



ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA

SECRETARÍA GENERAL

OBSERVATORIO DE TRANSPARENCIA

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

**INFORME DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE 2020**

SOACHA, CUNDINAMARCA AGOSTO - 2020



PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Soacha, a través de la Secretaría General, pone a disposición de la ciudadanía el Informe de Percepción y Satisfacción Atención al Ciudadano Primer Semestre 2020.

Teniendo en cuenta que la administración municipal siempre propende por el mejoramiento continuo, se implementó un sistema de evaluación y análisis que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de los usuarios frente a la atención recibida, con base en los resultados obtenidos, generar las acciones de mejora correspondientes y encaminadas al fortalecimiento del proceso.

Esta medición se realiza a través de un formulario para la atención por el chat virtual y otro para la atención por medio de los demás canales, realizada a los ciudadanos con el propósito de evaluar algunas de las características del servicio.

En estos formularios se logra identificar: si la atención del trámite / servicio / información fue amable y respetuosa; el tiempo de espera; el tiempo de atención; las alternativas utilizadas para buscar la información; si obtuvo respuesta; finalmente una pregunta abierta para conocer ¿cómo podemos mejorar nuestros servicios?

Para la realización del presente informe se tuvo en cuenta lo estipulado en el manual de protocolo del servicio al ciudadano y de manera especial las definiciones, los atributos del buen servicio, las expectativas del ciudadano y las habilidades en la atención al ciudadano allí consignadas.

ASPECTOS A EVALUAR

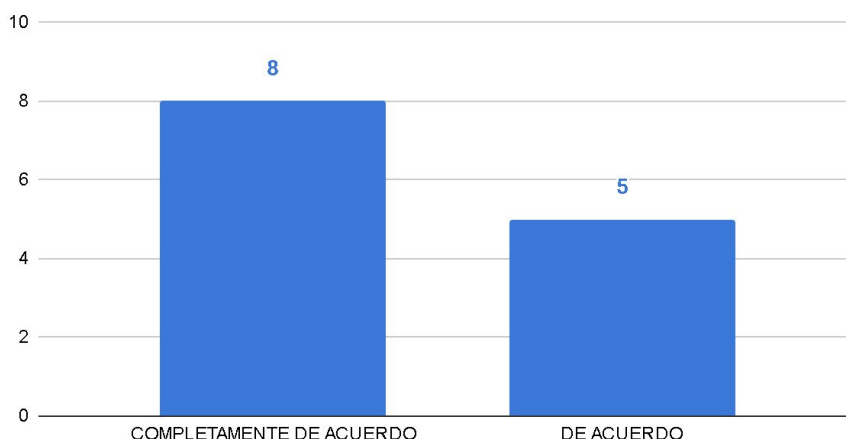
AMABILIDAD Y RESPETO

Para la entidad es indispensable conocer la percepción de los ciudadanos frente a la amabilidad y el respeto por parte de los servidores públicos encargados de prestarles el servicio.

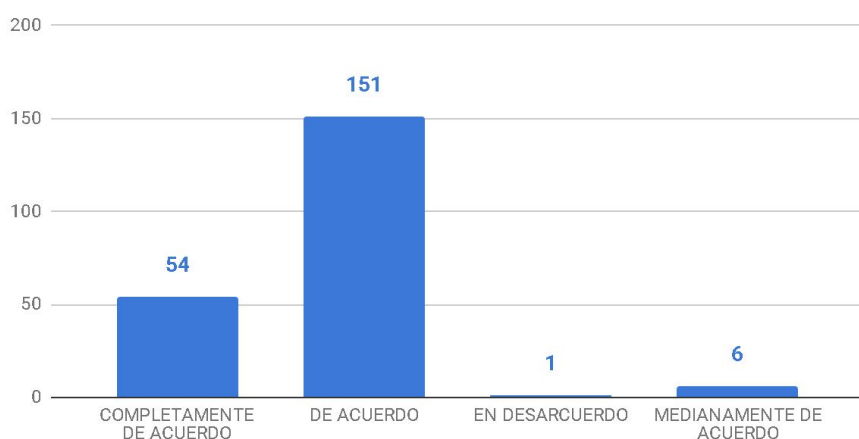
Es de aclarar que en la actualidad se tienen dos formularios de seguimiento el que se diligencia por parte de cada una de las secretarías u oficinas y el que se diligencia por atención a través del chat virtual del cual se empezó a implementar en el mes de junio, los resultados son los siguientes:



