

INFORME

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2018 (236 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 el 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. ¿Cómo califica la atención del funcionario y trato Recibido?.
2. ¿cómo califica la Información recibida?
3. ¿Cómo califica la información disponible en la página Web?
4. ¿Cómo califica el acceso e Instalaciones físicas?
5. ¿Cómo califica los horarios de atención?
6. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta a su solicitud de información?
7. ¿Cómo califica usted el Servicio solicitado?

8. ¿Cómo califica la 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 2018 (01 de Julio- diciembre 31 de 2018).

ALCANCE

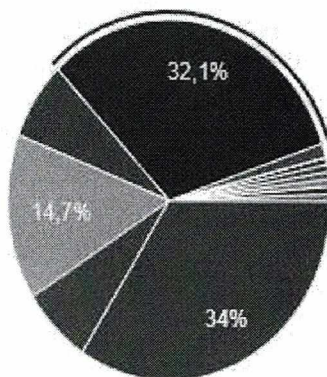
Identificar los atributos que generan mayor satisfacción en los usuarios, con el fin de establecer oportunidades de mejora, de igual manera determinar el grado de satisfacción en relación con el segundo semestre de la vigencia 2018.

De acuerdo a las encuestas de satisfacción de la Comunidad diligenciadas por los usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2018, dieron respuesta a 235 encuestas 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 34% (53), Paz y salvos 32.1% (50), Vivienda Nueva 14.7% (23), Apoyo social 7.1% (11), Reubicación 7.1% (11), Legalización 1.3% (2) y PQRSD 0.6% (1) .

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



156 respuestas



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

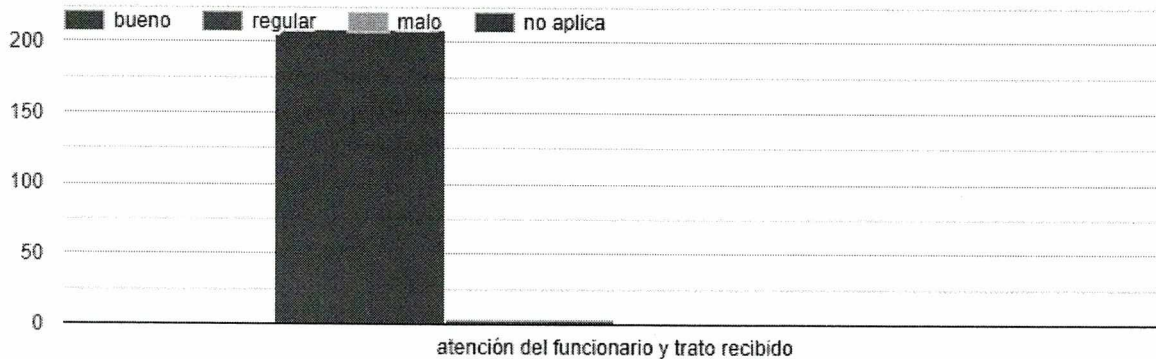
▲ 1/2 ▼

ASPECTOS A EVALUAR

ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO Y TRATO RECIBIDO

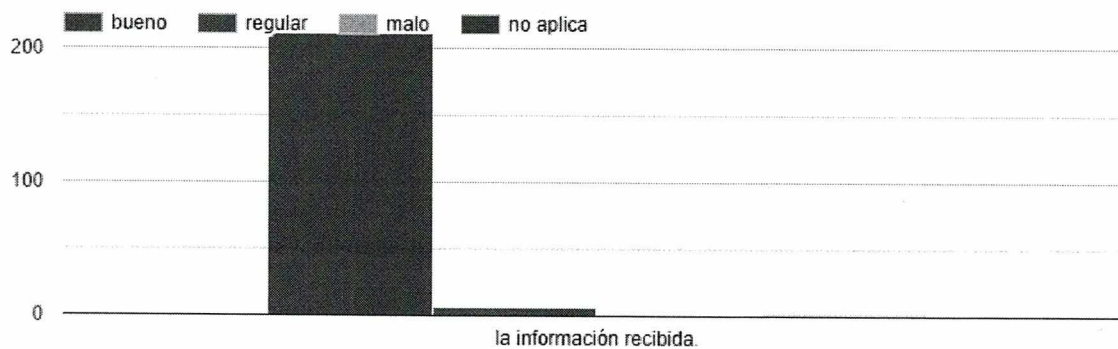
En la Encuesta realizada al contribuyente correspondiente a la satisfacción del Cliente en el segundo semestre de la vigencia 2018, se pudo observar que de 236 encuestas, 209 encuestados o sea el 89% dice que la atención del funcionario y el trato recibido es Bueno.

