

**ALCALDÍA DE PASTO**

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

## INFORME

### TABULACIÓN ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PASTO SEP-2015

Reconociendo día a día que los clientes son las personas más importantes en la Administración Municipal y de ahí que la satisfacción en la prestación de los servicios ofertados sea primordial constantemente se busca generar acciones que permitan evaluar su satisfacción y en aras de garantizar la mejora continua de los procesos, se procedió a aplicar una encuesta denominada "Encuesta de satisfacción del cliente externo" (El-F-018), cuyo objetivo era determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente a la prestación de los servicios que ofrecen 7 Dependencias pertenecientes a la Alcaldía Municipal de Pasto, las cuales fueron seleccionadas teniendo como referente que gran parte de los servicios que brindan son ofertados a la comunidad en general, por lo cual su accionar se centra en la atención al usuario en este caso cliente externo.

Con el propósito de obtener una visión global de la atención brindada en los diferentes aspectos que atañen a la misma, la encuesta se articuló a través de la formulación de 9 categorías:

1. Instalaciones y recursos.
2. Duración de la atención.
3. Atención en las oficinas.
4. Horarios de atención.
5. Atención a dudas y sugerencias.
6. Servicio telefónico.
7. Tecnología aplicada.
8. Competencia de los empleados.
9. Expectativas del servicio.



SC-CEP367085



NIT:891280000-3

CAM Anganoy vía Los Rosales II

Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347

Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)

[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento





## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

De igual forma para cada una de las categorías se creó una pregunta estratégica cerrada con múltiple respuesta. Se procedió a aplicar la encuesta, posterior a esto se obtuvo una serie de datos los cuales se analizaron tanto por las dependencias encuestadas como en una escala general de medición.

### ESCALA GENERAL:

#### 1. Instalaciones y recursos:



1. Excelente
2. Regular
3. Muy Bueno
4. Bueno
5. Deficiente

Se puede concluir que el 49% de la población encuestada evalúa las instalaciones y recursos como excelentes y muy buenos. El 27% los evalúa como buenos. Por otro lado el 24% los evalúa como regulares y deficientes estableciéndose un gran margen de diferencia entre los porcentajes y



SC-CER367095



NIT:891280000-3  
CAM Anganoy vía Los Rosales II  
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347  
Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)  
[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento



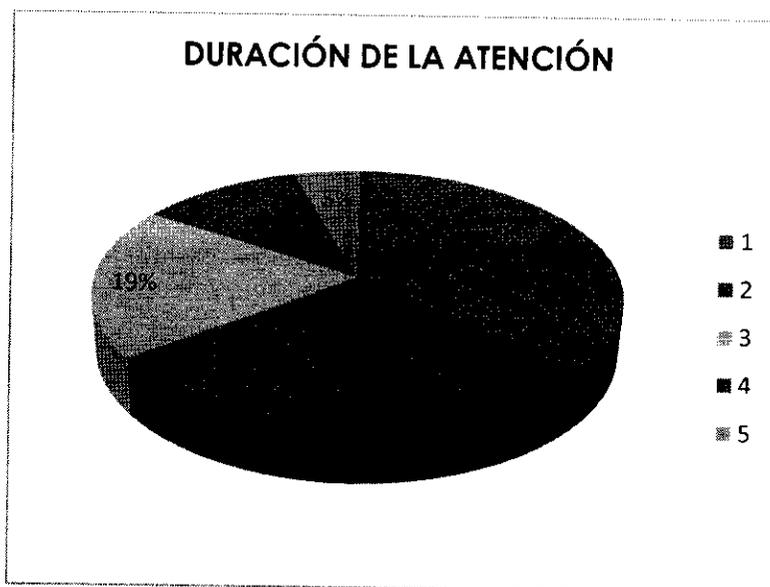


## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHD  
Oficina de Control Interno

encontrándose este en una escala negativa la cual debe ser intervenida de manera urgente con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios en lo referente a instalaciones locativas. Con relación a la medición realizada en Noviembre de 2014, los porcentajes en la medición actual han incrementado la satisfacción del usuario en cuanto a Instalaciones y recursos, anteriormente el 37% los evalúa como regulares y deficientes, concluyendo que las recomendaciones generadas a las Dependencias fueron aplicadas, aun así se debe seguir trabajando en pro de la mejora de las instalaciones y recursos de la Administración.

