



## **INFORME CUARTO TRIMESTRE 2015 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 Hacienda, Departamento Administrativo para la Gestión del Medio Ambiente, 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 Educación, Secretaria de Salud, Dirección de Desarrollo Administrativo.

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	1.589
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Octubre a Diciembre 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?

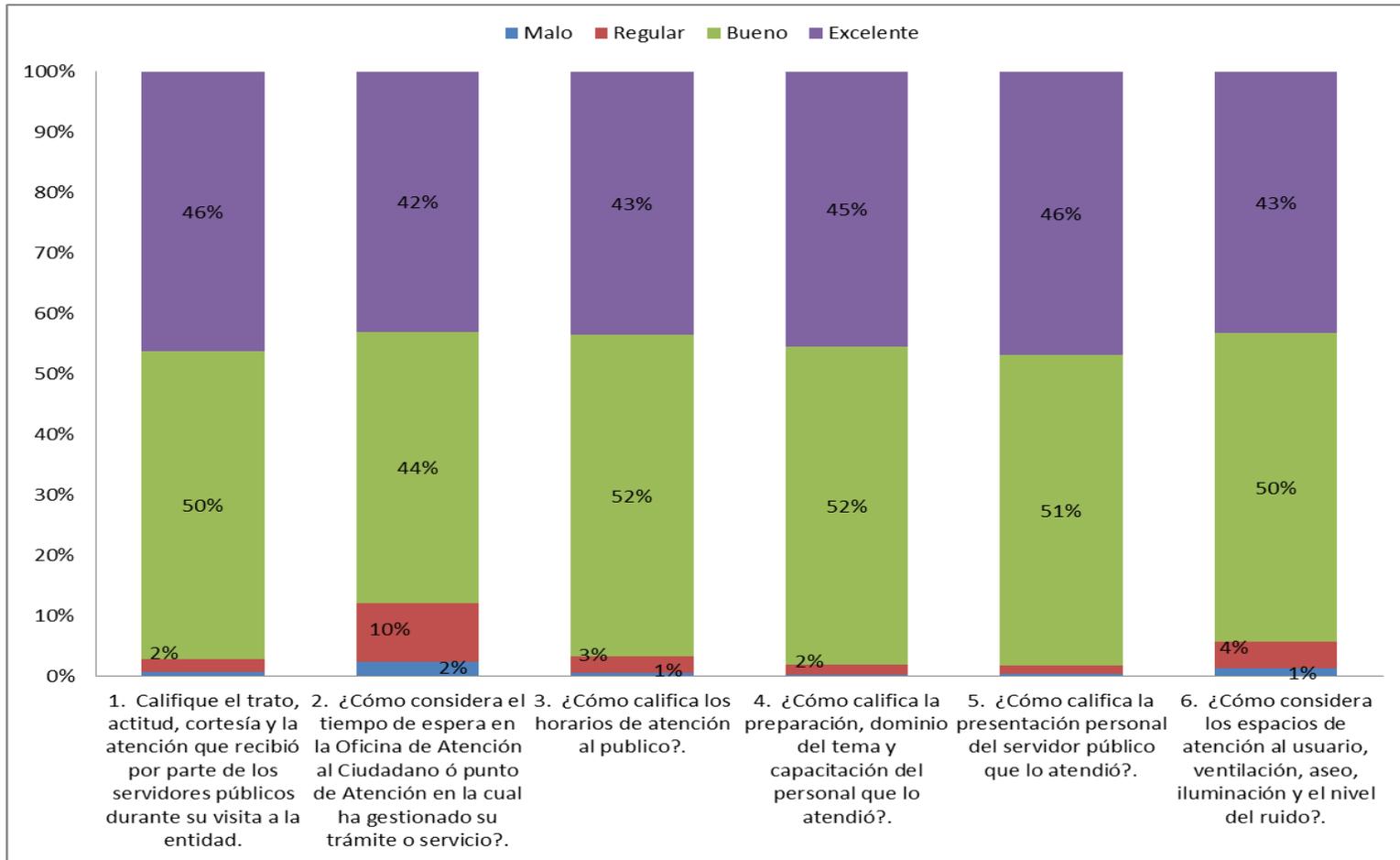
A continuación se relacionarán los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción se deriva de la sumatoria de los campos excelente y Bueno:



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

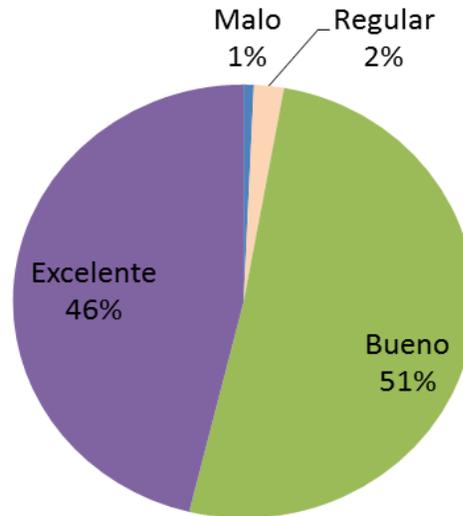
Señale con una (X) el recuadro que corresponda a su percepción de satisfacción: Siendo 4=Excelente 3=Bueno 2=Regular 1= Malo

	ITEM	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Excelente	NO RESPONDE	TOTAL
ACUMULADO CUARTO 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	33	799	724	22	1589
	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?.	37	151	705	674	22	1589
	3. ¿Cómo califica los horarios de atención al publico?.	9	42	834	681	23	1589
	4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.	4	26	824	713	22	1589
	5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?.	5	23	805	735	21	1589
	6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?.	19	70	800	677	23	1589
		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?	615	560	393	0	21	1589
		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?	746	465	244	108	26	1589



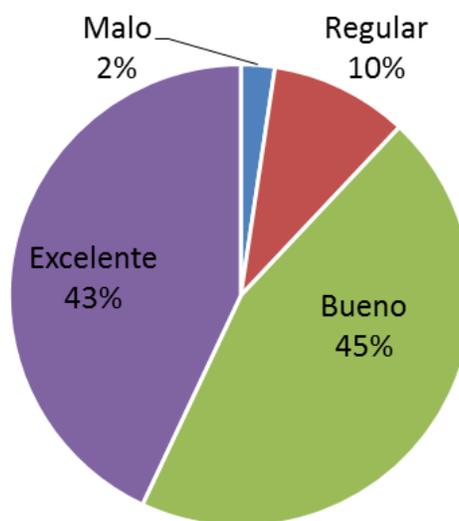


1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.



