

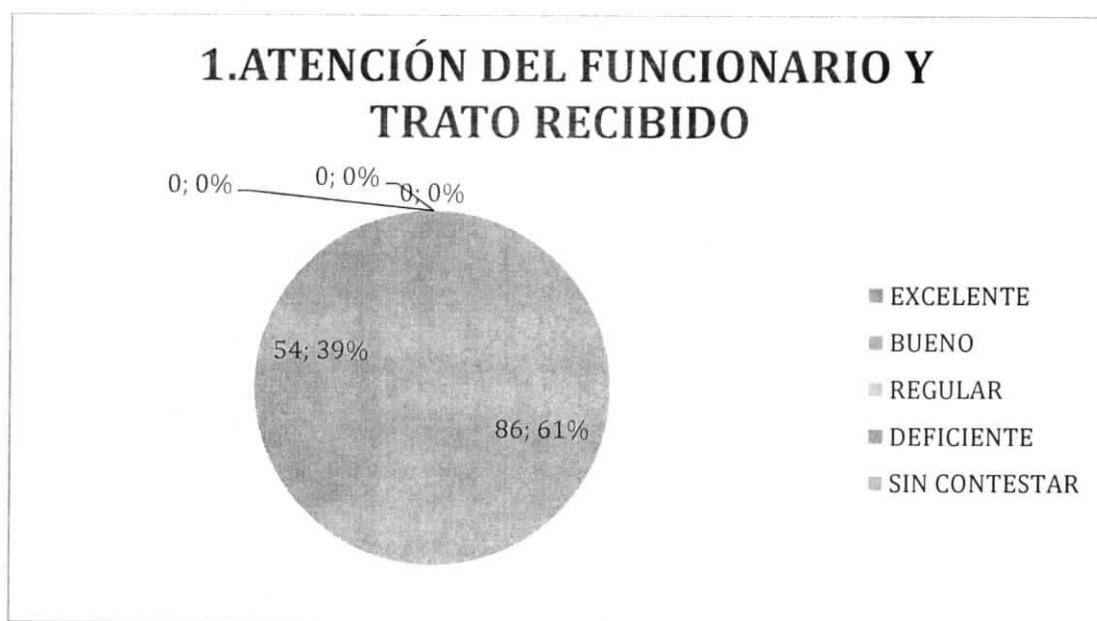
INFORME

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2017 (140)

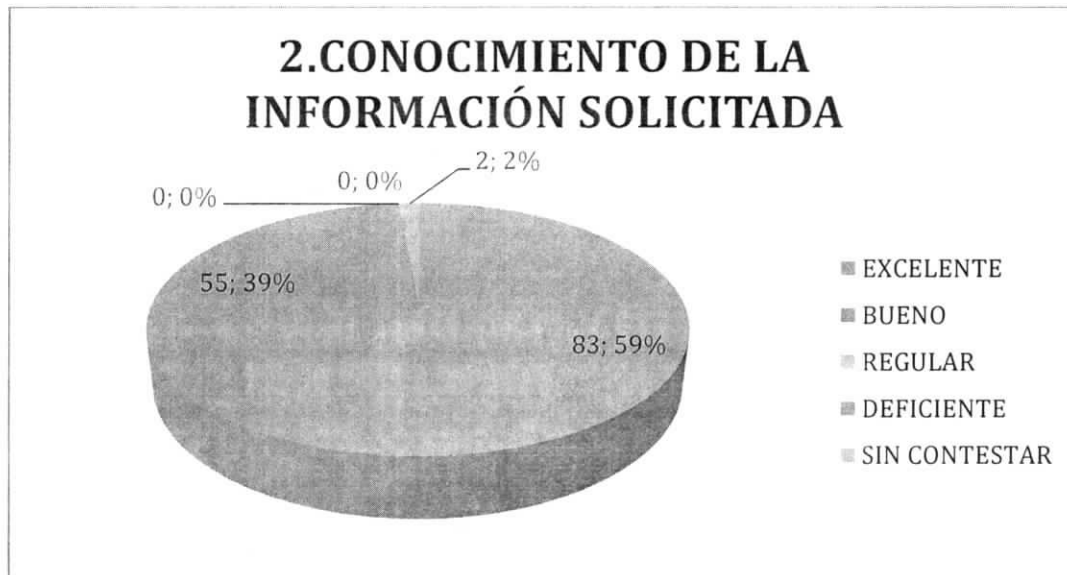
ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO

ASPECTOS EVALUADOS

	1.ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO Y TRATO RECIBIDO	PORCENTAJE	2.CONOCIMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA	PORCENTAJE
EXCELENTE	86	61%	83	59%
BUENO	54	39%	55	39%
REGULAR	0		0	0%
DEFICIENTE	0		0	0%
SIN CONTESTAR	0		2	2%



En la Encuesta realizada al contribuyente correspondiente a la satisfacción del Cliente en el segundo semestre de la vigencia 2017, se pudo observar que de 140 encuestas el 61% dice que la atención del funcionario y el trato recibido es excelente y el 39% dice que es buena.

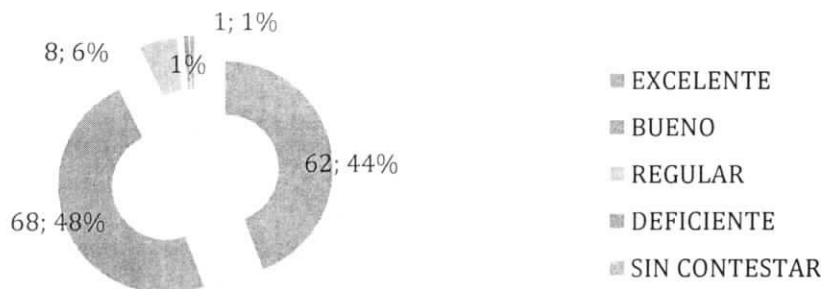


El 59% de los Contribuyentes encuestados dicen que el conocimiento sobre la información solicitada a la Entidad es excelente, el 39% dice que es buena, el 2% no emitió ninguna respuesta.

INFRAESTRUCTURA ASPECTOS EVALUADOS

	3. INSTALACIONES FISICAS (Pisos, Ventilación, Luz, Salida de Emergencia)	PORCENTAJE
EXCELENTE	62	44%
BUENO	68	48%
REGULAR	8	6%
DEFICIENTE	1	1%
SIN CONTESTAR	1	1%

3. INSTALACIONES FISICAS (Pisos, Ventilación, Luz, Salida de Emergencia)

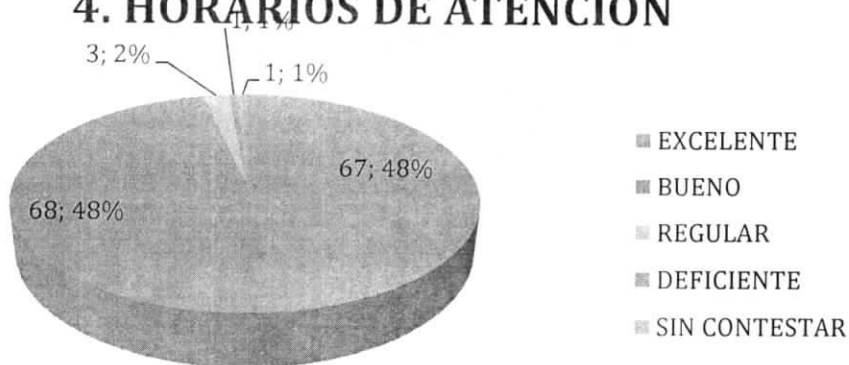


De acuerdo a los 140 encuestados, el 44% dice que las Instalaciones físicas de la Entidad son excelentes, el 48% dice que son buenas, el 6% dice que están regulares que hace falta ventilación, el 1% dice que las Instalaciones de la Entidad están deficientes y el 1% no contesto nada.

