

¿Cómo estamos en materia de servicio al ciudadano?

Análisis resultados encuesta sobre percepción ciudadana en materia de atención al ciudadano

Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo general.....	3
3. Objetivos específicos	3
4. Caracterización	4
5. Percepción en materia de trámites	5
6. Percepción en materia de atención al usuario.....	7
7. Conclusiones y recomendaciones	9

1. Introducción

En el Distrito de Buenaventura, cada vez se construyen más expresiones y movilizaciones ciudadanas que demandan incidencia en la toma de decisiones, acceder a la información y a la gestión, apostando a fomentar una perspectiva colaborativa de la función pública.

Es por esto, que desde la Administración con Dignidad del Distrito, se pretende conocer y reconocer la perspectiva ciudadana relacionada con problemáticas y limitantes en torno al acceso a información pública pero sobre todo, conocer ideas que promuevan un ejercicio transparente y efectivo, y que permitan garantizar que la comunidad bonaerense cuente con mecanismos institucionales de acceso a información pública como herramienta para la lucha contra la corrupción y el control social constructivo.

2. Objetivo general

Mejorar la percepción del usuario con respecto a la atención recibida a través de los diferentes canales, así como la satisfacción por los bienes tangibles e intangibles que ofrece la Entidad

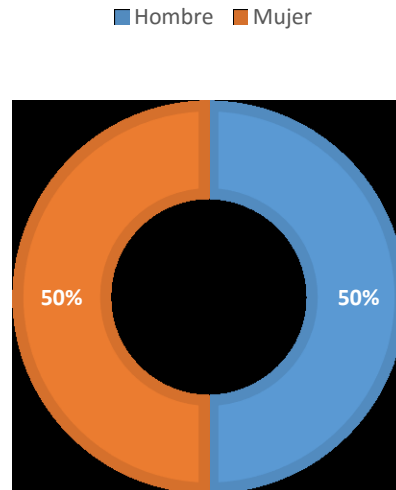
3. Objetivos específicos

- Conocer la percepción ciudadana en torno al nivel de cumplimiento de la entidad en materia de normatividad sobre atención al usuario.
- Identificar posibles acciones de mejora para fortalecer la atención al usuario desde la Alcaldía Distrital de Buenaventura
- Fortalecer la realización de la caracterización de los usuarios con el ánimo de implementar estrategias que respondan eficientemente a las características de los usuarios

4. Caracterización

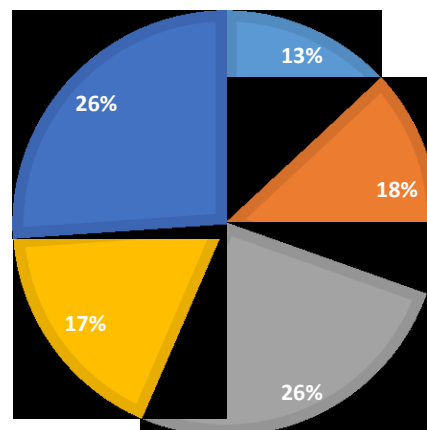
Se llevaron a cabo treinta (30) encuestas a través de las cuales se indagó con la comunidad bonaverense sobre su percepción en materia de atención al ciudadano.

De la población encuesta, el 50% fueron hombres y el 50% fueron mujeres.



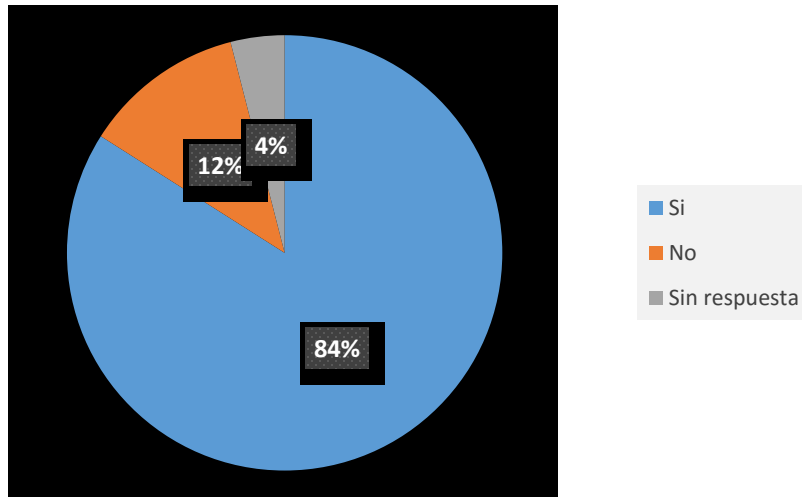
De igual manera, se evidenció en relación con la pertenencia a alguna asociación o agrupación, el 26% de la población encuestada señaló “otros”, mientras que el 26% hace parte de empresas privadas o empresas, el 18% pertenece a alguna organización comunitaria, el 17% indicó estar vinculado con una entidad pública, y el 13% hace parte de alguna JAC o JAL del territorio.

