



**INFORME DE ANALISIS DE PERCEPCION DE CLIENTES EXTERNOS
DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE
BARBOSA-ANTIOQUIA
PERIODO: 2017-2**

**SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
JULIANA LONDOÑO ARISMENDY**

ALCALDIA DE BARBOSA-ANTIOQUIA

Calle 15 No. 14-48/ Com. 454 83 00 Fax 406 30 14
Nit. 890.980.445-7 - alcaldia@barbosa.gov.co - www.barbosa.gov.co
Código postal 051020

PRESENTACIÓN:

La Secretaria de Servicios Administrativos tiene como objetivo liderar la gestión Administrativa del Municipio por medio de la planeación, coordinación y control de los programas que tienden a mejorar la productividad del Talento Humano, por ende es de gran importancia valorar las percepciones que tienen los ciudadanos frente a la prestación de servicios de la Administración Municipal de Barbosa, al ser algo trascendental para alcanzar el éxito, la eficiencia y un mejor rendimiento en la organización. Con el fin de implementar acciones que propendan por el mejoramiento de la prestación del servicio y la percepción de nuestros clientes externos, respecto a los servicios y tramites que se ofrecen, se diseñó y ejecuto una encuesta en la cual se apreciaron las oportunidades de mejora que se deben fortalecer en la entidad.

La encuesta denominada percepción del servicio 2017, realizada en el mes de julio, consta de 6 preguntas cerradas, cada una entre 2 y 5 opciones de respuesta. La metodología utilizada fue presencial a través de puntos estratégicos tales como: CAS, Corregiduría, Comisaria, Oficina de impuesto y Archivo central.

OBJETIVO GENERAL:

Conocer las percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados por la Alcaldía Municipal de Barbosa-Antioquia, apreciando las oportunidades de mejora como insumo para la generación de nuevas estrategias de intervención que fortalezcan la eficiencia en la prestación de servicios de los funcionarios.

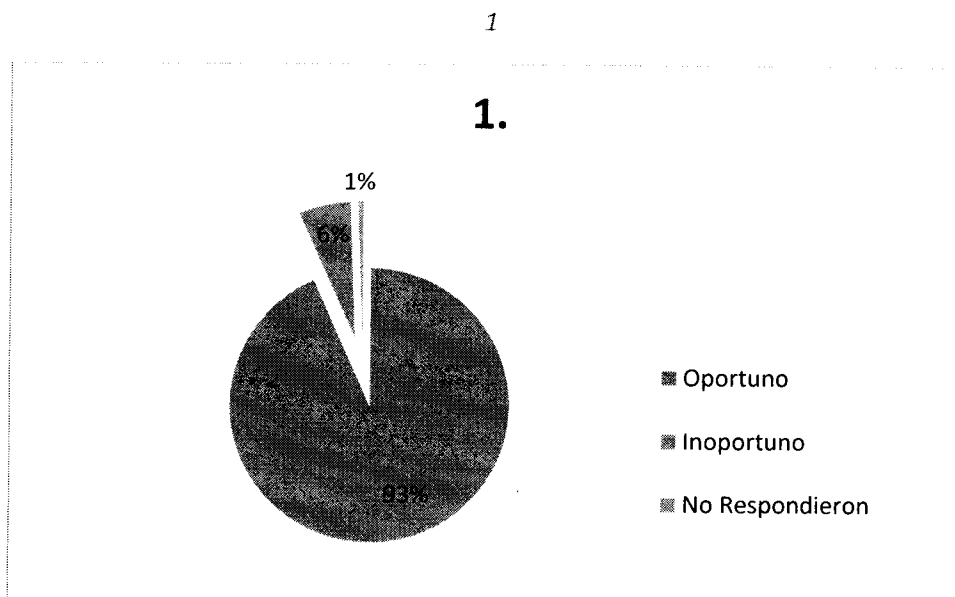
De acuerdo con lo anterior a continuación se presenta el informe consolidado con sus respectivas gráficas.

ANALIS DE LA INFORMACIÓN GENERADA

De acuerdo a las respuestas arrojadas por la encuesta de percepciones aplicada a 165 usuarios del Municipio de Barbosa.

- En la **pregunta 1** -¿Considera que el tiempo en la atención del trámite y/o servicio fue?

Posibles respuestas: Oportuno, inoportuno o no responde. *Ver gráfico 1.*

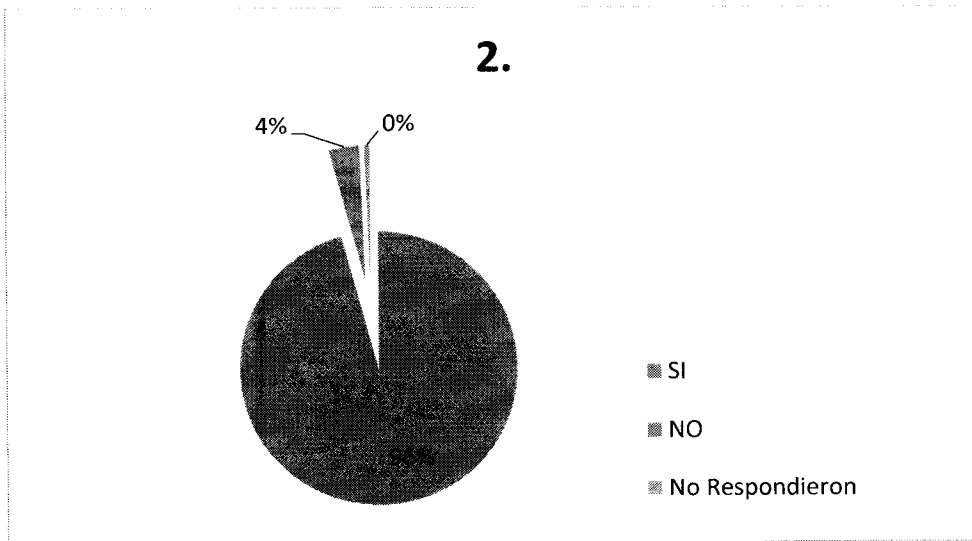


Como se observa en el gráfico anterior un 93% de las personas encuestadas manifiestan recibir una atención oportuna, no obstante un porcentaje del 6% contrariamente han recibido atención inoportuna, mientras que el 1% no respondió la pregunta; por ende se necesita implementar acciones que coadyuven a una mejora en la prestación de servicios, ya que sienten alguna inconformidad con la atención prestada en los servicios ofrecidos.

- **Pregunta 2** ¿Considera que la información suministrada por parte del funcionario acerca de su trámite y/o servicio fue clara y precisa?



2



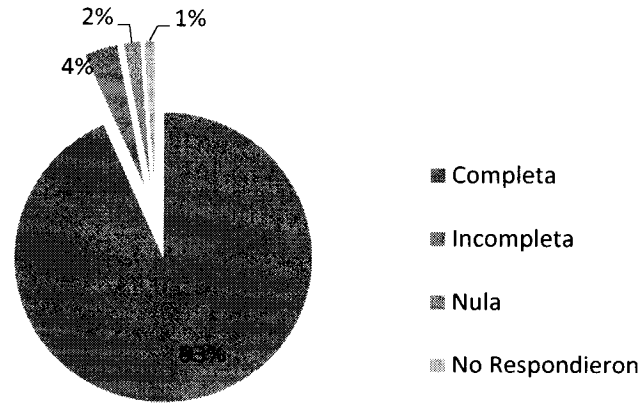
Como se evidencia en el anterior gráfico un 96% de las usuarios encuestados manifiestan recibir buena información suministrada, no obstante un porcentaje del 4% contrariamente no han recibido información oportuna, por consiguiente se necesita fortalecer a través de nuestros funcionarios ese pequeño porcentaje que se siente inconforme, lo que implica la puesta en marcha de acciones que conlleve a que los funcionarios se empoderen de las gestiones a su cargo y así transmitir la información de una manera clara y concisa a los usuarios.

- **Pregunta 3** ¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar, fue?

Posibles respuestas: Completa, Incompleta, Nula o No responde. Ver gráfico 3.