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME CONTROL INTERNO
COD. ACI.130.04 VERSIÓN:65 FECHA: 23-09-2016

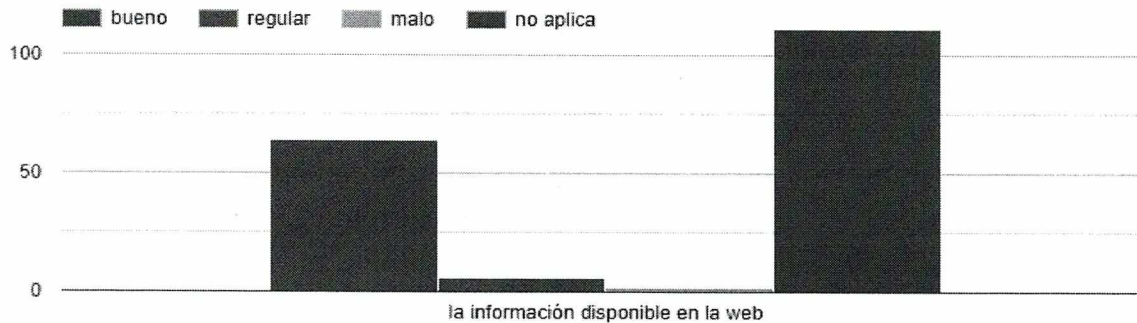


LA INFORMACIÓN RECIBIDA

De los usuarios encuestados los cuales fueron 236, el 90% (212) dicen que el conocimiento sobre la información recibida es buena.



LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA WEB

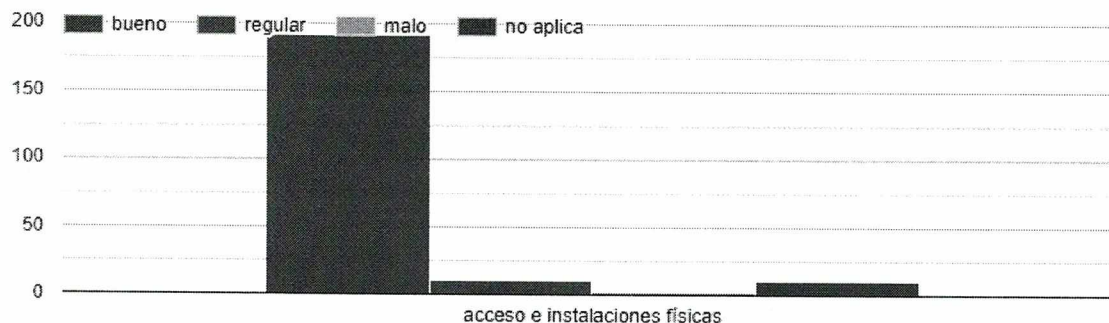


De acuerdo a los 236 encuestados, el 47% (111) dice que la información disponible en la Web no aplica, el 27% (64) dice que es buena y el 2.5% (6) que es regular los demás no contestaron.

