

**Informe caracterización de usuarios y
percepción sobre atención en canal de
atención presencial**



**Centro Regional de Atención a
Víctimas**

**Unidad de Atención al Ciudadano
Septiembre de 2022**

Mecanismos de medición de la percepción y evaluación de la experiencia ciudadano

Centro Regional de Atención a Víctimas



El presente informe contiene los resultados de la medición, a través de encuestas de percepción y evaluación de la experiencia ciudadana en su relación con el Estado, que permiten establecer indicadores para el avance en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

Mecanismos de medición de la percepción y evaluación de la experiencia ciudadano

Centro Regional de Atención a Víctimas



Para el desarrollo del proceso de caracterización se desarrollarán los pasos establecidos en la guía de caracterización establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, inicialmente se tomó como base la fórmula para establecer la muestra representativa.

Tamaño de la muestra población finita

$$n = \frac{NZ^2pq}{Ne^2 + Z^2pq}$$
$$n = \frac{30.000 \times 1,94^2 \times 0,5 \times 0,5}{30.000 \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 380$$

Variables

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (1,96)

e = Error de estimación máximo aceptado (5%)

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (0,5)

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (0,5)

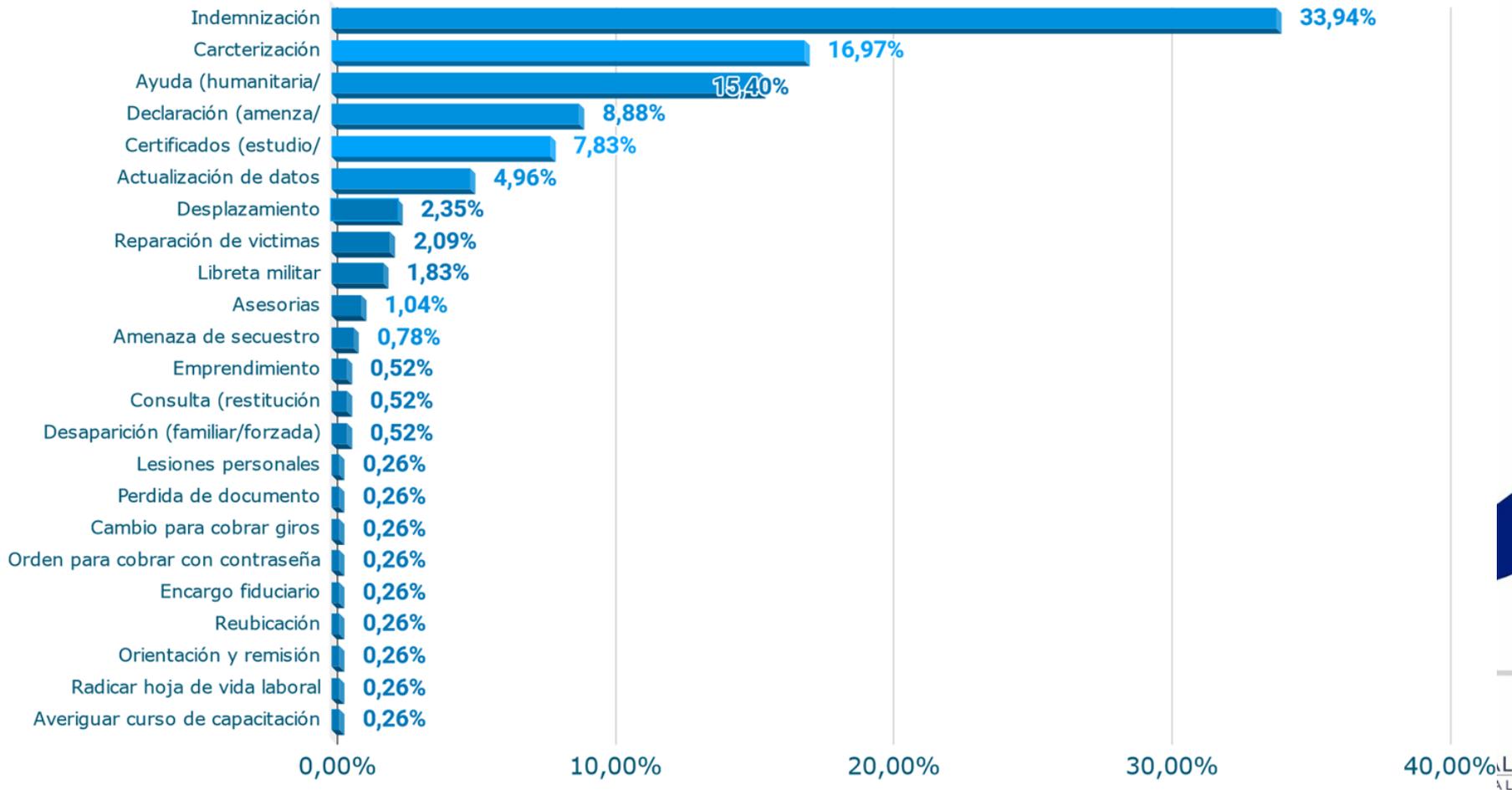


Resultados del proceso de caracterización

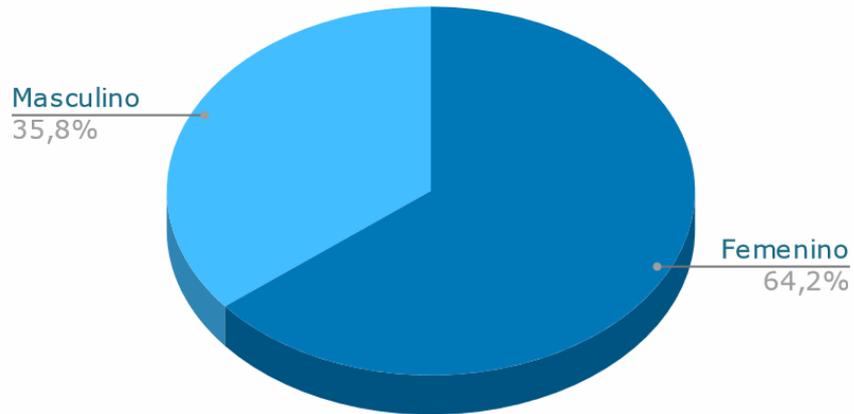


PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

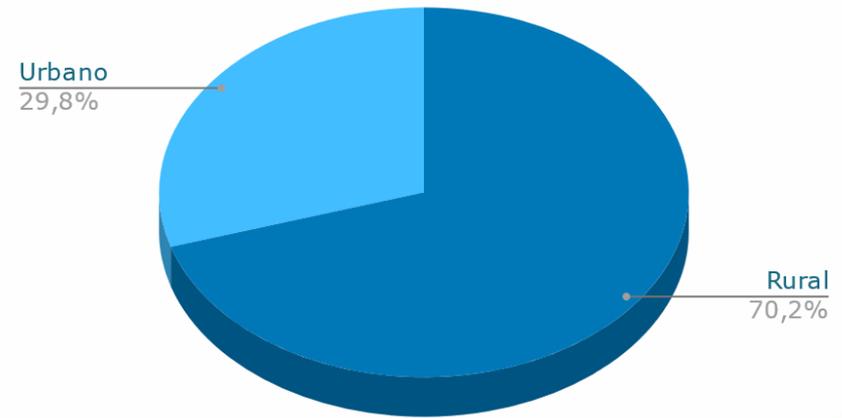
¿Qué trámite o servicio realizó el da de hoy en la Unidad de víctimas?