¿LA ATENCIÓN FUE AMABLE Y RESPETUOSA? - CHAT VIRTUAL



¿LA ATENCIÓN FUE AMABLE Y RESPETUOSA? - ATENCIÓN EN GENERAL



Como se puede evidenciar en las anteriores gráficas los resultados son muy satisfactorios ya que el 27,55% están completamente de acuerdo, el 69,33% de acuerdo, en la amabilidad y respeto en la atención. Mientras que tan solo el 2,66% están medianamente de acuerdo y el 0,44% en desacuerdo.

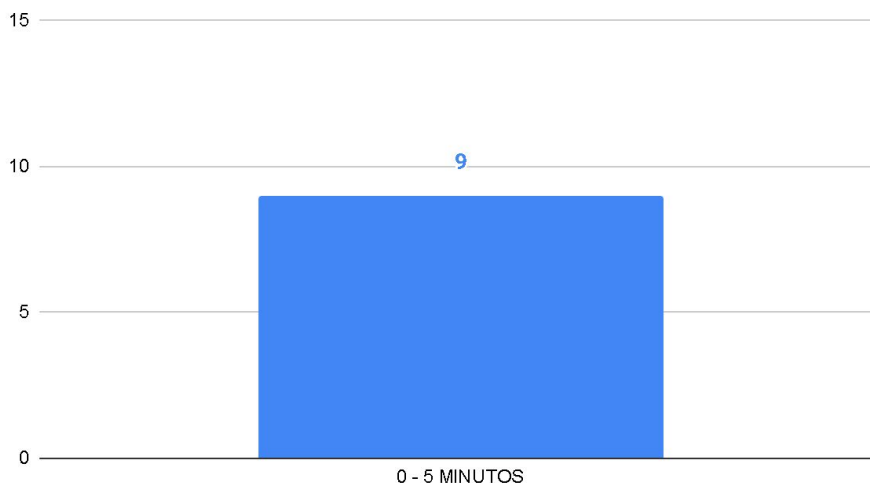
TIEMPO DE ESPERA

En esta parte es de aclarar que este tiempo hace referencia a la impresión del ciudadano sobre el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido.

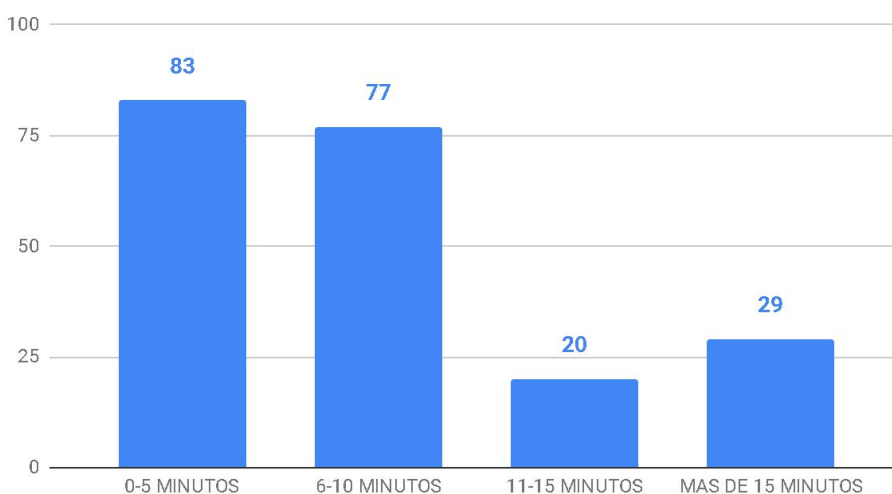
Medición importante para la entidad al brindar información respecto al tiempo en que la ciudadanía debe esperar para ser atendido en los diferentes canales.



