



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS APLICACIÓN ENCUESTA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MARZO DE 2017

Introducción

Con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al proceso de apoyo de atención al cliente y usuarios, durante el mes de marzo se aplicaron ochenta y tres (83) encuestas de atención a la ciudadanía (código AU-F02 Versión 0), correspondiente al 30% ¹ de las personas que recibieron el servicio de asistencia técnica los días martes.

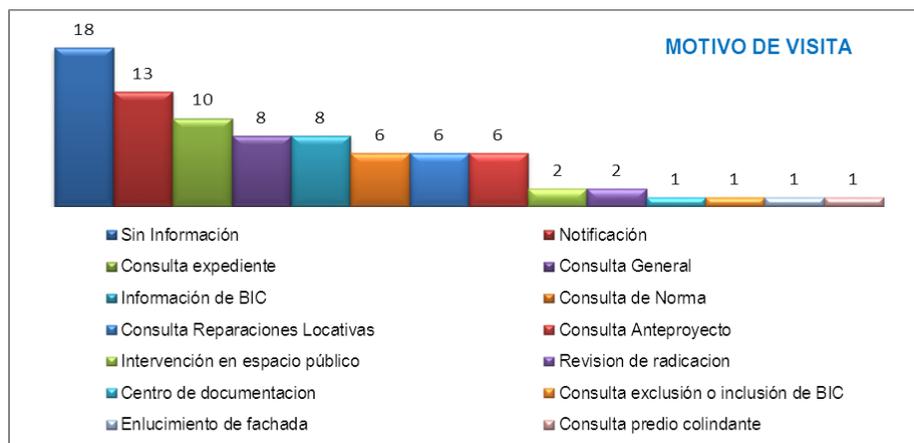
El informe consta de cuatro componentes:

- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Justificación por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano y frente al proceso de atención al cliente y usuarios.

i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta

Los resultados presentados a continuación, corresponden a la tabulación de la información de tres de las seis preguntas que contiene la encuesta, debido a que las restantes corresponden a información del usuario y justificaciones de las respuestas calificadas, usadas como fuente de información en el componente de sugerencias de la ciudadanía.

1. ¿Cuál fue el motivo de su Visita?

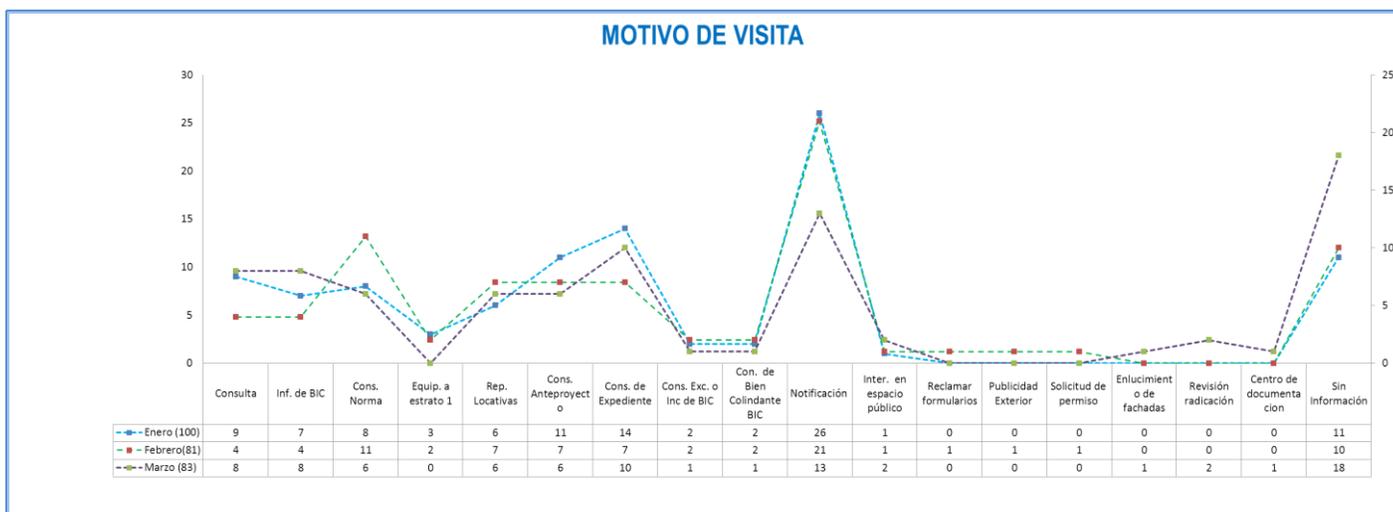


Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía - marzo 2017

¹ El servicio de asistencia técnica en el mes de marzo se le brindó a 275 ciudadanos. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de marzo- Subdirección de intervención.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación con el motivo de las visitas al Instituto, 18 de los encuestados no respondió a esta información, 13 se acercaron a notificarse, 10 a conocer el estado de su expediente y para realizar consulta en general y de BIC 8 respectivamente.

