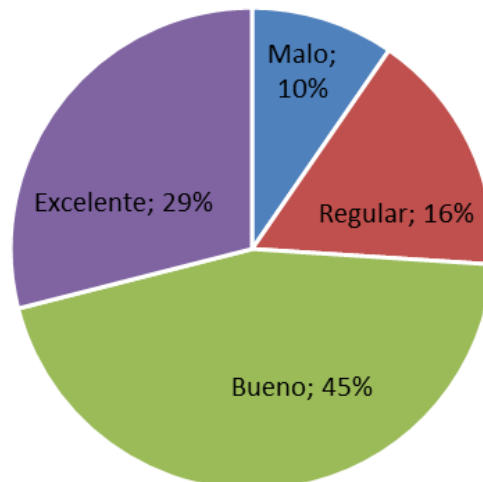


1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.



El 94% 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 4% lo califica regular y el 1% lo considera malo.

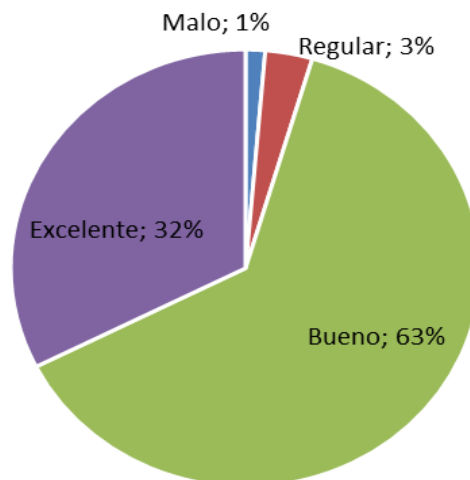
2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio?



El 74% 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 16% califica regular y el 10% considera que el tiempo de atención es malo.

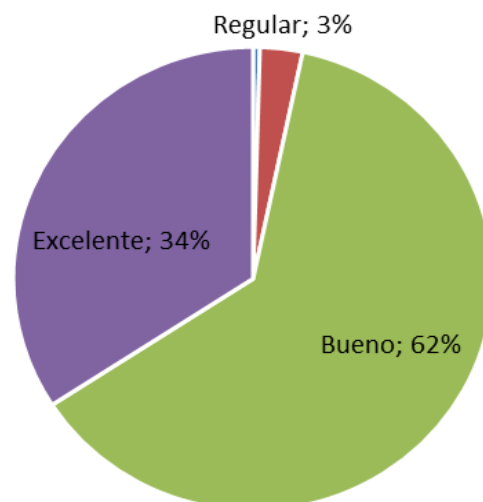


3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?



El 95% de los usuarios se encuentra satisfecho con los horarios de atención al público, el 3% los califica regular y un 1% considera que los horarios de atención son malos.

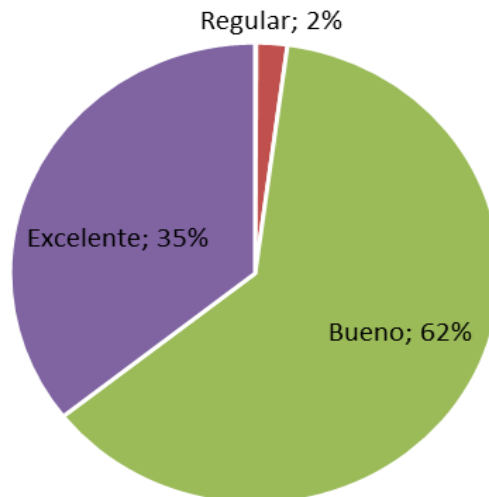
4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?



El 96% de los usuarios se encuentra satisfecho con la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió, un 3% considera que es regular.

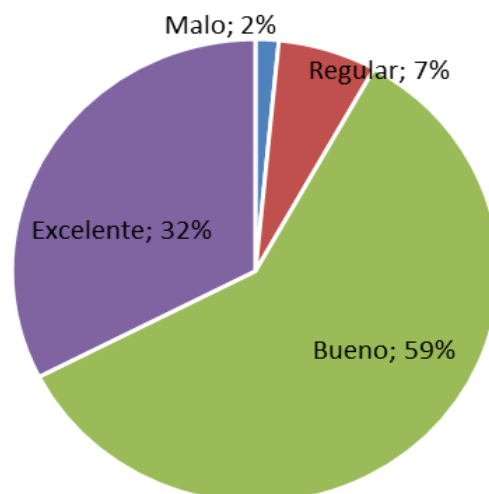


5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?



El 97% de los usuarios se encuentra satisfecho con la presentación personal de los servidores públicos, el 2% considera que es regular.

