



ALCALDIA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Nit. 891-380.033-5



**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCION 2020 AL USUARIO SOBRE
EL SERVICIO PRESTADO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE
GUADALAJARA DE BUGA**

OBJETIVO|

Medir la satisfacción de los usuarios que solicitan los diferentes servicios que presta la Alcaldía Municipal correspondiente a las secretarías misionales, en aras de mejorar el servicio y subsanar falencias dentro de la misma.

FICHA TÉCNICA	
Solicitada por	Ing. Carlos Humberto Loaiza Ospina Secretario de Planeación Municipal
Realizada por	Equipo Coordinación de Calidad.
Analizada por	Equipo Coordinación de Calidad.
Nombre de la Encuesta	Encuesta de Medición de Satisfacción 2020
Universo	Toda la ciudadanía en general que visita la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga.
Población objetivo	Esta encuesta fue dirigida para medir la satisfacción de los grupos de valor y partes interesadas
Número de Encuestas Aplicadas	Cuatrocientas nueve (409) encuestas de satisfacción que los grupos de valor y partes interesadas acepto diligenciarlas.
Periodo de Tiempo	De marzo 2020 a agosto 2020
Área de Cobertura	Casa de Justicia, Desarrollo Institucional - Ventanilla Única, Despacho del Alcalde, Obras Públicas, Oficina de la Mujer, Oficina de Sisbén, Secretaría de Agricultura y Fomento, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Cultura, Secretaría de Educación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda - Proceso Tesorería y Fiscalización, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Planeación, Secretaría de Salud, Secretaría de Turismo y Secretaría de Vivienda.
Técnica de Recolección de Datos	Encuestas (Directa, Personalizada y virtuales)
Número de Preguntas Formuladas	7
Tipo de Preguntas Aplicadas	Cerradas



ALCALDIA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Nit. 891-380.033-5

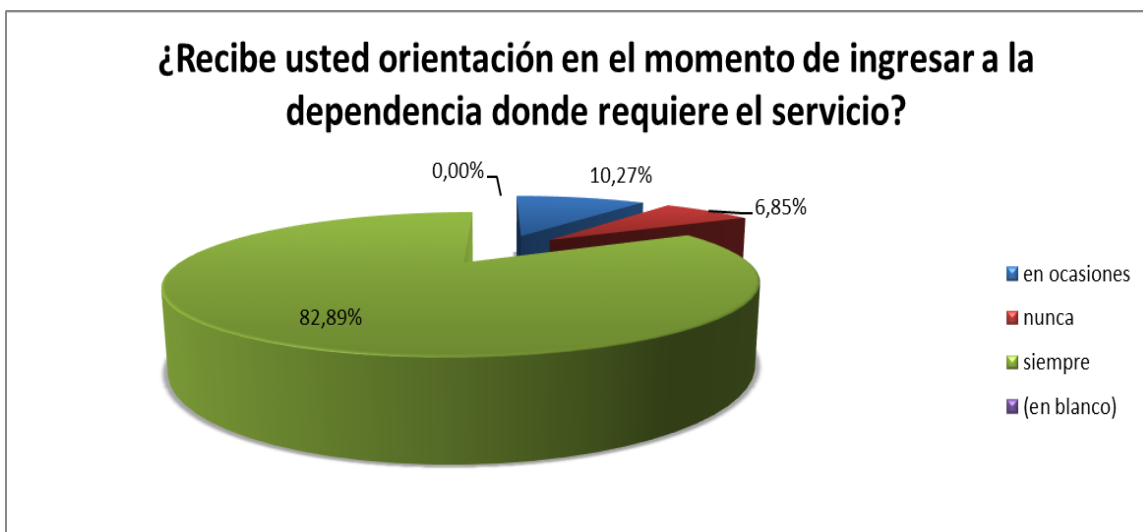


Nota 1: El análisis sobre la Encuesta de Satisfacción que a continuación se presentará, está basado estrictamente en el resultado de las 409 encuestas realizadas, las cuales están disponibles (forma física) en la Secretaría de Planeación Municipal donde pueden verificar la veracidad del informe presentado por la coordinación de Calidad.

Nota 2: El análisis que a continuación se realizará, sirve como insumo para definir debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de mejora presentadas en la satisfacción del cliente, con el fin de que cada una de las secretarías que conforman la entidad genere un plan de mejoramiento para subsanar las falencias a corto y mediano plazo.

1. Parámetro de Evaluación N° 1: Orientación recibida a la comunidad por parte del funcionario al ingreso de las instalaciones.