Aunque en el mes de febrero las visitas por consulta de los expedientes logró disminuirse un 50% con relación al mes de enero, durante el mes de marzo presentó un incremento, esto evidencia el desconocimiento de la ciudadanía de los canales de información y atención existentes para realizar este tipo de consulta, y la necesidad de crear mecanismos de seguimiento a los trámites de la ciudadanía, para este caso en concreto el canal telefónico.

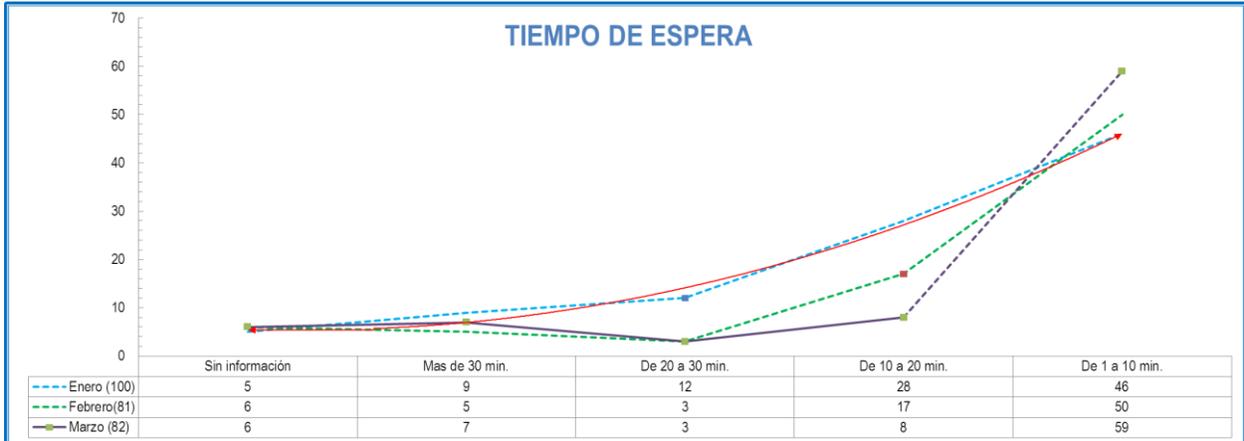


2. Tiempo de espera:



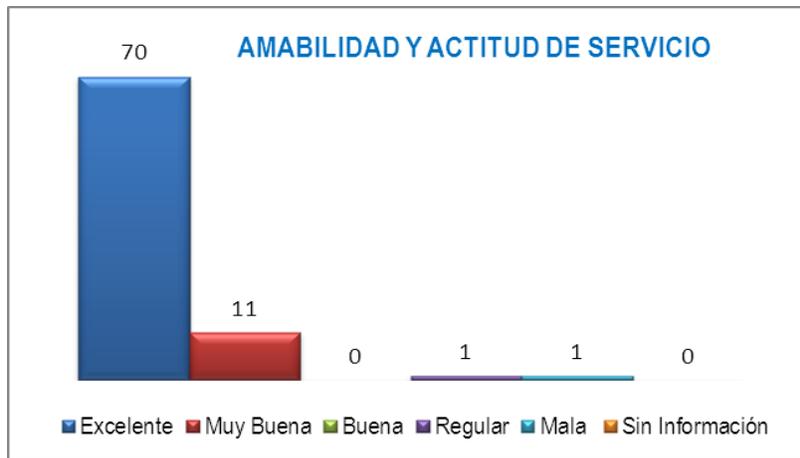
Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía – marzo 2 017

Con relación al tiempo de espera para la atención para este mes 59 personas de las 83 encuestadas contestaron de 1 a 10 minutos; sin embargo, durante el primer trimestre del año se evidencia que en promedio 10 ciudadanos esperaron más de 30 minutos para recibir atención, como se observa en la siguiente gráfica:



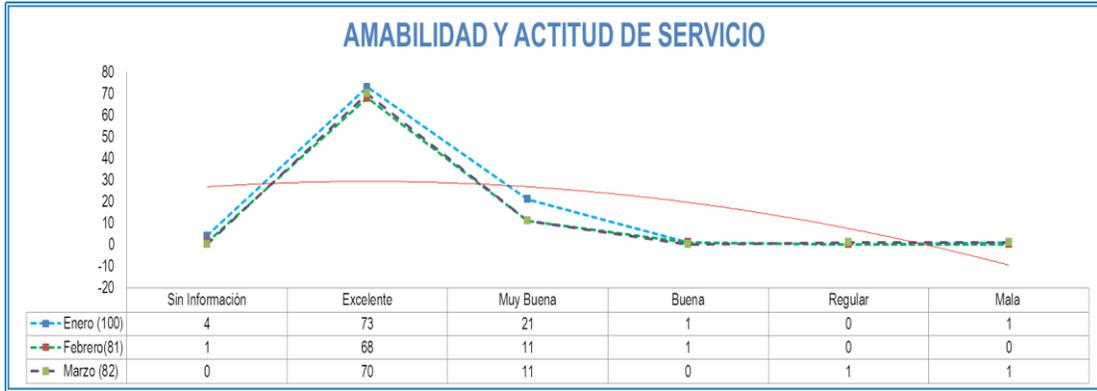
3. Calificación de la atención:

a. Amabilidad y actitud de servicio:

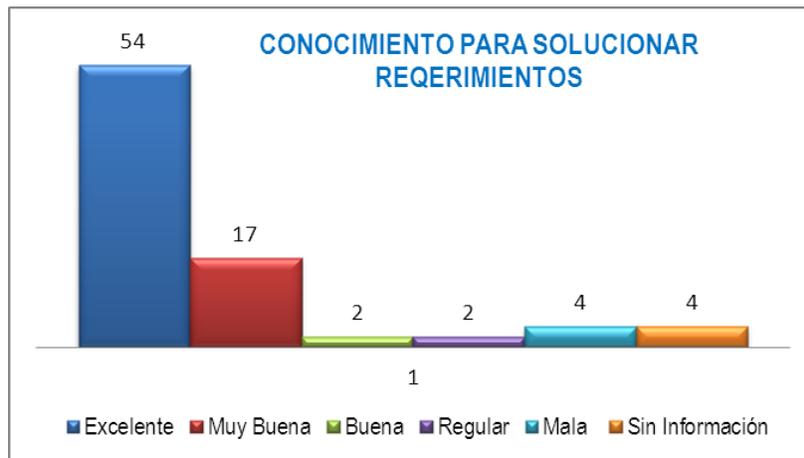


Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía – marzo 2 017

La amabilidad y actitud de servicio de los servidores que brindan atención permanente o durante el servicio de asistencia técnica fue calificada como excelente; no obstante, la calificación obtenida en el rango de regular y mala corresponde al 1,3% siendo estable dentro del tercer trimestre y revela una insatisfacción permanente frente al servicio brindado.

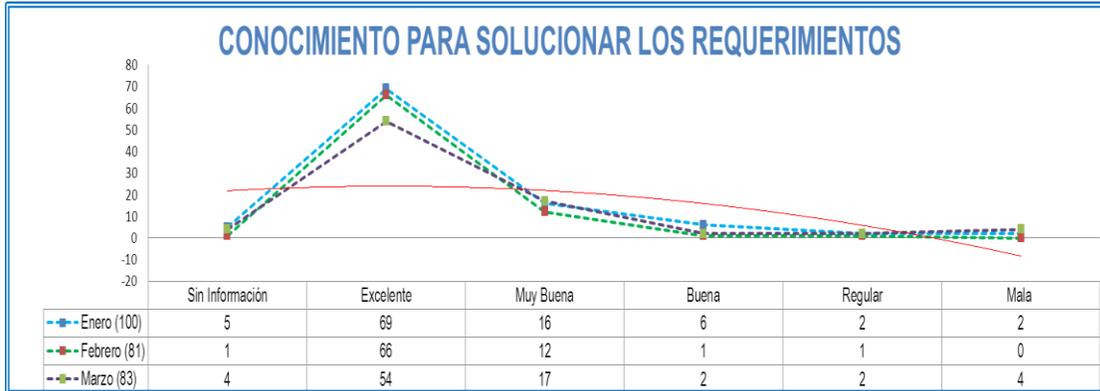


b. Conocimiento para solucionar los requerimientos:

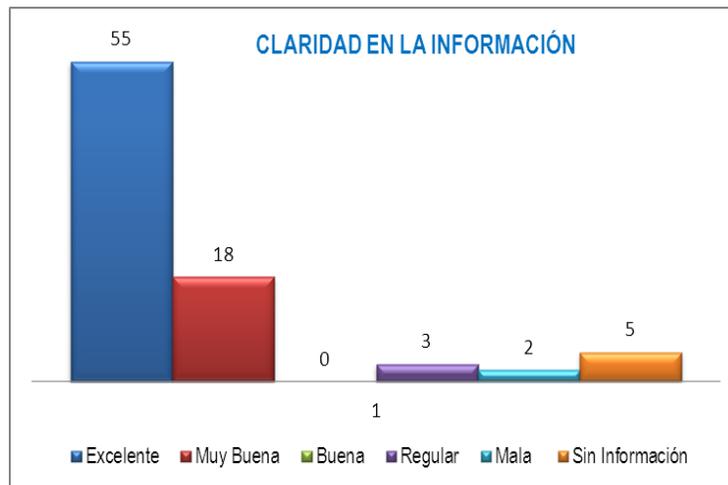


Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía – marzo 2017

Aunque la mayoría de los encuestados calificó como excelentes los conocimientos que poseen los servidores de la entidad para solucionar sus requerimientos, se evidenció que para el mes de marzo aumentó el número de Ciudadanos que calificaron este aspecto como regular y malo con relación a los meses anteriores como se observa a continuación:

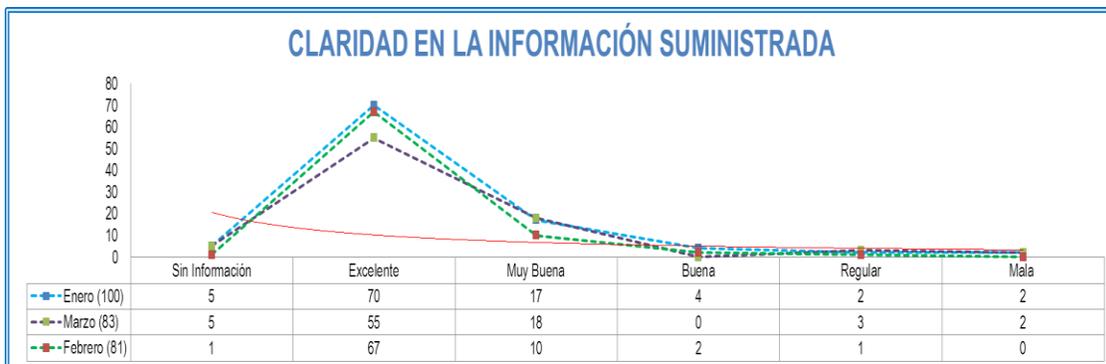


c. Claridad de la información suministrada:



Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía – marzo 2017

Con relación a la claridad en la información brindada, se observó que respecto de los meses inmediatamente anteriores la calificación de “Excelente” disminuyó; aumentando la percepción de Muy buena, así como la de regular y mala, como se evidencia a continuación:





d. Agilidad en la atención:



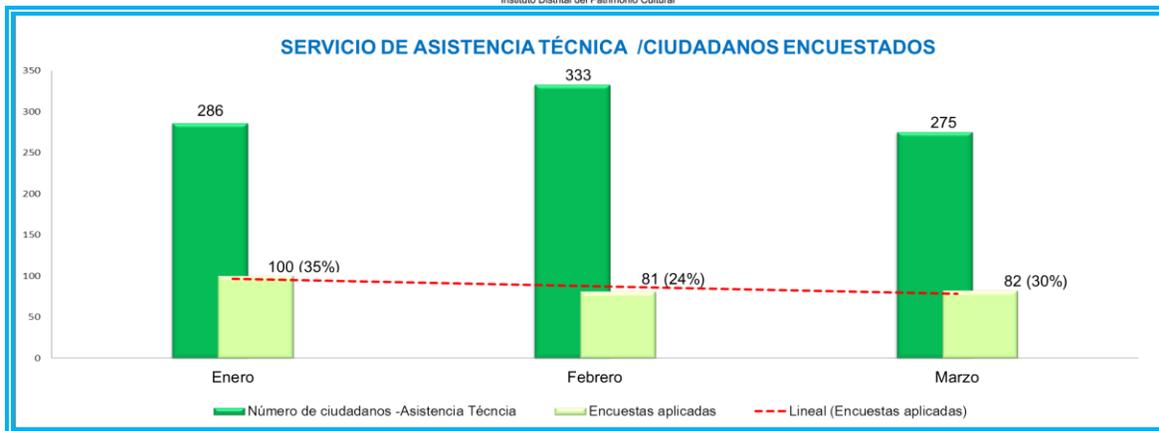
Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía - marzo 2 017

