

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



SISBÉN

Unidad de Atención al Ciudadano
Diciembre de 2022

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



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.

Unidad de Atención al Ciudadano
Diciembre de 2022

Tamaño de la muestra población finita

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

$$n = \frac{NZ^2pq}{Ne^2 + Z^2pq}$$
$$n = \frac{28.662 \times 1,94^2 \times 0,5 \times 0,5}{28.662 \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 380$$

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)

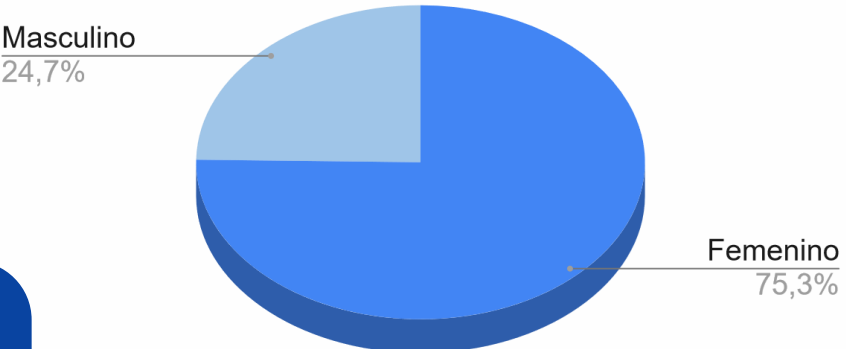


Resultados del Informe Medición y Evaluación de la Experiencia Ciudadana

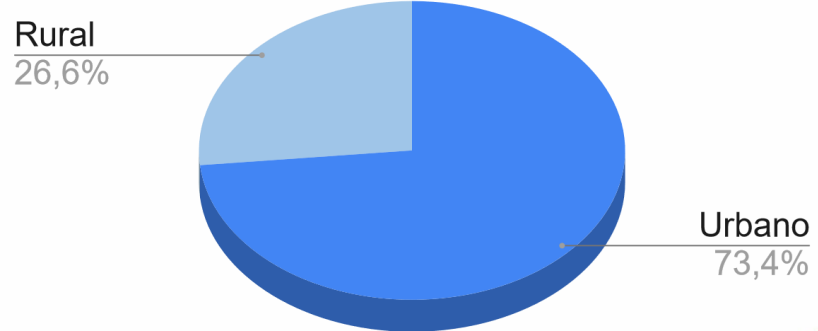
- 1 Caracterización ciudadanía
- 2 Características del servicio recibido
- 3 Percepción general y expectativa
- 4 Percepción sobre canales de atención
- 5 Percepción sobre talento humano
- 6 Percepción sobre el resultado