TIEMPO DE ESPERA - CHAT VIRTUAL



TIEMPO DE ESPERA - ATENCIÓN EN GENERAL



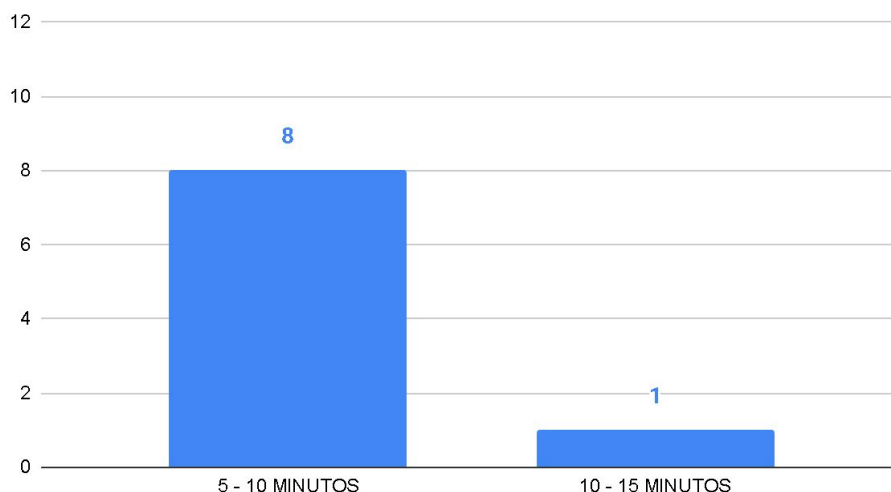
Teniendo en cuenta las anteriores gráficas se puede evidenciar que el mayor número de ciudadanos solamente tuvieron que esperar entre 0 y 5 minutos con un 42,20%, de 6 a 10 minutos un 35,32% de los ciudadanos, 9,17% esperaron entre 11 y 15 minutos y el 13,30% debieron esperar más de 15 minutos según la percepción de los ciudadanos.

TIEMPO DE ATENCIÓN

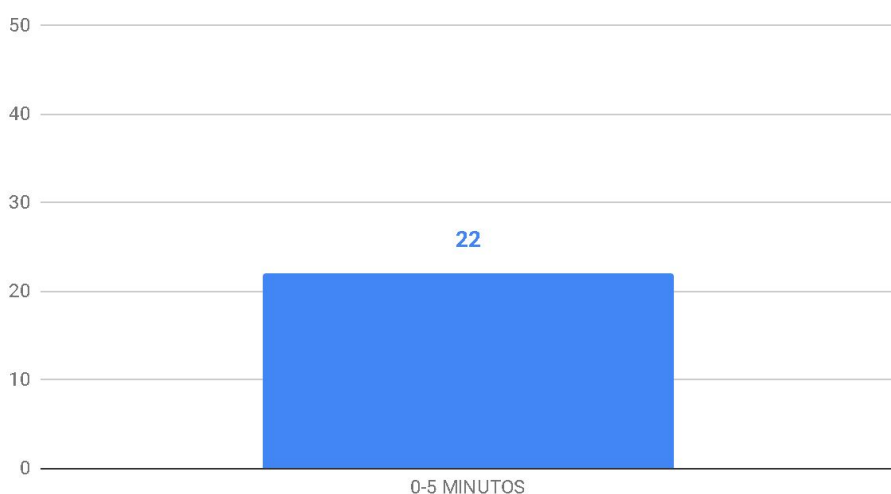
Este tiempo hace referencia a la sensación que tiene el ciudadano frente al tiempo que se tarda durante el proceso de atención y por ende en orientar o responder la inquietud o solicitud.