3

3.

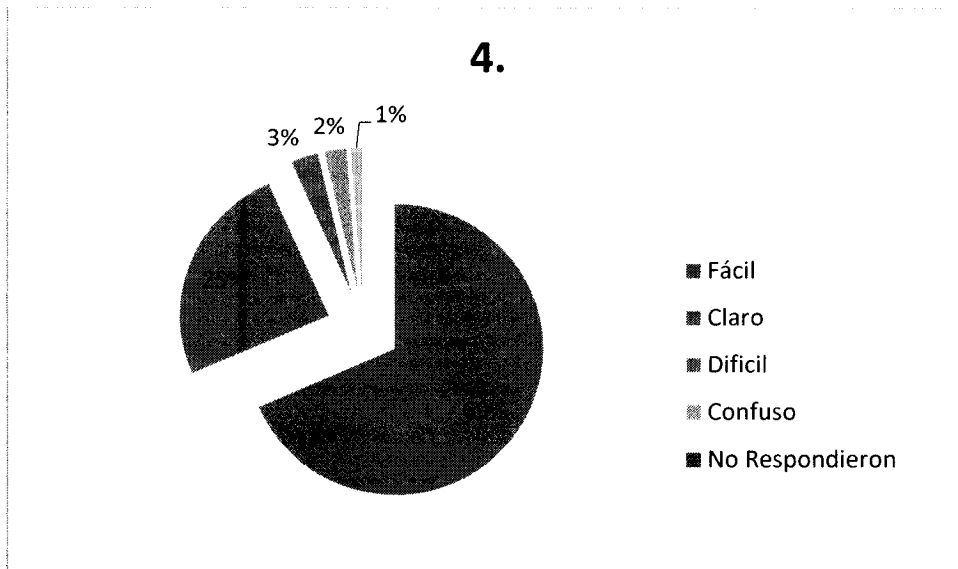


Como se observa en el gráfico anterior un 93 % de las personas encuestadas exteriorizan recibir la información completa respecto los tramites a realizar, mientras que un porcentaje del 4% contrariamente han recibido información incompleta, un porcentaje del 2% manifiesta recibir información Nula, y un 1% no responden la pregunta, efectivamente se requiere mejorar la prestación de servicios en la Alcaldía, ya que existe un porcentaje que se siente disorde.

- **Pregunta 4** ¿Cómo calificaría el trámite para su servicio?

Posibles respuestas: Fácil, Claro, Difícil, Confuso, No responde *Ver gráfico 4.*

4



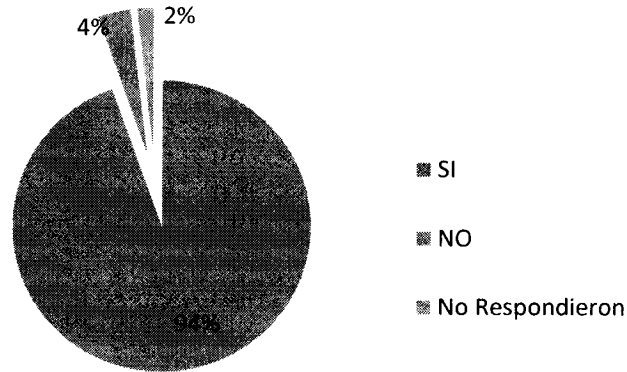
Como se evidencia en el anterior gráfico un 69% de los usuarios encuestados califican como fácil el trámite para el servicio realizado, un porcentaje del 25% consideran que el trámite para su servicio fue claro, el 3% de los usuarios lo califican como difícil, un 2% lo consideran confuso, y un 1% no respondieron la pregunta, por ende se precisa optimizar a través de nuestros funcionarios ese pequeño porcentaje que se siente inconforme.

- **Pregunta 5** ¿La atención que le dieron los servidores públicos del Municipio fue de su agrado?

Posibles respuestas: Si, No, No responde *Ver gráfico 5*

5

5.

