

**Informe caracterización y medición de la
percepción sobre el canal presencial de
atención a la ciudadanía**



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

**SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y
TRANSPORTE MUNICIPAL –STTM**

Unidad de Atención al Ciudadano
Octubre de 2023

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

SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL –STTM

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.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

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

SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL –STTM

Para el desarrollo del proceso de caracterización se aplicó los pasos establecidos en la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor del DAFP.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

Tamaño de la muestra población finita

$$n = \frac{NZ^2pq}{Ne^2 + Z^2pq} \quad n = \frac{20000 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{20000 \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 264$$

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)

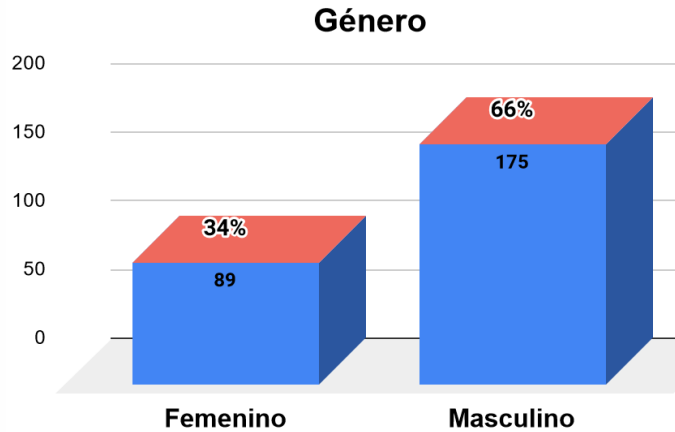
q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (0,5)



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

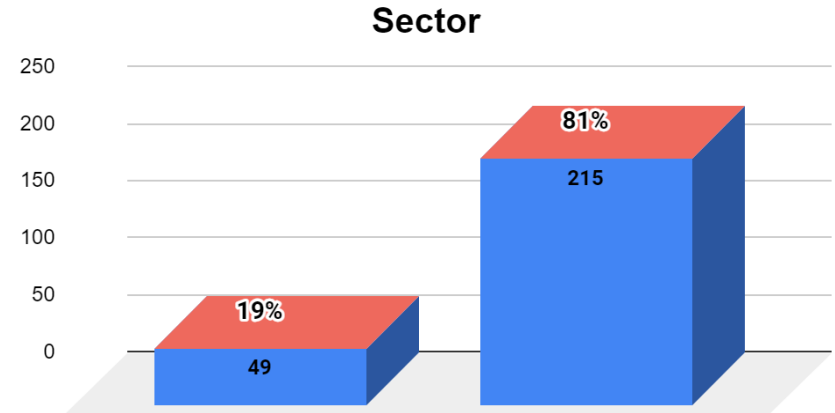


Distribución por sexo de la ciudadanía y grupos de valor visitante



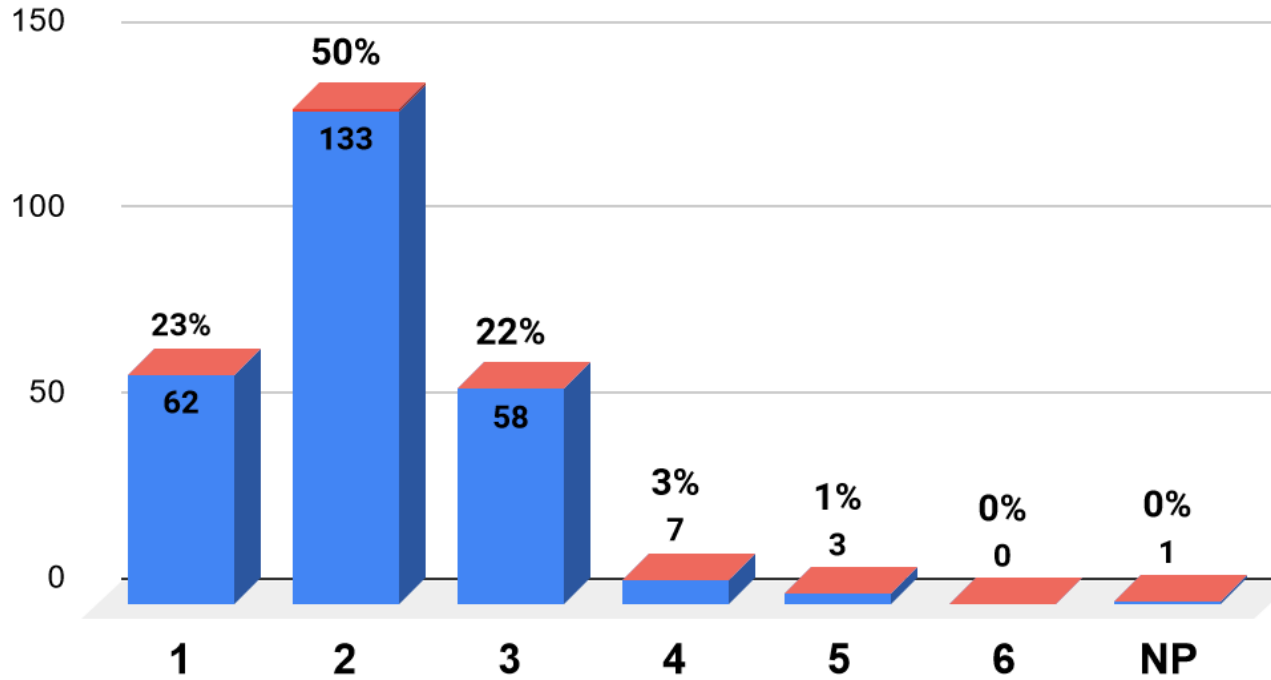
			%
1	Femenino	89	34%
2	Masculino	175	66%

