

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios de la entidad, en el segundo semestre 2023.

El trabajo desarrollado al interior de las diferentes subdirecciones de la entidad, no solo les permite conocer cómo van sus procesos de manera individual con respecto a la misionalidad que cumple la entidad, sino que a su vez las subdirecciones de RBL y SDF realizan para el segundo semestre del año encuestas donde buscan conocer como se viene prestando el servicio a los diferentes sectores de la comunidad.

En esta oportunidad para dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023 sintetizaremos en este documento los resultados arrojados por la encuesta y determinaremos como la entidad “UAESP” puede mejorar en la prestación del servicio y así aportar para que la ciudad sea mejor cada día.

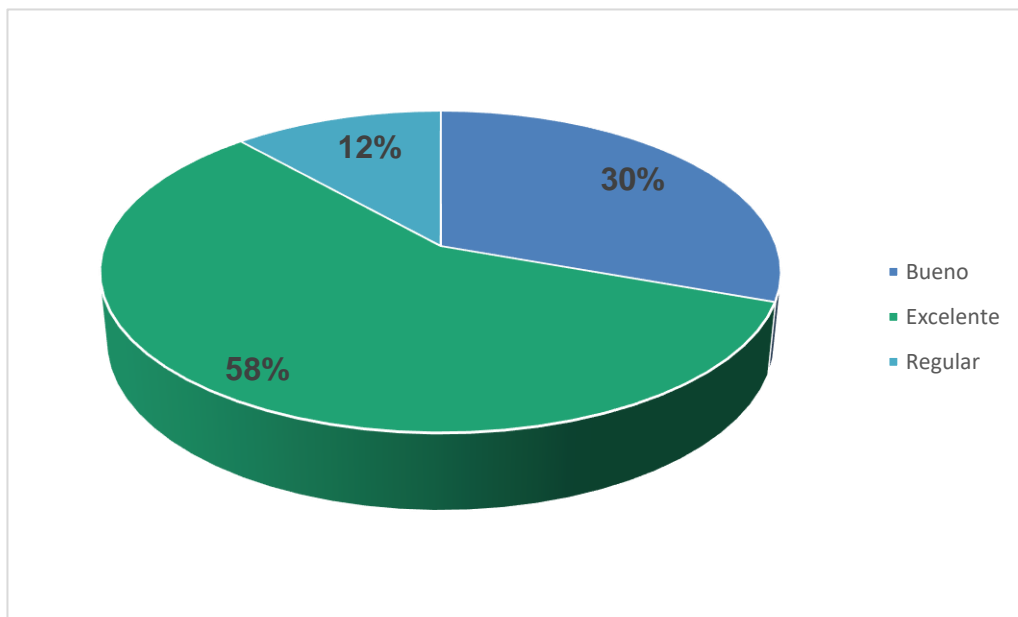
Para esta actividad tomaremos los datos aportados en el segundo semestre de las subdirecciones involucradas en el proceso.

Por parte de la subdirección de Disposición Final se realizó encuesta en el mes de agosto y septiembre respectivamente, podemos observar el grado de calificación de los usuarios frente al servicio prestado por el operador, para ello anexamos imágenes de resultado encuesta.

**Tabla y Grafica Encuesta Agosto
Subdirección de Disposición final**

En consecuencia, la gráfica relacionada a la encuesta realizada por la Subdirección de disposición final SDF en el mes de agosto del presente año se puede observar en términos técnicos los siguientes resultados a la siguiente pregunta:

¿Cómo califica la amabilidad, actitud y respeto de la persona que lo atendió?
Periodo agosto.

