



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

INFORME TERCER 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, Secretaría de Infraestructura y Valorización, Secretaría 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.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

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	1760
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Julio a septiembre 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 radicarán su solicitud?

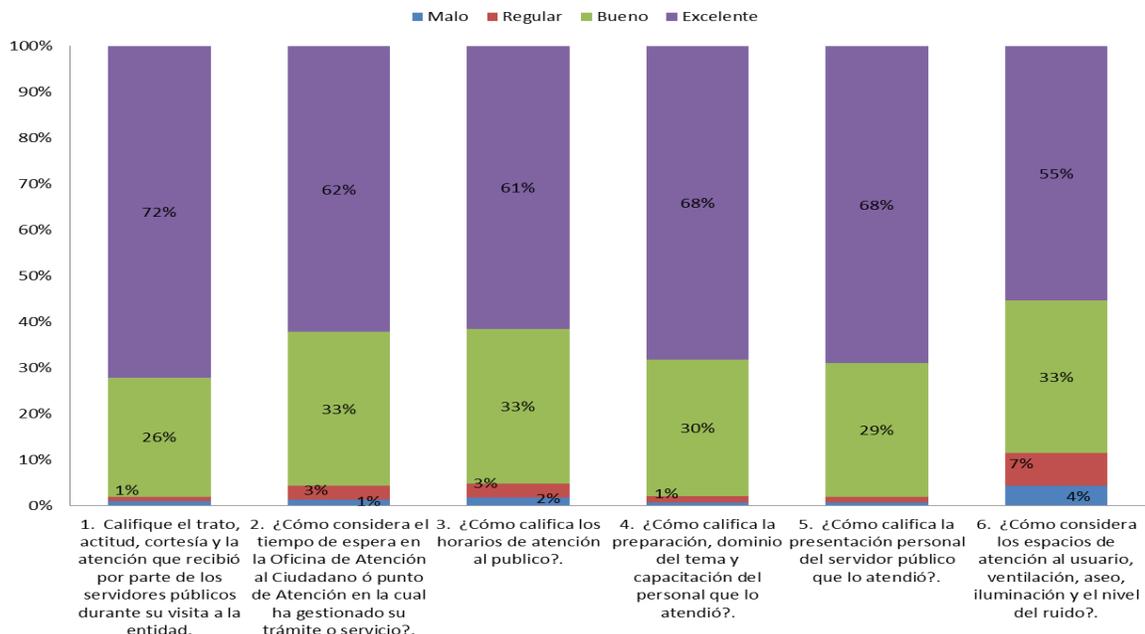
A continuación se relacionarán los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción se deriva de la sumatoria de los campos excelente y Bueno:



ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR EL CANAL PRESENCIAL

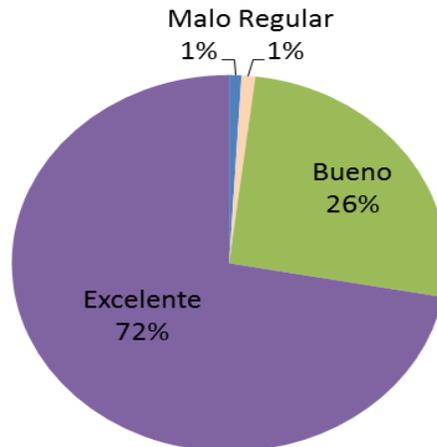
Señale con una (X) el recuadro que corresponda a su percepción de satisfacción: Siendo 4=Excelente 3=Bueno 2=Regular 1= Malo

ACUMULADO TERCER TRIMESTR	ITEM	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Excelente	NO RESPONDE	TOTAL
	1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.	16	18	455	1265	6	1760
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?.	23	52	584	1087	14	1760	
3. ¿Cómo califica los horarios de atención al publico?.	30	53	588	1076	13	1760	
4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.	11	24	522	1193	10	1760	
5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?.	11	22	509	1204	14	1760	
6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?.	75	123	579	965	18	1760	
	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?.	1017	342	92	93	216	1760	
	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?.	741	463	147	96	313	1760	



