

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSION 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

INFORME SGC



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE SEMESTRE II 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 SGC	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

INTRODUCCION

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 100:2009, la Alcaldía Municipal de Cartago desarrolla la Encuesta de Satisfacción al Cliente del Segundo 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 ANALISIS

Durante el Segundo semestre de 2013, que comprende el 1 de Julio al 30 de Diciembre de 2013, se realizaron 146 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 SGC	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

Semestre II	
Total encuestas	146

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

Total encuestas	146
Total tabuladas	146
Total anuladas	0

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

DEPENDENCIA Y/O ÁREA	NUMERO DE ENCUESTAS	%
Departamento Administrativo de Planeación	5	3.42%
Rentas Municipales	5	3.42%
Secretaria de Gobierno	9	6.16%
Grupo de Desarrollo Social y Comunitario	5	3.42%
Secretaria de Hacienda	9	6.16%
Archivo Histórico	6	4.11%
Archivo General Municipal	5	3.42%
Servicios Administrativos	5	3.42%

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

Oficina Jurídica	5	3.42%
Inspección Segunda de Policía	10	6.85%
Inspección Primera de Policía	10	6.85%
Subsecretaria del Deporte y la Recreación	6	4.11%
Comisaria de Familia	10	6.85%
Subsecretaria de Cultura y Turismo	8	5.48%
Sistemas	5	3.42%
Oficina de Recursos Físicos	5	3.42%
Secretaría de Educación	10	6.85%
Secretaría de Salud	12	8.22%
Subdirección de Medio Ambiente y Umata	7	4.79%
Oficina de Familias en Acción	9	6.16%

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

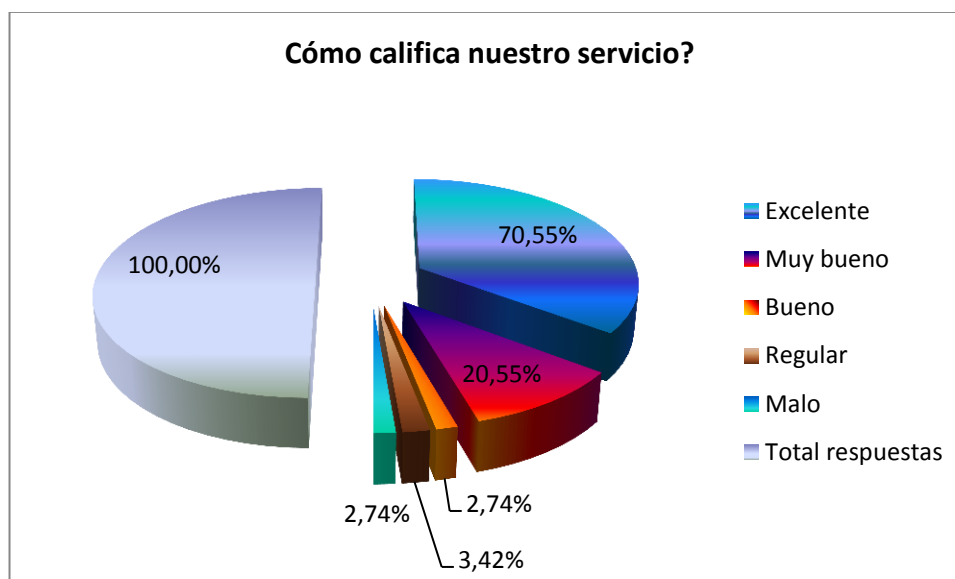
Despacho Alcalde
Gestión del Riesgo Clopad
Tesorería Municipal
Casa de Justicia
Prensa

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

1. SERVICIO

¿ Cómo califica nuestro servicio?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	70.55%	103
Muy bueno	20.55%	30
Bueno	2.74%	4
Regular	3.42%	5
Malo	2.74%	4
Total respuestas	100,00%	146



