

Dosquebradas, 07 de febrero de 2020

INFORME
ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2019
(280 ENCUESTAS)

ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO

El Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, en cumplimiento de los lineamientos incorporados en el modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Norma ISO 9001: 2015, ha dispuesto los medios y mecanismos adecuados para la evaluación de la satisfacción de los usuarios sobre la atención y servicios que la Entidad brinda a la comunidad en general, para tal efecto, la Entidad recopila la percepción de los usuarios a través de encuestas de manera presencial y en el área donde el Ciudadano solicita el servicio y también de manera virtual a través de la página Web de la Entidad.

El propósito de la encuesta es obtener información de la Ciudadanía en relación con su percepción frente al servicio que presta la Entidad, con el propósito de implementar acciones que garanticen un aumento en la calidad y mejora continua en cada uno de los Ítems evaluados.

Las encuestas en mención, se realizan teniendo como referencia las preguntas que se relacionan a continuación:

1. Atención del funcionario y trato Recibido.
2. La Información recibida
3. La información disponible en la página Web
4. Acceso e Instalaciones físicas
5. Horarios de atención
6. El tiempo de respuesta a su solicitud de información
7. Como califica usted el Servicio solicitado
8. Atención telefónica

OBJETIVO

Identificar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los diferentes servicios que ofrece el Instituto de Desarrollo Municipal (IDM), mediante el análisis de las evaluaciones consignadas en los formatos de encuestas diligenciadas por los usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2019 (Julio- diciembre de 2019).

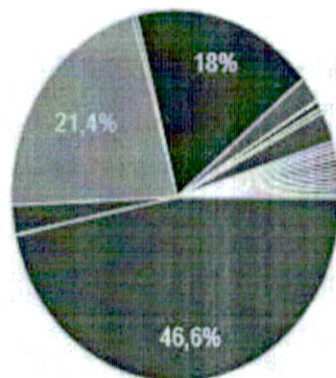
ALCANCE

Identificar los atributos que generan mayor satisfacción en los usuarios, con el fin de establecer oportunidades de mejora, de igual manera determinar el grado de satisfacción en relación con el segundo semestre de la vigencia 2019.

De acuerdo a las encuestas de satisfacción de la Comunidad entregadas a los funcionarios y contratistas que atienden público (280), fueron diligenciadas por los usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2019 y de acuerdo al servicio recibido, se pudo constatar que el servicio solicitado con más porcentaje es el de Subsidio de Mejoramiento de vivienda con un 46.6% (124), Vivienda Nueva con un 21.4% (57), Paz y salvos 18% (48), Reubicación 2.6% (7), Legalización 2.3% (2), Obras de Interés Público 0.8% (2), PQRS 0.4% (1) Apoyo Social 0.4% (1) y 7.5% en otros.

por favor, marque con una x únicamente la casilla correspondiente al servicio que usted recibió en este momento:

266 respuestas



- subsidio de mejoramiento
- Reubicación
- vivienda nueva
- apoyo social
- paz y salvos
- legalización
- IDM rodante
- cerramiento lote

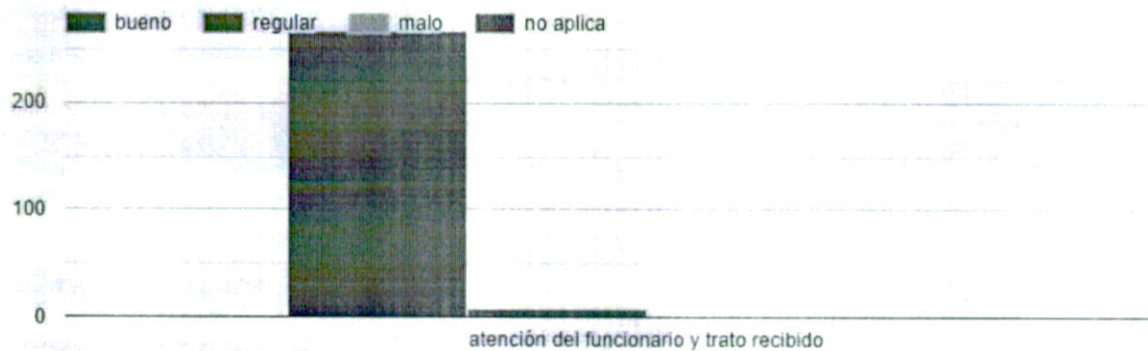
▲ 1/3 ▼

ASPECTOS A EVALUAR

ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO Y TRATO RECIBIDO

En la Encuesta realizada al contribuyente correspondiente a la satisfacción del Cliente en el segundo semestre de la vigencia 2019, se pudo observar que, de 280 encuestas, 267 encuestados o sea el 95% dice que la atención del funcionario y el trato recibido es Buena y 8 o sea el 2.9% dice que regular.