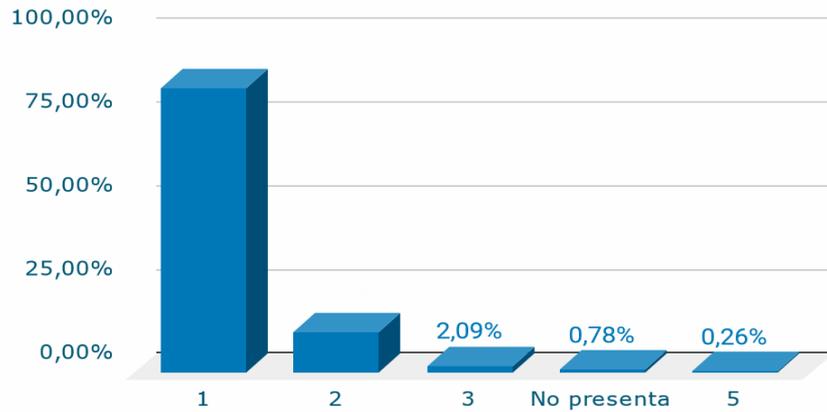
Sexo



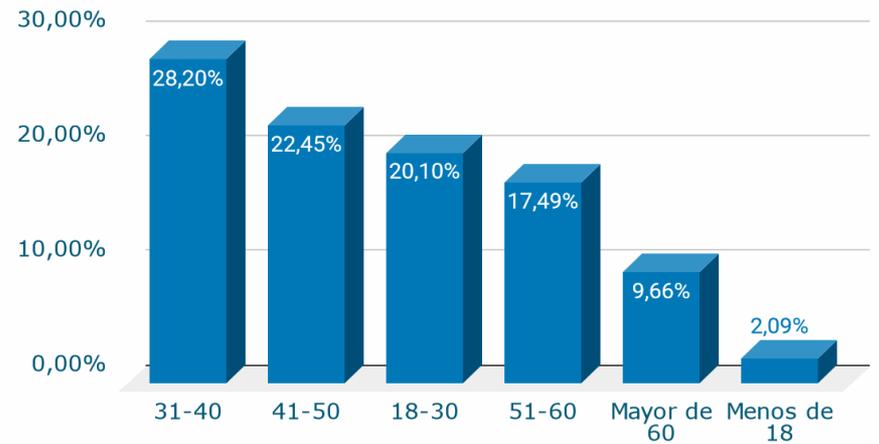
Sector



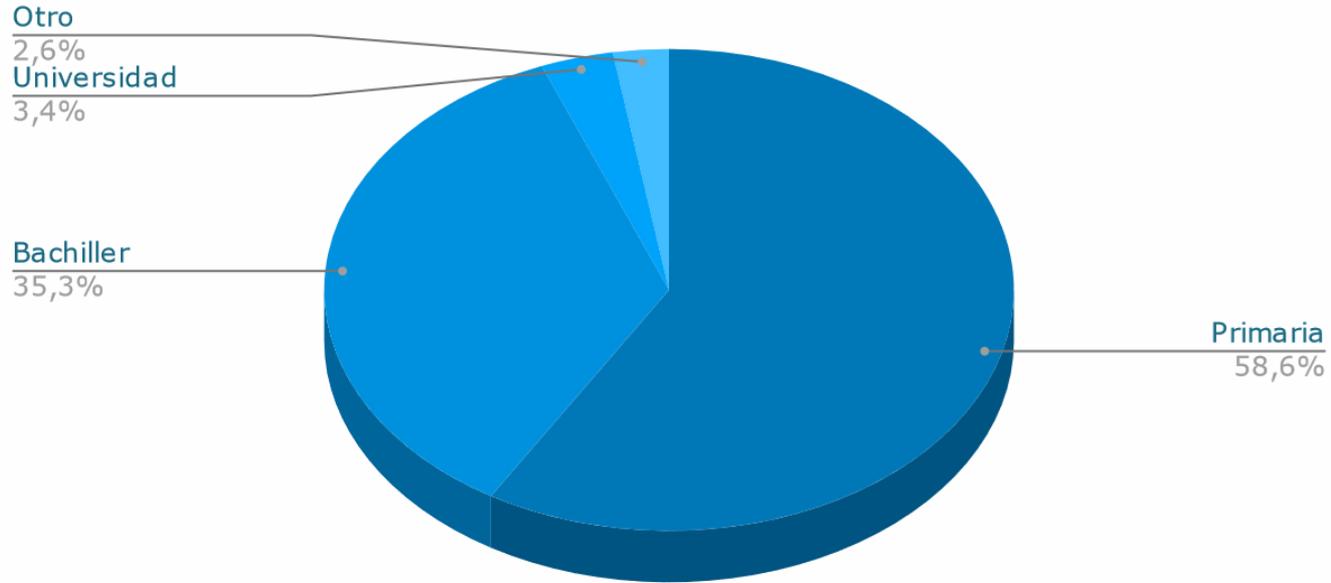
Estrato



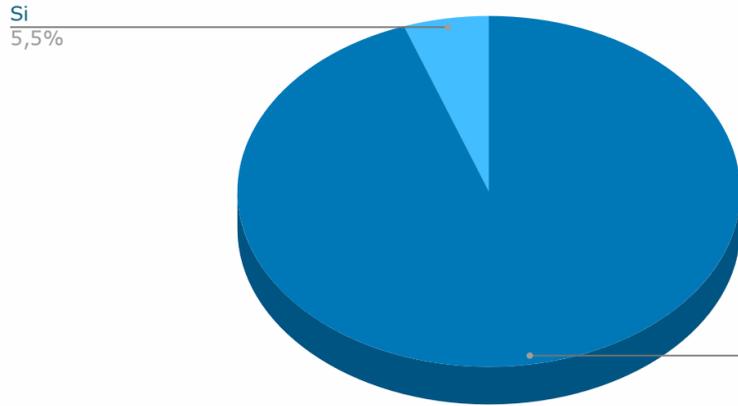
Rango de edad



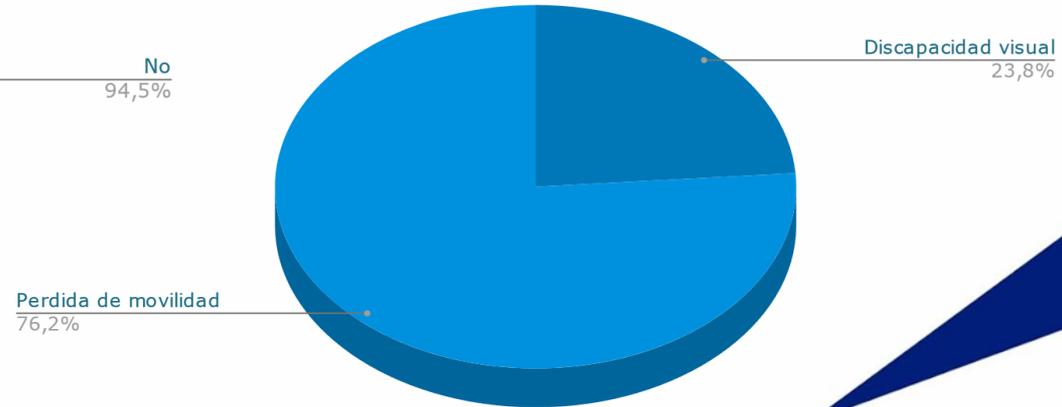
Escolaridad