■ JAC o JAL ■ Organización comunitaria ■ Entidad privada o empresa ■ Entidad Pública ■ otros

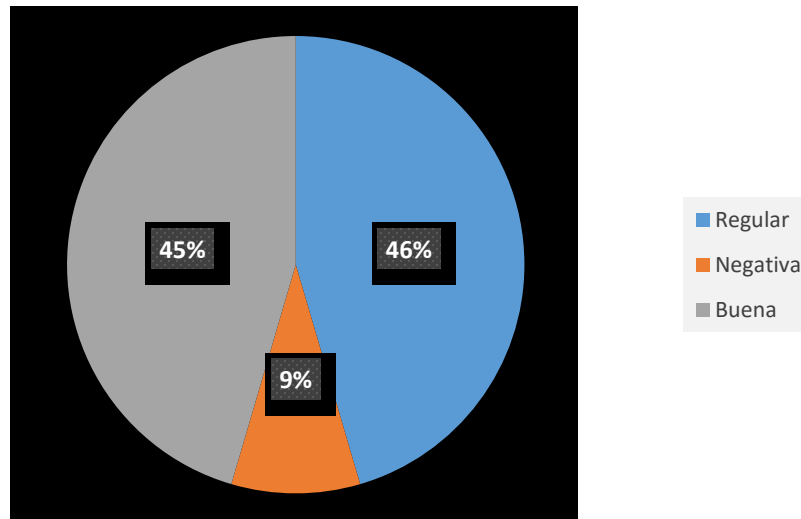


5. Percepción en materia de trámites

De la población encuestada el 84% manifestó que había realizado algún trámite ante la Alcaldía Distrital de Buenaventura, mientras que solo el 12% de la población encuestada aseguró que nunca había realizado algún trámite ante la entidad, y el 4% equivale a la población que manifestó que no sabe o no responde.



De la población que manifestó haber realizado algún trámite en la entidad, el 46% indicó que su experiencia al momento de realizar el trámite fue regular, el 45% de la población encuestada indicó que fue buena su experiencia y el 9% manifestó que la experiencia al momento de realizar un trámite ante la entidad fue negativa.



El 55% de los usuarios encuestados manifestaron inconformidades frente a la prestación de trámites y servicios ofrecidos por parte de la Entidad. Ellos registraron los conceptos que generaron su insatisfacción y se encontraron los siguientes resultados:

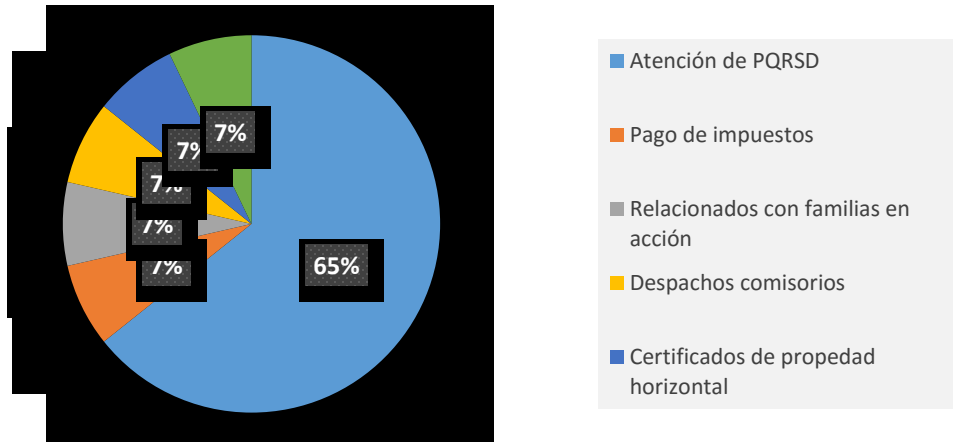
Tiempo de respuesta	Respuesta incompleta	Complejidad para acceder
75%	17%	8%

Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponden a “Tiempo de respuesta”, manifestando que no se da respuesta dentro de los términos legales definidos, seguido por respuesta incompleta, en la cual se manifiesta que no se responde de fondo a las peticiones incoadas, y por ultimo “Complejidad de los pasos o el acceso a los diversos canales dispuestos”.