### 2. Duración de la atención:



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente



SC-CER367065



NIT:891280000-3

CAM Anganoy vía Los Rosales II

Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347

Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)

[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento



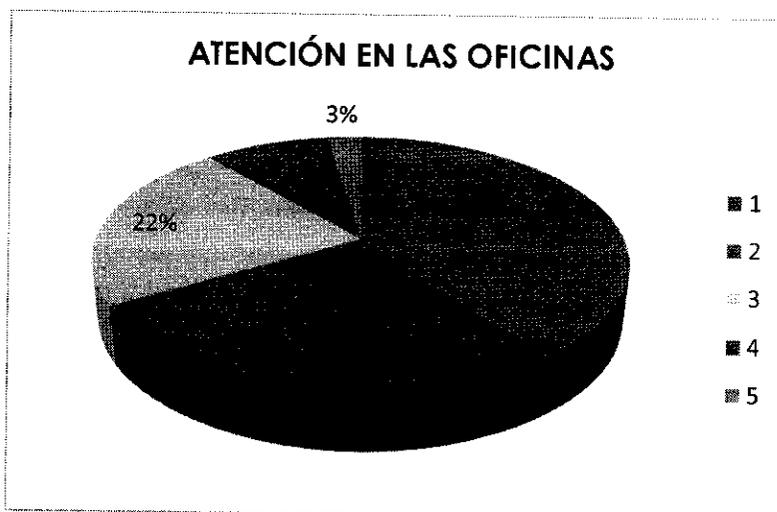


## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

Se puede concluir que el 64% de la población encuestada evalúa la duración de la atención como excelentes y muy buenos, el 19% los evalúa como buenos. Por otro lado el 17% los evalúa como regulares y deficientes, razón por la cual se debe seguir trabajando en la implementación de acciones a través de la capacitación de los funcionarios con el fin de generar una atención optima que esté representada en tiempos efectivos de respuesta. Con relación a la medición llevada a cabo en el mes de Noviembre de 2014, la escala fue intervenida de manera efectiva toda vez que permitió la disminución de las variables regular y deficiente que se encontraban en un 30% a un 17%, de igual forma las escalas de excelente y muy bueno pasaron de un porcentaje de favorabilidad de 35% a 64%.

### 3. Atención en las oficinas:



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente



NIT:891280000-3

CAM Anganoy vía Los Rosales II

Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347

Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)

[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento



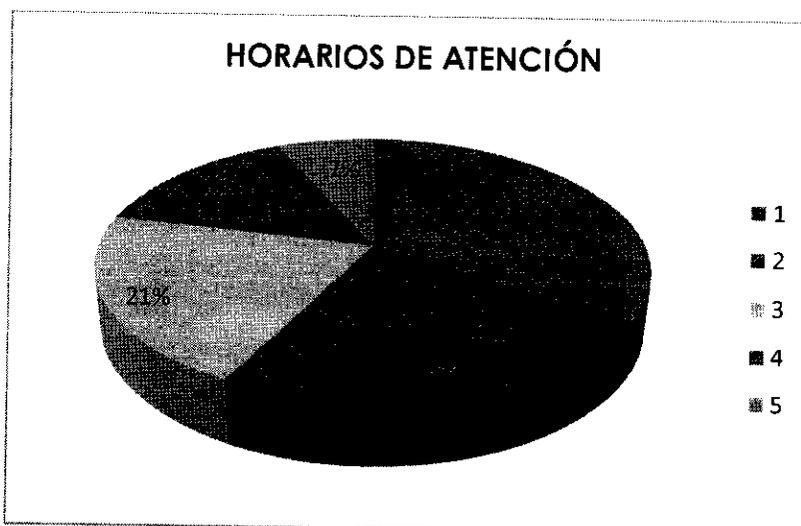


## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHD  
Oficina de Control Interno

Se puede concluir que el 66% de la población encuestada evalúa la atención en las oficinas como excelentes y muy buenos, el 22% los evalúa como buenos. Por otro lado el 12% los evalúa como regulares y deficientes, razón por la cual se debe implementar acciones de mejora que permitan disminuir la variable denominada bueno, de igual forma el nivel de satisfacción con relación en la atención brindada en las oficinas no alcanza un porcentaje superior; con relación a la medición desarrollada en el mes de Noviembre de 2014, la categoría su potenciada aumentando los porcentajes de excelente y muy bueno de 44% a 66% y disminuyendo los porcentajes de regular y deficiente de 33% a 12%, mostrando efectividad en las acciones de mejora dadas a las dependencias encuestadas.