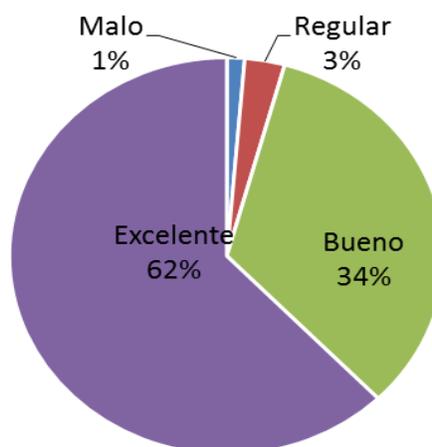


1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.



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.

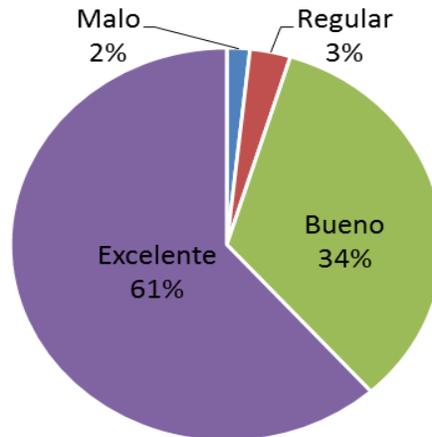
2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio?



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 3% califica regular y el 1% considera que el tiempo de atención es malo.

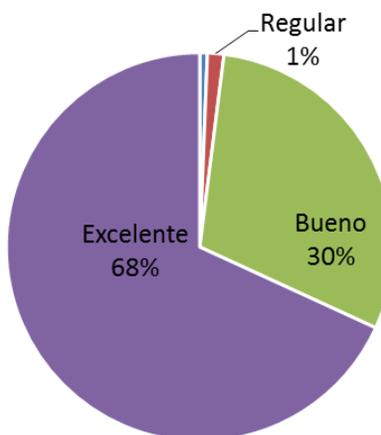


3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?



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.

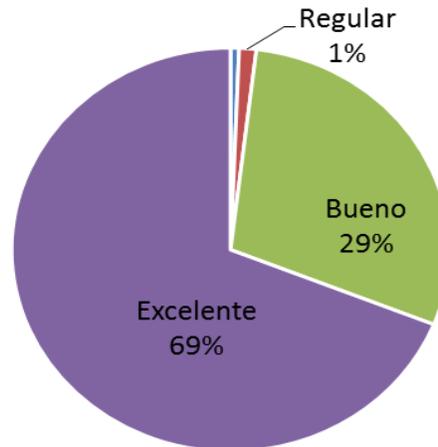
4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?



El 98% 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 y el 1% los considera malo.

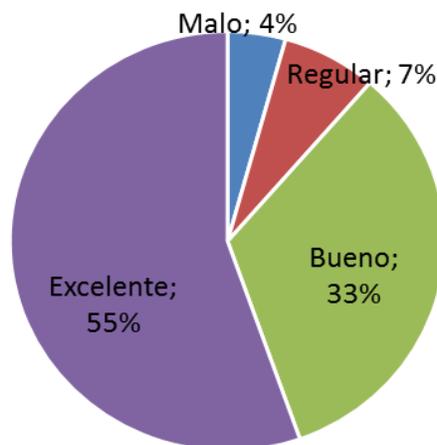


5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?



El 98% de los usuarios se encuentra satisfecho con la presentación personal de los servidores públicos, el 1% considera que es regular y el 1% los considera malo.

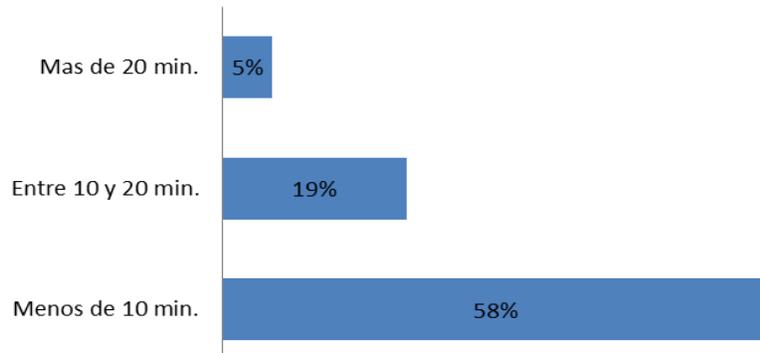
6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?



