

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
	SUBPROCESO: AUDITORIAS		
	INFORME SE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:1	

SEGUIMIENTO No.	FECHA DE INFORME:
03	<u>12 DE FEBRERO DE 2021</u>
MACROPROCESO:	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
Transversal	Transversal
LIDER EQUIPO DE TRABAJO:	EQUIPO DE TRABAJO:
Angela Maria Hoyos Alvarez	Johnathan Gutierrez Alvarez

DEPENDENCIAS O SECRETARÍAS:	PROCEDIMIENTOS:
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cultura, Deporte y Recreación</i> • <i>Desarrollo Económico</i> • <i>Desarrollo Social</i> • <i>Diger</i> • <i>Educación</i> • <i>Asuntos Administrativos y TIC</i> • <i>Gobierno</i> • <i>Hacienda</i> • <i>Jurídica</i> • <i>Planeación</i> • <i>Salud</i> • <i>Transito</i> • <i>Despacho Alcalde</i> • <i>Agropecuario y Gestión Ambiental</i> • <i>Obras Públicas e Infraestructura</i> • <i>Control Interno Disciplinario</i> 	BUZONES FÍSICOS – ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – OTRAS ENCUESTAS.
OBJETIVO:	Identificar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los diferentes servicios que ofrece la Administración Municipal de Dosquebradas- Sector Central, mediante el análisis de las evaluaciones consignadas en los formatos de encuestas diligenciados por los usuarios durante el segundo semestre de 2020 (01 de Julio a 31 de Diciembre).
ALCANCE:	Identificar los atributos que generan mayor insatisfacción en los usuarios frente al servicio de la administración municipal de Dosquebradas para establecer oportunidades de mejora, de igual manera determinar el grado de satisfacción en relación al segundo semestre del 2020.
METODOLOGIA:	<p>Tipo de investigación: Descriptivo, cualitativo. Los formularios de las encuestas se entregan a los usuarios en la dependencia donde solicitan el servicio, una vez diligenciadas son entregadas al funcionario encargado de digitar las calificaciones en el recurso dispuesto en el GOBEL de la administración; de igual manera el ciudadano puede responder directamente la encuesta en la página web del Municipio (http://www.dosquebradas.gov.co/web/).</p> <p>La escala evaluativa contiene la evaluación: Excelente (Muy Satisfecho),</p>

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
	SUBPROCESO: AUDITORIAS		
	INFORME SE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:1	

	<p>Bueno (Satisfecho), Regular (Medianamente satisfecho) y Malo (Insatisfecho) y No Aplica.</p> <p>Población objeto de cobertura: Ciudadanos y/o usuarios de los servicios gubernamentales atendidos por la entidad Alcaldía Dosquebradas en el segundo semestre de 2020.</p> <p>Variables evaluadas: Trato recibido, conocimiento de los funcionarios, instalaciones físicas, horario de atención, y atención telefónica.</p> <p>Método de evaluación: El porcentaje de aceptación, para la implementación de acciones de mejora se establece de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de favorabilidad igual o superior a 90%, constituido por % excelente más % bueno; no constituye acción de mejora; 2. Si % bueno más % excelente es menor a 90%, se hace necesario generar e implementar acciones de mejora para las variables afectadas y en las dependencias responsables.
--	---

DOCUMENTOS UTILIZADOS COMO REFERENCIA

➤ Matriz consolidada de encuestas de satisfacción al Usuario.