#### 4. Horario de atención:



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente



NIT:891280000-3

CAM Anganoy vía Los Rosales II

Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347

Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)

[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento



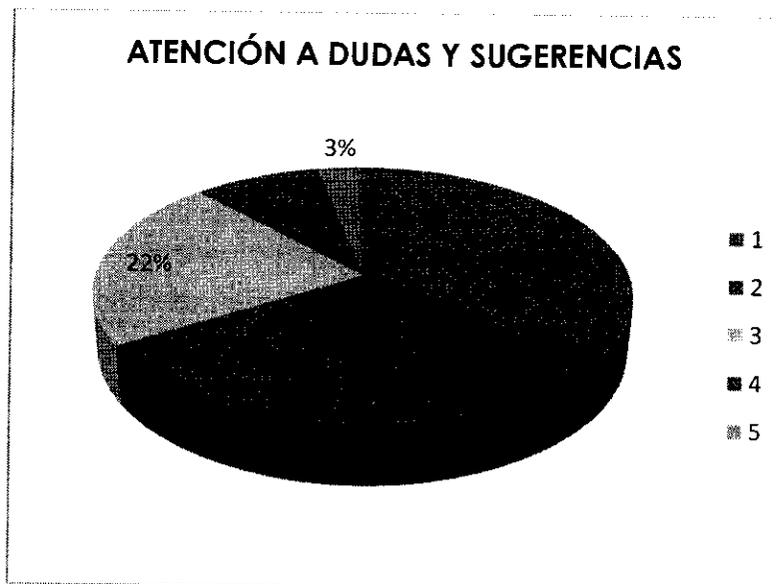


## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

Se puede concluir que el 57% de la población encuestada evalúa los horarios de atención como excelentes y muy buenos, el 22% los evalúa como buenos. Por otro lado el 22% los evalúa como regulares y deficientes. Razón por la cual se debe implementar acciones de mejora que permitan disminuir la variable y prevenir su alza, de igual forma el nivel de satisfacción con relación en la horario de atención en las oficinas alcanza un porcentaje de medianía, el cual se debe potenciar. Con relación a la medición llevada a cabo en el mes de Noviembre de 2014, se puede evidenciar un crecimiento significativo en la mejora con relación a los horarios de atención toda vez que los porcentajes de excelente y muy bueno se encontraban en 46%, en la medición actual su porcentaje es de 57%, lo que se refleja en la disminución de la categoría regular y deficiente que se encontraba con un 32% y en la actualidad se ubica con un 22%, demostrando efectividad en las acciones implementadas para su mejora.

### 5. Atención a dudas y sugerencias:



SC-CER367095



NIT:891280000-3

CAM Anganoy vía Los Rosales II

Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347

Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)

[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento





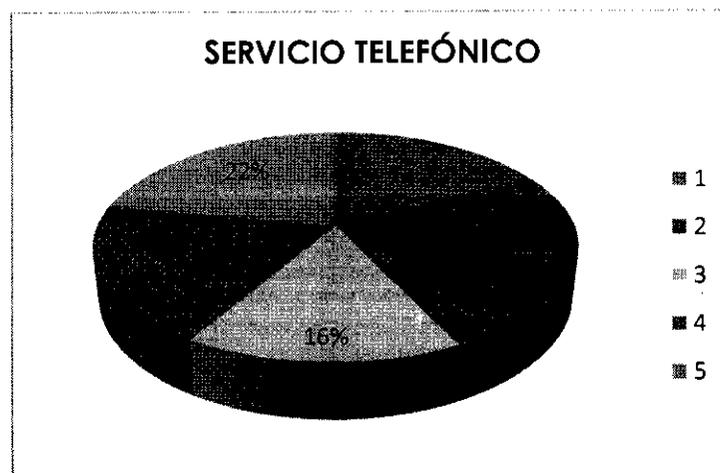
## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Se puede concluir que el 66% de la población encuestada evalúa la atención a dudas y sugerencias como excelente y muy bueno, el 22% los evalúa como buenos. Por otro lado el 12% los evalúa como regulares y deficientes. Razón por la cual se debe implementar acciones de mejora que permitan disminuir la variable bueno y prevenir su alza, de igual forma el nivel de satisfacción con relación en la horario de atención en las oficinas alcanza un porcentaje superior a la medianía. Con relación a la medición llevada a cabo en el mes de Noviembre de 2014, se puede evidenciar un crecimiento significativo en la mejora con relación a la atención a dudas y sugerencias toda vez que los porcentajes de excelente y muy bueno se encontraban en 36%, en la medición actual su porcentaje es de 66%, lo que se refleja en la disminución de la categoría regular y deficiente que se encontraba con un 29% y en la actualidad se ubica con un 12%, demostrando efectividad en las acciones implementadas para su mejora.