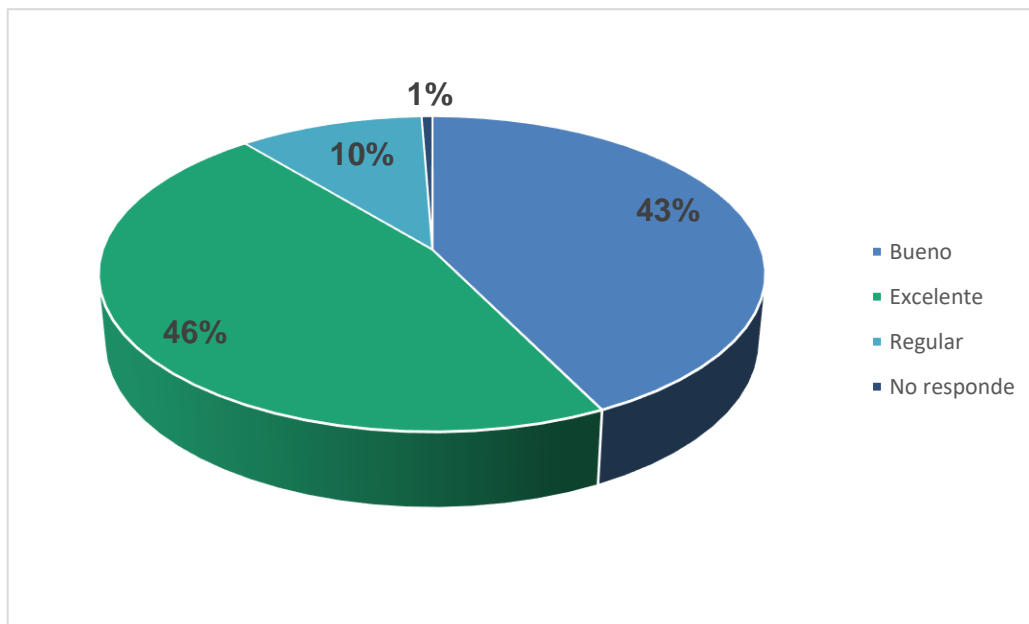


El número de personas encuestadas fue de 164, con edades entre 18 y 60 años, de los estratos 2,3,4,5 con nivel académico universitario, de los cuales 95 personas equivalente al 58% califican de excelente el servicio prestado por el funcionario de la Subdirección de Disposición Final, 50 personas lo que equivale al 30% calificaron el servicio prestado por el funcionario público como bueno y 19 personas lo que equivale al 12% de la calificación, consideraron el servicio como regular.

Con base en los resultados de la presente encuesta frente a lo observado de la encuesta realizada por la misma Subdirección en el primer semestre, podemos determinar una leve mejoría respecto de calificación por parte de los usuarios lo

que nos permite entender que el desempeño de la gestión de la Subdirección de Disposición Final a de evaluarse frente a las regulares calificaciones mostradas en la encuesta

¿Cómo califica la calidad de la información y orientación brindada?
Periodo agosto.



Frente a esta pregunta las 164 personas encuestadas respondieron así:

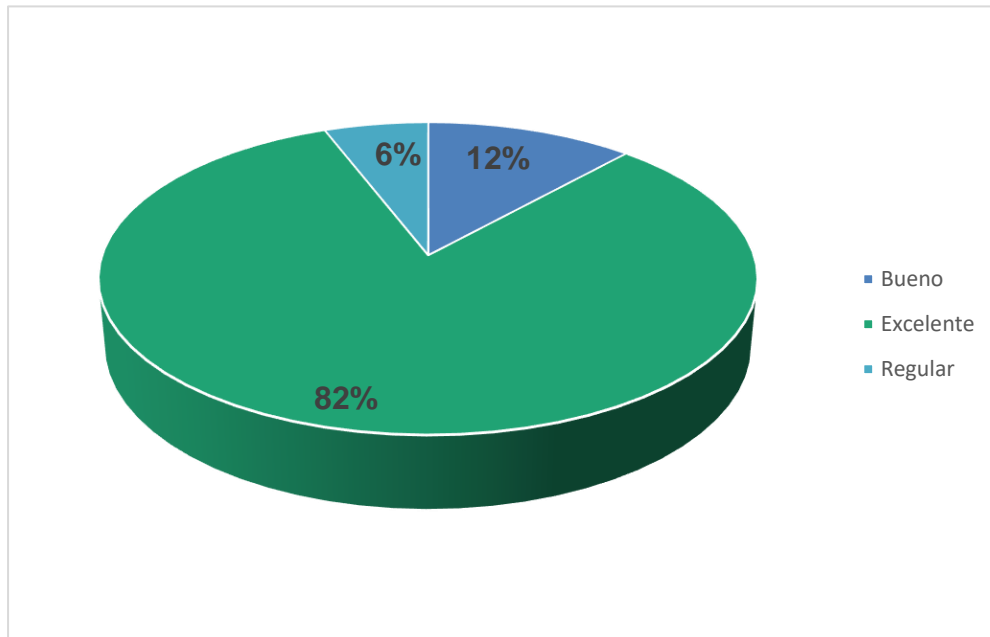
76 personas lo que representa el 46% califican de excelente el servicio prestado por el funcionario.