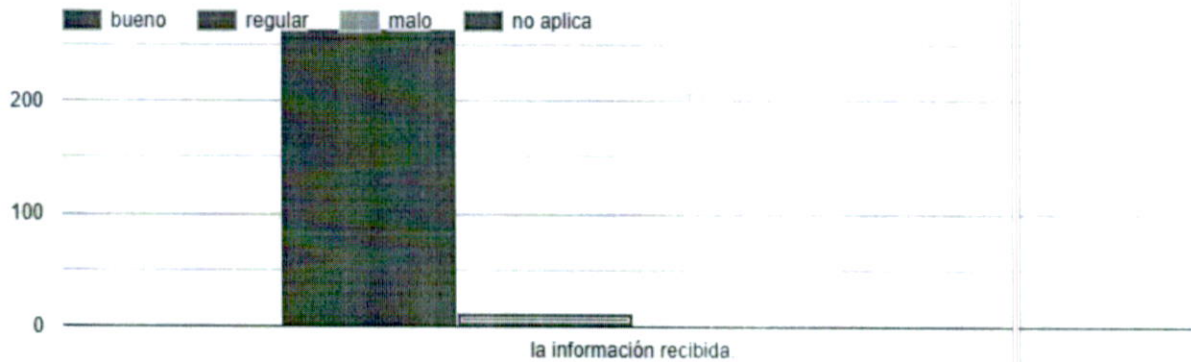
aspectos a evaluar



LA INFORMACIÓN RECIBIDA

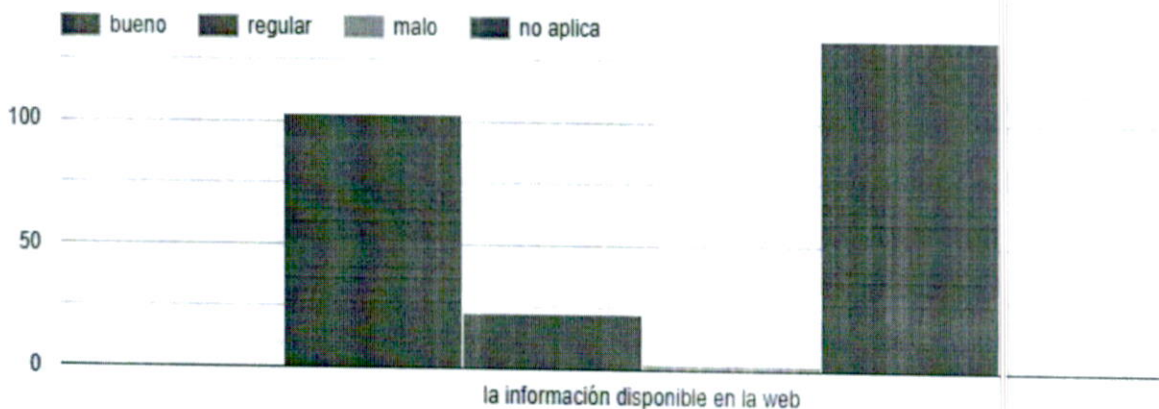
De los usuarios encuestados los cuales fueron 280, el 94% (263) dicen que el conocimiento sobre la información recibida es buena y el 13% regular.

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME CONTROL INTERNO
COD. ACI.130.04 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-2016



LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA WEB

De acuerdo a los 280 encuestados, el 37% (103) dice que la información disponible en la Web es buena, el 8% (23) dice que es regular y el 48% (134) dice que no aplica, los demás no contestaron.



ACCESO A INSTALACIONES FISICAS

De acuerdo a las 280 Encuestas realizadas, el 83% (231) de los Usuarios dice que las instalaciones Físicas son buenas, el 13% (37) dice que es regular, el 1.4% (4) dice que no aplica y los demás no contestaron.



HORARIO DE ATENCIÓN

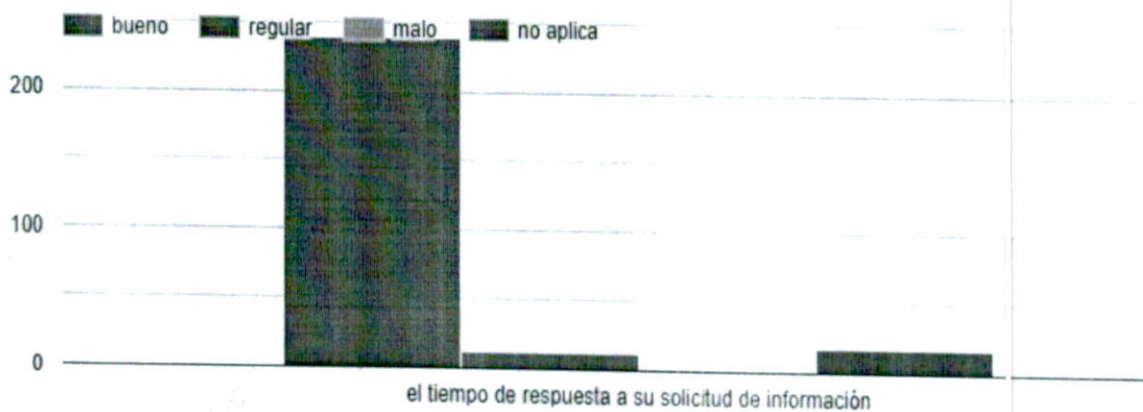
De acuerdo a las 280 Encuestas realizadas, el 93% (260) de los usuarios dicen que el Horario de atención es Bueno, el 5% (14) dice que regular y los demás no dieron respuesta alguna.