El 97% 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 2% lo califica regular y el 1% lo considera malo

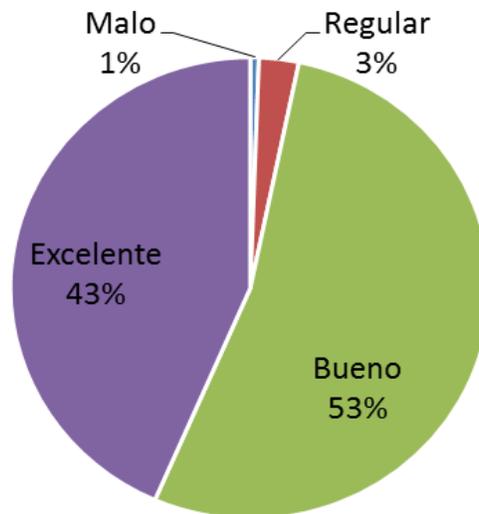
2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio?





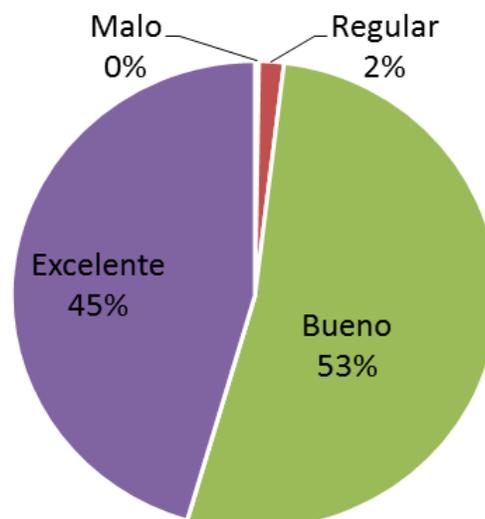
El 88% de los usuarios se encuentra satisfecho el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio, el 10% califica regular y el 2% considera que el tiempo de atención es malo.

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



El 96% de los usuarios se encuentra satisfecho con los horarios de atención al público, el 3% los califica regular y el 1% los considera malos.

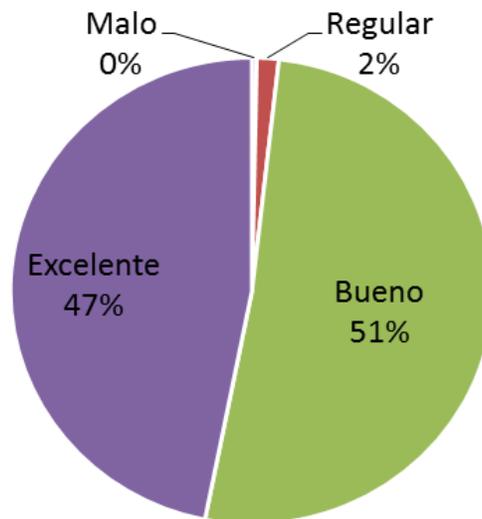
4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?





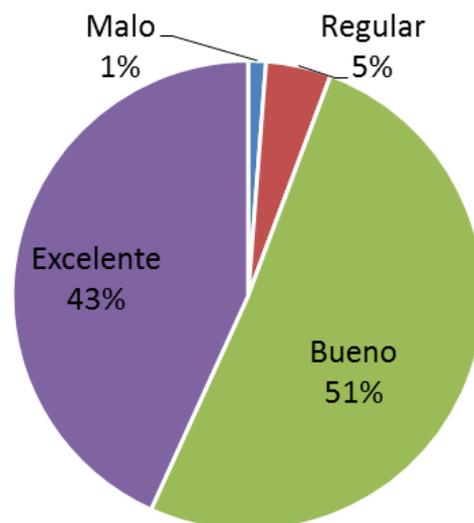
El 98% de los usuarios se encuentra satisfecho con la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió, un 2% considera que es regular.

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



El 98% de los usuarios se encuentra satisfecho con la presentación personal de los servidores públicos, el 2% considera que es regular.

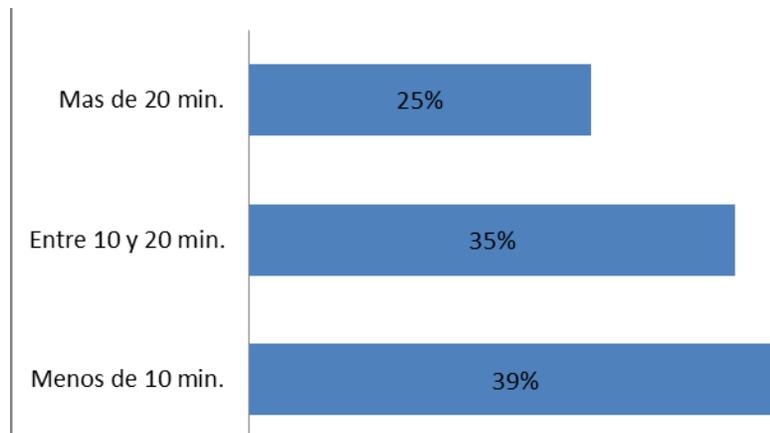
6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?





El 94% de los usuarios se encuentra satisfecho con los espacios de atención al usuario, el 5% los califica como regular y el 1% considera que los espacios son malos.

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

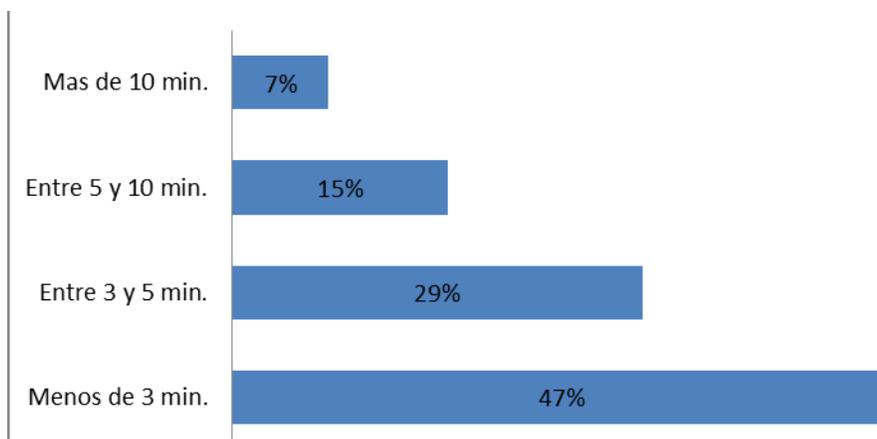


El 25 % de los usuarios debió esperar más de 20 minutos para ser atendido en la ventanilla.