Pregunta 1.1: ¿Recibe usted orientación en el momento de ingresar a la dependencia donde requiere el servicio?

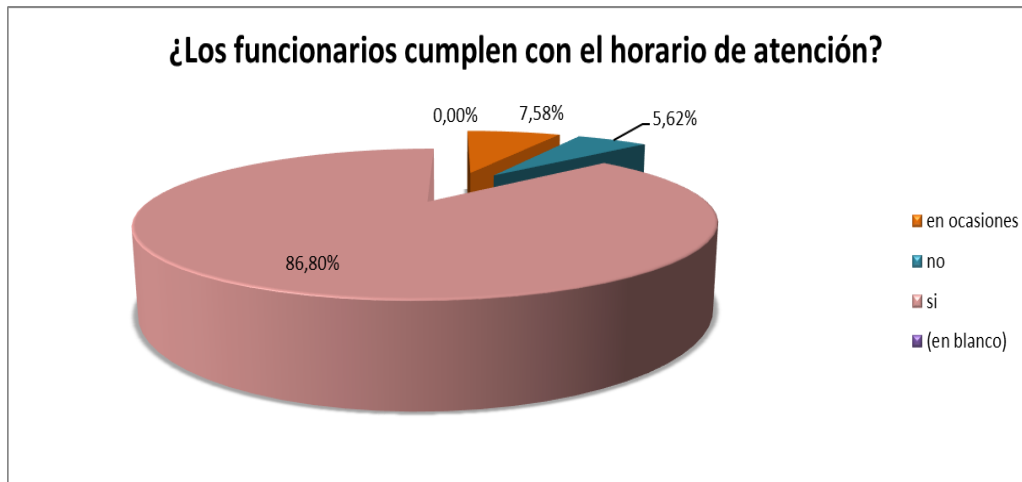


El gráfico de la pregunta 1.1, siendo **82,89%** el valor de satisfacción muestra la buena labor que ha venido realizando la Oficina de Atención al ciudadano, en cuanto a la disposición para orientar a la ciudadanía que entra a la Administración y las directrices suministradas a los guardas de seguridad, ya que éstos son la primera cara ante los usuarios, sin embargo un **17,12%** no están satisfechos del todo, se recomienda identificar acciones para aumentar el porcentaje de satisfacción.



2. Parámetro de Evaluación N° 2: Cumplimiento en el horario de atención.

Pregunta 1.2: ¿Los funcionarios cumplen con el horario de atención?

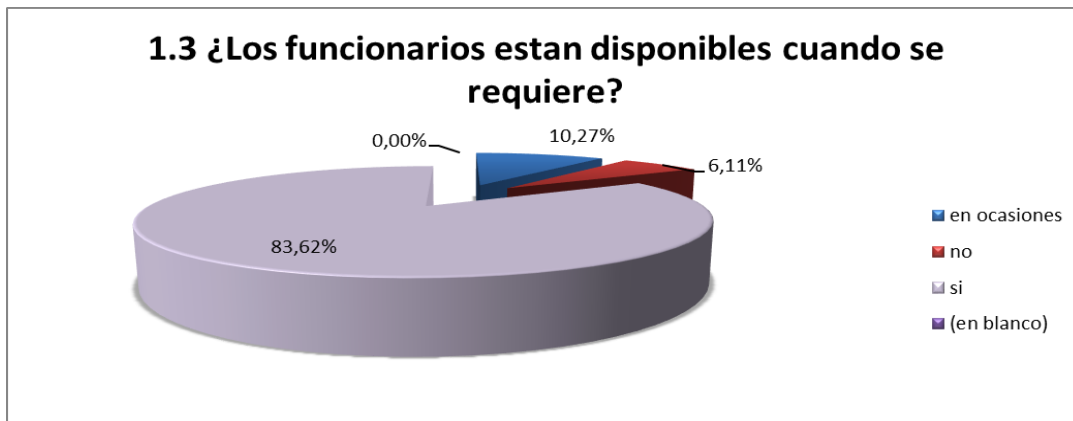


En cuanto al horario de atención ofrecido por la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga el **86,80%** se encuentra satisfecho al respecto. Lo que representa el alto compromiso de los funcionarios en la prestación del servicio a la población objetivo y los diversos canales dispuestos para tal fin. Se debe revisar en las secretarías encuestadas el por qué existe un **13,2%** de insatisfacción.



3. Parámetro de Evaluación N° 3: Disponibilidad de los funcionarios de la Administración Municipal.

Pregunta 1.3: ¿Los funcionarios están disponible cuando se requiere?

