

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

INFORME SGC



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE SEMESTRE I DE 2015

Elaborado Por: Gloria Inés González Quintero, Auxiliar Administrativo

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

INTRODUCCIÓN

La Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca, a través de la oficina de Gestión de la Calidad, ha querido recoger la opinión de los usuarios que requieren de algún servicio en las diferentes dependencias de la Administración con el objetivo de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio a usuarios, así como facilitar los medios y condiciones de trabajo en los respectivos puestos de trabajo. A partir de esta información, el Equipo de Gobierno podrá tomar decisiones bien fundamentadas que nos permitan a todos mejorar.

El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que requieren los servicios de las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Cartago Valle y realizar las acciones de mejora correspondientes.

La Alcaldía Municipal de Cartago desarrolla la Encuesta de Satisfacción al Cliente del Primer semestre del 2015, 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, con aquellas personas que han recibido o solicitado servicio que presta la administración; el cual después de haber encuestado Ciento cuarenta y tres (143) personas durante las dos ultimas semanas del mes de julio de 2015; por el personal de cada dependencias, arrojo como resultado , que es satisfactorio en su gran mayoría la percepción que tienen los usuarios respecto de la entidad, en preguntas tales como: Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario- Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos.

Todo lo anterior con el propósito de compartir y conocer sistemáticamente el Estado y los avances de la atención al ciudadano, pero, con especial interés, de coordinar y armonizar acciones conjuntas para su mejoramiento a futuro.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

Factores evaluados:

1. Agilidad de Respuesta
2. Atención a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
3. Competencia del personal para la atención de los requerimientos o solicitudes
4. Acompañamiento y el seguimiento durante la prestación del servicio
5. Trato brindado
6. Calidad de los productos y servicios ofrecidos
7. Oportunidad en la entrega de los productos y servicios prestados

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Durante el Primer semestre de 2015, que comprende el 1 de Enero al 30 de junio de 2015, se realizaron 143 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:

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

Semestre I	
Total encuestas	143

Las 143 encuestas cumplieron con los requisitos necesarios para ser tabulados.

Total encuestas	143
Total tabuladas	143
Total anuladas	0

RELACIÓN DEPENDENCIAS DONDE SE REALIZARON LAS ENCUESTAS	
Archivo Histórico	6 Encuestas
Cultura y Turismo	6 Encuestas
Casa de Justicia	10 Encuestas
Desarrollo social y Comunitario	10 Encuestas
Despacho	5 Encuestas
Familias en Acción	10 Encuestas

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

RELACIÓN DEPENDENCIAS DONDE SE REALIZARON LAS ENCUESTAS	
Inspección 1 y 2	11 Encuestas
Ordenamiento Territorial y Ambiental	6 Encuestas
Recreación y Deportes	10 Encuestas
Rentas	6 Encuestas
Secretaría de Desarrollo Humano y	9 Encuestas
Servicios Administrativos-Ventanilla Única	
Secretaría Jurídica	7 Encuestas
Secretaría de educación	6 Encuestas
Secretaría de Hacienda	8 Encuestas
Secretaría de Planeación	13 Encuestas
Secretaría de Salud	15 Encuestas
Tesorería	5 Encuestas

Las siguientes dependencias no enviaron las encuestas:

Comisaría de Familia

Recursos Físicos

Secretaría de Gobierno

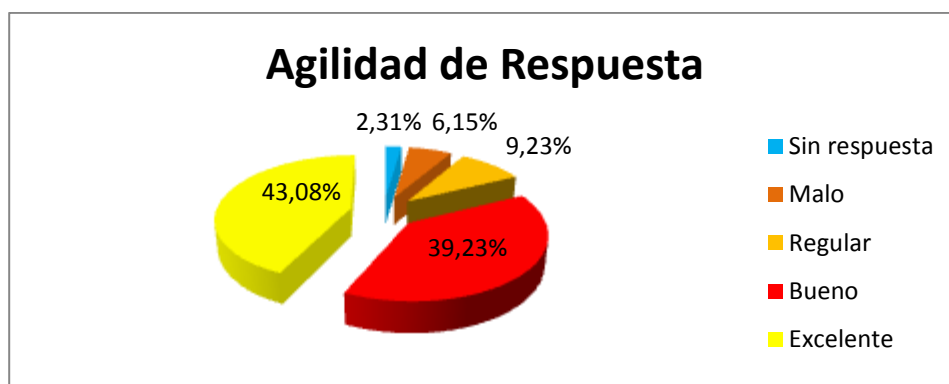
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ELEMENTOS TANGIBLES

Ante la primera pregunta:

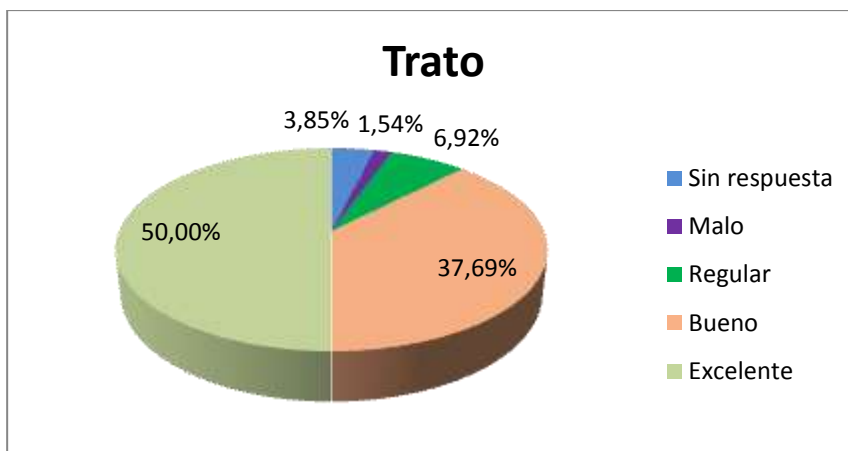
Si ha recibido atención directa por personal de la Alcaldía Municipal, ¿cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos?