SERVICIOS REQUERIDOS PARTES EVALUADAS

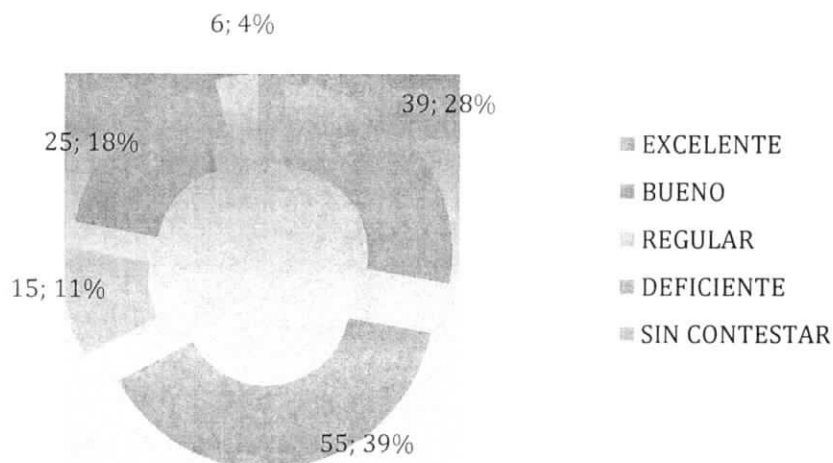
	4. Horarios de Atención	%	5. La Respuesta a su solicitud de servicio	%	6. El tiempo de Respuesta a su solicitud de Servicio	%	7. Como califica usted los Servicios ofrecidos por el Instituto	%	8. Atención telefónica	%
EXCELENTE	67	48	39	28	29	21	40	29	28	20
BUENO	68	48	55	39	56	40	55	39	45	32
REGULAR	3	2	15	11	14	10	17	12	7	5
DEFICIENTE	1	1	25	18	30	21	20	14	6	4
SIN CONTESTAR	1	1	6	4	11	8	8	6	54	39

4. HORARIOS DE ATENCIÓN



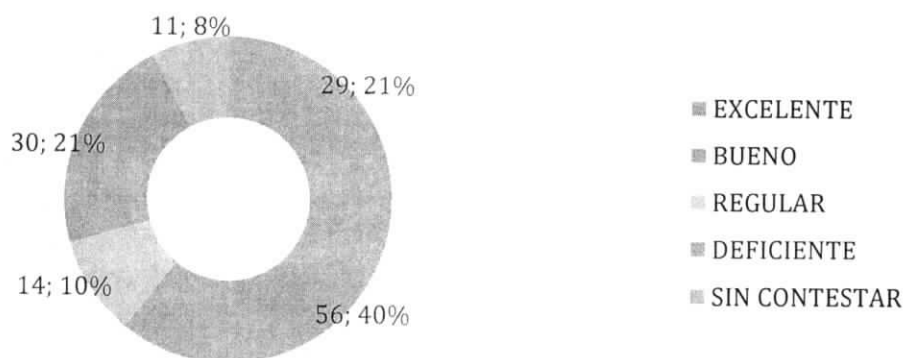
De acuerdo a las 140 Encuestas realizadas, el 48% de los Contribuyentes dicen que el Horario de atención es Excelente, el 48% dice que es Bueno, el 2 dice que es regular, el 1% dice que es deficiente y el 1% no contesto nada.