El 35% de los usuarios debió esperar entre 10 y 20 minutos para ser atendido en la ventanilla.

El 39% 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?





ALCALDÍA DE  
**SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

El 7 % de los usuarios debió esperar más de 10 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

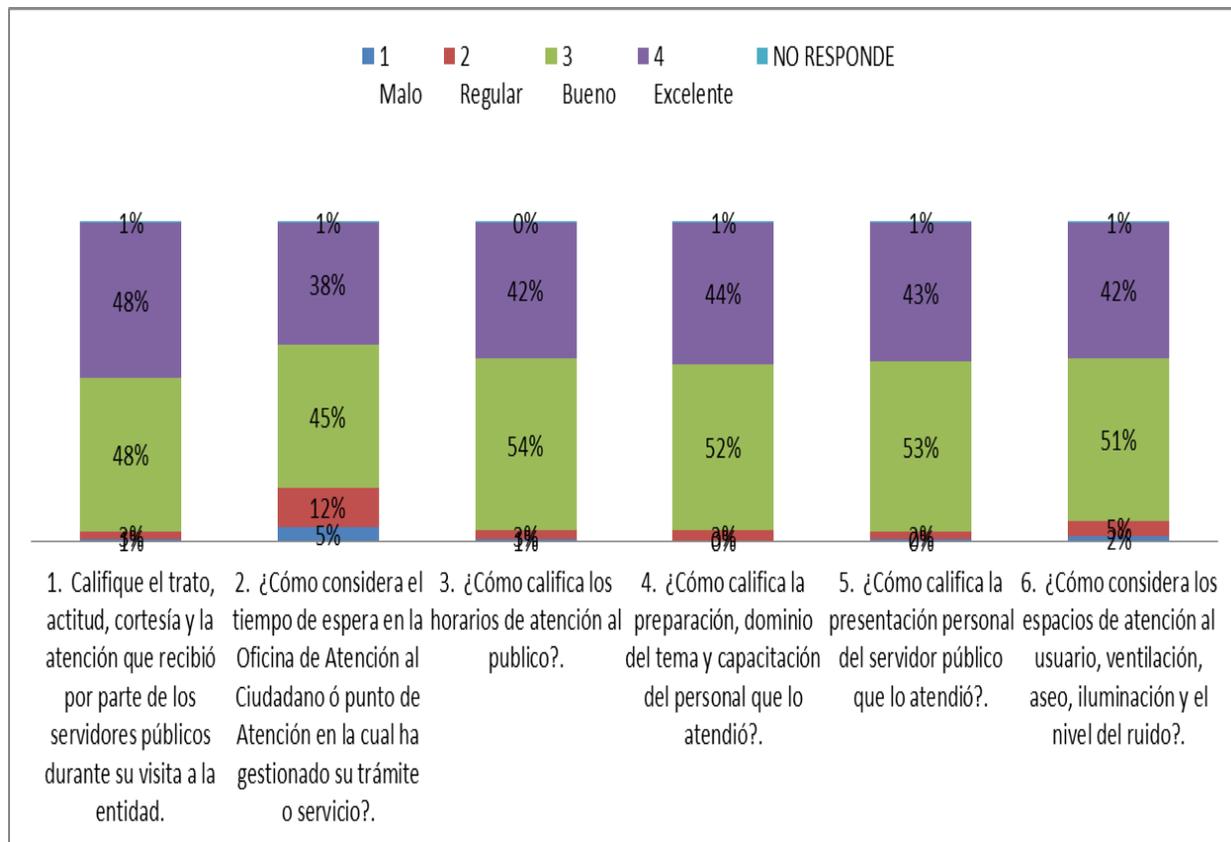
El 15% de los usuarios debió esperar entre 5 y 10 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

29% 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.

A continuación se relacionan los valores del registro acumulado durante el año 2015

	ITEM	1	2	3	4	NO	TOTAL
		Malo	Regular	Bueno	Excelente	RESPONDE	
ACUMULADO TOTAL AÑO 2015	1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.	39	180	3294	3328	36	6877
	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?.	316	835	3078	2609	39	6877
	3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?.	43	182	3703	2915	34	6877
	4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.	25	212	3578	3024	38	6877
	5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?.	31	162	3664	2982	38	6877
	6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?.	105	336	3503	2887	46	6877
		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?	2511	2113	2211		52	6887
	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?	3052	1886	1117	742	80	6877	



El 96% de los usuarios se encuentra satisfecho con el trato, actitud y cortesía por parte de los servidores públicos.

El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con el tiempo de espera en el punto de atención

El 96% de los usuarios se encuentra satisfecho con los horarios de atención.

El 96% de los usuarios se encuentra satisfecho con la preparación y capacitación de los servidores públicos.

El 96% de los usuarios se encuentra satisfecho con la presentación personal de los servidores públicos.

El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con los espacios de atención al usuario.



## 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	54
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Octubre a Diciembre 2015
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción del usuario frente a la atención recibida a través de las líneas de Atención.