Sector del que proviene la ciudadanía y grupos de valor visitante



		%
rural	49	19%
urbano	215	81%

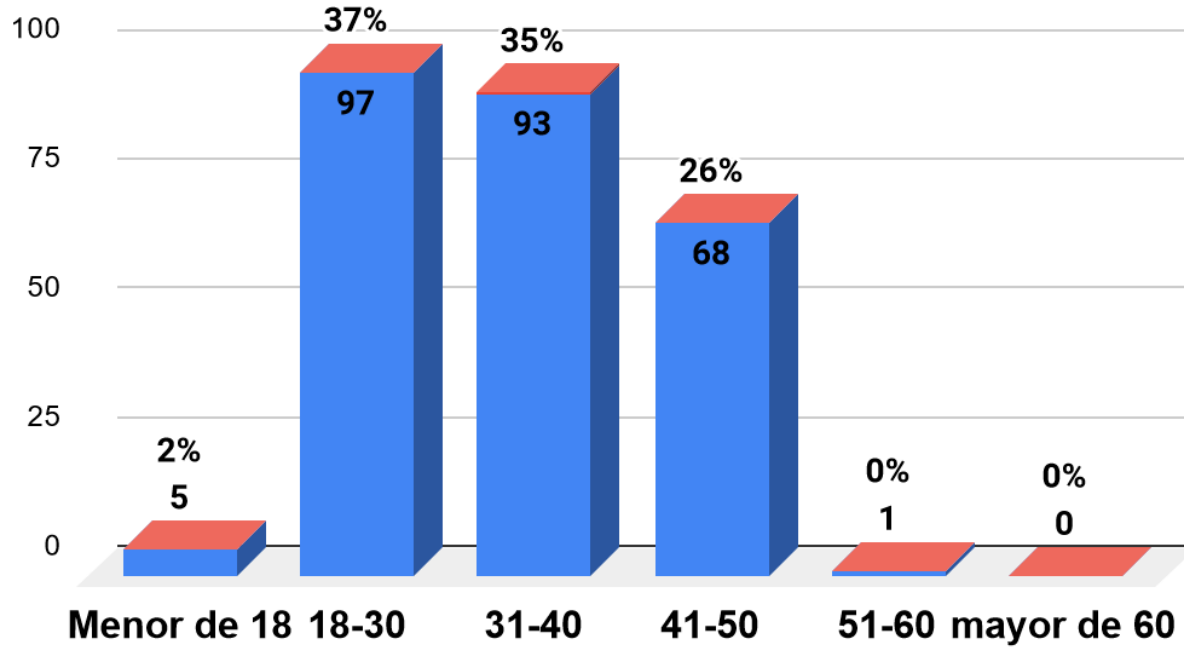
Estrato



