|  |  |
| --- | --- |
| **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE TRAMITES Y LICENCIAS** | |
| **FECHA:** | **22/02/2018** |
| **OBJETIVO:** | Verificar la calidad en la prestación del servicio. |

Encuesta realizada del 22 de febrero al 22 de marzo de 2018, de manera presencial y por medio de la página web.

|  |
| --- |
| **FICHA TECNICA** |
| Personas: 31 |
| Encuestadas a través de la página Web: 03 |
| Encuestadas presenciales: 28 |
| Población: Ciudadanos-Clientes |
| Momento estadístico: 22 de febrero al 22 de marzo de 2018 |

Dentro de la tabulación de la información obtenida, a través de las encuestas se observa que el 58,06 % considera que la atención prestada es excelente, mientras que un 32,26 % opina que el servicio es bueno. (Gráfica 1)

Gráfica 1.

Al considerar el grado de satisfacción relacionada con la información suministrada por el(los) funcionarios, la ciudadanía considera que un 90,32 % mantiene niveles muy satisfactorios frente a la información suministrada. (Gráfica 2)

(Gráfica 2)

Uno de los aspectos a considerar dentro de la encuesta fue la eficiencia de entrega de algunos trámites, en el que el 38,71 % de los ciudadanos afirma que el trámite llegó a la dirección asignada, mientras que un 48,39 % opina que no llegó. (Gráfica 3)

Gráfica 3

A pesar de que la encuesta muestra que un 25.81 % de personas no calificaron o no expresaron respuesta por el servicio telefónico brindado para obtener información, los resultados muestras que un 22,58 % se sienten insatisfechos con el servicio, mientras que un 19,35 %, lo considera excelente. (Gráfica 4)

Gráfica 4

Con relación a la pregunta ¿Quedó satisfecho con el servicio prestado?, las personas encuestadas, en un 35,48 % se sienten conformes con el servicio. (Gráfica 5)

Grafica 5

**ANALISIS DE LA ENCUESTA**

Dentro del análisis realizado a la encuesta, es importante tener en cuenta que el momento (tiempo) en el que se pone a disposición este instrumento de participación ciudadana, se hace el lanzamiento de la plataforma **SIGA**, sistema de información que permite virtualizar el trámite de licencias aeronáutica, por tal motivo, no se tiene una incidencia positiva en los usuarios.

**ACCION DE MEJORA**

Una vez analizados los resultados, consideramos que el canal telefónico de información, fue calificado deficiente por lo cual la acción de mejora es revisar el procedimiento y la información que allí se suministra.

Igualmente, el grupo de Licencias está brindando información desde un número de What´s App 3175177587 y 3175177589 para que puedan comunicarse y aclarar las dudas que se generan y así, disminuir las llamadas brindando también la información

Con relación a la gestión realizada por la entrega de la documentación en la dirección registrada y en el que el ciudadano mostró niveles de insatisfacción altos, nos dispusimos a revisar nuestros controles de devoluciones de correspondencia, detectamos que, los motivos de devolución se debían, en la mayoría de los casos, a que les faltaba información de ubicación como (número de interior, número de apto, número de portería, ciudad; se encontraba cerrado, ya no vive, etc.), lo cual demuestra que la deficiencia en la llegada de sus documentos radicaba, en la mayoría de los casos, en errores del ciudadano al registrar sus datos de contacto.

Como acción de mejora, una vez reciben la devolución, se les ha orientado para actualizar sus datos de contacto, y así, mejorar este canal.