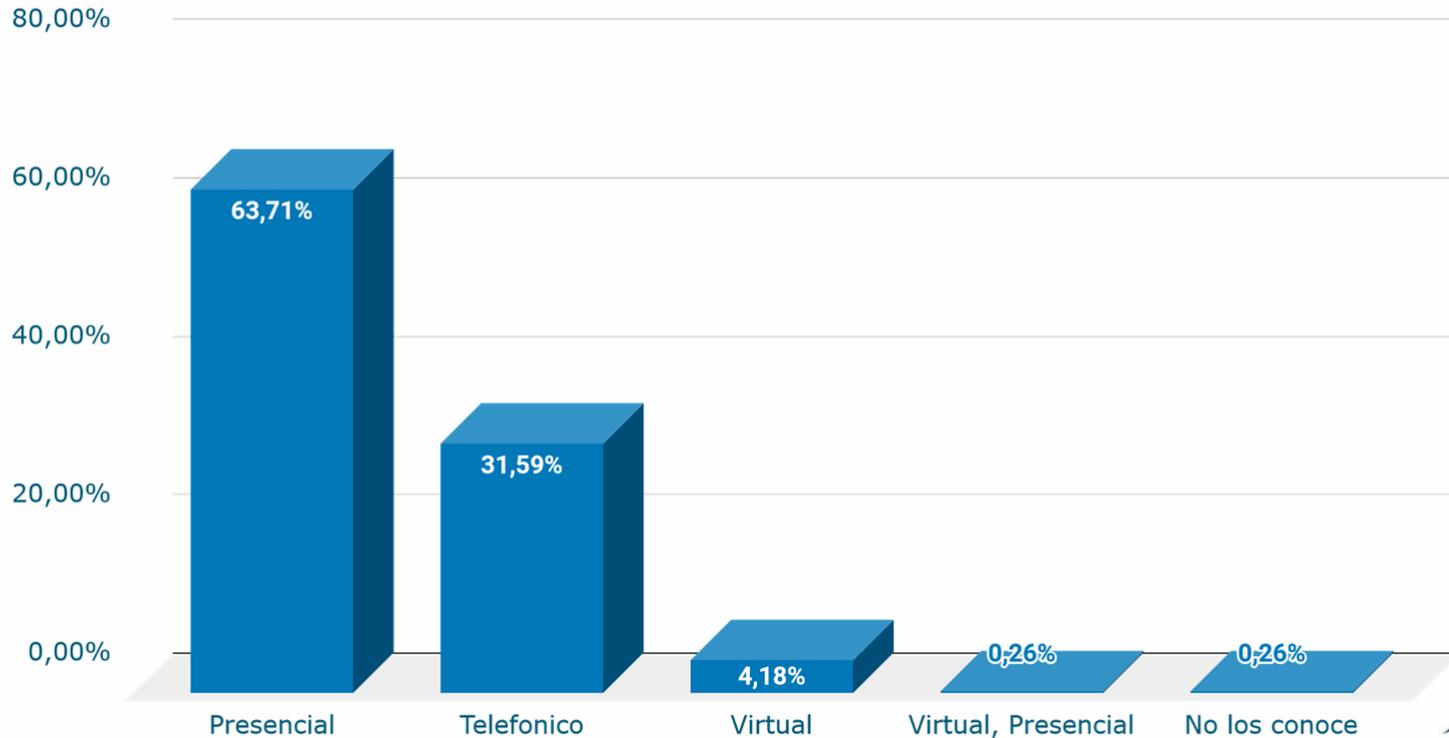
Condición de discapacidad



Tipo de discapacidad

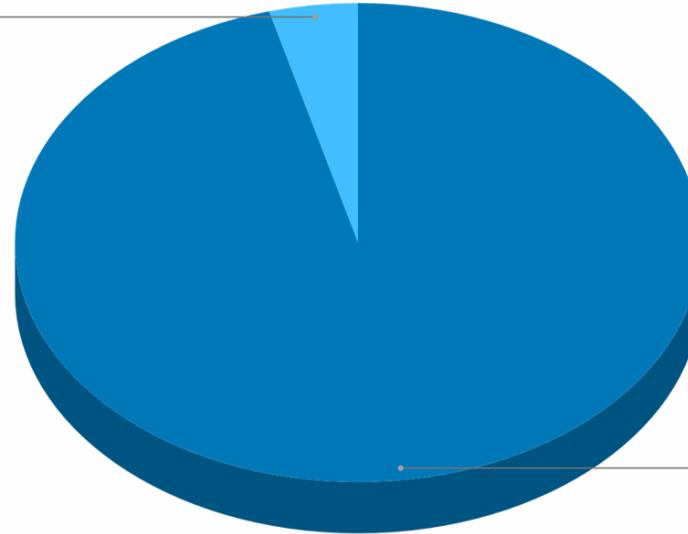


¿A través de qué medio se enteró de los requisitos y documentos necesarios para acceder al trámite o servicio?



¿A nombre de quién realiza su diligencia?