El 88% de los usuarios se encuentra satisfecho con los espacios de atención al usuario, el 7% los califica como regular y el 4% considera que los espacios son malos.



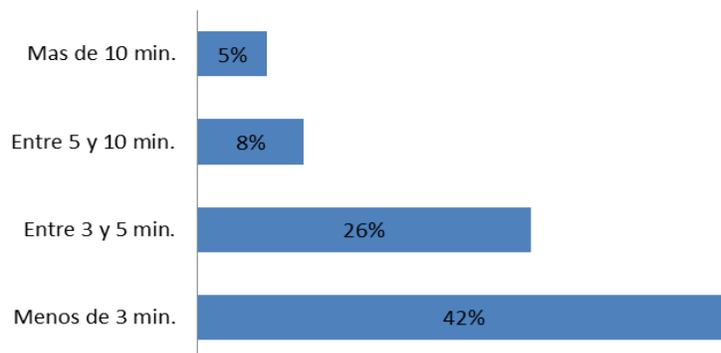
7. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?



El 5% de los usuarios debió esperar más de 20 minutos para ser atendido en la ventanilla.
El 19% de los usuarios debió esperar entre 10 y 20 minutos para ser atendido en la ventanilla.

El 58% 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 radicarán su solicitud?



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

El 8% de los usuarios debió esperar entre 5 y 10 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

EL 26% de los usuarios debió esperar entre 3 y 5 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

42% 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	97
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Julio a septiembre 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:



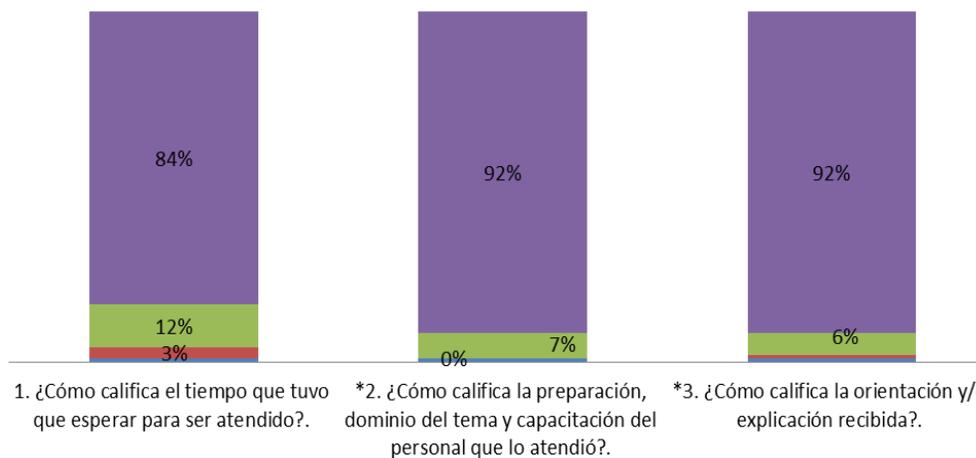
ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

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?.	1	3	12	81	0	97
*2. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.	1	0	7	89	0	97
*3. ¿Cómo califica la orientación y/o explicación recibida?.	1	1	6	89	0	97

■ 2 Regular ■ 3 Bueno ■ 4 Excelente





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

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

El 84% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue excelente.

El 12% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue bueno.

El 3% de los usuarios consideran que la preparación del personal es regular.

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

El 92% de los usuarios consideran que la preparación del personal es excelente.

El 7% de los usuarios consideran que la preparación del personal es buena.

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

El 92% de los usuarios consideran que la orientación recibida fue excelente.

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

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

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 pág. Web
POBLACIÓN 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 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. Página web de la Entidad.
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	3.934
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Julio a Septiembre de 2016
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la satisfacción o 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?

