

# MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2015

## PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA: PG-F-09 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL

La encuesta aplicada consta de 4 preguntas cuya calificación es de 0 a 5 partiendo que 0 significa una calificación mala hasta llegar a 5 con una calificación excelente.

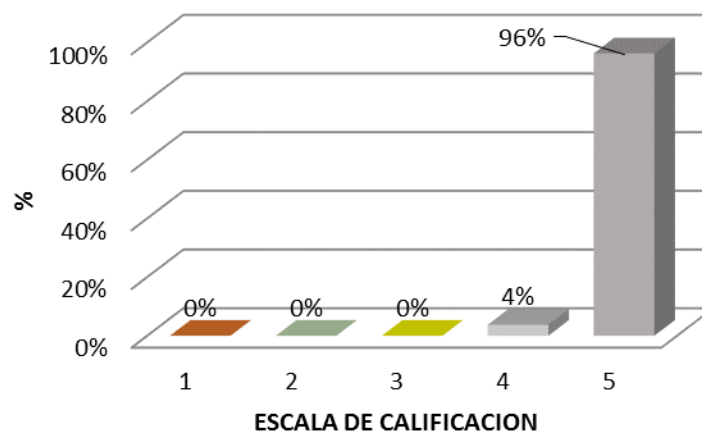
El intervalo de calificación 1 a 5 consta de los siguientes atributos:

RANGO DE CALIFICACIÓN		
ENTRE	0 Y 1	Mala
ENTRE	1.1 Y 2	Deficiente
ENTRE	2.1 Y 3	Aceptable
ENTRE	3.1 Y 4	Sobresaliente
ENTRE	4.1 Y 5	Excelente

La medición de satisfacción por los clientes externos de participación ciudadana generó una apreciación ponderada de 4,8 que corresponde a una calificación **Excelente**

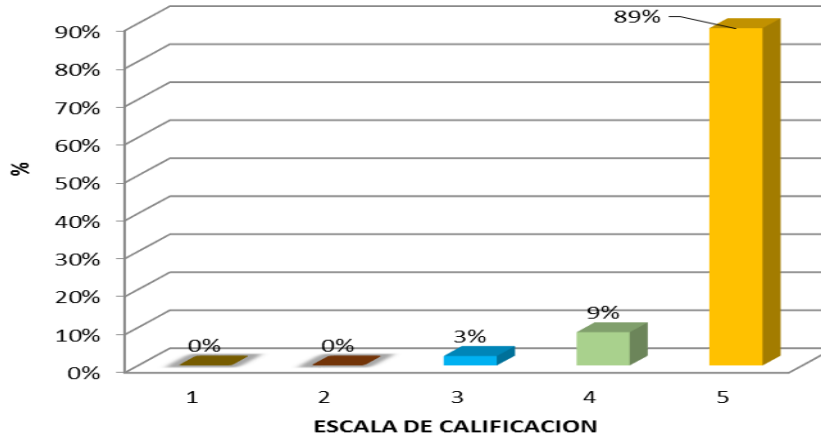
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.

1. Cómo califica Usted la atención proporcionada por el personal de la Contraloría Municipal de Neiva, respecto de la actuación solicitada.



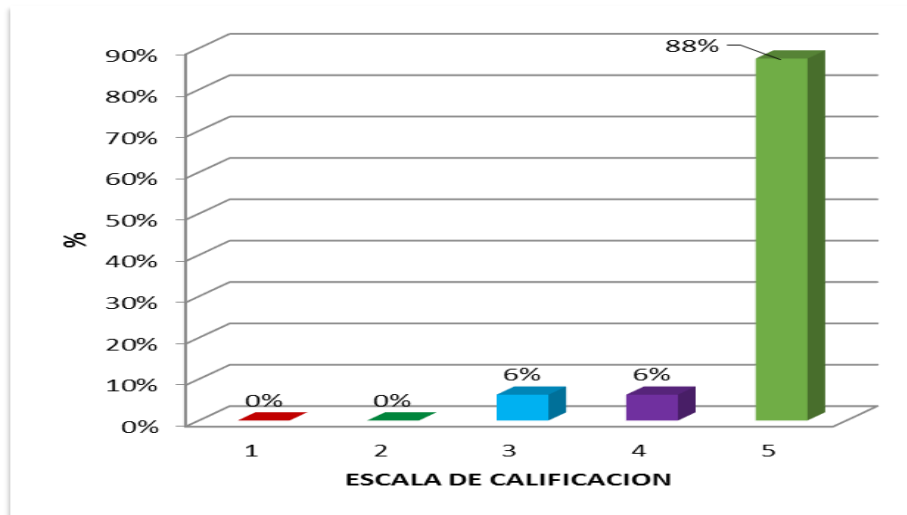
Durante el primer semestre de la vigencia 2015, el 96% de los ciudadanos encuestados han calificado nuestra atención en un nivel de Excelente, permitiendo generar credibilidad en la gestión que se realiza en el trámite de las PQD.

