



Barranquilla, 18-07-2024

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2024

SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2024





INFORMACIÓN SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TABULACIÓN Y RESULTADOS

1. INTRODUCCIÓN

La Subsecretaría de Servicios Administrativos, mantiene el compromiso en el cumplimiento de las metas, de los programas y planes de acción de la administración departamental. En consecuencia, ha generado diversos espacios de atención que permiten conocer la percepción y grado de satisfacción de la comunidad, aunando esfuerzos para una mejora continua de cada proceso y de los procedimientos establecidos, en beneficio de los Ciudadanos y los Servidores Públicos.

Con la publicación del presente informe se busca garantizar los derechos constitucionales de la ciudadanía, medir aspectos fundamentales en relación a la calidad de los servicios ofrecidos por la Gobernación del Atlántico, en el periodo comprendido del mes de Enero a Junio del año 2024.

El procedimiento de medición de la percepción de los Ciudadanos se aplica a través del diligenciamiento de encuestas de satisfacción físicas y virtuales, las cuales se comparten desde cada Canal de Atención.

Con el análisis de las respuestas recibidas se identifican y analizan los factores más determinantes frente a la Atención al Ciudadano y se establecen estrategias de mejoramiento.

2. OBJETIVOS

- Evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad e identificar el nivel de Satisfacción frente a los canales de atención; Correo Electrónico, Chat Virtual y Atención Presencial.
- Comprender las necesidades de la comunidad.
- Establecer acciones de mejora que permitan optimizar la gestión.





3. METODOLOGÍA

La tabulación de la Encuesta de calificación y evaluación del servicio se realiza mediante un formulario electrónico de Microsoft Forms de Office, con el apoyo de la Oficina de Control Interno, la cual se comparte desde los diferentes canales de Atención; principalmente por los correos electrónicos y por el Chat Virtual. Durante todo el año con una periodicidad diaria.

Respetando la política de protección de datos personales mediante la cual se regula el tratamiento de la información de los ciudadanos, en cumplimiento del artículo 7 del Decreto 1377 de 2013 y la Ley 1581 de 2012, se pone a consideración de los ciudadanos si están de acuerdo o no, con el tratamiento de datos personales, antes de diligenciar la encuesta. Por tanto, la información que se consolida y luego se publica en la página web se mantiene totalmente anónima; teniendo en cuenta que ningún dato personal de los ciudadanos se publica ni se da a conocer y que los resultados solo son utilizados para fines estadístico e informativos.

La recolección de los datos se obtiene de forma directa por parte de los ciudadanos que hacen uso de los diferentes canales de atención, inclusive a los que se acercan a las instalaciones físicas de la Entidad; al otorgar una calificación de 1 a 5 según su nivel de satisfacción frente a las preguntas que aquí se detallan:

- I. ¿La atención de nuestros funcionarios en la entrega del bien o servicio fue la adecuada en términos de cordialidad y trato respetuoso?
- II. ¿La información que le proporcionó la Gobernación del Atlántico responde a sus necesidades en cuanto a contenido y oportunidad?
- III. ¿El tiempo de respuesta del bien o servicio solicitado en la Gobernación del Atlántico es adecuado, de acuerdo con lo establecido técnica y legalmente por la entidad?
- IV. ¿Los funcionarios que lo atendieron poseen los conocimientos, la responsabilidad e iniciativa que los hace idóneos para desarrollar su labor?
- V. ¿La calidad del bien o servicio recibido cumplió con sus expectativas?
- VI. ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para la atención de sus requerimientos?





