



ALCALDIA MUNICIPAL DE SILVANIA CUNDINAMARCA

JUNTOS
POR **SILVANIA**
CONTROL INTERNO

Código:
CAM-D-001-FR-007

MECI

Página: 1 de 1

ENCUESTA SATISFACCIÓN.



SERVICIO AL CLIENTE

OFICINA DE
CONTROL INTERNO
“JUNTOS POR SILVANIA”.



INTRODUCCIÓN.

La Alcaldía Municipal de Sylvania, como entidad prestadora de servicios y con el objeto de mantener activos procesos de evaluación y mejoramiento, se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la comunidad sobre el servicio que recibe como fruto de las actividades, esto con el fin de hacer día a día posible el mejoramiento continuo de la misión de la Alcaldía.

El objetivo de la encuesta sobre calidad en el servicio es medir la satisfacción de la comunidad con respecto de los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias de la Alcaldía, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad, así como implementar acciones tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

OBJETIVO.

OBJETIVO GENERAL: Generar información estadística que permita conocer la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios que se generan en la Alcaldía Municipal de Sylvania en las distintas dependencias sobre aspectos relacionados con uso, precisión, adecuada información, accesibilidad y calidad de los servicios producidos y divulgados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar en qué medida la calidad de los servicios satisfacen las necesidades de los usuarios.
2. Recabar información relacionada con posibles inconformidades, con el objetivo de dar oportunas soluciones que permitan mejorar la calidad del servicio prestado.
3. Identificar y conocer la opinión de los ciudadanos sobre las dependencias que no cumplen con sus expectativas.

ALCANCE.

La presente herramienta de encuesta aplicada a la medición de satisfacción de la comunidad que va desde la identificación de los factores de medición hasta la presentación de resultados.

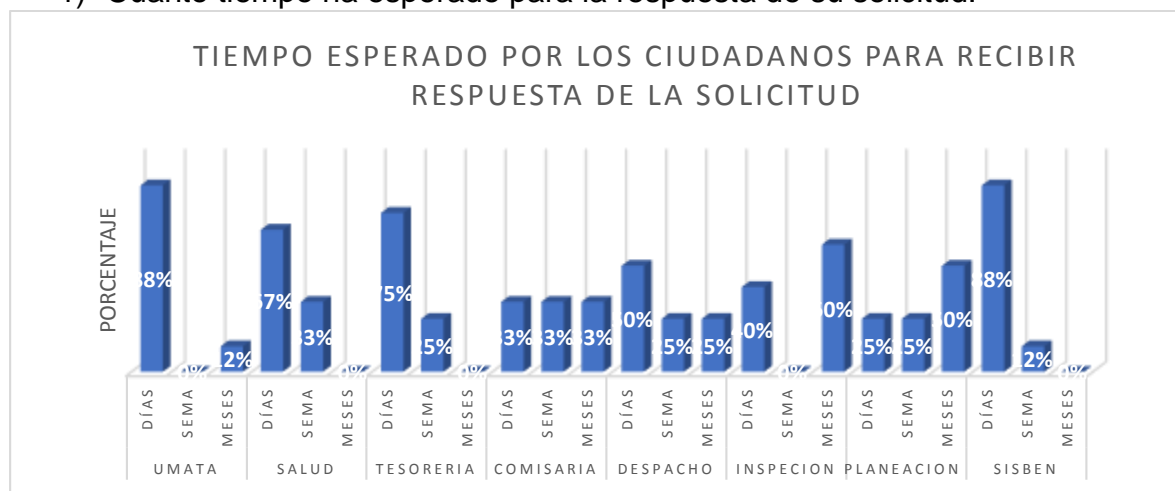


INFORME ENCUESTAS

Para realizar el análisis de las encuestas aplicadas a cada una de las dependencias de la Administración Municipal de Sylvania, en primer lugar se realizó una encuesta que evalúa la atención del personal de la Alcaldía a los ciudadanos del Municipio de Sylvania, segundo se escogió una muestra de veinte (20) en cada dependencia (UMATA, Salud, Tesorería, Comisaría, Despacho, Inspección Planeación y SISBEN), tercero aplicar la encuesta a veinte (20) personas que hayan sido atendidos por los servidores públicos, cuarto recoger la información y realizar la tabulación de las encuestas y hacer los gráficos, con el propósito de relacionar los resultados entre cada una de las dependencias.

A continuación, se muestran las gráficas en forma de barras donde se observa en porcentaje las respuestas a cada una de las preguntas de la encuesta.

1) Cuanto tiempo ha esperado para la respuesta de su solicitud.



En cuanto a la primera pregunta la UMATA, Salud, Tesorería, Despacho y SISBEN dan respuesta el mismo día de la solicitud de los ciudadanos, mientras que Comisaría, Planeación e Inspección se toman semanas y hasta meses para dar respuesta por tratarse de temas tan técnicos.

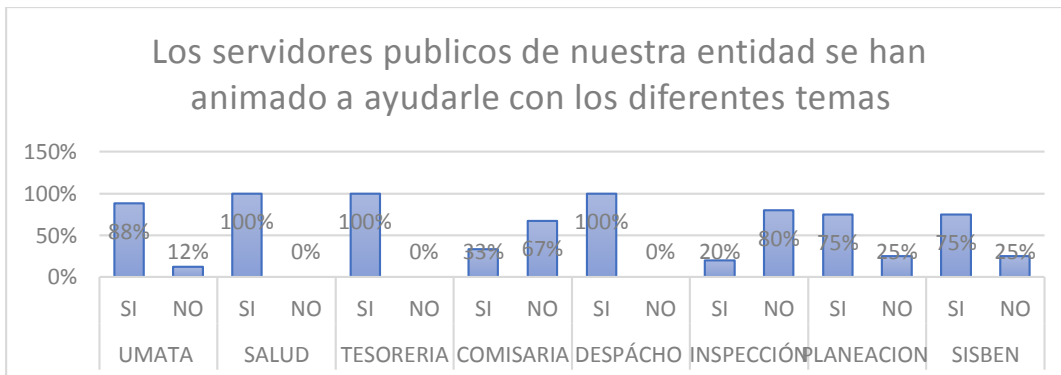


2) Los servidores públicos de la entidad han escuchado su problema atentamente.



En la presente grafica referente si los servidores públicos escuchan los problemas de la comunidad, se observa que las dependencias de la UMATA y SALUD están prestas en escuchar las inquietudes de la comunidad en un 100%, mientras la de TESORERIA, DESPACHO, PLANEACIÓN Y SISBEN cumplen en un 75% y las demás dependencias como INSPECCION y COMISARIA se encuentran en porcentajes menores.

3) Los servidores públicos de nuestra entidad se han animado a ayudarle con los diferentes temas.





En lo que respecta, los servidores de la Alcaldía de Sylvania están animados en ayudarle a la comunidad en los diferentes temas, en las dependencias como son: Salud, Tesorería y Despacho siempre están en la disposición de ayudar a los ciudadanos en la solución de sus inquietudes, mientras las demás en algunos casos las inquietudes no pueden ser resueltas inmediatamente debido a los procesos que requieren algún tiempo para su solución.

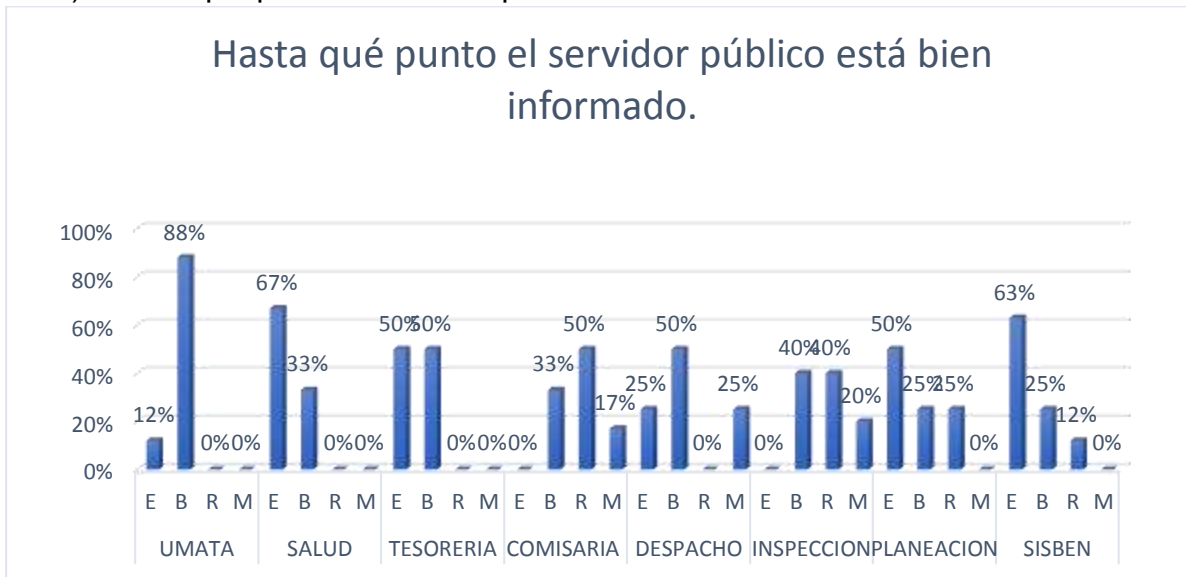
- 4) En cuanto tiempo nuestros servidores públicos estuvieron atentos para solucionar sus solicitudes.



Hoy en día el tiempo es un factor importante en la atención de los ciudadanos, para brindarles las herramientas necesarias en la solución de sus problemas, por ello la Administración procura no tomar más de un día para solucionar la inquietud del ciudadano, razón por la cual las dependencias de la Alcaldía se esfuerzan en dar solución el mismo día a su solicitud, situación que se observa en la gráfica anterior.



5) Hasta qué punto el servidor público está bien informado.



La Administración Municipal cuenta con personal capacitado para atender a cada ciudadano y brindar la información precisa y oportuna, ya que esta es una función principal del servidor público, por lo anterior y como lo demuestra la gráfica, la mayoría de las dependencias están comprometidas con el objetivo.

6) Ha quedado clara la información que proporcionó el servidor público.





Como se evidencio en la gráfica anterior, los servidores están capacitados para brindar información clara hacia la solución de los problemas de los ciudadanos del municipio de Sylvania. No obstante en algunas dependencias como COMISARIA Y INSPECCIÓN se muestra en la gráfica que la información suministrada a los usuarios no fue del todo oportuna.

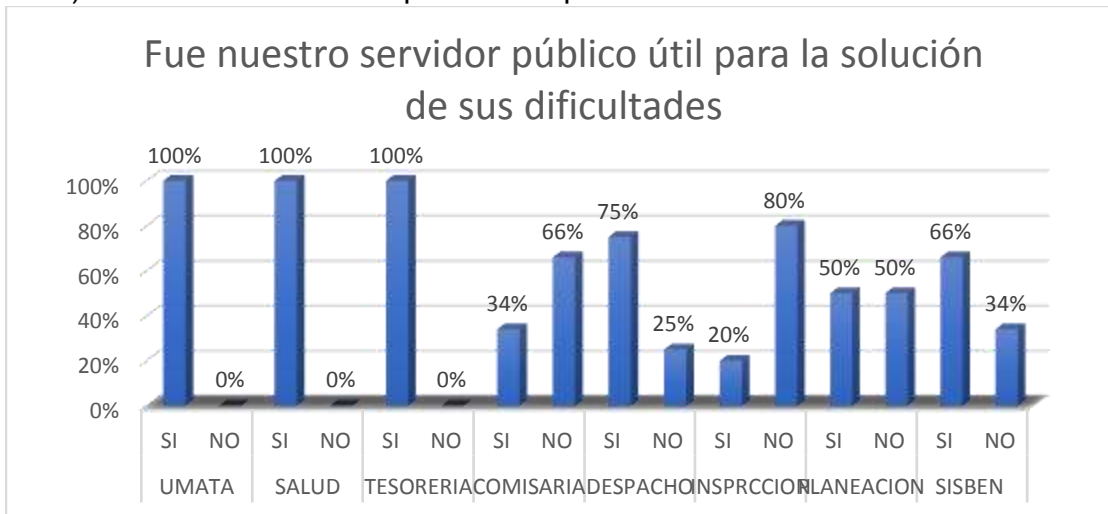
7) Que parte de tus preguntas, han sido resueltas por nuestro servidor público.



La grafica muestra que la mayoría de las preguntas realizadas a los servidores públicos de la entidad fueron resueltas en su totalidad, mientras que en las dependencias de COMISARIA Y INSPECCIÓN mostraron un resultado desfavorable debido a la complejidad de los distintos procesos que llegan a estas dependencias ocasionando que su respuesta no pueda ser solucionada inmediatamente.



8) Fue nuestro servidor público útil para la solución de sus dificultades.



La grafica anterior muestra que en las dependencias donde los ciudadanos vienen a resolver sus conflictos con las demás personas, el servidor fue útil para la solución de sus dificultades, mostrando la capacidad para coordinar las distintas situaciones que se presentan en el transcurso de las solicitudes.

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO.



ALCALDIA MUNICIPAL DE SILVANIA CUNDINAMARCA

**JUNTOS
POR
SILVANIA**
CONTROL INTERNO

Código:
CAM-D-001-FR-007

MECI

Página: 1 de 1

ENCUESTA SATISFACCIÓN.



SERVICIO AL CLIENTE

OFICINA DE CONTROL INTERNO “JUNTOS POR SILVANIA”.