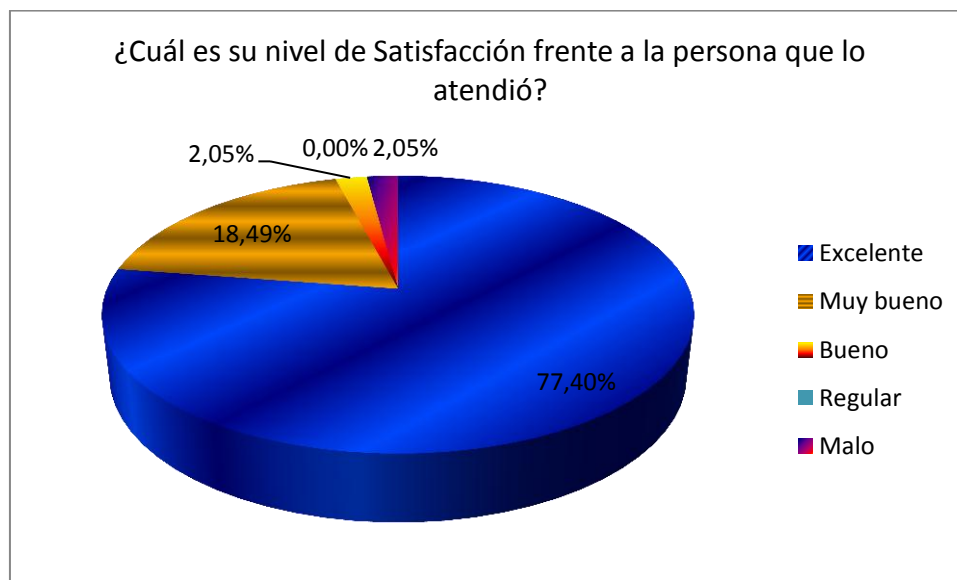
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Segundo semestre 2013

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

Los usuarios que solicitan información a las dependencias de la Administración Municipal califican el servicio en un 70.55% como excelente, el 20.55% lo calificó muy bueno, el 2.74% bueno, el 3.42% determino que el servicio brindado fue regular y el 2.74% estableció que el servicio fue malo.

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

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	73,29%	107
Muy bueno	20,55%	30
Bueno	3,42%	5
Regular	2,05%	3
Malo	0,69%	1
Total respuestas	100,00%	146



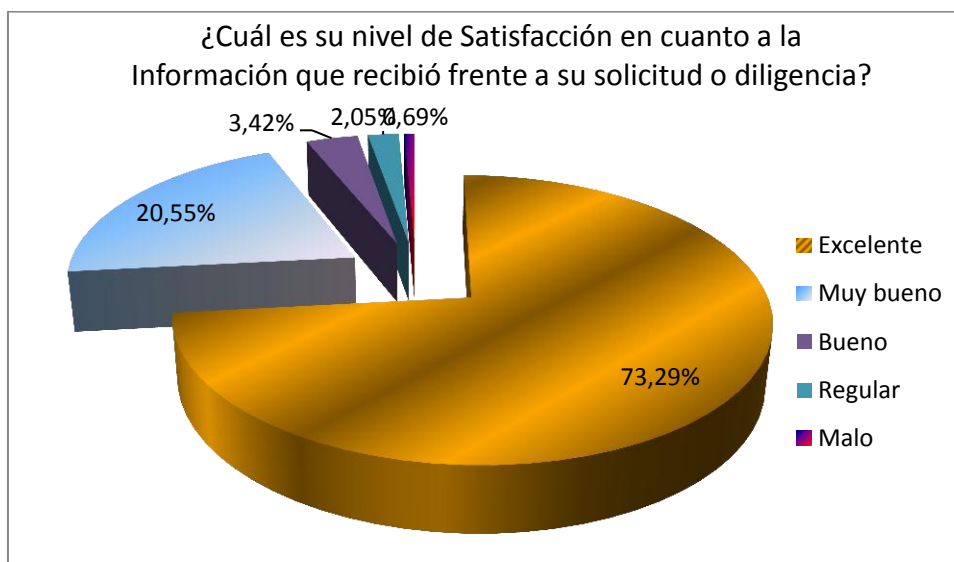
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Segundo semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSION 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 del 77.40% excelente, el 18.49% lo calificó muy bueno, el 2.05% bueno y un 2.05% estableció que fue mala la atención.