CALIFICACIÓN	Agilidad de Respuesta	Trato	Preparación y Profesionalidad	Tiempo de Espera	Valoración General de la Atención
SIN RESPUESTA	3	5	6	0	1
MALO	8	9	8	5	7
REGULAR	12	2	5	16	9
BUENO	51	49	54	61	52
EXCELENTE	56	65	57	48	61
	130	130	130	130	130

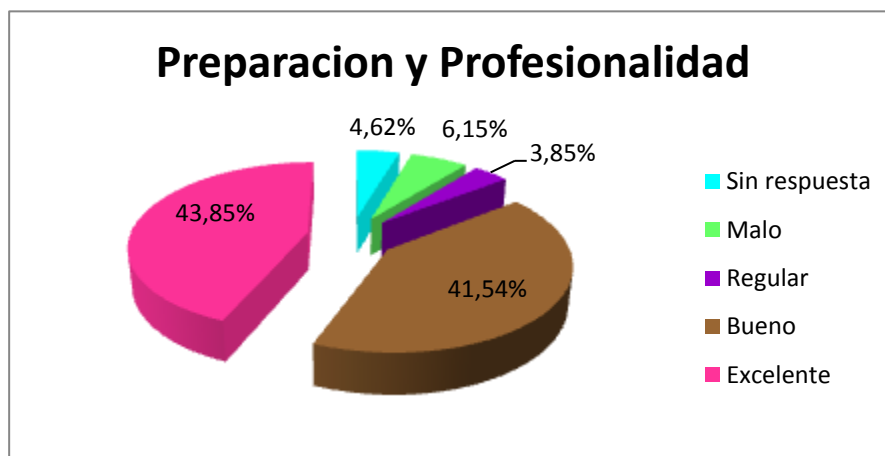


Los usuarios que solicitan información en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal, determinaron que la agilidad de respuesta fue excelente en un 43.08%, y el 39.23% bueno, un 9.23% estableció que la agilidad fue regular lo que se debe atacar ya que es un porcentaje considerable, así como el 6.15% que fue malo y el 2.31% de usuarios entrevistados no dieron respuesta a esta pregunta.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3



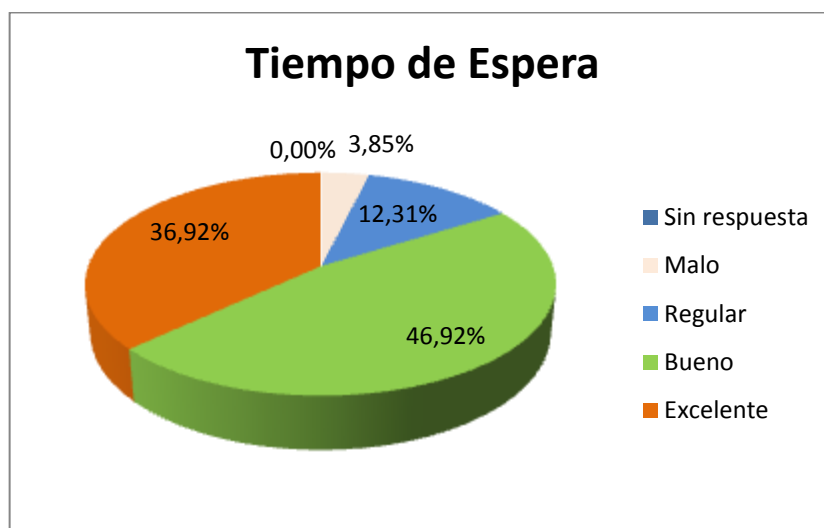
En la anterior gráfica se observa que el trato brindado a los usuarios entrevistados en las diferentes dependencias, en un 50% lo considero excelente, el 37.69% fue bueno, un 1.54% lo considero regular; un porcentaje significativo lo considero regular en un 6.92% mas que todo en la Secretaria de Hacienda, Familias en Acción, Casa de Justicia y Secretaria de Educación, el trato lo considero malo un 1.54% de los usuarios entrevistados y un 3..85% no dio respuesta.



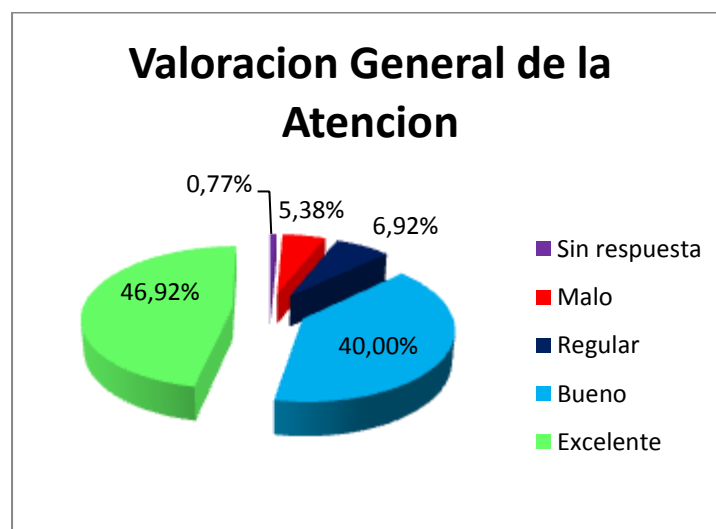
Los usuarios que fueron encuestados determinaron que la preparación y profesionalidad del personal que los atendió fue excelente en un 43.85%, buena

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

un 41.54%, regular 3.85%, mala un 6.15% y no respondió a esta pregunta un 4.62% de los usuarios entrevistados.



Para los usuarios entrevistados el tiempo de espera en las oficinas fue excelente en un 36.92%, bueno en 46.92%, un 12.31% de los usuarios no respondió a esta pregunta y el 3.85% considero que el tiempo de espera fue malo.



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

En cuanto a la valoración de la atención en general, según los resultados de la anterior grafica fue excelente en un 46.925% y bueno en un 40%.

Segunda pregunta:

Cuando ha solicitado los servicios suministrados en las dependencias de la Alcaldía Municipal, ¿a través de qué medio lo hizo?



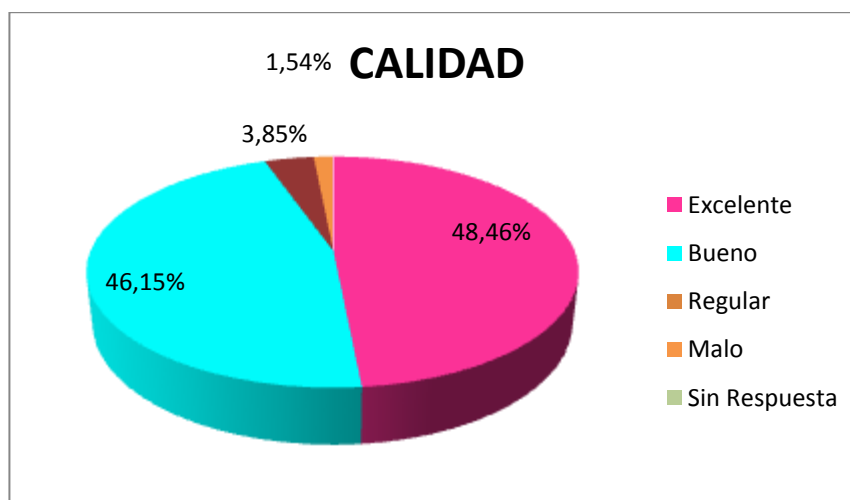
Ante la solicitud de servicios que realiza los usuarios en la dependencias de la Administración Municipal se comprobó que el 86.15% lo realiza personalmente y solo un 6.92% requiere los servicios telefónicamente.

