

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	INFORME	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		Fecha de aprobación: 25/01/2011



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE SEMESTRE I DE 2013

Elaborado Por: Beatriz Eugenia Santana Angulo, Profesional Universitario
Secretaria Ejecutiva - SIGA

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

INTRODUCCIÓN

Para la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos, enmarcados bajo la norma NTC GP 1000:2009, la Alcaldía Municipal de Cartago desarrolla la Encuesta de Satisfacción al Cliente del primer semestre del 2013, con el fin de determinar la percepción que estos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios o sugerencias.

Las encuestas se aplican físicamente, de manera presencial y en tiempo real a los visitantes que se acercan a las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal.

Las encuestas constan de tres preguntas. La primera está enfocada a medir la satisfacción en cuanto al servicio, la segunda pregunta va enfocada a las Instalaciones y Recursos utilizados para la atención y la tercera pregunta a la satisfacción en la atención en las oficinas.

DESARROLLO Y ANÁLISIS

Durante el primer semestre de 2013, que comprende el 1 de enero al 30 de junio de 2013, se realizaron 138 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las dependencias de la Alcaldía Municipal de Cartago. El método a seguir para realizar el informe fue el siguiente:

$$\frac{\text{Número de encuestas} * 100}{\text{Número total de encuestas realizadas}}$$

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

Semestre I	
Total encuestas	138

Las 138 encuestas cumplieron con los requisitos necesarios para ser tabulados.

Total encuestas	138
Total tabuladas	138
Total anuladas	0

1. ¿En qué área de la Alcaldía Municipal Fue Atendido?

DEPENDENCIA Y/O ÁREA	NUMERO DE ENCUESTAS	%
Despacho Alcalde	6	4.0%
Departamento Administrativo de Planeación	8	6.0%
Rentas Municipales	7	5.0%
Secretaria de Gobierno	8	6.0%
Grupo de Promoción y Participación Ciudadana	8	6.0%
Clopad	6	4.0%
Secretaria de Hacienda	9	7.0%
Archivo Histórico	8	6.0%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

Tesorería Municipal	6	4.0%
Archivo General Municipal	5	4.0%
Servicios Administrativos	6	4.0%
Oficina Jurídica	11	8.0%
Inspección Segunda de Policía	10	7.0%
Subsecretaria del Deporte y la Recreación	7	5.0%
Comisaria de Familia	5	4.0%
Subsecretaria de Cultura y Turismo	8	6.0%
Sistemas	5	4.0%
Oficina de Recursos Físicos	5	4.0%
Oficina de Turismo	10	7.0%
Despacho Alcalde	6	4.0%

Las siguientes secretarías no presentaron las encuestas o las enviaron fuera del término establecido:

Secretaría de Educación

Subdirección de Medio Ambiente y Umata

Casa de Justicia

Inspección Primera de Policía

Secretaría de Salud

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

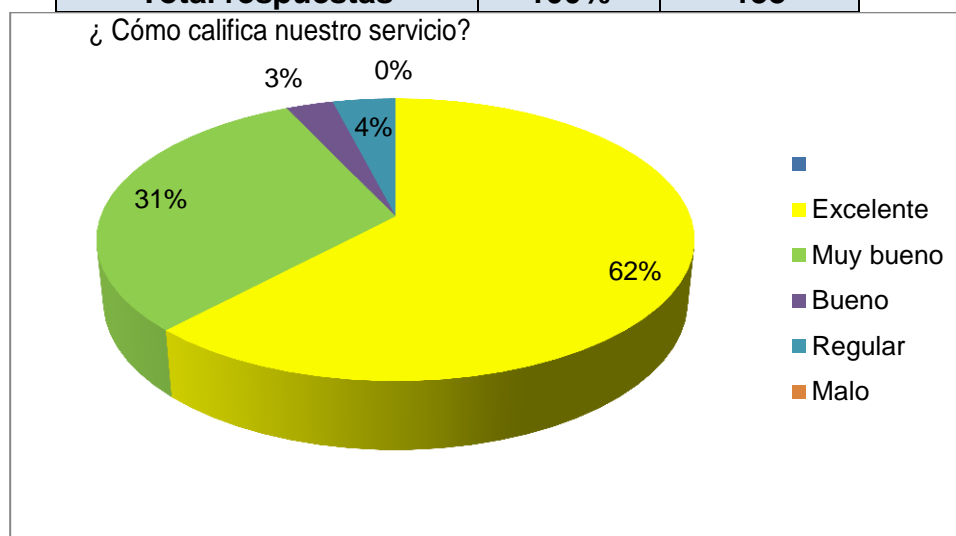
Oficina de Familias en Acción

Prensa

1. SERVICIO

¿Cómo califica nuestro servicio?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	62%	86
Muy bueno	31%	43
Bueno	3%	4
Regular	4%	5
Malo	0%	0
Total respuestas	100%	138



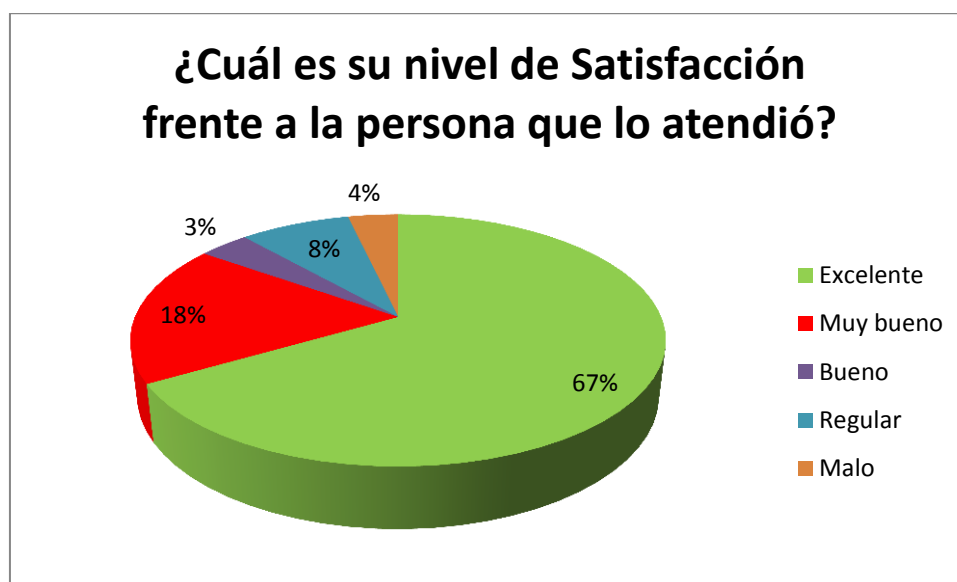
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

Los usuarios que solicitan información a las dependencias de la Administración Municipal califican el servicio en un 62% como excelente, el 31% lo calificó muy bueno, el 3% bueno y el 4% determino que el servicio brindado fue regular.

¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	67%	92
Muy bueno	18%	25
Bueno	3.5%	5
Regular	8%	11
Malo	3.5%	5
Total respuestas	100%	138



Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

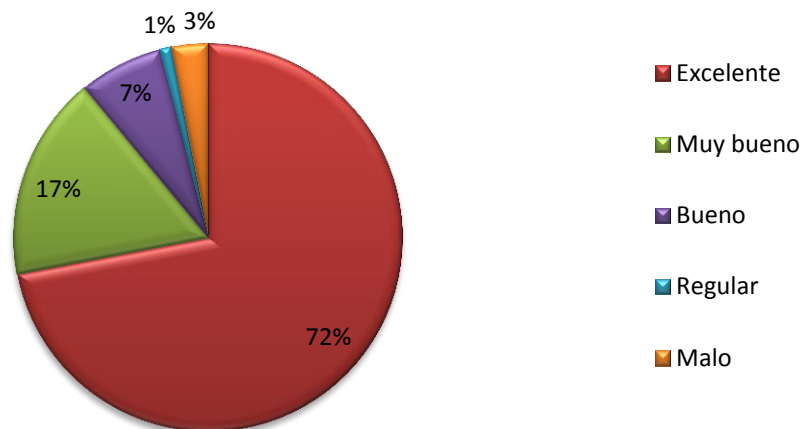
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

