



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
Niñez y la Juventud

CÓD: A-GDO-FT-016 VR: 04

INFORME ENCUESTA PERCEPCION SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

Presentado a: Dr. MAURICIO DIÁZ LOZANO
Subdirector Técnico Administrativo y Financiero

Por: Blanca Yanira Avellaneda González
Responsable SDQS

Bogotá D.C.

JUNIO 2016

Cra. 27A No. 63B – 07
Tel. 3100411
www.idipron.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INFORME

“ENCUESTA PERCEPCION SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es el eje central de la administración pública, por tal razón el Instituto Distrital para la Protección de Niñez y la Juventud IDIPRON ha venido implementando las políticas, protocolos distritales e institucionales para mejorar el servicio a la ciudadanía. Esta es la oportunidad de reconocer el interés y las calidades profesionales y personales de los servidores y servidoras que prestan el servicio a la ciudadanía, labor que los usuarios de la Entidad reconocen.

En el marco del Plan de Acción del año 2016 el Área de Atención al Ciudadano realiza la labor de encuestar a beneficiarios del Instituto, que han interpuesto algún requerimiento con el fin de conocer su percepción frente a respuesta a solicitudes de información, petición, quejas, reclamos y sugerencias al IDIPRON.

Una vez aplicadas las encuestas se procedió a la tabulación y análisis de las mismas, los resultados y conclusiones se encuentran consolidados en este informe y esperamos que se puedan dar a conocer y que contribuyan a mejorar la prestación de servicios bajo la responsabilidad del Instituto.

Metodología

Población y muestra: Se realizaron 54 encuestas entre los beneficiarios de las Unidades de protección Integral, de los Comedores Comunitarios entre el 01 de Enero y el 30 de Junio de 2016.

Variables: las variables a medir con la encuesta fueron esencialmente relacionadas con la calidad y oportunidad en la respuesta obtenida por los requerimientos presentados y el trato por parte del personal responsable de la atención de Quejas



y Reclamos así como el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos.

Diseño del formato: la encuesta fue diseñada pensando en su fácil aplicación y comprensión por parte de la población objetivo, y contiene 1 pregunta de respuesta múltiple, 8 preguntas de si o no y 1 pregunta abierta; con el fin de indagar sobre la satisfacción de los usuarios del buzón de Quejas y Reclamos.

Análisis y Resultados

El objetivo de los resultados es dar a conocer la percepción de 54 beneficiarios encuestados del IDIPRON, frente a la calidad y oportunidad de las respuestas obtenidas por los requerimientos presentados y la atención del personal de Quejas y Reclamos. Con base en los resultados obtenidos con esta encuesta, se puede afirmar que los beneficiarios se encuentran conformes en términos de oportunidad y calidad con las respuestas que el Instituto ha dado a sus requerimientos presentados ante el área de Atención al Ciudadano.

Con base en la información contenida en la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos para cada una de las preguntas.



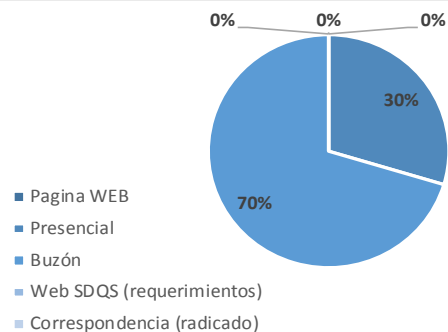
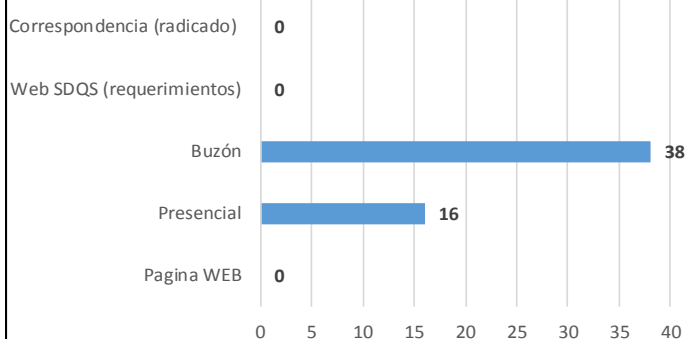
ENCUESTA DE RECEPCION SERVICIO AL CIUDADANO 2016

