



INFORME MEDICION DE SATISFACCIÓN

¿Cuéntanos cómo ves nuestra entidad?

CANAL VIRTUAL – PAGINA WEB INSTITUCIONAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA
CONSOLIDACION TERRITORIAL

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Bogotá, 21 DE OCTUBRE DE 2015



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL
Conmutador (57 1) 422 10 30 Carrera 100 No.25D-61
Bogotá – Colombia
www.consolidacion.gov.co





La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial –UACT- y sus funcionarios acordaron en la Carta de compromiso por parte de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial al Trato Digno para con nuestros ciudadanos y ciudadanas: *“...proteger las garantías y los derechos individuales y sociales de la ciudadanía, que acceda de manera alguna a nuestros servicios por los diferentes canales; siendo oportunos, incluyentes, claros y cálidos en la atención que prestamos a diario, a todas las personas, organizaciones, socios estratégicos y demás entidades con las que establezcamos algún tipo de contacto...”*

Por ello la Unidad dispuso de canales de atención, como instrumentos facilitadores de interacción con la ciudadanía, uno de estos canales, es el canal virtual a través de la Web institucional: www.consolidacion.gov.co.

Con el objeto de conocer cómo ve la ciudadanía nuestra entidad y la satisfacción que tienen frente a página web, desde el mes de marzo de 2015 se situó un banner para medir la percepción de algunos aspectos contenidos en la página web tales como la utilidad de la información publicada y claridad de la misma, programas ofertados por la Unidad así como de la información más consultada por los ciudadanos entre otros, de igual manera conocer la percepción sobre la atención recibida por la Entidad.

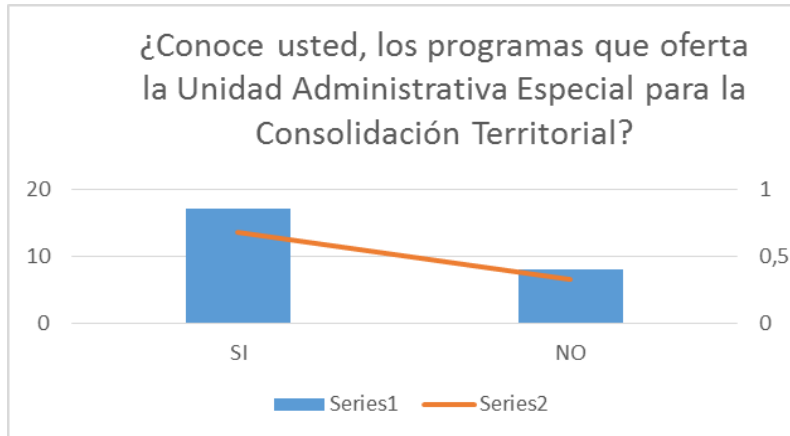


De igual manera se busca implementar acciones de mejora, en los contenidos expresados por la ciudadanía, con el fin de optimizar la comunicación en doble vía.

El banner despliega un formato de siete preguntas, las que fueron respondidas por un total

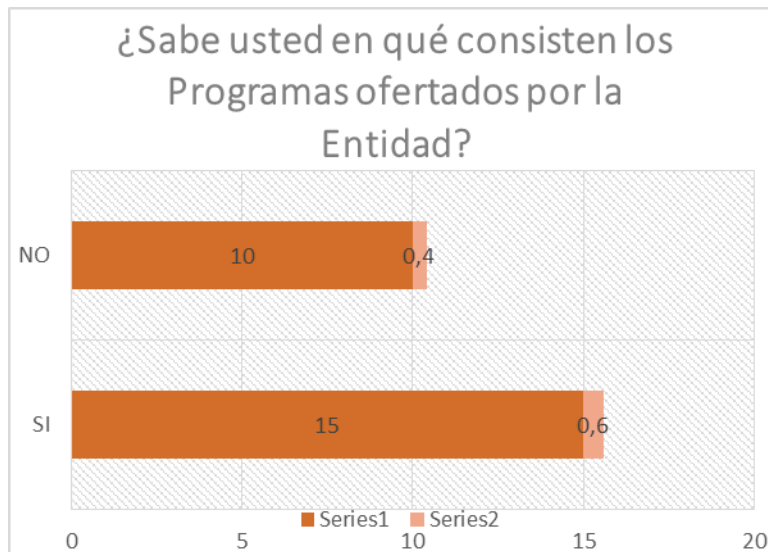
de 25 ciudadanos en el periodo comprendido entre marzo y septiembre de 2015; el resultado es el siguiente:

Pregunta 1.