Los usuarios, clientes o personas que requieren los servicios en las diferentes dependencias determinaron que el nivel las personas que los atendió fue un 67% como excelente, el 38% lo calificó muy bueno, el 3% bueno, el 8% determino que la atención fue regular y un 4% estableció que fue mala.

¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	72%	100
Muy bueno	17%	24
Bueno	7%	9
Regular	1%	1
Malo	3%	4
Total respuestas	100%	138

¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?




	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

El nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a la información recibida frente a la solicitud o diligencia fue un 72% como excelente, el 17% lo calificó muy bueno, el 7% bueno, el 1% determino que la información fue regular y un 3% estableció que fue mala.

¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?

	Porcentaje	Respuestas Total
Excelente	75%	103
Muy bueno	17%	23
Bueno	5%	7
Regular	2%	3
Malo	1%	2
Total respuestas	100%	138

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011



Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

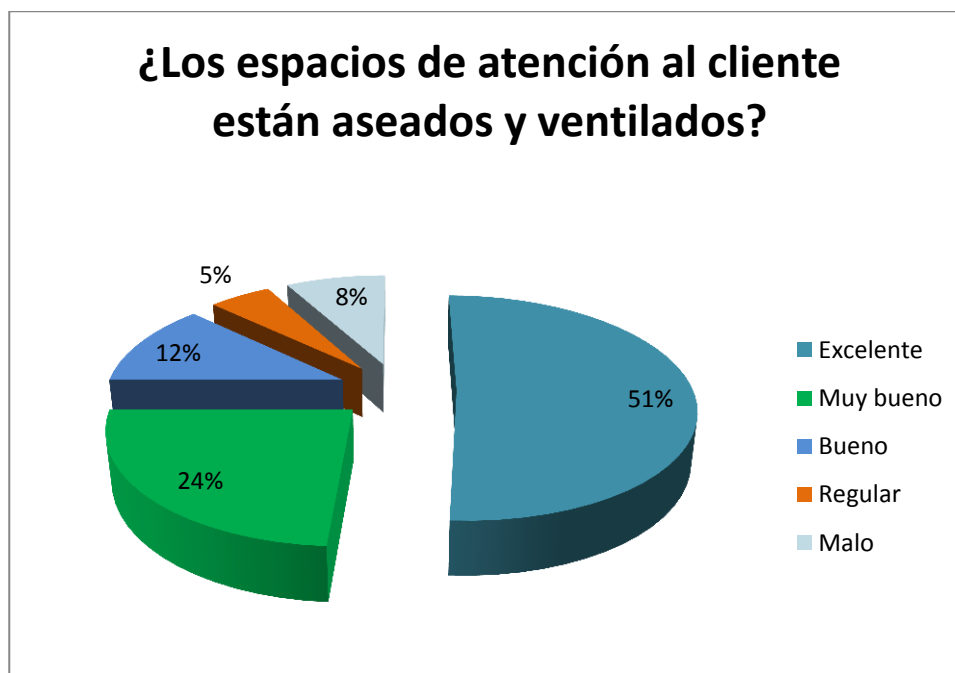
Los usuarios, clientes o personas que requieren los servicios en las diferentes dependencias determinaron que la atención se les prestó fue oportuna y a tiempo en un 72% excelente, el 17% lo calificó muy bueno, el 7% bueno, el 1% determino que la atención fue regular y un 3% estableció que fue mala.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

