

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO 2017 (INFORME GENERAL).

Resultado general de la medición de la satisfacción

Resultado general.

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

Calle 56 No. 24 - 12 Manizales - Colombia
Teléfono: +57 (6) 889 6800 Fax: +57 (6) 8896300

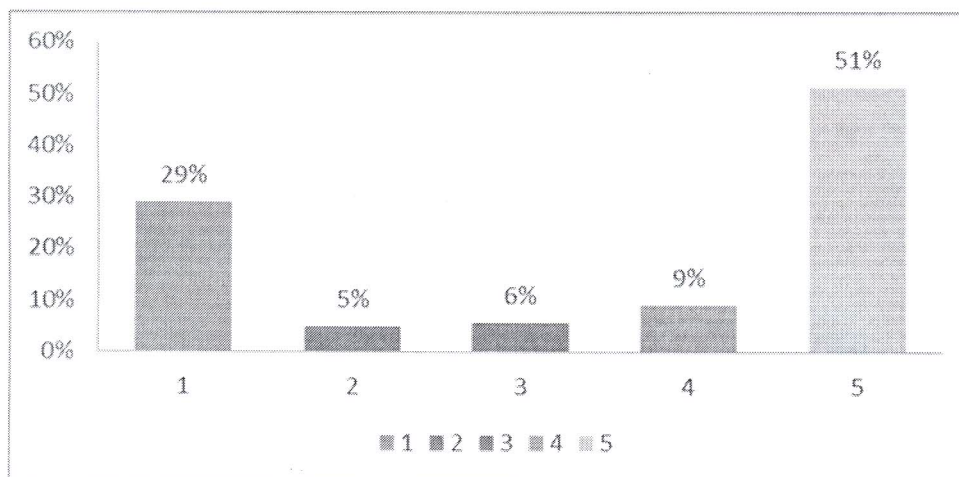
Calle 72 No. 13 - 23 Ed. Nueva Granada, Bogotá - Colombia
Teléfono: +57 (1) 6078352 Fax: +57 (1) 2104498

www.peoplecontact.com.co
contacto@peoplecontact.com
NIT: 900159106-0

PREGUNTA N° 1

¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE AMABLE Y CORTÉS?

P1 - El funcionario que lo atendió fue amable y cortés?	Servidor externo (People contact)	Servidor Local (Alcaldía de Manizales)	Total	%
1	629	1910	2539	29%
2	254	173	427	5%
3	325	178	503	6%
4	607	193	800	9%
5	2786	1718	4504	51%
Total general	4601	4172	8773	100%



Calle 56 No. 24 - 12 Manizales - Colombia
Teléfono: +57 (6) 889 6800 Fax: +57 (6) 8896300

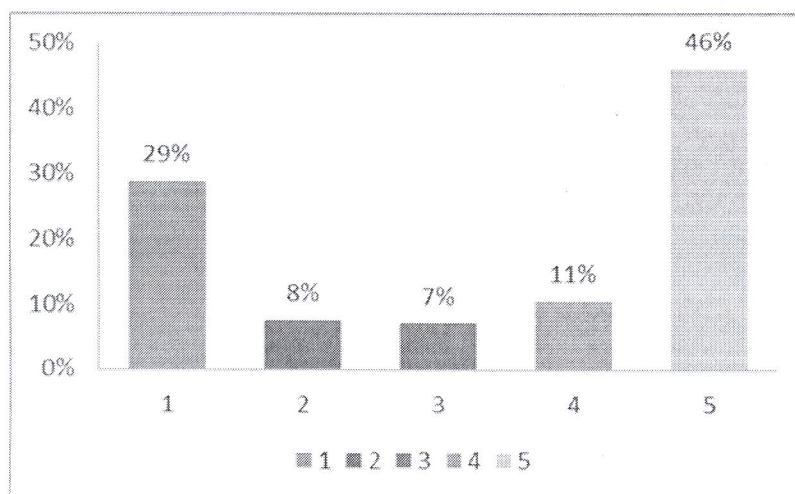
Calle 72 No. 13 - 23 Ed. Nueva Granada, Bogotá - Colombia
Teléfono: +57 (1) 6078382 Fax: +57 (1) 2104498

www.peoplecontact.com.co
contacto@peoplecontact.com
NIT: 900159106-0

PREGUNTA N° 2

¿LA ATENCIÓN BRINDADA FUE RÁPIDA Y OPORTUNA?