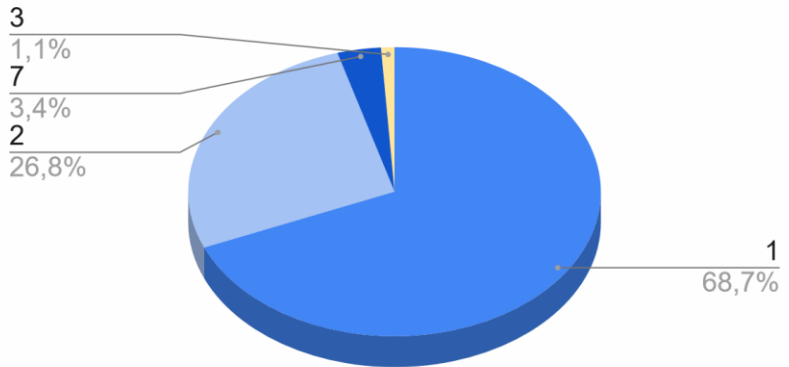
Distribución por sexo de los usuarios



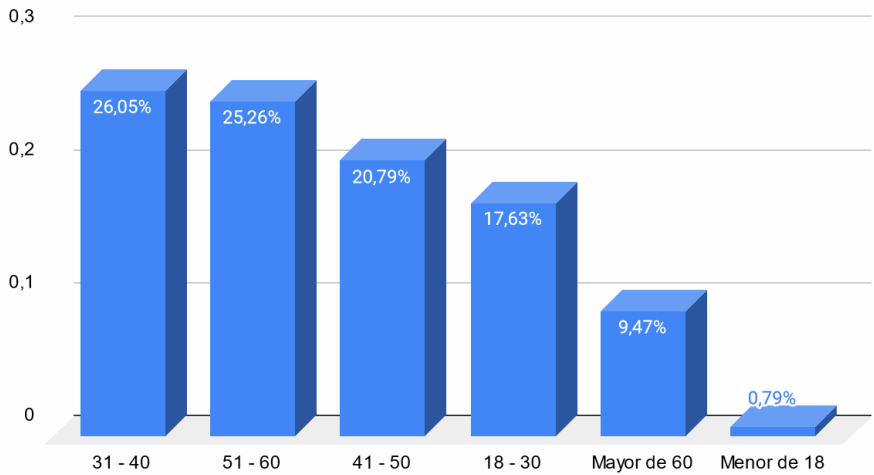
Sector del que proviene el usuario



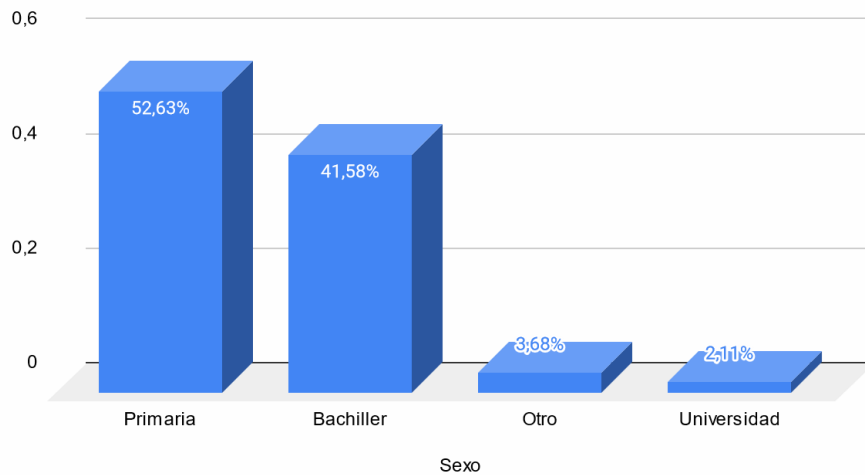
Distribución por estrato



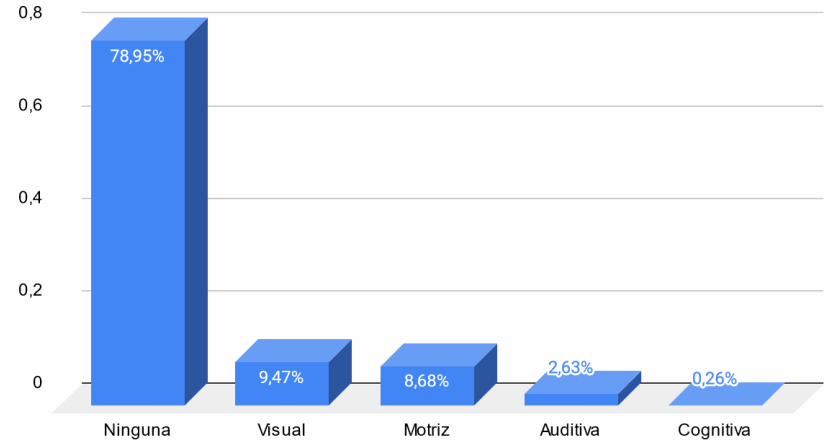
Distribución de rangos de edad



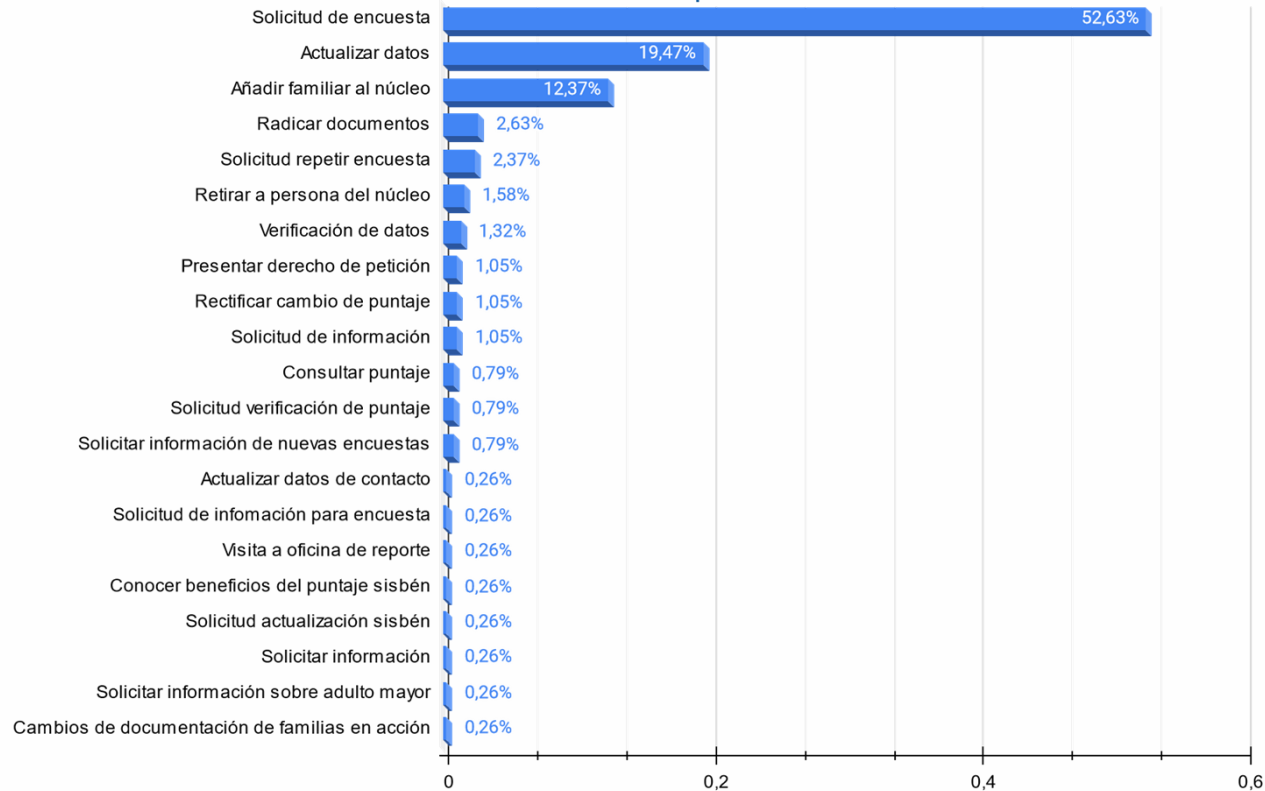
Nivel de escolaridad



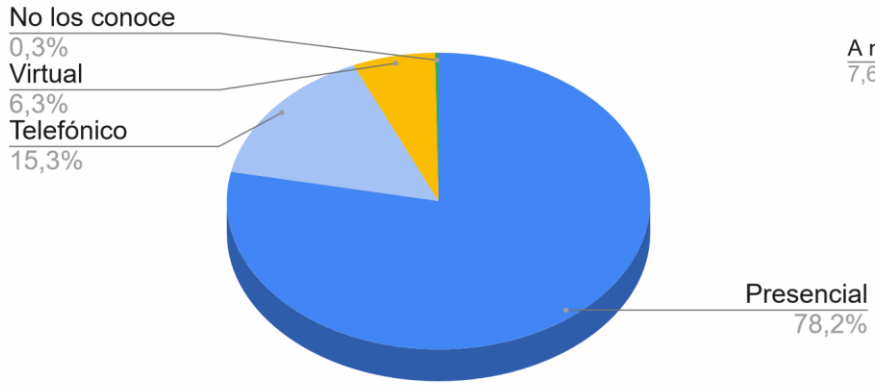
Condición de discapacidad de la ciudadanía encuestada



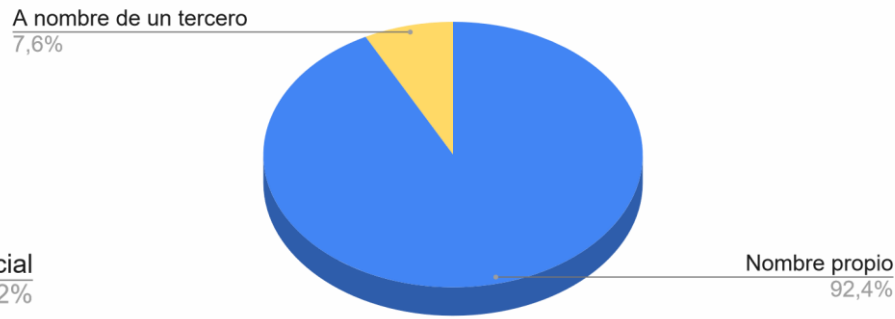
Trámite o servicio solicitado por la ciudadanía