TIEMPO DE ATENCIÓN - CHAT VIRTUAL



TIEMPO DE ATENCIÓN - ATENCIÓN EN GENERAL



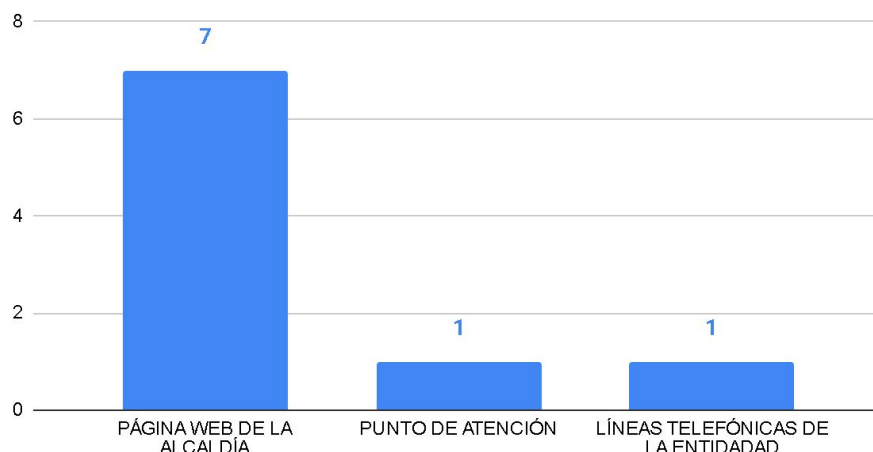
En este ítem se puede evidenciar que existen pocas respuestas, esto debido a que fue implementada en el último mes del semestre, en cumplimiento a la mejora continua y las recomendaciones de MIPG, por esta razón se tienen tan pocos registros, sin embargo y a pesar de esto se evidencia que la gran mayoría, es decir el 70,96% tuvieron un tiempo de atención entre el 0 y 5 minutos, mientras que el 25,80% entre 5 y 10 minutos y tan solo el 3,22% entre 10 y 15 minutos.

ALTERNATIVAS UTILIZADAS PARA BUSCAR LA INFORMACIÓN

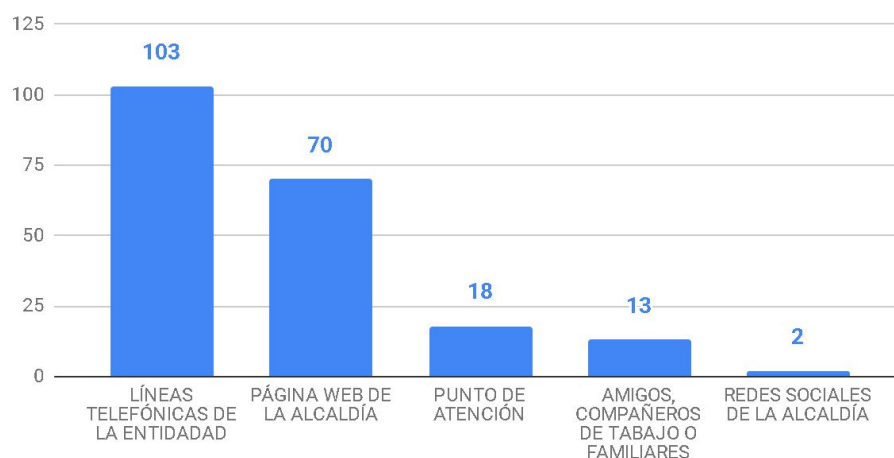
Teniendo en cuenta la cantidad de información que se maneja en la administración municipal y el tamaño del municipio, es importante conocer cuales son los principales medios o alternativas por medio de los cuales la ciudadanía busca la información requerida.



ALTERNATIVAS UTILIZADAS PARA BUSCAR LA INFORMACIÓN - CHAT VIRTUAL



ALTERNATIVAS UTILIZADAS PARA BUSCAR LA INFORMACIÓN - ATENCIÓN EN GENERAL



Como se puede evidenciar en las anteriores gráficas la principal fuente alternativa por medio de la cual las personas buscan información es a través de las líneas telefónicas con un a ponderación del 48,37%, seguida muy de cerca por la página de la alcaldía con un 35,81%, posteriormente se encuentra el punto de atención al ciudadano con un 8,83%, la opción de amigos, compañeros de trabajo o familiares se encuentra con un 6,04% y finalmente se encuentran las redes sociales de la alcaldía con un 0,93%.