Tercera pregunta:

Sobre el servicio prestado en general ¿cuál es su opinión acerca de los siguientes aspectos?

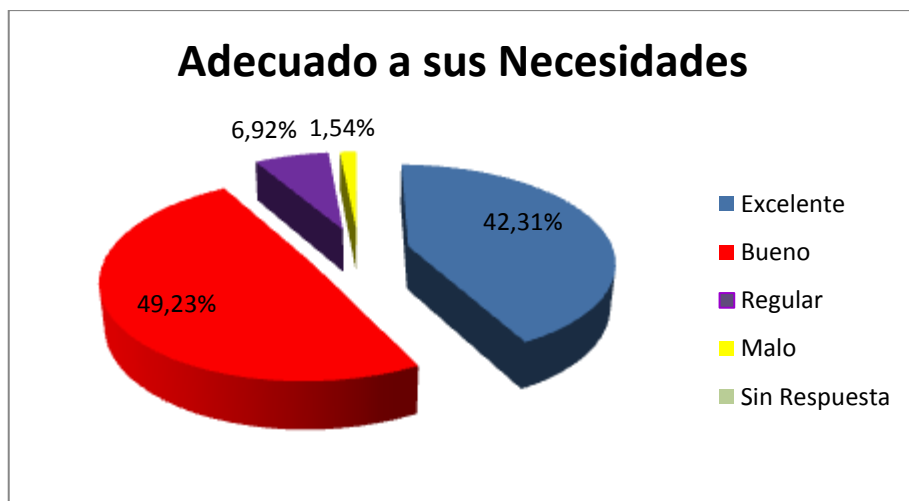
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

CALIFICACIÓN	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Sin respuesta
Calidad	63	60	5	2	0
Adecuados a Sus necesidades	55	64	9	2	0
Actualizados	58	59	12	1	0
Disponibilidad	72	41	14	2	1

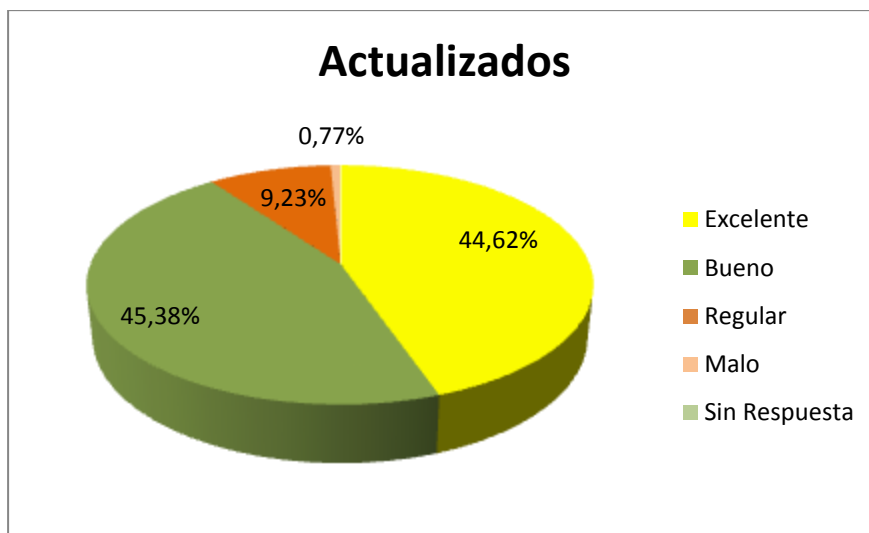


En la anterior grafica se observa que la calidad del servicio prestado por los funcionarios de las diferentes dependencias de la Administración Municipal es Excelente en un 48.46%, bueno en el 46.15%; solo un 3.85% lo catalogo como regular y un 1.54% como malo.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

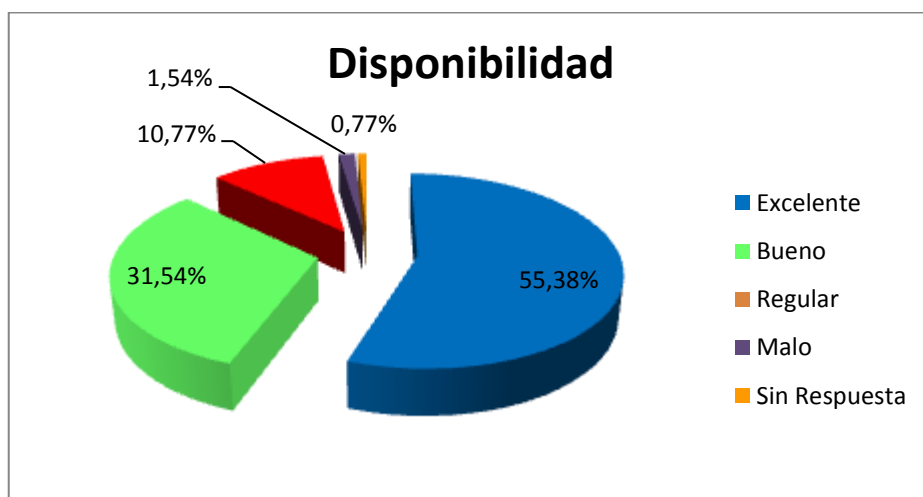


Los usuarios encuestados determinaron que de acuerdo sus necesidades la prestación de los servicios brindada fue excelente en 42.31%, bueno en 49.23%; un porcentaje representativo respondió que la prestación de servicios brindada es regular en un 6.92% a sus necesidades, estas respuestas se dieron más que todo en las dependencias de Educación, Hacienda y Despacho y un 1.54% que es malo.



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

El servicio en general es actualizado en un 44.62% y bueno en el 45.38%, regular en 9.23% y no lo consideran actualizado un 0.77%.

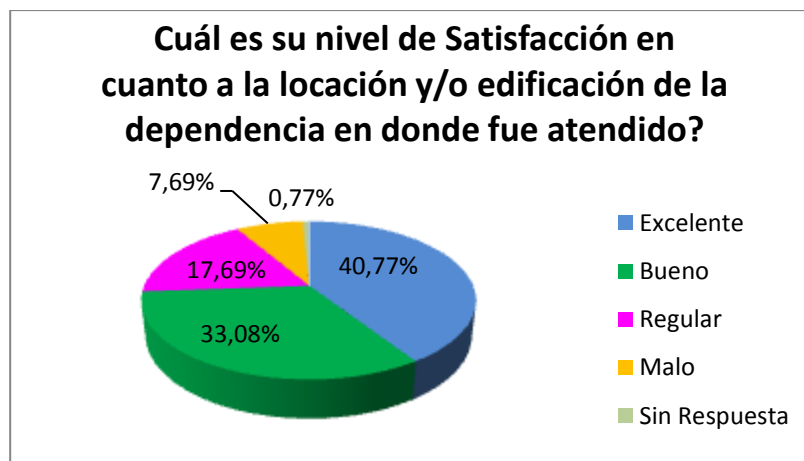


La disponibilidad en el servicio prestado de acuerdo a los resultados de las encuestas fue excelente en un 55.38%, bueno en el 31.54% y regular en 10.77% en este rango se presenta nuevamente que la mayoría de respuestas de malo se generó en las dependencias de Educación, Hacienda y Despacho ,malo y sin respuesta en 0.77% y 1.54% respectivamente.