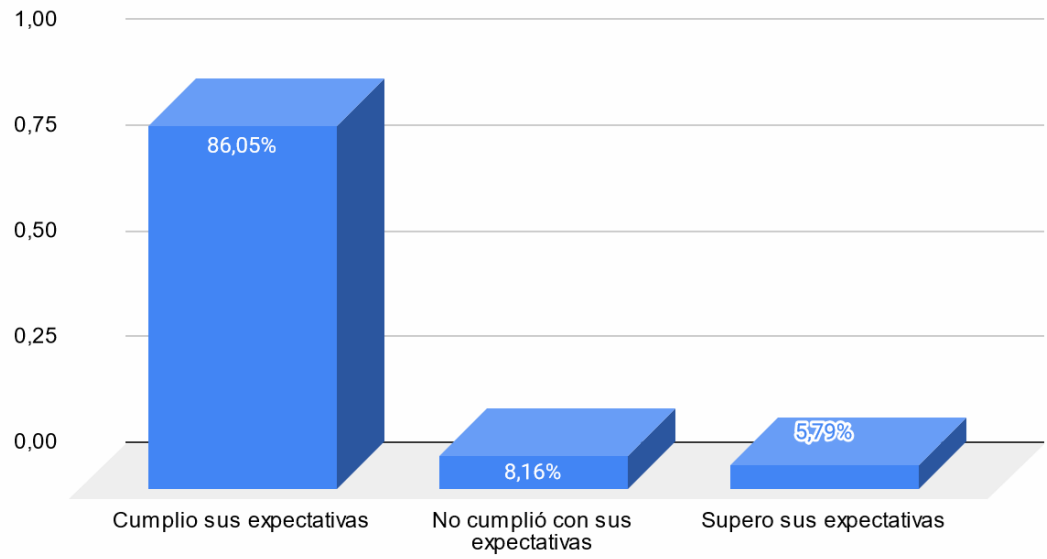
Medio por el que se entra la ciudadanía de los requisitos y documentos necesarios para acceder al trámite o servicio