PREGUNTAS	OPCIONES DE R/STA	N° RESPUESTAS	PORCENTAJE
1. ¿Qué medio utilizo para contactarse con el Idipron?	Pagina WEB	0	0%
	Presencial	16	30%
	Buzón	38	70%
	Web SDQS (requerimientos)	0	0%
	Correspondencia (radicado)	0	0%
2. ¿ Recibió respuesta oportuna a su petición?	SI	39	72%
	NO	15	28%
3. ¿ La respuesta fue satisfactoria?	SI	35	65%
	NO	19	35%
4. ¿Ha evidenciado mejoras en el servicio prestado por la entidad?	SI	37	69%
	NO	17	31%
EL SERVIDOR QUE LO ATENDIO			
5. ¿Lo escucho atentamente?	SI	52	96%
	NO	2	4%
6. ¿Fue paciente?	SI	53	98%
	NO	1	2%
7.¿Entendio la solicitud y lo entendió adecuadamente?	SI	52	96%
	NO	2	4%
8. ¿Se expreso en forma clara?	SI	51	94%
	NO	3	6%
9. ¿Fue Amable?	SI	52	96%
	NO	2	4%
10.¿Tiene alguna observación o sugerencia?	SI	51	94%
	NO	3	6%

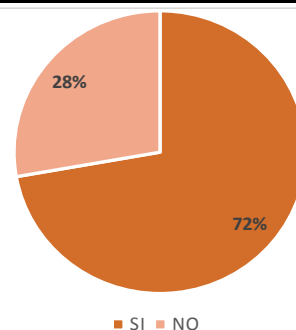
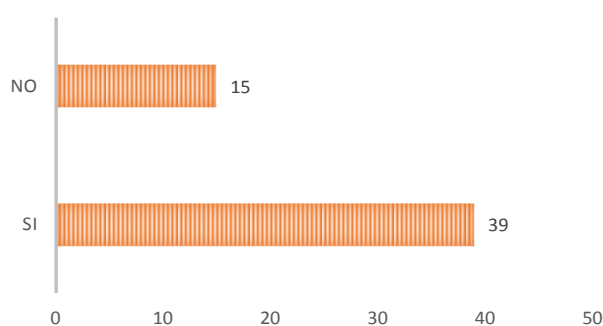
ENCUESTAS REALIZADAS	54
----------------------	----



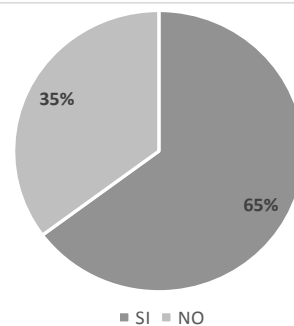
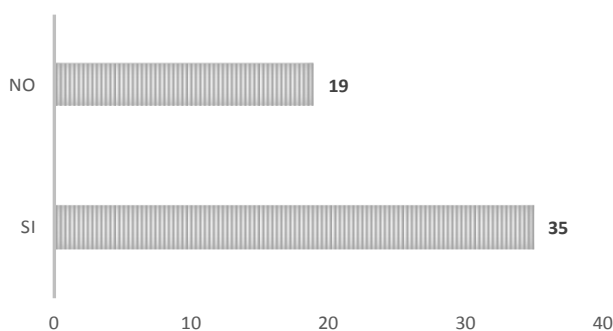
1. ¿Qué medio utilizo para contactarse con el Idipron?