Cuarta Pregunta:

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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3



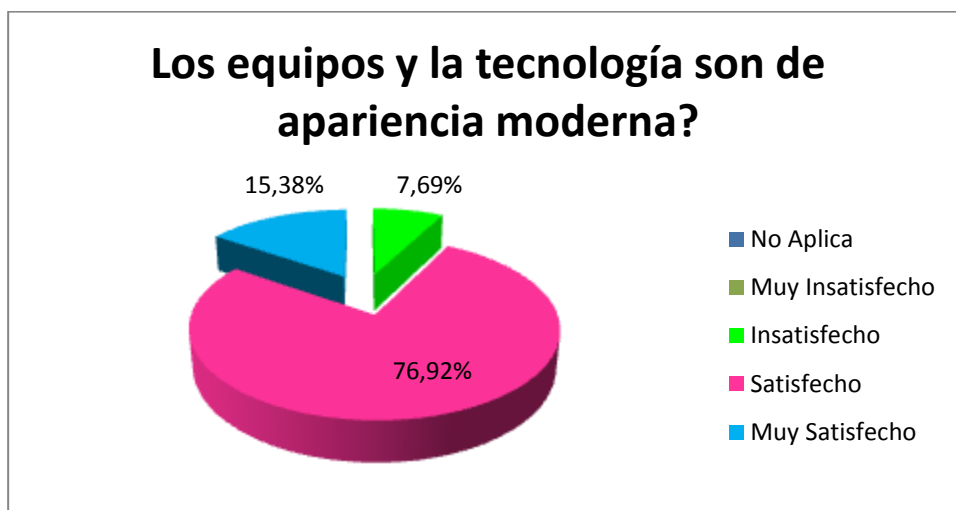
El 40.77% de los usuarios encuestados determinaron que la edificación donde fue atendido es excelente, el 33.08% estableció que es buena, el 17.69% determinó que es regular y un 7.69% estableció que son malas las locaciones donde fueron atendidos.

Así mismo se debió tabular las 13 encuestas enviadas por la oficina de Planeación en diferente formato ya que por ser un número significativo de encuestas y al no haberlas realizado en el formato determinado para este primer semestre de 2015; se debe tener en cuenta por la importancia de los usuarios que utilizan los servicios brindados por esta dependencia.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

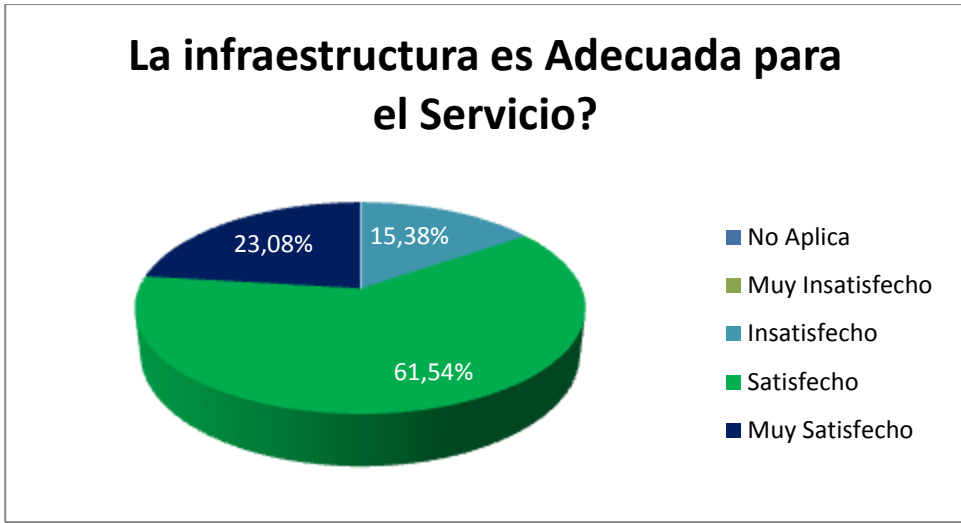
TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ELEMENTOS TANGIBLES

CALIFICACIÓN	Los equipos y la tecnología son de apariencia moderna?	La infraestructura es Adecuada para el Servicio?	La presentación del funcionario es pulcra?	Es de Fácil acceso la oficina donde fue atendido?
No Aplica 😞	0	0	0	0
Muy Insatisfecho 😡	0	0	0	0
Insatisfecho 😞	1	2	0	0
Satisfecho 😊	10	8	6	6
Muy Satisfecho 😄	2	3	7	7
TOTAL	13	13	13	13

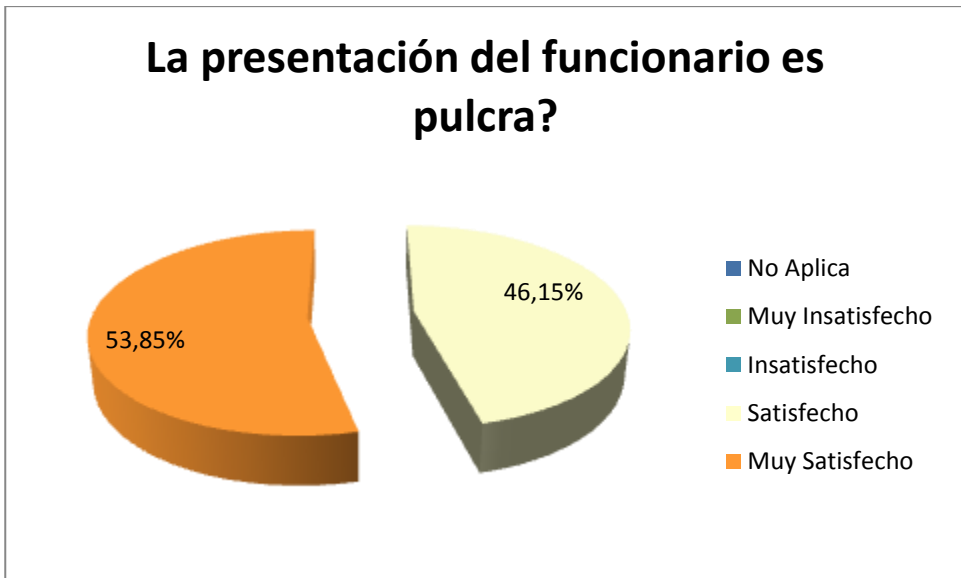


En la gráfica anterior se observa que el 76.92% del personal encuestado en la Oficina de Planeación Municipal estableció que los equipos y tecnología utilizada es satisfactoria ; el 15.38% muy satisfecho con la tecnología y un 7.69% insatisfecho.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