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME CONTROL INTERNO
COD. ACI.130.04 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-2016



EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

De acuerdo a las encuestas realizadas el 85% (239) de los encuestados dice que el tiempo de respuesta a su solicitud de información es buena, el 5% (13) dice que es regular, el 6.4% (18) dice que no aplica, los demás no dieron ninguna respuesta.



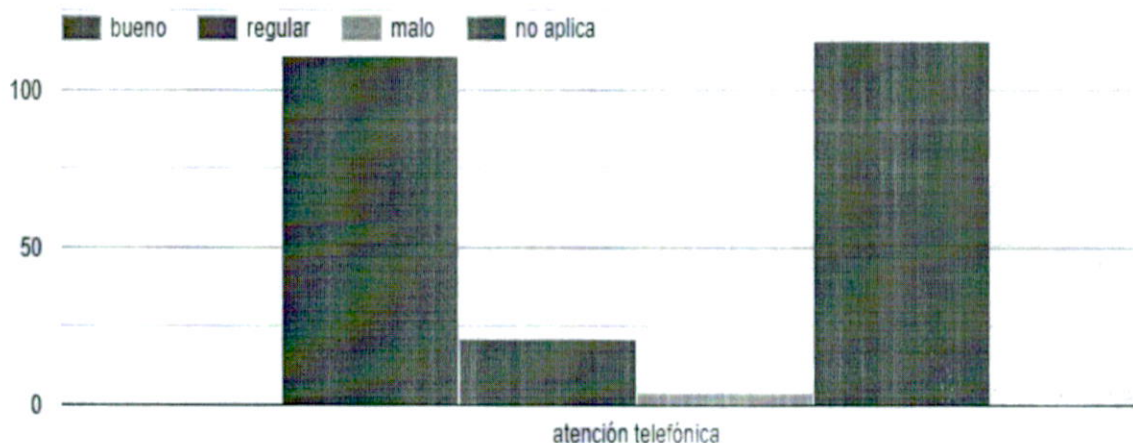
COMO CALIFICA USTED EL SERVICIO SOLICITADO

De los 280 encuestados, el 86% (248) califica el servicio solicitado como bueno, el 2% (6) regular y el 64% (17) dice que no aplica.



ATENCIÓN TELEFONICA

De acuerdo al resultado de las 280 encuestas realizadas, el 40% (111) de los encuestados dicen que la atención telefónica de la Entidad es buena, el 7.5% (21) dice que es regular, el 1.4% (4) dice que es malo y el 41.4% (116) contestaron que no aplica, los demás no dieron respuesta.



Consolidados los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción a la comunidad se concluye que el Instituto de Desarrollo Municipal presta regular servicio a la comunidad, según lo reportado a través de los formatos de encuestas de satisfacción en las diferentes áreas, cuyo resultado de satisfacción porcentual es del 76.6% y la meta del indicador es del 90%.

Los servicios con menor calificación es la de información disponible en la página web y la Atención Telefónica. pero cabe resaltar que la página Web a la fecha se encuentra desactualizada, también se debe a que, de los 280 usuarios encuestados, 134 contestaron que no aplica.

En cuanto a la Atención Telefónica de los 280 encuestados 116 contestaron que no aplica.

OBSERVACIONES

- No se dio cumplimiento con la meta del Indicador correspondiente a 90% por lo tanto se debe elaborar un plan de mejoramiento.
- Algunos de los responsables de este proceso no están cumpliendo a cabalidad con dicha función, puesto que no están haciendo diligenciar todos los aspectos a Evaluar. Por lo tanto, no se reflejan los resultados esperados.

RECOMENDACIONES

- Cambiar la forma de evaluar de una manera más técnica o actualizar la encuesta existente.
- Actualizar la Página Web de la Entidad.
- Tener en cuenta las observaciones y recomendaciones.

Atentamente,



BLANCA NIDIA RAMÍREZ OSORIO
Asesora de Control Interno