ACCESO A INSTALACIONES FISICAS

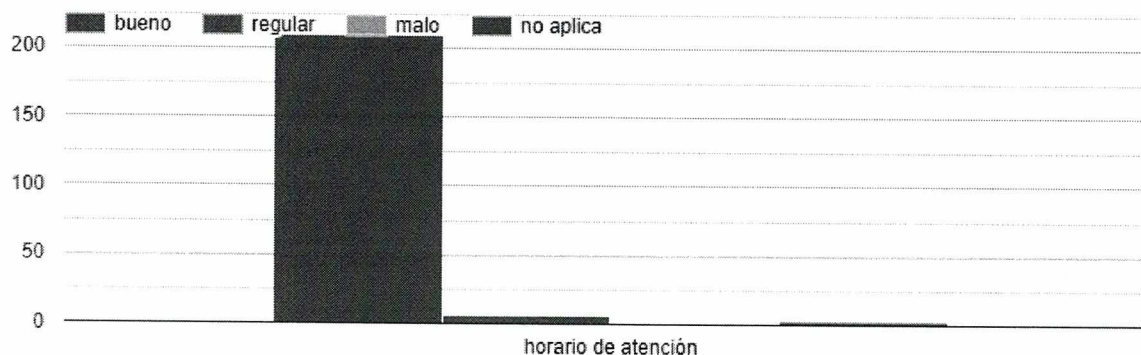
De acuerdo a las 236 Encuestas realizadas, el 81% (192) de los Usuarios dice que las instalaciones Físicas son buenas, el 4% (10) dice que es regular y 4% (10) contestaron que no aplica, los demás no contestaron nada.

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME CONTROL INTERNO
COD. ACI.130.04 VERSIÓN:65 FECHA: 23-09-2016



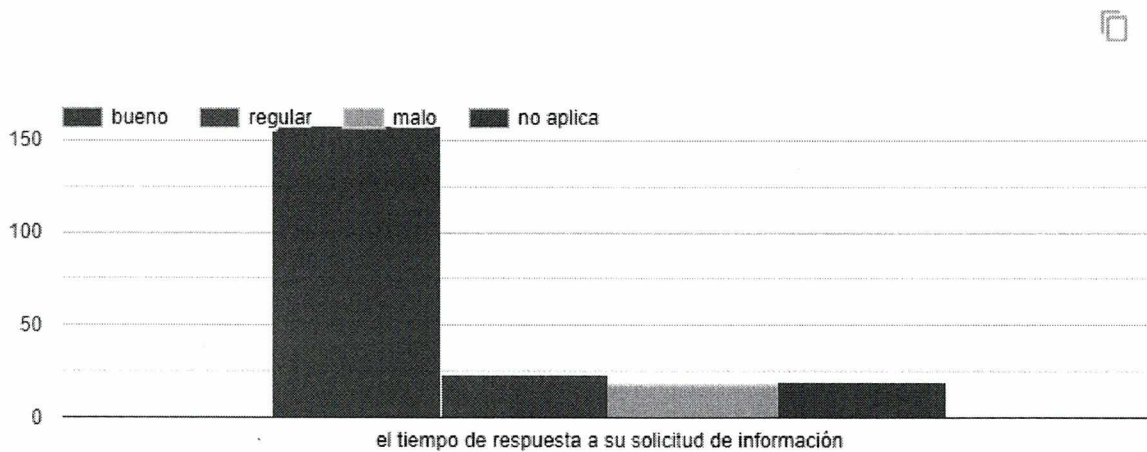
HORARIO DE ATENCIÓN

De acuerdo a las 236 Encuestas realizadas, el 89% (210) de los usuarios dicen que el Horario de atención es Bueno, los demás no dieron respuesta alguna.