2. INSTALACIONES Y RECURSOS:

¿Los espacios de atención al cliente están aseados y ventilados?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	51%	71
Muy bueno	24%	33
Bueno	12%	16
Regular	5%	7
Malo	8%	11
Total respuestas	100%	138



Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

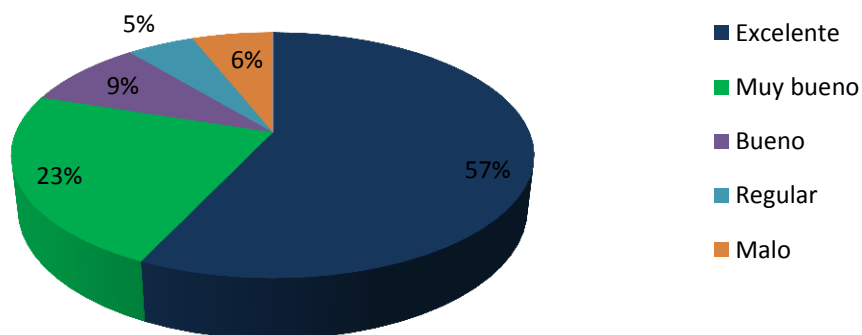
Los usuarios, clientes o personas que requieren los servicios en las diferentes dependencias determinaron que los espacios de atención se encuentran aseados y ventilados en un 51% como excelente, el 24% lo calificó muy bueno, el 12% bueno, el 5% determino que el espacio en su aseo y ventilación fue regular y un 8% estableció que los espacios no están aseados y ventilados.

¿El nivel de ruido en los espacios de atención al cliente es adecuado?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	57%	79
Muy bueno	23%	32
Bueno	9%	12
Regular	5%	7
Malo	6%	8
Total respuestas	100%	138

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

¿El nivel de ruido en los espacios de atención al cliente es adecuado?



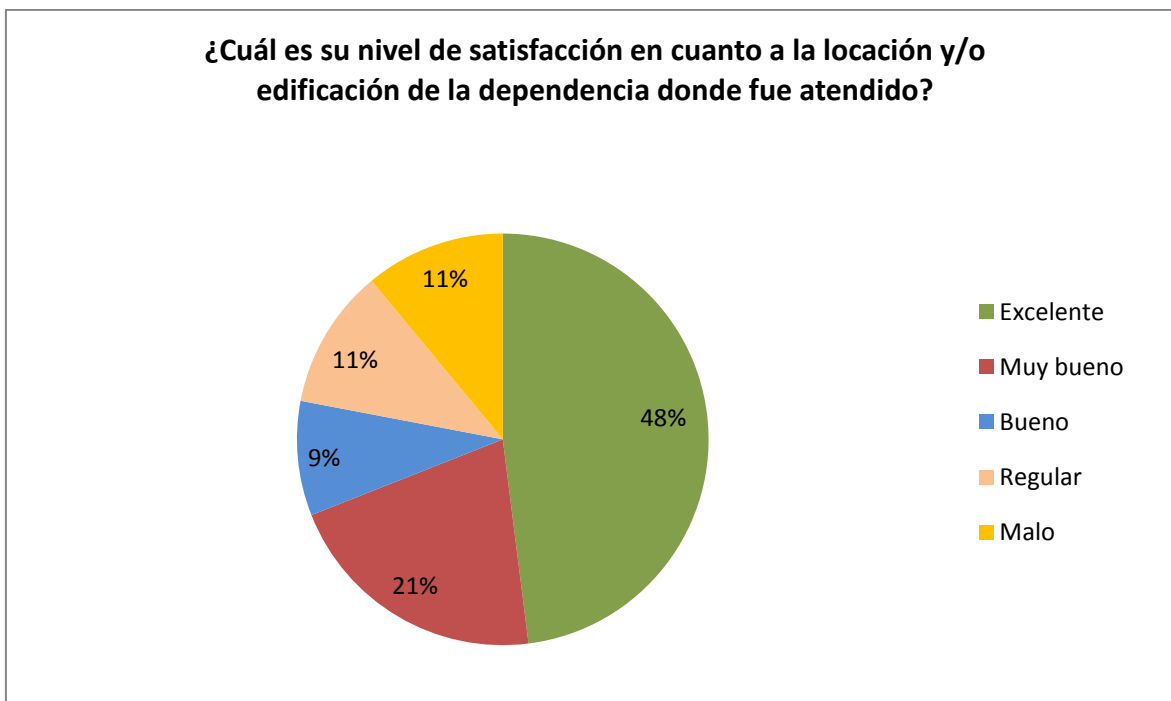
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