DOCUMENTOS CONSULTADOS DURANTE EL SEGUIMIENTO

Nº	Descripción	Versión
1	Encuestas y demás mencionados en el presente seguimiento	

DESARROLLO:

<p>DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO</p> <p>La Administración Municipal de Dosquebradas como ente territorial, ha dispuesto los medios y mecanismos adecuados para la evaluación de la satisfacción de los usuarios sobre la atención y servicios que la entidad brinda a la comunidad en general. Para tal efecto, la Administración recopila la percepción de los usuarios a través de formularios tipo encuesta, de manera presencial en la dependencia donde el ciudadano solicita el servicio y también de manera virtual a través de la página web del Municipio.</p> <p>El propósito de la encuesta es obtener información de la ciudadanía en relación con su percepción frente al servicio que presta la Administración Municipal, con el propósito de implementar acciones que garanticen un aumento en la calidad y mejora continua en cada uno de los ítems evaluados.</p> <p>Las encuestas en mención, se realizan teniendo como referencia las preguntas que se relacionan a</p>
--



Municipio de
Dosquebradas

MACROPROCESO: EVALUACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

SUBPROCESO: AUDITORIAS

INFORME SE SEGUIMIENTO

VERSIÓN:1

ASESORÍA DE
CONTROL INTERNO

continuación:

- 1.- ¿Cómo califica el trato recibido por parte de los funcionarios y/o contratistas que le prestaron el servicio?
- 2.- ¿Cómo califica el conocimiento de los funcionarios y/o contratistas que le prestaron el servicio?
- 3.- ¿Cómo califica las instalaciones, elementos o productos empleados en la prestación del servicio?
- 4.- ¿Cómo califica el horario para la prestación del servicio?
- 5.- ¿Cómo califica la atención telefónica y/o virtual?

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

El número de encuestas registradas durante el periodo correspondiente al segundo semestre de 2020 (Julio - Diciembre) fue de **9058**. La totalidad de encuestas, se realizaron en forma presencial y mediante la página web de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas.

Resaltando a **la Secretaría de Cultura, Deportes y Recreación** con 7079 encuestas, **la Secretaría de Salud** con 568 encuestas, **la Secretaría de Planeación** con 392 encuestas y **la Secretaría de Gobierno** con 294 encuestas, que fueron las dependencias que sumadas dan más del 90% de todas las encuestas que se aplicaron y recibieron en la administración en el segundo semestre de 2020.

Es importante resaltar que para el presente semestre existió un aumento considerable de encuestas diligenciadas respecto del primer semestre de 2020, de un total de 2046 tabuladas para primer semestre 2020, se tienen un total de 9058 para segundo semestre, así:

NUMERO DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIA

Secretaría o Dependencia	Numero de encuestas	Porcentaje de Encuestas
Cultura, Deporte y Recreacion	7079	78,2%
Desarrollo Económico	171	1,9%
Desarrollo Social	78	0,9%
Díger	189	2,1%
Educación	124	1,4%
Asuntos Administrativos y TIC	84	0,9%
Gobierno	294	3,2%
Hacienda	31	0,3%
Jurídica	46	0,5%
Planeación	392	4,3%
Salud	568	6,3%
Transito	2	0,0%
TOTALES	9058	100%

Cuadro 1. Número de encuestas aplicadas por Dependencia.



Municipio de
Dosquebradas

MACROPROCESO: EVALUACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

SUBPROCESO: AUDITORIAS

INFORME SE SEGUIMIENTO

VERSIÓN:1

ASESORÍA DE
CONTROL INTERNO

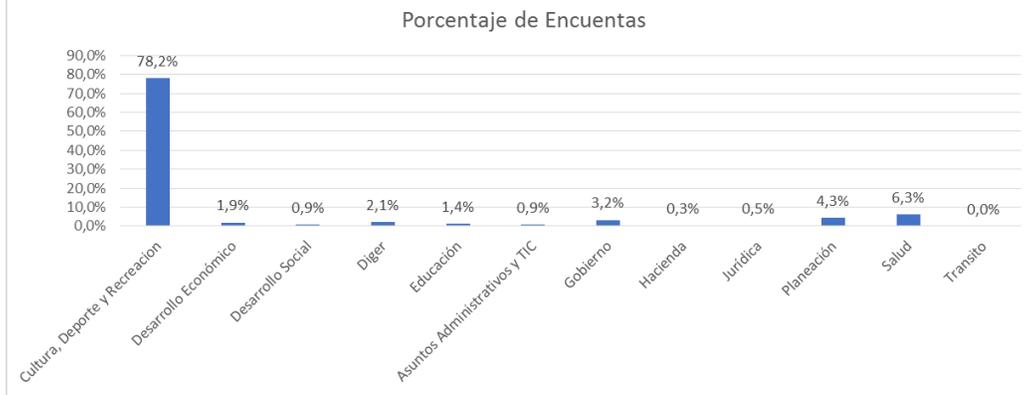


Gráfico 1. Número de encuestas aplicadas por Dependencia.

1. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS QUE LE PRESTARON EL SERVICIO.

Los usuarios de los diferentes servicios que presta la Administración Municipal de Dosquebradas calificaron el trato recibido por parte de los funcionarios y/o contratistas así:

DEPENDENCIA	CALIFICACION DEL SERVICIO				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/A
Cultura, Deporte y Recreacion	5955	1116	7	0	1
Desarrollo Económico	151	19	1	0	0
Desarrollo Social	71	7	0	0	0
Diger	172	17	0	0	0
Educación	118	6	0	0	0
Asuntos Administrativos	53	31	0	0	0
Gobierno	260	30	3	1	0
Hacienda	24	7	0	0	0
Jurídica	43	3	0	0	0
Planeación	311	76	1	0	4
Salud	406	162	0	0	0
Transito	1	1	0	0	0
TOTALES	7565	1475	12	1	5

Cuadro 2. Calificación del servicio.



Municipio de
Dosquebradas

MACROPROCESO: EVALUACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

SUBPROCESO: AUDITORIAS

INFORME SE SEGUIMIENTO

VERSIÓN:1

ASESORÍA DE
CONTROL INTERNO

CALIFICACION	TOTAL PERSONAS QUE APLICARON ENCUESTA	% PORCENTAJE
EXCELENTE	7565	83,5%
BUENO	1475	16,3%
REGULAR	12	0,1%
MALO	1	0,0%
N/A	5	0,1%
TOTAL	9058	100,0%

Cuadro 3. Porcentaje de calificación del servicio

Se puede apreciar que el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención y el trato brindado por los funcionarios en su mayoría es excelente y bueno, de acuerdo a las encuestas aplicadas en el segundo semestre de 2020. De la Secretaría de Cultura, Deportes y Recreación, Desarrollo Económico, Gobierno y Planeación se pueden revisar un número mínimo de calificaciones regulares frente al servicio prestado a los usuarios, pero no se realizaron comentarios adicionales a dicha calificación. Es importante y recomendable que cada que se reciba una calificación regular o malo del servicio, se le pueda solicitar al encuestado que deje comentarios adicionales, con la finalidad de tomar acciones pertinentes que permitan mejorar el servicio.

2. CALIFICACION CONOCIMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS QUE LE PRESTARON EL SERVICIO.

DEPENDENCIA	CALIFICACION DEL CONOCIMIENTO				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/A
Cultura, Deporte y Recreacion	5853	1214	9	0	3
Desarrollo Económico	140	29	1	0	1
Desarrollo Social	67	11	0	0	0
Diger	168	21	0	0	0
Educación	111	13	0	0	0
Asuntos Administrativos	51	33	0	0	0
Gobierno	252	39	2	1	0
Hacienda	24	7	0	0	0
Jurídica	38	8	0	0	0
Planeación	290	93	1	0	8
Salud	396	169	0	0	3
Transito	1	1	0	0	0
TOTALES	7391	1638	13	1	15

Cuadro 4. Calificación del conocimiento



Municipio de
Dosquebradas

MACROPROCESO: EVALUACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

SUBPROCESO: AUDITORIAS

INFORME SE SEGUIMIENTO

VERSIÓN:1

ASESORÍA DE
CONTROL INTERNO

CALIFICACION	TOTAL PERSONAS QUE APLICARON ENCUESTA	% PORCENTAJE
EXCELENTE	7391	81,6%
BUENO	1638	18,1%
REGULAR	13	0,1%
MALO	1	0,0%
N/A	15	0,2%
TOTAL	9058	100,0%

Cuadro 5. Porcentaje de calificación del conocimiento.

