

	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 2016

Elaborado Por: Beatriz Eugenia Santana A.

	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 del área del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA 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 2016, 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 Seis (106) personas durante las dos últimas semanas del mes de Julio de 2016; por el personal de cada dependencia, arrojo como resultado, que es excelente en su gran mayoría la percepción que tienen los usuarios respecto de la entidad, en preguntas tales como: Servicio, Instalaciones y Recursos, Duración de la Atención, Atención en las Oficinas, Horarios de Atención, Atención a dudas y sugerencias, Servicio Telefónico y Expectativas del Servicio.

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

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.

Factores evaluados:

1. Servicio
2. Instalaciones y Recursos
3. Duración de la Atención
4. Atención en las Oficinas
5. Horarios de Atención
6. Atención a Dudas y Sugerencias
7. Servicio Telefónico
8. Expectativas del Servicio

	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 2016, que comprende el 1 de Enero al 30 de Junio de 2016, se realizaron 100 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:

Número de encuestas * 106
Número total de encuestas realizadas

Semestre I	
Total encuestas	106

Las 100 encuestas cumplieron con los requisitos necesarios para ser tabulados.

Total encuestas	106
Total tabuladas	106
Total anuladas	0

RELACIÓN DEPENDENCIAS DONDE SE REALIZARON LAS ENCUESTAS	
Archivo Histórico	6 Encuestas
Archivo Administrativo	6 Encuestas
Cultura y Turismo	6 Encuestas
Desarrollo social y Comunitario	6 Encuestas
Despacho	6 Encuestas

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

Familias en Acción	6 Encuestas
RELACIÓN DEPENDENCIAS DONDE SE REALIZARON LAS ENCUESTAS	
Inspección 2	6 Encuestas
Rentas	6 Encuestas
Gobierno	6 Encuestas
Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos.	5 Encuestas
Secretaría de Planeación	10 Encuestas
Infraestructura	7 Encuestas
Secretaría de Salud	7 Encuestas
Tesorería	9 Encuestas
Transito	7 Encuestas
Jurídica	7 Encuestas

Las siguientes dependencias no enviaron las encuestas:

Ordenamiento Territorial y Ambiental

Recursos Físicos

Secretaría de Educación

Comisaria de Familia

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

Casa de Justicia

Hacienda

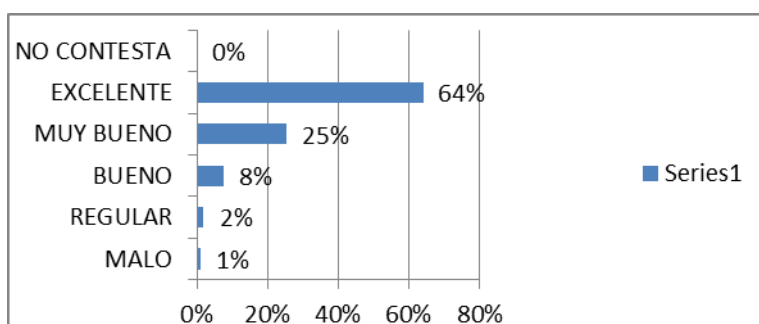
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ELEMENTOS TANGIBLES

Ante la primera pregunta:

SERVICIO.

	COMO CALIFICA NUESTRO SERVICIO?	CALIFICACION
MALO	1	1%
REGULAR	2	2%
BUENO	8	8%
MUY BUENO	27	25%
EXCELENTE	68	64%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	106	100%



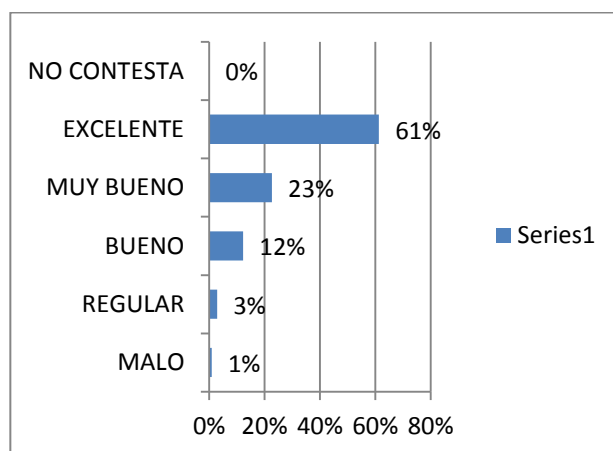
Los usuarios que fueron encuestados determinaron que el Servicio que ofrece el funcionario que los atendió fue excelente en un 64%, muy bueno un 25%, bueno en un 8%, regular 2%, malo un 1%

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

Segunda pregunta:

INSTALACIONES Y RECURSOS.

	Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?	CALIFICACIÓN
MALO	1	1%
REGULAR	3	3%
BUENO	13	12%
MUY BUENO	24	23%
EXCELENTE	65	61%
NO CONTESTA		0%
TOTAL	106	100%



Para los usuarios entrevistados si los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado fue excelente en un 61%,

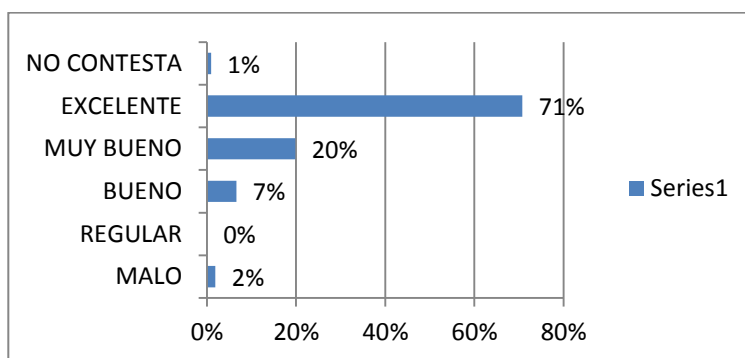
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
	INFORME SGC	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		VERSIÓN 3

muy bueno en 23%, un 12% de los usuarios considera que es bueno, 3% regular, y a esta pregunta el 1% considero que es malo.

Tercera pregunta:

DURACIÓN DE LA ATENCIÓN

	DURACIÓN DE LA ATENCIÓN	CALIFICACIÓN
	La atención que se le prestó es oportuna?	
MALO	2	2%
REGULAR	0	0%
BUENO	7	7%
MUY BUENO	21	20%
EXCELENTE	75	71%
NO CONTESTA	1	1%
TOTAL	106	100%



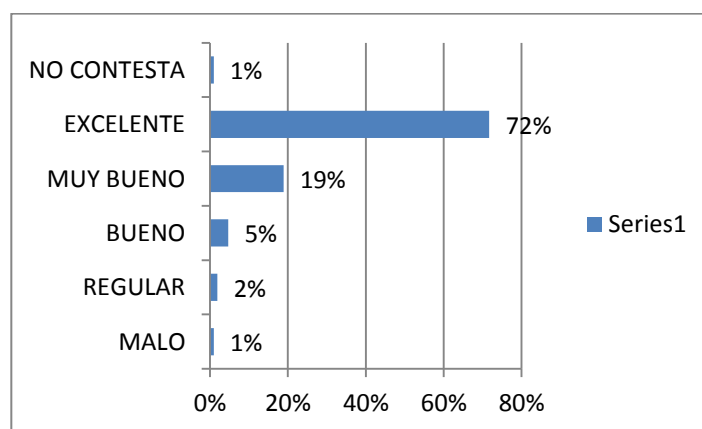
En cuanto a la atención que se le prestó, un 71% considera que es excelente, el 20% muy buena, el 7% buena, 0% regular, 2% malo y hubo una respuesta no contestada.

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

Cuarta pregunta:

ATENCIÓN EN LAS OFICINAS:

	ATENCIÓN EN LAS OFICINAS	
	Cuando se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado. Dispuesto a colaborar y respetuoso?	
		CALIFICACIÓN
MALO	1	1%
REGULAR	2	2%
BUENO	5	5%
MUY BUENO	20	19%
EXCELENTE	76	72%
NO CONTESTA	1	1%
TOTAL	106	100%



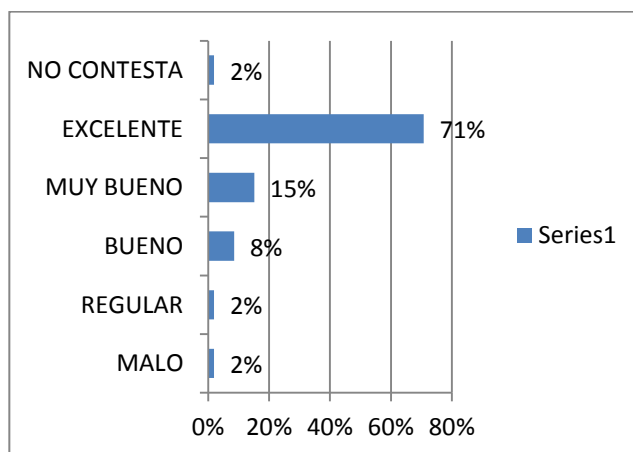
Ante la pregunta si el personal es amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso el 72% considera que si, el 19% muy bueno, 5% bueno, 2% lo consideran regular, 1% malo 1% no contesta.

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

Quinta pregunta:

HORARIOS DE ATENCIÓN

	HORARIOS DE ATENCIÓN	CALIFICACIÓN
	Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetuosos?	
MALO	2	2%
REGULAR	2	2%
BUENO	9	8%
MUY BUENO	16	15%
EXCELENTE	75	71%
NO CONTESTA	2	2%
TOTAL	106	100%



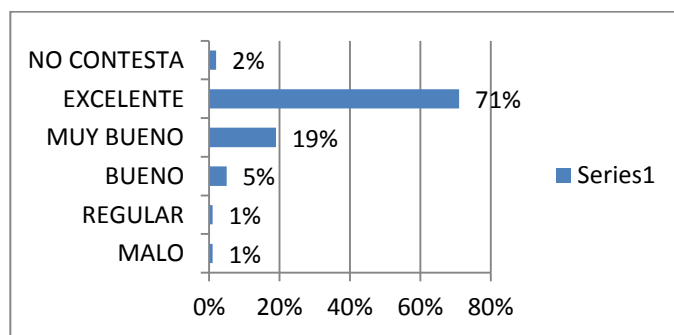
Se preguntó a los encuestados si los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetuosos y el 71% lo consideran excelente, el 15% muy bueno, 8% bueno, 2% regular, 2% malo y un 2% no contesta.

