

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

DICIEMBRE DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

DETALLE	PAG
Introducción	3
1. Objetivo General	3
2. Objetivos Específicos	3
3. Encuesta	4
4. Resultados Encuesta de Satisfacción canal virtual	4
5. Análisis-	5
6. Satisfacción Ciudadana	8
7. Aspectos Positivos	9
8. Aspectos por mejorar	10
9. Recomendaciones	10

INTRODUCCION

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Y en cumplimiento de la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano, la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto y la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de verificar la satisfacción de la ciudadanía, usuarios y partes interesadas, de la Alcaldía de Manizales, debe desarrollar y consolidar estrategias para la medición de la oportunidad, calidad y satisfacción en la atención y prestación del servicio, entre otras funciones. Aplicó encuesta a los canales de atención, con el fin de determinar la satisfacción de nuestros grupos de valor y tomar las acciones necesarias para mejorar la atención.

1. **Objetivo General**

Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, usuarios, y partes interesadas que acceden y utilizan los canales de atención al ciudadano de la Alcaldía de Manizales.

2. **Objetivos Específicos**

- Conocer la satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas respecto a la atención en nuestros canales de atención.
- Conocer las opiniones y/o sugerencias de la ciudadanía y partes interesadas manifestadas en la aplicación de las encuestas.
- Tomar decisiones para mejorar nuestros canales de atención con el apoyo de las diferentes dependencias para ofrecer un mejor servicio.
- Emitir recomendaciones y medidas preventivas para mejorar la Atención a la ciudadanía.

3. Encuesta de satisfacción canal virtual
4. Resultados Encuesta



5. Análisis

A continuación, se analizan los resultados de la encuesta de Medición de Percepción Ciudadana, lo cual es importante para el diagnóstico de la percepción y la evaluación de la experiencia ciudadana, que sirve como base para identificar aspectos a mejorar y por fortalecer en las diferentes áreas. Esta información también se constituye en un insumo para la elaboración y construcción de buenas prácticas de relacionamiento, facilitando la implementación de estrategias orientadas a mejorar la interacción con la ciudadanía y elevar la calidad del servicio ofrecido.

El universo de la población al cual se le envió la encuestada a los correos electrónicos fue de 3.400 ciudadanos, de los cuales 346 respondieron a las siguientes preguntas:

Pregunta No. 1:

¿Cómo calificaría su experiencia general con la atención al ciudadano?

Resultados:

1. Excelente: 130 respuestas
2. Buena: 108 respuestas
3. Regular: 42 respuestas
4. Muy mala: 42 respuestas
5. Mala: 24 respuestas

Análisis:

- El 37.6 % (130 respuestas), calificó como excelente la experiencia general en la atención
- El 31.21 % (108 respuestas), calificó como buena la experiencia general en la atención
- El 12.13 % (42 respuestas), calificó como regular la experiencia general en la atención
- El 12.13 % (42 respuestas), calificó como muy mala la experiencia general en la atención
- El 6.9 % (24 respuestas), calificó como mala la experiencia general en la atención

Pregunta No. 2

¿La información que recibió fue clara y útil?

Resultados:

1. Totalmente de acuerdo: 133 respuestas
2. De acuerdo: 99 respuestas
3. Totalmente en desacuerdo: 46 respuestas
4. Neutral: 34 respuestas
5. En desacuerdo: 34 respuestas

Análisis:

- El 38.43 % (133 respuestas), manifestó estar totalmente de acuerdo en que la información que recibió fue clara y útil
- El 28.61 % (99 respuestas), manifestó estar de acuerdo en que la información que recibió fue clara y útil
- El 13.29 % (46 respuestas), manifestó estar totalmente en desacuerdo en que la información que recibió fue clara y útil
- El 9.8 % (34 respuestas) manifestó estar neutral en que la información que recibió fue clara y útil
- El 9.8 % (34 respuestas) manifestó estar en desacuerdo en que la información que recibió fue clara y útil

Pregunta No. 3

¿Qué tan satisfecho está con la amabilidad y cortesía del personal que lo atendió?