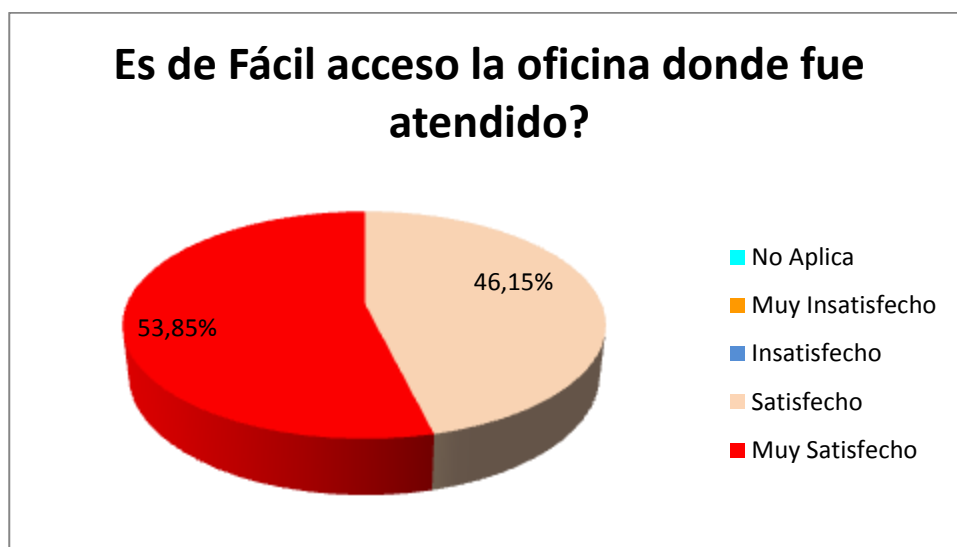


La infraestructura en la oficina de planeación para el 61.54% de los usuarios encuestados es satisfactoria , y muy satisfactoria en un 23.08%; el 15.38% de las personas entrevistadas determinaron insatisfacción por la infraestructura.



La presentación de los funcionarios que atendió a los usuarios entrevistados es muy satisfactoria en un 53.85% y satisfactoria en el 46.15%.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSIÓN 3

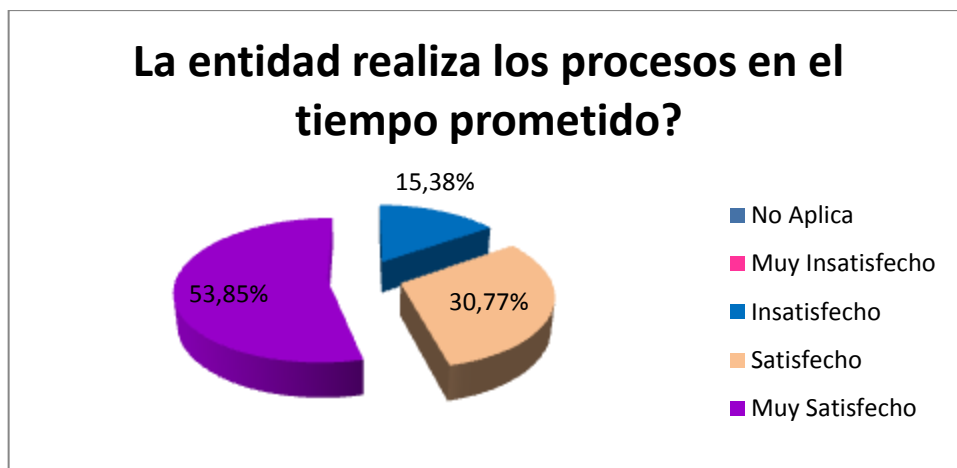


Para el 53.85% de los usuarios o clientes que realizaron la encuesta en la Oficina de Planeación, el acceso a esta es muy satisfactoria y satisfactorio en un 46.15%.

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE FIABILIDAD

CALIFICACIÓN	La entidad realiza los procesos en el tiempo prometido?	Se tienen horarios adecuados para todos los usuarios?	Los funcionarios realizan bien el servicio en la primera vez?	Los funcionarios están interesados en ayudar al usuario?
No Aplica 😞	0	0	0	0
Muy Insatisfecho 😡	0	0	0	0
Insatisfecho 😞	2	0	1	0
Satisfecho 😊	4	3	4	4
Muy Satisfecho 😄	7	10	8	9
TOTAL	13	13	13	13

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

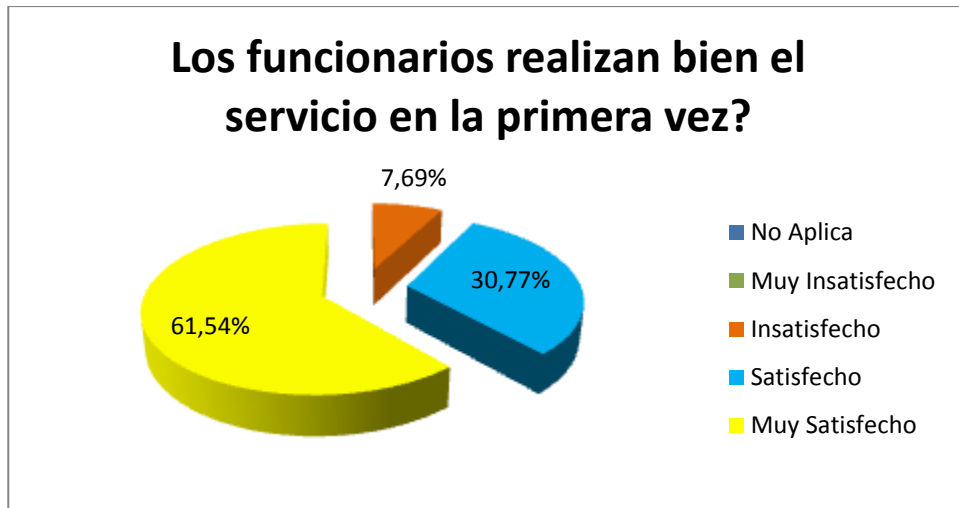


Se observa que el tiempo que prometido para realizar los procesos por parte de los funcionarios de la Secretaria de Planeación es muy satisfactorio en un 53.85%, satisfactorio en el 30.77%, insatisfactorio para algunos usuarios en el 15.38% .



En el gráfico se observa que el 76.92% de los usuarios entrevistados se sienten muy satisfechos con el horario de atención y el 23.08% muy satisfechos con el horario de atención.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [18]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3



La mayoría de los encuestados consideraron que se sienten muy satisfechos en un 61.54% con la realización del servicio la primera vez, un 30.77% satisfecho y el 7.69% insatisfecho situación que se debe estudiar y realizarle las acciones de mejora correspondiente.