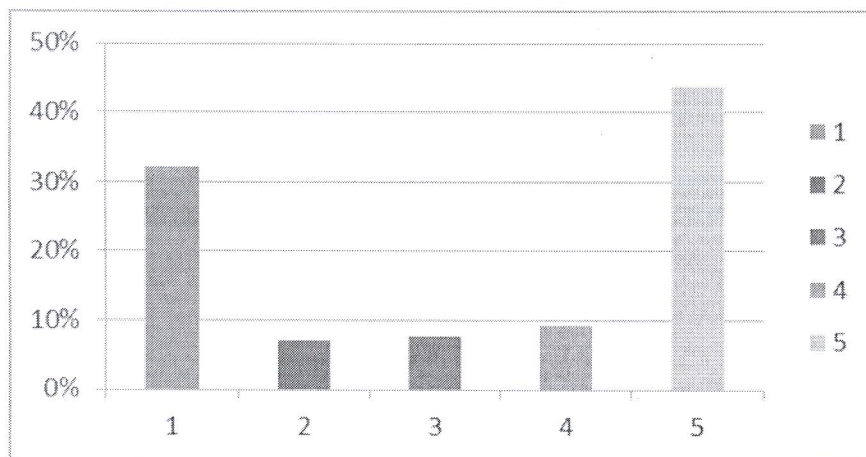
P2 - La atención brindada fue rápida y oportuna?	Servidor externo (People contact)	Servidor Local (Alcaldía de Manizales)	Total	%
1	466	2056	2522	29%
2	405	254	659	8%
3	453	168	621	7%
4	716	207	923	11%
5	2561	1487	4048	46%
Total general	4601	4172	8773	100%



PREGUNTA N° 3

¿LA INFORMACIÓN O SOLUCIÓN ENTREGADA ERA LA QUE USTED NECESITABA?

P3 - La información o solución entregada era la que usted necesitaba?	Servidor externo (People contact)	Servidor Local (Alcaldía de Manizales)	Total	%
1	537	2270	2807	32%
2	402	221	623	7%
3	466	203	669	8%
4	637	188	825	9%
5	2559	1290	3849	44%
Total general	4601	4172	8773	100%



Calle 56 No. 24 - 12 Manizales - Colombia
Teléfono: +57 (6) 889 6800 Fax: +57 (6) 889 6300

Calle 72 No. 13 - 23 Ed. Nueva Granada, Bogotá - Colombia
Teléfono: +57 (1) 6078382 Fax: +57 (1) 2104498