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

Sexta pregunta:

ATENCIÓN A DUDAS Y SUGERENCIAS

	ATENCIÓN A DUDAS Y SUGERENCIAS	CALIFICACIÓN
	La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?	
MALO	1	1%
REGULAR	2	1%
BUENO	5	5%
MUY BUENO	19	19%
EXCELENTE	71	71%
NO CONTESTA	2	2%
TOTAL	100	100%



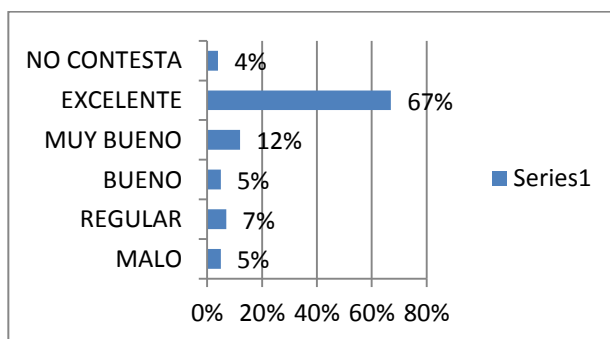
En la anterior gráfica se observa que el 71% considera excelente la atención a sus dudas y sugerencias, 19% muy bueno, 5% bueno, 1% regular, 1% Malo y un 2% no contestan

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

Séptima pregunta:

SERVICIO TELEFÓNICO

	SERVICIO TELEFÓNICO	CALIFICACIÓN
	Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?	
MALO	5	5%
REGULAR	7	7%
BUENO	5	5%
MUY BUENO	12	12%
EXCELENTE	67	67%
NO CONTESTA	4	4%
TOTAL	100	100%



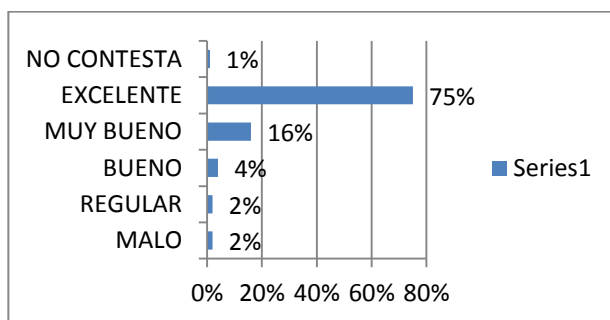
El 67% de los usuarios encuestados determinaron que el servicio telefónico es excelente, el 12% estableció que es muy buena, el 5% determinó que es bueno, un 7% estableció que es regular, 5% lo considera malo y 4% no contestaron.

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

Octava pregunta:

EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

	EXPECTATIVAS DEL SERVICIO	
	Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?	CALIFICACION
MALO	2	2%
REGULAR	2	2%
BUENO	4	4%
MUY BUENO	16	16%
EXCELENTE	75	75%
NO CONTESTA	1	1%
TOTAL	100	100%



En este punto de la respuesta, expectativas del servicio el porcentaje más alto lo obtuvo excelente con un 75%, otro 16% muy bueno, con un 4% bueno, un 2% regular, un 2% lo consideran malo y un 2% no contesta.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15]
	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 2016, calificaron en su mayor porcentaje a la Alcaldía Municipal de Cartago, como excelente, 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 Tesorería, Rentas y Servicios Administrativos se debe estar más atentos en cuanto a la atención de los usuarios, buscar un mecanismo adecuado para prestar un buen servicio ya que la calificación fue regular en las encuestas realizadas.
- En la Secretaria de Infraestructura deben buscar mecanismos para mejorar las instalaciones en cuanto a espacios de atención al cliente que estos se encuentren aseados, ventilados y el nivel de ruido sea adecuado ya que su calificación fue buena
- En Tesorería estar más atentos en cuanto al servicio telefónico ya que de las encuestas realizadas 8 dan respuesta de malo el servicio, igualmente que en Rentas y Servicios Administrativos donde 2 de los encuestados respondieron que la atención telefónica es regular.

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

- Casa de cultura dentro de las observaciones propuestas por los usuarios está el mucho ruido que hay por las chirimías y no dejando espacio en los corredores para el paso de los usuarios.
- 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.
- Igualmente se felicita a las oficinas Secretaria de Salud, Despacho, Archivo Histórico, Familias en Acción, Archivo Administrativo ya que los usuarios manifiestan un alto grado de satisfacción en cuanto a la atención por parte de los funcionarios que pertenecen a cada una de las áreas.
-

ORIGINALFIRMADO
ALVARO FELIPE RENGIFO GIL
Representante Alta Dirección

Elaboró: Beatriz E Santana- Profesional Universitario SIGA