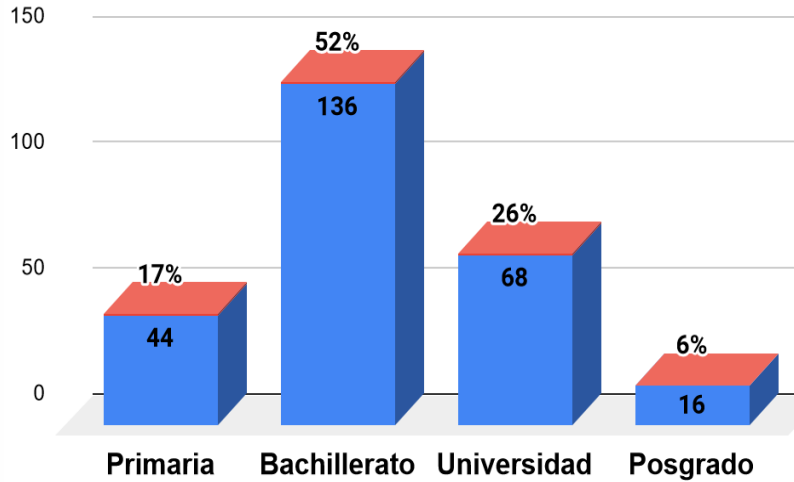
Caracterización ciudadanía



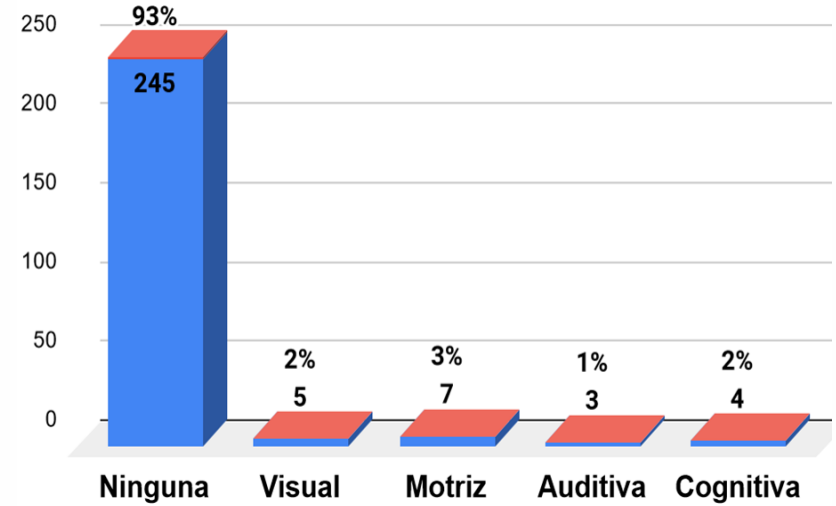
Rango de edad



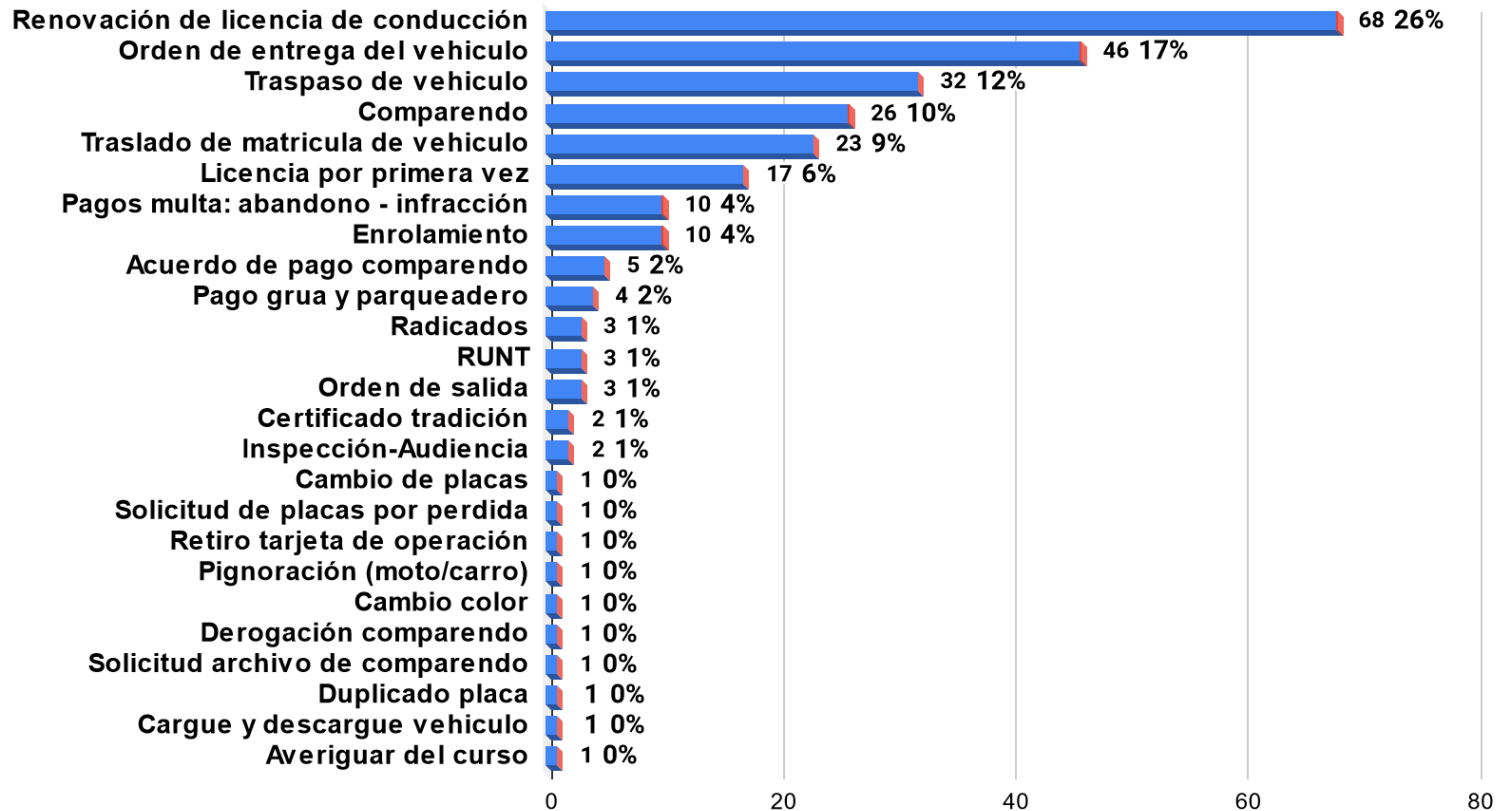
Nivel de escolaridad



