



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

## INFORME CUARTO 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 Deporte, Secretaria de Educación, Secretaria de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Secretaria General, Secretaria de Gobierno, Secretaría de Infraestructura y Valorización, Secretaría de Tránsito, Secretaria de Vivienda, 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	1838
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Octubre a Diciembre 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?

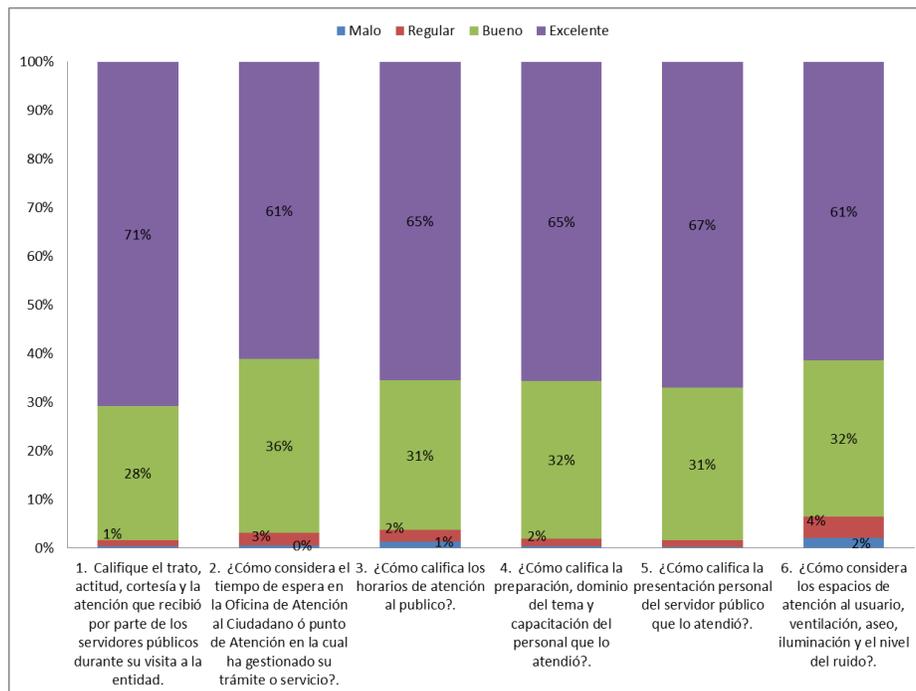
A continuación se relacionarán los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción se deriva de la sumatoria de los campos excelente y Bueno:



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

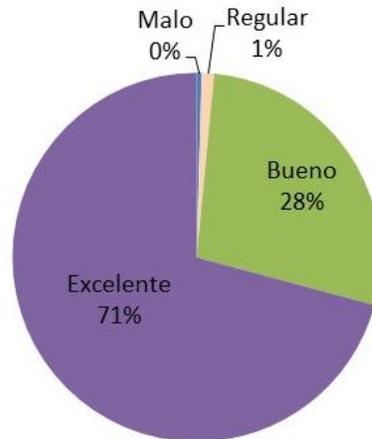
Señale con una (X) el recuadro que corresponda a su percepción de satisfacción: Siendo 4=Excelente 3=Bueno 2=Regular 1= Malo

ACUMULADO CUARTO TRIMESTRE	ITEM	1	2	3	4	NO RESPONDE	TOTAL
		Malo	Regular	Bueno	Excelente		
	1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.	8	20	508	1301	1	1838
	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?.	9	48	658	1121	2	1838
	3. ¿Cómo califica los horarios de atención al publico?.	23	45	564	1199	7	1838
	4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.	6	29	593	1202	8	1838
	5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?.	5	23	575	1227	8	1838
	6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?.	38	80	589	1123	8	1838
		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?	1051	368	90	0	329	1838
		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?	841	475	116	41	365	1838



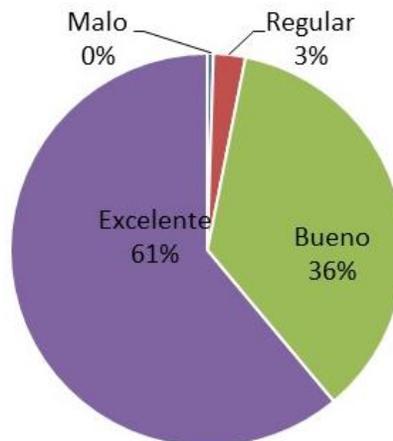


1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.



El 99% 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 0% lo califica como malo.