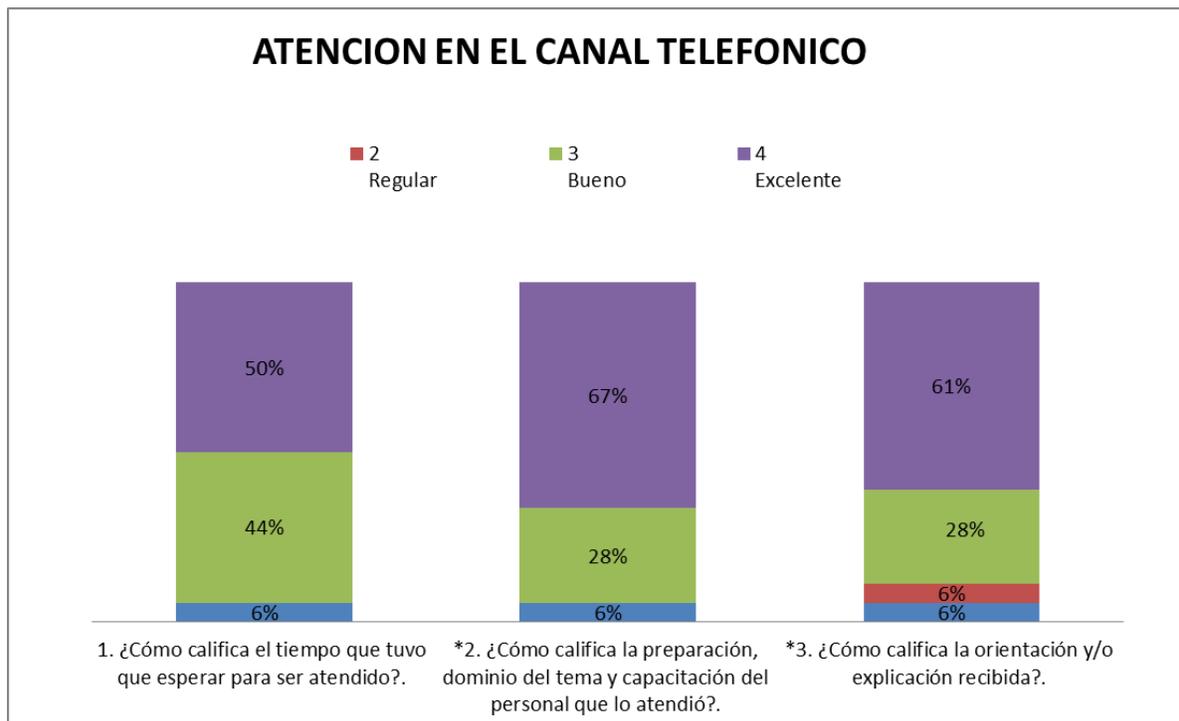
Esta encuesta es aplicada para medir la Atención del usuario por el canal telefónico y cuenta con tres puntos orientados a la medición de los siguientes aspectos:

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 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
ACUMULAD O CUARTO TRIMESTRE	1. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?.	3	0	24	27	0	54
	*2. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.	3	0	15	36	0	54
	*3. ¿Cómo califica la orientación y/o explicación recibida?.	3	3	15	33	0	54



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

El 50% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue excelente.

El 44% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue bueno.

El 6% 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 67% de los usuarios consideran que la preparación del personal es excelente.

El 28% de los usuarios consideran que la preparación del personal es buena.

El 6% de los usuarios consideran que la preparación del personal es mala.

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

El 61% de los usuarios consideran que la orientación recibida fue excelente.

El 28% de los usuarios consideran que la orientación recibida fue buena.

El 6% de los usuarios consideran que la orientación recibida es regular.

El 6% de los usuarios consideran que la orientación recibida fue mala.

### **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	29
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Octubre a Diciembre de 2015



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

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:

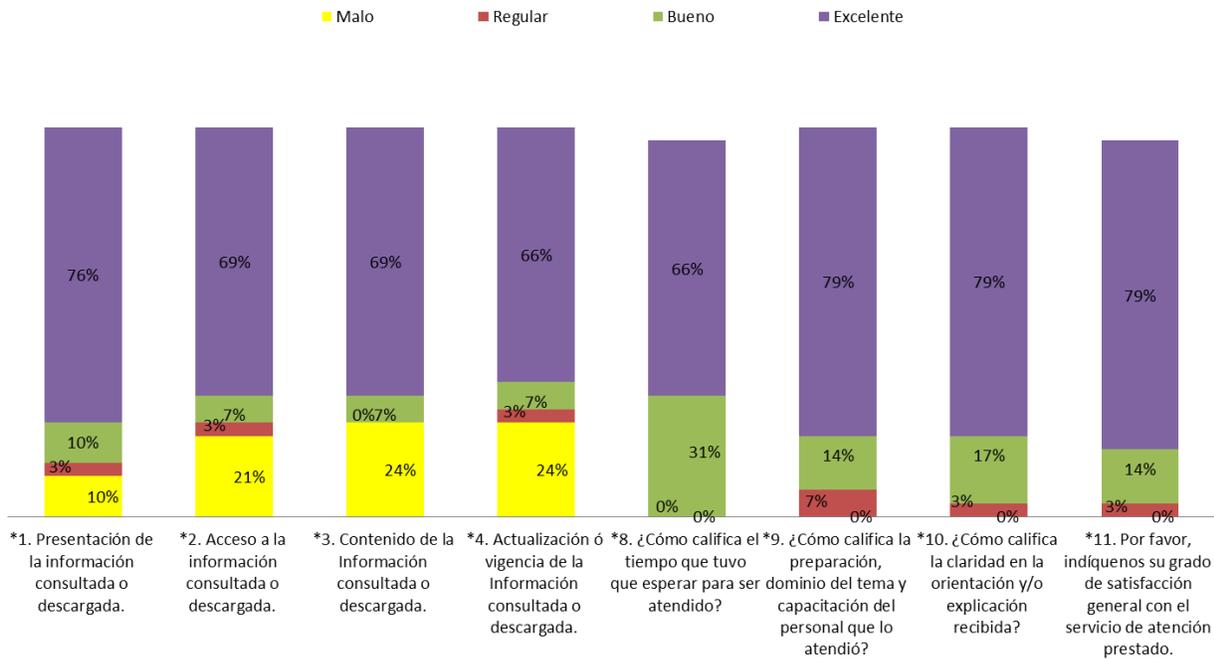
1. Presentación de la información consultada o descargada.
2. Acceso a la información consultada o descargada.
3. Contenido de la Información consultada o descargada.
4. Actualización o vigencia de la Información consultada o descargada.
5. ¿La Información consultada o descargada está completa?
6. ¿La 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:

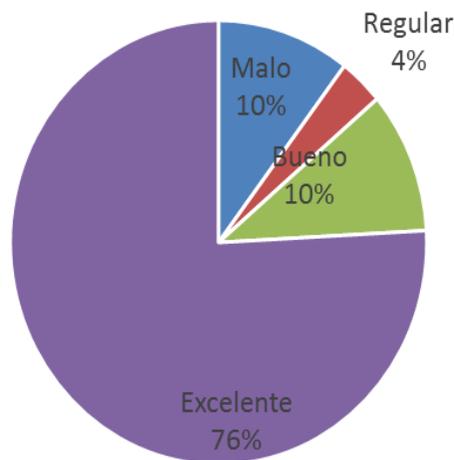


**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

ITEM	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NO RESPONDE	TOTAL
*1. Presentación de la información consultada o descargada.	3	1	3	22		29
*2. Acceso a la información consultada o descargada.	6	1	2	20		29
*3. Contenido de la Información consultada o descargada.	7	0	2	20		29
*4. Actualización ó vigencia de la Información consultada o descargada.	7	1	2	19		29
*5. ¿La Información consultada o descargada está completa?.	24	5	0	0		29
*6. ¿La Información consultada o descargada es clara?.	25	4	0	0		29
*7. ¿La Información consultada o descargada es útil?.	25	4	0	0		29
*8. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?	0	0	9	19	1	29
*9. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?	0	2	4	23		29
*10. ¿Cómo califica la claridad en la orientación y/o explicación recibida?	0	1	5	23		29
*11. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención prestado.	0	1	4	23	1	29



### 1. Presentación de la información consultada o descargada.



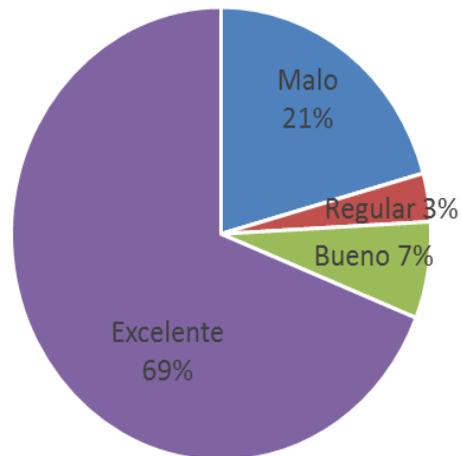
El 86% de los usuarios se encuentra satisfecho con la presentación de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 4% de los usuarios considera regular la presentación de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.



El 10% 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.

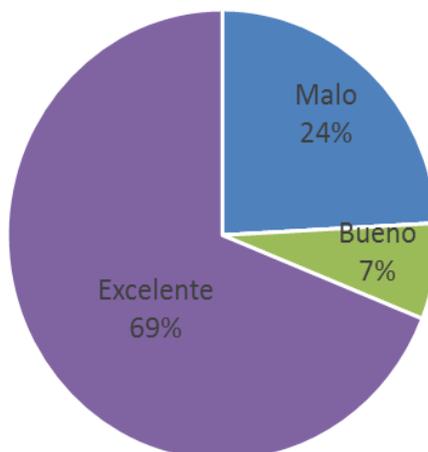


El 76% de los usuarios se encuentra satisfecho con el acceso a la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

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 21% 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.

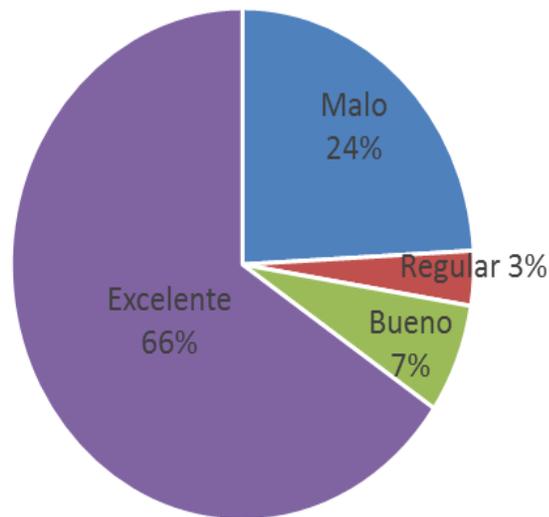




El 76% de los usuarios se encuentra satisfecho con el contenido de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

El 24% 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.



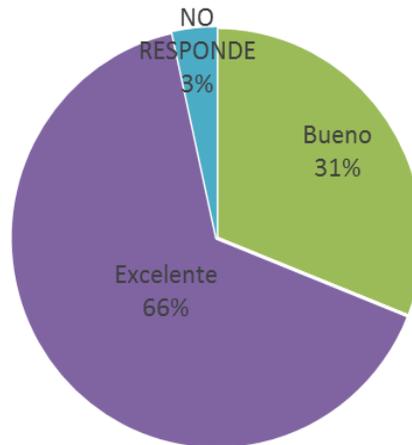
El 73% de los usuarios se encuentra satisfecho con la vigencia de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

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

El 24% de los usuarios considera mala la vigencia de la información consultada o descargada en la página web de la Administración Central Municipal.

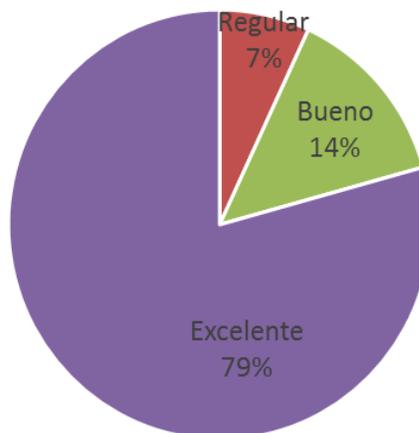


8. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?



El 97% de los usuarios se encuentra satisfecho 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?

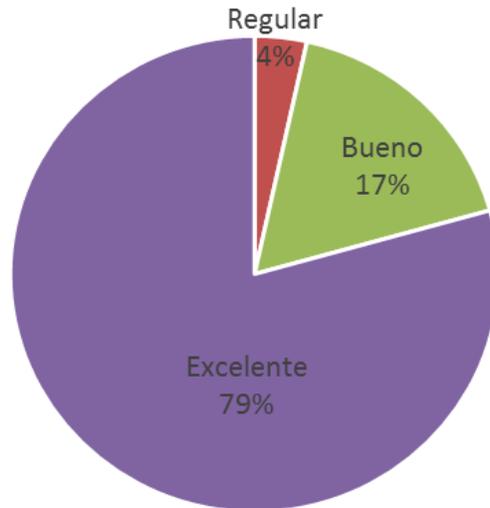


El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió en el chat asistido.