La ciudadanía calificó como excelente el tiempo y agilidad con la que se brinda el servicio, sin embargo como se señaló en el ítem de tiempo de espera, el 7.2% de la ciudadanía muestra insatisfacción en relación a estas dos características, de acuerdo a la siguiente gráfica:



En conclusión y de acuerdo a la calificación obtenida en la encuesta de atención al ciudadano, durante el mes de marzo de 2017 la ciudadanía ponderó como excelente la atención recibida. Sin embargo, está fue calificada únicamente por el 30% ² de las personas que recibieron el servicio de asistencia técnica, siendo un porcentaje insuficiente para tener un índice real de satisfacción del total de ciudadanos atendidos, como se muestra a continuación:

² El servicio de asistencia técnica en el mes de marzo se le brindó a 275 ciudadanos. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de marzo- Subdirección de intervención.



ii. Justificación por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.

Los ciudadanos que calificaron como regular y/o mala alguna de las características del servicio lo justificaron así:

- El tiempo de espera supero los 55 minutos.
- Es importante que si no se encuentra con la información del predio se indique donde se puede encontrar o que otros recursos existen.
- Existen problemas en el archivo de los proyectos radicados.
- La información que brindan es básica.
- No dan tiempo exacto para trámite.

iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio

- Ampliar los días de atención personalizada.
- Mejorar el espacio físico de consulta.
- Brindar acceso a la información vía WEB.
- Informar a la comunidad con más profundidad de los trámites que se deben radicar.
- Los servidores públicos se deben comprometer a cumplir los horarios, a quien llegue tarde le descuenten los días equivalentes a sus retrasos.
- Demora en los trámites.
- Contestar los correos electrónicos se demoran más de 15 días.
- La atención podría ser más eficiente y ágil.

iv. Recomendaciones:

1.1 Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano.

- Teniendo en cuenta que el tiempo de atención de cada asesoría es limitado, la información brindada debe ser clara y coherente con la consulta ciudadana; en caso de que la información requerida demande de una respuesta con mayor profundidad, se recomienda comunicárselo al ciudadano y dar la opción de responder de forma escrita o de concretar una cita adicional otro día de la semana. Los requerimientos de los ciudadanos deben ser atendidos oportunamente, sin distinción del canal de interacción por el cual



ingresen.

- Se debe informar a la ciudadanía el tiempo real que demandará su trámite.
- Es necesario que los servidores públicos tengan actualizado el sistema de gestión documental ORFEO, por parte de los servidores públicos, teniendo en cuenta que este es la fuente más adecuada para brindar la información sobre el estado de los trámites a la ciudadanía.
- Disminuir el tiempo de asignación interna de las solicitudes ciudadanas, pues en el caso de los anteproyectos se han presentado demoras de más de 40 días para que un profesional se encargue de la gestión.

1.2 Proceso de Atención al cliente y Usuarios

- El Instituto debe garantizar la oportunidad en la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, se recomienda realizar una reunión con la Subdirección de Intervención para garantizar el cumplimiento del horario de atención.
- Diseñar pieza comunicativa dirigida a la ciudadanía en la que se ilustren los diferentes trámites que se deben y/o pueden adelantar en el Instituto, utilizando un lenguaje claro, amable y comprensible.
- Dotar a los profesionales de las ayudas que sean necesarias para agilizar las consultas de norma realizadas los días martes.

1.2.1 Instrumento de seguimiento a la satisfacción del usuario

- Aplicar el instrumento de medición de satisfacción del usuario en todas las áreas que brindan atención al ciudadano, para construir una muestra representativa del total de la ciudadanía atendida.

ORIGINAL FIRMADO

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO

Transparencia y Servicio al Ciudadano

ORIGINAL FIRMADO

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Subdirector de Gestión Corporativa

Anexos:

- Comportamiento de los resultados de las encuestas durante el último trimestre,
- Ochenta y tres (83) formatos de encuestas y tabulación de las mismas

Revisó: Sandra Romo - Subdirección de Gestión Corporativa

Revisó: Catalina Nagy Patiño- Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo - Transparencia y Servicio a la Ciudadanía