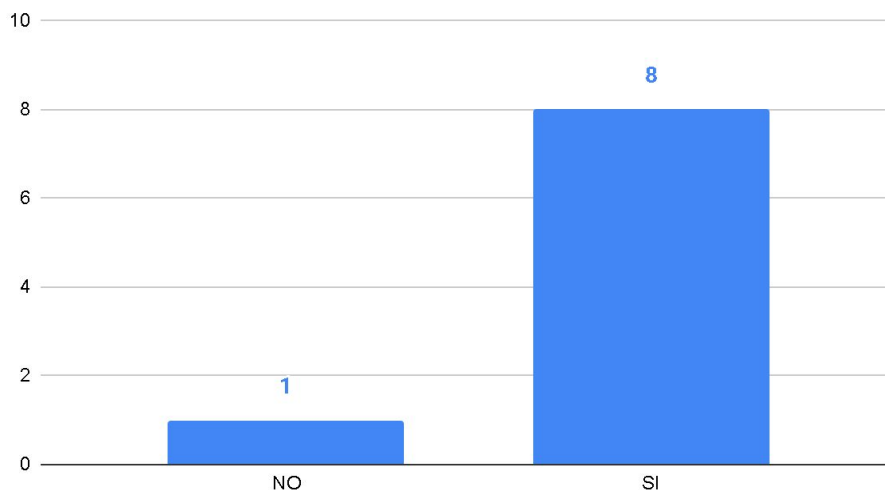
Es de aclarar que estas opciones se podrían llegar a ver afectadas por las medidas de confinamiento tomadas a causa de la pandemia por la COVID-19, esto ya que se evidencia un gran impacto en los medios no presenciales.



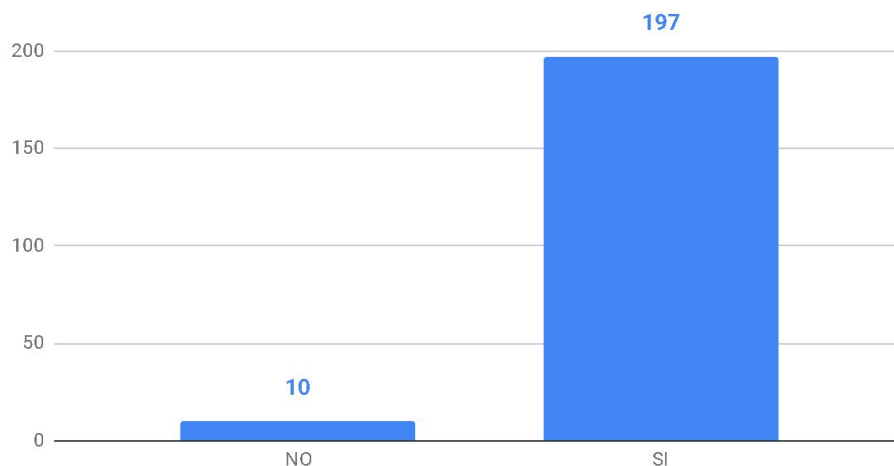
EFFECTIVIDAD DE LA ATENCIÓN

Para la entidad es indispensable conocer si la comunicación establecida con el usuario a través de los canales de atención fue asertiva y efectiva, es decir si el ciudadano se siente satisfecho con la respuesta recibida a su solicitud y/o si comprendió la información recibida por parte de la entidad y el servidor público que lo atendió.

OBTUVO RESPUESTA A SU SOLICITUD - CHAT VIRTUAL



OBTUVO RESPUESTA A SU SOLICITUD - ATENCIÓN EN GENERAL



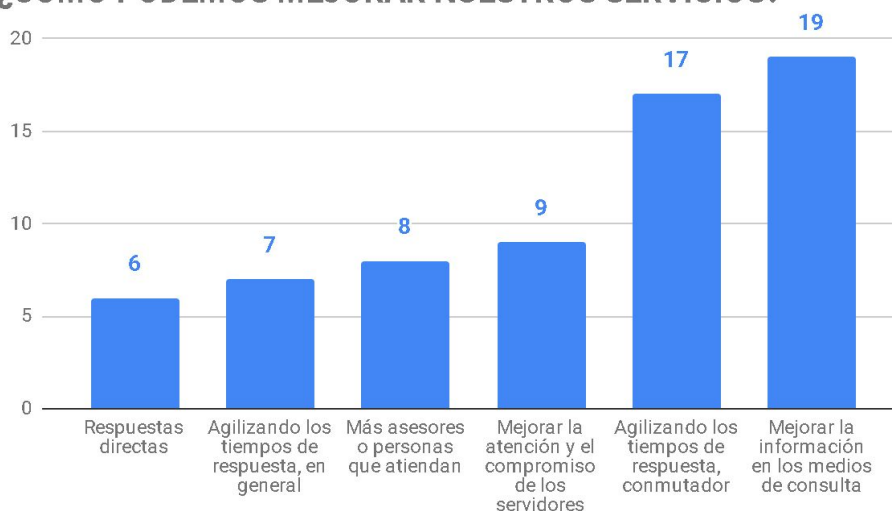
En este sentido, el 97,90% de ciudadanos que diligenciaron la encuesta indican que Sí obtuvieron respuesta a su solicitud por el medio al cual ingresaron, mientras que en contraposición el 5,09% indicaron que NO obtuvo respuesta a la solicitud realizada por ese canal de atención.



