



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO**  
**Secretaría de Gestión Integral**

**INFORME DE METODOLOGÍA PARA  
MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
SEGUNDO SEMESTRE 2019**

**Elaborado por:**  
**José Joaquín González Soto**  
**Coordinador de Calidad**

Sopó, 20 enero del 2020



## **INFORME DE METODOLOGÍA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SEGUNDO SEMESTRE 2019**

La Administración del Municipio de Sopó puso a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la encuesta de satisfacción al usuario utilizando los diferentes canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito, buscando mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad, desde la Oficina del Sistema de Gestión de Calidad y Atención al Ciudadano se implementó un sistema de evaluación y análisis que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de nuestros usuarios con respecto a la atención recibida y con base en los resultados de este ejercicio, gestionar acciones encaminadas al fortalecimiento del proceso y a la óptima prestación del servicio.

El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la mejora continua de la misma.

### **Generalidades**

La recolección de información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos que ingresaron a las diferentes dependencias de la Administración Municipal durante el segundo semestre de la vigencia 2019.

### **Objetivo de la encuesta:**

Evaluar la calidad en la prestación del servicio por parte de la Entidad a través de los canales de atención telefónico y presencial con el propósito de generar acciones de mejora encaminadas hacia el fortalecimiento del proceso y la satisfacción de los ciudadanos.



## **Ámbito de aplicación**

Está dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de Sopó, que toda vez que por razón de sus cargos y funciones y/o actividades, constante o eventualmente interactúan con los ciudadanos, generando la necesidad de implementar estándares de relación y comportamiento.

La aplicación del presente protocolo debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la entidad, sobre todo al momento de ofrecer productos y/o servicios.

## **Fecha de Aplicación:**

1 de Julio – 31 de diciembre de 2019

## **Frecuencia:**

Semestral

## **Muestra:**

- **Universo:** Usuarios que ingresaron a las diferentes dependencias a realizar algún trámite y que aceptaron diligenciar la encuesta.

- **Tamaño de la Muestra:** Conformada por doscientos setenta y uno (271) usuarios.

- **Método de Evaluación:** Con el propósito de establecer el nivel de aceptación, para la implementación de acciones de mejora, se establecen unos parámetros de servicio para ser calificados donde el usuario lee la pregunta propuesta y marca un emoticón de acuerdo a la experiencia recibida, teniendo como opciones: Excelente, Bueno, Regular y Malo.

## **Elementos Comunes A Todos Los Canales De Atención**

Los canales de atención son espacios de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado en general.

Los canales de atención puestos al servicio de la comunidad: presencial, telefónico y virtual.



## Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con varios atributos, buscando satisfacer los usuarios tanto internos como externo.

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** cortés, pero a la vez sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** la capacidad de una persona para escuchar, entender adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve la solicitud presentada por el usuario.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa.

## La metodología a utilizar

Para la medición de la satisfacción del cliente, se usó la de muestreo aleatorio simple, que se hará mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada de selección múltiple, que será diligenciada por los usuarios que soliciten los servicios que ofrecen las dependencias que se relacionan a continuación:

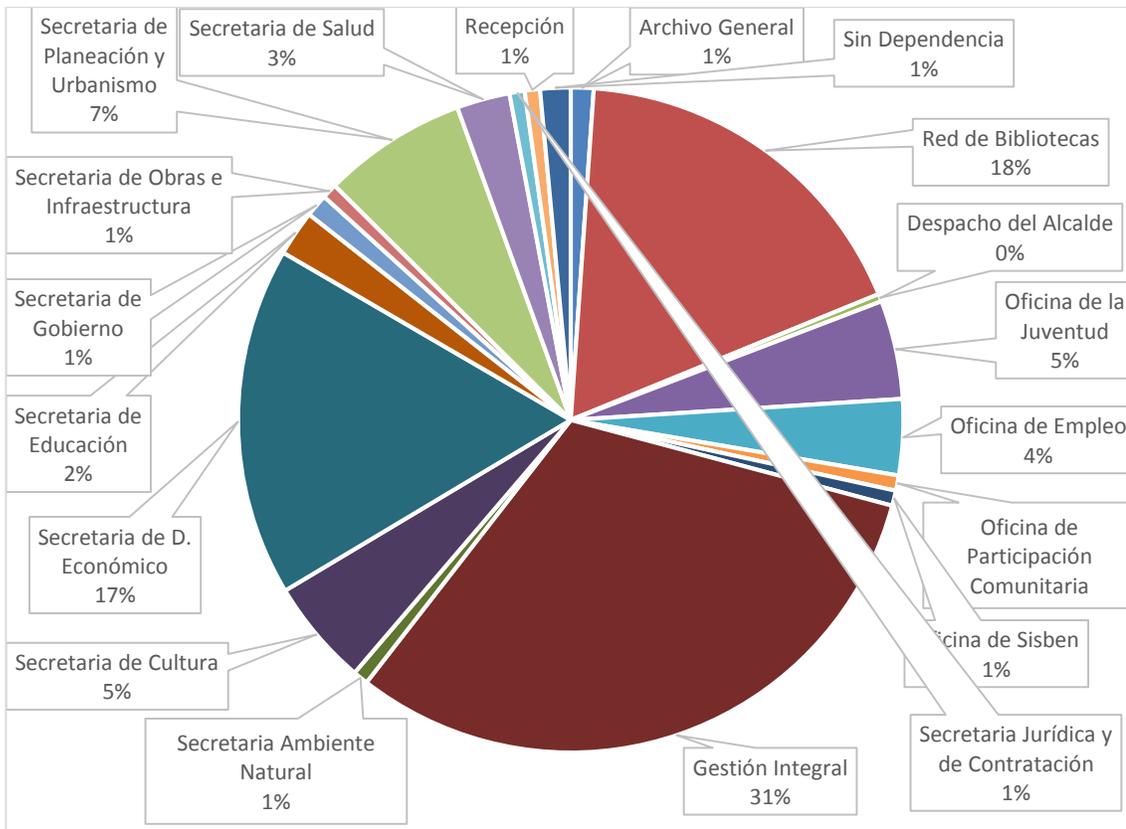
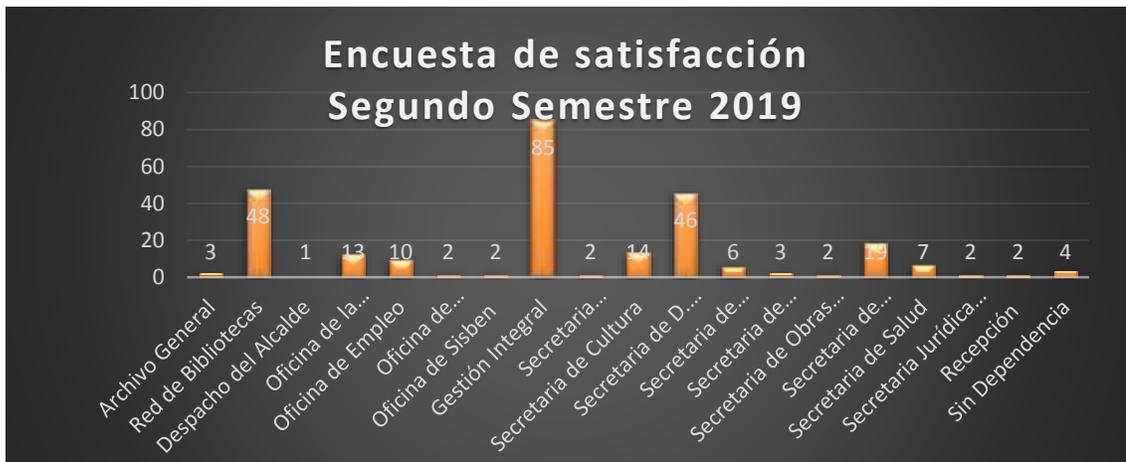


## TAMAÑO DE LA MUESTRA

| Dependencia                           | Total Población Encuestada |
|---------------------------------------|----------------------------|
| Archivo General                       | 3                          |
| Red de Bibliotecas                    | 48                         |
| Despacho del Alcalde                  | 1                          |
| Oficina de la Juventud                | 13                         |
| Oficina de Empleo                     | 10                         |
| Oficina de Participación Comunitaria  | 2                          |
| Oficina de Sisben                     | 2                          |
| Gestión Integral                      | 85                         |
| Secretaria Ambiente Natural           | 2                          |
| Secretaria de Cultura                 | 14                         |
| Secretaria de D. Económico            | 46                         |
| Secretaria de Educación               | 6                          |
| Secretaria de Gobierno                | 3                          |
| Secretaria de Obras e Infraestructura | 2                          |
| Secretaria de Planeación y Urbanismo  | 19                         |
| Secretaria de Salud                   | 7                          |
| Secretaria Jurídica y de Contratación | 2                          |
| Recepción                             | 2                          |
| Sin Dependencia                       | 4                          |
| <b>Total</b>                          | <b>271</b>                 |

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población encuestada durante el segundo semestre del 2019 fue de **271** usuarios.

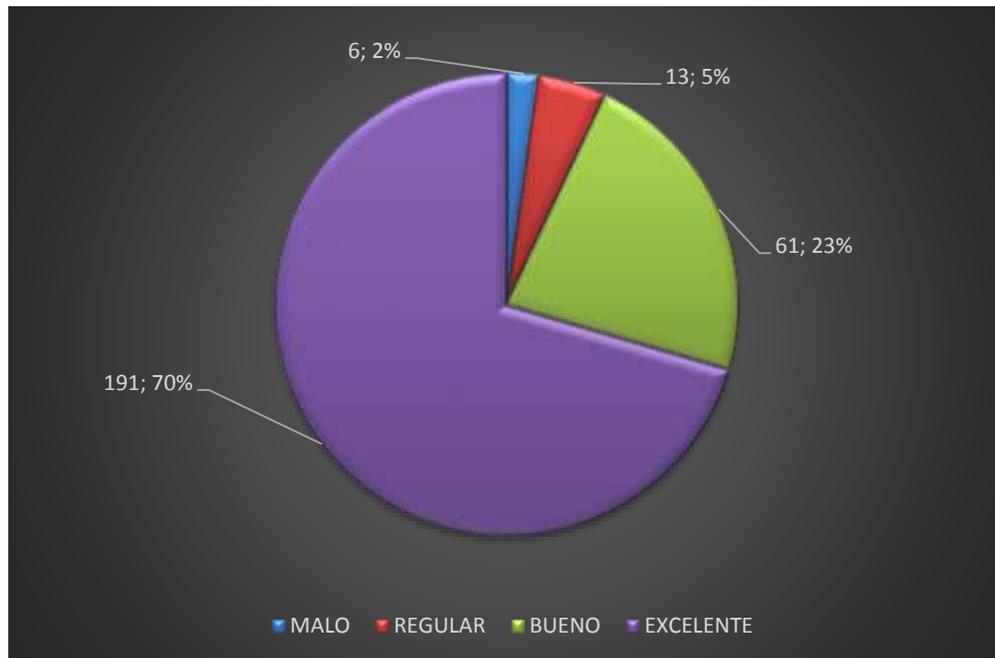
Allí los funcionarios que atienden al público presentaran la encuesta de satisfacción a los usuarios, y si es su voluntad diligenciar la encuesta de satisfacción calificando el servicio prestado el servicio, donde diligenciaran la encuesta, y posteriormente la depositen en el buzón del ciudadano; el Coordinador de Calidad, recoge y tabula los datos de las encuestas diligenciadas entre los meses de julio a diciembre del año en 2019.





## Pregunta No. 1

**Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad:**



Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 93.0% de la población encuestada brinda una calificación entre excelente y buena, el 5.0% la califica como regular, y tan solo el 2.0 % lo califica como mala.

### **Algunos de los comentarios por parte de los usuarios:**

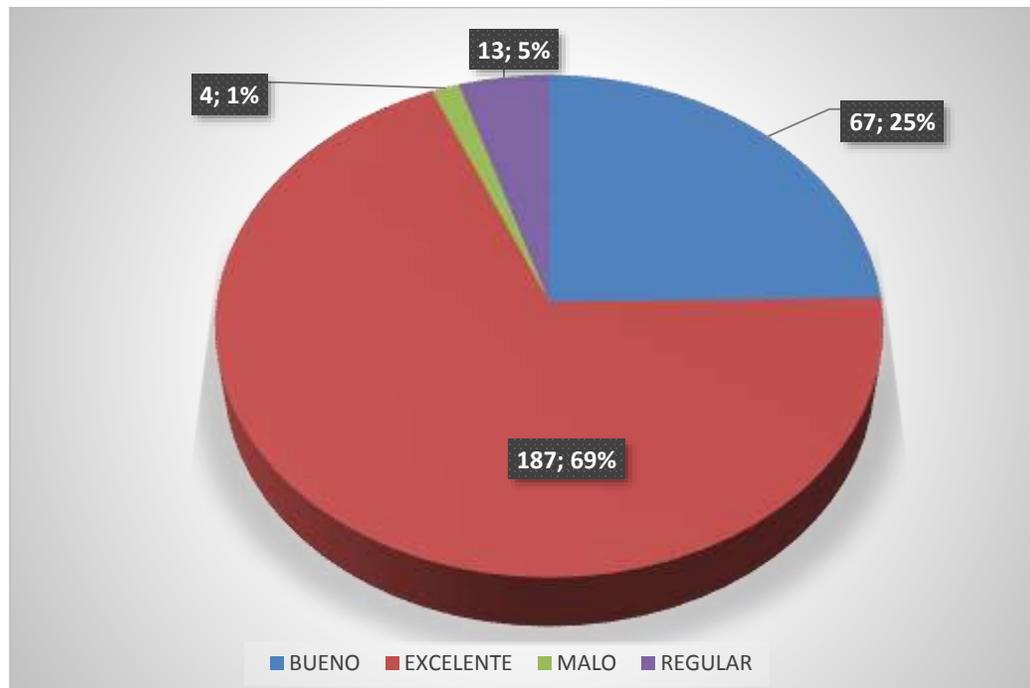
- Atención de manera despectiva a tención por atender no dándome la atención requerida, lo hizo por salir del paso, note que la funcionaria no quería atender "Secretaría de Planeación"
- Fue atendida mi necesidad
- La señorita carolina me colaboro en todas mis dudas
- Son amables y me explican bien
- Me tratan con respeto y son amables
- Me atendieron bien y de forma clara y amable.
- Me atendieron bien y amable



- Atendió de forma amable y medio respuesta clara a lo información que se solicito
- Por qué fueron claros, concretos y con disposición para la atención
- Muy buen trato ya que la señorita es muy amable con todos los usuarios
- Actitud negativa del funcionario público "Secretaría de Gobierno"
- La actitud de la persona al atender inquietudes no es la de un funcionario publico

### Pregunta No. 2

**¿Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa?**



Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 94.0% de la población encuestada brinda una calificación entre excelente y buena, el 5.0% la califica como regular, y tan solo el 1.0 % lo califica como mala.

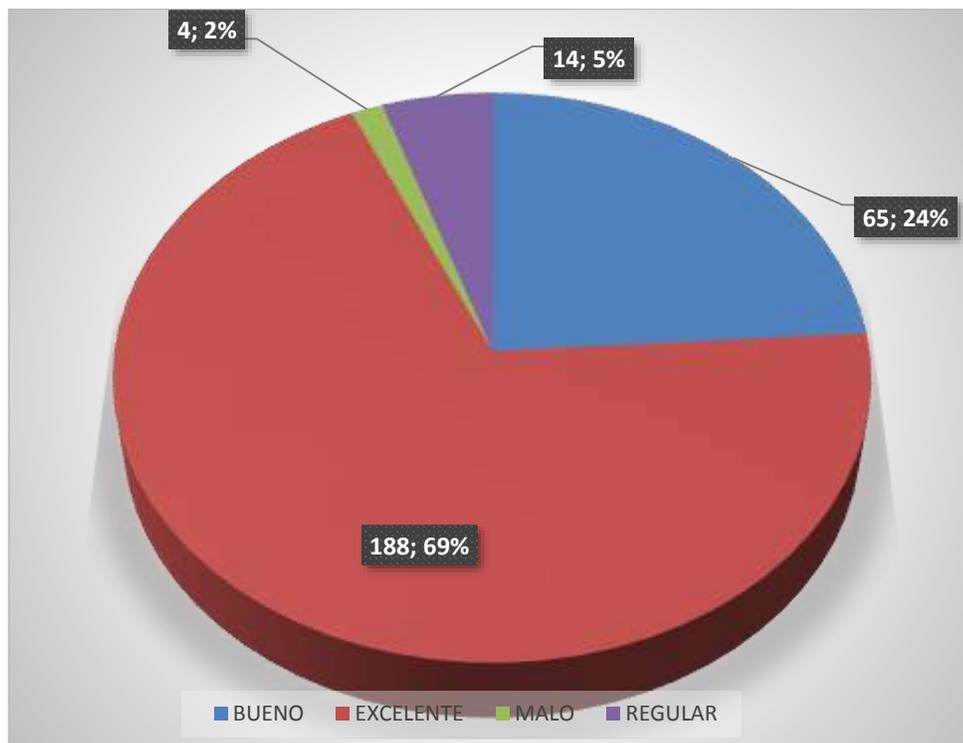


### Algunos de los comentarios por parte de los usuarios:

- Porque su explicación es clara y concreta
- Mi petición fue atendida de manera oportuna
- Entendí la información entregada
- Entiende la información entregada
- Entendí lo que se me explico
- Me ayudaron con la información que solicite
- Se entregó la información solicitada
- Entendí la respuesta que se me dio
- Muy clara y concedora del tema

### Pregunta No. 3

**¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?**





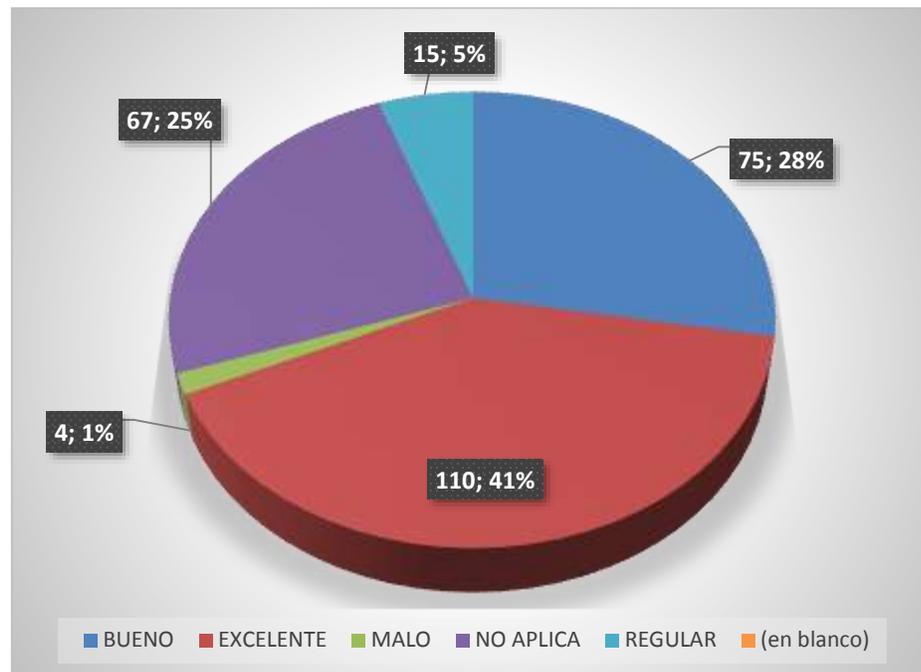
Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 93.0% de la población encuestada brinda una calificación entre excelente y buena, el 5.0% la califica como regular, y tan solo el 2.0 % lo califica como mala.

#### **Algunos de los comentarios por parte de los usuarios:**

- Fue muy oportuno y acertado sigan así
- EXCELENTE CON SU TRATO
- Siempre me ayuda
- Hay una señora que es brava "Bibliotecas"
- Me atienden bien
- Se atiende al usuario según su apoyo
- Nunca me han llamado.
- Personas dispuestas a colaborar.
- Es bueno todo lo que nos ofrece
- Excelente

#### **Pregunta No. 4**

#### **¿Cómo fue la orientación por parte de Recepción?**





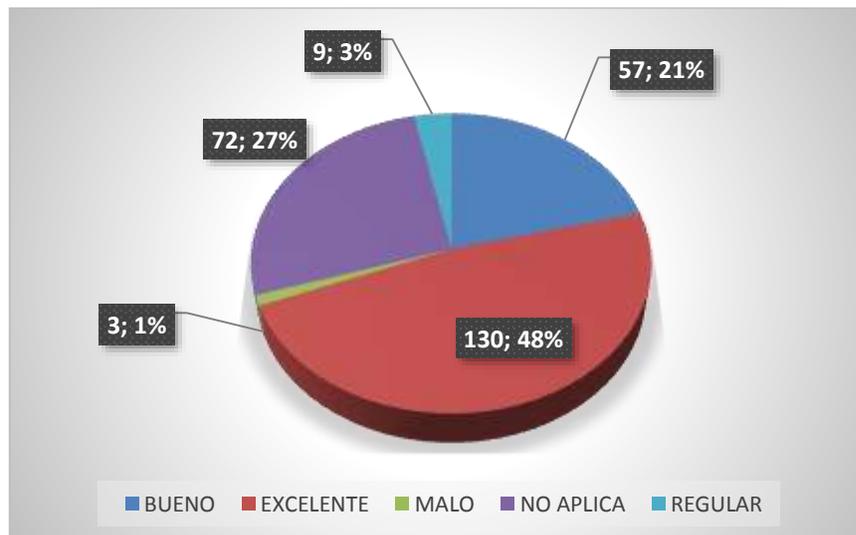
Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 69.0% de la población encuestada brinda una calificación entre excelente y buena, el 5.0% la califica como regular, el 1.0 % lo califica como mala, y el 25 % de la población encuestada no califica este punto ya que se dirige a otras oficinas fuera de la sede principal de la administración.

### **Algunos de los comentarios por parte de los usuarios:**

- Me indicaron de forma correcta para ingresar a la oficina que necesitaba
- La calificó así no por la secretaria o jefe de la oficina sino por la segunda al mandó, me manifestó secamente haga y traiga "Secretaría de Planeación"
- No hacen seguimiento.
- Demora en la recepción
- Me impresiono favorablemente la actitud atenta, la información amable que me suministraron en las dependencias y la recepción
- Las explicaciones son buenas y dadas adecuadamente estaba en planeación y necesitaba radicar unos papeles fui a sacar una fotocopia y volver, a las 4:05 la recepcionista no me quiso dejar ingresar
- Mucha demora en la recepción de documentos, mucha demora para emitir los carnets de ingreso

### **Pregunta No. 5**

#### **¿Cómo fue la atención por parte del personal de vigilancia?**





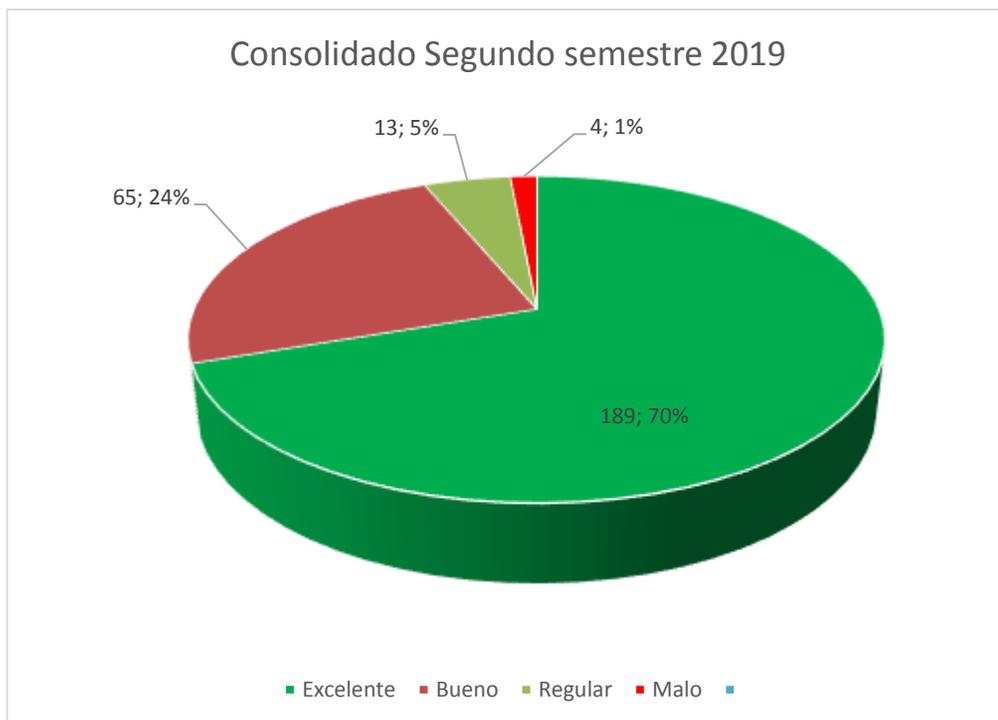
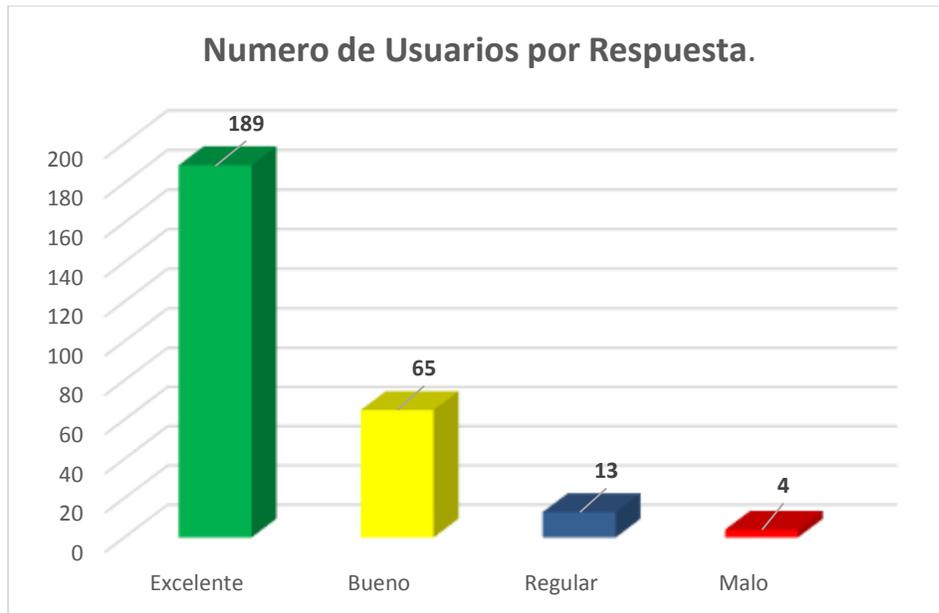
Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 69.0% de la población encuestada brinda una calificación entre excelente y buena, el 3.0% la califica como regular, el 1.0 % lo califica como mala, y el 27 % de la población encuestada no califica este punto ya que se dirige a otras oficinas fuera de la sede principal de la administración.

### **Algunos de los comentarios por parte de los usuarios:**

- Muy bien atendida por la joven
- Me parece un excelente proyecto encaminado a la mejora personal con vista a un mejor futuro
- Muy buenos estos talleres, gracias por la información
- Quedo muy clara toda la información, gracias
- Sería importante que no programaran actividades o capacitaciones en los días de atención al público
- Se solicita certificación de representación legal y llevo esperando 15 minutos en la portería esperando a que baje un funcionario de la secretaria jurídica
- Excelente servicio
- Todo excelente desde que se entra hasta que se sale
- Es una alcaldía muy amable, gracias por el respeto
- Gracias siempre bien atendido
- No contestan el saludo o si la hacen es de manera déspota
- Igualmente, el señor de señor de seguridad. Estos funcionarios muestran una excelente imagen de la administración. Nelly patricia Pérez
- Es buena ya que nos explican
- El vigilante me tiro la puerta casi en mi cara



## Consolidado encuesta cliente segundo semestre 2019





Analizando los resultados de las gráficas: consolidado del segundo semestre 2019, se logró determinar 94 % de la población encuestada brinda una calificación entre excelente y buena, el 5% la califica como regular, y tan solo el 1% califica la satisfacción como mala.

## **Informe de PQRSF segundo Semestre 2019**

### **1. Informe pormenorizado**

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron durante el segundo semestre 2019 en la Administración Municipal, a través de:

- Página web del municipio Link Ciudadanos  
<http://sopo-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Correspondencia Sisnet.
- Presencial en la Alcaldía ubicada en la Carrera 3 No. 2-45
- Correo electrónico institucional  
[contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co)  
[alcaldia@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@sopo-cundinamarca.gov.co)  
[calidad@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:calidad@sopo-cundinamarca.gov.co)  
[ciudadanos@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:ciudadanos@sopo-cundinamarca.gov.co)

#### **a. Naturaleza de requerimiento.**

En el segundo semestre 2019, se recibieron 259 Pqrsf a través, de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, 173 derechos de petición lo que representa 66.7 %, 27 peticiones representando el 10.4 %, 23 Quejas representando el 8.8 %, 21 reclamos 8.1% y 15 felicitaciones lo que representan 5.7%



Grafico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf

| Tipo Solicitud      | JULIO     | AGOSTO    | SEPTIEMBRE | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL      |
|---------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Derecho de Petición | 28        | 15        | 27         | 35        | 30        | 38        | 173        |
| Petición            | 6         | 1         | 6          | 6         | 4         | 4         | 27         |
| Quejas              | 4         | 4         | 6          | 8         | 0         | 1         | 23         |
| Reclamos            | 0         | 3         | 7          | 8         | 2         | 1         | 21         |
| Sugerencias         | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          |
| Felicidades         | 0         | 1         | 0          | 10        | 3         | 1         | 15         |
| <b>Total</b>        | <b>38</b> | <b>24</b> | <b>46</b>  | <b>67</b> | <b>39</b> | <b>45</b> | <b>259</b> |

### b. Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes sigue siendo el documento con un 74.1%, donde se radican en la ventanilla única, el 7.7 % prefiere hacerlo de forma personal transcribiendo su solicitud y el 18.1% se recibió por correo electrónico.

Siendo el documento el más utilizado por la comunidad que solicita algún servicio o una respuesta a las diferentes secretarías de la Administración Municipal.

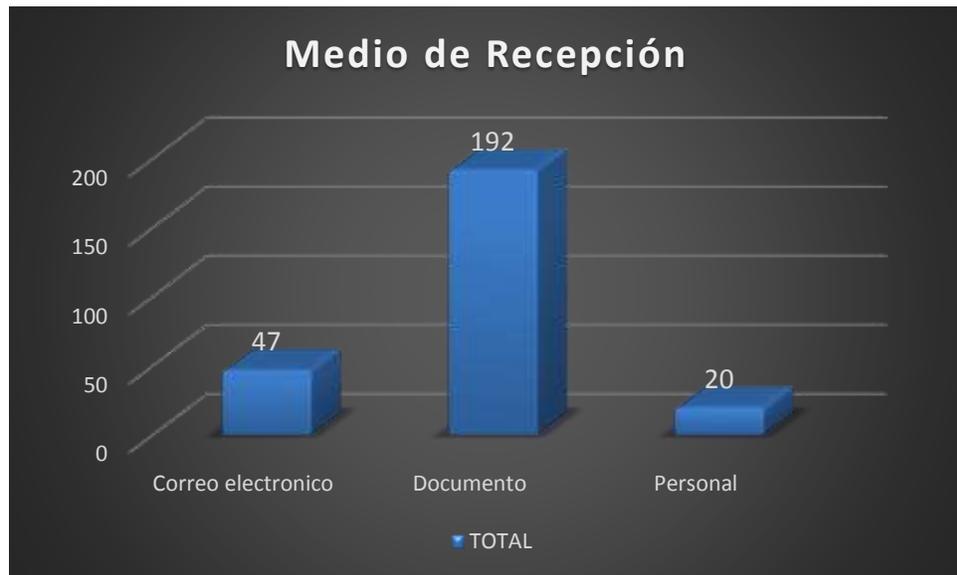


Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de Pqrsf

### Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona jurídica con 84 solicitudes lo que representa un 32%; persona natural 170 solicitudes lo que representa 65 % y 7 solicitudes anónimas lo que representa el 3%, para un total de 259 solicitudes radicadas.

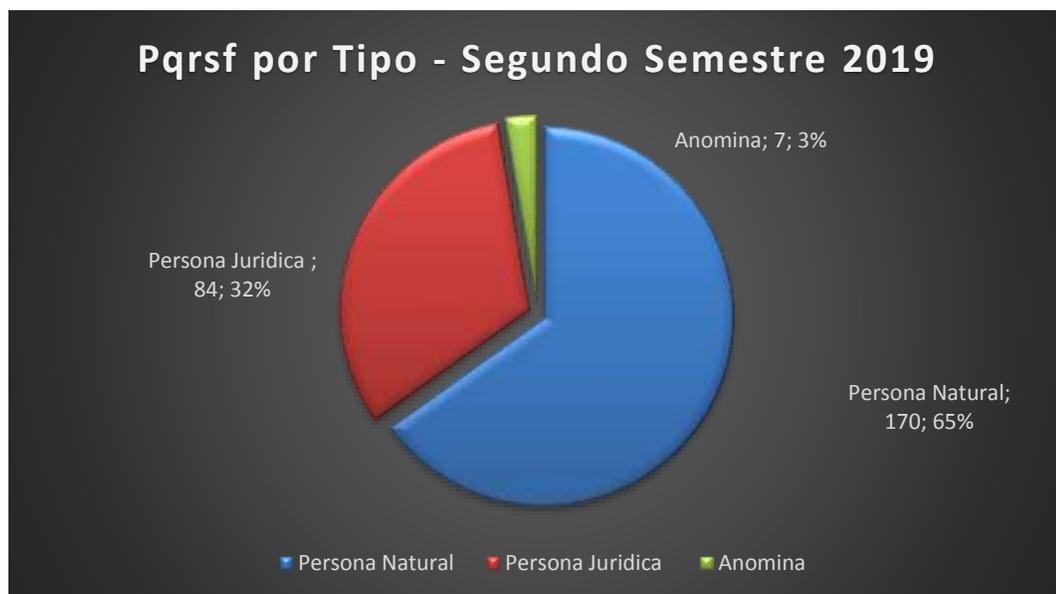


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de Pqrsf



### c. Pqrsf respondida

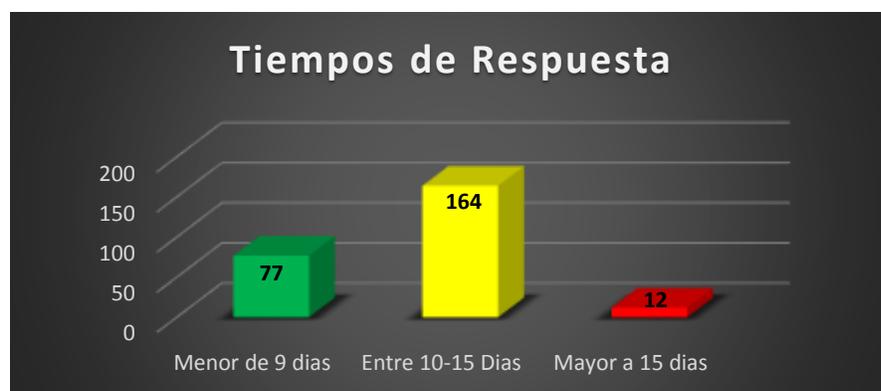
Diariamente se realiza la actualización de Pqrsf en Control de Pqrsf y Sisnet en atención a los soportes enviados por las diferentes secretarías de la Administración y teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el SGC **"Manejo de Pqrsf"**. El 98 % de las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre del 2019 se encuentran cerradas, el otro 2% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por la ley para brindar la oportuna respuesta.



Tabla 4. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de Pqrsf

### d. Oportunidad en la respuesta





Dentro de los tiempos de respuesta para las solicitudes radicadas en el segundo semestre del 2019, se logró evidenciar que de las 259 solicitudes radicadas se respondieron 77 en un tiempo inferior a 9 días, 164 de las solicitudes se resolvieron entre 10 a 15 días, y 12 solicitudes se respondieron en un término mayor a 15 días, incumpliendo los tiempos establecidos por la ley, las secretarías que se excedieron en los tiempos de respuesta

generaron una acción correctiva en los formatos implementados por el sistema de gestión de calidad, buscando acciones que permitan generar las respuestas en los tiempos establecidos

Es importante mencionar, que algunas secretarías generan las correspondientes respuestas a las solicitudes radicadas, pero no la envían a la oficina de calidad para realizar el correspondiente cruce en el aplicativo interno, lo que les genera como consecuencia la aparición de forma reiterativa en la publicación semanal de semáforos, que es la encargada de monitorear las respuestas de las solicitudes generadas al usuario.



## Conclusiones

- Se puede determinar que el nivel de satisfacción en términos generales es óptimo (94%) relacionado con la cantidad de usuarios que ingresaron a las diferentes secretarías de la administración municipal a realizar algún trámite o solicitud.
- Se resalta que la encuesta de satisfacción en comparación con la del primer semestre del mismo año aumentó un 0.5 %, y con la del año 2018 aumento un 1% pasando de 93% a 94 %.
- La encuesta de satisfacción se modificó buscando obtener un resultado que pueda brindar información real en relación a la conformidad de la comunidad.
- La administración velando por el medio ambiente en el primer semestre de 2019 inicio con la aplicación de la encuesta a través de los medios digitales, lo cual ha permitido niveles de satisfacción con la implementación.
- Dentro de la Administración Municipal de forma continua se generan diferentes alternativas por cada una de las diferentes secretarías para cumplir con las exigencias que solicitan los usuarios, una de ellas es la racionalización de trámites en tiempo, costo, papel, energía, lo que va a representar una mayor satisfacción de los usuarios.
- La administración municipal implemento la política de tratamiento de datos personales, buscando dar aplicabilidad de la encuesta de satisfacción por los diferentes medios de comunicación implementados por la administración municipal.
- Con relación al primer semestre del año 2019 se evidencia una disminución del 16%, al número de solicitudes de Pqrsf radicadas en ventanilla única.
- Como es reiterativo el cumplimiento en el cierre de las solicitudes radicadas fue de un nivel satisfactorio por las secretarías de la Administración, la continuidad permite tener niveles superiores de satisfacción.



## **Recomendaciones**

- Continuar con la aplicación de las encuestas de satisfacción en todos los procesos, buscando tener mejores resultados.
- Realizar planes de mejora en conjunto con las secretarías de la administración, en base a los resultados actuales, buscando disminuir la percepción regular que tiene la comunidad cuando se acerca a realizar algún trámite.
- Realizar capacitaciones de forma periódica al personal que tiene relación directa con la atención al usuario.
- Estudiar la posibilidad de incrementar el número de personal en la ventanilla única, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios finales.
- Continuar con la sensibilización hacia el personal en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrsf oportunamente en calidad.
- Fortalecer el tema relacionado con el traslado de correspondencia que se da hacia las diferentes secretarías con el fin de evitar la no respuesta oportuna.
- A todas las secretarías al momento de realizar el cierre de las solicitudes radicadas en su dependencia, por favor informar mediante correo electrónico [calidad@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:calidad@sopo-cundinamarca.gov.co) a la oficina de calidad para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.