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

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	73.29%	107
Muy bueno	20.55%	30
Bueno	3.42%	5
Regular	2.05%	3
Malo	0.68%	1
Total respuestas	100%	146



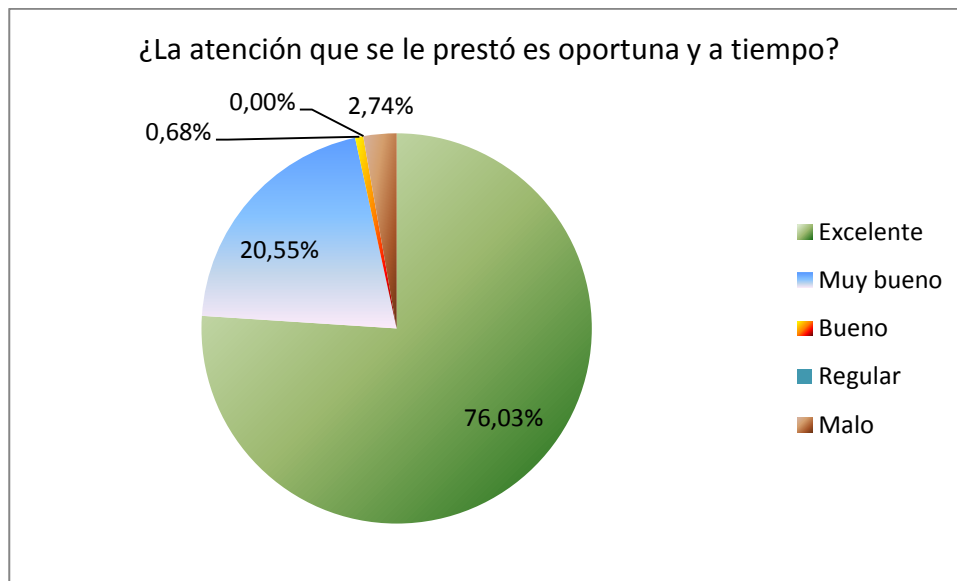
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Segundo semestre 2013

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

El nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a la información recibida frente a la solicitud o diligencia fue un 73.29% como excelente, el 20.55% lo calificó muy bueno, el 3.42% bueno, el 2.05% determinó que la información fue regular y un 0.69% estableció que fue mala.

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

	Porcentaje	Respuestas Total
Excelente	76.03%	111
Muy bueno	20.55%	30
Bueno	0.68%	1
Regular	0%	0
Malo	2.74%	4
Total respuestas	100%	146



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

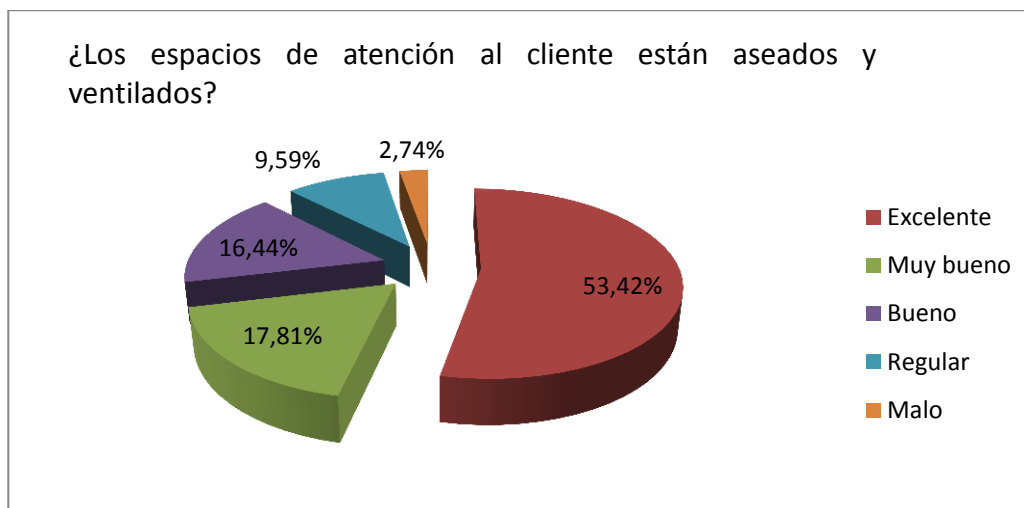
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

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 76.03% excelente, el 20.55% lo calificó muy bueno, el 0.68% bueno y un 2.74% estableció que el servicio fue mala.