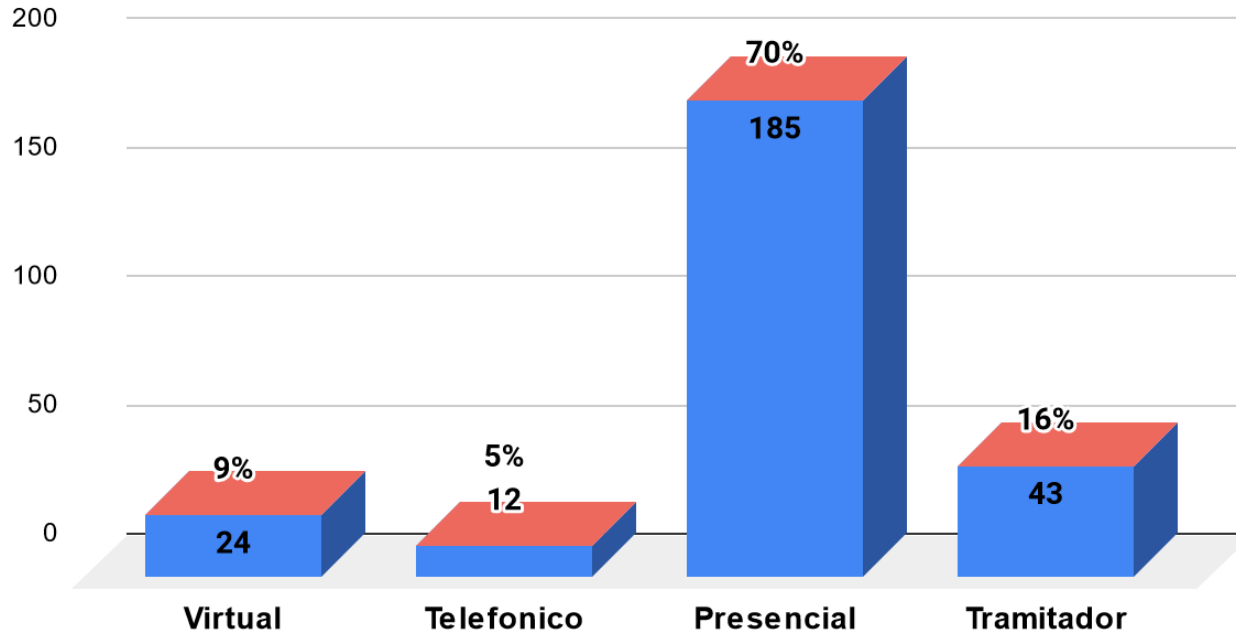
¿Presenta alguna condición de discapacidad?



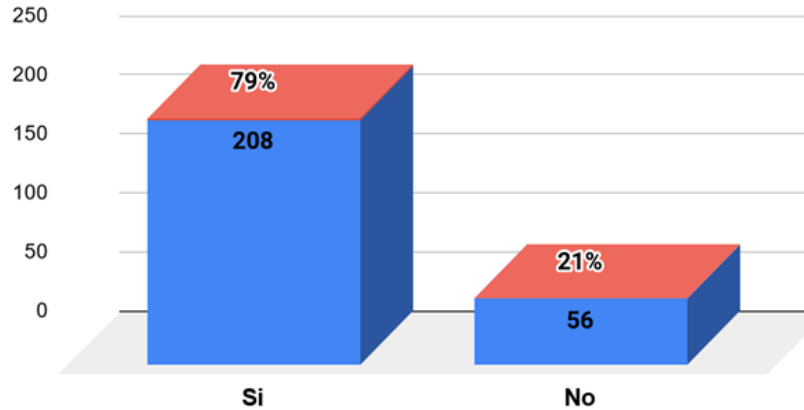
¿Qué trámite o servicio acabó de realizar?