70 personas quienes representan el 43% califican el servicio prestado por el funcionario público como bueno.

17 personas calificaron el servicio como regular y este grupo representa el 10% de la población encuestada

1 persona del total de la encuesta no quiso responder lo que equivale al 1% del total de los encuestados

¿Cómo califica la oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió?
Periodo agosto.



Uno de los aspectos para tener en cuenta cuando se presta un servicio es la rapidez o inmediates que se gasta o el tiempo que se utiliza para brindar un servicio, a la anterior pregunta estos fueron los resultados que mostro la encuesta y en esta oportunidad se encuestó un numero de 17 personas:

14 lo que equivale el 82% de las personas encuestadas consideran que el servicio se prestó de forma excelente,

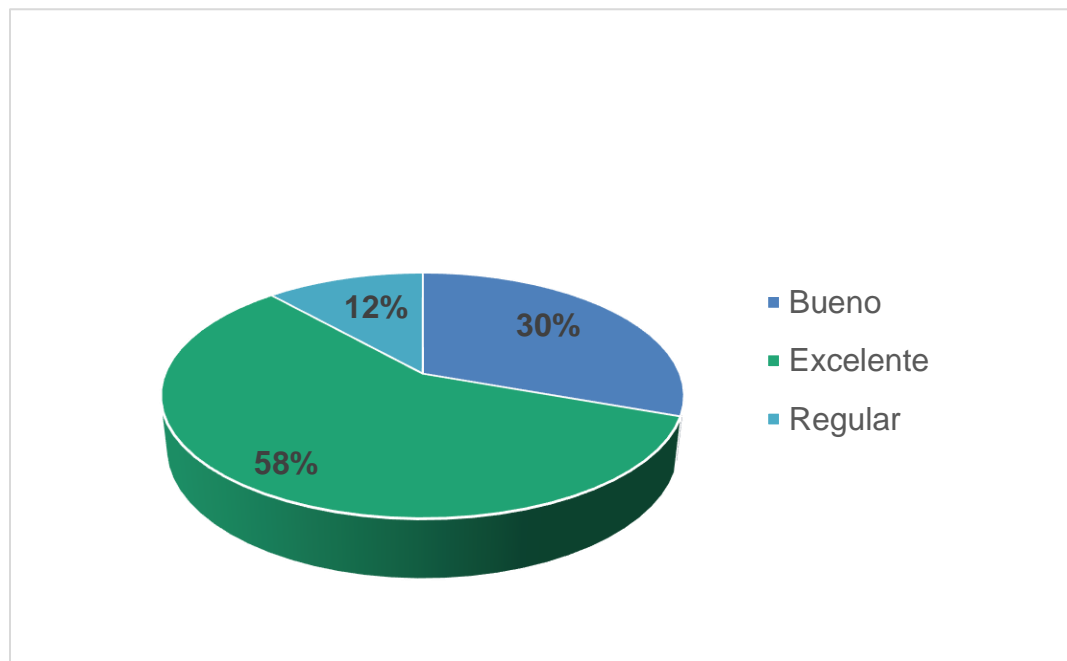
2 personas equivalente al 12% califican el servicio prestado de bueno.

1 persona de los encuestados que corresponde al 6% consideran que el servicio se prestó de forma regular.