www.peoplecontact.com.co
contacto@peoplecontact.com
NIT: 900159106-0

RESPUESTA POR DEPENDENCIA

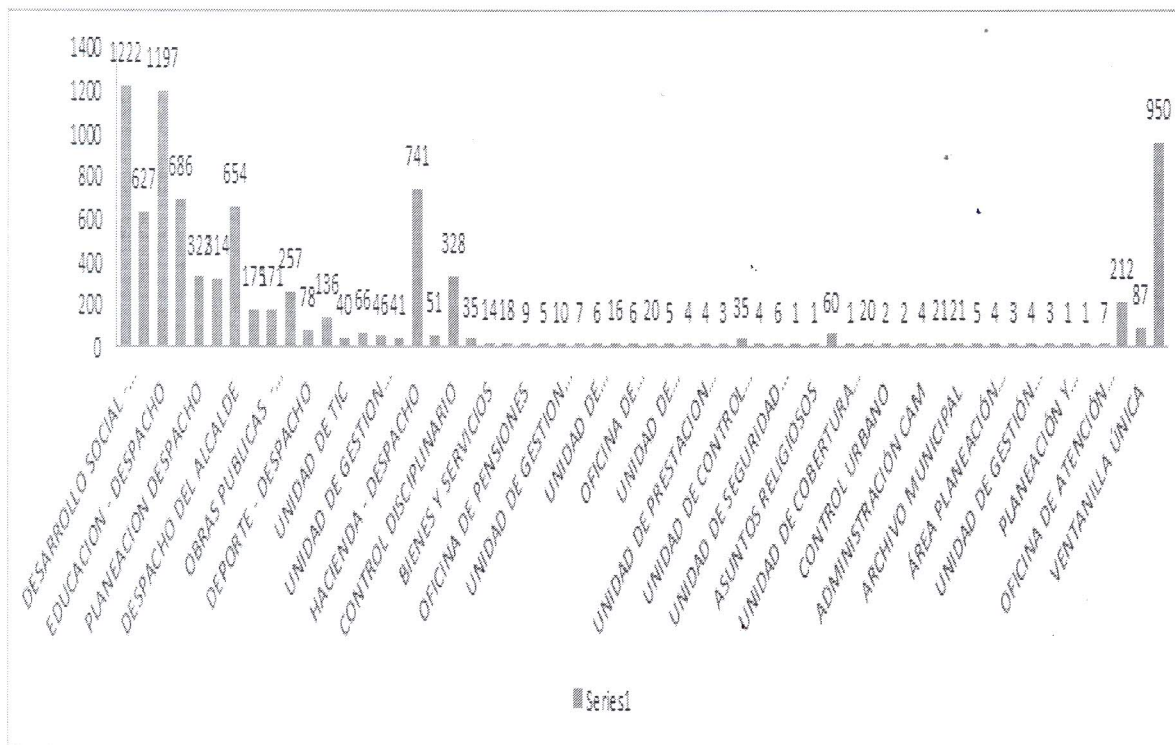
DEPENDENCIA	ENCUESTADOS
DESARROLLO SOCIAL - DESPACHO	1222
SISBEN	627
EDUCACION - DESPACHO	1197
SALUD PUBLICA - DESPACHO	686
PLANEACION DESPACHO	322
GOBIERNO - DESPACHO	314
DESPACHO DEL ALCALDE	654
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO	175
OBRAS PUBLICAS - DESPACHO	171
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - DESPACHO	257
DEPORTE - DESPACHO	78
MEDIO AMBIENTE - DESPACHO	136
UNIDAD DE TIC	40
JURIDICA	66
UNIDAD DE GESTION HUMANA	46
UNIDAD DE PLANEACION Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	41
HACIENDA - DESPACHO	741
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO - DESPACHO	51
CONTROL DISCIPLINARIO	328
UNIDAD DE DIVULGACION Y PRENSA	35
BIENES Y SERVICIOS	14
UNIDAD DE GESTION RURAL	18
OFICINA DE PENSIONES	9
UNIDAD DE FOMENTO EMPRESARIAL	5
UNIDAD DE GESTION TECNOLOGICA	10
PRIMERA GESTORA SOCIAL	7
UNIDAD DE PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO RURAL	6
OFICINA DE FORMACION Y CAPACITACION	16
OFICINA DE DISCAPACIDAD	6
SECRETARIA GENERAL	20
UNIDAD DE PLANEACION ESTRATEGICA	5
UNIDAD DE SANEAMIENTO AMBIENTAL	4
UNIDAD DE PRESTACION Y DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	4

Calle 56 No. 24 - 12 Manizales - Colombia
Teléfono: +57 (6) 889 6800 Fax: +57 (6) 889 6300

Calle 72 No. 13 - 23 Ed. Nueva Granada, Bogotá - Colombia
Teléfono: +57 (1) 6078382 Fax: +57 (1) 2104498

www.peoplecontact.com.co
contacto@peoplecontact.com
NIT: 900159106-0

UNIDAD DE CALIDAD DE LA EDUCACION	3
UNIDAD DE CONTROL INTERNO	35
UNIDAD DE GESTION OPERATIVA OBRAS	4
UNIDAD DE SEGURIDAD CIUDADANA	6
UNIDAD DE PROTECCIÓN ANIMAL	1
ASUNTOS RELIGIOSOS	1
TIC Y COMPETITIVIDAD - DESPACHO	60
UNIDAD DE COBERTURA Y SISTEMAS DE I. EDUCACIÓN	1
OMPAD	20
CONTROL URBANO	2
OFICINA DE SALUD OCUPACIONAL	2
ADMINISTRACIÓN CAM	4
BOMBEROS ENEA	21
ARCHIVO MUNICIPAL	21
OFICINA DE JUVENTUD	5
ÁREA PLANEACIÓN EDUCACIÓN	4
UNIDAD DE GESTIÓN DEPORTIVA	3
UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4
COMPRAS & BIENES	3
PLANEACIÓN Y EPIDEMOLOGÍA SALUD	1
UNIDAD DE GESTIÓN TÉCNICA OBRAS	1
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA	7
SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	212
VENTANILLA ÚNICA	87
RECEPCIÓN	950
Total general	8769