Resultados:

1. Muy satisfecho: 138 respuestas
2. Satisfecho: 101 respuestas
3. Neutral: 43 respuestas
4. Muy insatisfecho: 34 respuestas
5. Insatisfecho: 30 respuestas

Análisis:

- El 39.38 % (138), manifestó estar muy satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal que lo atendió
- El 29.19 % (101), manifestó estar satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal que lo atendió

- El 12.42 % (43), manifestó estar neutral con la amabilidad y cortesía del personal que lo atendió
- El 9.8 % (34), manifestó estar muy insatisfecho con la amabilidad y cortesía del personal que lo atendió
- El 8.67 % (30), manifestó estar insatisfecho con la amabilidad y cortesía del personal que lo atendió

Pregunta No. 4

¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

Resultados:

1. Razonable: 121 respuestas
2. Muy razonable: 109 respuestas
3. Muy poco razonable: 49 respuestas
4. Neutral. 36 respuestas
5. Poco razonable: 31 respuestas

Análisis:

- El 34.97 % (121), manifestó que el tiempo de espera para ser atendido fue razonable
- El 31.50 % (109), manifestó que el tiempo de espera para ser atendido fue muy razonable
- El 14.16 % (49), manifestó que el tiempo de espera para ser atendido fue muy poco razonable
- El 10.40 % (26), manifestó neutralidad en el tiempo de espera para ser atendido
- El 8.95 % (31), manifestó que el tiempo de espera para ser atendido fue poco razonable

6. SATISFACCION CIUDADANA: Total Encuestas 346

Ponderando los resultados de la encuesta aplicada de manera virtual, el porcentaje de satisfacción es del 67.5%. Se reconoce que existen oportunidades de mejora que aplican al ciclo del servicio y que son de manejo interno de cada una de las dependencias que conforman la administración central.

Pregunta1	Excelente	buenas	Satisfacción
¿Cómo calificaría su experiencia general con la atención al ciudadano?	130	108	238/346= 68%
Pregunta 2	Totalmente de acuerdo	Acuerdo	
¿La información que recibió fue clara y útil?	133	99	232/346= 67%
Pregunta 3	Muy satisfecho	Satisfecho	
¿Qué tan satisfecho está con la amabilidad y cortesía del personal que lo atendió?	138	101	239/346= 69%
Pregunta 4			
¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?	121	109	230/346=66,47%
Promedio Satisfacción *			67.5%

*El porcentaje de satisfacción se obtiene con base en la cantidad usuarios satisfechos (entendiéndose como aquellos que dieron calificación positiva a las preguntas).

7. Aspectos Positivos:

En general, entre los aspectos positivos que más registraron los ciudadanos se encuentran:

- Amabilidad y trato respetuoso y cordial del personal
- Disposición para colaborarle a la ciudadanía
- Información clara y precisa
- Calidad humana de las personas que atiende
- La información recibida le fue de utilidad

8. Entre los aspectos por mejorar

Pregunta1	Regular	Muy mala	Mala	%
¿Cómo calificaría su experiencia general con la atención al ciudadano?	42	42	24	31.21
Pregunta 2	Totalmente en desacuerdo	Neutral	Desacuerdo	
¿La información que recibió fue clara y útil?	46	34	34	33
Pregunta 3	Neutral	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	
¿Qué tan satisfecho está con la amabilidad y cortesía del personal que lo atendió?	43	34	30	31
Pregunta 4	Muy poco razonable	Neutral	Poco Razonable	
¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?	49	36	31	34
Promedio Insatisfacción				32.30

De las respuestas obtenidas encontramos, que una parte de los usuarios no está conforme con el Sistema de Atención al ciudadano y manifestaron sus inconformidades tales como:

- Inadecuada experiencia con la oficina de atención al ciudadano
- Insatisfacción con la Información y la atención recibida.
- Tiempos para la solución de los trámites, no es el adecuado

9. Recomendaciones o acciones de mejora para las preguntas que fueron calificadas de manera negativa.

- Dar cumplimiento a los protocolos establecidos por la entidad
- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante los horarios establecidos.
- Atender a todas las personas que ingresen a la entidad dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde se especifique los derechos de los ciudadanos y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Hacer seguimientos periódicos por parte de los jefes a la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.
- Entregar información clara, oportuna y veraz.

10. Aprobación documentos

Elaboro Oficina de Atención al Ciudadano	Encuesta:	Analizó Datos: Unidad de Transparencia y gobierno Abierto	Fecha: diciembre 2024
---	-----------	---	-----------------------