

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>

## INFORME SGC



## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE SEMESTRE II DE 2016

Elaborado Por: Norma Elena Castañeda Euce  
Revisado por: Beatriz Eugenia Santana Angulo

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>

## INTRODUCCIÓN

La Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca, a través del área del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA ha querido recoger la opinión de los usuarios que requieren de algún servicio en las diferentes dependencias de la Administración con el objetivo de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio a usuarios, así como facilitar los medios y condiciones de trabajo en los respectivos puestos de trabajo. A partir de esta información, el equipo de Gobierno podrá tomar decisiones bien fundamentadas que nos permitan a todos mejorar.

El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que requieren los servicios de las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Cartago Valle y realizar las acciones de mejora correspondientes.

La Alcaldía Municipal de Cartago desarrolla la Encuesta de Satisfacción al Cliente del Segundo semestre del 2016, con el fin de determinar la percepción que estos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios o sugerencias.


Las encuestas se aplican físicamente, de manera presencial y en tiempo real a los visitantes que se acercan a las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal, con aquellas personas que han recibido o solicitado servicio que presta la administración; el cual después de haber encuestado Ciento Cincuenta y Cuatro (154) personas durante las segunda semana del mes de Enero de 2017; por el personal de cada dependencia, arrojo como resultado, que es excelente en su gran mayoría la percepción que tienen los usuarios respecto de la entidad, en preguntas tales como: Servicio, Instalaciones y Recursos, Duración de la Atención, Atención en las Oficinas, Horarios de Atención, Atención a dudas y sugerencias, Servicio Telefónico y Expectativas del Servicio.

Todo lo anterior con el propósito de compartir y conocer sistemáticamente el Estado y los avances de la atención al ciudadano, pero, con especial interés, de coordinar y armonizar acciones conjuntas para su mejoramiento a futuro.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [3]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>

**Factores evaluados:**

1. Servicio
2. Instalaciones y Recursos
3. Duración de la Atención
4. Atención en las Oficinas
5. Horarios de Atención
6. Atención a Dudas y Sugerencias
7. Servicio Telefónico
8. Expectativas del Servicio

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [4]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>

## RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Durante el segundo semestre de 2016, que comprende el 30 de Junio y el 31 de Diciembre de 2016, se realizaron 154 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las dependencias de la Alcaldía Municipal de Cartago. El método a seguir para realizar el informe fue el siguiente:


Número de encuestas \* 154  
Número total de encuestas realizadas

Semestre II	
<b>Total encuestas</b>	<b>154</b>

Las 154 encuestas cumplieron con los requisitos necesarios para ser tabulados.

<b>Total encuestas</b>	<b>154</b>
<b>Total tabuladas</b>	<b>154</b>
<b>Total anuladas</b>	<b>0</b>

RELACIÓN DEPENDENCIAS DONDE SE REALIZARON LAS ENCUESTAS	
Archivo Histórico	6 Encuestas
Archivo Administrativo	7 Encuestas
Cultura y Turismo	5 Encuestas
Desarrollo social y Comunitario	7 Encuestas
Despacho	5 Encuestas

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [5]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>		<b>VERSIÓN 3</b>

Familias en Acción	5 Encuestas
Inspección 2	5 Encuestas
Rentas	6 Encuestas
Gobierno	6 Encuestas
Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos.	7 Encuestas
Secretaría de Planeación	11 Encuestas
Infraestructura	6 Encuestas
Secretaría de Salud	10 Encuestas
Tesorería	6 Encuestas
Transito	8 Encuestas
Jurídica	5 Encuestas
Inspección 1	6 Encuestas
Gestión de riesgo	5 Encuestas
Casa de Justicia	10 Encuestas
Deporte	10 Encuestas
Comisaria de Familia	10 Encuestas
Educación	8 Encuestas

La secretaria que no presento encuestas de satisfacción del cliente, fue Hacienda.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [6]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>