Los usuarios, clientes o personas que requieren los servicios en las diferentes dependencias determinaron que el nivel del ruido en las oficinas o dependencias de la administración Municipal es del 57% excelente, el 23% lo calificó muy bueno, el 9% bueno, el 5% determinó que el nivel de ruido en los espacios de atención al usuario es regular y un 6% estableció que el nivel del ruido en los espacios de atención al cliente es malo.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia donde fue atendido?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	48%	66
Muy bueno	21%	29
Bueno	9%	12
Regular	11%	15
Malo	11%	16
Total respuestas	100%	138



Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

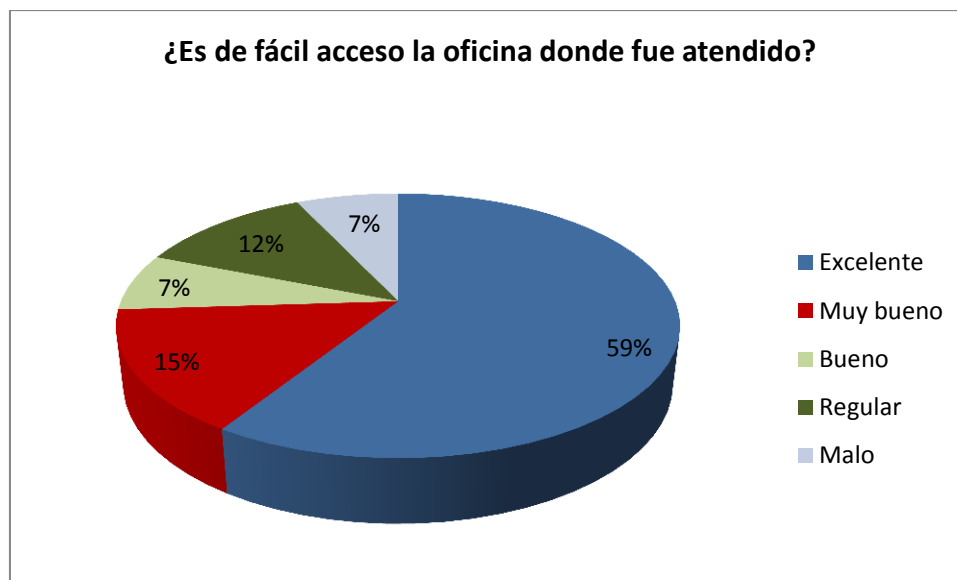
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

Los usuarios, clientes o personas que requieren los servicios en las diferentes dependencias determinaron que las locaciones y edificación en donde se encuentran ubicadas las dependencias de la administración Municipal es del 48% excelente, el 21% lo calificó muy bueno, el 9% bueno, el 11% determino que las locaciones y edificación en donde se encuentran ubicadas las dependencias de la administración Municipal es regular y un 11% estableció que la locación y edificio de las oficinas es malo.

¿Es de fácil acceso la oficina donde fue atendido?