Tabla y Grafica Encuesta Septiembre

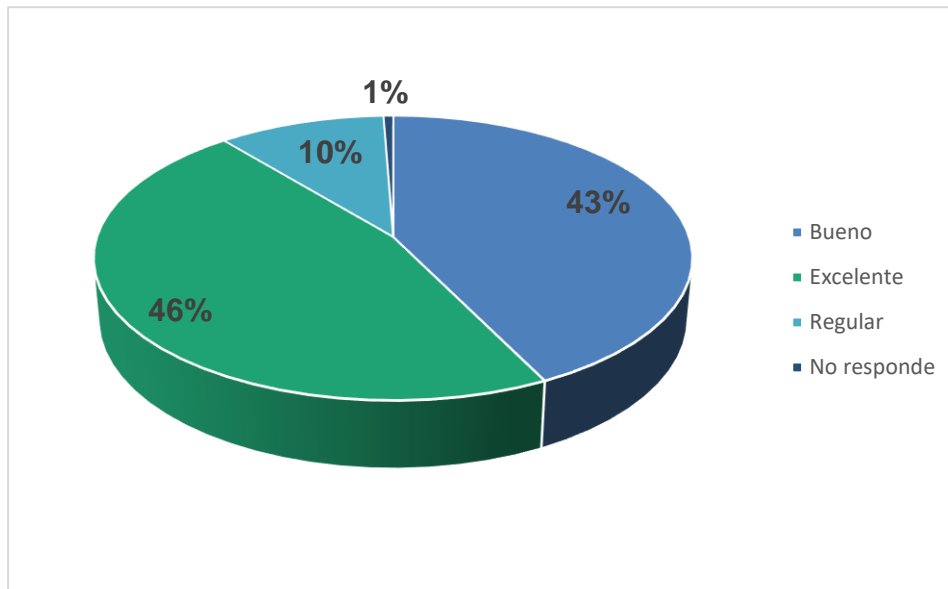
En consecuencia, el cuadro y grafica anterior relacionados a la encuesta realizada por la Subdirección de disposición final (SDF) en el mes de septiembre del presente año se puede observar en términos técnicos los siguientes resultados a la siguiente pregunta:

¿Cómo califica la amabilidad, actitud y respeto de la persona que lo atendió?



El número de encuestados frente a la pregunta fue de 164 personas de los cuales 95 consideraron como excelente el servicio, la amabilidad y actitud del funcionario lo que equivale al 58% de la población encuestada, 50 persona lo que equivaes al 30% de los encuestados califica el servicio prestado por el funcionario público como bueno. además 19 de las personas encuestadas respondieron con un regular frente a la pregunta realizada por los funcionarios a lo que este número de encuestados corresponde al 12%

¿Cómo califica la calidad de la información y orientación brindada?



A la pregunta las 164 personas encuestadas respondieron así: 76 personas lo que representa el 46% califican de excelente el servicio prestado por el funcionario, y 70 personas quienes representan el 43% califican el servicio prestado por el funcionario público como bueno 17 personas consideran como regular el servicio prestado por los funcionarios, de igual forma 1 persona lo que equivale al 1% no responde la encuesta.

¿Cómo califica la oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió?

Uno de los aspectos para tener en cuenta cuando se presta un servicio es la rapidez o inmediatas que se gasta o el tiempo que se utiliza para brindar un servicio, a la anterior pregunta estos fueron los resultados que mostro la encuesta: 81 lo que equivale el 49.4% de las personas encuestadas consideran que el servicio se prestó de forma excelente, 58 personas equivalente al 35% califican el servicio prestado de bueno de igual forma 19 personas consideran como regular el servicio lo que equivale al 12.% 4 personas de los encuestados que corresponde al 2.4% consideran que el servicio se prestó de forma mala y 2 personas no respondieron la encuesta lo que representa el 1.2%.