A nombre de quien realiza el trámite o servicio la ciudadanía



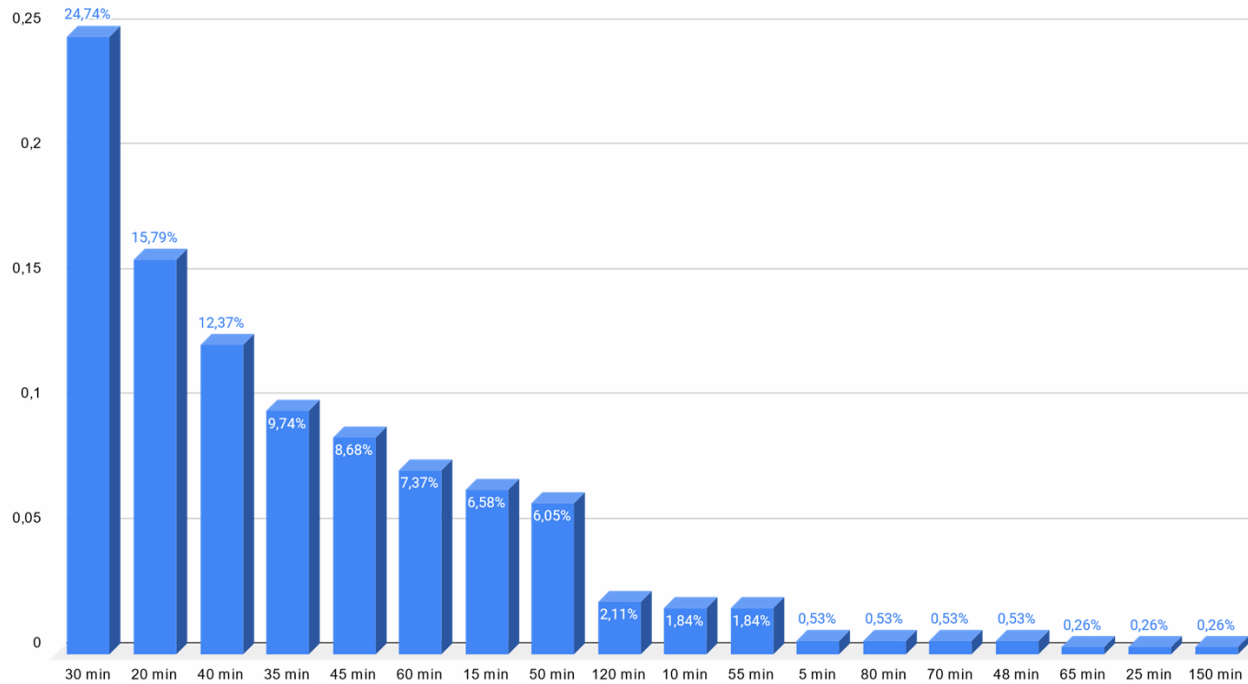
Expectativa con el servicio



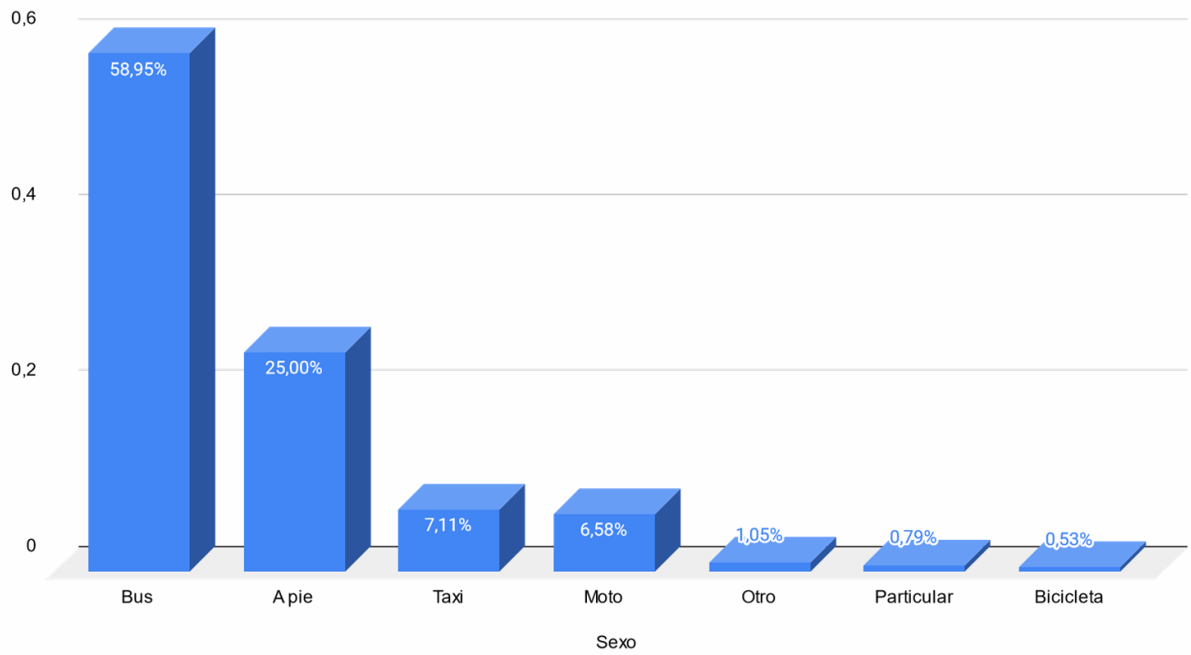
Percepción general y expectativa



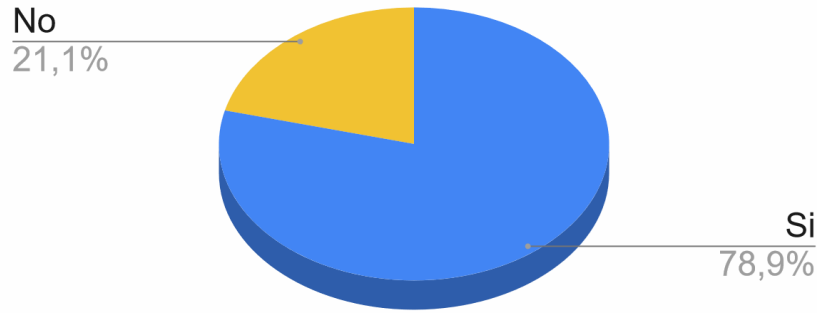
Tiempo que le llevó a la ciudadanía llegar al punto de atención



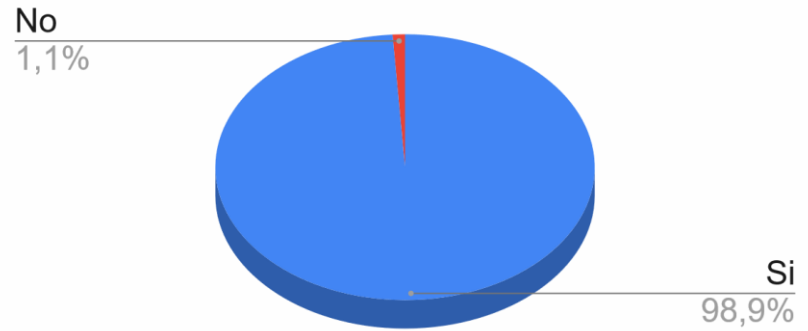
Medios de transporte utilizados para llegar el punto de atención



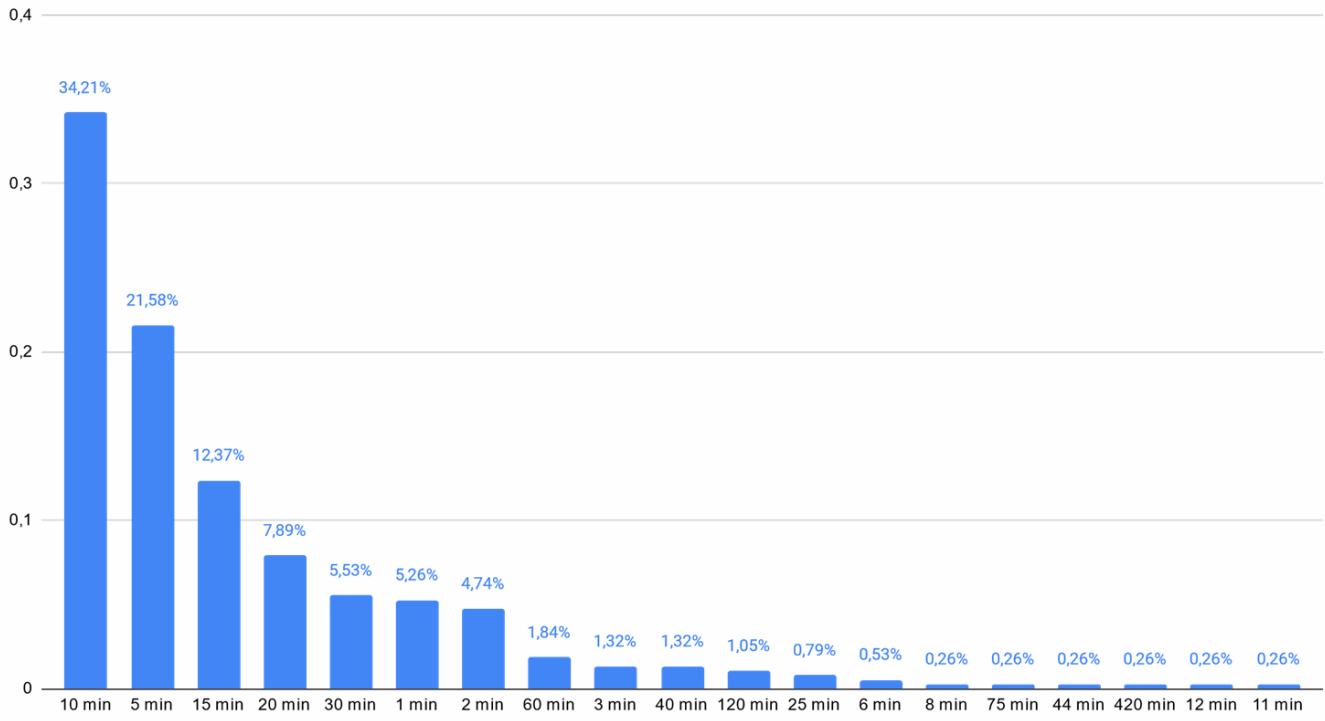
Que tan fácil considera la ciudadanía llegar al punto de atención



