

INFORME
ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD PRIMER SEMESTRE 2019
(163 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.

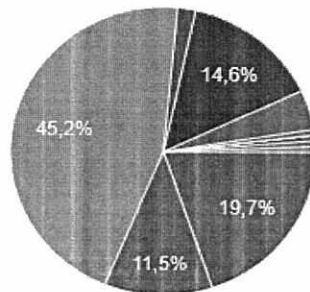
El propósito de la encuesta es obtener información de la Ciudadanía en relación con su percepción frente al servicio que presta la Entidad, con el propósito de implementar acciones que garanticen un aumento en la calidad y mejora continua en cada uno de los Ítems evaluados.

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

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

157 respuestas



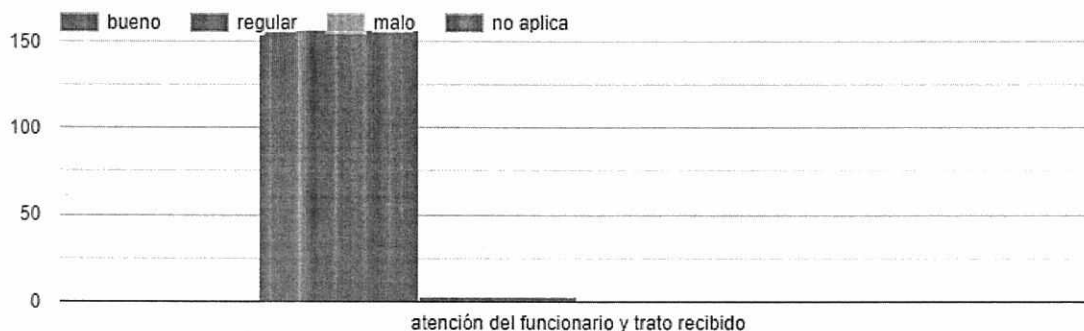
- subsidio de mejoramiento
- Reubicación
- vivienda nueva
- apoyo social
- paz y salvos
- legalización
- IDM rodante
- cerramiento lote

▲ 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 primer semestre de la vigencia 2019, se pudo observar que de 163 encuestas, 156 encuestados o sea el 96% dice que la atención del funcionario y el trato recibido es Bueno y 3 o sea el 1.8% dice que regular



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 primer semestre de la vigencia 2019 (01 de Enero- Junio 30 de 2019).

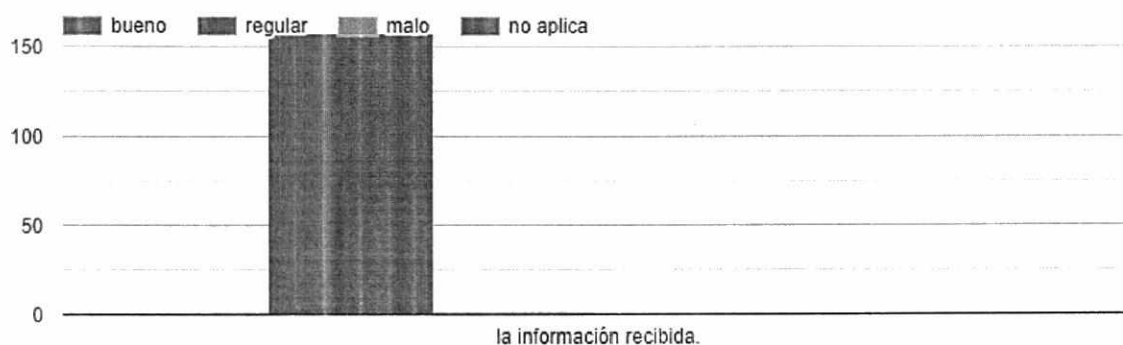
ALCANCE

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 primer semestre de la vigencia 2019.

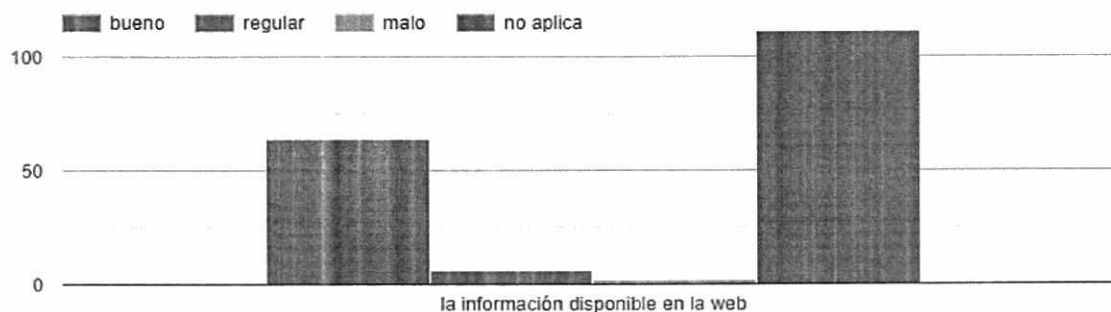
De acuerdo a las encuestas de satisfacción de la Comunidad entregadas a los funcionarios y contratistas que atienden público (230), fueron diligenciadas por los usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2019 (163) y de acuerdo al servicio recibido, se pudo constatar que el servicio solicitado con más porcentaje es el de Vivienda Nueva con un 45.2% (71), Subsidio de Mejoramiento de vivienda con un 19.7% (31), Paz y salvos 14.6% (23), Reubicación 11.5% (18), Legalización 4.5% (7)., Apoyo Social 1.9% (3) y 16.3 (10) en otros.