2. INSTALACIONES Y RECURSOS:

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

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	53.42%	78
Muy bueno	17.81%	26
Bueno	16.44%	24
Regular	9.59%	14
Malo	2.74%	4
Total respuestas	100%	146



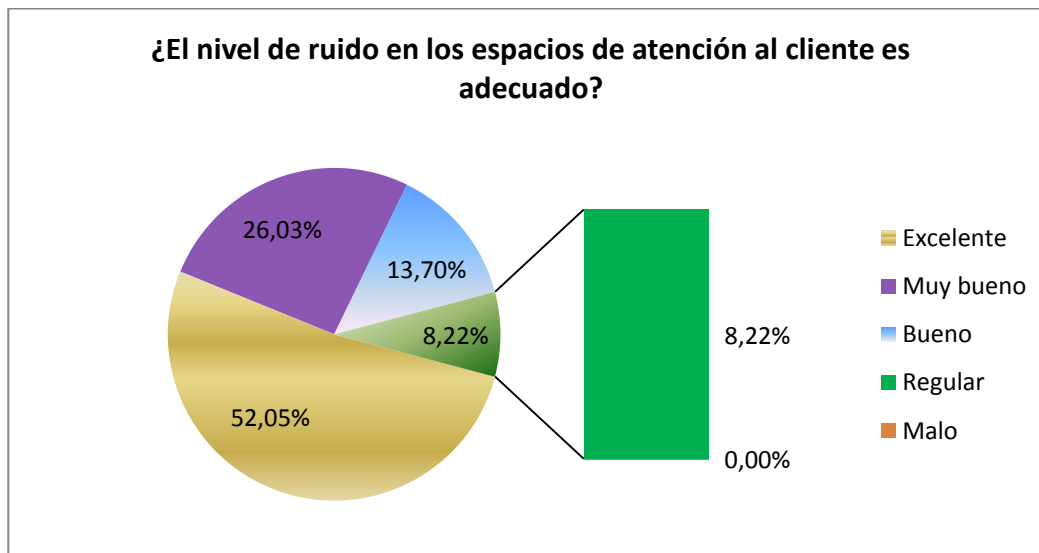
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Segundo semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSION 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 5.42% como excelente, el 17.81% lo calificó muy bueno, el 16.44% bueno, el 9.59% determino que el espacio en su aseo y ventilación fue regular y un 2.74% 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	52.05%	76
Muy bueno	26.03%	38
Bueno	13.70%	20
Regular	8.22%	12
Malo	0%	0
Total respuestas	100%	146



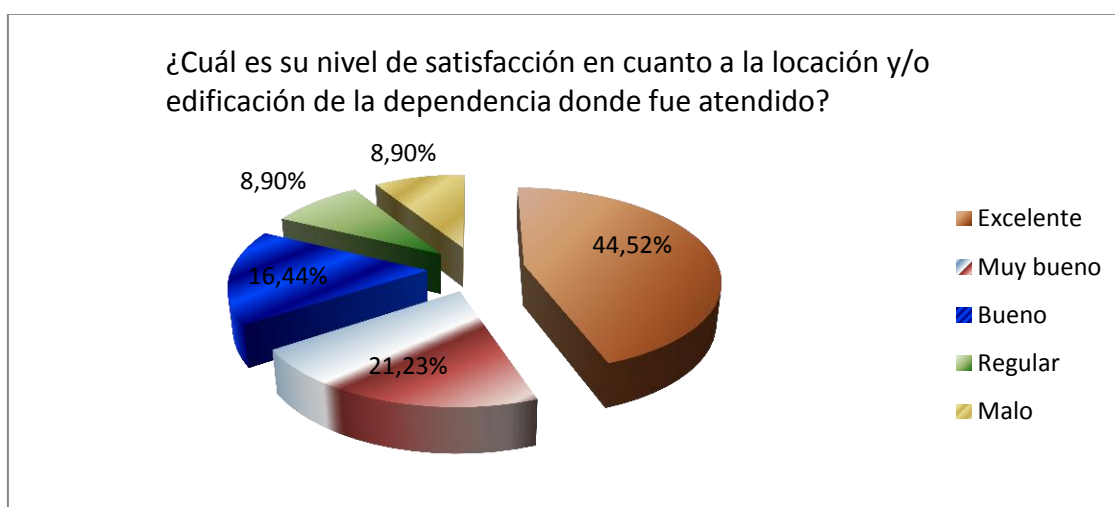
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Primer semestre 2013

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

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 52.05% excelente, el 26.03% lo calificó muy bueno, el 13.70% bueno, el 8.11% determino que el nivel de ruido en los espacios de atención al usuario es regular.