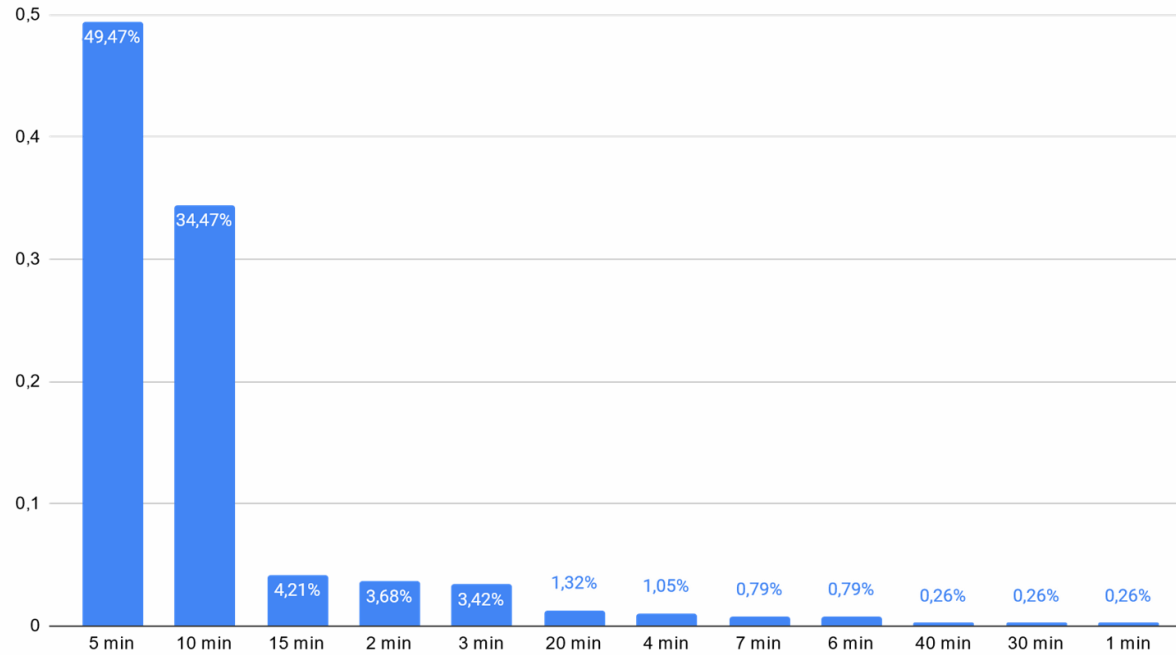
Facilidad de identificar a que ventanilla o espacio dirigirse



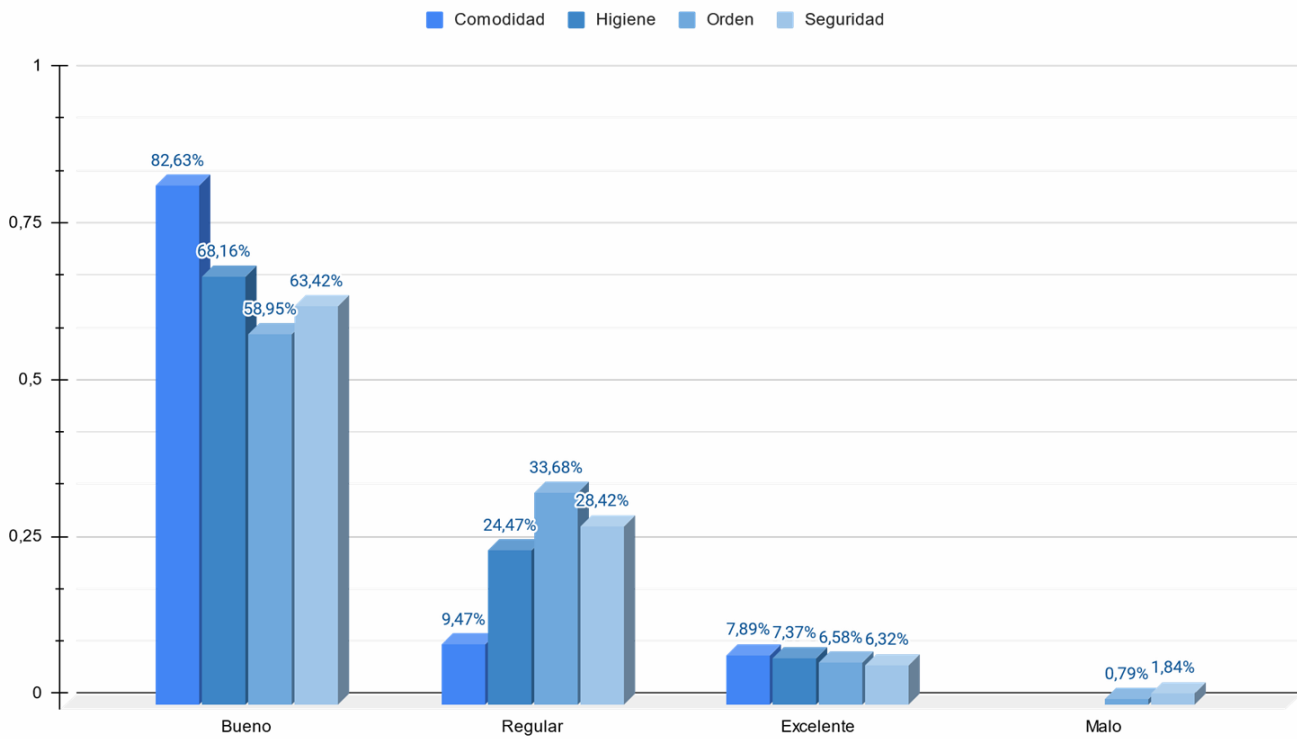
Tiempo que tuvo que esperar para ser atendido