De un tercero
4,2%



A nombre propio
95,8%



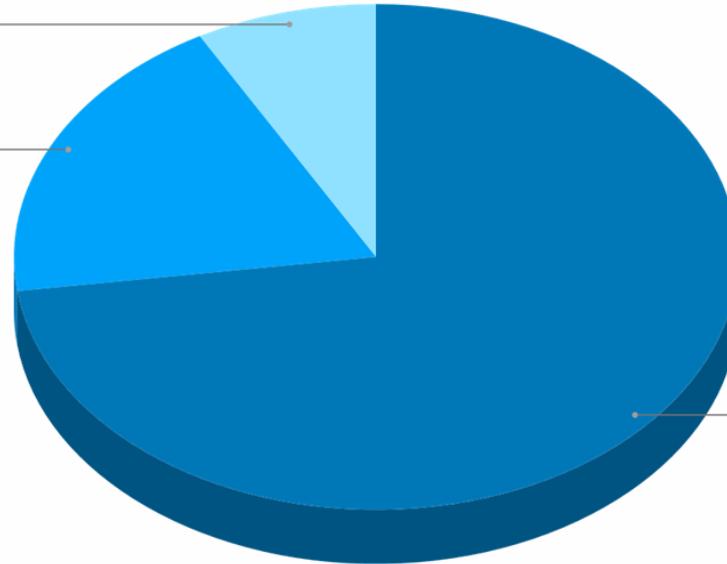
El servicio recibido el día de hoy

No cumplió sus expectativas

8,1%

Superó sus expectativas

19,1%

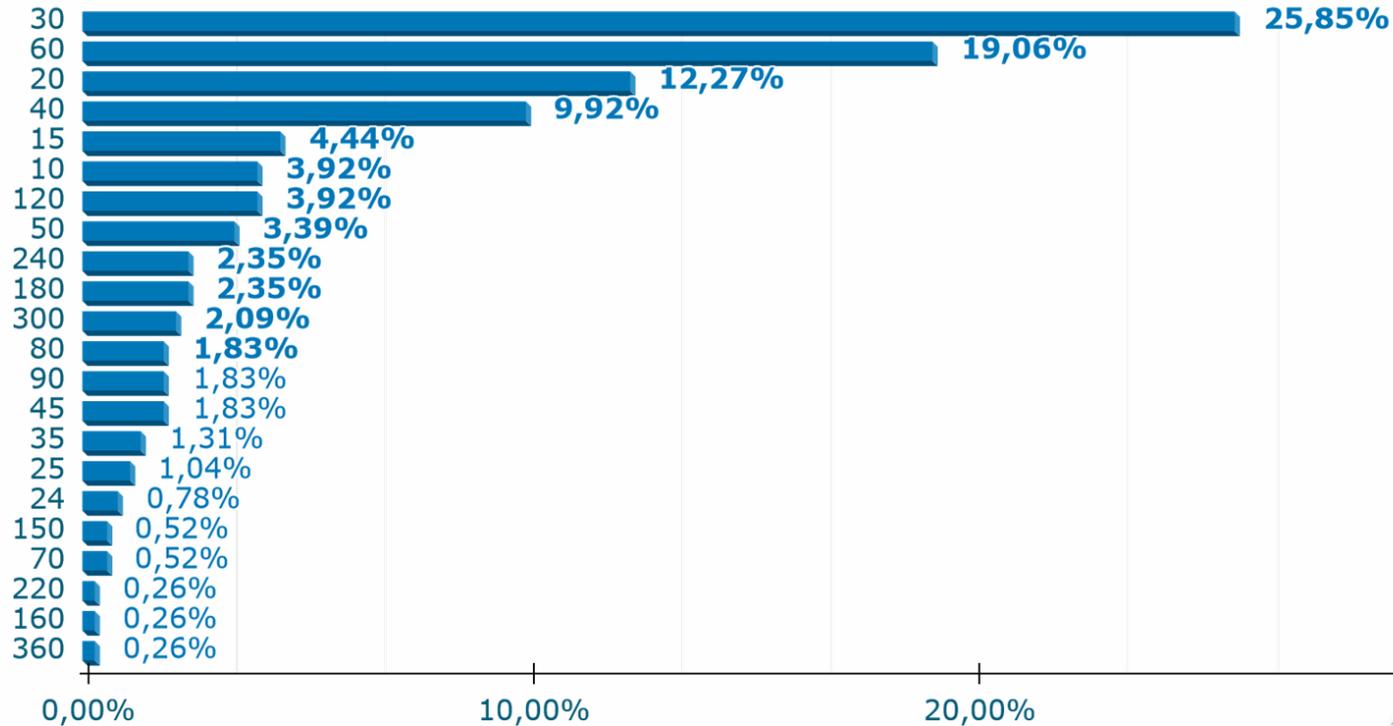


Cumplió sus expectativas