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

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	44.52%	65
Muy bueno	21.23%	31
Bueno	16.44%	24
Regular	8.90%	13
Malo	8.90%	13
Total respuestas	100%	146



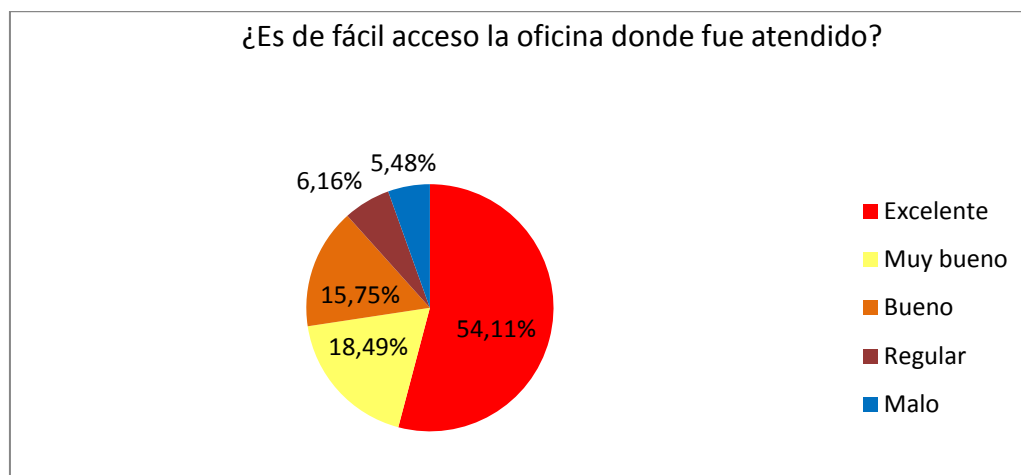
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Segundo semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSION 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 44.52% excelente, el 21,23% lo calificó muy bueno, el 16.44% bueno, el 8.90% determino que las locaciones y edificación en donde se encuentran ubicadas las dependencias de la administración Municipal es regular y un 8.90% estableció que la locación y edificio de las oficinas es malo.

¿Es de fácil acceso la oficina donde fue atendido?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	54.11%	79
Muy bueno	18.49%	27
Bueno	15.75%	23
Regular	6.16%	9
Malo	5.48%	8
Total respuestas	100%	146



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

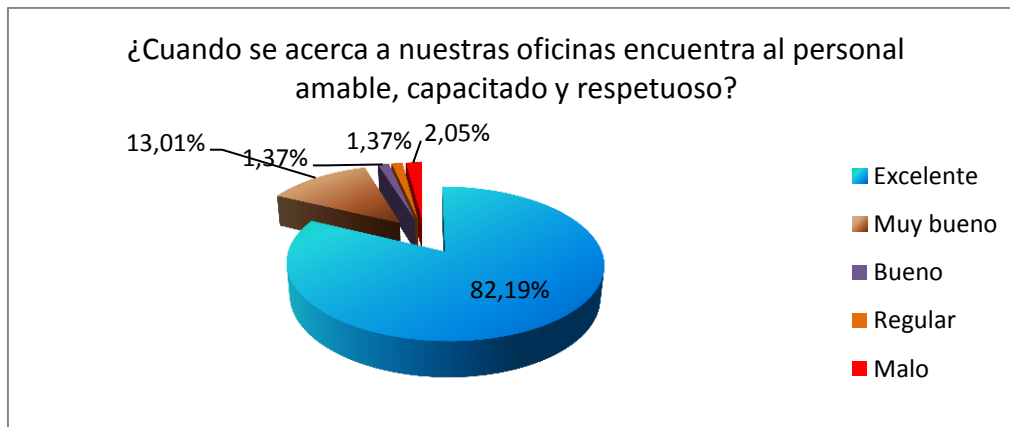
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 25/01/2011

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 54.11% excelente, el 18.49% lo calificó muy bueno, el 15.75% bueno, el 6.16% determino que el acceso a las oficinas donde fue atendido regular y un 5.48% estableció que el acceso a las oficinas es malo.