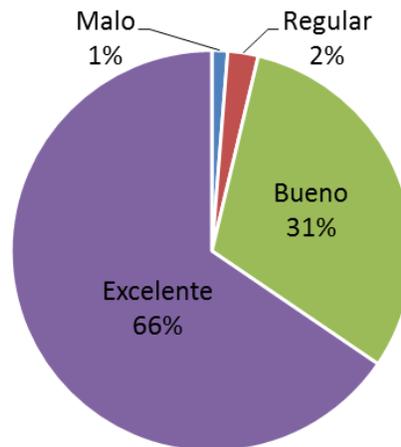
2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio?





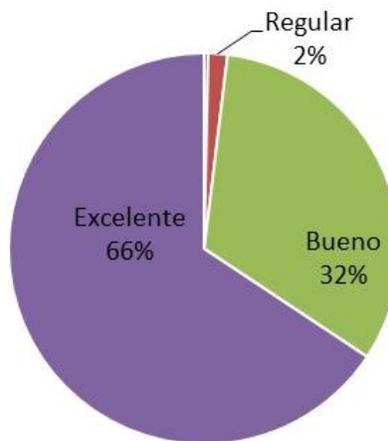
El 97% de los usuarios se encuentra satisfecho el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio, el 3% califica regular y el 0% considera que el tiempo de atención es malo.

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



El 97% de los usuarios se encuentra satisfecho con los horarios de atención al público, el 2% los califica regular y el 1% los considera malos.

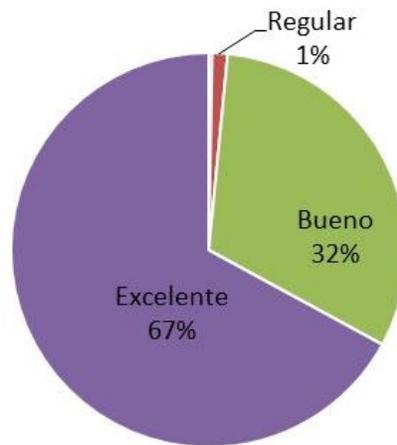
4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?





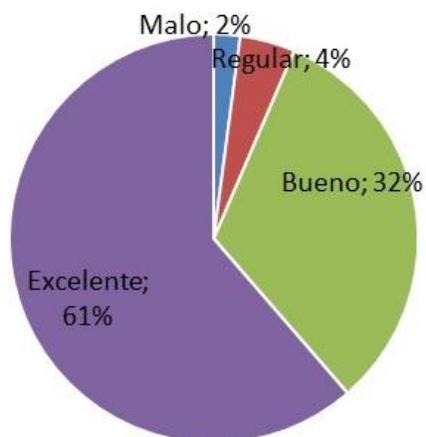
El 98% de los usuarios se encuentra satisfecho con la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió, un 2% considera que es regular y el 0% los considera malo.

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



El 99% de los usuarios se encuentra satisfecho con la presentación personal de los servidores públicos, el 1% considera que es regular y el 0% los considera malo.

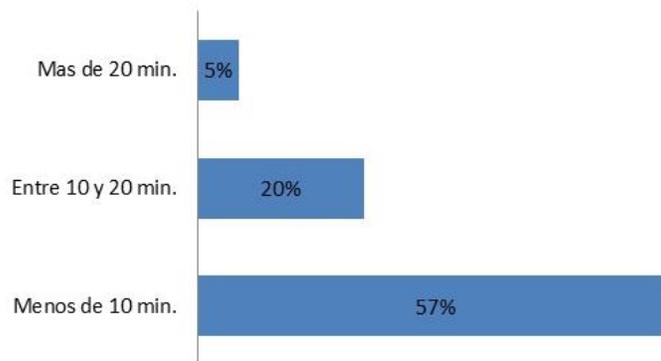
6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?





El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con los espacios de atención al usuario, el 4% los califica como regular y el 3% considera que los espacios son malos.

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

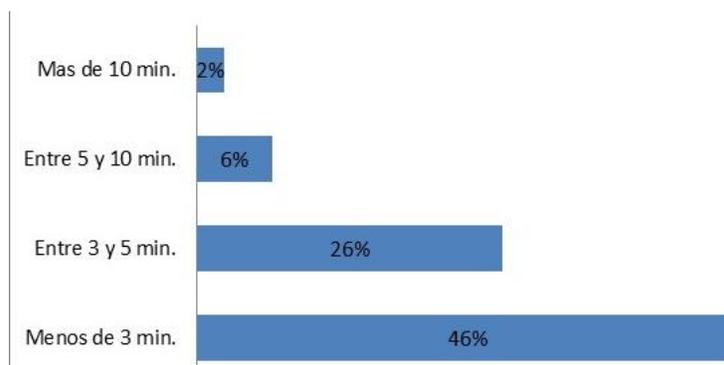


El 5% de los usuarios debió esperar más de 20 minutos para ser atendido en la ventanilla.