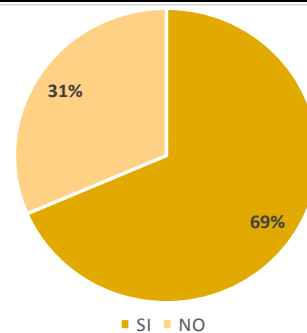
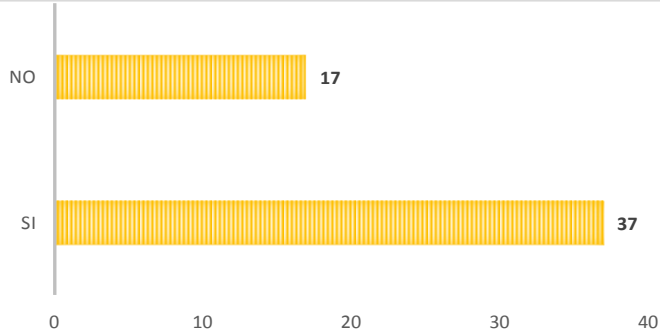
2. ¿Recibió respuesta oportuna a su petición?



3. ¿La respuesta fue satisfactoria?

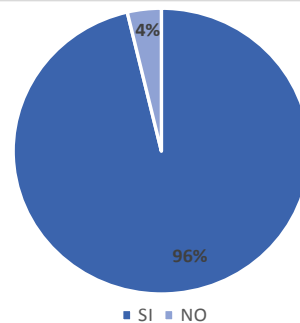
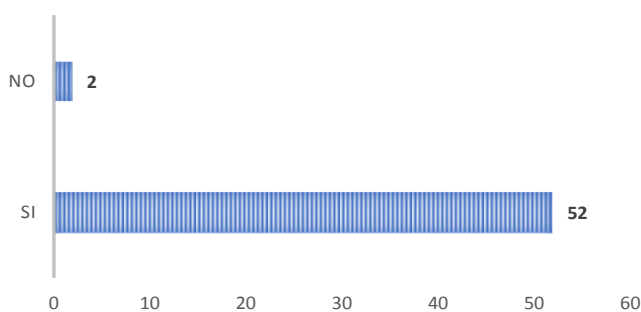


4. ¿Ha evidenciado mejoras en el servicio prestado por la entidad?

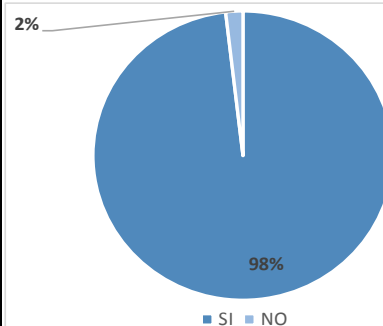
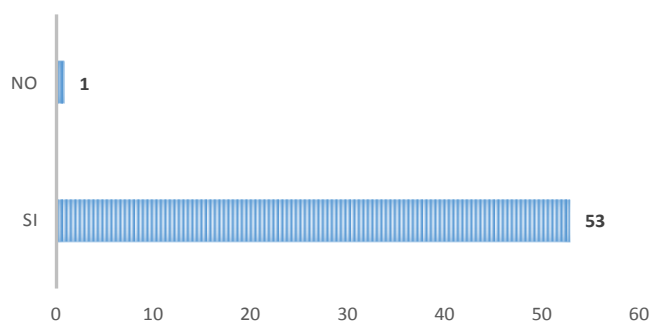




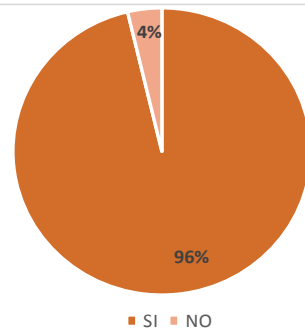
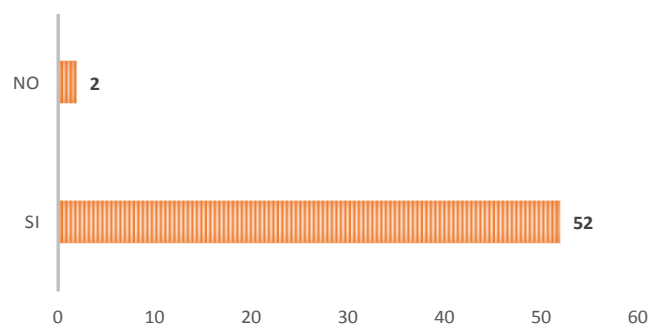
5. ¿Lo escucho atentamente?