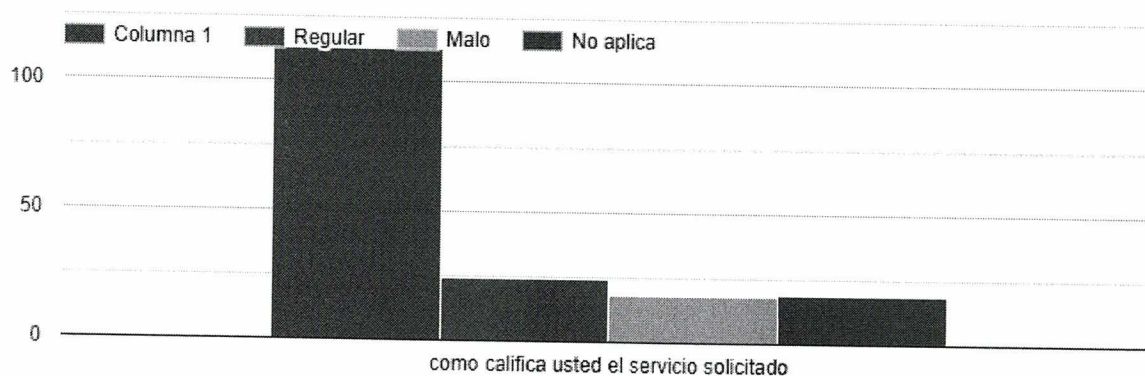
EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

De acuerdo a las encuestas realizadas el 67% (158) de los encuestados dice que el tiempo de respuesta a su solicitud de información es buena, el 9.7% (23) dice que es regular, el 7.2% (7) dice que es mala y el 8.5% (20) dice que no aplica, los demás no dieron ninguna respuesta.



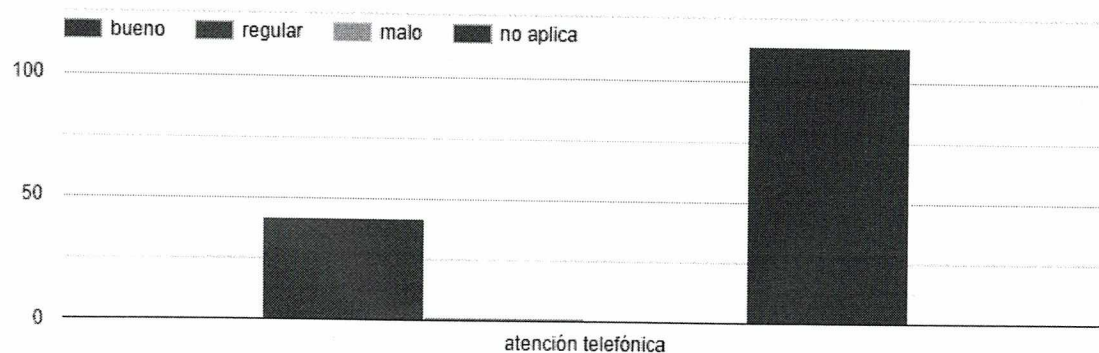
COMO CALIFICA USTED EL SERVICIO SOLICITADO

De los 236 encuestados, el 47% (113) califica el servicio solicitado como bueno, el 10% (24) regular, el 7.6% (18) malo y el 8% (19) Contesto no aplica, los demás no dieron ninguna respuesta



ATENCIÓN TELEFONICA

De acuerdo al resultado de las encuestas realizadas, el 18% (42) de los encuestados dicen que la atención telefónica de la Entidad es buena, el 48%(114) contestaron que no aplica, los demás no contestaron.



OBSERVACIONES: para nosotros es importante conocer sus opiniones, sugerencias, reconocimiento y felicitaciones en relación con los servicios ofrecidos. le agradecemos lo comunique en el siguiente espacio.

Se han demorado mucho los mejoramientos

Los funcionarios que me recibieron fueron muy amables y cordiales, mil gracias por la atención prestada y por darme esperanzas a mi inquietud.

Vengo con gran vigencia para resolver mi problema para la re ubicación y ver la solución que me dan, es largo tiempo y yo esperaba una solución inmediata por el riesgo que tengo de perder la vida en el lugar que habito.

Mucho profesionalismo y extremadamente calidad Humana

Estoy en bastante riesgo, espero tener repuesta muy pronto les agradecemos

Hay inconvenientes en los Juncos, me gustaría que el Doctor Juan David nos hiciera una reunión.

Todo muy bien

Estoy Inscrito hace varios años

Me asesoraron bien necesitaba información de Predial

Me aclararon las dudas sobre la escritura

Me brindaron la información que necesitaba

Bueno. me explicaron que hacer

Averigue sobre escritura del Ensueño

Siempre me han atendido bien

Me han brindado una buena asesoría

Me dieron una buena atención

Me informaron para la escritura

Siempre me han brindado la información solicitada.

Ha estado demorado el mejoramiento

Esta Oficina debe funcionar en el CAM, para que haya una mejor atención al publico.

Buen servicio

Buena disposición en el funcionario que me atendió.

Excelente servicio, muy buena la atención

Debería haber mejor señalización para personas en condición de discapacidad y que el servicio para ellos sea mas comodo.

Atención muy buena y rapida.

La Oficina debería estar en la Alcaldía, se encuentra muy distante

Las oficinas son muy feas

Seria mejor si unificaran un solo sitio para el paz y salvo de Predial y valorización

La Atención Buena

Excelente atención al cliente por parte del funcionario

Mejorar área de trabajo en algunas oficinas

tener en cuenta el tiempo de las personas que requieren del auxilio lo mas pronto posible.

Tener en cuenta la necesidad de la comunidad y hacer mas seguido convocatorias porque son muy demoradas.

Quiero que nos tengan mas encuentra a las personas que estamos en zonas de riesgo.

Quisiera que hubieran mas programas para reubicación

Señores de esta Entidad, yo les pido que Ustedes deben tener en cuenta a los ancianos y a los niños, soy una mujer de edad avanzada y me da miedo vivir en el rancho por los peligros, estar ahí sola, no tengo empleo, mantengo de arrimada de un lado a otro, si pago un mes de arrendo no puedo pagar dos ya no me dan empleo por la edad, yo necesito que se pongan la mano en el corazón y me den vivienda para tener en donde morir tranquila y no estar rodando.

Le pido al señor Presidente Dr Ivan Duque, nos envíe recursos para mejoramiento de vivienda ya que sin su ayuda no podemos recibir nada.

Excelente servicio funcionaria, solicito que generen mas recursos para programas de mejoramiento de vivienda de las familias mas necesitadas y lo hagan más seguido.

Espero que tengan en cuenta a las personas de bajos recursos para plan de vivienda que no son del programa de Gobierno y me parece que la atención de la recepcionista es buena, gracias por la atención prestada.

La información dada para los proyectos ha sido excelente y me gustaría que el Gobierno fije programas que se acomoden al presupuesto de familias muy necesitadas.

Gracias por su información clara y concisa, solicito al Gobierno la creación de Programas sociales que incluyan a personas de bajos recursos económicas para que estos puedan acceder a ellas fácilmente.

Deberían de sacar otro proyectos de vivienda con mas oportunidades para las personas que tienen bajos recursos. estar mas pendientes.

Excelente atención al publico

Felicitaciones por la atención.

Agradecimientos para la institución, quisiera sugerir que hubiera la posibilidad de incluir a personas desplazadas como beneficiarios sin necesidad de un ahorro programado.

Hace falta que se agilicen con mas prioridad los recursos para los mejoramientos, ya que hace muchos años estoy esperando

La atención de la funcionaria es excelente gracias.

Quiero que tengan prioridad con los mas necesitados y que incluyan a los desplazados.

La atención de la funcionaria es buena, IDM gestión en recursos para las familias mas vulnerables carente de un techo o un proceso de re ubicación.

Para mi fue muy buena la atención

felicito por el buen servicio

La atención recibida fue excelente

Atencion excelente

La muchacha que me atendió muy formal muy atenta, gestionar recursos para las reubicaciones o viviendas rapidas

Señores IDM quiero informarles que me encuentro en capacidad desplazamiento forzado de guapi Buenaventura, por favor tengo mucha necesidad de un techo digno.