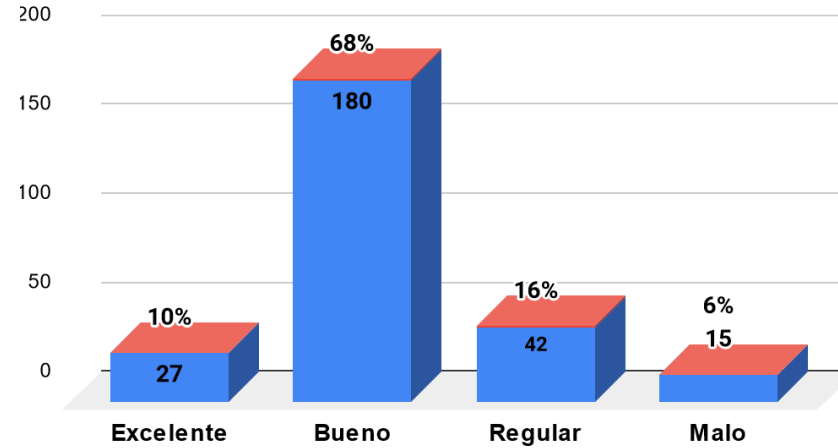
¿A través de que medio se entero de los requisitos y documentos necesarios para acceder a este trámite o servicio?



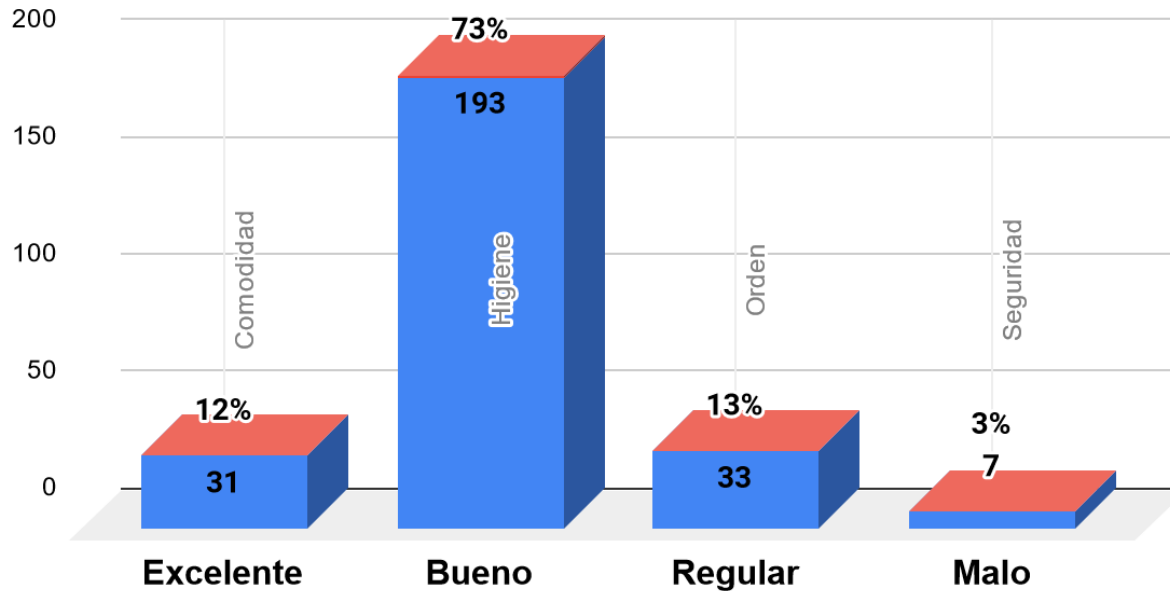
¿Identificó claramente la ventanilla para realizar su trámite servicio?