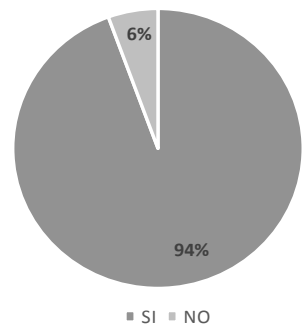
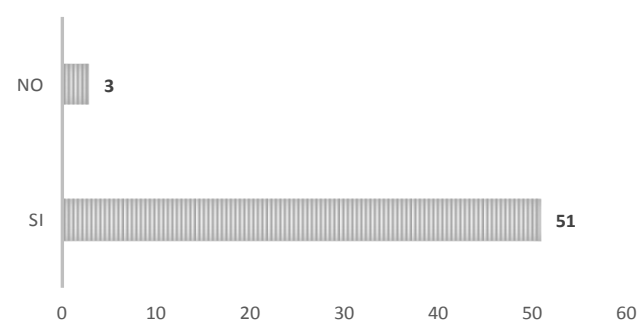
6. ¿Fue paciente?



7. ¿Entendí la solicitud y lo entendí adecuadamente?

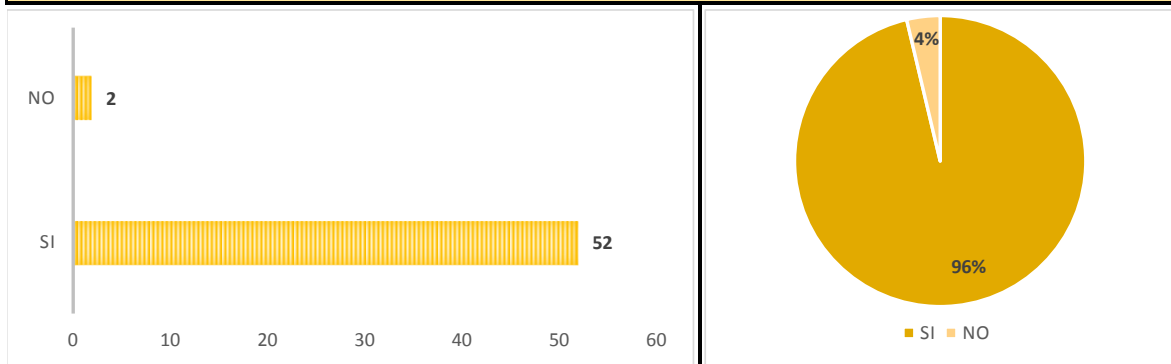


8. ¿Se expreso en forma clara?

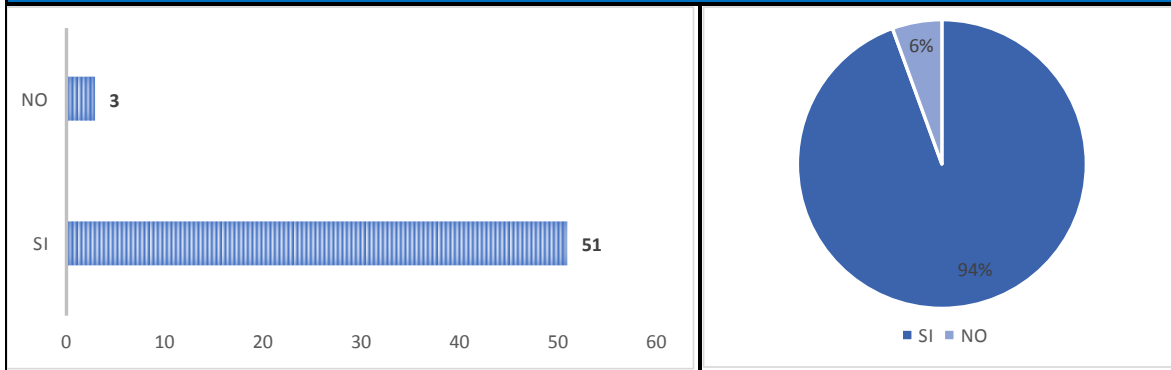




9. ¿Fue Amable?