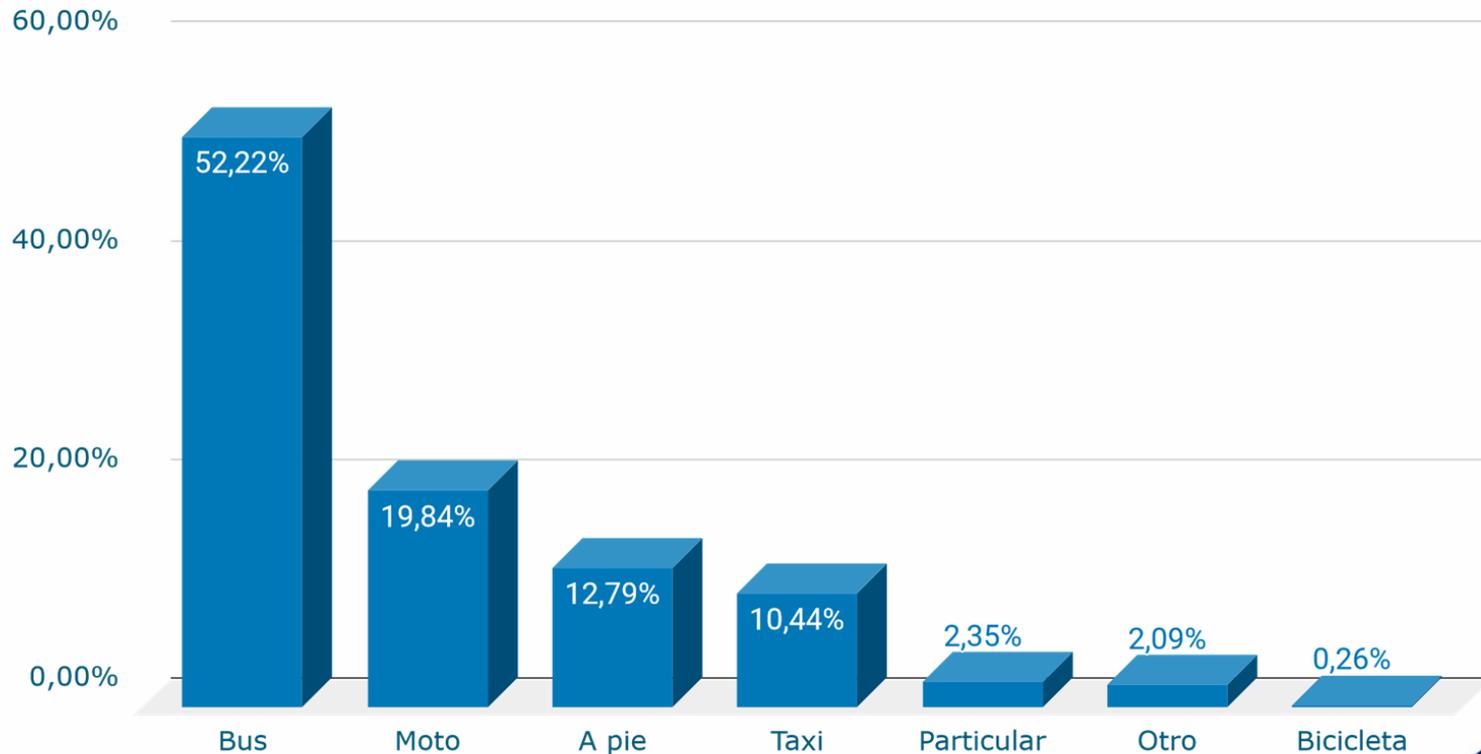
72,8%



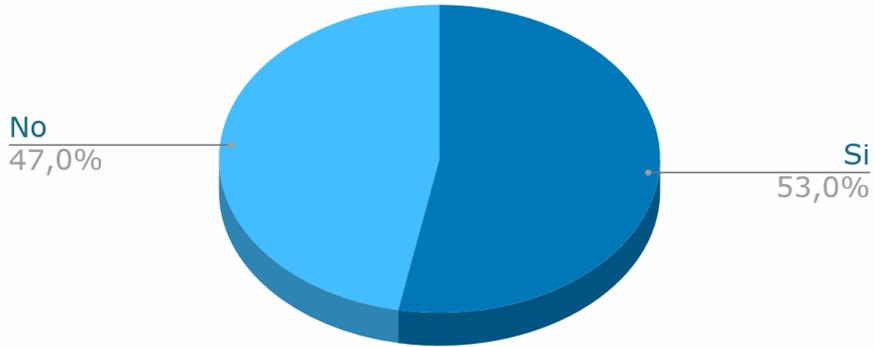
Tiempo que le tomo llegar hasta la unidad de víctimas (en minutos)



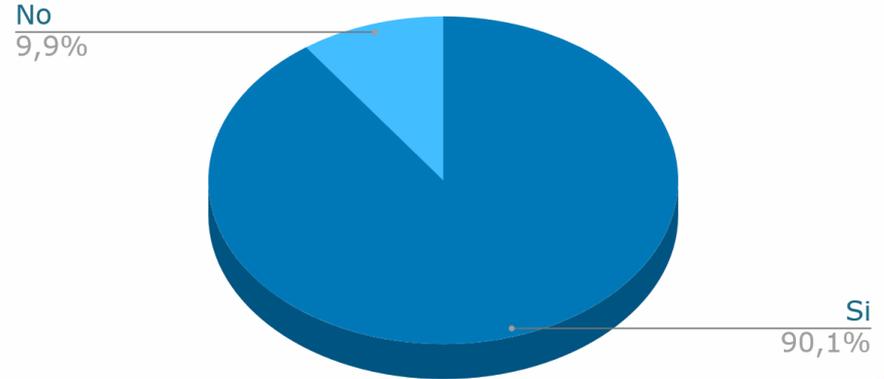
Medio de transporte en el que llego al punto de atención