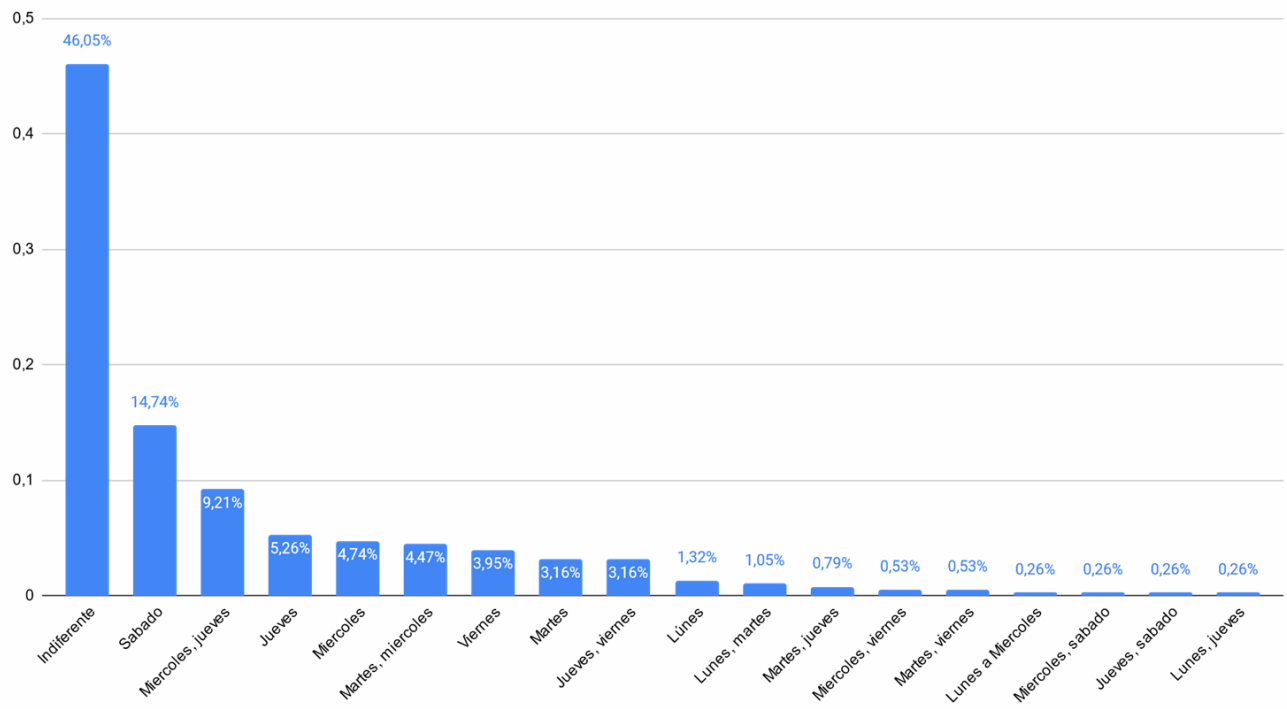
Tiempo que le llevó siendo atendido



Percepción sobre aspectos del punto de atención



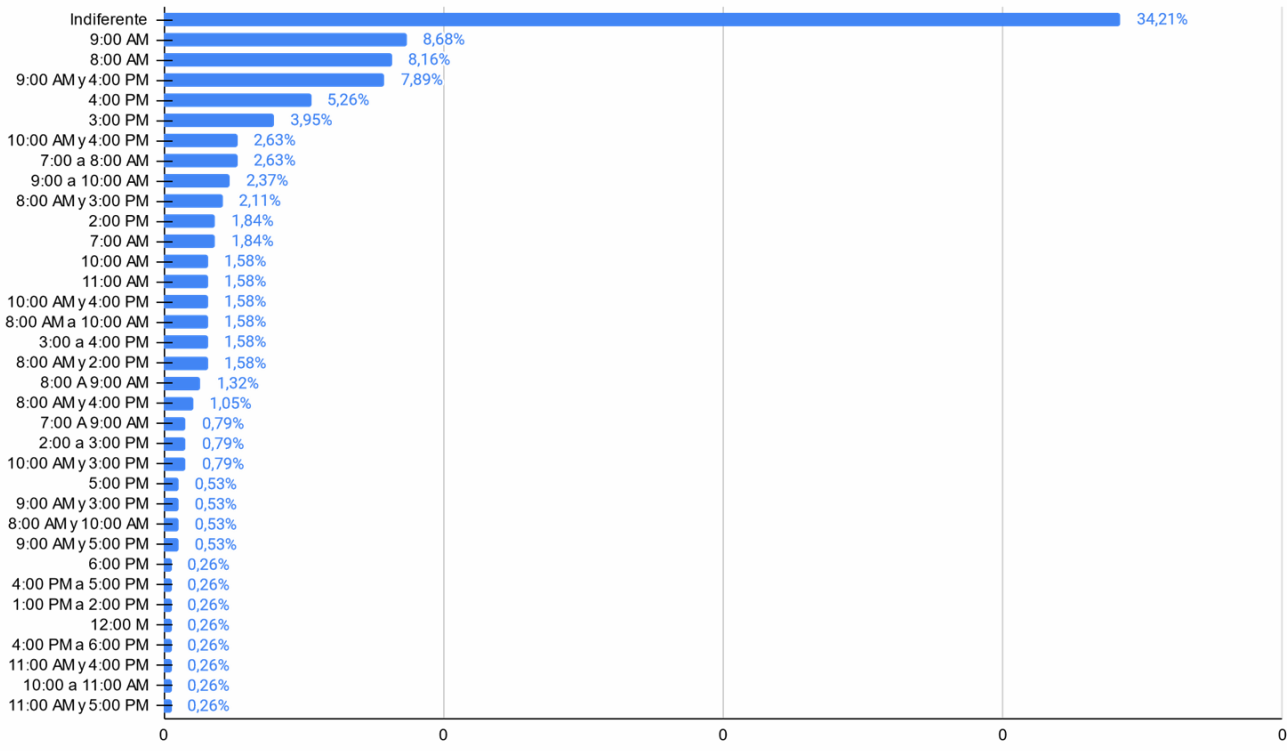
Día que se les facilita ir presencialmente a la ciudadanía al punto de atención