¿CÓMO PODEMOS MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?

En esta parte se recoge de manera abierta los comentarios y las impresiones de la ciudadanía, de cómo creen ellos que se podría mejorar el servicio que se presta por parte de la administración municipal, esto teniendo en cuenta las experiencias personales de los que diligenciaron el formulario y optaron por responder esta pregunta. Dado que son respuestas abiertas es muy complejo recogerlas todas, sin embargo y posteriormente a un concienzudo análisis y agrupando las respuestas de los dos formularios, se pueden evidenciar unas claras tendencias expuestas en la siguiente gráfica.

¿CÓMO PODEMOS MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?



Se puede evidenciar que para la ciudadanía lo más importante es la velocidad para adquirir la información y por tal motivo esto conlleva a que soliciten mejorar la información en los medios de consulta con un 28,78%, agilizar los tiempos de respuesta específicamente en el conmutador con un 25,75%, aumentar el número de personas que atienden con un 12,12% y agilizando los tiempos de manera general con una ponderación del 10,60%.

Por otro lado se encuentra lo concerniente a la amabilidad, la atención y el compromiso de los servidores públicos, con una importancia del 13,63% y la importancia para la ciudadanía de obtener respuestas directas con un 9,09%.

Estas apreciaciones personales y teniendo en cuenta las tendencias que se observen, servirán para que más adelante se puedan tomar decisiones fundamentadas y siempre en aras de mejorar la atención y en si el proceso de servicio al ciudadano.



CONCLUSIONES

- La encuesta de percepción y satisfacción al ciudadano tanto del chat virtual como de la atención en general por otros canales se realizó teniendo en cuenta los principales lineamientos para una adecuada prestación del servicio establecidos en el Manual de Protocolo de Servicio al Ciudadano de la entidad.

Los resultados obtenidos frente a las variables reflejan un alto grado de favorabilidad, esto a pesar de los inconvenientes que se han presentado a causa de la pandemia generada por la COVID-19. Es decir que frente a los ciudadanos que han hecho uso de los canales de atención y diligenciado el formulario se ha logrado generar una impresión positiva en términos de amabilidad, respeto, oportunidad, conocimiento de los funcionarios sobre los temas consultados y la eficacia en la atención.

- Teniendo en cuenta que a partir del mes de marzo se iniciaron con las medidas establecidas a causa de la emergencia sanitaria derivada de la COVID-19 y que dentro de las medidas que tomó la entidad para la atención de los ciudadanos estuvo el cierre temporal de la atención presencial para enfocarse en la atención virtual y telefónica, el índice de satisfacción de usuarios no se vio afectado en gran medida.
- Es de aclarar que la encuesta por medio del chat virtual tan solo abarcó un mes del primer semestre del 2020, son datos preliminares los cuales se pretende se complementen con los resultados obtenidos en el segundo semestre del año.
- Indiferente de los resultados positivos obtenidos y demostrados en el presente informe, desde la Secretaría General y más específicamente desde el Observatorio de Transparencia y el proceso de Servicio al Ciudadano, se continuará trabajando para el mejoramiento en los tiempos respuesta, en la atención efectiva a la primera oportunidad al total de los ciudadanos que utilizan los diferentes medios, en búsqueda del fortalecimiento de los mismos, especialmente los más utilizados por la ciudadanía e incentivando la utilización de los medios no convencionales y de comunicación directa e inmediata como las redes sociales. De la misma manera mejorar la amabilidad, respeto y compromiso por parte de los servidores públicos.

Elaboró: Observatorio de Transparencia
Proceso de Servicio al Ciudadano
Luis Steven Lozano García - Profesional de contrato