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

El 57% 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?





ALCALDÍA DE  
**SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

El 2% de los usuarios debió esperar más de 10 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

El 6% de los usuarios debió esperar entre 5 y 10 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

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

46% de los usuarios debió esperar menos de 3 minutos para que su solicitud fuera registrada en la ventanilla.

## **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.
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	2.217
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Octubre a Diciembre 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.



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?

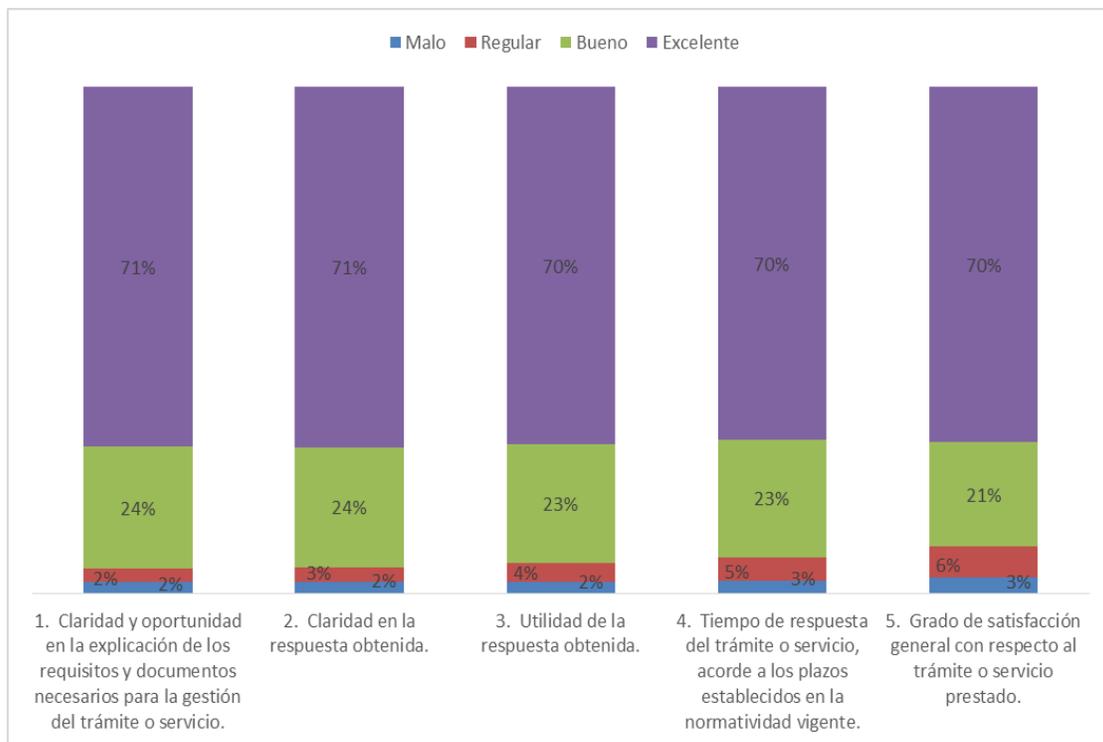
A continuación se relacionarán los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción se deriva de la sumatoria de los campos excelente, Muy Bueno y Bueno:



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

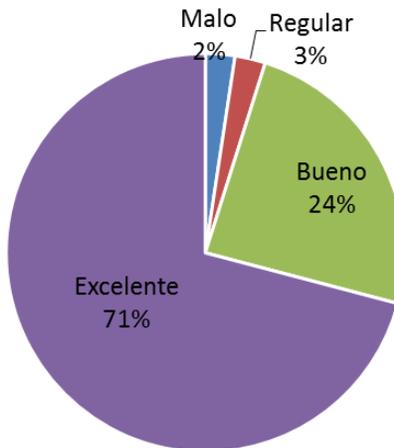
Señale con una (X) el recuadro que corresponda a su percepción de satisfacción:  
Siendo 4=Excelente 3=Bueno 2=Regular 1= Malo

	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.	53	55	537	1572	0	2217
	2. Claridad en la respuesta obtenida.	53	63	525	1576	0	2217
	3. Utilidad de la respuesta obtenida.	50	85	520	1562	0	2217
	4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.	59	101	516	1541	0	2217
	5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.	71	134	461	1551	0	2217
		Sencillo	Complejo	Muy complejo			
	6. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.?	1871	287	59	0	0	2217