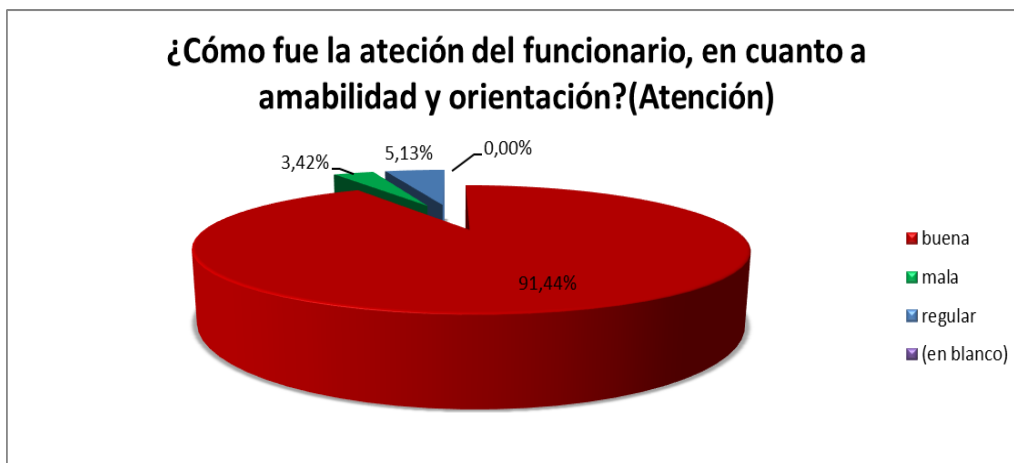


Según el gráfico de la pregunta 1.3 el **83,62%** de la comunidad manifiesta que los funcionarios de la Administración se encuentran disponibles cuando se necesitan, percepción que ha desmejorado para las secretarías que fueron objeto de estudio en este año con relación al **83,81%** del año anterior.



4. **Parámetro de Evaluación N° 4: Atención a la comunidad por parte de los funcionarios.**

Pregunta 2: ¿Cómo fue la atención del funcionario, en cuanto a amabilidad y orientación? (atención)

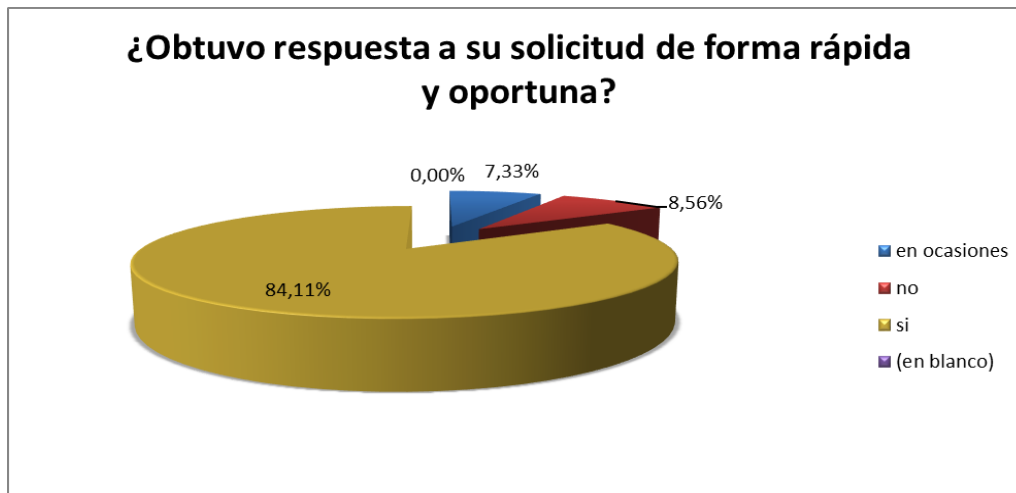


Según los resultados obtenidos, se evidencia que el **91,44%** recibió una atención amable por parte de los funcionarios, siendo esto congruente con el compromiso que la Administración ha adquirido con la aplicación del Código de Integridad (anteriormente Código de Ética), reflejando el proceso sistemático del mejoramiento continuo en la prestación de servicios.