### 6. Servicio telefónico:

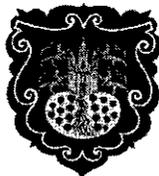


SC-CER367095



NIT:891280000-3  
CAM Anganoy vía Los Rosales II  
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347  
Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)  
[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento





## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Se puede concluir que el 43% de la población encuestada evalúa el servicio telefónico como excelente y muy bueno, el 16% los evalúa como buenos. Por otro lado el 41% los evalúa como regulares y deficientes. Cabe aclarar que al momento de tabular la encuesta el ítem 6 no fue diligenciado en la mayoría de estas, aun así se debe tomar acciones de mejora urgentes cuyo propósito sea incrementar los porcentajes de excelente y muy bueno y disminuir los de regular y deficiente. Lo anteriormente mencionado se encuentra relacionado con la encuesta llevada a cabo en el mes de Noviembre de 2014, donde se encontraron porcentajes similares, por lo cual se generó un análisis y se determinó que es necesario modificar el formato ya que el proceso de campo se hace directamente en las dependencias que prestan en servicio es decir es presencial entre el usuario y quien brinda la atención razón por la cual muchos de los encuestados no diligencian la categoría servicio telefónico.



SC-CER367095



NIT:891280000-3  
CAM Anganoy vía Los Rosales II  
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347  
Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)  
[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

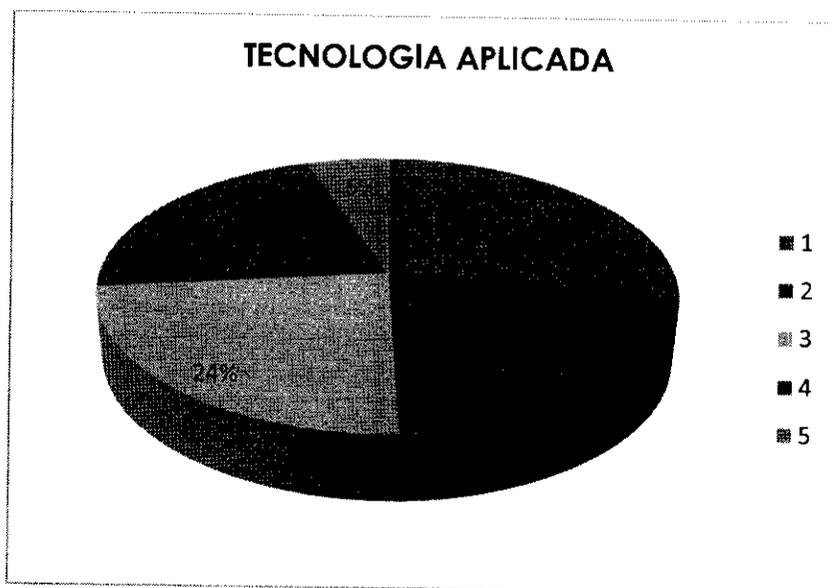




## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

### 7. Tecnología aplicada:



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Se puede concluir que el 49% de la población encuestada evalúa la tecnología aplicada como excelente y muy bueno, el 24% los evalúa como buenos. Por otro lado el 27% los evalúa como regulares y deficientes. Se debe tomar acciones cuyo propósito sea incrementar los porcentajes de excelente y muy bueno y disminuir el porcentaje catalogado como deficiente y regular. Con relación a la medición llevada a cabo en el mes de Noviembre de 2014, se puede evidenciar un crecimiento significativo en la mejora con relación a la tecnología aplicada toda vez que los porcentajes de excelente y muy bueno se encontraban en 33%, en la medición actual su porcentaje es de 49%, aun así la categoría regular y deficiente aumentaron el porcentaje paso de un 25% y en