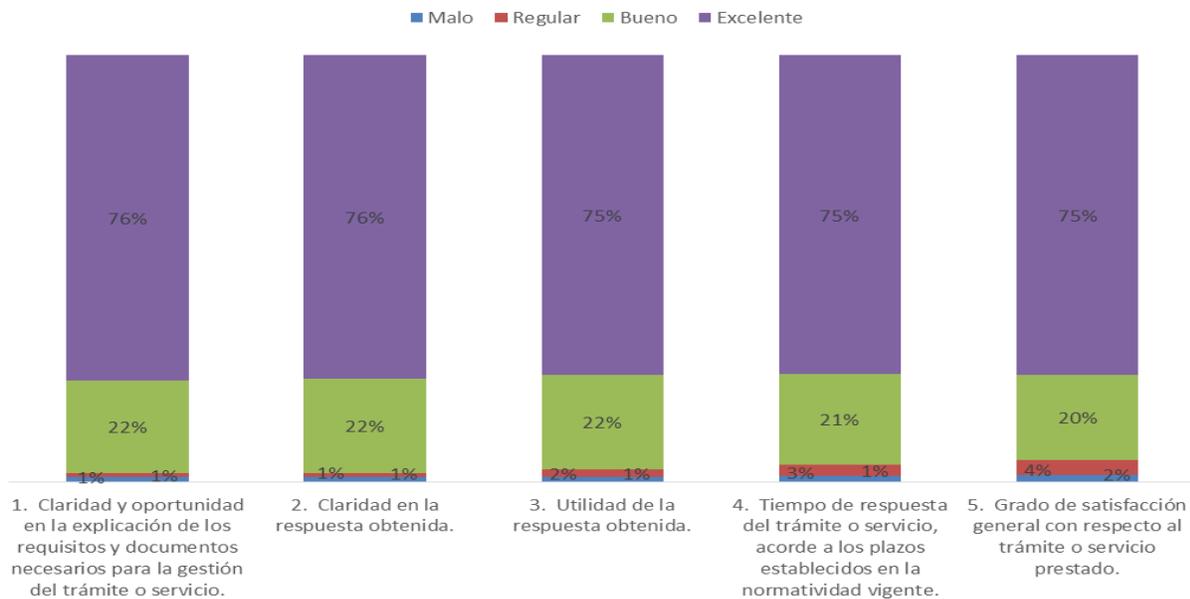
A continuación se relacionarán los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción se deriva de la sumatoria de los campos excelente, Muy Bueno y Bueno:



ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO POR EL CANAL PRESENCIAL

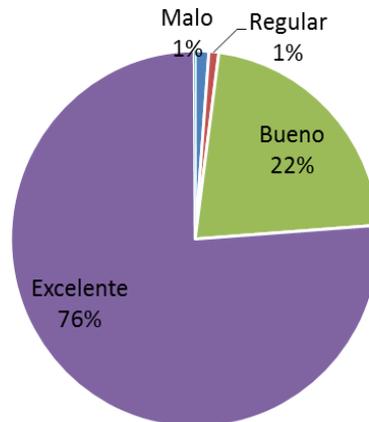
Señale con una (X) el recuadro que corresponda a su percepción de satisfacción:
Siendo 4=Excelente 3=Bueno 2=Regular 1= Malo

	ITEM	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Excelente	NO RESPOND	TOTAL
ACUMULADO TERCER TRIMESTRE	1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.	47	34	856	2994	3	3934
	2. Claridad en la respuesta obtenida.	48	37	869	2979	1	3934
	3. Utilidad de la respuesta obtenida.	48	68	872	2943	3	3934
	4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.	58	100	835	2938	3	3934
	5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.	66	139	781	2944	4	3934
		Sencillo	Complejo	Muy complejo			
	6. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.?	3424	383	125	0	2	3934



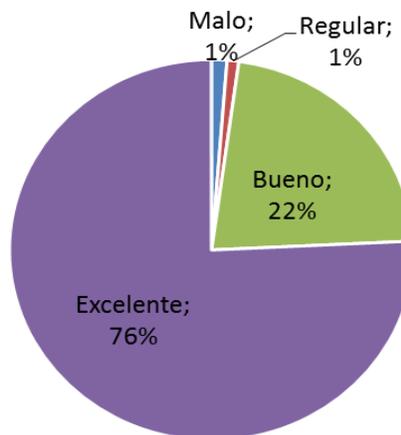


1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.