	Porcentaje	Respuestas Total
Excelente	59%	81
Muy bueno	15%	21
Bueno	7%	10
Regular	12%	16
Malo	7%	10
Total respuestas	100%	138

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011



Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

Los usuarios, clientes o personas que requieren los servicios en las diferentes dependencias determinaron que el acceso a la oficina donde fue atendido fue de un 59% excelente, el 15% lo calificó muy bueno, el 7% bueno, el 12% determinó que el acceso a las oficinas donde fue atendido regular y un 7% estableció que el acceso a las oficinas es malo.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

3. ATENCIÓN EN LAS OFICINAS:

¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado y respetuoso?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	77%	106
Muy bueno	14%	19
Bueno	4%	14
Regular	5%	4
Malo	0%	5
Total respuestas	100%	138



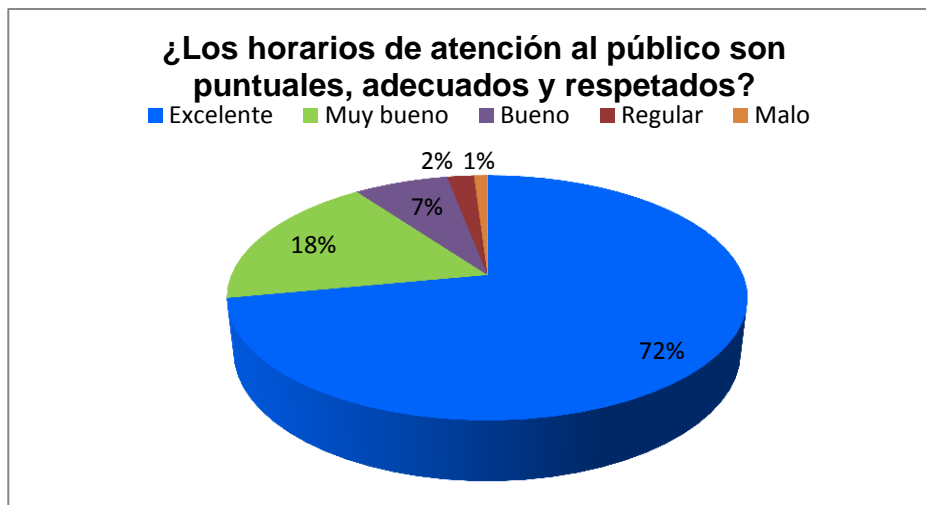
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

Los usuarios, clientes o personas que requieren los servicios en las diferentes dependencias determinaron que el personal que los atendió fue amable, capacitado y respetuoso en un 77% excelente, el 14% lo calificó de muy bueno, el 4% bueno, el 5% determino que el nivel de las personas que los atendieron es regular.

¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	72%	99
Muy bueno	18%	25
Bueno	7%	9
Regular	2%	4
Malo	1%	1
Total respuestas	100%	138



Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [18]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

Los usuarios, clientes o personas que requieren los servicios en las diferentes dependencias determinaron que los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados en un 72% excelente, el 18% lo calificó de muy bueno, el 7% bueno, el 2% determino que los horarios de atención al público es regular y el 1% de malo.

¿Cómo califica el servicio prestado?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	73%	101
Muy bueno	16%	22
Bueno	7%	7
Regular	5%	5
Malo	3%	3
Total respuestas	100%	138



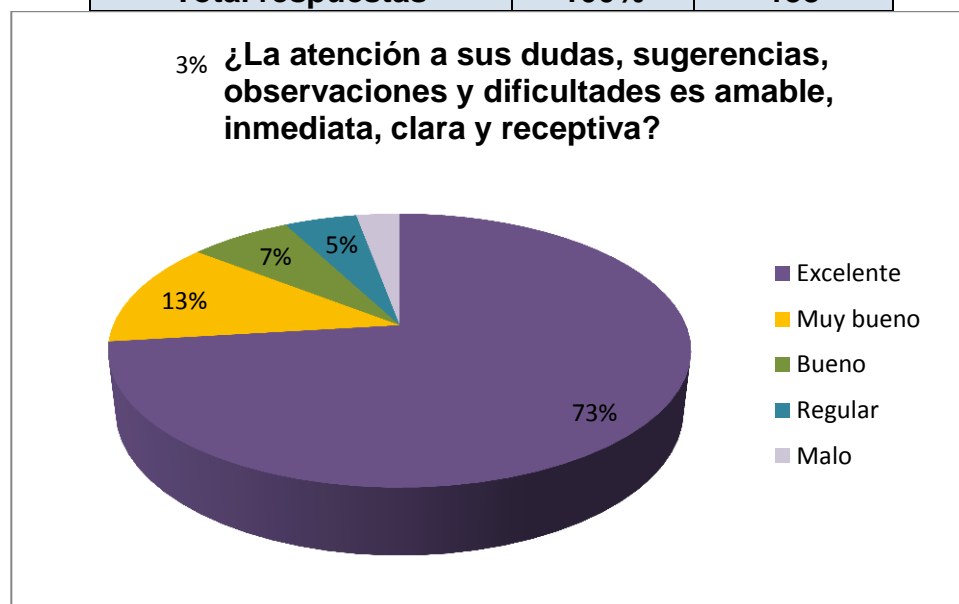
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [19]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