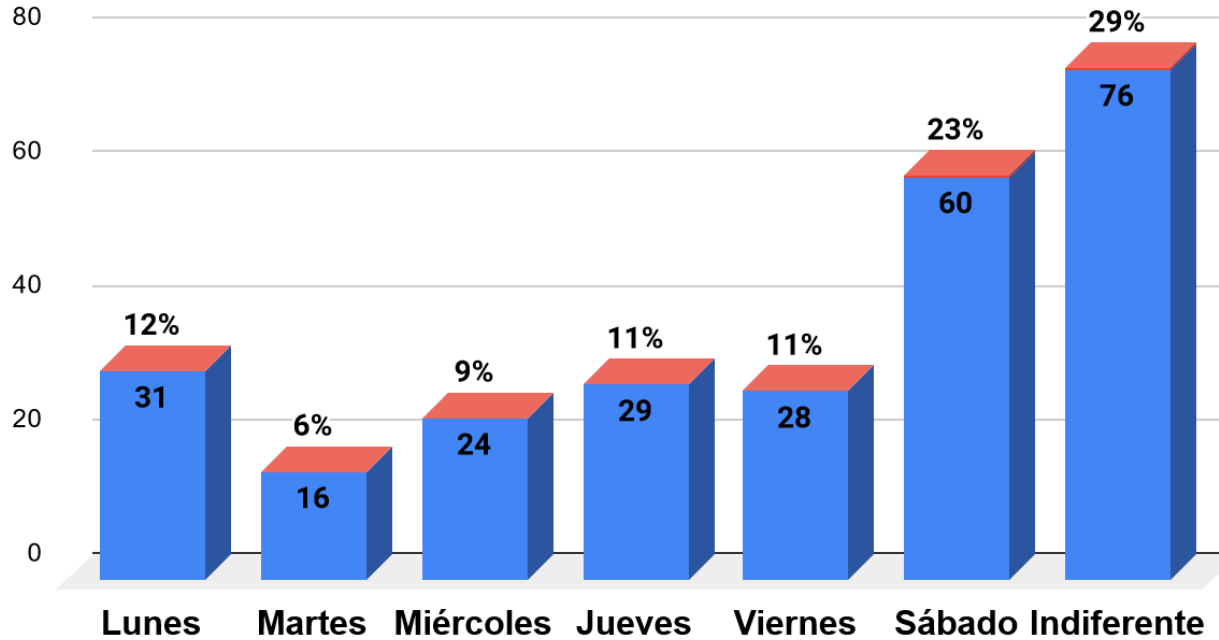
¿Considera que el tiempo de atención fue?



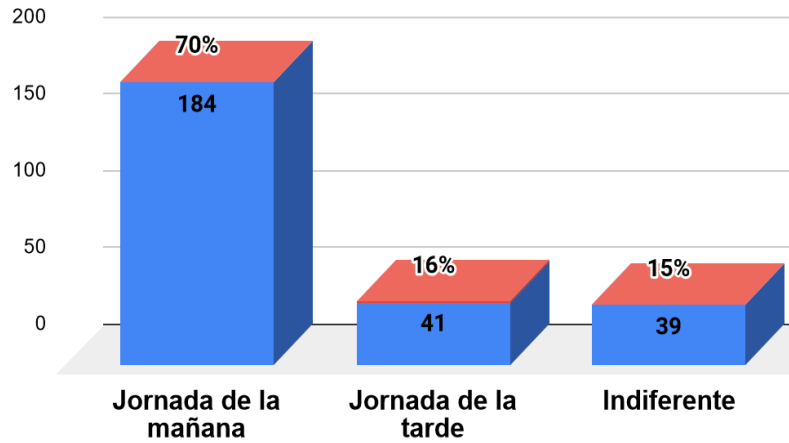
¿Cómo califica los siguientes aspectos del punto donde fue atendido?



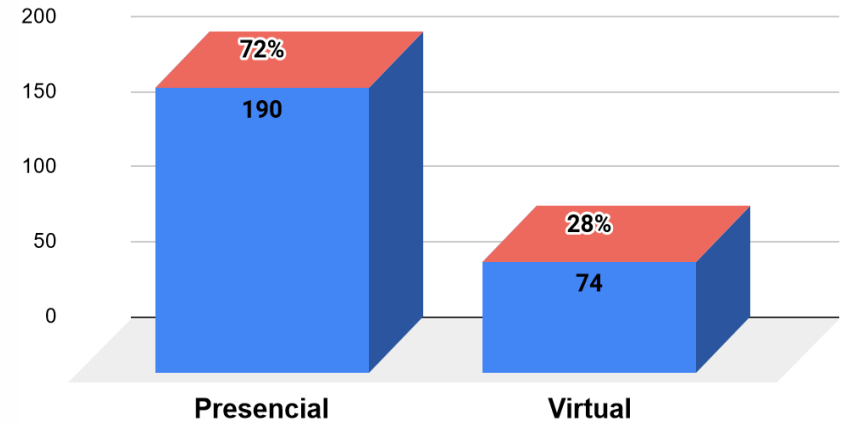
¿Qué día(s) se le facilita realizar el trámite o servicio?