De igual manera, se identificó que los siguientes son los trámites que representan mayor complejidad por parte de los usuarios encuestados para su acceso y gestión:

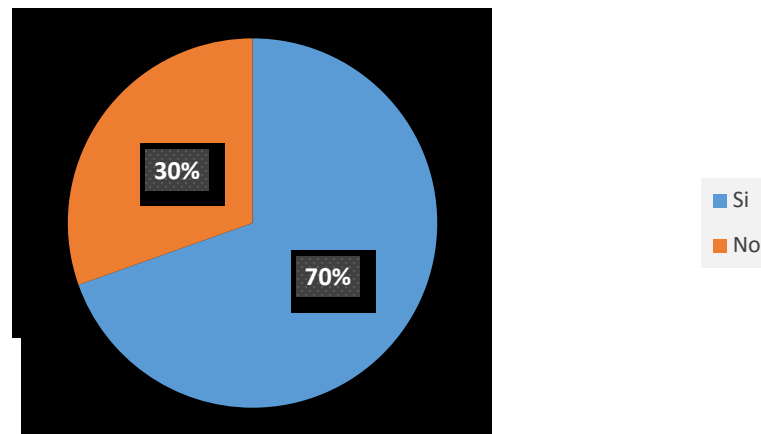
Atención de PQRSD
Pago de impuestos
Relacionados con familias en acción
Despachos comisorios
Certificados de propiedad horizontal

El 65% de la población encuestada manifestó que el trámite más complejo para realizar ante la entidad es la radicación y atención de las PQRSD, y en igual proporción, los trámites de pago de impuestos, relacionados con familias en acción, despachos comisorios y certificados de propiedad horizontal

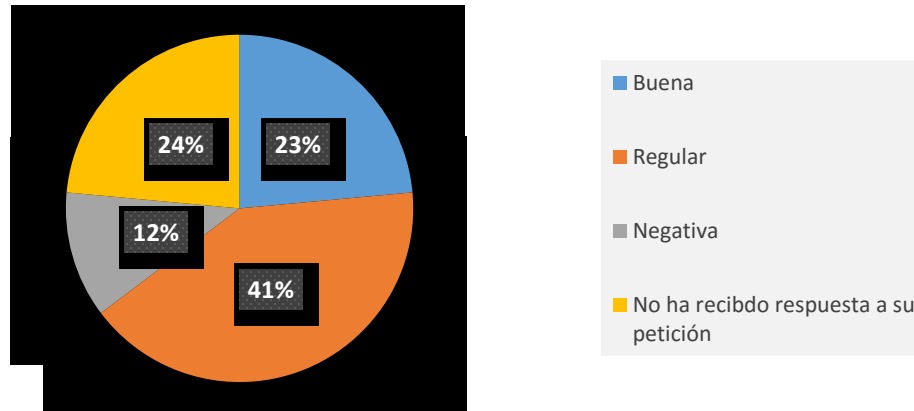


6. Percepción en materia de atención al usuario

El 70% de la población encuestada manifestó que han presentado una petición, queja, reclamos, sugerencia o denuncia ante la Alcaldía Distrital de Buenaventura, mientras que el 30% manifestó que no había presentado alguna PQRSD ante la entidad.



El 41% de la población encuestada manifestó que su experiencia al momento de presentar una PQRSD fue negativa, el 23% manifestó que fue buena, el 12% indicó que fue negativa y el 24% agregó que hasta el momento no había recibido respuesta a su solicitud.



El 53% de los usuarios encuestados manifestaron inconformidades frente al procedimiento de presentar una PQRSD ante la Entidad. Ellos registraron los conceptos que generaron su insatisfacción y se encontraron los siguientes resultados:

Tiempo de respuesta	Complejidad para acceder
69%	31%

Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponden a “Tiempo de respuesta”, manifestando que no se da respuesta dentro de los términos legales definidos, seguido por complejidad de los pasos o el acceso a los diversos canales dispuestos para presentar las peticiones.

7. Conclusiones y recomendaciones.

En la encuesta se evidenció que la ciudadanía no ha tenido una experiencia positiva al omento e presentar PQRS, así como de acudir a la entidad para la prestación de un trámite o un servicio, una de las principales problemáticas evidenciadas fue la respuesta por fuera de los términos legales definidos en la Ley 1755 de 2015 para responder las peticiones de los ciudadanos.

Aunado a ello, se evidencia la carencia tanto de disposición de canales a la ciudadanía, y la pedagogía sobre los mismos, con el objetivo de racionalizar tanto la presentación de trámites en general y la facilitación del acceso a los servicios para el ciudadano.

En ese orden de ideas, es necesario socializar ante la comunidad los diversos canales dispuestos y los procedimientos para poder acudir ante la entidad tanto la prestación de trámites o servicios, o la presentación de peticiones ante la autoridad administrativa.

Por otra parte, es necesario fortalecer el seguimiento interno que se realiza, para corroborar y verificar los tiempos de respuesta y mejorar el indicador, de tal forma que se garantice la respuesta a la ciudadanía en los términos legales definidos para ello.