2. Cómo califica Usted el trámite y conclusión de la actuación solicitada por parte de la Contraloría Municipal de Neiva



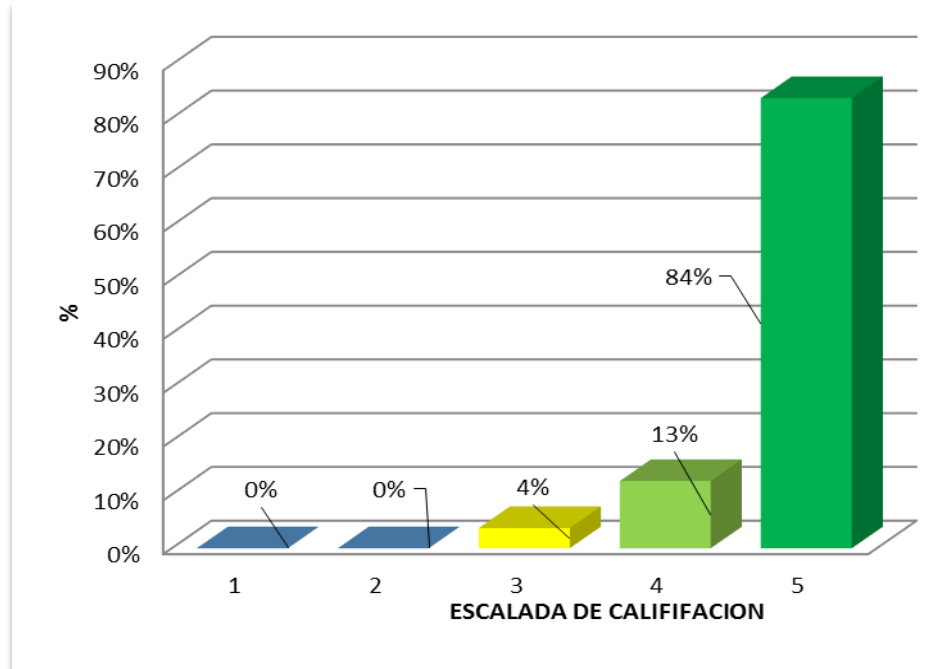
En relación al trámite y conclusión de las actuaciones administrativas, el 89% de los ciudadanos encuestados califica nuestra gestión en la escala de Excelente, el 9% de sobresaliente y el 3% de buena, generando un promedio de 4,86 que corresponde al rango de Excelente.

3. La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones es amable e inmediata.



El 88% de los ciudadanos encuestados considera que la respuesta a las sugerencias e inquietudes dada en la entidad es Excelente, el 6% la califica en el rango de Sobresaliente y el 6% Buena, permitiendo una calificación promedio de 4,81 que corresponde al rango de Excelente.

4. La Contraloría Municipal de Neiva, brinda respuesta adecuada a la actuación solicitada.



Como resultado evidente de nuestra gestión, el 84% de los encuestados brinda una calificación en el rango de Excelente, el 13% de Sobresaliente y el 4% de Buena para un promedio de 4,80 permitiendo lograr un adecuado nivel de confianza y credibilidad en la misión institucional de la entidad.

## PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: DE-F-09 ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO

La encuesta aplicada consta de 2 preguntas cuya calificación es de 0 a 5 partiendo de 0 que significa una calificación deficiente hasta llegar a 4 con una calificación excelente.

