**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AERONÁUTICA CIVIL**

1. **Introducción**
2. **Objetivo de la encuesta**
3. **Presentación de la encuesta**

**Instrumento para la recolección de información**

1. **Datos técnicos**
2. **Análisis de resultados**
3. **Análisis cualitativo**
4. **Plan de mejoramiento**
5. **INTRODUCCIÓN**

Este informe detalla los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del Grupo Atención al Ciudadano, realizado a los ciudadanos y usuarios que acudieron al punto de atención de la Aeronáutica Civil en la ciudad de Bogotá para acceder a tramites y/o servicios o radicar sus peticiones.

La información fue obtenida a través de un cuestionario de cinco (5) preguntas enfocadas a conocer la percepción de los ciudadanos con respecto a las instalaciones del punto de atención, a los servidores públicos y en general al servicio brindado.

1. **OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente al servicio prestado en el punto de Atención al ciudadano.

1. **PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA**

La encuesta se estructura con cinco (5) preguntas, enfocadas a conocer la percepción de los ciudadanos con respecto a aspectos relacionados con el punto de atención, los servidores públicos, el servicio prestado y el cumplimiento de la entidad en cuanto a los tiempos o compromisos establecidos.

La encuesta fue realizada en el punto de atención al ciudadano de la Aeronáutica Civil, asegurando la confidencialidad de la información suministra por las personas encuestadas.

**Instrumento para la recolección de información.**

* Encuesta.

La encuesta fue realizada entre el 14 de noviembre y el 18 de diciembre en el punto de atención. En total fueron encuestados 125 ciudadanos.

* Diseño de encuesta.



1. **DATOS TÉCNICOS**

|  |
| --- |
| **FICHA TÉCNICA** |
| Ciudadanos encuestados: 125 |
| Población: Ciudadanos que acudieron al punto de atención  |
| Momento estadístico: 14 de noviembre al 18 de diciembre de 2018 |

1. **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Para determinar el nivel de satisfacción de los encuestados, se plantearon una serie de atributos para las diferentes preguntas que debían evaluarse en una escala de 1 a 5, siendo 1 deficiente y 5 excelente.

**PREGUNTA No. 1**

En esta pregunta se analizan los aspectos básicos del punto de atención, relacionados con señalización, aspecto de las instalaciones y suficiencia de ventanillas.

Califique de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención: Señalización, aspecto de instalación y suficiencia de ventanillas/ módulos:

En el gráfico, en relación podemos evidenciar que, según la opinión de los ciudadanos encuestados, para cada atributo la calificación con más peso en cada uno de ellos es 5 (Calificación excelente), con una participación mayor al 50%, lo que nos lleva a concluir que en general los ciudadanos se encuentran a gusto con el punto de atención al ciudadano.

En general los resultados muestran una calificación con un buen nivel de satisfacción en cuanto a la infraestructura del punto de atención, se encontraron opiniones de los ciudadanos quienes indican que el digiturno no funciona correctamente, lo que puede afectar la calidad del servicio prestado.

**PREGUNTA No. 2**

En esta pregunta se analizan los aspectos básicos del servidor público que atendió al ciudadano, relacionados con presentación personal, amabilidad, conocimiento del tema, actitud de servicio y lenguaje claro y sencillo.

Califique de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió:

De acuerdo con resultado reflejado en el gráfico anterior, los ciudadanos tienen una percepción positiva de los servidores públicos que los atendieron, teniendo en cuenta que todos los aspectos relacionados tuvieron una participación mayor al 50% en la calificación número 5 (excelente).

Los encuestados calificaron presentación personal con un 91%, amabilidad 82%, conocimiento del tema 86%, actitud de servicio 81% y lenguaje claro y sencillo 86%, logrando una alta participación.

**PREGUNTA No. 3**

En esta pregunta se analizan los aspectos relacionados con el servicio recibido, tales como: rapidez en la atención, sencillez de los procesos, claridad de los requisitos, respeto por el turno de atención y conveniencia de horarios de atención.

Califique de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido:

Del total de los encuestados (125 ciudadanos), el 74% considera excelente la rapidez en la atención, en la sencillez de los procesos y en la claridad de los requisitos. Por su parte, el respeto por el turno de atención tuvo un 86% y la conveniencia en los horarios de atención obtuvo una participación de 78%, en la calificación numero 5 (excelente).

La satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio prestado por la entidad en el punto de atención al ciudadano, indica que a nivel general se presta un buen servicio.

**PREGUNTA No. 4**

En esta pregunta se analiza las expectativas del servicio ofrecido por la entidad.

Respecto a la expectativa de los ciudadanos frente al servicio recibido en el punto de atención, observamos que el 57% de los encuestados considera que el servicio cumplió sus expectativas, mientras que un 43% de estos indica que el servicio superó sus expectativas. Se evidencia que en general los ciudadanos están satisfechos con la calidad del servicio, teniendo en cuenta que ninguna persona encuestada indicó que el servicio no cumplía sus expectativas.

**PREGUNTA No. 5**

La pregunta número 5 esta relacionada con el cumplimiento de los acuerdos y tiempos de la entidad.

De acuerdo con gráfico anterior podemos evidenciar que más del 50% de los encuestados considera que la entidad ha cumplido con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos.

1. **ANÁLISIS CUALITATIVO**

En la encuesta se identificaron los siguientes aspectos:

De manera general el servicio brindado en el punto de Atención al ciudadano es de buena calidad, teniendo en cuenta que los resultados de las encuestas muestran que los servidores públicos manejan una buena disposición, se muestran respetuosos y amables y están dispuestos a colaborar a los ciudadanos a resolver sus dudas.

Así mismo, la atención a los ciudadanos es óptima pues un 74% indicó que el servicio es ágil, sencillo y claro, cumpliendo con las expectativas de los ciudadanos. Sin embargo, el no funcionamiento del digiturno es una de las variables que genera malestar en los ciudadanos.

1. **PLAN DE MEJORAMIENTO**
* Asegurar, que la asignación de turnos no se vea alterada en el horario de atención para no perjudicar la imagen del servicio brindado.
* Garantizar capacitaciones a los servidores públicos de manera permanente con el objetivo de brindar información clara y concisa a los ciudadanos.
* Reestablecer o contratar un nuevo servicio de digiturno que permita identificar número de usuarios, tiempo de atención, personal que atiende los puntos de radicación para medir con mejores datos el servicio prestado en atención al ciudadano.
* El Grupo de Atención al Ciudadano solicitará el apoyo para que se adecue un punto de información Express previa a la atención al ciudadano para que se caracterice mejor al usuario.
* Así mismo se trabajará por la adecuación de un punto de atención prioritaria para personas con discapacidad o movilidad reducida.