10. ¿Tiene alguna observación o sugerencia?



Los resultados generales de la encuesta evidencian para la pregunta **No.1. ¿Qué medio utilizo para contactarse con el Idipron?** Es el buzón de sugerencias instalado en las Unidades y Convenio del Instituto es el medio de comunicación más utilizado por nuestro beneficiarios en un 70% y la presencia del grupo de Atención al ciudadano es la segunda opción con un 30%.

Con relación a la pregunta **No.2. ¿Recibió respuesta oportuna a su petición?** De acuerdo con el cambio al procedimiento de requerimientos ciudadanos fue entregado oportunamente por el grupo de Quejas y Reclamos el 72% de las respuestas a los requerimientos, además garantizando la confidencialidad de los mismos.

Con relación a la pregunta **No.3. ¿La respuesta fue satisfactoria?** El 65% de los encuestados quedo conforme con la respuesta, mientras que el 35% no.



Con relación a la pregunta **No. 4. ¿Ha evidenciado mejoras en el servicio prestado por la entidad?** El 69% de los encuestados ha notado mejoras en los servicios que presta el instituto, mientras que el 31% manifiesta que no.

Con relación a las preguntas relacionadas con el servidor que lo atendió, **preguntas 5 a la 9.** Entre el 94 y el 98% de los encuestados reconocen el compromiso del grupo de atención al ciudadano relacionados con la calidez al momento de la atención a los beneficiarios.

Con relación a la pregunta **No.10. ¿Tiene alguna observación o sugerencia?**

A continuación se presentan las sugerencias de los encuestados.

- ✓ Actividades recreativas y de integración

Indicador Satisfacción en la Respuesta.

Ciudadanos Con Nivel De Respuesta Satisfactoria / Ciudadanos Encuestados

35/54 = 65%

De las 54 personas Encuestadas entre Enero y Junio de 2016; el 65% obtuvo una respuesta satisfactoria a su requerimiento.

Conclusiones y recomendaciones

La aplicación de la encuesta en el año 2016, cubrió todos los puntos de atención con los que Cuenta la entidad entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2016, alcanzando una muestra para el presente informe de 54 encuestas

La oficina de atención al ciudadano hace presencia en las unidades de protección Integral, los comedores comunitarios y los convenios, por lo que los beneficiarios le reconocieron a la oficina de Atención al ciudadano la labor de acercamiento entre los usuarios y las directivas del IDIPRON para expresar sus sugerencias.

La entidad dio continuidad al proceso de medición de percepción del servicio del Canal presencial, y por ello, utilizó el mismo formato empleado desde el año 2013, que permite comparar el avance en materia de percepción al servicio.



Los resultados de la aplicación de la escala de calificación para el año 2016, concluyen que el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por el IDIPRON es alto, los atributos de atención paciencia y amabilidad, tienen calificaciones de excelente y muy bueno, con porcentajes superiores al 94%.

El 69% de los encuestados ha evidenciado mejoras en el servicio, porque percibieron que todo está bien. Los usuarios sugirió mejoras en cuanto a ayuda económica para los jóvenes, mas materiales para los talleres y sugieren más presencia de los directivos en las unidades.

Cordialmente

BLANCA YANIRA AVELLANEDA GONZALEZ
Responsable SDQS

Elaboro: William Cely - Contratista
Reviso: Blanca Yanira Avellaneda- P.U Código 219-Grado 01