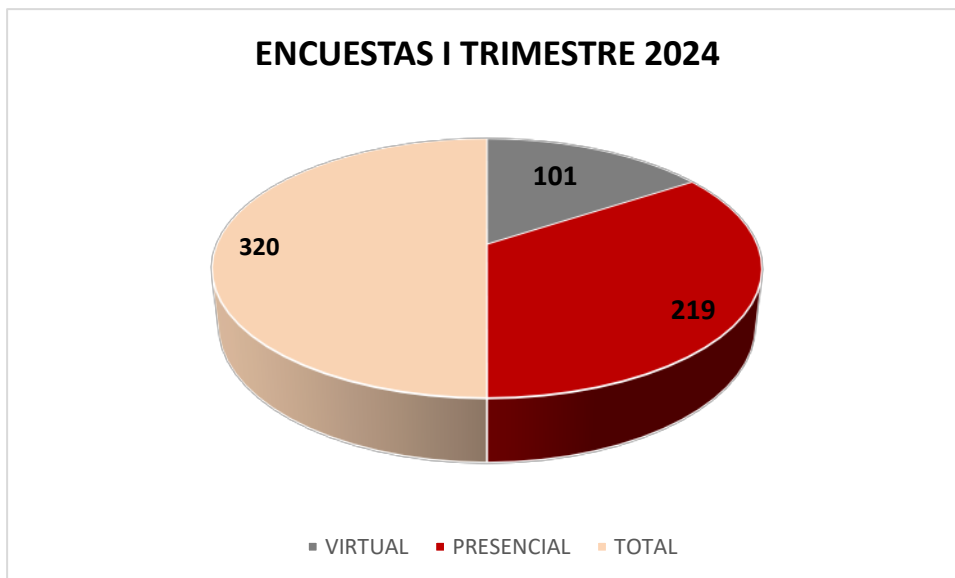
Posteriormente, se consolidaron y tabularon los resultados de acuerdo con la escala valorativa y se analizaron los datos respectivos.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para la Gobernación del Atlántico como ente territorial de administración gubernamental, deseoso de mejorar cada vez más en el relacionamiento con la ciudadanía, recolectar la mayor información de sus ciudadanos es muy relevante para elevar los estándares de servicio, garantizar una excelente atención de las necesidades de la comunidad y brindar un servicio oportuno y de calidad.

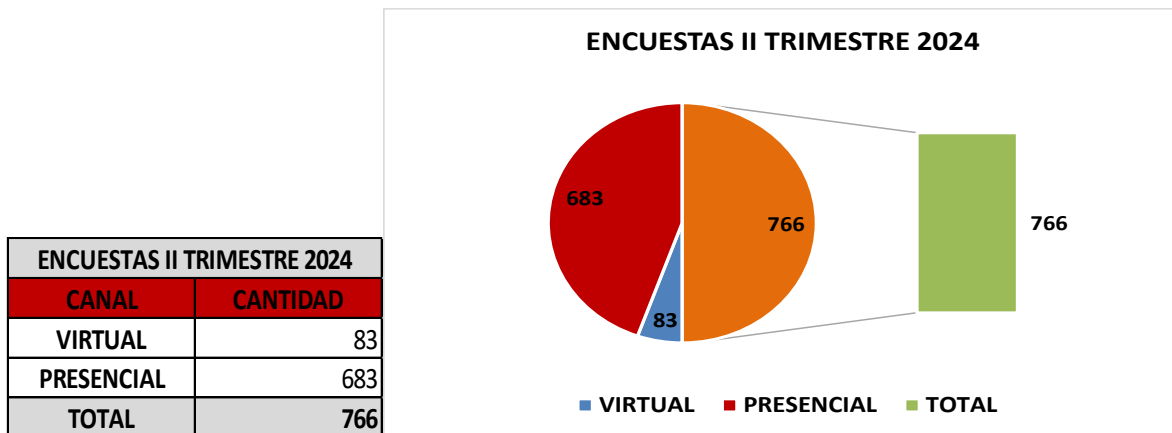
Teniendo en cuenta ese aspecto, para el análisis de los resultados, se extrajo la consolidación automática de la base de datos del aplicativo Forms de la encuesta y se inició la validación de cada ítem para promediar los resultados y obtener un porcentaje final de satisfacción con el fin de determinar lo siguiente:

En el análisis de la Encuesta, encontramos durante **el I Trimestre 320** formularios diligenciados, que miden la percepción frente a los canales de atención al Ciudadano; encontrando que el 68,4% tiene preferencia por el Canal Presencial:





Durante **el Segundo Trimestre**, se encontraron **766** formularios diligenciados por los Ciudadanos, siendo el Canal Presencial predominante en un 89,2% (Ver gráficas):



En total circularon **1.086 Encuestas** de satisfacción en el Primer Semestre del año, que fueron diligenciadas por los Ciudadanos, para su análisis y monitoreo. Como representación de más de 45.000 solicitudes atendidas por Correo electrónico, Chat Virtual y Canal Presencial.