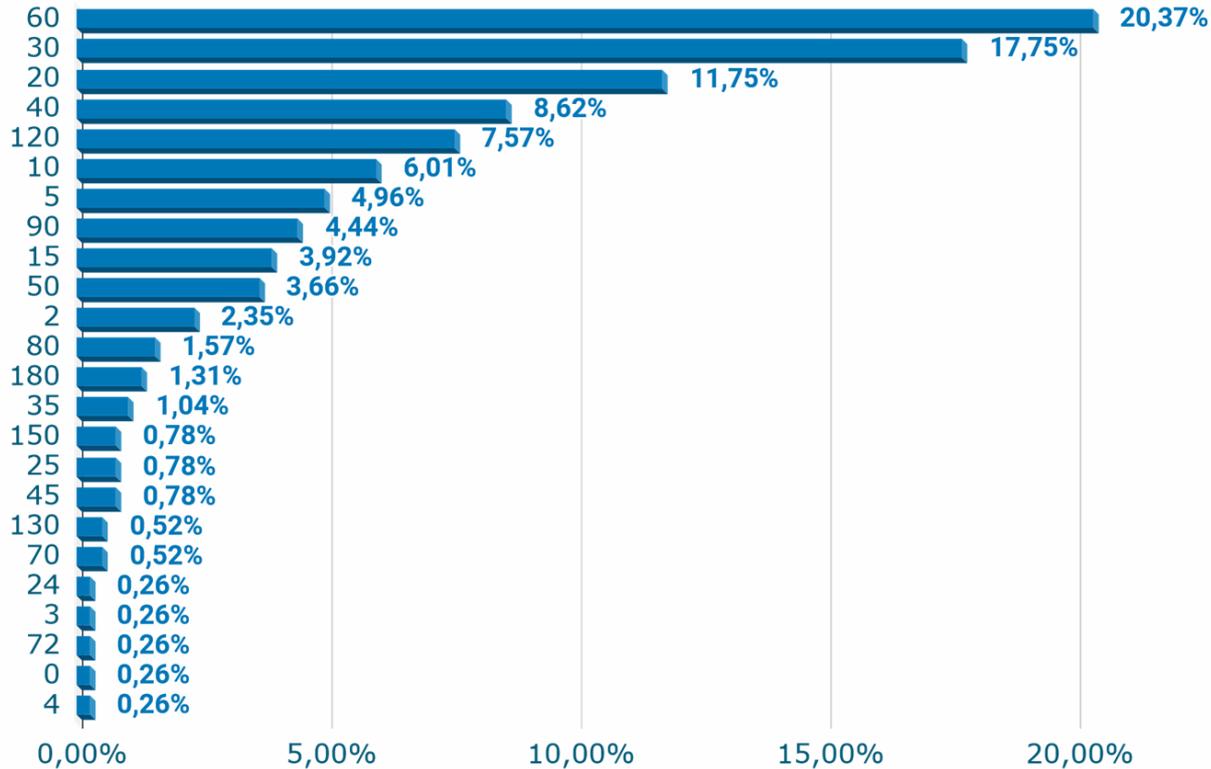
¿Considera que llegar a este punto de atención es fácil?



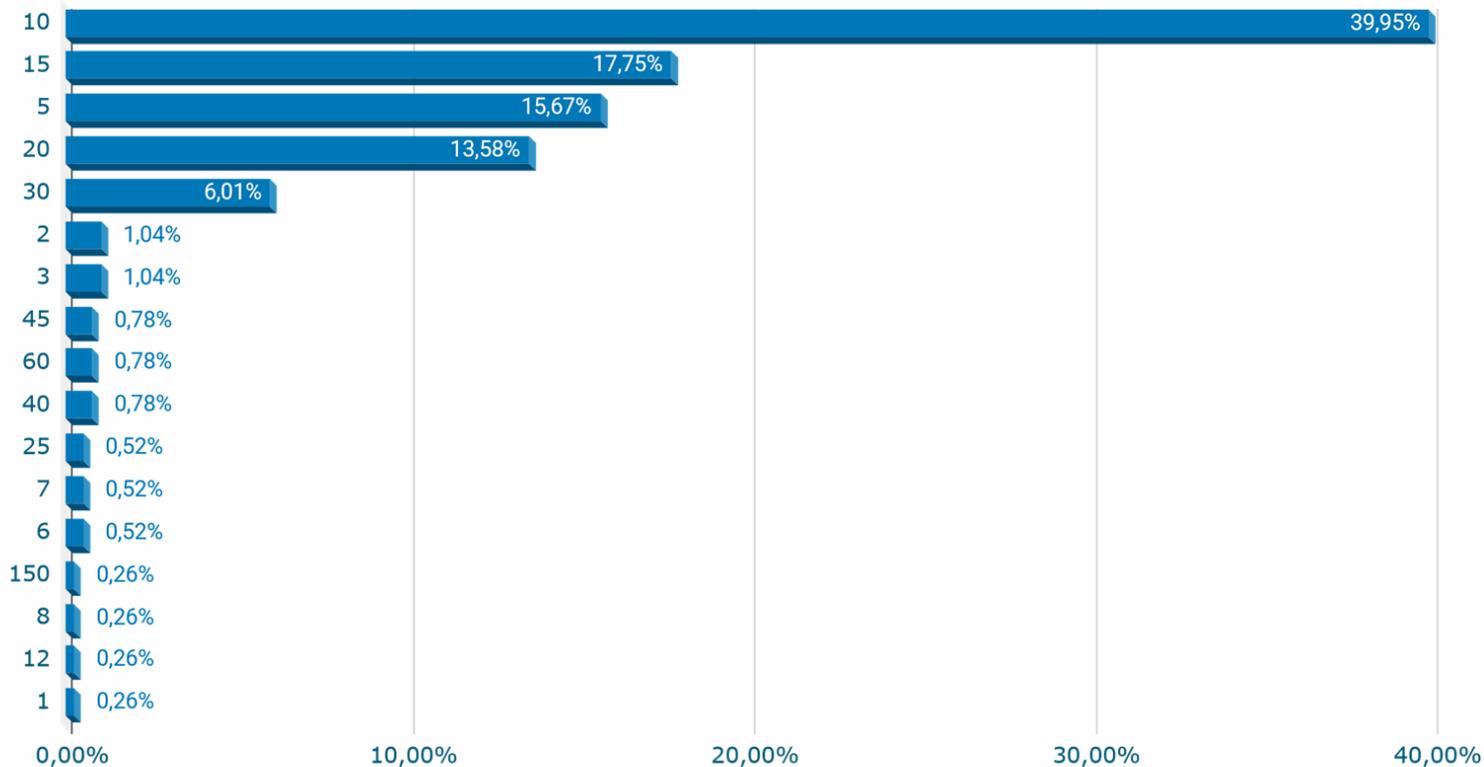
¿Identifica claramente la oficina o ventanilla a dirigirse?