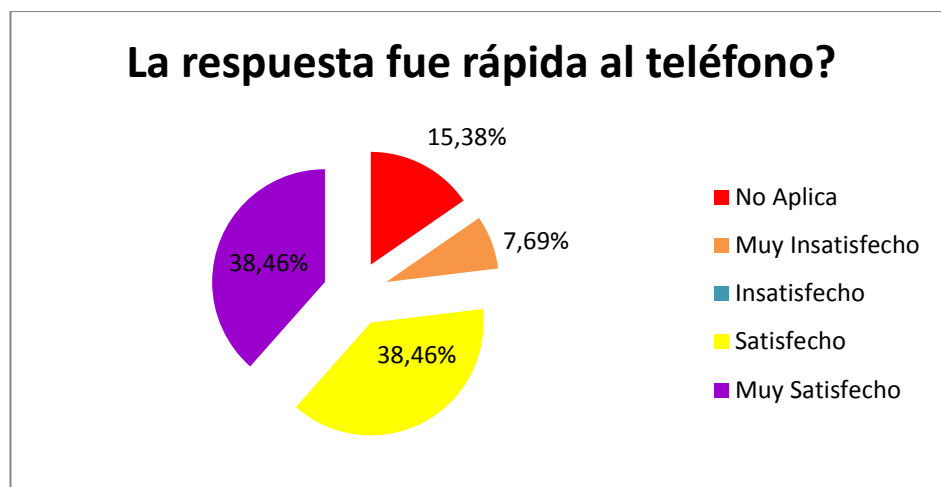


Los usuarios , clientes o personas que requieren los servicios en la oficina de Planeación consideran que los funcionarios demuestran interés en sus inquietudes y el 69.23% se sienten muy satisfechos con esto y el 56.76% satisfechos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [19]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

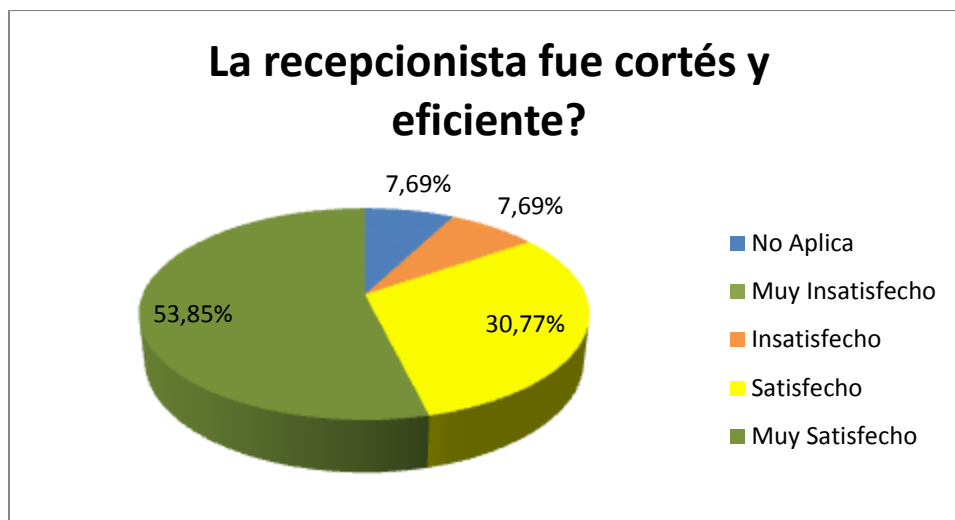
TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ATENCIÓN TELEFÓNICA

CALIFICACIÓN	La respuesta fue rápida al teléfono?	La recepcionista fue cortés y eficiente?
No Aplica 😊	2	1
Muy Insatisfecho 😡	1	0
Insatisfecho 😞	0	1
Satisfecho 😊	5	4
Muy Satisfecho 😄	5	7
TOTAL	13	13



En este punto de la respuesta telefónica el porcentaje más alto lo obtuvo muy satisfecho con un 38.46% y otro 38.46% satisfecho con la respuesta telefónica, para el 15.38% NO APLICA pues realiza el trámite personalmente y el 7.69% muy insatisfecho con la respuesta telefónica, ya que la mayoría de las veces que han llamado no les han respondido el teléfono.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [20] CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSIÓN 3



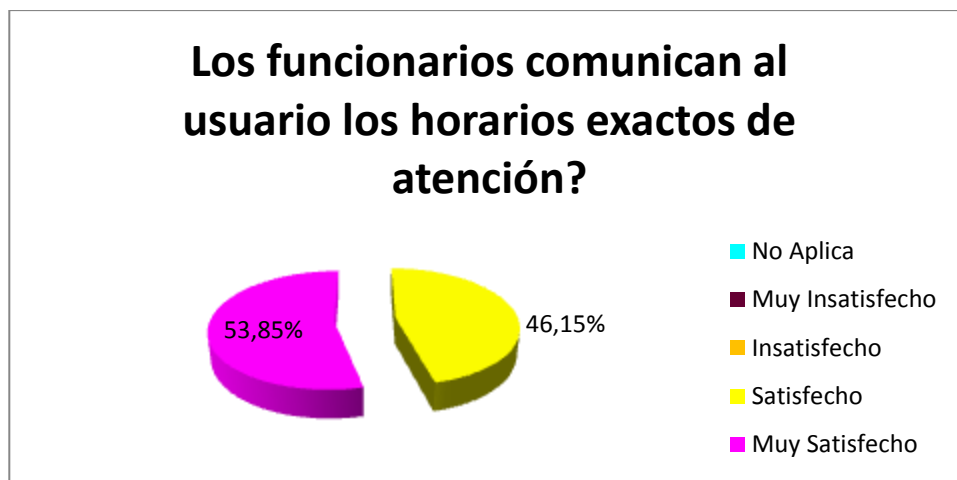
Con base en la pregunta anterior el total de las respuestas a esta pregunta fue muy satisfactoria en un 53.85% ; el 30.77% de los usuarios se encuentra satisfecho con la respuesta de la recepcionista, el 7.69% insatisfecho y el 7.69% muy insatisfecho.