3. ATENCIÓN EN LAS OFICINAS:

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

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	82.19%	120
Muy bueno	13.01%	19
Bueno	1.37%	2
Regular	1.37%	2
Malo	2.05%	3
Total respuestas	100%	146



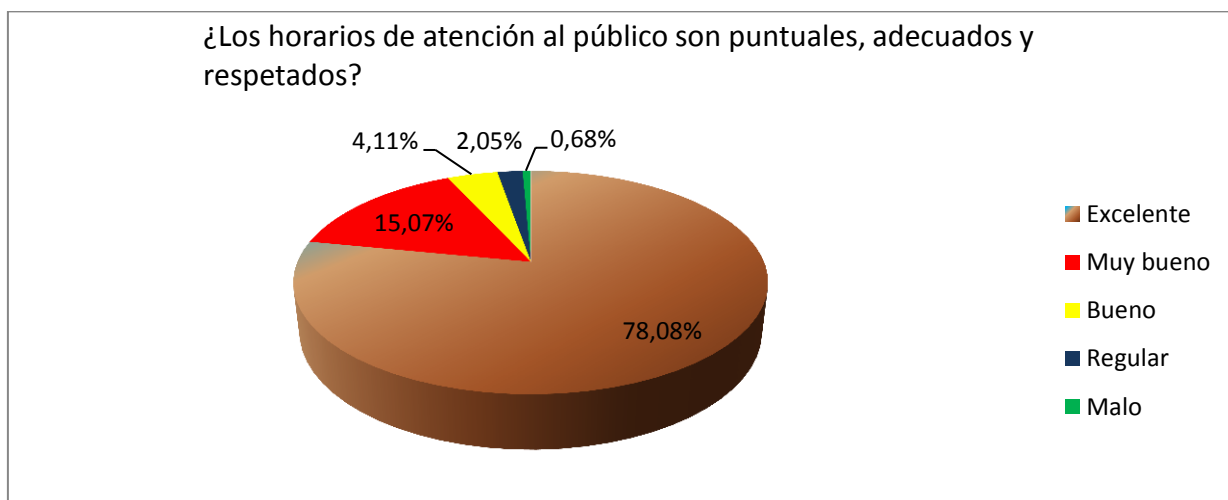
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Segundo semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSION 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 82.19% excelente, el 13.01% lo calificó de muy bueno, el 1.37% bueno, el 1.37% determino que el nivel de las personas que los atendieron es regular y el 2.05% estableció que el nivel de personas que los atendió fue mala.

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

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	78.08%	114
Muy bueno	15.07%	22
Bueno	4.11%	6
Regular	2.05%	3
Malo	0.68%	1
Total respuestas	100%	146



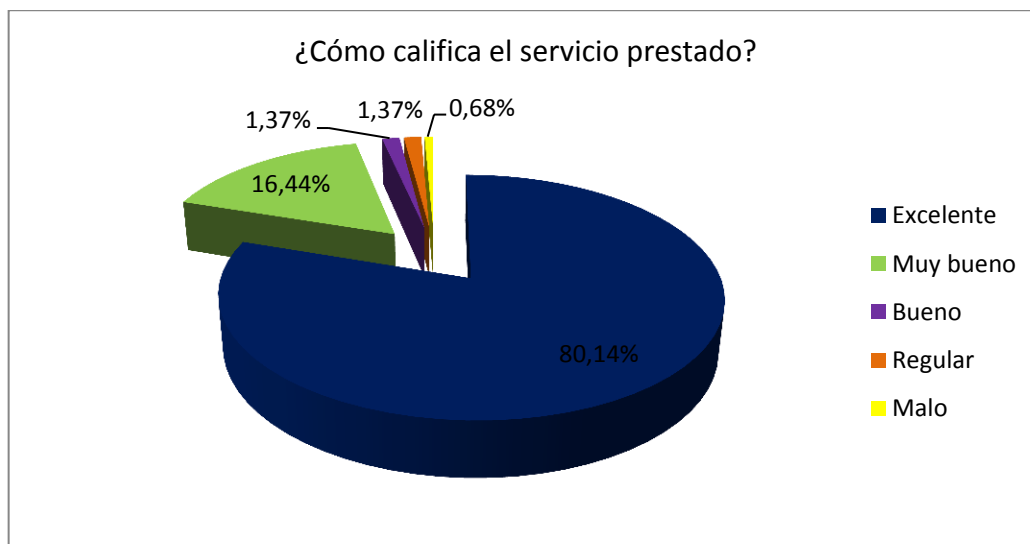
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Segundo semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSION 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 78.08 excelente, el 15.07% lo calificó de muy bueno, el 4.11% bueno, el 2.05% determino que los horarios de atención al público es regular y el 0.68% de malo.