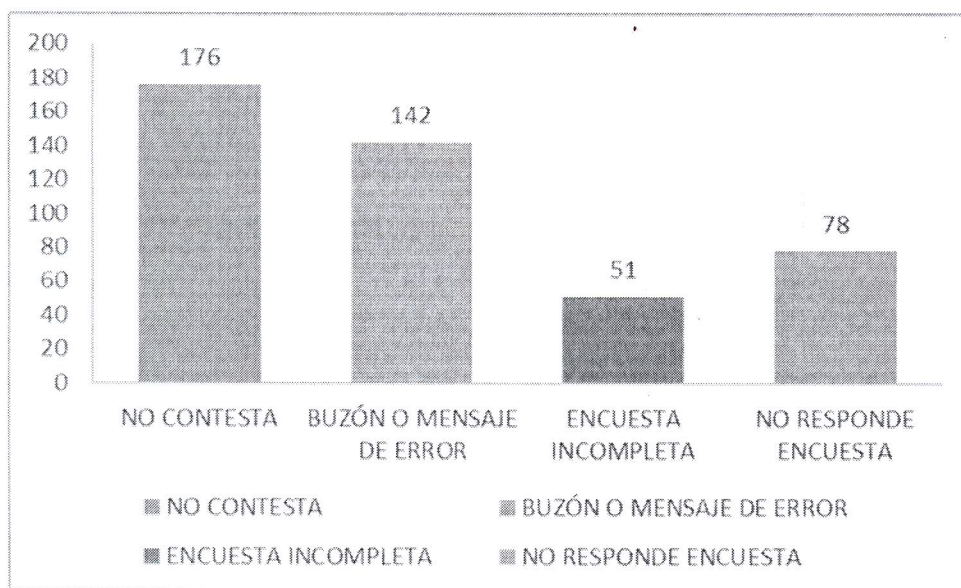
Calle 56 No. 24 - 12 Manizales - Colombia
Teléfono: +57 (6) 889 6800 Fax: +57 (6) 889 6300

Calle 72 No. 13 - 23 Ed. Nueva Granada, Bogotá - Colombia
Teléfono: +57 (1) 6076382 Fax: +57 (1) 2104498

www.peoplecontact.com.co
contacto@peoplecontact.com
NIT: 900159106-0

ENCUESTAS NO EFECTIVAS

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
NO CONTESTA	176
BUZÓN O MENSAJE DE ERROR	142
ENCUESTA INCOMPLETA	51
NO RESPONDE ENCUESTA	78
TOTAL MARCACIONES	447



