

INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

2021



Alcaldía de San Jerónimo
Secretaría de Servicios Administrativos y de Gobierno

DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN EL CANAL PRESENCIAL

La toma de datos sobre la calidad del servicio a partir de encuestas es de suma importancia para obtener los suficientes argumentos y así ejecutar un diagnóstico objetivo que ayude a identificar la medición de la satisfacción que perciben los ciudadanos al realizar un trámite. Este diagnóstico ayuda a visualizar de manera cuantitativa y cualitativa los ítems que aportan una calificación alta e ítems que ayudan a identificar oportunidades de mejora para elevar los estándares del servicio, y así asegurarse de una excelente atención de las necesidades del ciudadano, cumpliendo con el deber de brindar un servicio oportuno y de calidad, generando resultados que contribuyan la construcción del valor público.

En este orden de ideas, el informe se realizará mediante el diagnóstico de dos secciones, iniciando por el canal presencial y posteriormente con el diagnóstico de la satisfacción con los trámites.

Diagnóstico general de canal presencial

La toma de datos se realizó en total a 19 ciudadanos que recibieron acudieron a la entidad. La distribución del número de los ciudadanos encuestados se detalla en la Tabla 1.

Sede	Encuestados
SISBEN	9
Hacienda	6
Comisaria	1
Inspección de policía	1
Protección social	1
Despacho del alcalde	1

Tabla 1. Consolidado de muestras

El 78,5% de los encuestados corresponde a población femenina y el 21,05% a población masculina. El 52,63% de la muestra, proviene de la zona Rural y el 47,37% de la zona Urbana. El estrato socioeconómico con más ponderación es el 1 y 2, ambos con un 42,11% de partícipes en la encuesta.



Ahora, el rango de edad más representativo es de 18-30 con un 36,84%. Se detalla la ocupación de los encuestados, donde la de mayor proporción se dedica al hogar con un 57,89%, mientras que jubilado solo concentra un 5%. El nivel de estudio con más frecuencia por los usuarios encuestados es Primaria (42,11%). Por último, se detalla la vulnerabilidad de los encuestados, donde el 52,63% de los usuarios dicen no tener ninguna vulnerabilidad.

De los ciudadanos que acudieron a la entidad, el 100% manifiesta que la persona que le brindó la información fue el asesor de taquilla y el 63,16% de los ciudadanos expresan que tienen conocimiento con el tiempo para la solicitud del trámite. Por lo anterior, el 47,37% buscaron información antes de acudir, y el medio más concurrido es la comunicación por teléfono con la dependencia. La facilidad, calidad y obtención de la información fue Muy Satisfecha. Los ciudadanos que decidieron no buscar información expresan que es mejor obtenerla personalmente.

Características del espacio físico

La calificación general del espacio físico es del 79,6%. Se evaluó cada aspecto del espacio físico (aseo, comodidad, iluminación, nivel de ruido, señalización) que finalmente contribuye a una evaluación del acceso a los trámites y servicios en la sede. Todos los ítems poseen un alto número de ciudadanos muy satisfechos, sin embargo, que para los ítems de comodidad, señalización e iluminación presentan calificadores de rangos más bajo (insatisfecho, muy insatisfecho, mediamente satisfecho).

Personal de contacto

La percepción de los usuarios frente la atención recibida por parte del personal de contacto es del 100%, lo que demuestra la buena calidad humana para la atención de los servidores pertenecientes a la entidad.

Efectividad

La efectividad se califica teniendo en cuenta un factor determinante en la calidad de la atención y es el tiempo. En este caso, la calificación de la efectividad se basa en conocer la percepción de los ciudadanos en el cumplimiento del horario de atención, el tiempo de espera y el tiempo de atención en la taquilla; se concluye que para estos la efectividad obtiene una calificación del 91,23%, lo que reafirma no solo la buena atención de los servidores, si no, el óptimo manejo del tiempo.



Calidad

La percepción de la calidad en el servicio resultó obteniendo una satisfacción del 95,79%, pues los ciudadanos reconocen de la calidad de la información, la conformidad con el tiempo y el 100% realizó la gestión sin ayuda de terceros

Expectativas

Se detalla información acerca de la calidad de la información que percibieron los ciudadanos, donde el 94% se siente satisfecho con la gestión del trámite y dentro de oportunidades de mejora, el 37,84% opina que debería ampliarse las instalaciones y disponer de parqueaderos.



SATISFACCIÓN CON LOS TRÁMITES

Diagnóstico general

La toma de datos se realizó en total a 12 ciudadanos que fueron los que diligenciaron la encuesta que se encuentra en cada una de las dependencias. acudieron. La distribución del número de los ciudadanos encuestados se detalla en la Tabla 2.

Sede	Encuestados
Archivo	9
Despacho del Alcalde	3
Planeación	1

Tabla 2. Consolidado de muestras

El 60% de los encuestados corresponde a población masculina. El rango de edad más representativo es de 18 a 30 años con un 30% y la ocupación de empleado tiene la proporción más alta con el 70%. Finalmente, el 70% de los ciudadanos no están presentes en ningún grupo poblacional.

Servicio

Este ítem tiene como finalidad cuantificar el trámite más solicitado, la calidad en el servicio, el tiempo de atención y de servicio.

El trámite más solicitado es Radicar con un total de 5 ciudadanos y tanto la calidad como las expectativas obtuvo una calificación de 5. La proporción de los tiempos de espera y de servicio tienen buenos resultados ya que ningún ciudadano ha esperado más de 10 minutos para ser atendido y el servicio como máximo ha durado el mismo tiempo.

Personal de contacto

Sobre el personal de la entidad, la ciudadanía percibe que todos los funcionarios representan un buen servicio de cara a la gestión de trámites y servicios, calificándolos con el nivel más alto la presentación personal, la amabilidad, la calidad de la asesoría, el conocimiento del tema, la actitud y la utilización del lenguaje claro.

Efectividad

La razón por la que el ciudadano visitó más de una vez la entidad es porque hubo una equivocación en la solicitud (1 ciudadano) por lo tanto el porcentaje de no venir



a la entidad varias veces representa el 99%. Ahora bien, la claridad en la información obtuvo una calificación de 4,9, la sencillez de los procesos de 4,7, el respeto por el turno 5, la rapidez en la atención fue de 5, la claridad en la información 5 y finalmente el cumplimiento del horario obtuvo 4,8.

La satisfacción en general se encuentra en un alto porcentaje, esto debido a que, a raíz de las mejoras en los procesos, se refleja el buen servicio y por lo tanto se impacta a los ciudadanos de manera positiva. Es importante crear estrategias que apunten al mejoramiento de cada uno de los aspectos en lo que al menos 1 ciudadano quedó inconforme.

