

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO 2018

(FEBRERO – ABRIL)

Resultado general de la medición de la satisfacción

Resultado general.

Escala de 1 a 5 siendo 5 MUY BUENO y 1 MUY MALO

INFORME DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES

En el siguiente informe encontraremos de una manera puntual, tipificada y detallada, la atención prestada por las diferentes dependencias de la alcaldía de Manizales y sus resultados obtenidos a través de la encuesta de satisfacción, el ranking de cada dependencia se está midiendo con la efectividad de 30 llamadas en adelante.

RANKING POR PREGUNTA

En los siguientes tres cuadros encontramos la puntuación obtenida por cada pregunta en sus diferentes dependencias., en donde 1 es la puntuación más baja y 5 es la puntuación más alta.

P-1 ¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE AMABLE Y CORTES?	
DEPENDENCIA	RANKING
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - DESPACHO	4,6
DESPACHO DEL ALCALDE	4,4
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO	4,3
PLANEACION DESPACHO	4,3
JURIDICA	4,2
OBRAS PUBLICAS - DESPACHO	4,2
EDUCACION - DESPACHO	4,2
GOBIERNO - DESPACHO	4,2
SALUD PUBLICA - DESPACHO	4,1
SISBEN	4,0
DESARROLLO SOCIAL - DESPACHO	4,0

P -2 La atención brindada fue rápida y oportuna?	
DEPENDENCIA	RANKING
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - DESPACHO	4,7
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO	4,4
DESPACHO DEL ALCALDE	4,3
JURIDICA	4,3
PLANEACION DESPACHO	4,2
OBRAS PUBLICAS - DESPACHO	4,2
GOBIERNO - DESPACHO	4,1
EDUCACION - DESPACHO	4,1
SALUD PUBLICA - DESPACHO	4,1
SISBEN	4,0
DESARROLLO SOCIAL - DESPACHO	3,9

P 3-La información o solución entregada era la que usted necesitaba?	
DEPENDENCIA	RANKING
JURIDICA	4,7
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - DESPACHO	4,6
OBRAS PUBLICAS - DESPACHO	4,4
DESPACHO DEL ALCALDE	4,2
PLANEACION DESPACHO	4,2
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO	4,1
SALUD PUBLICA - DESPACHO	4,1
EDUCACION - DESPACHO	4,1
SISBEN	4,0
GOBIERNO - DESPACHO	4,0
DESARROLLO SOCIAL - DESPACHO	3,9

RANKING GENERAL DE LA ALCALDIA Y PREGUNTA MEJOR EVALUADA

En el siguiente cuadro encontramos la puntuación general de cada pregunta, incluyendo todas las dependencias.

La percepción que se tiene de la alcaldía en una escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, es de **4.3**

La pregunta mejor evaluada es la **2** con una calificación de 4.6, esta pregunta hace referencia a la intención brindada.

PREGUNTAS	PROMEDIO TOTAL
PREGUNTA 1: ¿El funcionario que lo atendió fue amable y cortés?	4,1
PREGUNTA 2: ¿La atención brindada fue rápida y oportuna?	4,6
PREGUNTA 3: ¿La información o solución entregada, era la que usted necesitaba?	4,3
PROMEDIO GENERAL	4,3

RANKING GENERAL POR DEPENDENCIA

En el siguiente cuadro encontramos la calificación final o puntuación final por cada dependencia, Según el Ranking general, la dependencia mejor evaluada fueron servicios administrativos- despacho 4.7 - jurídica 4.4- despacho del alcalde 4.3.

DEPENDENCIA	RANKING
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - DESPACHO	4,7
JURIDICA	4,4
DESPACHO DEL ALCALDE	4,3
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO	4,3
OBRAS PUBLICAS - DESPACHO	4,2
PLANEACION DESPACHO	4,2
SALUD PUBLICA - DESPACHO	4,1
EDUCACION - DESPACHO	4,1
GOBIERNO - DESPACHO	4,1
SISBEN	4,0
DESARROLLO SOCIAL - DESPACHO	4,0

NUMERO DE LLAMADAS REALIZADAS A CADA DEPENDENCIA

Para la medición y obtención de los promedios y puntuaciones generales, tenemos una cantidad de registros efectivos, los cuales observaremos a continuación.