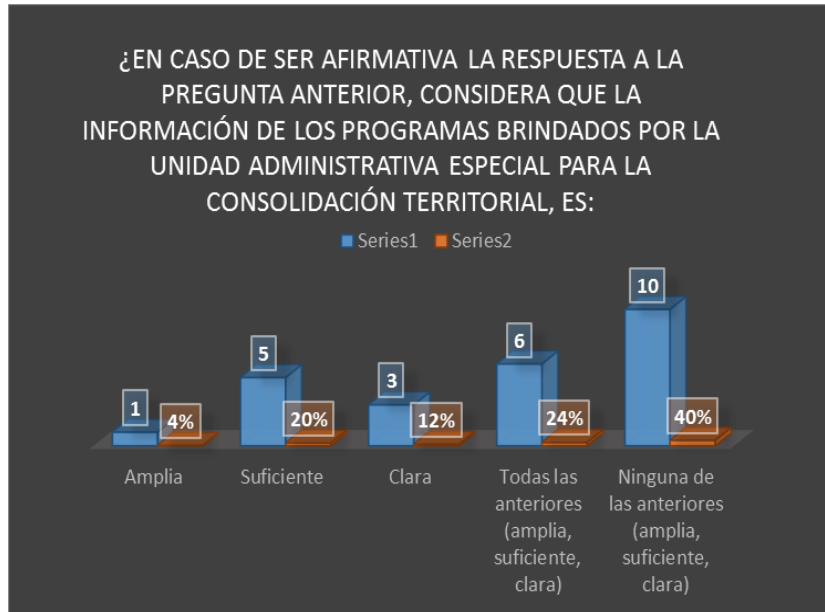
El 68% de los ciudadanos, es decir 17, dijeron sí conocer los Programas que oferta la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial; los 8 restantes, que equivalen al 32%, manifestó no conocerlos.

Pregunta 2



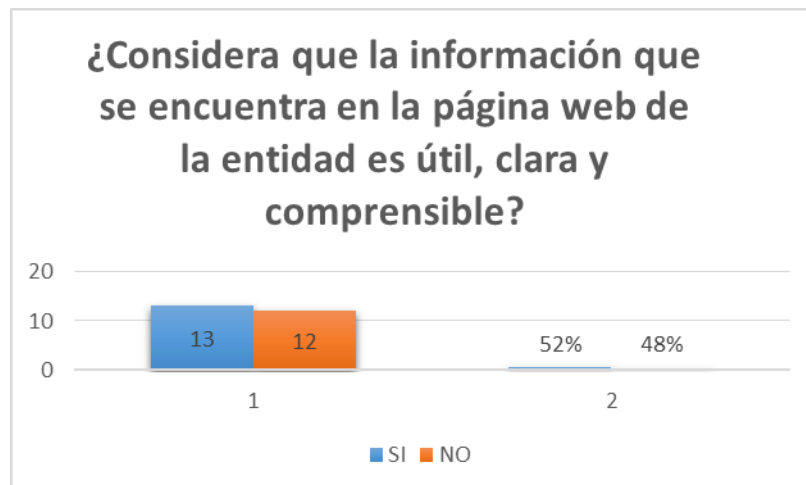
Del total de ciudadanos que opinaron, el 60%, dijeron saber en qué consisten los Programas Ofertados por la Unida; mientras que el 40% dijo no saber en qué consisten los Programas ofertados.

Pregunta 3. Esta pregunta debió ser respondida únicamente por los 15 ciudadanos que contestaron afirmativamente la pregunta dos, mas sin embargo fue contestada por la totalidad de ciudadanos. En este orden ideas el comportamiento de las 25 respuestas se presenta así:



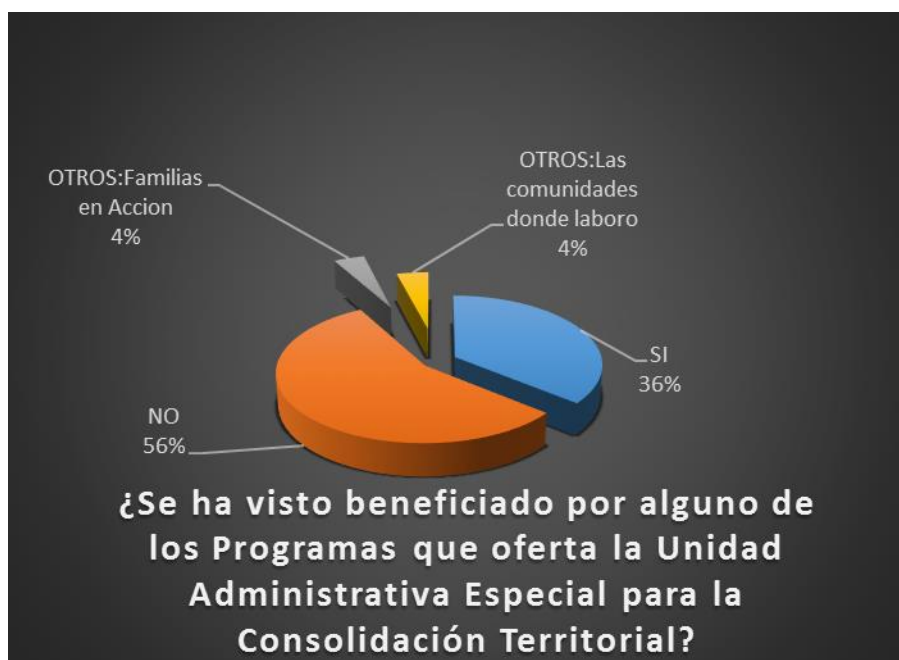
Diez ciudadanos, equivalentes al 40%, dijo que la información no es amplia, no es suficiente y no es clara; el 24% considera que la información si es amplia, si es suficiente y si es clara; seguido están cinco ciudadanos que consideran la información suministrada como suficiente y 3 ciudadanos dicen que la información es clara.

Pregunta 4.



A la pregunta, si considera que la información que se encuentra en la página web de la entidad es útil, clara y comprensible, 13 ciudadanos (52%) del total, opino que sí lo era; mientras que el 48% dijo no ser útil, clara y comprensible.

Pregunta 5.

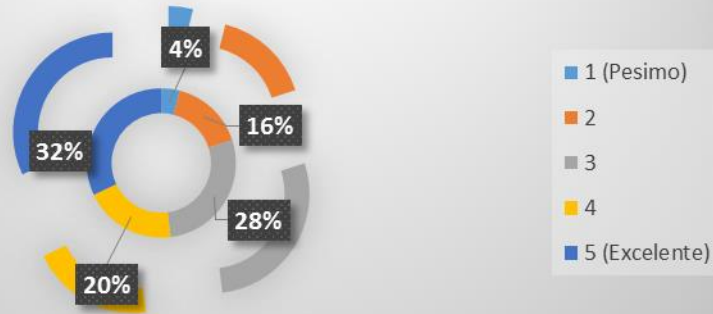


El 56% de los ciudadanos respondió que no se ha visto beneficiado por ningún Programa ofertado por la Unidad; El 36% dice haber sido beneficiado; un 4% piensa que la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial es la que ejecuta el Programa Familia en Acción (Programa del Departamento para la Prosperidad Social) y el otro 4%, es decir un ciudadano dice: “las comunidades donde laboro”.

Pregunta 6. De uno a cinco, siendo uno pésimo y cinco excelente ¿Cómo califica la atención recibida por parte de la Entidad, en la implementación de los programas?:

El 32% de los ciudadanos calificaron la atención recibida como excelente; el 28% la calificó en la escala de 3; tenemos que 5 ciudadanos ubican la calificación en la escala del 4, es decir el 20%; seguido se tiene la escala del 2, con una calificación del 16% y tan solo un ciudadano del total, es decir el 4%, califica la atención recibido como pésima. (ver grafica siguiente)

De uno a cinco, siendo uno pésimo y cinco excelente
¿Cómo califica la atención recibida por parte de la
Entidad, en la implementación de los programas?