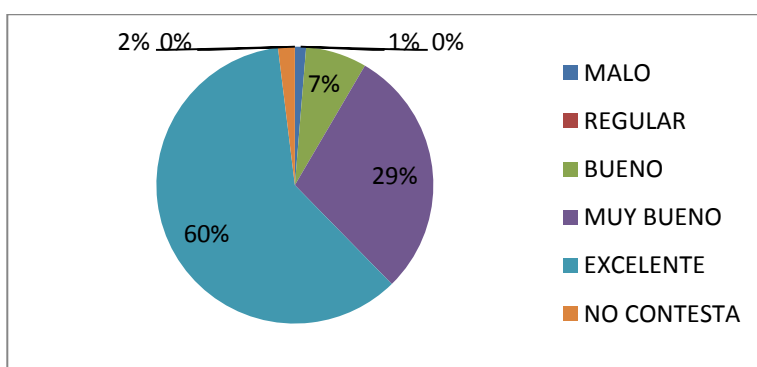
## TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

### ELEMENTOS TANGIBLES


Ante la primera pregunta:

#### SERVICIO.

	COMO CALIFICA NUESTRO SERVICIO?		CALIFICACIÓN
	MALO	2	
REGULAR	0	0%	
BUENO	11	7%	
MUY BUENO	45	29%	
EXCELENTE	93	60%	
NO CONTESTA	3	2%	
ANULADO	0	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>	



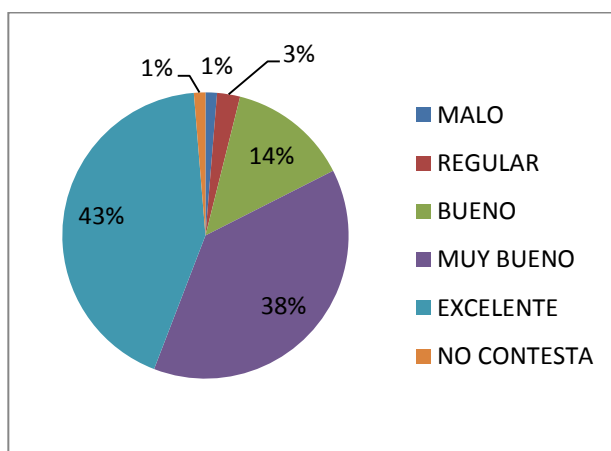
Los usuarios que fueron encuestados determinaron que el Servicio que ofrece el funcionario que los atendió fue excelente en un 60%, muy bueno un 29%, bueno en un 7%, malo un 1% y no contestaron el 2%

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>


Segunda pregunta:

### INSTALACIONES Y RECURSOS.

	Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?	CALIFICACIÓN
MALO	2	1%
REGULAR	4	3%
BUENO	21	14%
MUY BUENO	59	38%
EXCELENTE	66	43%
NO CONTESTA	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>



Para los usuarios entrevistados si los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado respondieron que es

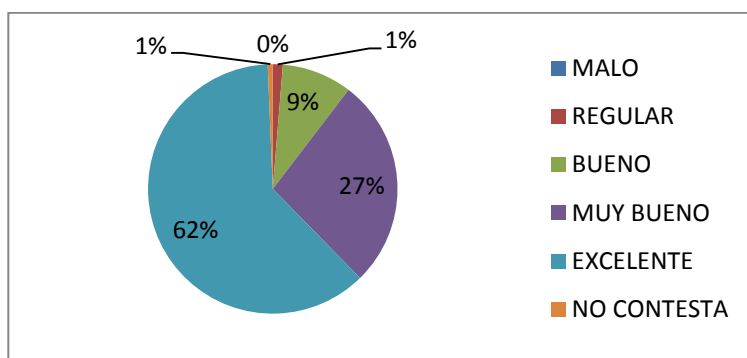
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	VERSIÓN 3

excelente en un 43%, muy bueno en 38%, un 14% de los usuarios considera que es bueno, 3% regular, y a esta pregunta el 1% considero que es malo.