El 7% 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 96% 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 4% de los usuarios considera regular 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.



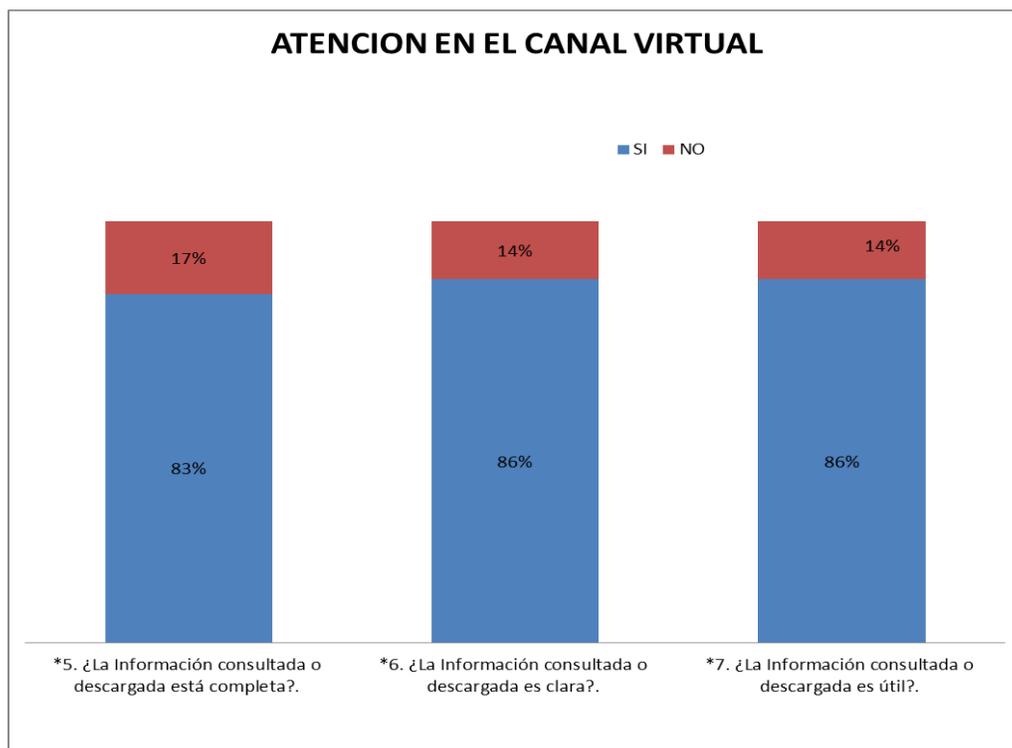


El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio recibido en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

El 4% de los usuarios considera regular el servicio recibido en el chat asistido de la Administración Central Municipal.

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

	SI	NO
*5. ¿La Información consultada o descargada está completa?.	83%	17%
*6. ¿La Información consultada o descargada es clara?.	86%	14%
*7. ¿La Información consultada o descargada es útil?.	86%	14%





El 83% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada está completa.

El 17% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada no está completa.

El 86% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada es clara.

El 14% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada no es clara.

El 86% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada es útil.

El 14% 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.
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	1.080
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Octubre a Diciembre 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.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

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:



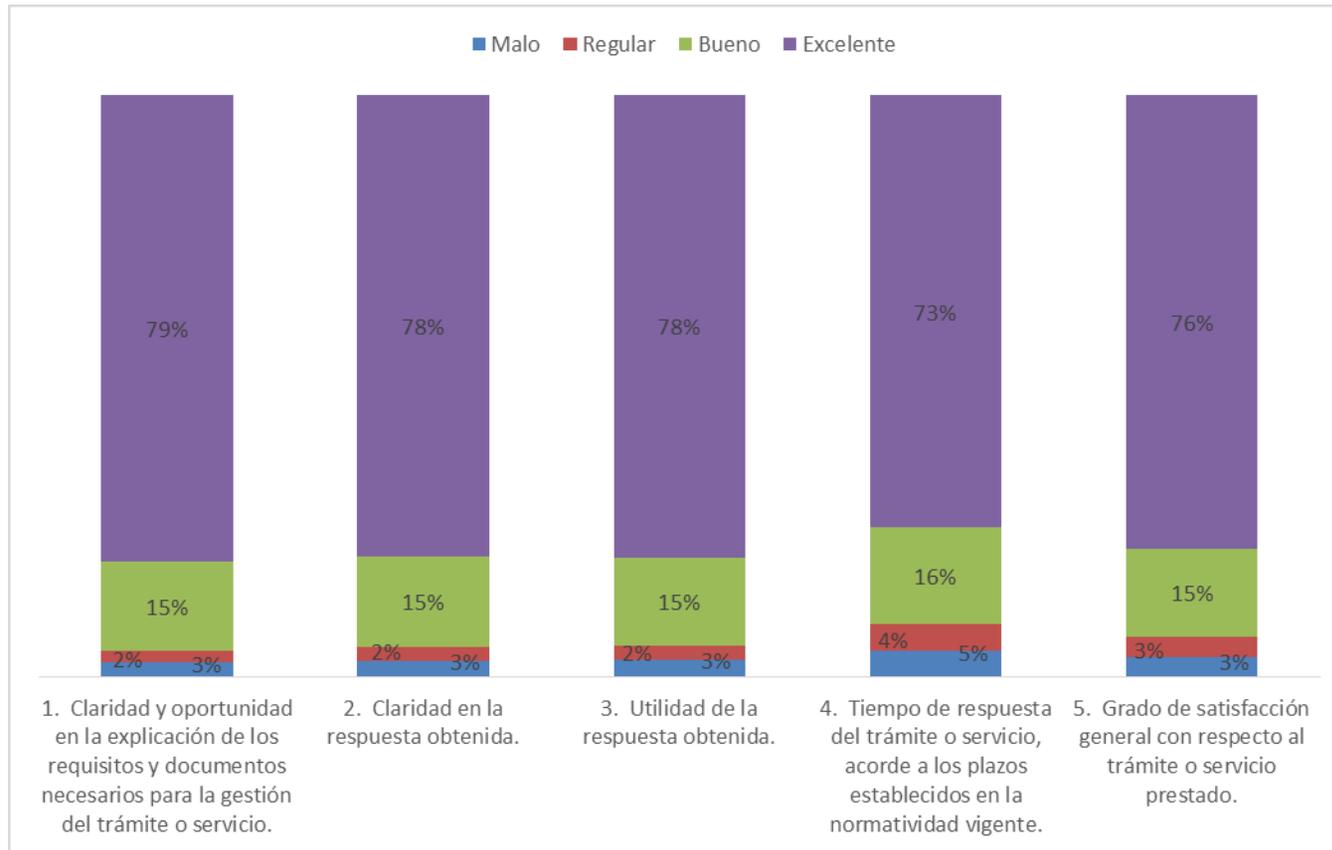
## ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO POR EL CANAL PRESENCIAL

