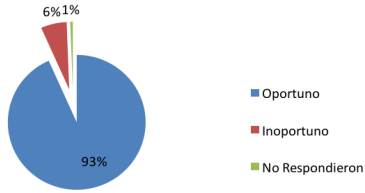


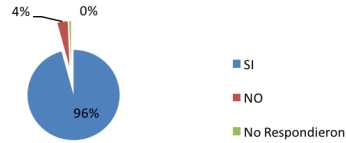
| MUNICIPIO DE BARBOSA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------|------------|-----|----|----------|------------|------|-------|-------|---------|---------|-------------|------------|-----------------|--------------------|-----------------|-------|-----|
| CONSOLIDADO ENCUESTA DE PERCEPCION DEL SERVICIO 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | Oportuno | Inoportuno | SI | NO | Completa | Incompleta | Nula | Fácil | Claro | Difícil | Confuso | Sede Física | Página Web | Telefonicamente | Correo Electrónico | No Respondieron | Total | |
| 1. | ¿Considera que el tiempo en la atención del trámite y/o servicio fue? | 154 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 165 |
| 2. | ¿Considera que la información suministrada por parte del funcionario acerca de su trámite y/o servicio fue clara y precisa? | | | 158 | 6 | | | | | | | | | | | | | 1 | 165 |
| 3. | ¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar, fue? | | | | | 154 | 6 | 3 | | | | | | | | | | 2 | 165 |
| 4. | ¿Cómo calificaría el trámite para su servicio? | | | | | | | | 113 | 41 | 5 | 4 | | | | | | 2 | 165 |
| 5. | ¿La atención que le dieron los servidores públicos del Municipio fue de su agrado? | | | 156 | 6 | | | | | | | | | | | | | 3 | 165 |
| 6. | ¿Cómo es más fácil para usted acceder a los trámites y servicios de la Administración Municipal? | | | | | | | | | | | | 126 | 15 | 11 | 4 | | 9 | 165 |
| 7. | Sugerencias | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Mucho tiempo de espera para una cita de alimentación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Todos los funcionarios de la alcaldía muestran formación en atención al cliente, una formación más humana. Los funcionarios públicos no son simples obreros que cobran un salario mensual, son servidores públicos para el público, este punto hay que resaltarlo a los funcionarios. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Que los funcionarios tengan más calidad humana, y sean competentes a la hora de desempeñar su labor. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | No es claro los tiempos de respuesta. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Excelente la organización en cada piso. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Siempre permanece la oficina cerrada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | En la biblioteca hacen mucha falta muchos libros nuevos, falta mucho el internet y no es posible usar office word y/o excel. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Muy lentos para responder. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | La atención de la psicóloga es excelente tiene mucha calidad humana. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | La atención en la biblioteca es muy buena pero hay ocasiones que no avisan con antelación que no se prestara servicio y ya que uno contaba con el tiempo y elespacio allí es un poco incomodo. Se debería avisar con anterioridad de 2 ó 3 días que no se prestara el servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Que a todos los computadores se les coloque el paquete office como son word, power point, excel, en fin falta el paquete office para hacer trabajos en los computadores de mesa. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | De pronto una mejor comunicación. La exagerada perturbación de algunos empleados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Si mejorar la atención y servicio con la secretaria de hacienda - ha habido muchas insatisfacciones con la señora Belen Rendón - no se ha realizado denuncia alguna, esperando que usted, Alcalde tome medida en el asunto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Cree que falta mayor inversión en la biblioteca pública Municipal y en la de los colegios del municipio. Cuando hablo de inversión no solo es económica si no también de talento humano, que permita reavivar la biblioteca con distintos proyectos de lecto-escritura y otros. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Con respecto a la Doctora María su atención fue muy amable y clara en la asesoría que me brindo y pienso que debe de ser replicada en toda la administración. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | La Doctora María Luz Perez fue muy clara a la información, el tiempo que nos dedico acerca de la información fue excelentemente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | En absoluto los servicios excelente por parte de los funcionarios. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Prestan excelente servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Solo felicitaciones. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Me pareció una persona muy amable que brinda confianza y seguridad que todas las funcionarias tengan esas cualidades. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | No, todo esta bien. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Muy difícil que contesten el telefono. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Me parece todo bien. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Muy bueno todo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Es un servicio optimo y con gran atención. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Me parecio muy buena atencion. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Muy bien. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | La atención de la Dra Marta fue muy buena, es muy respetuosa y amable. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | El pldio salas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Con respecto al numero 6 considero que todos los medios mencionados son importantes para prestar un buen servicio al usuario. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Para el centro de transformación las preguntas no son las adecuadas. Tener en cuenta el tipo de secretaria para realizar el formato. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Solo que no contestan en los telefonos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Muy efectivos en su labor muchas gracias. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Lo atiende a uno super bien y no solo a mi he visto que con todos los clientes se toma para direccionarlos muy bien. Felicitaciones. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Excelente servicio y atención. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Con respecto a los inspectores de tránsito mantener la estabilidad laboral ya que al cambiar tan seguido como se vivió en este despacho, los procesos se represan. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Esta muy bien. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | No tiene tabla de precios. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | De acuerdo al punto 3 de las preguntas no corresponde al punto de atención. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | A mi parecer actualmente cuenta con un servicio de atención bastante accesible y muy agradable. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | No vi ninguna sugerencia todo esta bien. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Los celadores tengan mejor forma de atender y tratar a las personas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Actualización libros informaticas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | No, todo me parece muy bien. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Excelente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Que puedan mandar arreglar mouse y teclados y que tengas mas cuidado para que no les roben pertenencias. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Me agrada mucho la buena atención y amabilidad de la funciones así como el conocimiento de las funciones y felicidades. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ALCALDIA DE BARBOSA
 PROCESO ANALISIS Y MEJORAS - LIDER JUAN DAVID VALENCIA
 ANALISIS ENCUESTA DE PERCEPCION DEL SERVICIO - TAMAÑO MUESTRAL 165

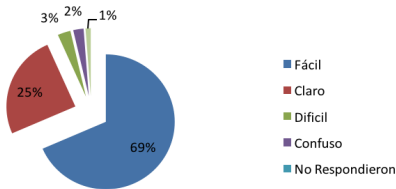
1. ¿Considera que el tiempo en la atención del trámite y/o servicio fue?



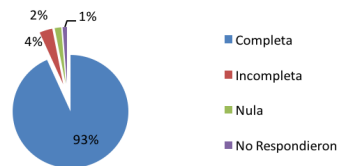
2. ¿Considera que la información suministrada por parte del funcionario acerca de su trámite y/o servicio fue clara y precisa?



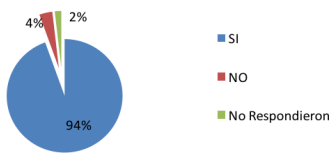
4. ¿Cómo calificaría el trámite para su servicio?



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



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



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