5.LA RESPUESTA A SU SOLICITUD DE SERVICIO



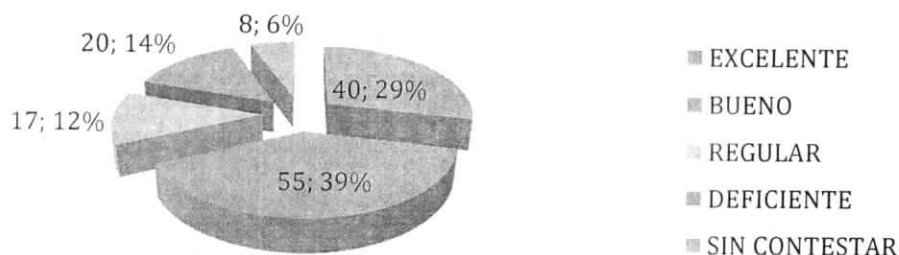
De acuerdo a las encuestas realizadas el 28% de los encuestados, dicen que la respuesta que da la Entidad a su solicitud de servicio es excelente, el 39% dice que es buena, el 11% dice que es regular, el 18% dice que es deficiente que no quedan satisfechos con las respuestas y el 4% no contestaron.

6.EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD DE SERVICIO



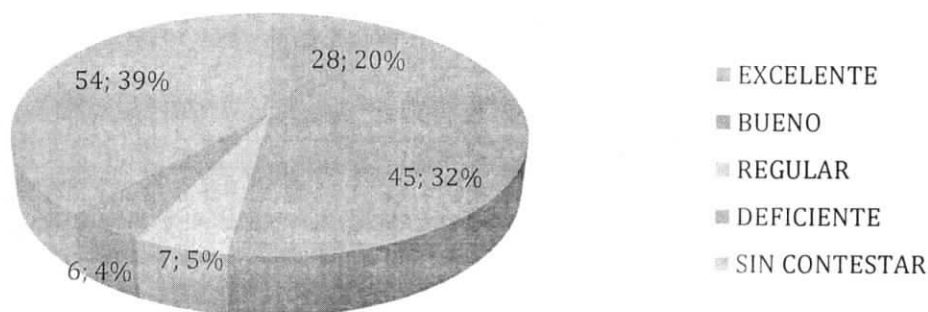
De acuerdo a las respuestas en las Encuestas, el 29% de los encuestados dicen el tiempo que la entidad se ha demorado para dar respuesta a sus solicitudes de servicio ha sido excelente, el 40% dice que ha sido bueno, el 10% dice que regular, el 21% que es deficiente y el 11% de los encuestados no contestaron nada.

7.COMO CALIFICA USTED LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL INSTITUTO



De acuerdo a las 140 encuestas realizadas, el 29% de los encuestados dicen que los servicios ofrecidos por el Instituto son excelentes, 39% dice que son buenos, el 12% que son regulares, el 14% que son deficientes y el 6% no contestaron nada.

8.ATENCIÓN TELÉFONICA



De acuerdo al resultado de las encuestas realizadas, el 20% de los encuestados dicen que la atención telefónica de la Entidad es excelente, el 32% dice que es buena, el 5% dice que es regular, el 4% que es deficiente, el 39% no contesto nada.

En cuanto al punto No 9. **Conque frecuencia se presenta en el Instituto para solicitar servicios**, 40 de los encuestados dicen que se presentan cada año, 19 mensual, 65 eligen otros pero no especifican que otros, y 16 encuestados no contestan esa pregunta.

SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

- Ofrecer algo a las personas mientras esperan.
- Trabajar para la comunidad con Honestidad
- Ofrecer información satisfactoria por teléfono
- Mejorar la Imagen de la oficina donde expiden los paz y salvos
- No se debería solicitar paz y salvo de predial para entregar el de valorización
- Las Instalaciones del Instituto de Desarrollo Municipal deberían estar en el CAM
- Hace falta ventilación en la Entidad.
- Que las Convocatorias sean 2 0 3 veces al año y que suban el subsidio

SERVICIOS SOLICITADOS

• Subsidio de Mejoramiento	52
• Vivienda Nueva	33
• Otros servicios	09
• PQRS	03
• Paz y Salvos	30
• Reubicación	07
• Legalización	03
• Escrituración	03

Atentamente,


BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO
Asesora de Control Interno

PROYECTO Blanca Nidia Ramirez O. 

Blanca Nidia Ramirez 

APROBO 

Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos Dosquebradas -
Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085 www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas