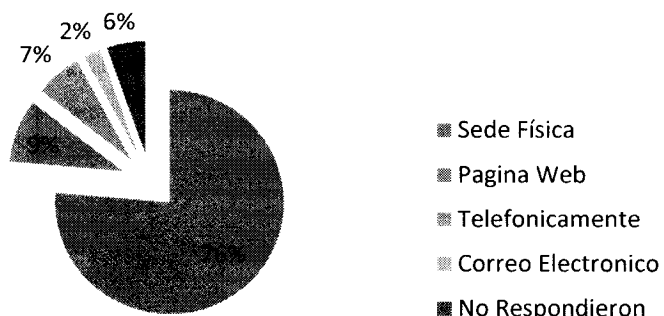


Como se observa en el grafico anterior un 94% de las personas encuestadas ostentan que la atención que recibieron por parte de los servidores públicos fue de su agrado, no obstante un porcentaje del 4% consideran que No fue de su agrado la atención brindada por los servidores, y el 2% de los usuarios no respondieron la pregunta; en consecuencia a ese porcentaje que se encuentra inconforme con los servicios prestados es de suma importancia realizar acciones que contribuyan a optimar la prestación de los servicios.

- **Pregunta 6** ¿Cómo es más fácil para usted acceder a los trámites y servicios de la Administración Municipal?

Posibles respuestas: Sede física, Pagina web, Telefónicamente, Correo electrónico, o No responde. *Ver gráfico 6.*

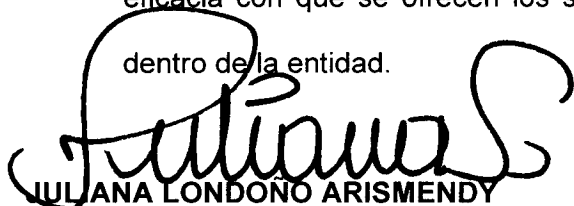
6.



Como se evidencia en el anterior gráfico un 76% de las usuarios encuestados consideran que es más fácil realizar los trámites en la sede física de la Alcaldía de Barbosa; el 9% piensa que es más cómodo por la página web; el 7% considera que telefónicamente se realizan más fácil los servicios; un porcentaje del 2% piensa que por correo electrónico es más factible realizar el trámite; no obstante un porcentaje del 6% prefirió no responder esta pregunta. Lo anterior permite determinar, dadas las nuevas exigencias de las TICS que hay que incentivar en el usuario externo el uso de las herramientas informáticas y la realización de trámites por medio de estas, aprovechando la herramienta con la que cuenta el municipio para hacer más asequible los servicios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Si bien los resultados arrojados anteriormente por la encuesta, evidencian un resultado positivo respecto a la pertinencia, claridad, facilidad y efectividad de la prestación de servicios o trámites a cargo del municipio, no hay que desconocer igualmente que un pequeño porcentaje de los clientes externos manifiestan una inconformidad. Con base en este último porcentaje es que se implementaran acciones de mejora con el fin de aumentar aún más la satisfacción de nuestros clientes, a partir del seguimiento constante de los procesos.
- La razón de ser de una entidad territorial se materializa a través de la prestación efectiva del servicio, lo que implica que la buena imagen institucional que evidencien tanto clientes internos como externos, tenga principal importancia para definir nuestro plan de trabajo. Desde esta perspectiva, dada la naturaleza misma de la función pública y la alta demanda de servicios, es poco probable contar con la aprobación del 100% de nuestros usuarios, lo que no obsta para que se sigan implementando planes de mejora al interior de la administración
- La Administración Municipal de Barbosa debe tener en cuenta los resultados derivados de la encuesta de percepción para la revisión de los procedimientos y eficacia con que se ofrecen los servicios a través de los funcionarios públicos dentro de la entidad.


JULIANA LONDOÑO ARISMENDY
 SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Proyecto: Juan David Valencia Técnico Manuela Gaviria Montoya Subsecretaria Gestión Administrativa	Elaboró: Laura Velasquez Suaza Practicante Trabajo Social	Revisó: Juliana Londoño Arismendy Secretaria de Servicios Administrativos	Aprobó: Juliana Londoño Arismendy Secretaria de Servicios Administrativos
--	---	---	---