Los resultados obtenidos durante el **I Semestre de 2024**, para la Oficina de Atención al Ciudadano, se muestran en la siguiente Tabla:

CLASIFICACIÓN	RANGO	
SATISFACTORIO	>	80%
ACEPTABLE	50%	79%
CRÍTICO	<	49%

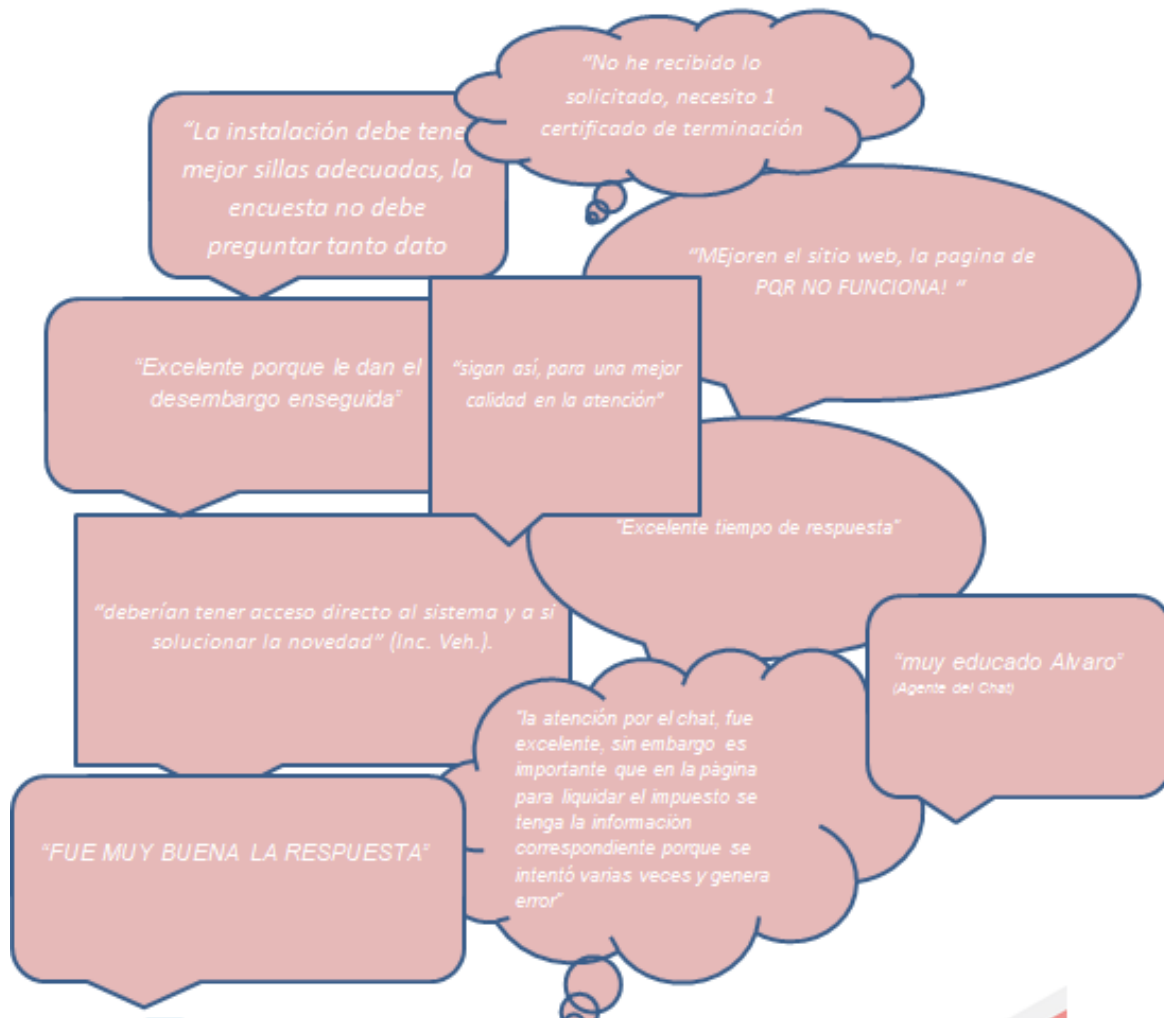




El servicio prestado por la Gobernación del Atlántico obtiene un desempeño muy bueno en términos de satisfacción, debido a que la ciudadanía declara percepciones de atención favorables con el servicio que ha recibido y nos permite quedar ubicados en un **Nivel Satisfactorio** con un rango mayor al 80% y manteniendo un promedio superior a 4.

4. SUGERENCIAS

Algunas de las consideraciones y sugerencias expresadas por los usuarios fueron:





Si bien el grado de satisfacción general respecto de los trámites y servicios de la entidad es favorable, existe un margen de mejora justificado en las consideraciones o sugerencias negativas.

5. CONCLUSIONES Y ACCIONES

En atención a las sugerencias anteriores, se han verificado y establecido las siguientes **acciones**:

- Se cambiaron las sillas plásticas que estaban en deterioro por unos Tándem metálicos más cómodos y agradables para prestar una mejor Atención Presencial.
- Se ha realizado frecuentemente monitoreo para informar fallas en la Plataforma web de registro de PQRSD, de este modo los Ciudadanos continúen radicando de manera directa sus solicitudes.
- Se han resuelto de forma directa las inconsistencias vehiculares con el apoyo del personal de Rentas que atiende en Ventanilla de la Entidad y el Equipo de Atención al Ciudadano; logrando satisfacer una necesidad urgente de los contribuyentes de contar con una Liquidación para realizar el pago de sus impuestos o tener información del Estado de su deuda.
- Mantenemos comunicación permanente con los enlaces de cada Dependencia y atendiendo las reclamaciones de los ciudadanos consultamos y ponemos en conocimiento los casos, para entregar una solución oportuna.
