

## Informe de percepción del servicio de atención al usuario en Ventanilla única Febrero 2023

### Metodología

Durante el mes de febrero, 14 usuarios respondieron a la encuesta “encuesta de satisfacción de usuario”, la cual tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio del personal de atención en ventanilla única, esta permite implementar planes de mejora en la atención que ofrece la institución.

La encuesta se responde escaneando un código QR que se encuentra en ventanilla única, tiene 5 preguntas y es anónima. La calificación comprende valores de 1 a 5, donde 1 es “nada satisfecho” y 5 es “muy satisfecho”. Los resultados se muestran a continuación.

### Resultados

Respecto al tiempo de espera para ser atendido, el 100% de los usuarios que contestaron la encuesta califican el servicio como muy satisfecho, arrojando una calificación promedio de 4.64, teniendo el 79% (11) con una calificación de 5, el 14%(2) con calificación de 4 y el 7% (1) con calificación de 2 (insatisfechos con el tiempo de espera).

Para la pregunta “satisfacción general del servicio recibido” la calificación promedio fue de 4.86, el 86% (12) se sintieron muy satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 14% (2) se sintieron satisfechos con el servicio.

En cuanto a la cortesía del personal que le atendió y la claridad de la información recibida por el usuario, el 7% (1) se sintió satisfecho y el 93% (13) se sintió muy satisfecho con la cortesía del personal, arrojando un puntaje promedio de 4.93. Estos puntajes se pueden observar gráficamente en la figura N° 1.

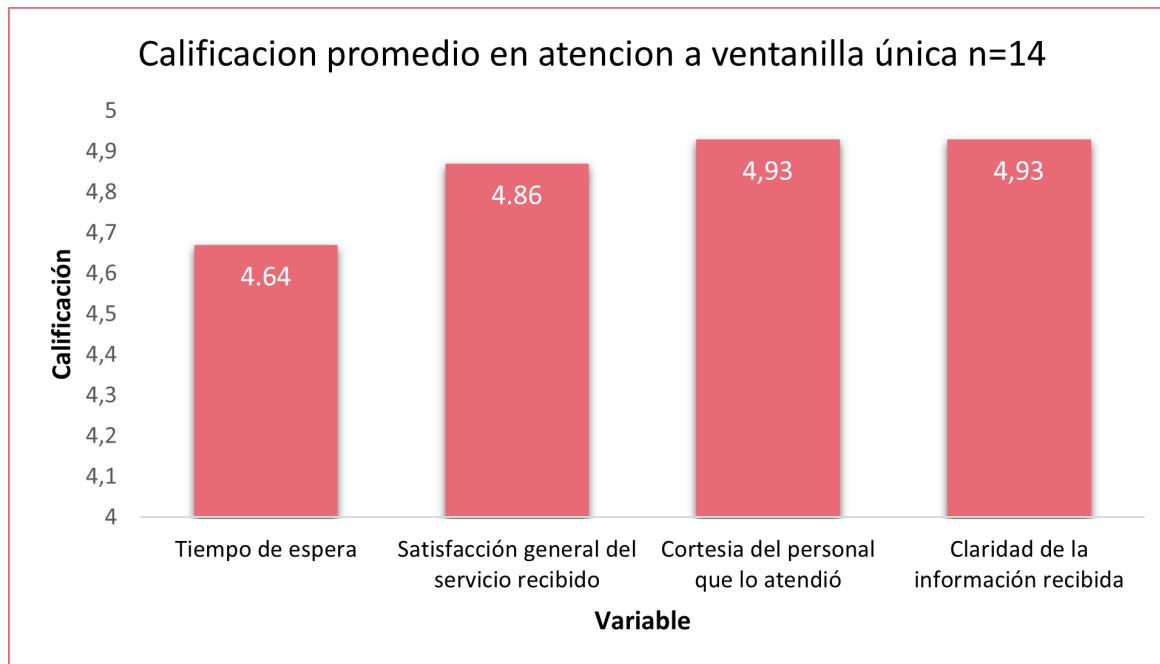


Figura N° 1: Calificación promedio en atención del personal de ventanilla única del mes de febrero.

Finalmente, se habilitó una pregunta abierta para que los usuarios pudieran expresar positiva o negativamente su atención, recibiendo 5 respuestas, 3 de ellas expresando excelente servicio y dos más satisfechas con el servicio o atención en ventanilla única.

### Conclusión

La encuesta se realiza con el objetivo de obtener información relevante para formular acciones de mejora en relación al servicio de ventanilla única, sin embargo, se evidencia que la muestra de 14 personas no es representativa en tanto se brindaron 251 atenciones en el mes de febrero. Por lo anterior, los resultados podrían carecer de confiabilidad y representatividad.

Ante esto, se adoptarán estrategias para incrementar las respuestas a la encuesta en el mes de marzo, mediante el acompañamiento al diligenciamiento a los usuarios dos días a la semana.