Los usuarios, clientes o personas que requieren los servicios en las diferentes dependencias determinaron que el servicio prestado fue en un 70% excelente, el 15% lo calificó de muy bueno, el 7% bueno, el 5% determino que el servicio prestado es regular y el 3% de malo.

¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	76%	105
Muy bueno	13%	18
Bueno	7%	7
Regular	5%	5
Malo	3%	3
Total respuestas	100%	138

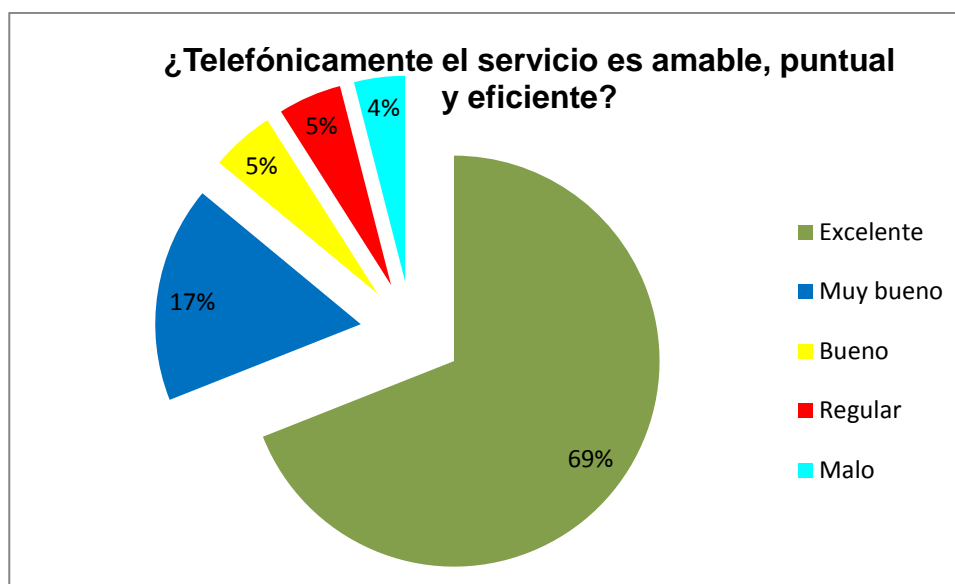


Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [20]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	69%	95
Muy bueno	17%	23
Bueno	5%	7
Regular	5%	7
Malo	4%	6
Total respuestas	100%	138



Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

Los usuarios, clientes o personas que requieren los servicios telefónicamente en las diferentes dependencias determinaron que es excelente en un 69%, el 17% lo calificó de muy bueno, el 5% bueno, el 5% determino que es regular y el 4% de malo.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [21]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

De las 138 encuestas, en 14 de ellas se realizaron comentarios para el campo observaciones. A continuación se transcriben cada una de ellas según el área.