La dependencia con mayor número de llamadas efectivas es la de Sisben - 533 seguido de Desarrollo social –Despacho con 430.

ETIQUETAS DE FILA	DEPENDENCIA
SISBEN	533
DESARROLLO SOCIAL - DESPACHO	430
EDUCACION - DESPACHO	366
SALUD PUBLICA - DESPACHO	156
GOBIERNO - DESPACHO	99
DESPACHO DEL ALCALDE	91

PLANEACION DESPACHO	90
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO	57
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - DESPACHO	53
OBRAS PUBLICAS - DESPACHO	46
JURIDICA	32

Las dependencias mejor calificadas son:

DEPENDENCIA	RANKING
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - DESPACHO	4,7
JURIDICA	4,4
DESPACHO DEL ALCALDE	4,3

- La por **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - DESPACHO** pregunta tiene la siguiente puntuación:

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - DESPACHO	PROMEDIO TOTAL
PREGUNTA 1: ¿El funcionario que lo atendió fue amable y cortés?	4,6
PREGUNTA 2: ¿La atención brindada fue rápida y oportuna?	4,7
PREGUNTA 3: ¿La información o solución entregada, era la que usted necesitaba?	4,7
PROMEDIO GENERAL	4,6

- La **JURIDICA** tiene el siguiente promedio:

JURIDICA	PROMEDIO TOTAL
PREGUNTA 1: ¿El funcionario que lo atendió fue amable y cortés?	4,2
PREGUNTA 2: ¿La atención brindada fue rápida y oportuna?	4,3
PREGUNTA 3: ¿La información o solución entregada, era la que usted necesitaba?	4,7
PROMEDIO GENERAL	4,4

- La **DESPACHO DEL ALCALDE** dependencia de tiene la siguiente puntuación:

DESPACHO DEL ALCALDE	PROMEDIO TOTAL
PREGUNTA 1: ¿El funcionario que lo atendió fue amable y cortés?	4,4
PREGUNTA 2: ¿La atención brindada fue rápida y oportuna?	4,3
PREGUNTA 3: ¿La información o solución entregada, era la que usted necesitaba?	4,2
PROMEDIO GENERAL	5

Las dependencias con la peor calificación son:

DEPENDENCIA	RANKING
SISBEN	4,0
DESARROLLO SOCIAL - DESPACHO	4,0

- **SISBEN** tiene la siguiente calificación:

SISBEN	PROMEDIO TOTAL
PREGUNTA 1: ¿El funcionario que lo atendió fue amable y cortés?	4,0
PREGUNTA 2: ¿La atención brindada fue rápida y oportuna?	4,0
PREGUNTA 3: ¿La información o solución entregada, era la que usted necesitaba?	4,0
PROMEDIO GENERAL	4

- **DESARROLLO SOCIAL - DESPACHO** tiene la siguiente calificación :

DESARROLLO SOCIAL - DESPACHO	PROMEDIO TOTAL
PREGUNTA 1: ¿El funcionario que lo atendió fue amable y cortés?	4,0
PREGUNTA 2: ¿La atención brindada fue rápida y oportuna?	3,9
PREGUNTA 3: ¿La información o solución entregada, era la que usted necesitaba?	3,9
PROMEDIO GENERAL	3,9

QUIEN ENTREGA:

Nombre: Jhonathan Cardona Quintero: 1053777976

Empresa: People Contact S.A.S

Firma: _____

QUIEN RECIBE:

Nombre: Leandra Meza Uribe

Cc: 30360636

Empresa: Secretaría de Servicios Administrativos, Alcaldía de Manizales

Firma: _____