Tercera pregunta:

### DURACIÓN DE LA ATENCIÓN

	DURACIÓN DE LA ATENCIÓN	
	La atención que se le prestó es oportuna?	
		CALIFICACIÓN
MALO	0	0%
REGULAR	2	1%
BUENO	14	9%
MUY BUENO	42	27%
EXCELENTE	95	62%
NO CONTESTA	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>



En cuanto a la atención que se le prestó, un 62% considera que es excelente, el 27% muy buena, el 9% buena, 1% regular, y hubo una respuesta no contestada.

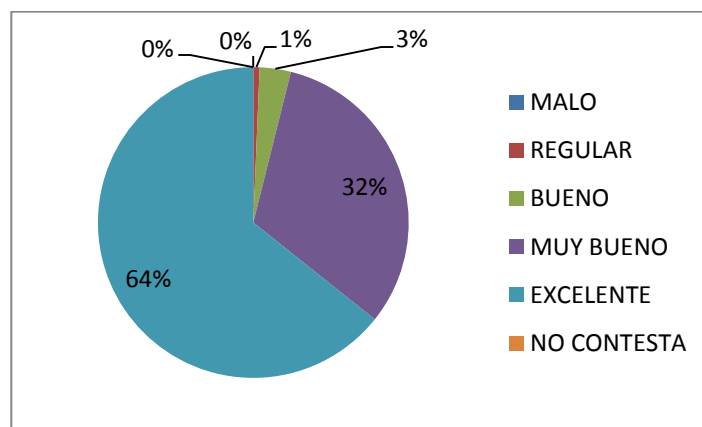


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [9]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>

Cuarta pregunta:

### ATENCIÓN EN LAS OFICINAS:

	ATENCIÓN EN LAS OFICINAS	
	Cuando se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado. Dispuesto a colaborar y respetuoso?	
		CALIFICACIÓN
MALO	0	0%
REGULAR	1	1%
BUENO	5	3%
MUY BUENO	49	32%
EXCELENTE	99	64%
NO CONTESTA	0	0%
<b>TOTAL</b>	154	100%



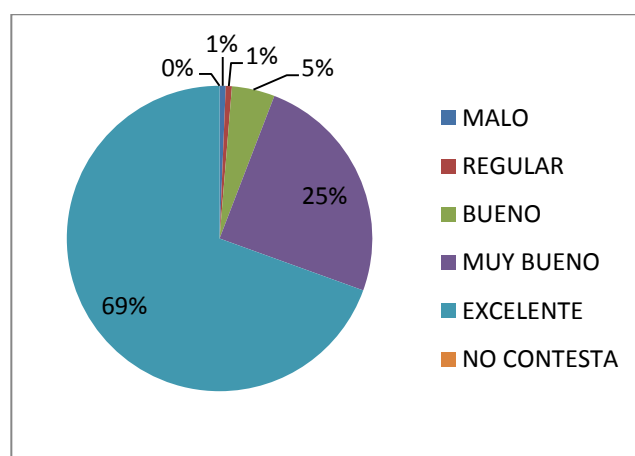
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [10]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>


Ante la pregunta si el personal es amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso el 64% considera que si, el 32% muy bueno, 3% bueno, 1% lo consideran regular.

Quinta pregunta:

### HORARIOS DE ATENCIÓN

	HORARIOS DE ATENCIÓN	CALIFICACIÓN
	Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetuosos?	
MALO	1	1%
REGULAR	1	1%
BUENO	7	5%
MUY BUENO	<b>38</b>	25%
EXCELENTE	107	69%
NO CONTESTA	0	0%
<b>TOTAL</b>	154	100%



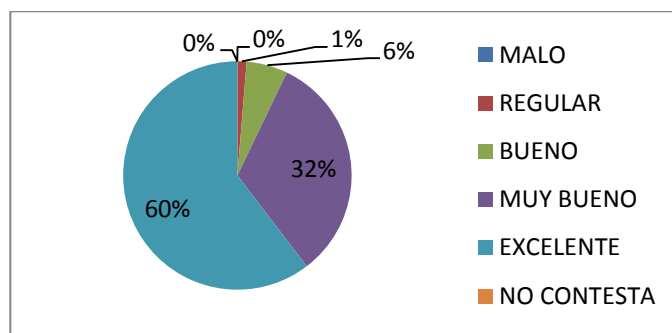
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [11]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>

Se preguntó a los encuestados si los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetuosos y el 69% lo consideran excelente, el 25% muy bueno, 5% bueno, 1% regular, 1% malo.


Sexta pregunta:

### ATENCIÓN A DUDAS Y SUGERENCIAS

	ATENCIÓN A DUDAS Y SUGERENCIAS	CALIFICACIÓN
	La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?	
MALO	0	0%
REGULAR	2	1%
BUENO	9	6%
MUY BUENO	<b>50</b>	32%
EXCELENTE	93	60%
NO CONTESTA	0	0%
<b>TOTAL</b>	154	100%



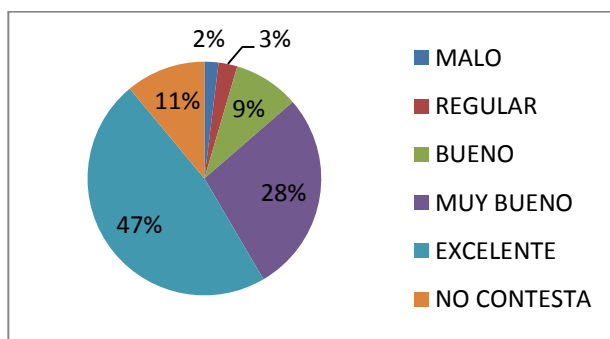
En la anterior gráfica se observa que el 60% considera excelente la atención a sus dudas y sugerencias, 32% muy bueno, 6% bueno, y 1% regular.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [12]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>

Séptima pregunta:

### SERVICIO TELEFÓNICO

	SERVICIO TELEFÓNICO	
	Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?	CALIFICACIÓN
MALO	3	2%
REGULAR	4	3%
BUENO	14	9%
MUY BUENO	<b>43</b>	28%
EXCELENTE	73	47%
NO CONTESTA	17	11%
<b>TOTAL</b>	154	100%



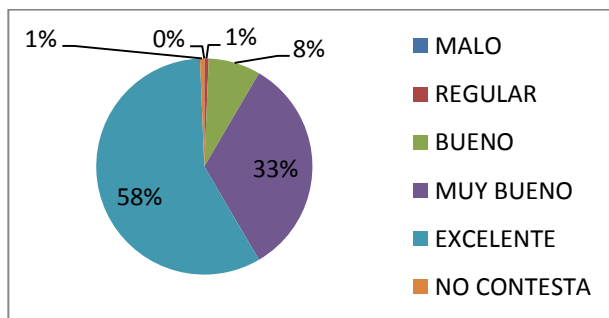
El 47% de los usuarios encuestados determinaron que el servicio telefónico es excelente, el 28% estableció que es muy buena, el 9% determinó que es bueno, un 3% estableció que es regular, 2% lo considera malo y 11% no contestaron.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [13]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>

Octava pregunta:

### EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

	EXPECTATIVAS DEL SERVICIO	
	Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?	CALIFICACIÓN
MALO	0	0%
REGULAR	1	1%
BUENO	12	8%
MUY BUENO	<b>51</b>	33%
EXCELENTE	89	58%
NO CONTESTA	1	1%
<b>TOTAL</b>	154	100%



En este punto de la respuesta, expectativas del servicio el porcentaje más alto lo obtuvo excelente con un 58% otro 33% muy bueno, con un 8% bueno, un 1% regular, y un 1% no contesta.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	VERSIÓN 3

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La percepción de los usuarios encuestados que se acercaron a las diferentes dependencias de la Administración Municipal en el momento de realizar las encuestas del Segundo Semestre de 2016, calificaron en su mayor porcentaje a la Alcaldía Municipal de Cartago, como excelente, en aspectos como : 1) amabilidad, cordialidad y atención mostrada por el funcionario, 2) facilidad y claridad de los funcionarios para transmitir sus conocimientos, 3) el funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su consulta, 4) satisfacción obtenida a través de la repuesta.

Entre las apreciaciones que pudo realizar el personal que fue designado para realizar las encuestas se debe poner mayor atención para la mejora del servicio lo siguiente:

- Archivo histórico las instalaciones deben ser más amplias, hay deterioro en la fachada de balcones y puertas, piden que ayuden en la recuperación para la conservación de estos monumentos, al igual que exaltan la atención del personal de la alcaldía y los jóvenes bachilleres que prestan su servicio allí.
- En la oficina de Rentas sugieren más amabilidad, agilidad con el usuario.
- En la oficina de desarrollo social y comunitario sugieren que haya un funcionario que elabore los proyectos de las necesidades de la comunidad, infraestructura, capacitación etc, expresan que estos funcionarios sigan sirviendo con este mismo compromiso como lo vienen haciendo al igual que felicitan y exaltan la buena labor de la directiva de ASOCOMUNAL.
- En archivo administrativo se exalta la excelente y eficaz atención de los funcionarios de la alcaldía y se recomienda un espacio más amplio para el archivo pues es muy reducido para tantos documentos que se guardan y también dicen que hace mucho calor.
- En la oficina de comisaria de familia exaltan la excelente atención pero dicen que hay falencias, como son la casa muy pequeña, falta de sillas para

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [15]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>

los usuarios que esperan su turno, además, falta una rampla para las personas discapacitadas y dicen que falta más personal porque solo hay un funcionario atendiendo

- En la oficina de infraestructura se quejan por lo que es sin aire y muchas escaleras para las personas de la 3 edad
- En la oficina de la casa de la cultura recomiendan realizar mantenimientos y piden que hallan las capacitaciones o talleres que venían realizando anteriormente.
- En la casa de justicia piden que le hagan mantenimiento a las instalaciones

Igualmente exaltan el buen servicio en la siguientes áreas

- En la oficina de servicios administrativos dicen que la remodelación de esta contribuye al mejoramiento en la atención y exaltan con nombre propio a la funcionaria Yuliana por su amabilidad.
- En la oficina de tesorería exaltan la amabilidad del asesor Alex y dicen que una sola persona para atender teléfono y otras funciones no le permiten brindar una atención buena, deberían tener un Call center con mínimo 3 personas.
- Oficina de gobierno exaltan la excelente atención recibida de los funcionarios.
- En la oficina de transito existe un gran equipo humano femenino y masculino de funcionarios amables y capacitados que atienden con gran amabilidad.

Con relación a las encuestas realizadas en el primer semestre del 2016 se pudo comparar que la percepción del ciudadano frente a las preguntas realizadas ha bajado enormemente a pesar de que contamos con mayor número de usuarios encuestados sintiendo que en preguntas tales como: Servicio, Instalaciones y Recursos, Duración de la Atención, Atención en las Oficinas, Horarios de

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [16]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33
		<b>VERSIÓN 3</b>

Atención, Atención a dudas y sugerencias, Servicio Telefónico y Expectativas del Servicio ya no es excelente; además se debe tener en cuenta aquellos usuarios que no contestaron algunas preguntas.

**Original Firmado**

**BEATRIZ EUGENIA SANTANA ANGULO**

**Profesional Universitario SIGA**

Elaborado Por: Norma Elena Castañeda Euce

Revisado por: Beatriz Eugenia Santana Angulo