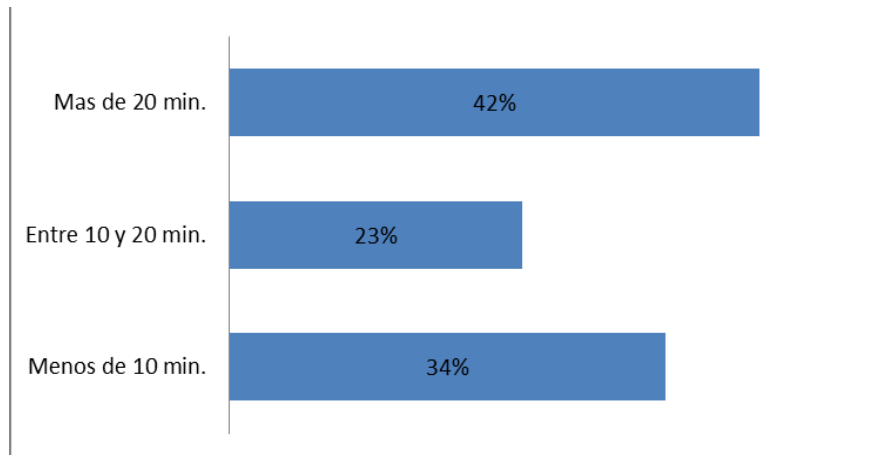
6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?



El 91% de los usuarios se encuentra satisfecho con los espacios de atención al usuario, el 7% los califica como regular y el 2% considera que los espacios son malos.



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

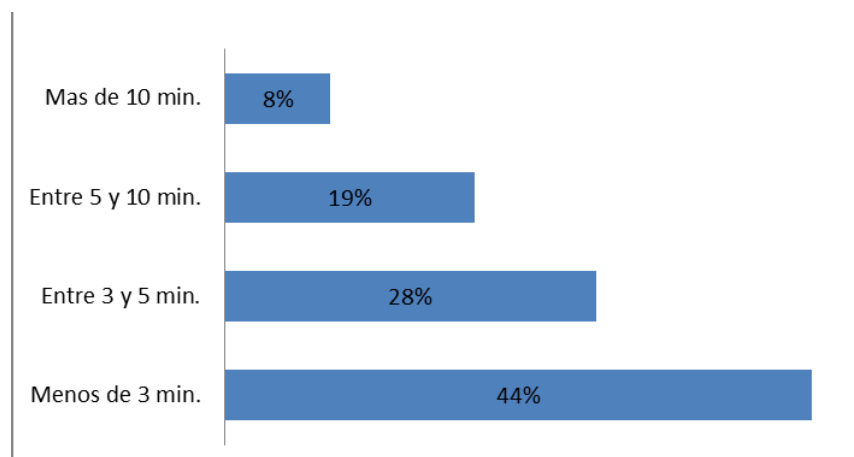


El 42 % de los usuarios debió esperar más de 20 minutos para ser atendido en la ventanilla.

El 23% de los usuarios debió esperar entre 10 y 20 minutos para ser atendido en la ventanilla.

El 34% 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 8 % de los usuarios debió esperar más de 10 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

El 19% de los usuarios debió esperar entre 5 y 10 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

28% de los usuarios debió esperar entre 3 y 5 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

44% de los usuarios debió esperar menos de 3 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

### **ATENCIÓN AL USUARIO POR 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	123
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Enero a Marzo de 2015
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:

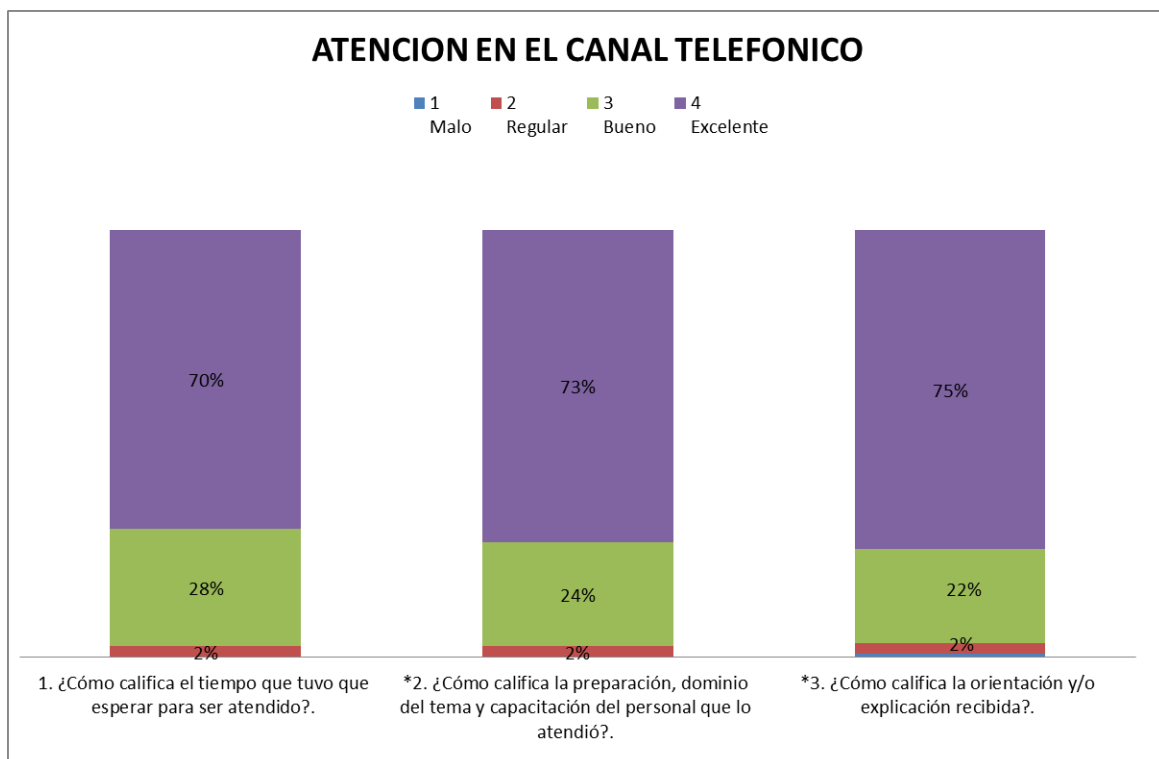
1. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?



