



## ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL

### CLIENTE INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es la más noble función del Estado y sus entidades, pues mediante él, se atiende las demandas que la ciudadanía le eleva para acceder a los servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos; bien sea de carácter individual o colectivo y que se refieran a derechos fundamentales o a derechos sociales, económicos, culturales y ambientales.

La Alcaldía Municipal de Purificación está totalmente comprometida en el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos dentro de una Política Integral para mejorar la gestión pública y procurar el buen uso de los recursos públicos. Con ello, la ciudadanía acepta la propuesta de fortalecer la vigilancia de los recursos mediante la participación activa, proactiva y la Autoridad de la ciudadanía cualifica integralmente su gestión e incrementa su nivel de legitimidad ante la sociedad Purificense.

Durante el año 2013 la Alcaldía, persistió en el cumplimiento de la función de enlace con el ciudadano, para tramitar pronta y eficientemente sus aportes y propuestas hacia la protección de los recursos.

En el marco de una Política Integral de Gestión, la Alcaldía Municipal de Purificación, en el proceso de participación ciudadana decidió mejorar de forma continua el sistema de derechos de petición, quejas y recursos, procurando mantener informado al ciudadano y sus organizaciones, con oportunidad y calidad, tal y como se puede observar en la página web de la Alcaldía Municipal de Purificación.

En cuanto a la atención al usuario, se elaboró y se aplicó un formato de encuesta de atención al usuario, con aquellas personas que han recibido o solicitado servicio que presta la alcaldía, el cual después de haber encuestado cuatrocientos noventa (490) personas durante las diligencias públicas de socialización y rendición de cuentas informe de gestión vigencia 2013; arrojó como resultado, que es **buena**, en su gran mayoría es la percepción que tiene los usuarios respecto de la entidad Alcaldía Municipal de Purificación, en preguntas tales como: - Amabilidad, Cordialidad y atención prestada por el funcionario, - Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos, - El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender la consulta, satisfacción obtenida a través de la respuesta, mediante las preguntas tales como:

- 1-Atención recibida durante la prestación del servicio.
- 2- Información recibida durante la prestación del servicio.
- 3-Oportunidad en la prestación del servicio.

**GARANTIA DE POGRESO CON JUSTICIA SOCIAL!**

Carera 4 No.8-122 Barrio El Camellón Edificio Municipal Purificación – Tolima. Código Postal 734501

Comutador (8) 2280050- (8) 2280049. Fax (8) 2280881 [controlinterno@purificacion-tolima.gov.co](mailto:controlinterno@purificacion-tolima.gov.co)



#### 4-Calidad del producto/Servicio recibido.

Todo lo anterior con el propósito de compartir y conocer sistemáticamente el avance de la atención estatal al ciudadano, pero, con especial Interés, de coordinar y armonizar acciones conjuntas para su mejoramiento a Futuro.

### RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATIFACCIÓN AL CLIENTE

La Alcaldía Municipal en el marco de la Implementación de la Política Integral de Gestión y preocupados por el mejoramiento continuo, al igual que en la satisfacción de sus usuarios, los cuales a través de estadísticas le permiten medir la atención prestada, y establecer mecanismos de contacto con ellos.

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas de satisfacción al ciudadano en desarrollo de la gestión y rendición de cuentas, informe de gestión vigencia 2013, en las secretarías de la Alcaldía Municipal de Purificación, arrojando un número total de cuatrocientos noventa (490) personas encuestadas, discriminadas de la siguiente forma: Despacho 3, Muestra representativa 0,6%; Asesoría Jurídica 18 para 3,6%; Secretaría de Cultura y Turismo 77 encuestas para un 15,7%; Secretaría de Salud 70 para un 14,28%; Secretaría de Hacienda y Administrativa 28 para un 5,71%; Secretaría de Planeación 56 encuestas para un 11,2%; Secretaría de obras e Infraestructura 3 para un 0,6%; Secretaría de Desarrollo Social comunitario 142 encuestas para un 28,4%; Secretaría de Desarrollo Agropecuario y medio ambiente 5 encuestas para un 1%; Secretaría de Educación 44 encuestas para un 8,9%; Secretaría de Gobierno 30 encuestas para un 6,2%. Todas realizadas en el periodo comprendido entre Julio a Noviembre de 2013, La tabulación se realizó de acuerdo con los parámetros pre establecidos en el procedimiento de análisis de encuesta de satisfacción al cliente, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

#### TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

CALIFICACION	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
Total	4.25	4.20	4.30

Calificación entre 1 y 5

Fuente: encuestas realizadas 490

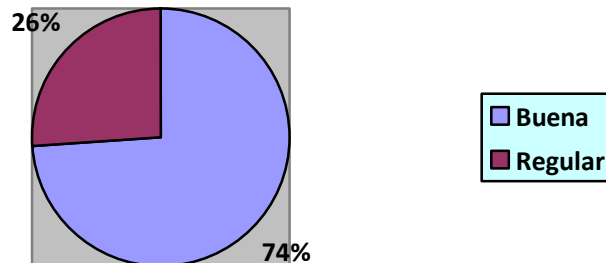
**GARANTIA DE POGRESO CON JUSTICIA SOCIAL!**

Carera 4 No.8-122 Barrio El Camellón Edificio Municipal Purificación - Tolima. Código Postal 734501

Conmutador (8) 2280050- (8) 2280049. Fax (8) 2280881 [controlinterno@purificacion-tolima.gov.co](mailto:controlinterno@purificacion-tolima.gov.co)



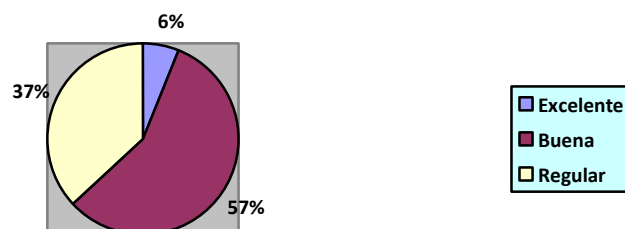
### Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario



Los usuarios que solicitan información de la Alcaldía califican la atención a su solicitud. El 74 % en Buena, 26 %Regular, suman un 100% reflejando este porcentaje que los funcionarios de la Alcaldía, atienden adecuadamente los usuarios que solicita servicios.

Cuando los usuarios solicitaron conceptos, ó explicaciones sobre los servicios prestados, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 57%Buena, para 26% regular; deja clara evidencia que los funcionarios de la entidad, además de conocer con profundidad sobre los temas, saben transmitir la información que necesita el usuario.

### Satisfacción obtenida a través de la respuesta



Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 57% Bueno, 37% Regular y 6% en excelente. Dejando clara evidencia que la mayoría de los funcionarios de la entidad, además de conocer con profundidad sobre los temas, tramitan las respuestas de una manera oportuna y de acuerdo a lo establecido por la ley.

**GARANTIA DE POGRESO CON JUSTICIA SOCIAL!**

Carera 4 No.8-122 Barrio El Camellón Edificio Municipal Purificación – Tolima. Código Postal 734501

Conmutador (8) 2280050- (8) 2280049. Fax (8) 2280881 [controlinterno@purificacion-tolima.gov.co](mailto:controlinterno@purificacion-tolima.gov.co)



## CONCLUSIONES

### TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE CALIFICACIÓN (1, 2, 3,4) TOTAL POR SECRETARIAS

DEPENDENCIA	eficiencia	eficacia	efectividad
DESPACHO	4,5	4,3	4,6
Ase. JURIDICA	4,3	4,3	4,5
CULTURA	4,6	4,4	4,7
SALUD	3,8	3,8	4,0
HACIENDA	4,4	4,5	4,4
GOBIERNO	4,0	4,0	4,2
PLANEACION	4,0	4,0	4,0
OBRAS	4,0	4,3	4,3
D.SOCIAL	4,2	4,7	4,6
AGROPECUARIA	4,3	4,2	4,0
EDUCACION	4,7	4,6	4,0

**Fuente:** encuestas realizadas

#### TOTALES:

**EFICIENCIA: 4,20**

**EFICACIA: 4,20**

**EFFECTIVIDAD: 4,30**

1. La percepción de los ciudadanos, integrantes de juntas, líderes comunitarios, concejales, alcaldes entre otros, que conforman un gran tejido social, que asistieron a la Alcaldía durante el tiempo de la referencia e informe de gestión vigencia 2013, calificaron en su mayor porcentaje a la Alcaldía Municipal de Purificación como **bueno**, 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 respuesta.

**Ernesto Triana Labrador**

Jefe Oficina de Control Interno

GARANTIA DE POGRESO CON JUSTICIA SOCIAL!

Carera 4 No.8-122 Barrio El Camellón Edificio Municipal Purificación - Tolima. Código Postal 734501

Comutador (8) 2280050- (8) 2280049. Fax (8) 2280881 [controlinterno@purificacion-tolima.gov.co](mailto:controlinterno@purificacion-tolima.gov.co)