¿Cómo califica el servicio prestado?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	80.14%	117
Muy bueno	16.44%	24
Bueno	1.37%	2
Regular	1.37%	2
Malo	0.68%	1
Total respuestas	100%	146



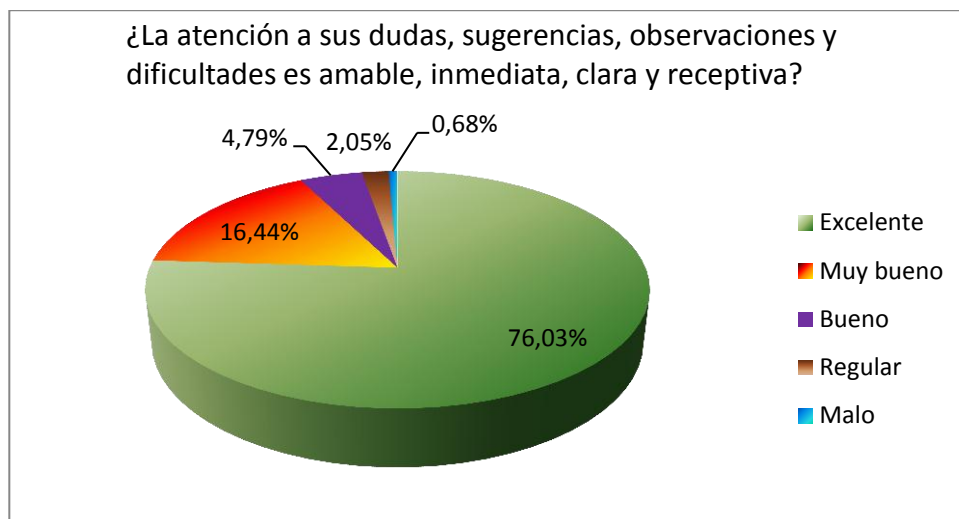
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Segundo semestre 2013

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	INFORME SGC	VERSION 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 80.14% excelente, el 16.44% lo calificó de muy bueno, el 1.37% bueno, el 1.37% determino que el servicio prestado es regular y el 0.68% de malo.

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

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	76.03%	111
Muy bueno	16.44%	24
Bueno	4.79%	7
Regular	2.05%	3
Malo	0.68%	1
Total respuestas	100%	146



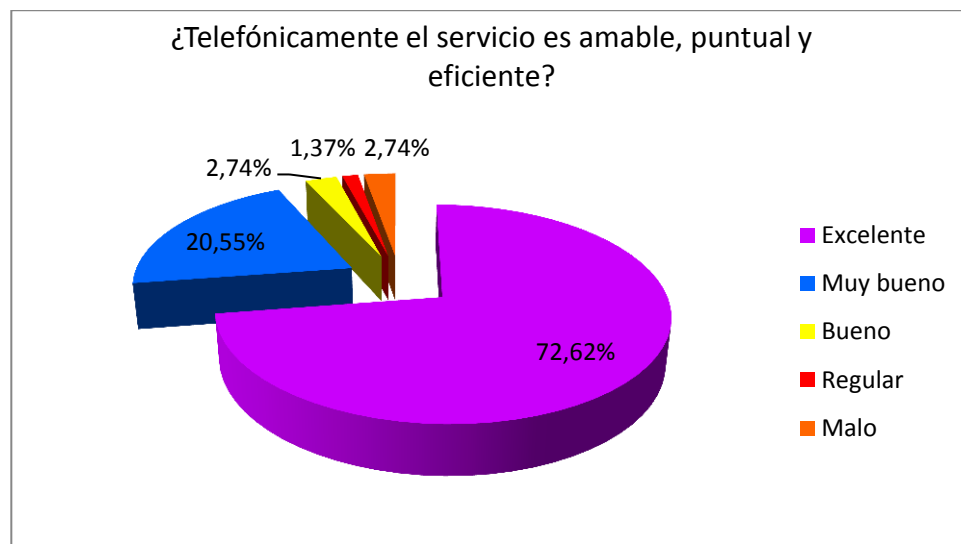
Fuente: Encuestas satisfacción al Cliente Administración Municipal Cartago, Segundo semestre 2013

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

En la gráfica anterior se puede observar que el 76.03% de las personas atendidas en las diferentes dependencias establecieron que sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades fueron aclaradas de forma amable, inmediata, clara y receptiva de forma excelente, el 16.44% la calificó muy buena, el 4.79% bueno, el 2.05% regular y el 0.68 de malo.

¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?