- Orientamos a los Ciudadanos que no deseen utilizar el Canal Virtual o aquellos que hayan presentado las solicitudes incompletas, para que realicen sus solicitudes de forma adecuada a través del Canal Presencial; se les genera un sticker de Radicación y se entrega copia.

En ***conclusión***, la satisfacción general de los ciudadanos ha ido en crecimiento debido a que hemos establecido un contacto más directo para escuchar sus inquietudes y dar mejor orientación en la realización de los trámites con la Entidad, para las consultas de sus solicitudes y la recepción de sus PQRSD virtual o presencial.





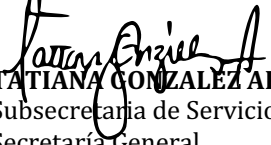
Los ciudadanos prefieren participar o interactuar con la Entidad a través de su canal presencial y esto se evidencia en mayor cantidad de encuestas por este medio.

Una de las estrategias que ha permitido esto, ha sido el cambio del horario de Atención al Ciudadano, estamos disponibles en jornadas más cómodas para el ciudadano acercarse a realizar sus trámites. Garantizamos una atención continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.

Hemos también establecido contacto telefónico con los ciudadanos, en los casos que se requieran para conocer el motivo de las inconformidades presentadas, en aras de establecer mecanismos de resolución oportuna.

Seguiremos trabajando por un proceso de mejoramiento continuo, atendiendo las sugerencias de la ciudadanía, definiendo acciones y esperamos mantener en alto la percepción de los ciudadanos en cuanto a los servicios ofrecidos y así permanecer en un Nivel Satisfactorio.

Cordialmente,


TATIANA GONZÁLEZ ARCÓN
Subsecretaría de Servicios Administrativos
Secretaría General
Gobernación del Atlántico

Elaboró: Diana Arrieta Angulo- Líder Proceso Atención al Ciudadano
Revisó: Lino Torregroza – Asesor Subsecretaría de Servicios Administrativos
Copia a: Oscar Vergel - Control Interno – Sistema de Gestión de la Calidad