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 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:

ITEM	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NO RESPONDE	TOTAL
1. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?.	0	3	34	86	0	123
*2. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.	0	3	30	90	0	123
*3. ¿Cómo califica la orientación y/o explicación recibida?.	1	3	27	92	0	123





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

El 70% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue excelente.

El 28% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue bueno.

El 2% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue regular.

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

El 73% de los usuarios consideran que la preparación del personal es excelente.

El 24% de los usuarios consideran que la preparación del personal es buena.

El 2% de los usuarios consideran que la preparación del personal es regular.

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

El 75% de los usuarios consideran que la orientación recibida fue excelente.

El 22% de los usuarios consideran que la orientación recibida fue buena.

El 2% de los usuarios consideran que la orientación recibida fue regular.

El 97% de los usuarios se encuentran satisfechos con la orientación recibida.



## 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	97
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Enero a Marzo de 2015
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?



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

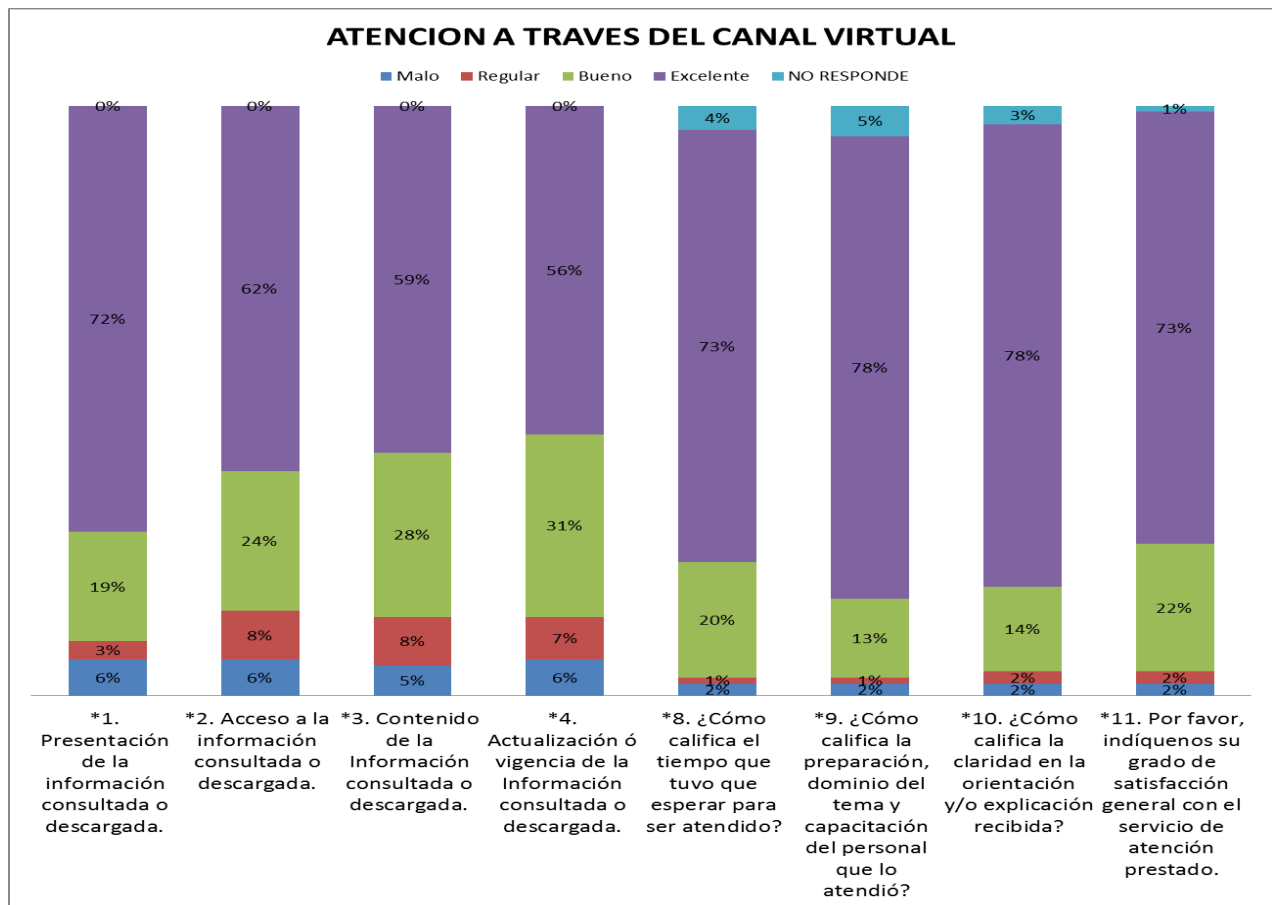
11. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención prestado.