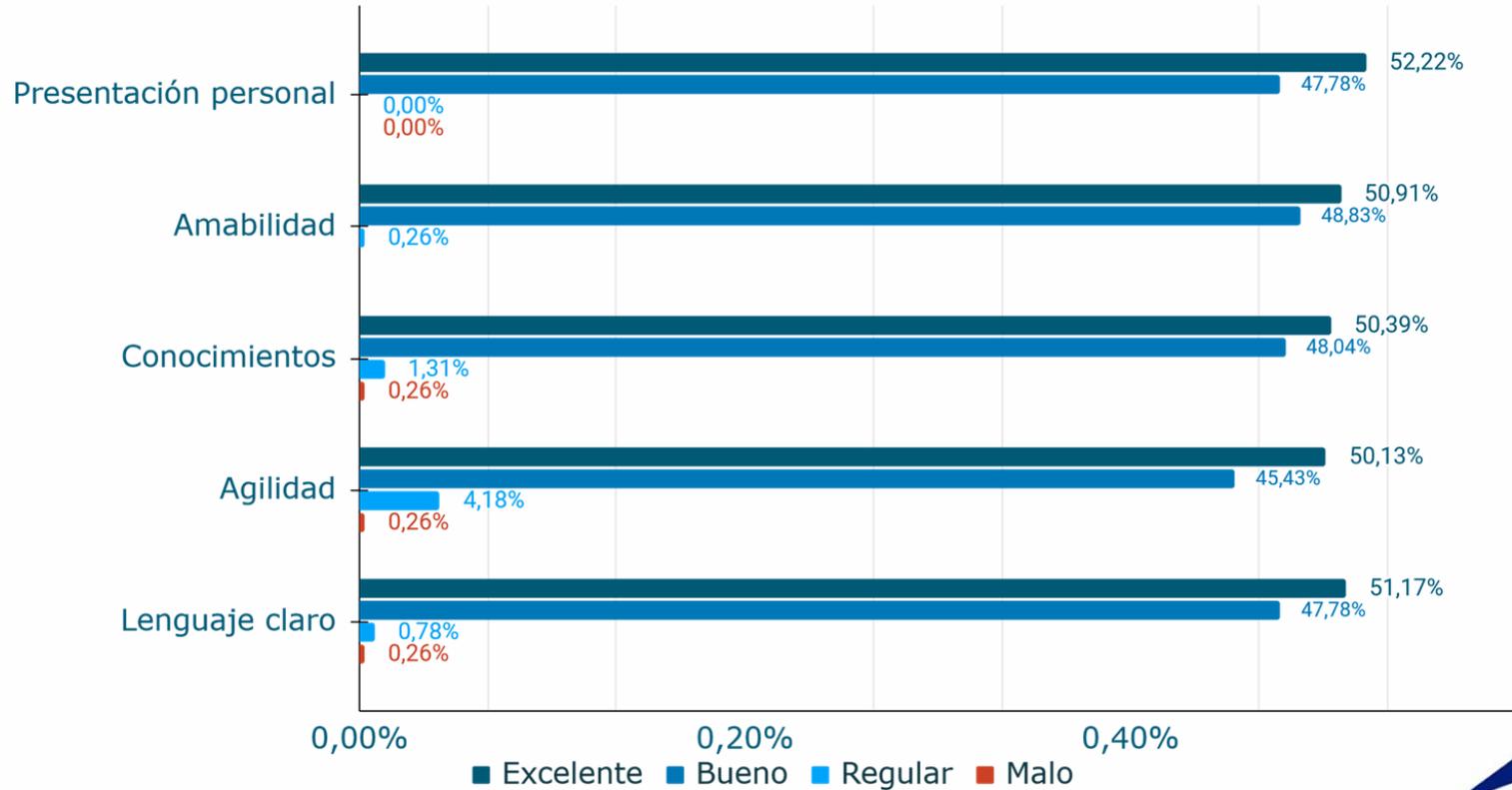
¿Cuánto tiempo espero para ser atendido (en minutos)?



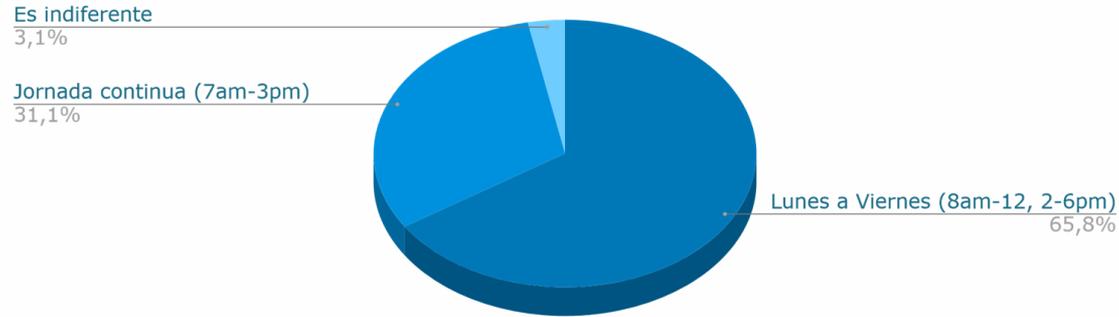
¿Cuánto tiempo le llevo siendo atendido (en minutos)?



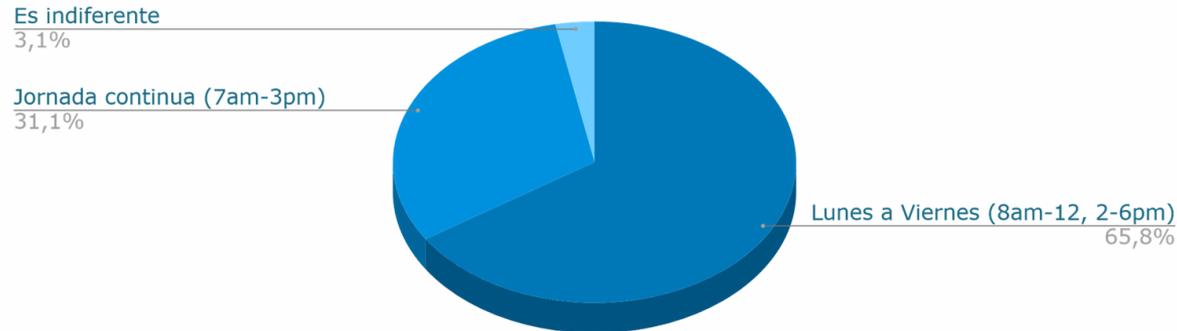
Percepción sobre el talento humano



¿Qué día y hora que se le facilite realizar el trámite?