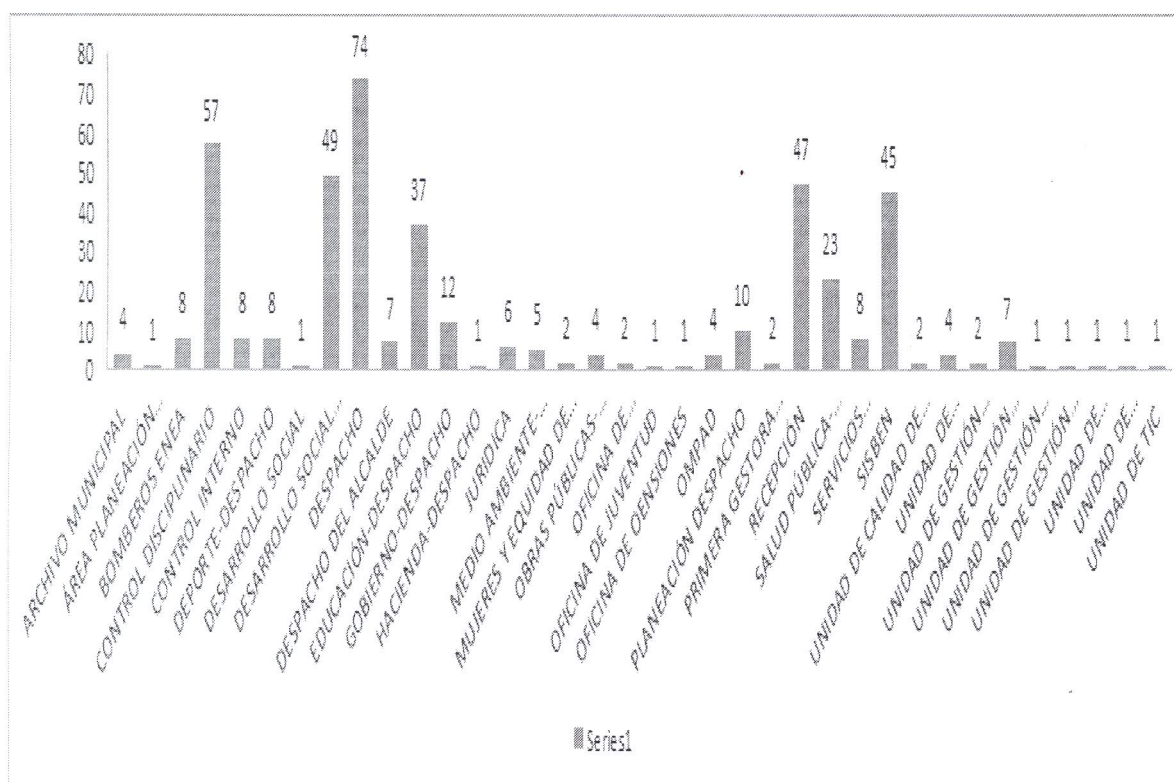
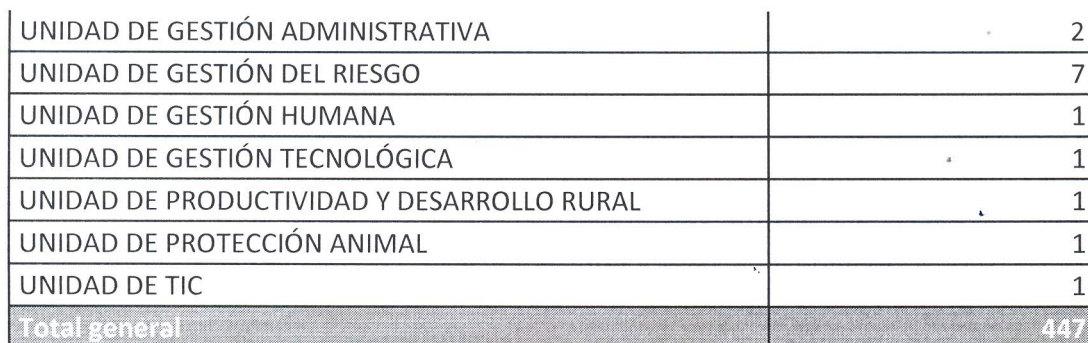
Calle 56 No. 24 - 12 Manizales - Colombia
Teléfono: +57 (6) 889 6800 Fax: +57 (6) 889 6300

Calle 72 No. 13 - 23 Ed. Nueva Granada, Bogotá - Colombia
Teléfono: +57 (1) 6078382 Fax: +57 (1) 2104498

www.peoplecontact.com.co
contacto@peoplecontact.com
NIT: 900159106-0

ENCUESTAS NO EFECTIVAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENCUESTADOS
ARCHIVO MUNICIPAL	4
ÁREA PLANEACIÓN EDUCACIÓN	1
BOMBEROS ENEA	8
CONTROL DISCIPLINARIO	57
CONTROL INTERNO	8
DEPORTE-DESPACHO	8
DESARROLLO SOCIAL	1
DESARROLLO SOCIAL DESPACHO	49
DESPACHO	74
DESPACHO DEL ALCALDE	7
EDUCACIÓN-DESPACHO	37
GOBIERNO-DESPACHO	12
HACIENDA-DESPACHO	1
JURIDICA	6
MEDIO AMBIENTE-DESPACHO	5
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO-DESPACHO	2
OBRAS PÚBLICAS-DESPACHO	4
OFICINA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	2
OFICINA DE JUVENTUD	1
OFICINA DE OENSIONES	1
OMPAD	4
PLANEACIÓN DESPACHO	10
PRIMERA GESTORA SOCIAL	2
RECEPCIÓN	47
SALUD PÚBLICA-DESPACHO	23
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS-DESPACHO	8
SISBEN	45
UNIDAD DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN	2
UNIDAD DE DIVULGACIÓN Y PRENSA	4

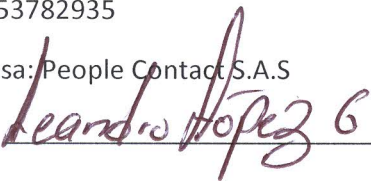


QUIEN ENTREGA:

Nombre: Leandro López Gómez

Cc: 1053782935

Empresa: People Contact S.A.S

Firma: 

QUIEN ENTREGA:

Nombre: Leandra Meza Uribe

Cc: 30360636

Empresa: Secretaría de Servicios Administrativos, Alcaldía de Manizales

Firma: _____