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:

ITEM	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NO RESPONDE	TOTAL
*1. Presentación de la información consultada o descargada.	6	3	18	70	0	97
*2. Acceso a la información consultada o descargada.	6	8	23	60	0	97
*3. Contenido de la Información consultada o descargada.	5	8	27	57	0	97
*4. Actualización ó vigencia de la Información consultada o descargada.	6	7	30	54	0	97
*8. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?	2	1	19	71	4	97
*9. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?	2	1	13	76	5	97
*10. ¿Cómo califica la claridad en la orientación y/o explicación recibida?	2	2	14	76	3	97
*11. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención prestado.	2	2	21	71	1	97

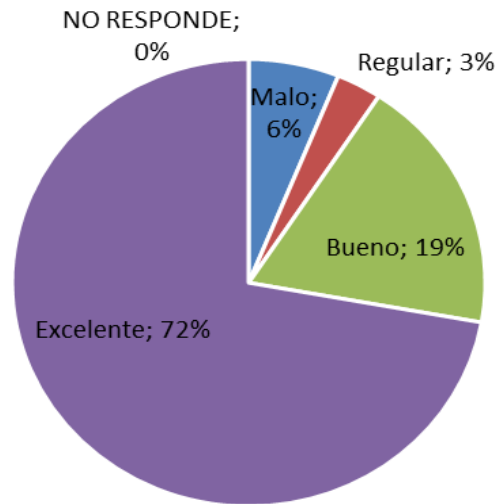


	SI	NO
*5. ¿La Información consultada o descargada está completa?.	75	22
*6. ¿La Información consultada o descargada es clara?.	82	15
*7. ¿La Información consultada o descargada es útil?.	87	10





1. Presentación de la información consultada o descargada.

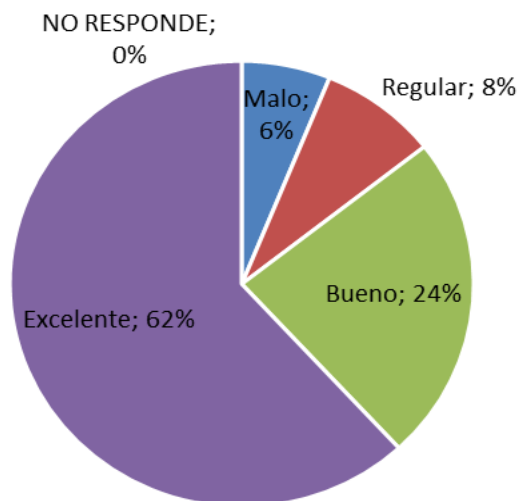


El 91% de los usuarios se encuentra satisfecho con la presentación de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

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 6% 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.



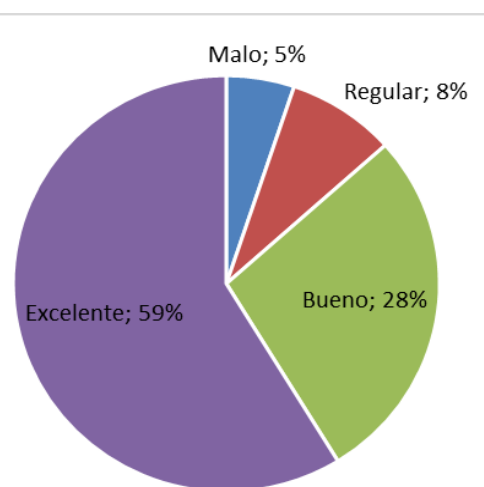


El 86% de los usuarios se encuentra satisfecho con el acceso a la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 8% de los usuarios considera regular el acceso a la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 6% 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 87% de los usuarios se encuentra satisfecho con el contenido de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

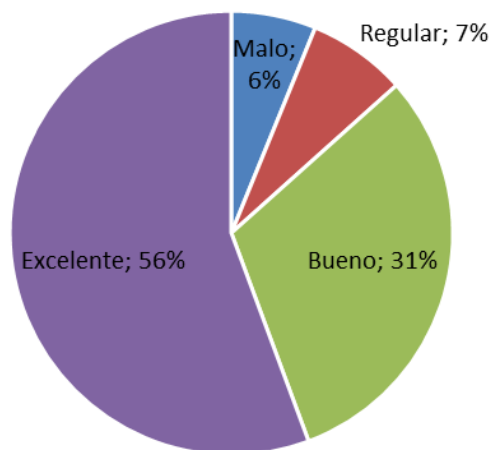
El 8% de los usuarios considera regular el contenido de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 5% 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.