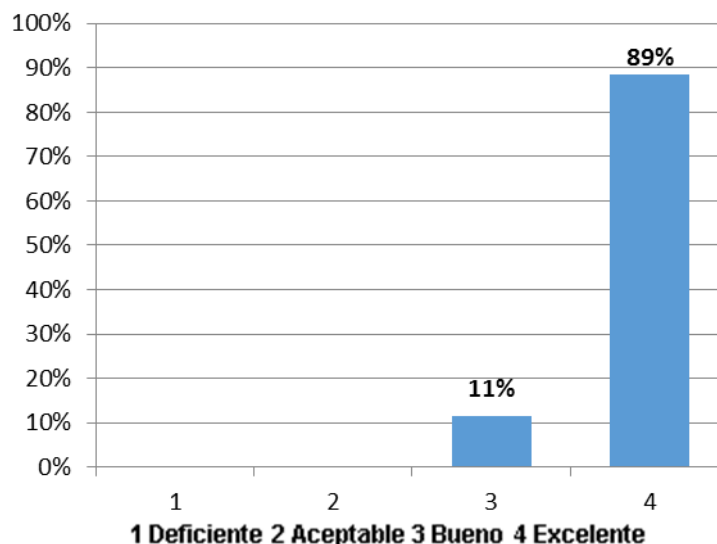
El intervalo de calificación 1 a 4 consta de los siguientes atributos:

RANGO DE CALIFICACION		
ENTRE	3.1 Y 4	Excelente
ENTRE	2.1 Y 3	Bueno
ENTRE	1.1 Y 2	Aceptable
ENTRE	0 Y 1	Deficiente

La medición de satisfacción por los clientes externos generó una apreciación ponderada de 3,3 que corresponde a una calificación EXCELENTE.

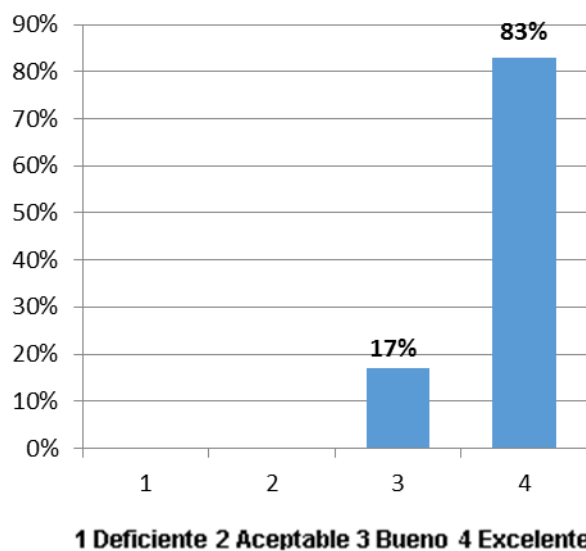
A continuación se presenta gráficamente el resultado obtenido en cada pregunta.

### 1. Satisfacción por la atención recibida



La satisfacción recibida por el 89% de los ciudadanos encuestados en la Contraloría Municipal de Neiva es Excelente y 13% otorga una calificación en el rango de bueno, lo cual indica que los encuestados califican que la atención recibida está en promedio en el 3.89%, es decir corresponde al rango de Excelente.

## 2. Oportunidad en el servicios prestado



Se observa que el 83% de los encuestados califican la oportunidad en el servicio prestado como Excelente y el 17% como bueno, generando un promedio del 3.83 de 1 a 4 que corresponde al rango de Excelente



## FECHA TÉCNICA

FECHA DE APLICACIÓN: ENERO A JUNIO DE 2015

### PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEFÓNICA Y/O PERSONAL

TOTAL DE ENCUESTADOS: CIENTO SETENTA Y NUEVE (179)

#### PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO CALIDAD DEL SERVICIO

No DE ENCUESTAS APLICADAS: OCHENTA Y CUATRO (84)

TOTAL DE ENCUESTADOS: OCHENTA Y CUATRO (84)

#### PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO CALIDAD DEL SERVICIO

No DE ENCUESTAS APLICADAS: TREINTA Y CINCO (35)

TOTAL DE ENCUESTADOS: TREINTA Y CINCO (35)