

Dosquebradas, 16 de febrero de 2021

INFORME
ENCUESTA EVALUACION SATISFACCIÓN A LA COMUNIDAD SEGUNDO SEMESTRE
2020
(75 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 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 2020 (01 de julio- 31 de diciembre de 2020).

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 2020.

De acuerdo a las encuestas Evaluación Satisfacción a la Comunidad entregadas a los funcionarios y contratistas que atienden público (100), fueron diligenciadas por los usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2020 (75), teniendo en cuenta la disminución del flujo de usuarios que generalmente se acercan a la Entidad, debido a la Emergencia sanitaria COVID-19 y de acuerdo al servicio recibido, se pudo constatar que el servicio solicitado con más porcentaje es el de Paz y Salvos con un 77.4% (58), Vivienda Nueva 10.7% (8), Subsidio de Mejoramiento 5.3% (4), legalización 2.7% (2), Reubicación 1.3% (1), IDM Rodante 1.3% (1).y Otro 1.3% (1).

Por favor, marque con una X ÚNICAMENTE la casilla correspondiente al servicio que Usted recibió en este momento:

Gráfico de respuestas de formularios.

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 2020, se pudo observar que, de 75 encuestas, el 100% (75), dice que la atención del funcionario y el trato recibido es Bueno.

LA INFORMACIÓN RECIBIDA

De los usuarios encuestados los cuales fueron 75 el 96% (72), dice que el conocimiento sobre la información recibida es buena, el 4% (3) no aplica.

LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA WEB

De acuerdo a los 75 encuestados, el 69.3% (52) dice que la información disponible en la Web es buena, el 4% (3) dice que es regular, el 2.7% (2) mala y el 24% (18) dice que no aplica.

ACCESO A INSTALACIONES FISICAS

De acuerdo a las 75 encuestas realizadas, el 78.7% (59) de los Usuarios dice que las instalaciones Físicas son buenas, el 10.7% (8) dice que es regular, el 1.3% (1) mala y el 9.3% (7) no aplica.

HORARIO DE ATENCIÓN

De acuerdo a las 75 encuestas realizadas, el 94.7% (71) de los usuarios dicen que el Horario de atención es Bueno, el 4% (3) dice que regular y el 1.3% (1) no aplica.

EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

De acuerdo a las encuestas realizadas 75, el 98.7% (74) de los encuestados dice que el tiempo de respuesta a su solicitud de información es buena y el 1.3% (1) dice que es regular.

COMO CALIFICA USTED EL SERVICIO SOLICITADO

De los 75 encuestados, el 98.7% (74) califica el servicio solicitado como bueno y el 1.3% (1) regular.

ATENCIÓN TELEFONICA

De acuerdo al resultado de las 75 encuestas realizadas, el 60% (45) de los encuestados dicen que la atención telefónica de la Entidad es buena, el 4% (3) dice que es regular, el 1,3 (1) dice que es mala y el 34.7% (26) no aplica.

Consolidados los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción a la comunidad, se concluye que el Instituto de Desarrollo Municipal presta un buen 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 87%, pero cabe resaltar que las encuestas realizadas en este primer semestre fueron muy pocas, teniendo en cuenta que el segundo semestre también estuvo enmarcado por la emergencia Sanitaria derivada del COVID-19 y que dentro de las medidas que tomó la Entidad para la atención de los Ciudadanos estuvo el cierre temporal de la atención presencial para enfocarse en la atención virtual y telefónica.

Los servicios con menor calificación es la de atención telefónica con un 60% y la información disponible en la página web.

OBSERVACIONES

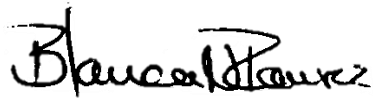
- No se dio cumplimiento con la meta del Indicador correspondiente a 90%, aunque el servicio a la comunidad mejoro para el segundo semestre.
- Los responsables de este proceso no están cumpliendo a cabalidad con dicha función, puesto que no están haciendo diligenciar en su totalidad las encuestas.

RECOMENDACIONES

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

- Hacer diligenciar todas las encuestas de satisfacción del usuario, ya que algunos de los responsables de este proceso no están cumpliendo a cabalidad con dicha función y tampoco están revisando que se encuentren diligenciadas en su totalidad.
- Se debe implementar estrategias dirigidas a mejorar la cantidad de encuestas a diligenciar durante la Emergencia sanitaria del Covid-19, como mínimo 200 encuestas semestralmente y así poder tener mejores resultados.
- Se mantiene la periodicidad semestral para la aplicación de la encuesta a fin de contar con un mayor número de ciudadanos encuestados.

Atentamente,



BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO
Asesora de Control Interno