**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO BRINDADO AL CIUDADANO POR EL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AERONÁUTICA CIVIL**

1. **Introducción**
2. **Objetivo de la encuesta**
3. **Presentación de la encuesta**
4. **Datos técnicos**
5. **Análisis de resultados**
6. **Plan de mejoramiento**
7. **INTRODUCCIÓN**

Con el fin de asegurar una adecuada gestión pública, eficiente, transparente y participativa, la Aeronáutica Civil implementa herramientas de medición para evaluar la calidad y satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por la Entidad, a través de los diferentes canales de atención.

El resultado de estas mediciones y de la percepción de la satisfacción de los ciudadanos es importante para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el servicio al ciudadano es una de las funciones mediante la cual se atiende la demanda de los ciudadanos para acceder a los servicios y/o trámites.

Por lo que, este informe detalla la información obtenida en la Encuesta de Satisfacción sobre el servicio brindado a los ciudadanos por parte del Grupo Atención al Ciudadano, la cual, fue realizada a los ciudadanos que acudieron al punto de atención de la Aeronáutica Civil en la ciudad de Bogotá para solicitar servicios o radicar sus peticiones.

1. **OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente al servicio brindado por el Grupo de Atención al Ciudadano en el punto de Atención.

1. **PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA**

La encuesta se estructura con doce (12) preguntas, enfocadas a conocer la percepción de los ciudadanos sobre aspectos relacionados con el punto de atención, el trato por parte de los servidores públicos y el servicio brindado.

La encuesta fue realizada de manera presencial, 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:**

Para recolectar la información, se realizó una encuesta entre el 16 de octubre y el 31 de diciembre de 2019, de manera presencial en el punto de atención al ciudadano.

En total fueron encuestados 202 ciudadanos, 69% (140) hombres y 31% (62) mujeres.

El 50% los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad de 19 a 29 años y un 44% en un rango de 30 a 58 años.

1. **DATOS TÉCNICOS**

|  |
| --- |
| **FICHA TÉCNICA** |
| Ciudadanos encuestados: 202 |
| Población: Ciudadanos que acudieron al punto de atención al ciudadano |
| Momento estadístico: 16 de octubre al 31 de diciembre de 2019 |

1. **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De acuerdo con los gráficos relacionados anteriormente, se puede observar que el 96% de los ciudadanos encuestados identifican claramente la ventanilla del punto de atención al ciudadano.

El 67% de los ciudadanos encuestados sí conocen los canales de atención de la entidad. Respecto a la pregunta de si tienen conocimiento de la carta del trato digno, el 55% de los ciudadanos encuestados indicó que no.

Sin embargo, el Grupo de Atención al Ciudadano cuenta con una pantalla de TV en la cual se encuentran publicados los diferentes canales de atención y la Carta del Trato Digno, para que todos los ciudadanos que ingresan a la entidad puedan conocer esta información. Adicionalmente, se encuentra en la página web de la entidad y puede ser consultada en cualquier momento y lugar.

Para las preguntas que se relacionan a continuación se estableció una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención:

De acuerdo con el gráfico anterior, los tres aspectos a evaluar en cuanto a las instalaciones del punto de atención al ciudadano obtuvieron calificación mayor en el número 5 (Excelente), con los siguientes porcentajes: accesibilidad: 74%, Aspecto de instalaciones: 85% y suficiencia de ventanillas: 79%.

De acuerdo con el 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).

Del total de los encuestados (202 ciudadanos), el 76% considera excelente la agilidad en la atención. Por su parte, la claridad en los requisitos tuvo un 79% en la calificación 5 (Excelente) y el respeto por el turno de atención un 86%. La conveniencia en los horarios de atención obtuvo una participación de 82%, en la calificación numero 5 (excelente).

1. **PLAN DE MEJORAMIENTO**
* Continuar fortaleciendo la publicación y socialización de los canales de atención y la carta del trato digno a los ciudadanos en el punto de atención presencial.
* Promover la capacitación de los servidores públicos en atención al ciudadano con el objetivo de asegurar que el servicio sea oportuno y de calidad. Así mismo, brindar información clara y concisa a los ciudadanos.

* Asegurar, que el digiturno funcione para que la asignación de turnos no se vea afectada en el horario de atención.