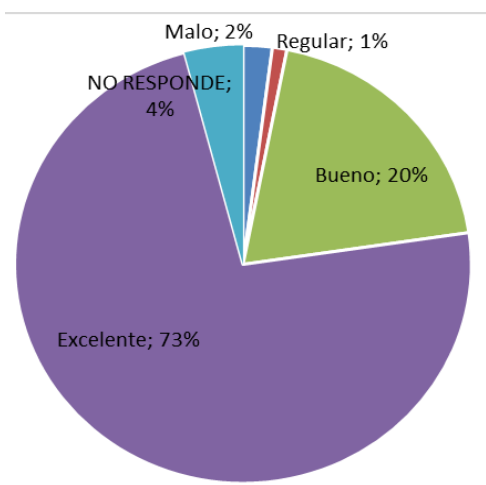


El 87% de los usuarios se encuentra satisfecho con la vigencia de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 7% 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?



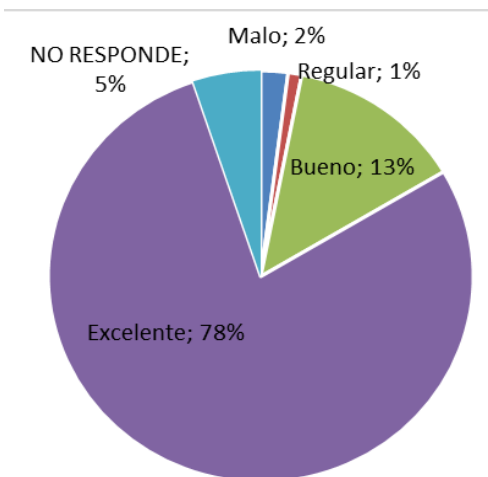


El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

El 1% de los usuarios considera regular el tiempo de espera para ser atendido en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

El 2% de los usuarios considera malo el tiempo de espera para ser atendido en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

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



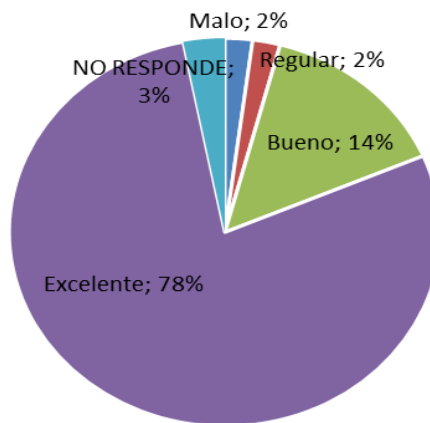
El 92% de los usuarios se encuentra satisfecho con la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

El 1% 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.

El 2% de los usuarios considera mala 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?

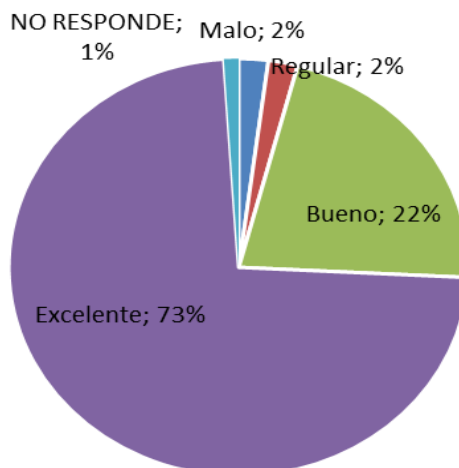


El 92% de los usuarios se encuentra satisfecho con la claridad en la orientación y/o explicación recibida en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

El 2% de los usuarios considera regular la claridad en la orientación y/o explicación recibida en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

El 2% de los usuarios considera mala la claridad en la orientación y/o explicación recibida en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

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





El 95% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio recibido en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

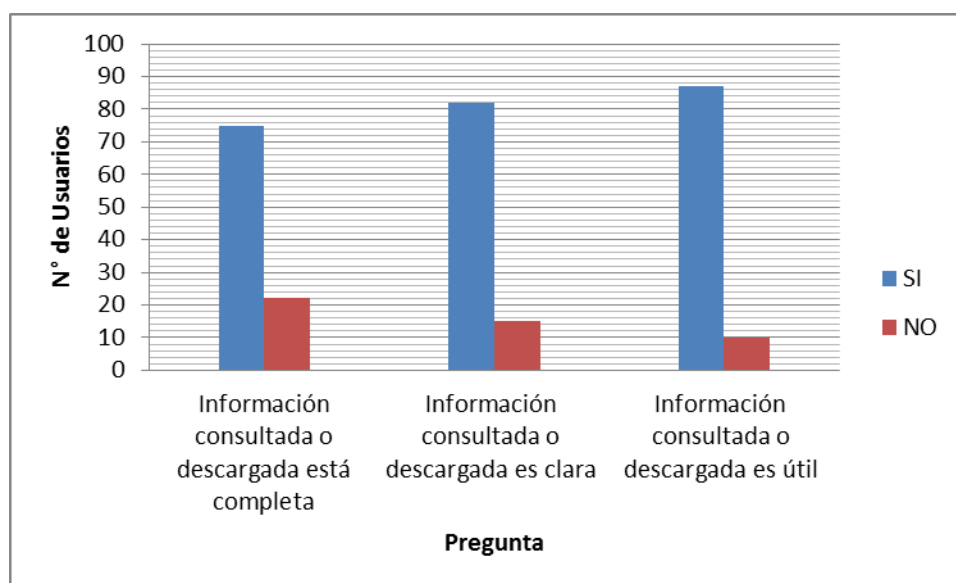
El 2% de los usuarios considera regular el servicio recibido en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

El 2% de los usuarios considera malo el servicio recibido en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

El 1% de los usuarios no responde.