¿Qué día y hora que se le facilite realizar el trámite?



Percepción sobre el talento humano



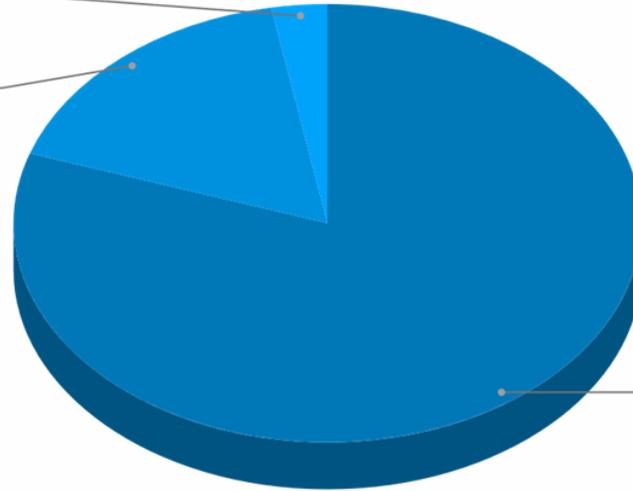
La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

No le dieron respuesta

2,9%

Parcialmente

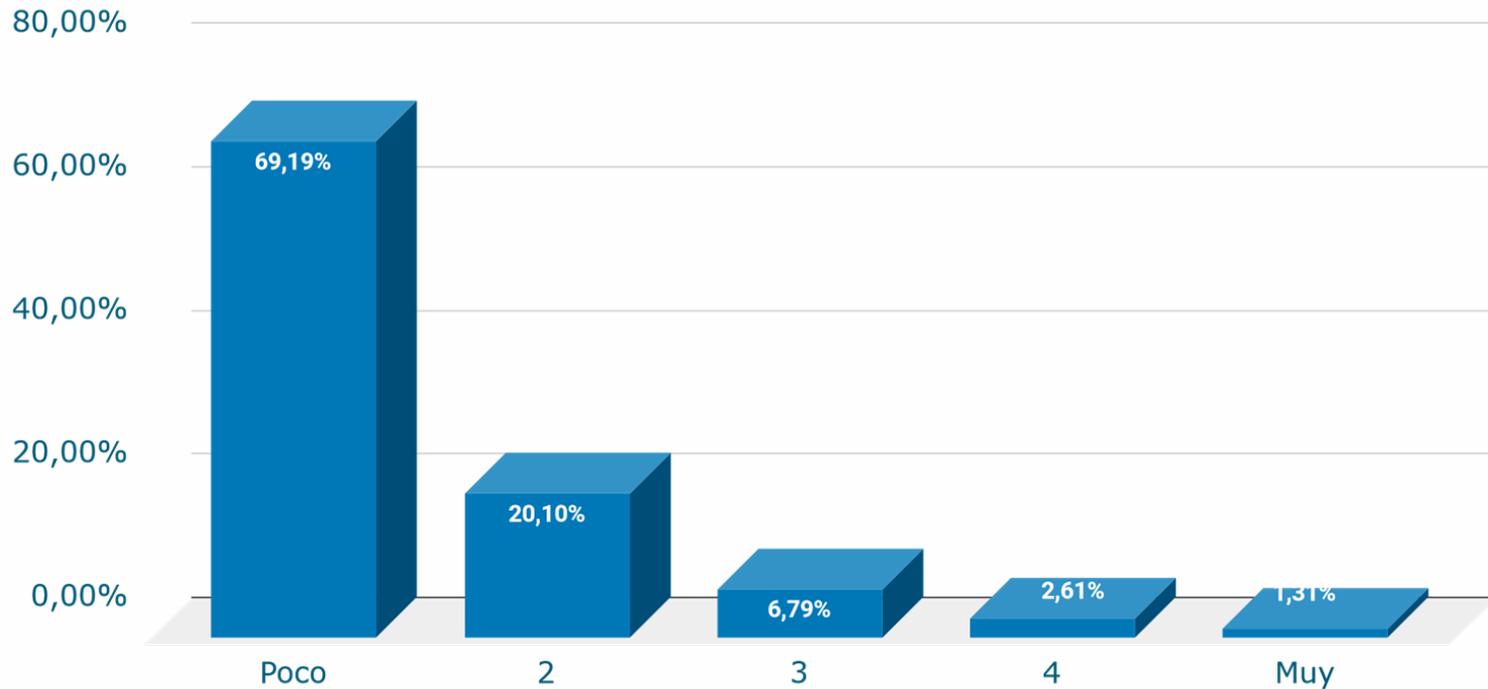
17,0%



Totalmente
80,2%



¿Qué tan complejo considera que fue realizar el trámite o servicio?



Recomendaciones

Recomendaciones

- Se recomienda en general mejorar las condiciones de accesibilidad en el punto teniendo en cuenta los usuarios manifiesta tener algún tipo de discapacidad.
- Se recomienda colocar un letrero externo informando que se trata de un punto de atención presencial de la Alcaldía de Pasto para atención, se recomienda colocar información en el punto de atención sobre los procedimientos que se ofrecen.
- Se recomienda evaluar los tiempos de espera para la atención personalizada.
- Se recomienda aplicar los lineamientos para la atención preferencial.
- Se reconoce una buena presentación personal en el personal que atienden en punto de atención.
- Se destacan los tiempos de atención en ventanilla.
- Se destaca que un 86,05% de los usuarios manifiesta que se cumplió con las expectativas del servicio.



Conclusiones

Recomendaciones

- Acorde a las herramientas o mecanismos de medición de la percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana en los puntos de orientación PAV, para realizar sus trámites y servicios, se destaca que un 80,02% de los usuarios manifiesta que se cumplió con las expectativas del servicio.
- Acorde a las recomendaciones es importante continuar con el proceso de mejoramiento relacionados con la accesibilidad y atención de las necesidades de las personas con discapacidad a través de todos los canales de atención.



GRACIAS