Se aprecia un nivel satisfactorio en cuanto al conocimiento percibido por el usuario frente a la atención de los funcionarios de la Alcaldía Municipal; de las 9058 encuestas realizadas en el segundo semestre de 2020, 9029 se encuentran con calificación excelente y buena, éstas dos dan un 99,7% de las encuestas recibidas, además se obtuvo 13 calificaciones regulares y 1 mala pero no se dejaron comentarios adicionales para dicha calificación, no permitiendo identificar claramente que inconformidad se tiene respecto al conocimiento de los funcionarios que realizaron la atención al ciudadano, así como la casilla no aplica se encuentra sin precisiones.

3. CALIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES, ELEMENTOS O PRODUCTOS EMPLEADOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.

DEPENDENCIA	CALIFICACION DE LAS INSTALACIONES				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/A
Cultura, Deporte y Recreacion	5651	1383	25	7	13
Desarrollo Económico	119	46	1	0	5
Desarrollo Social	26	46	6	0	0
Diger	149	23	0	0	17
Educación	69	54			1
Asuntos Administrativos	16	58	9	1	0
Gobierno	159	105	23	7	0
Hacienda	17	13	1	0	0
Jurídica	34	12	0	0	0
Planeación	267	113	5	0	7
Salud	271	204	3	0	90
Transito			1	0	1
TOTALES	6778	2057	74	15	134

Cuadro 6. Calificación de las Instalaciones



Municipio de
Dosquebradas

MACROPROCESO: EVALUACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

SUBPROCESO: AUDITORIAS

INFORME SE SEGUIMIENTO

VERSIÓN:1

ASESORÍA DE
CONTROL INTERNO

CALIFICACION	TOTAL PERSONAS QUE APLICARON ENCUESTA	% PORCENTAJE
EXCELENTE	6778	74,8%
BUENO	2057	22,7%
REGULAR	74	0,8%
MALO	15	0,2%
N/A	134	1,5%
TOTAL	9058	100,0%

Cuadro 7. Porcentaje de calificación de las instalaciones.

En cuanto al nivel de satisfacción de las instalaciones, elementos o productos empleados en la prestación del servicio, se puede evidenciar en general un porcentaje alto de satisfacción frente a los usuarios; a su vez, se constata calificaciones de nivel regular y malo entre las Secretaria de Deportes, Desarrollo Económico, Desarrollo Social, Asuntos administrativos, Gobierno, Hacienda, Planeación, Salud y Tránsito lo que permite identificar que los usuarios encuentran insatisfacción o inconformidad respecto de las instalaciones y elementos utilizados para dar la atención al público y que estos podrían mejorar.

Se observa comentarios adicionales como: “se observa que puede mejorar el aspecto de la infraestructura”, por ello, es importante y recomendable que cada que se reciba una calificación regular o mala por parte de las dependencias, se le pueda solicitar al encuestado que deje comentarios adicionales, con la finalidad de tomar acciones pertinentes que permitan mejorar el servicio.

4. CALIFICACION DEL HORARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

DEPENDENCIA	CALIFICACION DEL HORARIO				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/A
Cultura, Deporte y Recreacion	5629	1378	61	0	11
Desarrollo Económico	114	51	2	0	4
Desarrollo Social	64	13	1	0	0
Diger	161	26	0	0	2
Educación	74	48	1	0	1
Asuntos Administrativos	19	64	1	0	0
Gobierno	209	70	10	5	0
Hacienda	17	12	2	0	0
Jurídica	35	9	0	0	2
Planeación	267	105	6	1	13
Salud	327	219	1	1	20
Transito	0	2	0	0	0
TOTALES	6916	1997	85	7	53

Cuadro 8. Calificación del horario.



Municipio de
Dosquebradas

MACROPROCESO: EVALUACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

SUBPROCESO: AUDITORIAS

INFORME SE SEGUIMIENTO

VERSIÓN:1

ASESORÍA DE
CONTROL INTERNO

CALIFICACION	TOTAL PERSONAS QUE APLICARON ENCUESTA	% PORCENTAJE
EXCELENTE	6916	76,4%
BUENO	1997	22,0%
REGULAR	85	0,9%
MALO	7	0,1%
N/A	53	0,6%
TOTAL	9058	100,0%

Cuadro 9. Porcentaje de calificación del horario.

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios con los horarios de atención, se puede evidenciar que se tienen a su vez calificaciones regulares y malo entre las encuestas realizadas, lo que denota que los horarios no están siendo del total agrado para toda la comunidad atendida, sin embargo no hay anotaciones adicionales en las encuestas recibidas que permitan identificar claramente que horarios específicos de atención de algunas dependencias no son del agrado de la comunidad o cuales serían las causas de insatisfacción.

Por lo anterior, se sigue haciendo énfasis en las recomendaciones expuestas de las encuestas con la finalidad de que permitan identificar más claramente cuáles son las inconformidades de los usuarios atendidos.

5. CALIFICACION DE LA ATENCION TELEFONICA Y/O VIRTUAL

DEPENDENCIA	CALIFICACION DE LA ATENCION TELEFONICA Y/O VIRTUAL				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/A
Cultura, Deporte y Recreacion	2855	690	66	16	3452
Desarrollo Económico	65	31	5	1	69
Desarrollo Social	31	4	0	0	43
Diger	101	10	1	0	77
Educación	82	30	1	0	11
Asuntos Administrativos	3	13	14	10	44
Gobierno	104	25	4	6	155
Hacienda	8	4	2	0	17
Jurídica	32	5	1	0	8
Planeación	161	102	16	14	99
Salud	160	63	6	6	333
Transito	0	0	1	1	0
TOTALES	3602	977	117	54	4308

Cuadro 10. Calificación de la Atención telefónica y/o Virtual.



Municipio de
Dosquebradas

MACROPROCESO: EVALUACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

SUBPROCESO: AUDITORIAS

INFORME SE SEGUIMIENTO

VERSIÓN:1

ASESORÍA DE
CONTROL INTERNO

CALIFICACION	TOTAL PERSONAS QUE APLICARON ENCUESTA	% PORCENTAJE
EXCELENTE	3602	39,8%
BUENO	977	10,8%
REGULAR	117	1,3%
MALO	54	0,6%
N/A	4308	47,6%
TOTAL	9058	100,0%

Cuadro 11. Porcentaje de calificación de la atención telefónica y/o virtual.

CALIFICACION	TOTAL PERSONAS QUE APLICARON ENCUESTA	% PORCENTAJE
EXCELENTE	3602	75,8%
BUENO	977	20,6%
REGULAR	117	2,5%
MALO	54	1,1%
TOTAL	4750	100,0%

Cuadro 12. Porcentaje de calificación de la atención telefónica y/o virtual ajustado sin calificación No Aplica.

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención telefónica y/o virtual es necesario aclarar que la encuesta da porcentajes muy altos para la calificación de no aplica, esto en vista que la mayoría de encuestas se realizan presencialmente.

De allí es importante replantear el formato de encuesta que se está realizando para este tipo de atención telefónico y/o virtual y separarla de la encuesta de atención física, con la finalidad de tener mayor claridad del servicio prestado por éste medio.

En general es la pregunta que más arroja calificaciones regulares y malas dentro de las 9058 encuestas realizadas, lo que podría constatar fallas en la atención al ciudadano por éste medio.



Municipio de
Dosquebradas

MACROPROCESO: EVALUACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

SUBPROCESO: AUDITORIAS

INFORME SE SEGUIMIENTO

VERSIÓN:1

ASESORÍA DE
CONTROL INTERNO

PREGUNTAS EVALUADAS	Excelente	Bueno	%Excelente + % Bueno
1.-Trato recibido por los funcionarios y contratistas en la prestación del servicio solicitado.	83,5%	16,3%	99,8%
2.-Conocimiento de los funcionarios y contratistas	81,6%	18,1%	99,7%
3.- Instalaciones Físicas.	74,8%	22,7%	97,5%
4.-Horario de Atención.	76,4%	22,0%	98,4%
5.-Atencion Telefónica	75,8%	20,6%	96,4%
PROMEDIO			98,4%

CONCLUSIONES

Consolidados los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción al usuario para el segundo semestre 2020, se concluye que la Administración Municipal de Dosquebradas, presta un excelente servicio a los ciudadanos, según lo reportado a través de los formatos de encuestas de satisfacción de las dependencias, cuyo resultado de calificación porcentual promedio es de 98,4% (muy favorable). Es menester aclarar que las secretarías, asesorías y / u oficinas de la administración municipal que no se reflejan en las estadísticas incluidas en los cuadros anteriores, no reportaron diligenciamiento de encuestas durante el segundo semestre 2020.

No obstante, estos porcentajes no están siendo muy claros en la calificación, en vista en que se constata una alta diferencia entre la cantidad de encuestas que aplica la secretaria de Cultura, Deporte y Recreación en relación con las demás dependencias, muchas de ellas en rezago pese a recomendaciones elevadas por la Oficina Asesora de Control Interno frente a los informes que semestralmente se vienen emitiendo.

Se colige del presente seguimiento, en consecuencia, secretarías con número considerable de usuarios atendidos de manera diaria que no aplican las encuestas siendo un insumo necesario para la entidad territorial, en el marco de una eficiente atención al usuario y en el fortalecimiento del modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

Se insiste en que se siga manteniendo una adecuada y permanente dinámica en la recolección y

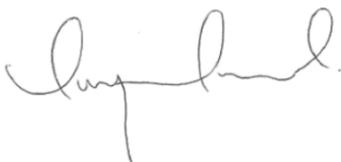
 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	PROCESO: GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
	SUBPROCESO: AUDITORIAS		
	INFORME SE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:1	

aplicación de las encuestas de satisfacción, al ser de vital importancia medir el nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio público, así como detectar las debilidades o dificultades que tiene la administración bajo ésta perspectiva y tomar las medidas necesarias y correctivas en pro de la mejora continua.

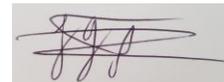
RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar el formato de encuestas de satisfacción del usuario con la posibilidad de incluir una nota aclaratoria en la que se dejen comentarios adicionales en los eventos en que la calificación se encuentre entre la casilla “regular y malo”, con la finalidad de tener información más clara que permita analizar las causas y posibles mejoras de las mismas.
- Se recomienda replantear el formato de encuestas de satisfacción al usuario con la finalidad de separar la calificación para la atención en físico y la atención telefónica o virtual, en especial teniendo en cuenta la pandemia actual Covid-19.
- Se recomienda implementar otros métodos de diligenciamiento de encuestas, como encuestas virtuales en la dependencia donde son atendidos.
- Se hace nuevamente el llamado a cada una de las secretarías, dependencias u oficinas en general de la administración municipal de Dosquebradas, para que soliciten a los ciudadanos y /o usuarios el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción de manera permanente, especialmente aquellas que atienden mayor afluencia de público en general, prestan servicios directamente a la comunidad, que redunde a su vez en fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Se recomienda elaborar plan de mejoramiento para las dependencias que no están registrando ningún tipo de encuestas y atienden usuarios externos y las que tienen muy pocas aplicadas en el semestre evaluado, toda vez que su persistencia interfiere en el cumplimiento de objetivos misionales de la Entidad, y para la cual han sido instituidas las administraciones públicas, siendo su deber ser y hacer en pro de la población dosquebradense.

Fecha de vigencia: 11 de noviembre de 2020.



ANGELA MARIA HOYOS ALVAREZ
Asesora de Control Interno



Apoyo en recolección de Información y proyección: **JOHNATHAN GUTIERREZ ALVAREZ / Contratista**