La subdirección de Recolección Barrido y Limpieza RBL, realizo encuesta midiendo el grado de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado por los operadores de aseo con respecto a los Eco puntos, recolección de voluminosos escombros, los escombros en lona sensibilización y uso adecuado de contenedores, lavado distribuidos por toda la ciudad, frente a este ejercicio se logró determinar la siguiente información:

Encuesta RBL 2023 Segundo Semestre

El consolidado para este informe se tomó con los meses de junio, julio y agosto del año 2023, a 252 personas con edades entre 19 y 60 años respectivamente, las cuales respondieron con calificación de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es excelente a las siguientes preguntas, teniendo presente los diferentes servicios de la entidad en cabeza de la SRBL.

- ✓ Grado de satisfacción del servicio
Calificación de 1 A 5

187 personas calificaron con 5 el servicio equivalente al 74.2%
62 personas calificaron con 4 el servicio equivalente al 24.6%

INFORME DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD

- 1 persona califico con 3 el servicio equivalente al 0.4%
- 2 personas califico con 2 el servicio equivalente al 0.8%

Podemos observar que el grado de satisfacción frente a los diferentes servicios prestados por la entidad es bien recibida por la ciudadanía, aunque existe un porcentaje cerca del 25% que manifiesta cierto grado de inconformidad por la atención y el tiempo de espera, esta dependencia recomienda que se tomen medidas con el propósito de mejorar los diferentes procesos que surte la entidad con el objeto de cumplir con la misionalidad de la entidad.

- ✓ Servicio acorde al a la necesidad
Calificación de 1 A 5

- 190 personas calificaron con 5 el servicio equivalente al 75.4%
- 60 persona califico con 4 el servicio equivalente al 23.8%
- 1 persona califico con 3 el servicio equivalente al 0.4%
- 1 persona califico con 2 el servicio equivalente al 0.4%

- ✓ Como ve la imagen de la UAESP

- 145 personas calificaron como muy buena la imagen, equivalente al 57.5%
- 104 personas calificaron como bueno la imagen, equivalente al 41.3%
- 1 persona califico con mala la imagen, equivalente al 0.4%
- 2 personas no respondieron a la pregunta lo que equivale al 0.8%

La tarea es grande, así como los retos que enfrenta la entidad por cumplir con la ciudadanía, es por ello que el análisis anterior nos muestra que los datos arrojados frente al servicio prestado por los operadores de aseo, con respecto a la necesidad por cubrir con los Eco-puntos, recolección de voluminosos escombros, y los escombros en lona en los diferentes lugares de la ciudad realza la imagen de la entidad y es de gran aceptación por parte de la comunidad.

Recomendaciones

Con base en los resultados analizados en las encuestas se puede observar que en términos generales el 66.6% de los encuestados se encuentran satisfechos y califican el servicio como excelente, además lo que indica este valor es que el 29.3% de la población atendida por esta subdirección (SDF) considera que el servicio es bueno y el 11.6% considera regular el servicio prestado por la entidad.

INFORME DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD

Con base en esta información se debe tomar medidas frente al trabajo y a la prestación del servicio ofrecido por dependencia encargada, puesto que los datos arrojados por la encuesta indican no se está cumpliendo con el objetivo y se ha de buscar como disminuir tiempos de espera del usuario y además buscar cómo obtener mayor eficiencia del servicio por parte de los funcionarios para ofrecer una mejor atención al usuario.

De igual forma las diferentes subdirecciones evaluarán su trabajo de forma permanentemente buscando el mejoramiento continuo con el propósito de brindar a la comunidad y a los usuarios una mejor atención, además se ha de buscar mecanismos que permitan fortalecer las políticas y estrategias utilizadas para garantizar una mejor prestación del servicio

Elaboro: Guillermo Humba
Reviso y aprobó



PETER ZAHIT GOMEZ MANCILLA
MBA Dirección Empresas - Ing. Industrial
ing.magister@gmail.com

Peter Zahit Gómez Mancilla

Ing. Industrial - MBA Dirección de Empresas.
Contratista - Subdirección Administrativa y Financiera (UAESP)
HÁBITAT - Alcaldía Mayor de Bogotá
TELÉFONO: 318 250 90 88
www.uaesp.gov.co - <http://intranet.uaesp.gov.co/intranet/>

INFORME DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD