



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

INTRODUCCIÓN

La Encuesta de satisfacción a usuarios, hace parte de la estrategia del Alcalde Municipal y ha sido concebida en el marco del proceso misional direccionamiento estratégico, con el fin de generar información, estadística, que permita conocer la percepción que tiene los usuarios, en los aspectos relacionados con el servicio, uso, frecuencia de consulta, pertinencia, oportunidad, precisión, calidad y en especial la eficiencia, eficacia y efectividad de la Administración.

FICHA METODOLOGICA

ANTECEDENTES: La necesidad de analizar y conocer los resultados de las evaluaciones sobre la percepción de la calidad del servicio que ofrece la Alcaldía en todas sus partes, la importancia del conocimiento, hace entre otras que se promuevan las realización de estudios de satisfacción de los usuarios que fue la base con la cual se desarrolló la encuesta.

OBJETIVO GENERAL: Generar información estadística que permita conocer la percepción que tiene los usuarios sobre los servicios que se generan en la Alcaldía sobre aspectos relacionados con uso, frecuencia de consulta, pertinencia, oportunidad, precisión, accesibilidad y calidad de los servicios producidos y divulgados.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1- Conocer en qué medida la oferta y la calidad de los servicios producidos por la alcaldía Municipal de purificación, como están siendo utilizados en la toma de decisiones.
- 2- Conocer en qué medida la oferta y la calidad de los servicios satisfacen las necesidades de los usuarios.
- 3- Recibir de la ciudadanía, información relacionada con posibles inconformidades, que puedan dar oportunidad a acciones de mejora que redunden en beneficio para la calidad del servicio.

ALCANCE TEMATICO:

1. Nivel de conocimiento de nuestros servicios e información estadística que ofrece la Alcaldía Municipal de Purificación.
2. Modalidades de acceso a la información de nuestros servicios.

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



3. Nivel de confianza en las estadísticas oficiales producidas por la Alcaldía Municipal.
4. Percepción de la calidad de nuestros servicios.

POBLACION OBJETIVA: Ciudadanía que consulta nuestros servicios en razón a su trabajo, ocupación, interés profesional o grupos de personas a quienes les interesa y se les envía la información.

DEFINICIONES BASICAS

USUARIO: Ciudadano que usa ordinariamente la información o servicio generado por la Alcaldía Municipal de Purificación.

PERTINENCIA: Grado de adecuación del servicio adaptado a las necesidades reales de los ciudadanos.

EXACTITUD: Grado de corrección con el que la información describe los servicios concebidos para medir.

PUNTUALIDAD: Alude el retraso entre el punto de referencia o el fin del periodo de referencia al que corresponde la información y la fecha en que la información se encuentra disponible.

ACCESIBILIDAD: Facilidad con la que los usuarios pueden obtener la información que abarca tanto la sencillez de los procedimientos para saber si la información necesaria existe como lo apropiado de la forma o el medio de acceso.

FACILIDAD DE INTERPRETACION: Disponibilidad de información para interpretar y utilizar los servicios de manera apropiada: Los conceptos básicos, las variables, las clasificaciones y la metodología de recopilación y la manera de evaluar la información obtenida.

COHERENCIA: La comparación de la información estadística con otra, tanto en el contexto analítico y como en el transcurso del tiempo.

VARIABLES DE ESTUDIO:

1. Uso del servicio de los servicios generados por la Alcaldía Municipal de Purificación . Tolima.
2. Medios de acceso de la información.
3. Frecuencia de acceso a la información.
4. Satisfacción general con la información y los servicios.
5. Oportunidad de la información.

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



6. Comparabilidad y coherencia de la información.
7. Grado de satisfacción con la información complementaria.

COBERTURA: Ciudadanía, representantes del Gobierno, sector público, sector privado, sector de educación, medios de comunicación y sociedad civil.

DISEÑO ESTADISTICO: La encuesta se aplicó a un porcentaje de usuarios asistentes a solicitar el servicio en la Alcaldía Municipal de Purificación . Tolima.

UNIDAD ESTADISTICA DE INFORMACION: Personas mayores de edad catalogados como usuarios del servicio.

PARAMETRO DE ESTUDIO: Los resultados se presentarán en valores absolutos y en porcentajes.

MARCO ESTADISTICO: Para construir el marco estadístico de la encuesta de medición de la satisfacción de los usuarios, se tomó un porcentaje de los ciudadanos asistentes a la Alcaldía Municipal de Purificación, quienes solicitaron algún tipo de servicio.

NIVELES DE DESAGREGACION: **Administrativa:** Todas la secretarias, **Temática:** Grupos por secretarias y variables de estudio.

PERIODO DE REFERENCIA: Las preguntas buscan recopilar información sobre la percepción de los encuestados sobre la información publicada y divulgada por la Alcaldía Municipal de Purificación, con periodo de referencia específica.

PERIODO DE RECOLECCION: Primer trimestre del año 2014.

PERIODICIDAD DE LA RECOLECCION: Anual.

METODOS DE RECOLECCION: Formulario con preguntas para tabular.

UNIVERSO: Alrededor de 436 ciudadanos.

FRECUENCIA DE ENTREGA DE RESULTADOS: Anual.

MEDIOS DE DIFUSION: Informe general en portal Web, informes específicos para análisis internos.

Con el fin de garantizar la información de los ciudadanos encuestados, se hizo a través del formulario (Encuestas), con un ingreso mediante validación, con nombre de usuario si era su voluntad.

En la Alcaldía Municipal de Purificación, adelantamos constantemente actividades para mejor la calidad de nuestros servicios, por esta razón desarrollamos un sencillo cuestionario que nos permite conocer la opinión de la ciudadanía sobre la utilidad de nuestros servicios y que redunde en el mejoramiento y toma de decisiones.

GARANTIA DE POGRESO CON JUSTICIA SOCIAL!

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

Commutador (8) 2280050- (8) 2280049. Fax (8) 2280881 controlinterno@purificacion-tolima.gov.co



Los resultados de la encuesta nos permite consolidar datos importantes para fortalecer la oferta de información en aspectos como la calidad, oportunidad, pertinencia y accesibilidad de los servicios oficiales producidos por la Alcaldía Municipal de purificación, vale la pena resaltar que las respuestas son estrictamente confidenciales y los resultados solo se utilizaran de forma agregada.

A continuación presentamos información relevante con respecto a la encuesta así:

EFICIENCIA: 1. Atiende a lo formulado en la pregunta uno (1) y tres (3) así:

Atención recibida durante la prestación del servicio y oportunidad en la prestación del servicio.

EFICACIA: Atiende a los formulado en la pregunta dos (2), con respecto con la información recibida durante la prestación del servicio.

EFFECTIVIDAD: Atiende a lo formulado en la pregunta cuatro (4) con respecto a la calidad del producto / servicio recibido.

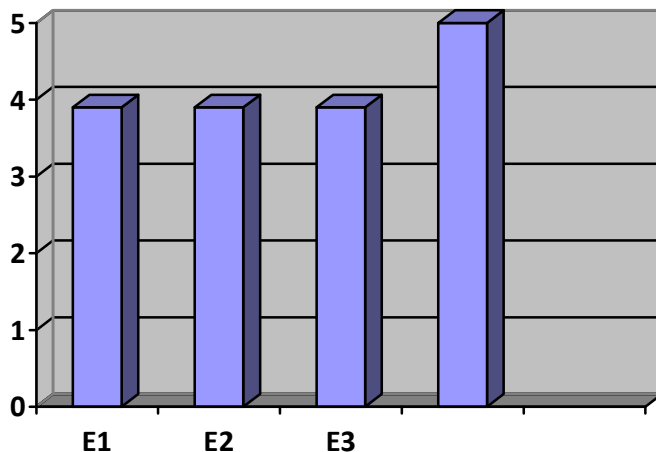
Al incluir todas las secretarias abarcamos todos los procesos misionales de la Alcaldía Municipal.

El estudio nos arroja el siguiente resultado:

SECRETARIAS	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD	No. ENCUESTAS	%
DESPACHO	4,5	4,5	4,5	16	3,6
GENERAL Y DE GOBIERNO	4,1	4,1	4,1	65	15,0
HACIENDA Y ADMINISTRATIVA	4,1	4,1	4,1	84	19,0
SALUD Y PROTECCION SOCIAL	4,1	4,0	4,0	31	7,1
DESA. SOCIAL Y COMUNITARIO	4,0	3,8	3,9	79	18,0
OFIC. JURIDICA Y CONTRATACION	4,3	4,3	4,3	3	0,7
CULTURA, TURISMO Y EMPREND.	3,5	3,5	3,5	2	0,5
EDUCACION	3,4	3,3	3,4	17	3,9
AGROPECUARIA Y MEDIO AMBIENTE	4,0	4,0	4,0	6	1,3
OBRAS E INFRAESTRUCTURA R Y U.	4,0	4,0	4,0	7	1,6
PLANEACION E INFORMACION MPAL	3,9	3,9	3,9	126	29,0
TOTAL:	43,89	43,5	43,7	436	100,0
PROMEDIO:	3,90	3,9	3,9		

FUENTE: Encuesta.

NOTA: Calificación de 0,0 a 5,0.



E1: EFICIENCIA
E2: EFICACIA
E3: EFECTIVIDAD

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se conservó el mismo número de usuarios con el fin de analizar los mismos parámetros y cantidad poblacional.

Se realiza seguimiento a cada una de las encuestas las cuales tuvieron calificación igual o menor aceptabilidad que el estudio anterior, procurando hablar con los encuestados para proponer las debidas acciones de mejora.

Un gran porcentaje de los usuarios no les gusta consignar datos personales o simplemente no diligencian la dependencia que visita.

Según estudios realizados por la Oficina de Control Interno en el semestre pasado se concluye que nuestra eficiencia disminuyó en 0,35 %, nuestra eficacia disminuye en 0,30 % y que nuestra efectividad disminuye un 0,40%; niveles que deben preocupar a la Administración y se deben tomar medidas que capaciten a los funcionarios con respecto quehacer administrativo diario; por ello es importante mencionar que la estrategia trazada por el Alcalde Municipal fue el de dictar conferencia con respecto a nuestro municipio, funciones de todos los organismos de la rama Ejecutiva Territorial, Constitución Nacional y el diseño administrativo para los municipios ,incluyendo los de sexta categoría como es el caso de la Alcaldía Municipal de Purificación . Tolima.

Según el estudio realizado se pudo evidenciar que las Secretarías con mayor afluencia de solicitud de servicios son: Secretaría de Planeación e Información Municipal 29%, Secretaría de Hacienda y administrativa 19%, Desarrollo Social y Comunitario 18% y la Secretaría General y de Gobierno con un 15%; factores incisivos que reflejan los programas que desarrollan actualmente la Alcaldía Municipal.

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



Se debe destacar la preforma de la Oficina de Atención al Ciudadano que permite un direccionamiento de nuestros usuarios en la solicitud de los servicios.

Se **recomienda** que la evidencia obtenida en las encuestas realizadas, sea producto de la gestión de cada secretaria, en el momento que se solicita la información o servicio requerido.

Continuar en el esfuerzo de operatividad de la Oficina de Atención al Ciudadano, hoy con funcionalidad de la Secretaría Administrativa.

El Establecimiento de buzones de sugerencias, quejas y reclamos en cada una de las secretarías, con apertura quincenal, realización de actas de compromiso a fin de tomar las medidas correspondientes de mejora.

Mayor coordinación, entre las secretaría de despacho para publicar en nuestra página web, todos los trámites que deben realizar los ciudadanos al interior de la Alcaldía Municipal, a fin de beneficiar a nuestros ciudadanos y servidores públicos, por cuanto es un canal determinante en la promulgación y difusión de los programas sociales, los beneficios y fortalezas, que están deben darse al conocer nuestros servicios y punto de atención a la ciudadanía.

Si bien es cierto se está realizando un trabajo de infraestructura, la estandarización de las mismas, se convierte en el reto a seguir mas cuando este proceso cuenta con una mejor valoración por parte de los ciudadanos, lo que conlleva a que los planes de mejora se realizan de manera concertada al interior de la Alcaldía.

Con el propósito de incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano, es prudente tener en cuenta que dentro los aspectos que impactan de manera positiva la calificación se encuentran, el acompañamiento permanente de la persona de orientación y servicio para que el ciudadano sienta una atención personalizada y cálida que genera servicio gratificante, una oportunidad para conocer y aclarar sus inquietudes frente a los tramites que debe realizar la Alcaldía Municipal de Purificación . Tolima.

Ernesto Triana Labrador
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Martha Cruz S.
Técnico Operativo

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