5. Parámetro de Evaluación N° 5: Oportunidad en respuesta a solicitudes de la comunidad Bugueña.

Pregunta 3: ¿Obtuvo respuesta a su solicitud de forma rápida y oportuna? (Oportunidad)

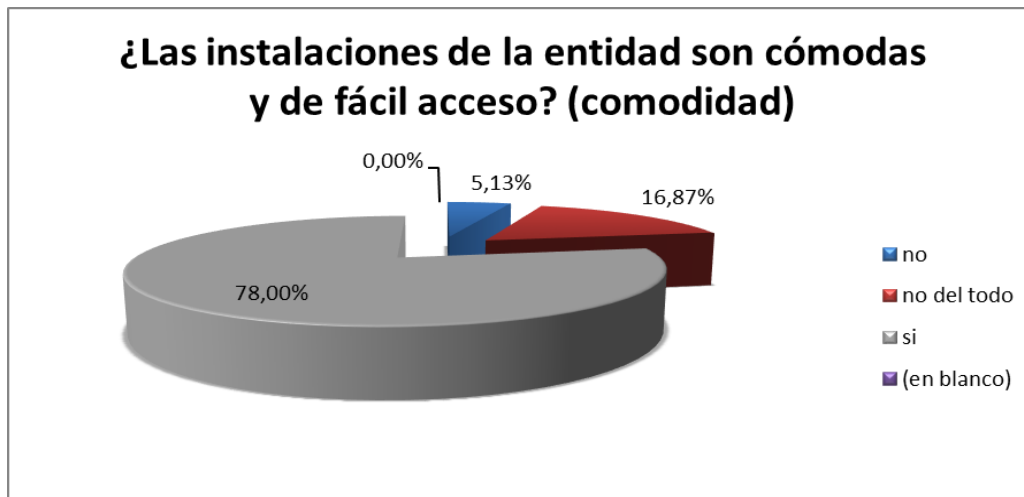


De acuerdo a los resultados obtenidos y según el parámetro de medición de esta encuesta (posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos), se puede observar que el **84,11%** considera que la solución a su solicitud fue de forma rápida y oportuna, dejando el **15,89%** con inconformidad respecto al tema; cifra que disminuyo debido a los inconvenientes tecnológicos suscitados por la emergencia sanitaria con relación al **90,73%** del año anterior. Se aconseja implementar servicios en línea dando cumplimiento a la Ley 1474 del 2011 en su componente racionalización de trámites y tomar acciones para no seguir disminuyendo en la oportunidad de respuesta, y los grupos de valor y partes interesadas puedan realizar trámites en línea.



6. Parámetro de Evaluación N° 6: Infraestructura y accesibilidad

Pregunta 4: ¿Las instalaciones de la entidad son cómodas y de fácil acceso? (comodidad)

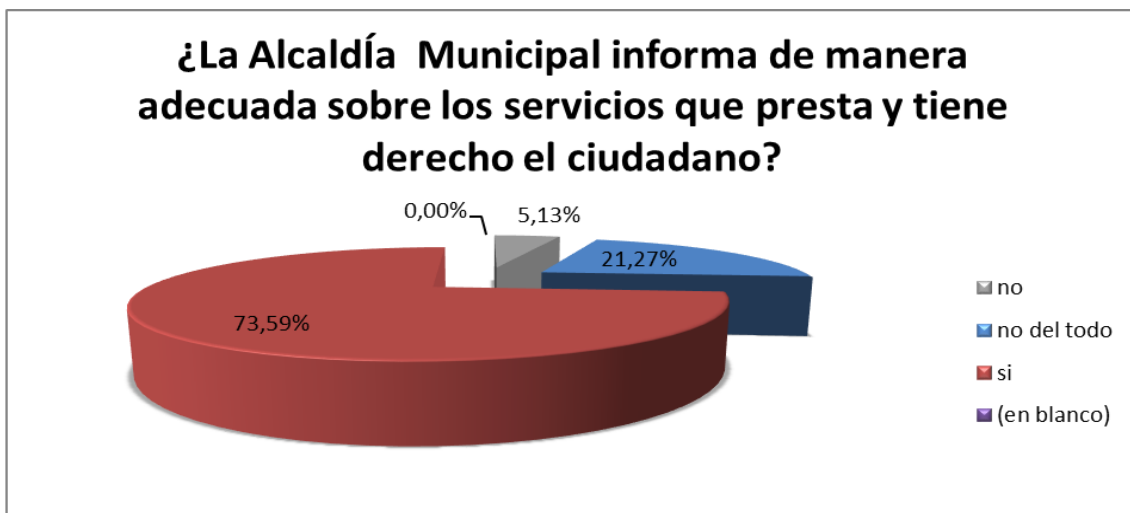


El **16,87%** de los encuestados consideran que las instalaciones no son cómodas y de fácil acceso, insatisfacción que predominó principalmente en la Secretaría de Planeación debido a la carencia de ascensor, que dificulta a las personas de la tercera edad y situación de discapacidad el acceso a dicha dependencia, como también algunas oficinas que se encuentran distantes a la Administración Central. Por el contrario el **78,00%** se manifiestan satisfechos al respecto, resaltando que actualmente la sede principal cuenta con un ascensor para discapacitados con acceso al consejo municipal y al Despacho del señor Alcalde, también se cuenta con rampas para personas con discapacidad, pasamanos para las escaleras y letreros en la entrada de cada secretaría, en el cual se especifica el nombre en braille (escritura táctil para personas con ceguera).