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 CUARTO TRIMESTRE	1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.	27	22	162	856	13	1080
	2. Claridad en la respuesta obtenida.	29	26	166	840	19	1080
	3. Utilidad de la respuesta obtenida.	32	26	159	839	24	1080
	4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.	49	48	175	786	22	1080
	5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.	37	36	159	823	25	1080
			Sencillo	Complejo	Muy complejo		
	6. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.?	729	199	128	0	24	1080

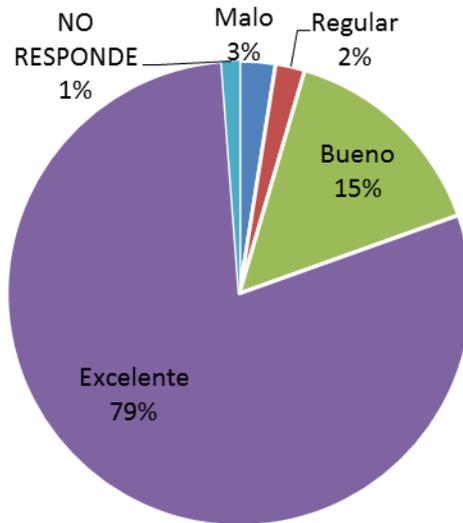


**ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL





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



El 94% 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 3% considera que la explicación fue mala.

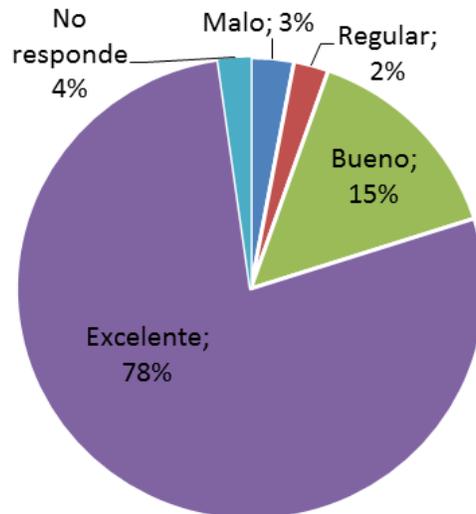
2. Claridad en la respuesta obtenida.



El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho por considerar clara la respuesta recibida, el 2% la considera regular y el 3% la califica como mala.

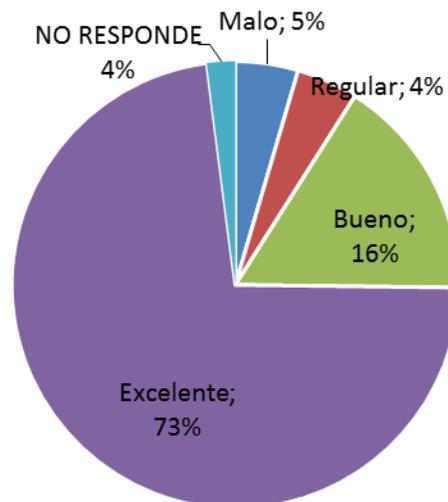


### 3. Utilidad de la respuesta obtenida



El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho, por considerar útil la respuesta recibida, el 2% la considera regular y el 3% la califica como mala.

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



El 89% de los usuarios se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta del trámite o servicio, el 4% los considera regular y el 5% lo califica como malo.

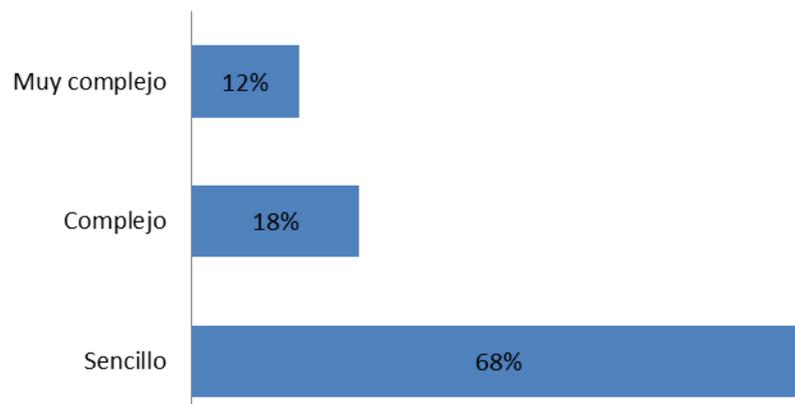


5. . Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado



El 94% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio recibido, el 3% lo considera regular y el 3% lo califica como malo.