LA INFORMACIÓN RECIBIDA

De los usuarios encuestados los cuales fueron 163, el 96% (157) dicen que el conocimiento sobre la información recibida es buena.



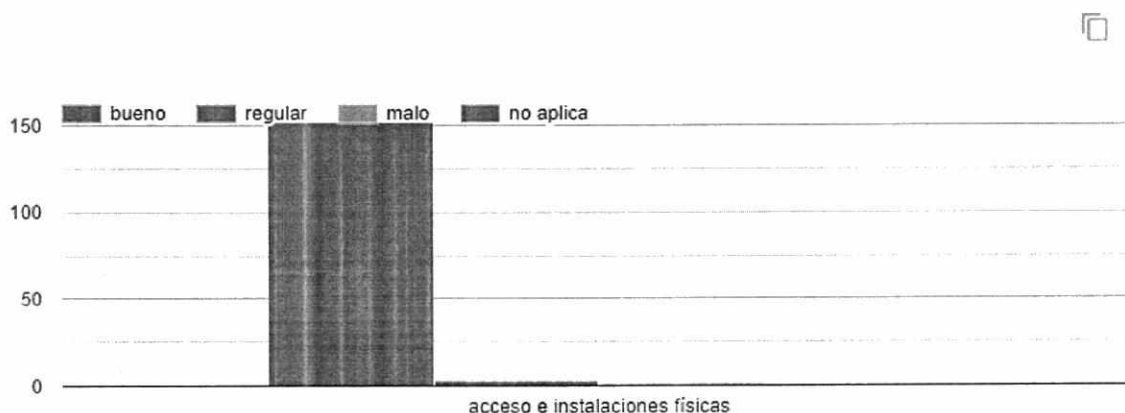
LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA WEB



De acuerdo a los 163 encuestados, el 46% (75) dice que la información disponible en la Web es buena, el 4% (4) dice que es regular y el 39% (63) dice que no aplica, los demás no contestaron.

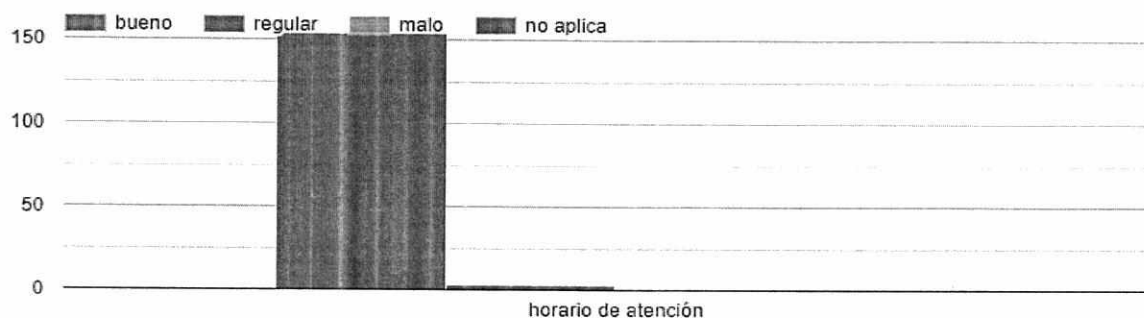
ACCESO A INSTALACIONES FISICAS

De acuerdo a las 163 Encuestas realizadas, el 93% (152) de los Usuarios dice que las instalaciones Físicas son buenas, el 4% (3) dice que es regular, los demás no contestaron nada.