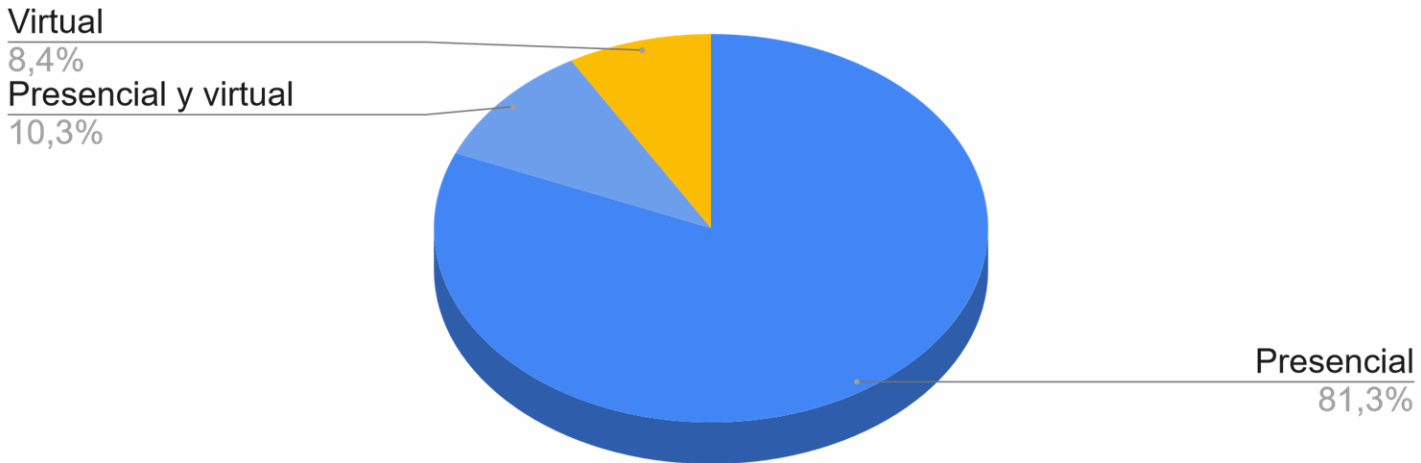
Percepción sobre canales de atención



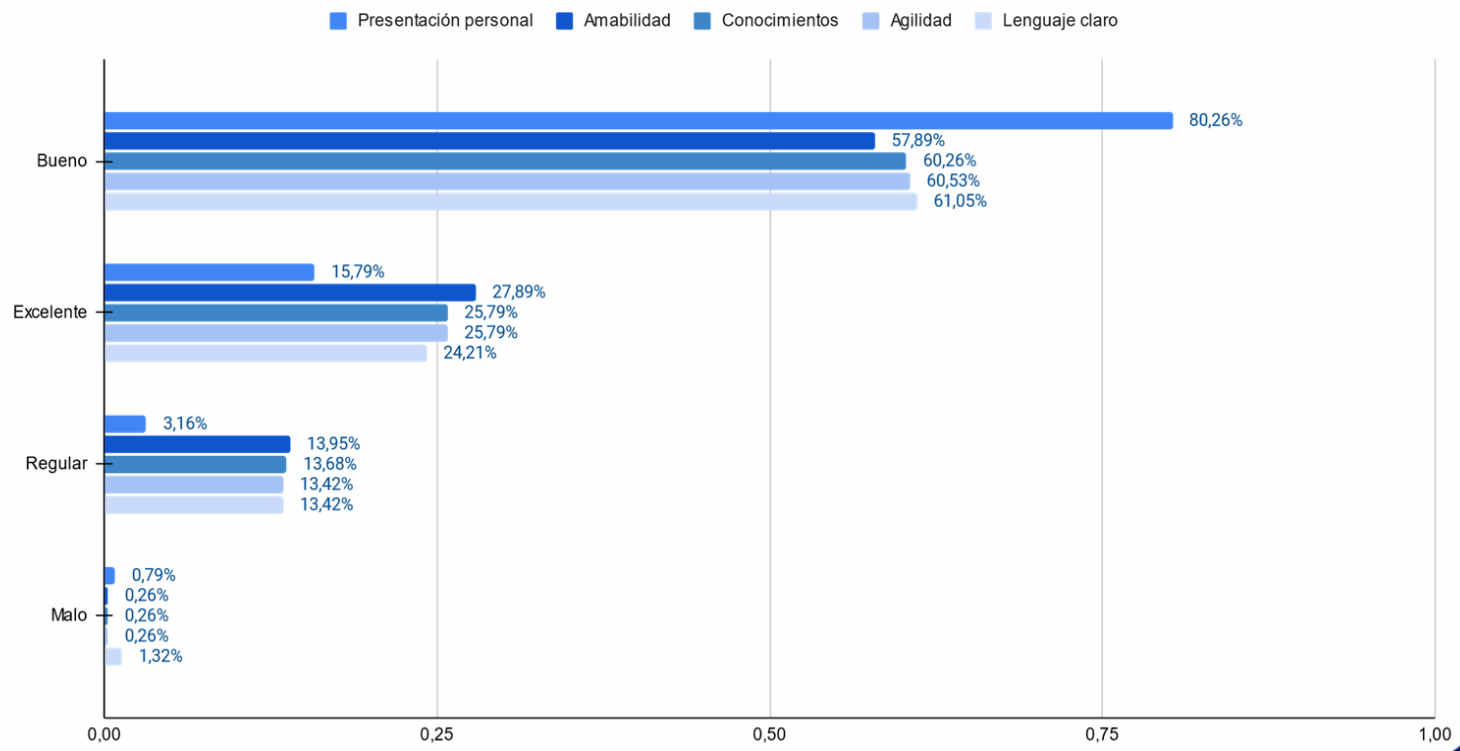
Preferencia de hora para realizar el trámite o servicio en punto presencial