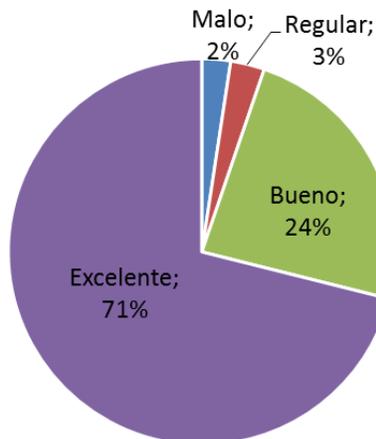


1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.



El 95% 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 3% lo califica como regular y el 2% considera que la explicación fue mala.

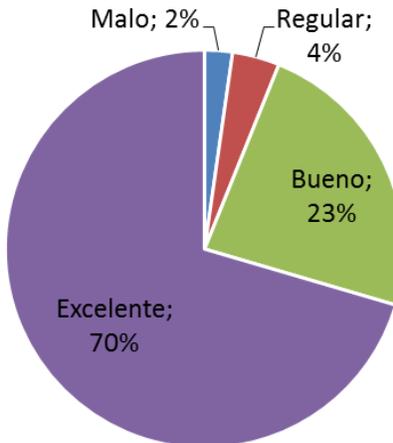
2. Claridad en la respuesta obtenida.



El 95% de los usuarios se encuentra satisfecho por considerar clara la respuesta recibida, el 3% la considera regular, el 2% la califica como mala.

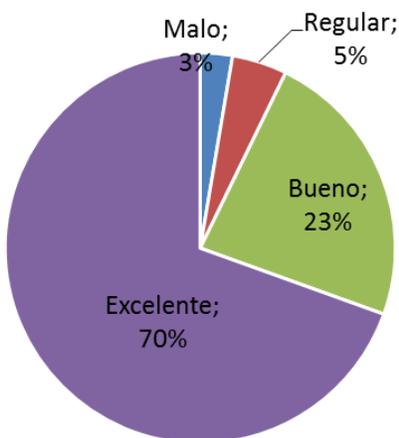


### 3. Utilidad de la respuesta obtenida



El 93 de los usuarios se encuentra satisfecho, por considerar útil la respuesta recibida, el 4% la considera regular, el 2% la califica como mala.

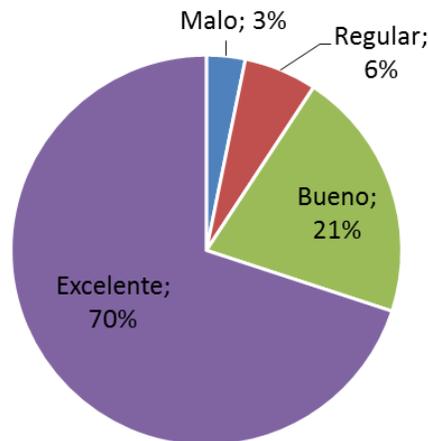
### 4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente



El 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta del trámite o servicio, el 5% los considera regular, el 3% lo califica como malo.

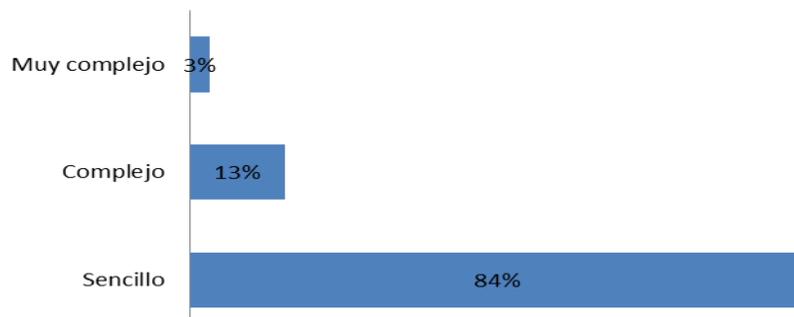


### 5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado



El 91% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio recibido, el 6% 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 3 % de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio son muy complejo.

El 13% de los usuarios considera que los pasos a seguir para obtener un servicio son complejo.

El 84% 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 cuarto 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 4% con calificación regular y el 3% considera que son malos. Ante esta evaluación se hace necesario considerar ajustes a los espacios de atención al ciudadano.

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 91% 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](mailto:Sandra.parra@cali.gov.co)

Oficina de Atención al Ciudadano

Sótano 1 CAM

Teléfono: 660 56 16