Por favor guardar mas recursos para las familias en vulnerabilidad y tener mas en cuenta a las mujeres cabeza de familia

La petición es seguir gestionando por una pronta re ubicación para las personas que estamos en zona de alto riesgo.

Me gustaría tener una respuesta mas rápida y satisfactoria

la atención de los funcionarios que me han atendido ha sido genial, muy buena

Considero que el servicio ha sido excelente

Estuve mas de cinco años viniendo y perdi las venidas, espero con la ayuda de Dios y de todos Ustedes recibir una respuesta positiva y pueda gozar una vivienda digna para mis últimos años, ya voy a cumplir 76 años, Dios les pague a todos los que me colaboren.

buena la atencion

Buena la atención, muy cordiales y atentos.

La atención prestada por parte de la funcionaria es excelente

La señora Flor Angela lopez llevo papeles para mejoramiento de vivienda en el 2017, pero nunca le dieron respuesta al auxilio de vivienda, falleció ella no era propietaria era un hijo.

La señora manifiesta que le mejoraron el baño.

La señora manifiesta que presento la solicitud de mejoramiento de vivienda en convocatoria del 2017, pero manifiesta también que ya ha estado mejorada la unidad sanitaria y cocina, tiene vivienda de 2 plantas una planta arrendada.

El señor manifiesta que nunca recibió beneficios para la vivienda , el había solicitado el mejoramiento pero el no es propietario

Mi abuela es una persona mayor con pocos recursos, hicimos la solicitud para mejoramiento del baño pero nunca obtuvimos respuesta.

Se postulo a convocatoria 2017, llevo documentos pero que después dijeron que no le mejoraban que porque por aquí pasa una vía, por eso me solucionaban nada

Yo lleve documentos para mejoramiento de vivienda, pero me dijeron que ya había recibido auxilio por el Forec e hice un mejoramiento con un préstamo.

En el año 2017 lleve documentos para mejoramiento de pisos, baño y cocina y no se si salí favorecido.

Mi madre llevó documentos para acceder a mejoramiento del techo de la casa que estaba en un estado deplorable y nos gustaría tener acceso y respuesta a una próxima convocatoria.

No he salido favorecida con el auxilio de mejora de vivienda, porque mi casa es esterilla y guadua.

Yo Hector Hernandez lleve documentos en el año 2017 y no salí favorecido no c porque, y me dijeron que llevaré nuevamente papeles, por favor deme respuesta porque motivo no salí favorecido.

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 66%, pero cabe resaltar que esto se debe a que en las preguntas sobre la información disponible en la página Web y atención telefónica, muchos de los usuarios contestaron que no aplica y otros no responden al momento de diligenciar la encuesta.

El servicio con menor calificación es la Atención Telefónica, pero cabe resaltar que esto se debe a que de los 236 usuarios encuestados, 114 contestaron que no aplica.

RECOMENDACIONES

Cambiar los aspectos a evaluar por preguntas.

Cambiar la escala evaluativa por (Excelente, Bueno, Regular y Malo), con el fin de obtener una mejor evaluación.

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME CONTROL INTERNO
COD. ACI.130.04 VERSIÓN:65 FECHA: 23-09-2016

Incrementar el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción del usuario y diligenciarlas totalmente, ya que algunos de los responsables de este proceso no están cumpliendo a cabalidad con dicha función y no están entregando a la Asesoría de Control Interno el total de las encuestas de las cuales son responsables, por lo tanto no se reflejan los resultados esperados.

Atentamente,



BLANCA NIDIA RAMÍREZ OSORIO
Asesora de Control Interno

PROYECTO Blanca Nidia Ramirez O.

Blanca Nidia Ramirez O.

APROBO Juan David Villa Romero