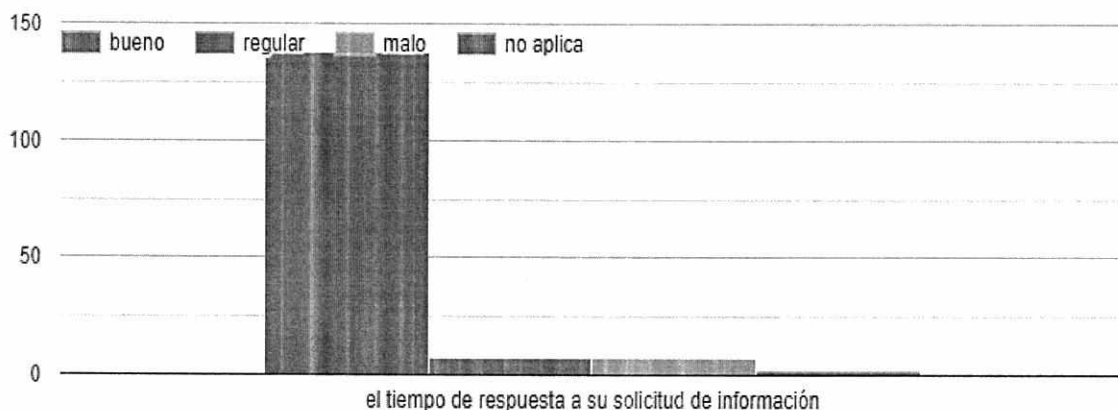
HORARIO DE ATENCIÓN

De acuerdo a las 163 Encuestas realizadas, el 94% (154) de los usuarios dicen que el Horario de atención es Bueno, el 1.8% (3) dice que regular y los demás no dieron respuesta alguna.



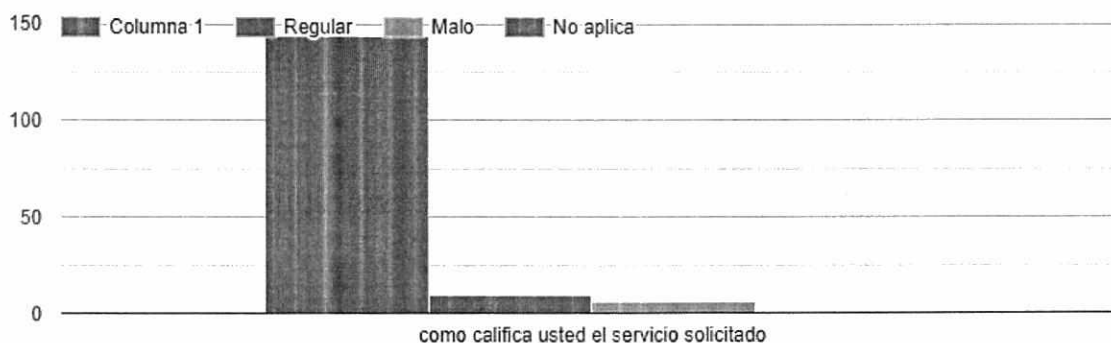
EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

De acuerdo a las encuestas realizadas el 85% (138) de los encuestados dice que el tiempo de respuesta a su solicitud de información es buena, el 4% (7) dice que es regular, el 4% (7) dice que es mala, los demás no dieron ninguna respuesta.



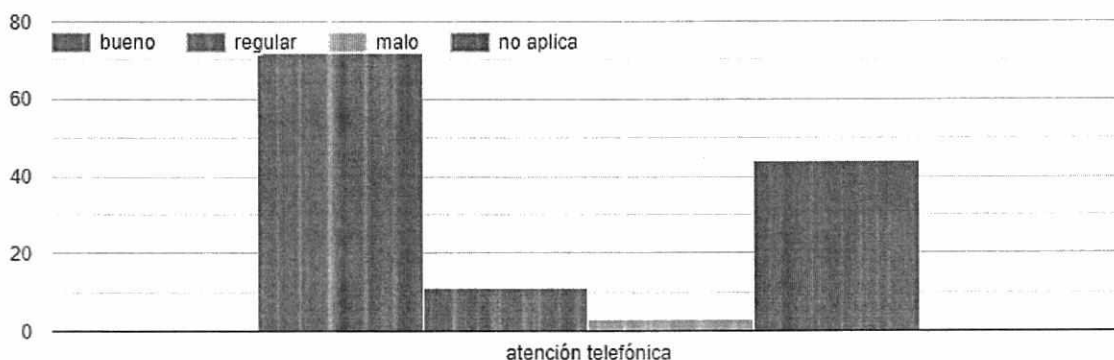
COMO CALIFICA USTED EL SERVICIO SOLICITADO

De los 163 encuestados, el 88% (144) califica el servicio solicitado como bueno, el 6% (9) regular y el 4% (6) malo, los demás no dieron ninguna respuesta



ATENCIÓN TELEFONICA

De acuerdo al resultado de las 163 encuestas realizadas, el 44% (72) de los encuestados dicen que la atención telefónica de la Entidad es buena, el 7%(11) dicen que es regular, el 1.8% (3) dice que es malo, el 27% (44) contestaron que no aplica, los demás no dieron respuesta.



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.