El 98% 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.

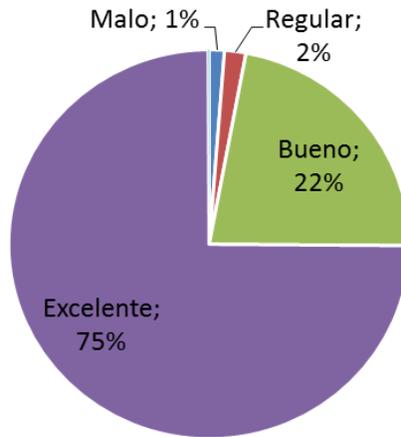
2. Claridad en la respuesta obtenida.



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

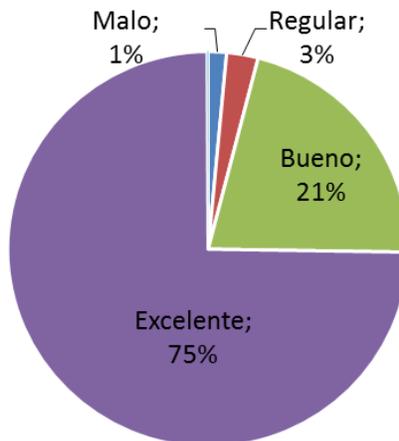


3. Utilidad de la respuesta obtenida



El 97 de los usuarios se encuentra satisfecho, por considerar útil la respuesta recibida, el 2% la considera regular, el 1% la califica como mala.

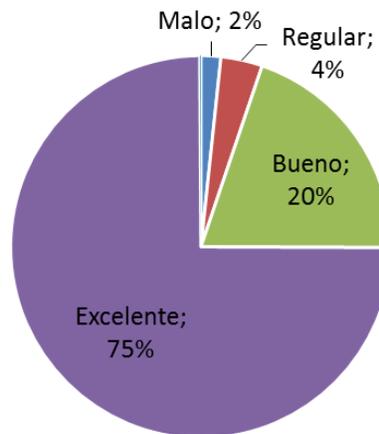
4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente



El 96% de los usuarios se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta del trámite o servicio, el 3% los considera regular, el 1% lo califica como malo.

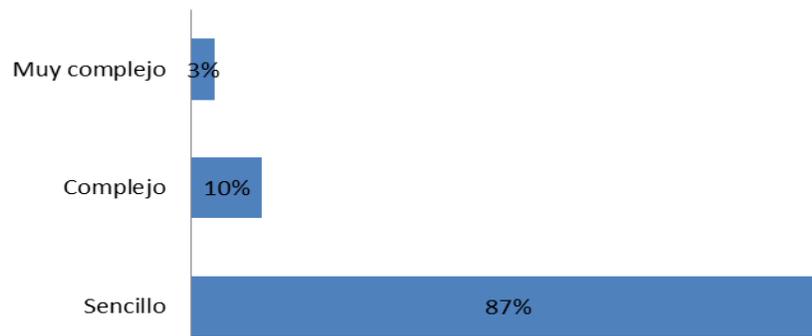


5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado



El 95% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio recibido, el 4% 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 3 % 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 87% de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio son sencillos.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

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 tercer 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 7% con calificación regular y el 4% considera que son malos. Ante esta evaluación se hace necesario considerar ajustes a los espacios de atención al ciudadano.

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.

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. El 95% de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios recibidos de la Administración Central Municipal.

Líder de Proceso: Sandra Patricia Parra Ñ.

Sandra.parra@cali.gov.co

Oficina de Atención al Ciudadano

Sótano 1 CAM

Teléfono: 660 56 16