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

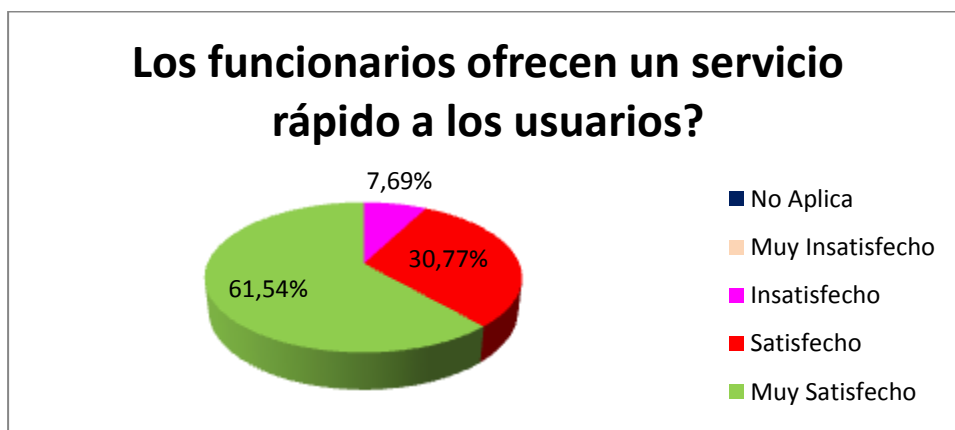
CAPACIDAD DE RESPUESTA

CALIFICACIÓN	Los funcionarios comunican al usuario los horarios exactos de atención?	Los funcionarios ofrecen un servicio rápido a los usuarios?	Cuando se acerca a nuestras oficinas encuentra personal amable, capacitado y respetuoso?	Los funcionarios responden oportunamente las preguntas de los usuarios?
No Aplica 😊	0	0	0	0
Muy Insatisfecho 😡	0	0	0	0
Insatisfecho 😞	0	1	1	0
Satisfecho 😊	6	4	4	5
Muy Satisfecho 😄	7	8	8	8
TOTAL	13	13	13	13

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [21] CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSIÓN 3



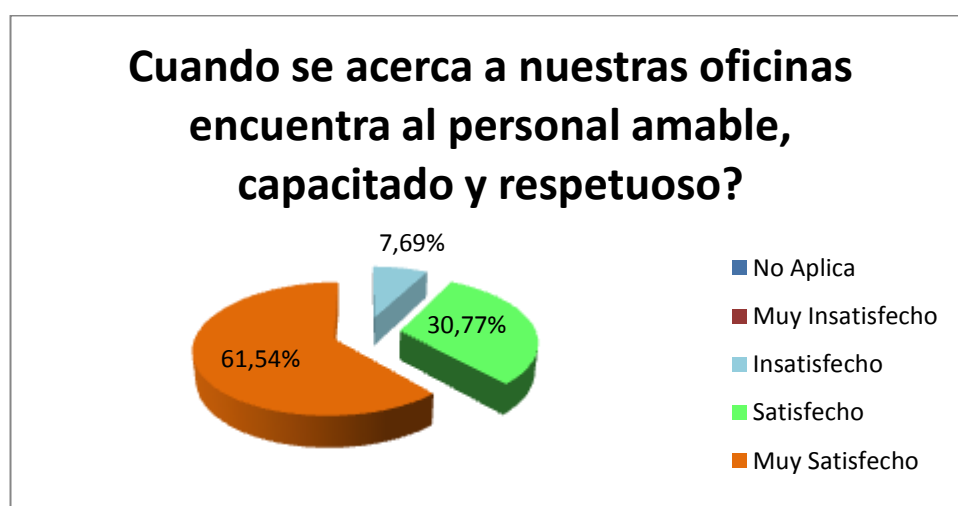
Los encuestados respondieron ante que si los funcionarios comunican al usuario los horarios exactos de atención , en un 53.85% muy satisfechos ya que en la mayor parte de las oficinas se encuentran publicados los horarios de atención, satisfechos en un 46.15.



Cuando los usuarios solicitaron un servicio encontraron respuestas rápidas y muy satisfactorias en un 61.54%, satisfechos en el 30.77%, insatisfechos el 7.69%, esto deja clara evidencia que la mayoría de los funcionarios de la Administración, además de conocer con profundidad sobre los temas tramitan las respuestas de una manera oportuna y de acuerdo a lo establecido por la Ley. Más sin embargo,

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [22]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

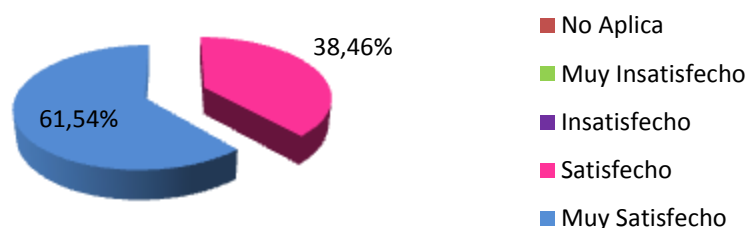
a aunque existe un porcentaje menor (7.69% insatisfecho) por los usuarios, se propone realizar un mayor control a los funcionarios de su dependencia, de acuerdo a las alarmas que arrojada.



Los usuarios que solicitan información en la secretaria de Planeación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios. Suficiente atención a su solicitud. El 61.54% muy satisfecho, el 30.77% satisfecho, el 7.69% insatisfecho y, dejando claro este porcentaje que los funcionarios de Planeación de Cartago Valle, atienden adecuadamente los usuarios que solita servicios. Más sin embargo, a aunque existe un porcentaje menor (7.69% insatisfecho) por los usuarios, se propone realizar un mayor control a los funcionarios de su dependencia, de acuerdo a las alarmas que arrojada.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [23] CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSIÓN 3

Los funcionarios responden oportunamente las preguntas de los usuarios?

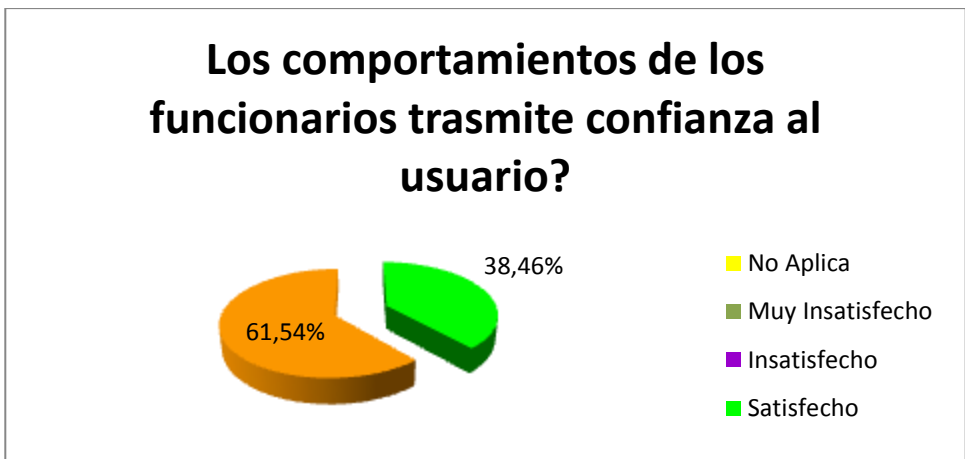


Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 61.54% de los usuarios muy satisfechos, un 38.46% satisfecho. Dejando clara evidencia que la mayoría de los funcionarios de la entidad, además de conocer con profundidad sobre los temas, tramitan las respuestas de una manera oportuna.