7. Parámetro de Evaluación N° 7: Oportunidad y suficiencia en la información de los servicios.

Pregunta 5: ¿La Alcaldía Municipal informa de manera adecuada sobre los servicios que presta y tiene derecho el ciudadano?

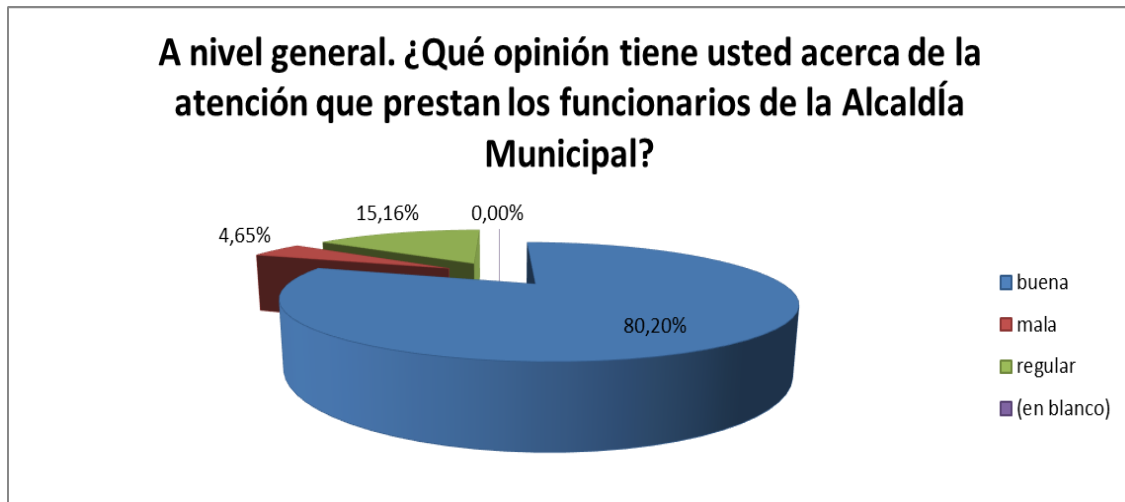


La Administración Buga de la Gente está comprometida en la buena divulgación de la información hacia la comunidad, sin embargo, el **21,27%** de los encuestados manifiestan que existen dificultades en la emisión de la información de las diferentes Secretarías, con poca divulgación de los servicios que presta y **5,13%** asegura que no se está cumpliendo una buena labor cabe anotar que la oficina de comunicaciones implemento excelentes estrategias para llegar a los grupos de valor y partes interesadas.



8. Parámetro de Evaluación N° 8: Nivel Atención general en la prestación de servicios a la comunidad

Pregunta 6: A nivel general ¿qué opinión tiene usted a cerca de la atención que prestan los funcionarios de la Alcaldía Municipal?



Se puede observar que el **80,20%** tiene una buena percepción sobre la atención que prestan los funcionarios de la Alcaldía Municipal. La Entidad debe poner atención al **19,81%** restante para tomar medidas y mejorar su imagen ante la comunidad.



9. Parámetro de Evaluación N° 9: Percepción en la prestación del servicio con relación a periodos anteriores

Pregunta 7: ¿Qué piensa usted acerca de la prestación del servicio en la Alcaldía Municipal con relación a los años anteriores y administraciones pasadas?



La percepción general de los grupos de valor y partes interesadas frente a la prestación del servicio, manifestó con relación al año inmediatamente anterior que en un **2,92%** que disminuyó, es decir en el 2019 estábamos **68,12%** y en este año el **65,20%**, cabe anotar que existe la probabilidad que factores ajenos a la Administración Municipal, como es la situación de la emergencia sanitaria pueda influir en dicho resultado, se recomienda volver a evaluar esta percepción y trazar estrategias para mejorar la calidad del servicio en la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga.

Elaboró: Equipo coordinación de calidad