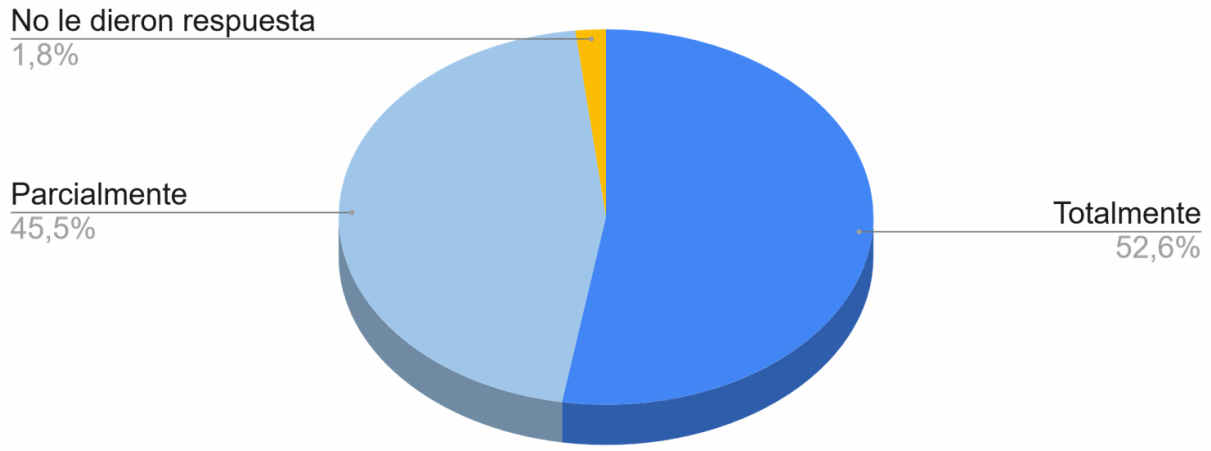
Preferencia del canal de atención para realizar trámites o servicios



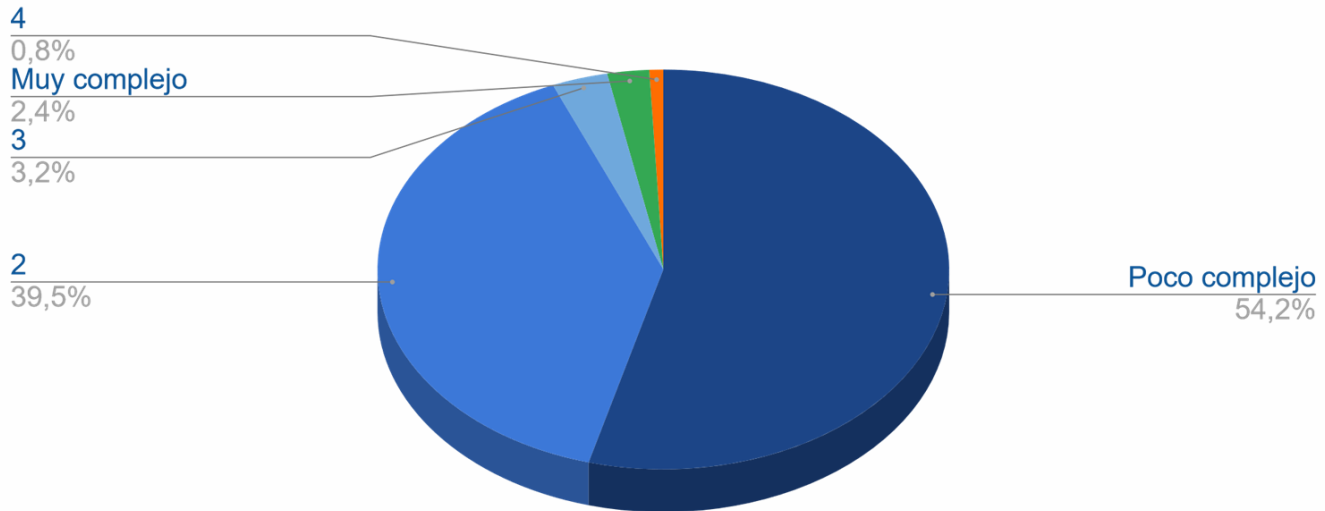
Percepción sobre aspectos de la persona que lo atendió



Percepción sobre haber recibido una respuesta efectiva al requerimiento



Percepción sobre la complejidad para realizar los trámites o servicios



Recomendaciones

- Se recomienda que se integre la atención con información de salud y programas sociales de la Secretaría de Bienestar Social ya que estos están relacionados con el puntaje de SISBÉN.
- Se recomienda mejorar la iluminación del punto de atención considerando que muchos que el 9,47% de los usuarios manifiesta tener algún nivel de discapacidad visual.
- Se recomienda en general mejorar las condiciones de accesibilidad en el punto teniendo en cuenta que el 21,04% de 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 de SISBÉN.
- Se recomienda se realice una socialización del protocolo de relacionamiento con la ciudadanía con el personal de SISBÉN (de planta y contratistas).
- Se recomienda colocar información en el punto de atención sobre los procedimientos que se ofrecen.



- Se recomienda instalar un sistema de atención por turnos.
- Se recomienda analizar la posibilidad de atender a la ciudadanía los sábados considerando que el 14,74% de los usuarios manifiesta que se le facilita asistir al punto de atención ese día.
- Se recomienda que se trabaje en el horario habitual de la alcaldía considerando que no se identifica que los usuarios requieran que se inicie a atender público a las 7:00 A.M., ni al medio día, aproximadamente un 18,14% de los usuarios manifiesta que le gustaría ser atendido a las 4:00 P.M., es importante que se haga un ajuste en el horario de atención teniendo en cuenta que el 81,3% de los usuarios manifiesta que prefiere asistir presencialmente a hacer sus diligencias ante SISBÉN.
- Un 45,5% de la ciudadanía manifiesta que sintió que su requerimiento fue parcialmente atendido, es recomendable se a conocer en la población objetivo el papel de la oficina de SISBÉN, se recomienda se haga publicidad de los canales de atención del DNP donde los usuarios puedan manifestar su inconformidad con los puntajes recibidos.
- Se recomienda evaluar los tiempos de espera para la atención personalizada.
- Se recomienda aplicar los lineamientos para la atención preferencial.



- Muchos usuarios manifiestan la dificultad para identificar dónde queda el punto de atención de SISBÉN, no se identifica un letrero, se asocia el punto con una vivienda.
- Buena parte de los usuarios indican que las instalaciones del SISBÉN son muy oscuras y no hay servicio de baño.
- Se identifica el malestar por la falta de atención de algunos trabajadores de SISBÉN que utilizan el celular mientras atienden a la ciudadanía.
- Algunos usuarios manifiestan que se recibe una atención poco amable en las ventanillas.
- Algunos usuarios manifiestan malestar por tener que esperar a hacer fila por fuera de las instalaciones.
- Algunos usuarios manifiestan que no hay buena atención a personas en condición de vulnerabilidad.



Fortalezas

- 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.
- Se destaca que un 93,7% de los usuarios manifiesta que los trámites y servicios ante SISBÉN no representan mayor complejidad.



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 SISBEN, para realizar sus trámites y servicios, se destaca que un 86,05% 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.