MUY BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE

En muchas ocasiones las informaciones brindadas a nosotros como usuarios son erróneas, por este motivo hay momentos que no se pueden realizar las diligencias pertinentes.

SIEMPRE ME HAN ATENDIDO BIEN

ME BRINDARON LA INFORMACIÓN SOLICITADA

ME BRINDARON BUENA ATENCIÓN

SOLICITUD PARA MEJORAMIENTO DE PISO HACE MAS DE 3 AÑOS

Me inscribí al mejoramiento de vivienda hace 8 años, pero gracias a Dios ya salí beneficiada, estoy muy agradecida porque estoy beneficiada espero que me lo realicen lo mas pronto posible. Gracias

POR FAVOR AYÚDENME CON UN MEJORAMIENTO DE VIVIENDA PORQUE MI CASITA ESTA MUY MALITA PARA QUE ME TENGAN ENCUESTA, SOY MUJER SOLA DE ESCASOS RECURSOS ECONOMICOS.

Me inscribí para mejoramiento de vivienda, somos dos personas de la tercera edad solos sin nadie que nos ayude, somos discapacitados, espero que Ustedes me hagan el favor de ayudarme en las próximas convocatorias.

Me gusto mucho la atención, los proyectos muy buenos la explicación excelente

Yo Aleyda Lopez Arias, realice solicitud de mejoramiento de vivienda en lo que concierne a patio, pisos, baño hace varios años y no he recibido ninguna respuesta.

Hace varios años solicite mejoramiento de vivienda y no he recibido respuesta, tengo mi casa en mal estado y espero me tengan en cuenta.

Me inscribí para mejoramiento de vivienda para arreglo de piso o cocina, agradezco me tengan en cuenta para la próxima convocatoria

Estoy inscrito hace dos años para mejoramiento de vivienda, tengo la cocina mala, pero no me han dado el mejoramiento de vivienda.

Favor tener en cuenta a la señora Amanda Garcia, ya que es una persona discapacitada y ella ha estado inscrita al programa pero nunca ha salido favorecida.

Nos Inscribimos para vivienda nueva Amali, solicitamos nos tengan informados de como va el proceso.

Es primer vez que solicito un auxilio al Municipio y espero gozar de este beneficio, pues poco me gusta molestar pero la necesidad me ha obligado

pese que yo fui inscrito en el año 2012, el mejoramiento salio en el año 2017, veo en el transcurso de los años el mejoramiento de vivienda fue muy demorado

Me inscribí para vivienda nueva, excelente atención no conocía del proyecto y gracias a la información que me dieron tuve beneficios.

Estoy inscrito en un proyecto de vivienda aquí en el IDM, quiero saber en que va.

Nunca he sido favorecido, necesito el auxilio de mejoramiento techo pisos.

Hace un año y no he tenido respuesta para mejorar el techo de mi casa y el piso.

La atención ha sido buena

Solicito mejora de techo

No he recibido ninguna ayuda para mi casa.

Nos escribimos mi madre y yo para mejoramientos de vivienda, tenemos la cocina en obra negra y el piso, ya que somos una familia de escasos recursos económicos, mi madre ya es de la tercera edad y yo soy la del todo en mi casa y no me alcanza para hacerle mejoras a la casa espero me tengan en cuenta.

Buena Información clara y especifica

El señor manifiesta que requiere se le mejore la vivienda, el techo esta muy malo y cocina que lo llamen a traer papeles.

Salí favorecido pero no me han hecho la mejora de la casa, solicito se me arregle lo mas pronto posible.

Estoy aplicando para mejoramiento de vivienda espero me puedan colaborar para la próxima convocatoria. Muchas gracias

El señor manifiesta que esta muy agradecido porque le van a mejorar la casita.

Yo estoy muy contenta porque salí favorecida, me van arreglar la casita el techo.

Se solicito mejoramiento de vivienda para la casita, que me tengan en cuenta techo muy malo para cuando hayan auxilios.

La atención es buena por todo el personal del IDM

La atención es buena por todo el personal del IDM.

Excelente atención de todo el personal

La solicitud al IDM de colaborar nos con nuestro proceso de re ubicación

Tener mejor flexibilidad en el horario y mejor actualización en la página Web.

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 80%, 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 de información disponible en la página web, pero cabe resaltar que está a la fecha se encuentra desactualizada, también se debe a que de los 163 usuarios encuestados, 63 contestaron que no aplica y los demás no contestaron.

OBSERVACIONES

- No se dio cumplimiento con la meta del Indicador correspondiente a 90%
- Los responsables de este proceso no están cumpliendo a cabalidad con dicha función, puesto que no están haciendo diligenciar todas las encuestas.

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.
- 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, 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 RAMIREZ OSORIO
Asesora de Control Interno