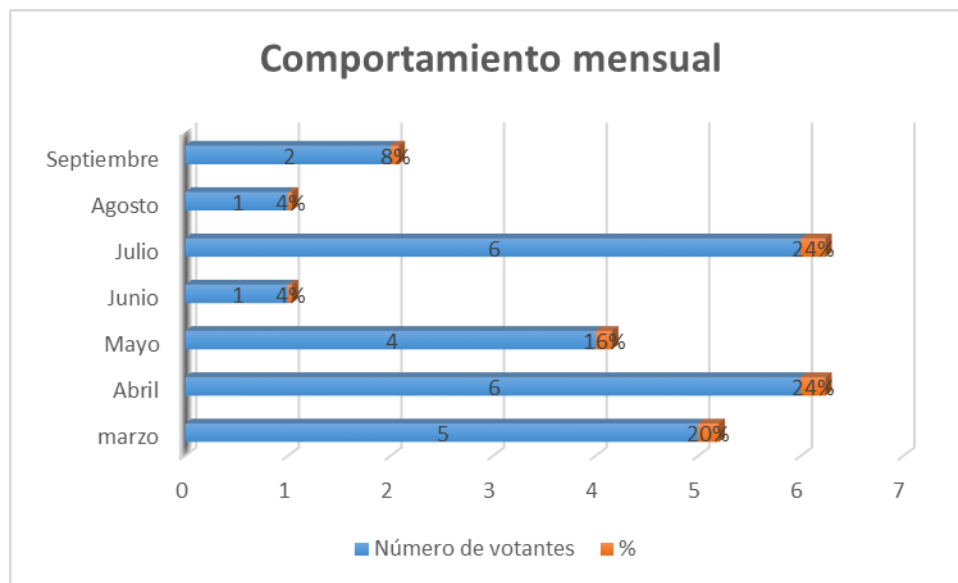
Pregunta 7.

¿Cuál es la información que usted más
consulta en la página web de la Unidad
Administrativa Especial para la Consolidación
Territorial?



A esta pregunta diez ciudadanos respondieron que las noticias son las más consultadas por la página web de la Unidad; seguido con 8 opiniones se tiene la información sobre los Programas; la Misionalidad de la Entidad ocupa un tercer lugar en temas de consulta; en cuarto lugar se encuentran los informes de gestión; los temas: Puntos de Atención, Planes Estratégicos y Rendición de Cuentas tienen un empate en el quinto puesto; finalmente se tiene que los temas menos consultados son: el enlace para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias así como la información sobre Servidores Públicos.

Finalmente se tiene que los 25 ciudadanos, atendieron el sondeo de la siguiente manera: En abril opinó el 24% al igual que en julio; en marzo opinaron 5 ciudadanos; seguido se tiene mayo con el 16% de las opiniones; mientras que los meses de junio y agosto presenta el menor número de opiniones del periodo medido; por último se tiene que septiembre cierra las opiniones con un 8% del total.



CONCLUSIONES

- ✓ Se cumplió con el objeto propuesto a través del sondeo “¿Cuéntanos cómo ves nuestra entidad?”, ya que se contó con la opinión de 25 ciudadanos.
- ✓ Más del 50% de los ciudadanos respondieron sí conocer los Programas que oferta la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial-UACT y de igual manera manifestaron saber en qué consisten.
- ✓ A pesar de conocer y saber en qué consisten los Programas de la UACT, el 40%

considera que la información publicada en la página web sobre los Programas no es amplia, suficiente y clara, pero considera que le fue útil.

- ✓ Del total de ciudadanos, el 56% manifestó no haber sido beneficiado por ningún Programa de la Unidad; una porción del 4% considera que el Programa Familias en Acción es ejecutado por la UACT.
- ✓ El 32% de los ciudadanos consideran que han recibido de parte de la Unidad una atención excelente en la implementación de los Programas.
- ✓ La información más consultada en la página web de la Entidad son las noticias, seguido esta la información sobre los Programas y la Misión de la Entidad.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda revisar los contenidos publicados en la página web, de tal manera que se utilice un lenguaje claro y sencillo para mejor comprensión de la ciudadanía.
- ✓ Para que se suba el porcentaje de ciudadanos que consideran haber recibido una atención excelente en la implementación de los Programas, se recomienda fortalecer el canal de atención presencial.
- ✓ Revisar la formulación de la pregunta tres, de tal manera que no haya confusión al momento de responder por parte de los ciudadanos.
- ✓ Si bien es cierto que se cumplió con el objeto propuesto a través del sondeo “¿Cuéntanos cómo ves nuestra entidad?”, se recomienda realizar una estrategia de difusión para invitar a los ciudadanos a tomar parte de este mecanismo de medición de satisfacción y participación ciudadana.

Elaboró y proyectó: Gladys P Sierra-Profesional Proceso Servicio al Ciudadano
Revisó: Charles J Dulcey – Coordinador Proceso Servicio al Ciudadano