Con respecto a las preguntas 5,6 y 7 los resultados son los siguientes:

	SI	NO
*5. ¿La Información consultada o descargada está completa?.	75	22
*6. ¿La Información consultada o descargada es clara?.	82	15
*7. ¿La Información consultada o descargada es útil?.	87	10





El 75% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada está completa.

El 22% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada no está completa.

El 82% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada es clara.

El 15% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada no es clara.

El 87% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada es útil.

El 10% 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 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.



	Página web de la Entidad.
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	1.600
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Enero a Marzo de 2015
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?

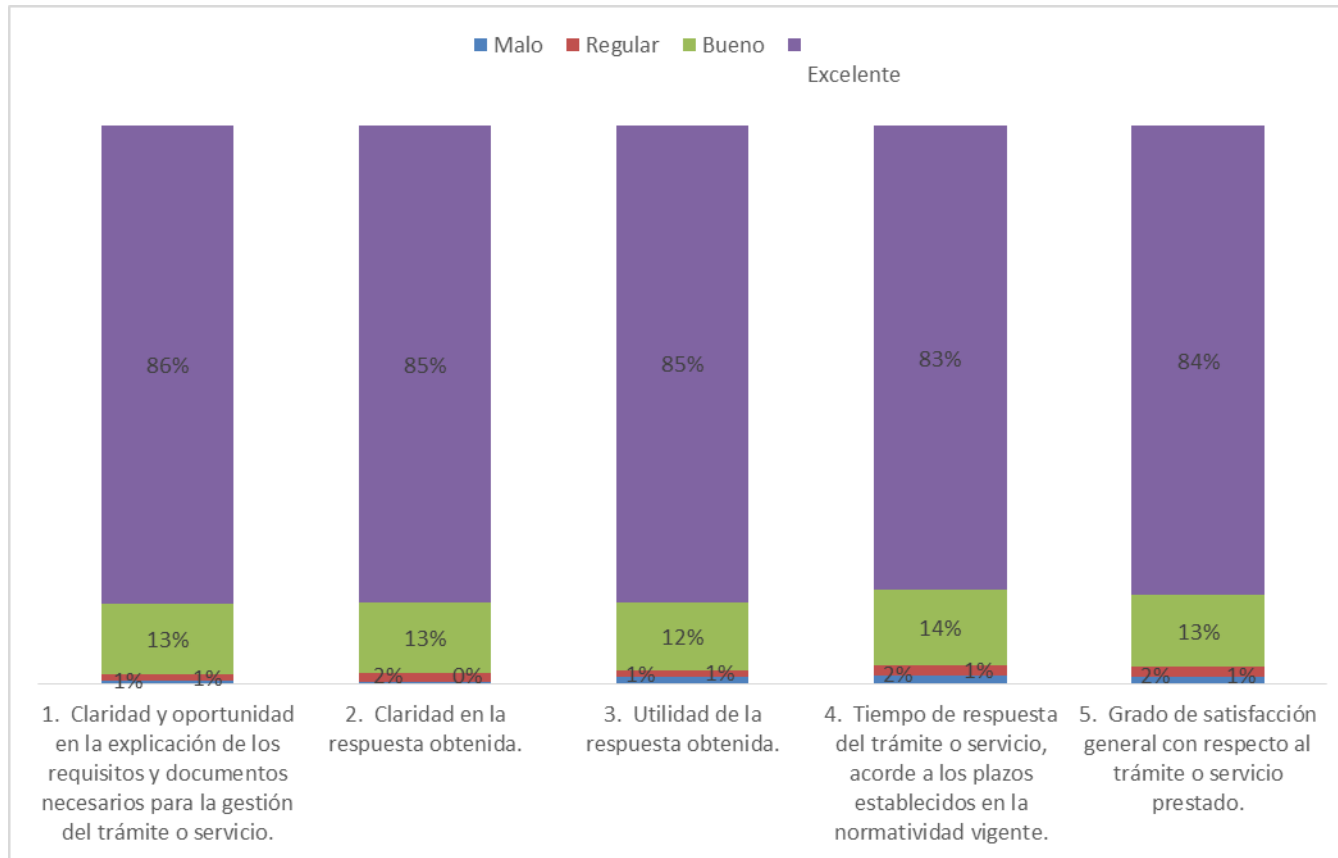
A continuación se relacionarán los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción se deriva de la sumatoria de los campos excelente, Muy Bueno y Bueno:



### 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

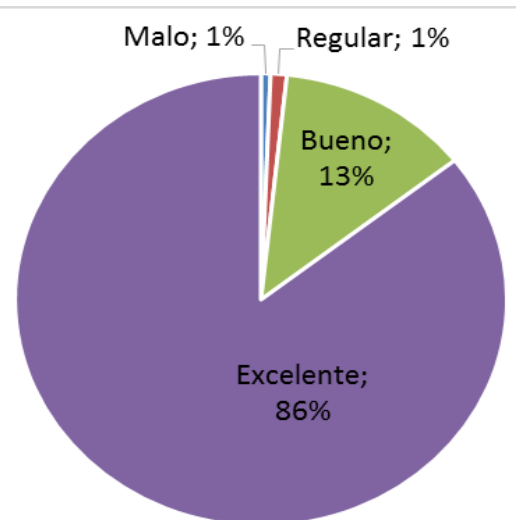
	ITEM	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Excelente	NO RESPOND	TOTAL
ACUMULADO PRIMER TRIMESTRE	1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.	10	17	204	1369	0	1600
	2. Claridad en la respuesta obtenida.	6	24	202	1363	5	1600
	3. Utilidad de la respuesta obtenida.	20	19	195	1359	7	1600
	4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.	23	29	217	1327	4	1600
	5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.	22	27	204	1337	10	1600
		Sencillo	Complejo	Muy complejo			
	6. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.?	1318	166	106	0	10	1600





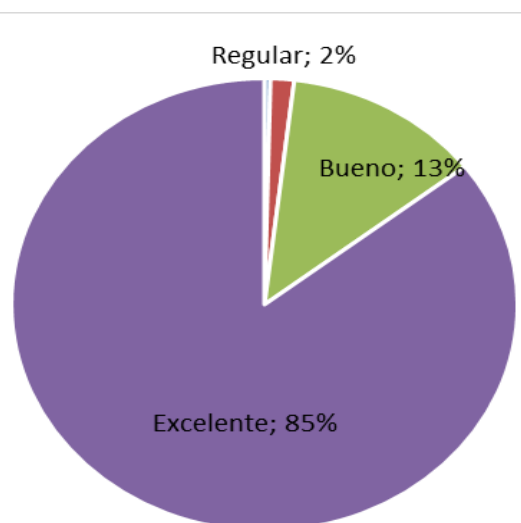


1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.



El 99% 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 1% lo califica como regular y el 1% considera que la explicación fue mala.

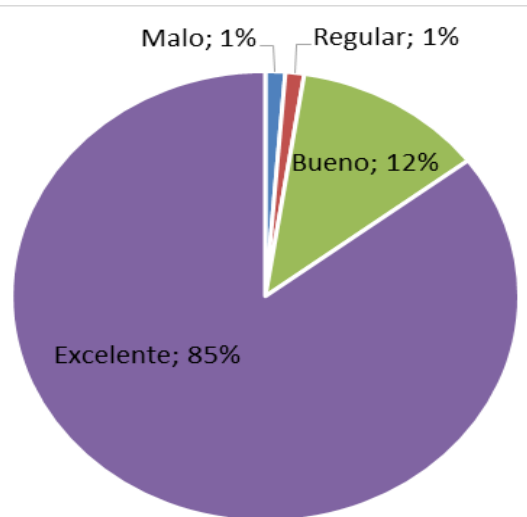
2. Claridad en la respuesta obtenida.



El 98% de los usuarios se encuentra satisfecho por considerar clara la respuesta recibida, el 2% la considera regular y el 1% la califica como mala.

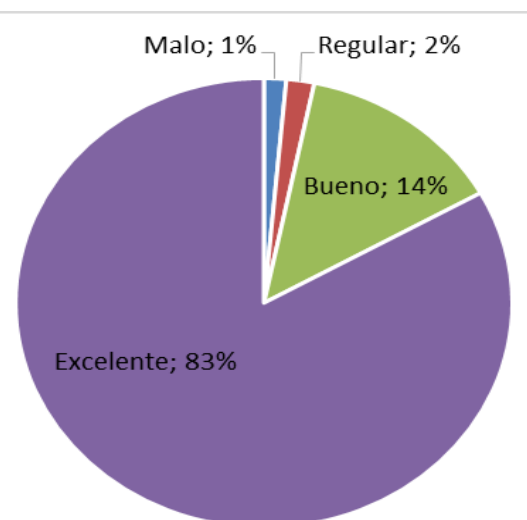


### 3. Utilidad de la respuesta obtenida



El 97% de los usuarios se encuentra satisfecho, por considerar útil la respuesta recibida, el 1% la considera regular y el 1% la califica como mala.