Archivo Histórico:

1. Se muestra disposición y oportuna atención por parte de los funcionarios del archivo.

Casa de la Cultura:

1. El área de servicios sanitarios, es deficiente, las puertas no cierran , nunca hay papel y es insuficiente su capacidad, dado la afluencia de personal en talleres y reuniones
2. Que la Alcaldía le diera más herramientas en el ambiente cultural y artístico. La parte locativa está un poco deteriorada. Se necesita más preocupación por el mantenimiento, se esmeran mucho por su excelente presentación quienes están al frente de su manejo. Les falta apoyo para mejorar la parte locativa.

Clopad:

1. No hay rampa, ni silla de ruedas para los discapacitados
2. Me parece que esta oficina ha sido muy importante para la ciudadanía y veo con extrañeza la soledad en esta oficina y siempre que vengo no encuentro al jefe (Martha Loaiza).
3. El piso en mal estado y los techos también.
4. Qué bueno tener personas como ustedes.

Departamento Administrativo de Planeación:

1. Hace falta vía de acceso o rampla para las personas discapacitadas.
2. El difícil acceso es por las escaleras para las oficinas de curaduría urbana, es bueno un ascensor.
3. La atención muy excelente

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [22]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

4. Es difícil llegar por tantas escalas, no todos pueden subir si tienen algún problema de salud.

Gobierno:

1. Los costos de las estampillas y de más me parecen muy elevadas
2. Visualmente no se encuentran bien las edificaciones, pisos sucios y quebrantados.

Grupo de Promoción y Participación Ciudadana:

1. Han mejorado la atención al público en las diferentes oficinas de la administración.
2. Las instalaciones no son adecuadas para la atención al público, lo que hace que el servicio no se califique como excelente.

Inspección Segunda Municipal de Policía:

1. Nosotras de la tercera edad subimos muy mal, hace mucho calor, hay buena limpieza.
2. Mucho calor, mal ubicados por tantas escalas.
3. Las instalaciones están aseadas pero hace demasiado calor, no se justifica para las personas adultas subir tres pisos.
4. Estas oficinas son muy incómodas para las personas discapacitadas y accidentadas.
5. Estas oficinas están deterioradas y es insoportable el calor; no lo aguanta uno, pues de aseo y la atención esta muy bien.
6. Incapacidad para subir las escalas cuando esta accidentada y un calor insoportable.
7. La incomodidad de las escalas y hace mucho calor y falta de sillas de espera.
8. Falta de sillas de espera, hace demasiado calor en las instalaciones, las escaleras muy poca luz.
9. Falta iluminación en las escaleras y hace mucho calor.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [23]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

10. Demasiado calor y cuando venimos personas leccionadas se nos dificulta por ser tercer piso y muy oscuras las gradas.

Oficina Jurídica:

1. En el momento de la atención afecta el ruido que proviene del Concejo Municipal.
2. Muy bien, ¡Felicitaciones!

Oficina de Turismo:

1. Brillantes ejecutivas de la oficina de turismo.
2. Falta mayor información y material publicitario.
3. La falta de talleres en las instalaciones de nuestra casa de la cultura.
4. Se ve que se esmeran por lo que hacen.
5. Falta una mejor ambientación logística, en esta oficina, pero me gusta la intención de servicio que suelen demostrar.

Recursos Físicos y Técnico:

1. Le haría muchos arreglos a las instalaciones locativas.
2. La agilización y toma de decisiones hacen la competitividad ¡Felicitaciones!

Recursos Tecnológicos:

1. Cambien la oficina, es decir, remodelación de la misma
2. Arreglo de las instalaciones, se encuentran en muy mal estado.

Secretaria de Hacienda:

1. Fui muy bien atendido.
2. Al momento de solicitar el servicio me sentí bien atendido.
3. El horario de atención es adecuado.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [24]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME	VERSIÓN 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

Subsecretaría del Deporte y Recreación:

1. La atención del área administrativa y operativa es excelente y la amabilidad del personal es uno A.
2. En general es muy buena la atención.
3. Son muy amables frente al ciudadano.
4. Accesibilidad para personas en situación de discapacidad.