	Porcentaje	Respuestas total
Excelente	72.60%	106
Muy bueno	20.55%	30
Bueno	2.74%	4
Regular	1.37%	2
Malo	2.74%	4
Total respuestas	100%	146



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

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

Los usuarios , clientes o personas que requieren los servicios telefónicamente en las diferentes dependencias determinaron que es excelente en un 72.60% , el 20.55% lo calificó de muy bueno, el 2.74% bueno, el 1.37% determino que es regular y el 2.74% de malo.

De las 146 encuestas, en 32 de ellas se realizaron comentarios para el campo observaciones. A continuación se transcriben cada una de ellas según el área.

DEPENDENCIA	OBSERVACION
Archivo Histórico	- Agradecer la oportunidad de conocer el centro turístico
Archivo General	- Me encanto el servicios, Gracias.
Comisaria de Familia	- Es muy bueno el manejo del personal de la Comisaría de Familia, Felicitaciones.
Dirección de Desarrollo Social y Comunitario	- Difícil Acceso y muy mala la edificación, Corremos peligro. - Da tristeza entrar a una edificación de estas , ya que esta en muy malas condiciones , ya que se esta derrumbando y esto es notorio
Deporte y Recreación	- Excelente personal, muy diligente y con vasta experiencia en materia de deporte y recreación
Dirección de Recursos Físicos y Técnicos	- El acceso a la Alcaldía debería tener mayor control de ingresos al personal visitante por motivos de seguridad general. - Deben mejorar el piso ya que hay muchas baldosas dañadas y dan un aspecto de descuido
Inspector Primero de Policía	- Demasiado calor, hay que subir muchas gradas, las personas de edad se les dificulta demasiado.

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

	<ul style="list-style-type: none"> - El punto donde están ubicadas las oficinas es malísimo. - Las gradas no son de agrado , la ventilación no es acorde. - Se encuentra en un tercer piso, no muy acto para las personas discapacitadas y se encuentra en un lugar muy inadecuado. - Debieron trasladar las instalaciones a un primer piso para que accedan las personas discapacitadas - Me parece muy incomodo la subida de las gradas, no hay señalización visual que indique la inspección y los mayores de edad se les dificultad subir las gradas - A ubicación de las inspecciones deben contar con el libre acceso a todas las personas discapacitadas o enfermas
Inspección Segunda de Policía	<ul style="list-style-type: none"> - Las instalaciones donde laboran hace mucho calor, porque el zinc que se encuentra de techo. - Mejorar las instalaciones, ya que el calor y el lugar no es adecuado por el zinc y el ruido cuando llueve, es mucha bulla. - Las instalaciones de la Inspección produce un calor insoportable, y por encontrarse en un tercer piso no es apto para los adultos mayores y discapacitados. - Cambio de techo de la oficina, mucho calor. - En la Inspección hace demasiado calor, por lo que necesitan la instalación del techo. - Se recomienda la instalación del cielorraso, para restas los efectos del

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

	<p>calor por refracción por efectos del zinc, optimizando así los servicios para la atención del usuario y empleados</p>
Ordenamiento Territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Al instante que se solicita un servicio es muy coordinado y amable y respetuoso por parte de sus dependientes labores
Recursos Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe indicar que es necesario adecuar las instalaciones del área pues se encuentra deteriorada. - Reubicación de la Oficina de Sistemas - Esta oficina muestra humedad, deterioro para los equipos y riesgo para las personas que trabajan aquí, posible caída de la oficina
Secretaria de Hacienda	<ul style="list-style-type: none"> - Me sentí muy bien atendida
Secretaría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Esta Administración se caracteriza por tener muy buenos empleados.
Secretaria de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> - A pesar de encontrar un edificio, con muy buen aire, bajo ruido y atención excelente, encontramos el edificio con necesidad de arreglos en el piso, techo y pintura. - Requerimos un mejor adecuamiento para las instalaciones en cuanto a arreglo del piso y la pintura de la Secretaría para así tener una mejor atención. - Las instalaciones debieran ser pintadas y organizar el cielo raso , falta identificación del personal. - Pues en cuanto al servicio es superior bueno en otras palabras excelente, solo me gustaría ver edificación mas bonita , esta muy deteriorada las instalaciones , falta pintura, organizar el techo y hacer divisiones tipo oficina.

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

	- Se nota que los techos y paredes del sitio están en mal estado.
--	---

EDUARD FABIÁN CARDONA VILLA
Representante Alta Dirección

Elaboró: Gloria Inés González Quintero