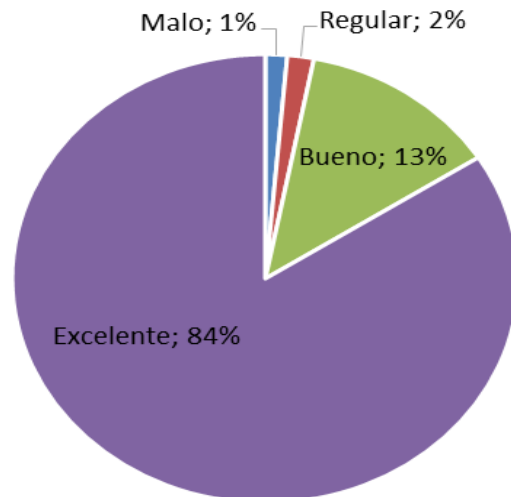
### 4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente



El 97% de los usuarios se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta del trámite o servicio, el 2% los considera regular y el 1% lo califica como malo.

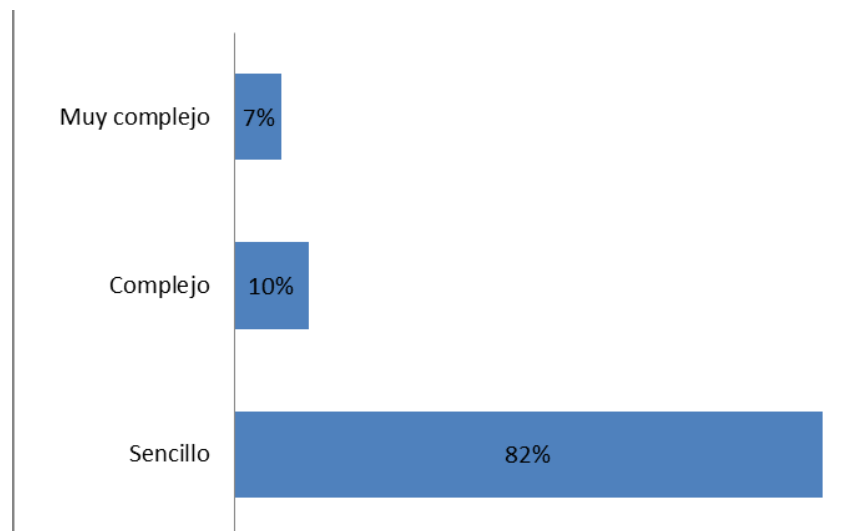


5. . Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado



El 97% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio recibido, el 2% lo considera 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 7 % de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio son muy complejo.



El 10% de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio son complejo.

El 82% de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio son sencillo.

## **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 primer trimestre del 2015 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.

Se ha trabajado en la implementación de una cultura de Servicio al Ciudadano 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, reflejándose en la disminución de la imagen negativa y el incremento de la confianza por parte de los usuarios frente a la entidad. Esto se refleja en la calificación del 97% de satisfacción ante la presentación personal de los servidores públicos y la calificación del 96% frente a la preparación y conocimiento de los temas de parte de los mismos.

En la Encuesta de Atención al Usuario por el canal presencial, el punto con la menor calificación fue el tiempo de espera para ser atendido, presentando un 16% que lo califica como regular y el 10% que lo califica mal. Esta calificación se evidencia con las respuestas dadas a la pregunta No. 7, reflejando que el 65% de los usuarios ha debido esperar más de 10 minutos para ser atendido en el punto de atención.

Ante esta calificación se recomienda verificar las causas que han provocado que no se pueda atender ágilmente a los usuarios en los diferentes puntos de atención.

En la encuesta de Atención a través del canal telefónico, en términos generales los usuarios han manifestado satisfacción total frente al servicio recibido.

En cuanto a la Atención a través del canal virtual se sostienen varios puntos con calificaciones por mejorar, entre ellas:



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

El (87%) de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal está vigente.

Contenido de la Información consultada o descargada (87%)

Facilidad para el acceso y el contenido de la información publicada en la página web de la Entidad en un (86%)

Sólo el 77% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada está completa y el 85% considera que la Información consultada o descargada es clara.

Por lo anterior es importante mencionar la necesidad de fortalecer la comunicación e interacción con los usuarios a través del canal virtual, ofreciendo información actualizada, completa y de fácil acceso. Para ello es necesario que los administradores de instancia de todas las dependencias tengan en cuenta las directrices definidas en la Política Editorial y de Actualización de Contenidos publicada en el siguiente enlace <http://www.cali.gov.co/comunicaciones/documentos.php?id=59>.

De igual forma se hace necesario generar capacitación y actualización del personal que atiende el chat asistido de la entidad con el propósito de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos, quienes calificaron con un 92% de satisfacción la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió en el servicio de chat asistido de la Administración Central Municipal.

Con respecto a la encuesta de satisfacción los usuarios han manifestado estar satisfechos con los servicios prestados en un 97%. El proceso Atención al Usuario reitera a todas las dependencias la importancia de la aplicación y/o apropiación del Manual de Atención al Usuario como documento guía donde están contenidos los diferentes protocolos de atención.

Líder de Proceso: Sandra Patricia Parra Ñ.

[Sandra.parra@cali.gov.co](mailto:Sandra.parra@cali.gov.co)

Oficina de Atención al Ciudadano

Sótano 1 CAM