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



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

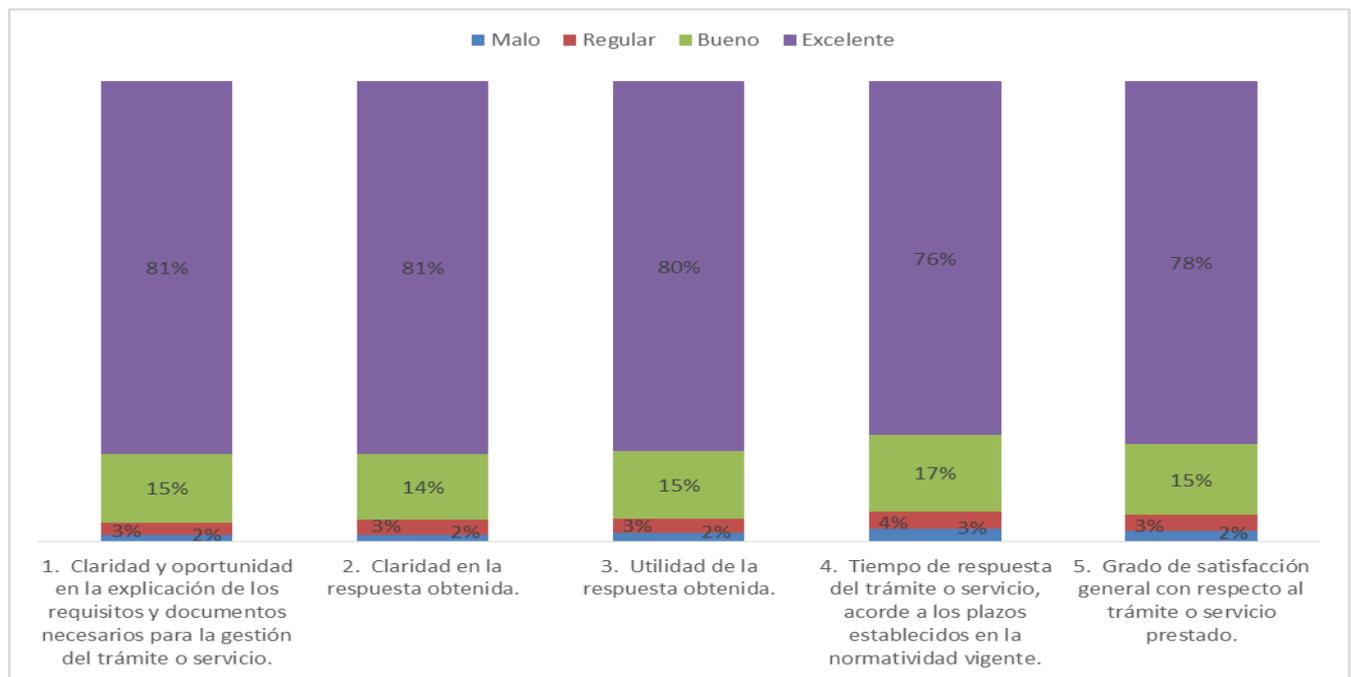
El 18% de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio son complejo.

El 68% de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio son sencillos.



A continuación se relacionan los valores del registro acumulado durante el año 2015

	ITEM	1	2	3	4	NO	TOTAL
		Malo	Regular	Bueno	Excelente	RESPOND	
ACUMULADO TOTAL AÑO 2015	1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.	96	163	919	5030	23	6231
	2. Claridad en la respuesta obtenida.	94	200	881	5023	33	6231
	3. Utilidad de la respuesta obtenida.	117	193	905	4967	49	6231
	4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.	166	240	1029	4756	40	6231
	5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.	140	218	946	4870	57	6231
		Sencillo	Complejo	Muy complejo			
	6. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.?	4884	756	551		40	6231



El 96% de los usuarios se encuentra satisfecho con la claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos necesarios para la gestión del trámite.

El 95% de los usuarios se encuentra satisfecho con la claridad en la respuesta obtenida.

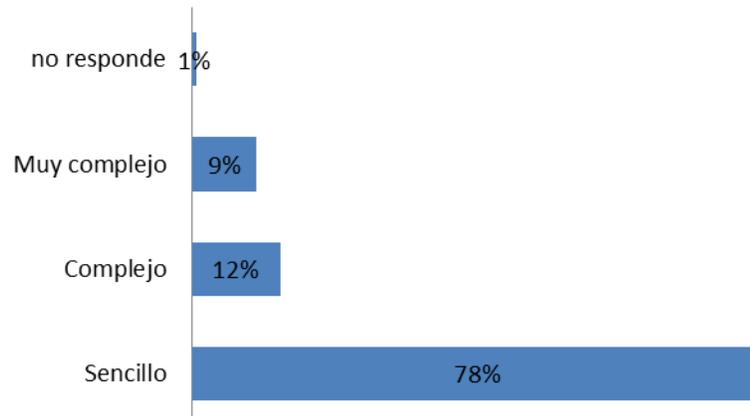


El 95% de los usuarios se encuentra satisfecho con la utilidad de la respuesta obtenida.

El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta.

El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con el trámite o servicio prestado.

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



El 9 % 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 78% 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 cuarto 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.

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 10% con calificación regular y el 2% considera que el tiempo de atención es malo.

En la encuesta de Atención a través del canal telefónico, el punto con la menor calificación fue el de la orientación y/o explicación recibida, presentando un 6% con calificación regular y el 6% considera que la explicación es mala.

En cuanto a la Atención a través del canal virtual se sostienen puntos con calificaciones relativamente bajas, entre ellas:

El 17% de los usuarios considera que la Información consultada o descargada NO está completa, el 14% de los usuarios considera que la Información consultada NO es clara y NO es útil. Este resultado está directamente ligado a los puntos en los que el 24% de los usuarios califica como mala la vigencia y el contenido de la información consultada, el 21% considera que el acceso a la información es malo y el 10% considera que la presentación de la información es mala.

Es necesario continuar fortaleciendo la comunicación e interacción con los usuarios a través del canal virtual, ofreciendo información actualizada, completa y de fácil acceso.

La capacitación y actualización del personal que atiende el chat asistido de la entidad refleja un mejor nivel de satisfacción de los usuarios atendidos, quienes calificaron con un 97% de satisfacción el tiempo de espera y la preparación del personal que le atendió, además se registra 93% de satisfacción en el dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió en el servicio de chat asistido de la Administración Central Municipal.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

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 tiempo de respuesta es calificado con el nivel de satisfacción más bajo registrando el 89%, y solo el 68% consideran que los pasos a seguir para la obtención de los trámites y servicios son sencillos.

El resumen del año 2015 registra calificaciones positivas en la atención de los usuarios a través del canal presencial. El 96% está satisfecho con el trato recibido, los horarios de atención, la preparación y presentación personal del servidor público. Y califican con un 93% el tiempo de espera y los espacios de atención.

En cuanto a la Satisfacción del Usuario frente a los trámites y servicios recibidos durante el año 2015, se registran calificaciones positivas. El 96% está satisfecho con la claridad en la explicación de los requisitos, el 95% está satisfecho con la claridad y utilidad de la respuesta, el 93% está satisfecho con el cumplimiento de los tiempos de respuesta. Finalmente se registra un grado de satisfacción general del 93%

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

Teléfono: 660 56 16