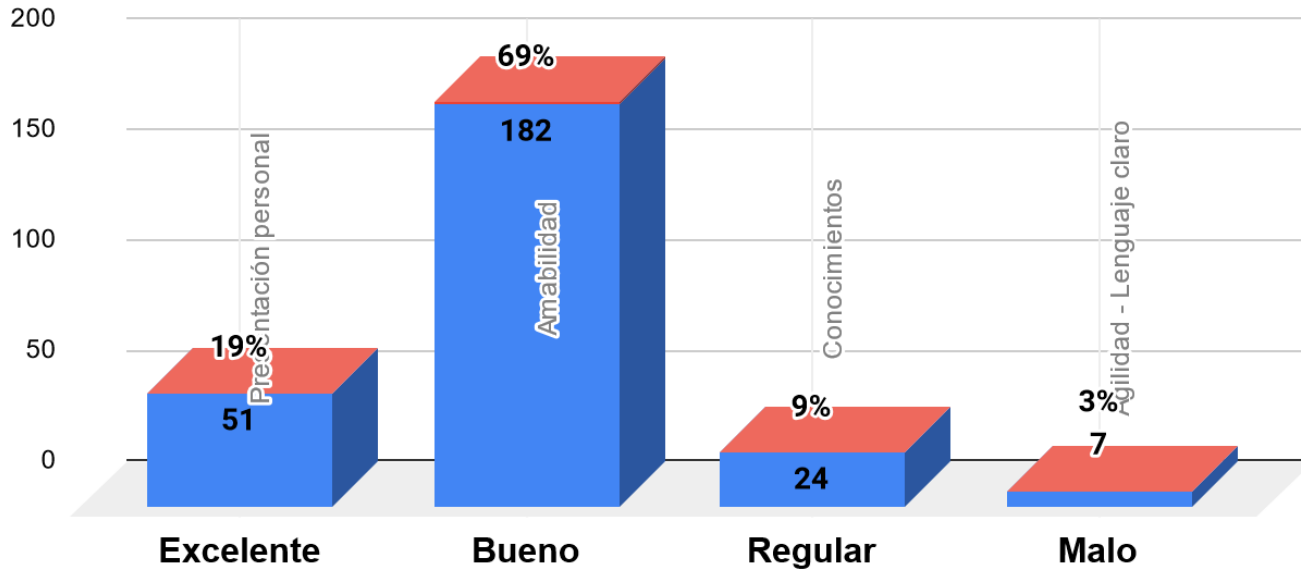
¿A qué hora(s) se le facilita realizar el trámite servicio?



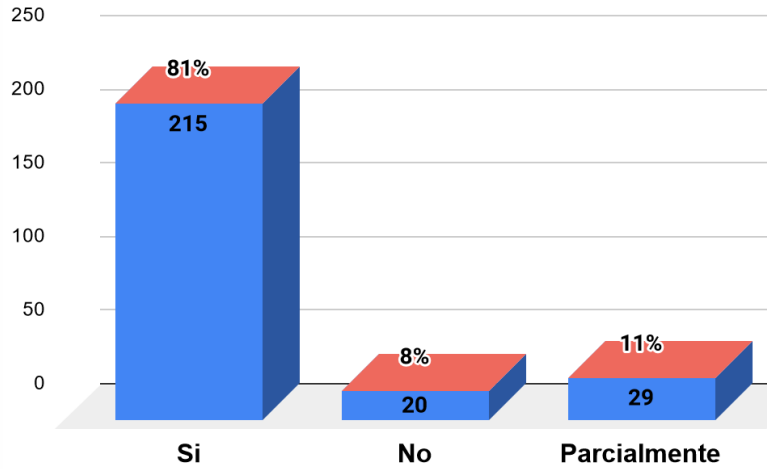
¿Cuál de los siguientes canales prefiere usar para realizar su trámite o servicio?



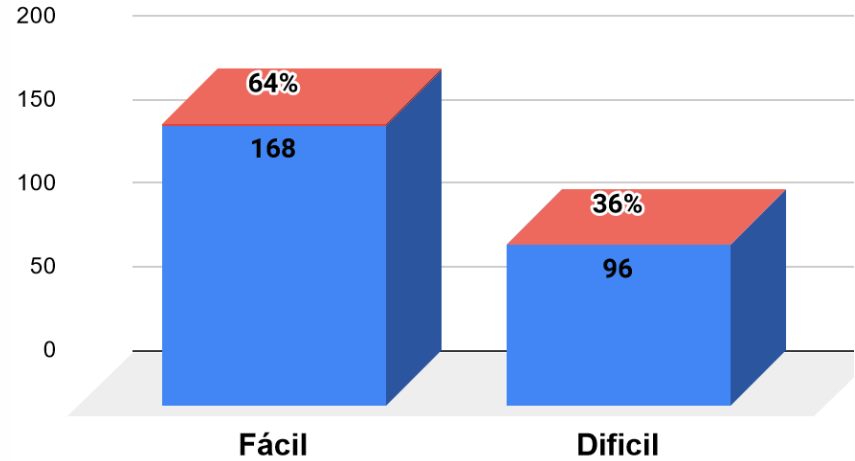
¿Cómo califica los siguientes aspectos el funcionario que lo atendió?