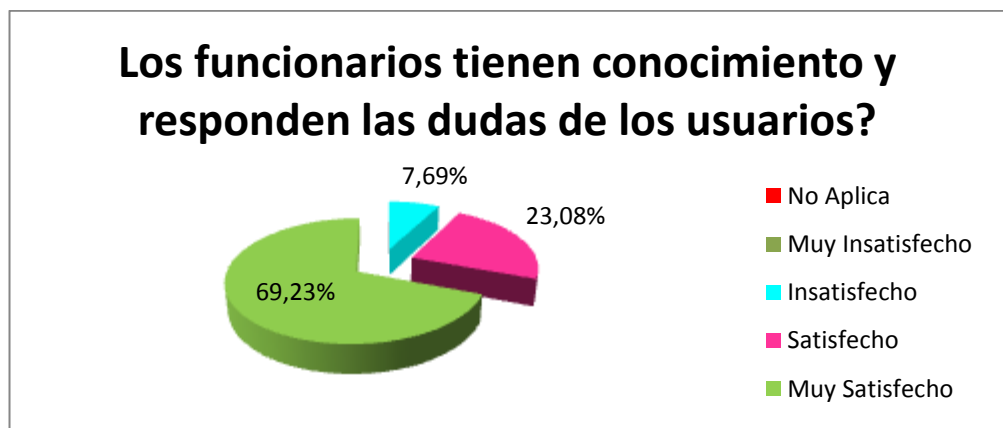
TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE, SEGURIDAD

CALIFICACIÓN	Los comportamientos de los funcionarios trasmite confianza al usuario?	Los funcionarios tienen conocimiento y responden las dudas de los usuarios?	Los funcionarios son siempre amables con los usuarios?	En el lugar de atención a los usuarios se siente un ambiente laboral adecuado libre de discusiones entre compañeros?
No Aplica 😞	0	0	0	0
Muy Insatisfecho 😡	0	0	0	0
Insatisfecho 😞	0	1	1	0
Satisfecho 😊	5	3	3	4
Muy Satisfecho 😄	8	9	9	9
TOTAL	13	13	13	13

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [24] CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSIÓN 3

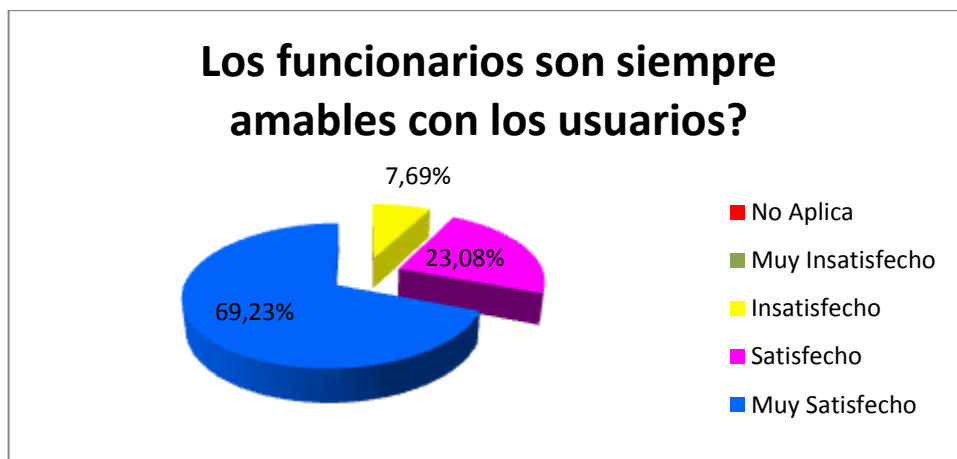


Los usuarios encuestados establecieron que los funcionarios que los atendieron en un 61.54% les generaban confianza, el 38.46% satisfecho.



Cuando los usuarios solicitaron conceptos, ó explicaciones sobre los servicios prestados por la Secretaria de Planeación , los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 69.23% muy satisfechos, el 23.08% para satisfechos, un 7.69% como insatisfecho.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [25]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3



La mayoría de los encuestados determinaron que se sienten muy satisfechos con la amabilidad de los funcionarios que los atendieron en un 69.23%, el 23.08% satisfecho, el 7.69% insatisfechos con la forma de atención de los funcionarios; aunque existe un porcentaje menor (7.69% insatisfecho) por los usuarios, se propone realizar un mayor control a los funcionarios de su dependencia, de acuerdo a las alarmas que arrojada.



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [26]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

En la oficina de Planeación , donde fueron atendidos los usuarios encuestados encontraron un ambiente laboral adecuado, libre de discusiones entre compañeros muy satisfactorio en un 69.23%, satisfactorio el 30.77.

De las 143 encuestas, en varias se encontraron comentarios acerca del espacio que no es el adecuado para la atención al cliente; sobre todo en la Oficina de Sistemas e inspecciones 1 y 2, así como en el SISBEN.

Igualmente se encontraron felicitaciones por la atención y amabilidad de los funcionarios en las oficinas de Archivo Histórico; Casa de la Cultura y Familias en Acción.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [27]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La percepción de los usuarios encuestados que se acercaron a las diferentes dependencias de la Administración Municipal en el momento de realizar las encuestas del Primer Semestre de 2015, calificaron en su mayor porcentaje a la Alcaldía Municipal de Cartago, como de muy satisfechos y satisfechos, en aspectos como : 1) amabilidad, cordialidad y atención mostrada por el funcionario, 2) facilidad y claridad de los funcionarios para transmitir sus conocimientos, 3) el funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su consulta, 4) satisfacción obtenida a través de la repuesta.

Entre las apreciaciones que pudo realizar el personal que fue designado para realizar las encuestas se debe poner mayor atención para la mejora del servicio lo siguiente:

- En las inspecciones 1 y 2 se debe destinar un lugar apropiado con sillas de espera para los usuarios que requieren el servicio que allí se presta; para que la espera sea de forma cómoda y generar privacidad para recibir las denuncias; buscar también un mecanismo adecuado para atender a todos los discapacitados que requieran el servicio y no pueden acceder a esta oficina; realizar señalización para la ubicación de la oficina.
- Se debe colocar igual cuidado al trabajo en equipo, ya que en algunas dependencias los funcionarios se encuentran realizando las labores de forma individual, generando un ambiente tenso y esto hace que se preste un mal servicio al usuario.
- Diseñar un mecanismo apropiado por parte de la Alta Dirección para realizarle seguimiento y solución a los resultados encontrados en estas encuestas; con el fin de tener la efectividad en los procesos.

Original Firmado
EDUARD FABIÁN CARDONA VILLA
Representante Alta Dirección

Elaboró: Gloria Inés González Quintero