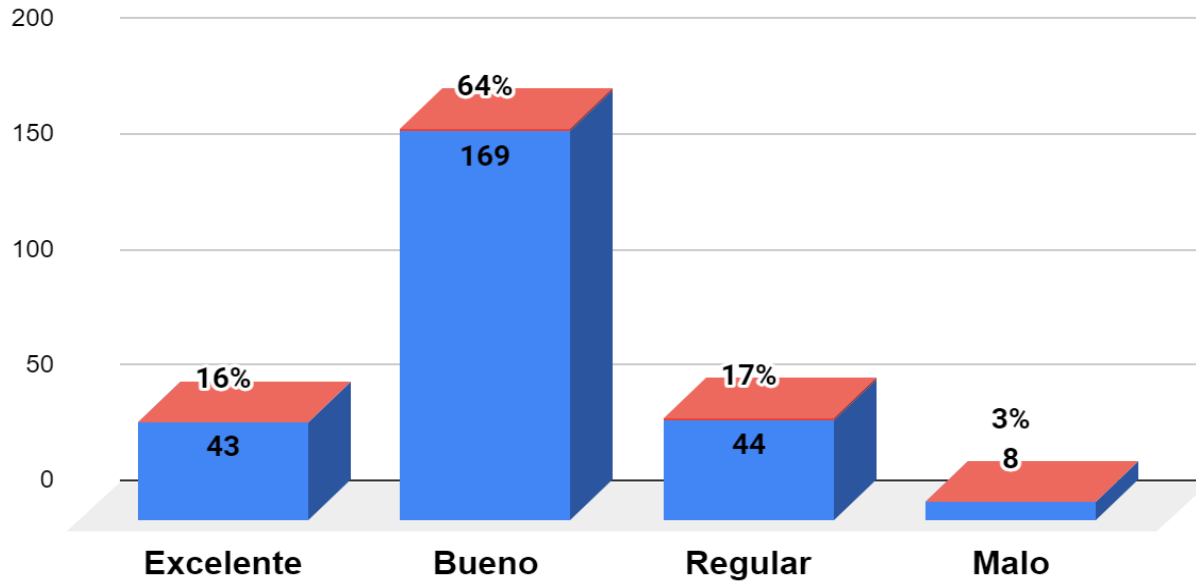
¿Logró realizar su trámite?



¿Considera que acceder al trámite fue?



¿El nivel de atención en el trámite o servicio recibido el día de hoy fue?



Conclusiones

➤ Información personal

Se identifica que son más hombres que realizan visitas presenciales a la Secretaria de Tránsito y transporte, un total del 66% y las mujeres con un 34%, así mismo, podemos evidenciar que acuden más ciudadanos del sector urbano 66%, que del sector rural 34%, en cuanto a la condición de discapacidad se tiene que los visitantes que acuden de manera presencial y no presentan discapacidad alguna el 93%, en un porcentaje de 1% tienen discapacidad auditiva, el 3% discapacidad motora y el 3 % discapacidad visual.



Conclusiones

➤ Características del servicio recibido

Se evidencio que los tramites de mayor demanda son: renovación de licencia de conducción con el 26% y orden de entrega de vehículo 17%, así como el medio más utilizado para enterarse de los requisitos para realizar el trámite o servicio, es el canal de atención presencial con un 70%, como el menos utilizado es el telefónico con un 5%.

Se percibe que un 79%, que requieren los servicios de la STTM, identifican las ventanillas de atención, como también se evidencia favorabilidad en los tiempos de respuesta frente a los trámites y servicios con un 68%, y aspectos como: la seguridad, la comodidad, la higiene y el orden presentan índices positivos con un 73%.



Conclusiones

- Percepción sobre el resultado del trámite o servicio

En cuanto a la percepción sobre el resultado del trámite un 81% de los encuestados lograron realizar el trámite, frente a un 8% que no lo logró y frente a la pregunta respecto a la facilidad para acceder al trámite, un 64% fue fácil frente a un 36% que le fue difícil.

- Percepción general y expectativa.

Un 16% calificó de excelente el nivel de atención frente a la realización del trámite o servicio, un 64% calificó de bueno, 17% regular y un 8 % calificó como malo.



Recomendaciones

Socializar y difundir los puntos de atención dispuestos por la concesión, para garantizar facilidad de acceso a los trámites y servicios, lo cual permitirá minimizar la intervención de terceros o intermediarios en la realización de los trámites y servicios.

Continuar con la modernización tecnológica de la STTM, para ofrecer trámites en línea, que mejoren los tiempos de respuesta, igualmente fortalecer los canales de atención como la línea telefónica, tanto a nivel de la concesión como de la Secretaría de Tránsito y Transporte, sobre todo desde las dependencias más requeridas por los ciudadanos, como son las inspecciones, sistemas y jurídica.

Capacitar a los servidores públicos en temas de atención al ciudadano como protocolo de relacionamiento, lenguaje claro, habilidades blandas, que permitan desempeñar su actividad con calidad de servicio.