NIT:891280000-3

CAM Anganoy vía Los Rosales II

Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347

Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)

[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento



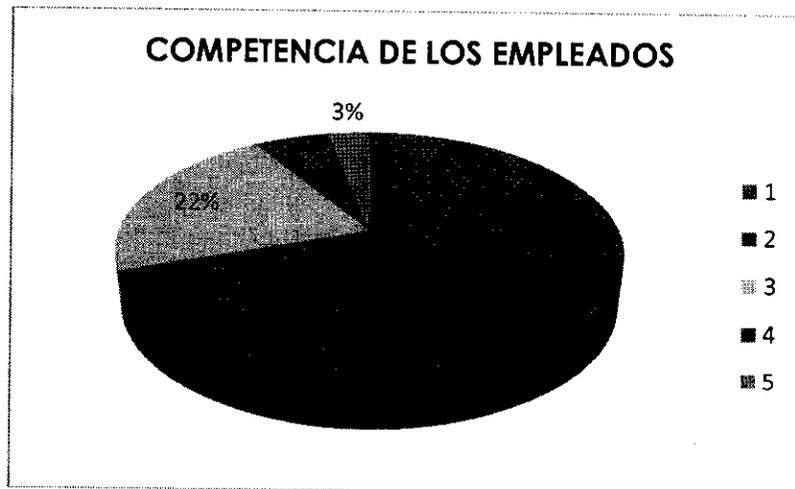


## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

la actualidad se ubica con un 27%, por lo tanto se deben generar acciones que permitan incrementar la satisfacción con relación a la tecnología aplicada.

### 8. Competencia de los colaboradores:



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Se puede concluir que el 69% de la población encuestada evalúa la competencia de los colaboradores como excelente y muy bueno, el 22% los evalúa como buenos. Por otro lado el 9% los evalúa como regulares y deficientes. Con relación a la medición llevada a cabo en el mes de Noviembre de 2014, esta es una de las categorías que mostro un crecimiento positivo mayor ya que sus porcentajes aumentaron significativamente, pasando de un 44% a un 69% con respecto a las denominaciones excelente y muy bueno, de igual forma los porcentajes de regular y deficiente pasaron de un 31% a un 9%, aspecto que se ve relacionado con la efectividad en las capacitación



SC-CER367095



NIT:891280000-3  
CAM Anganoy vía Los Rosales II  
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347  
Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)  
[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento



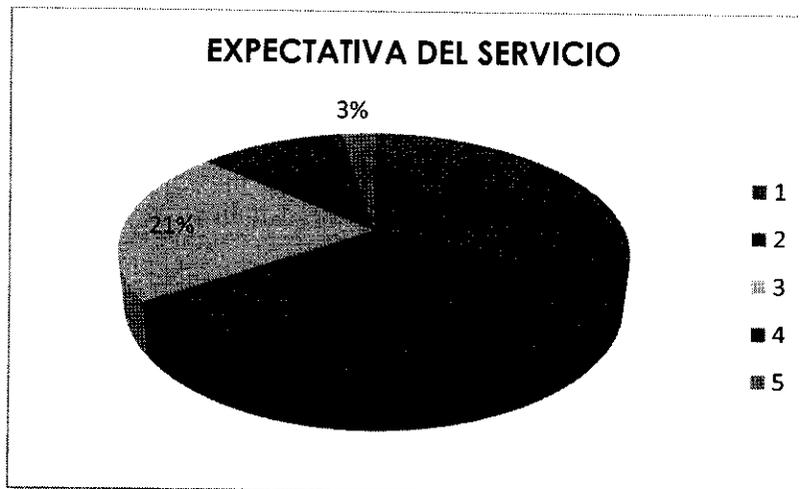


## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

brindadas al personal a través del Plan Institucional de Capacitación (PIC) en temas específicos de atención al usuario y temas de generales con el fin de potenciar competencias en los colaboradores.

### 9. Expectativa del servicio:



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Se puede concluir que el 86% de la población encuestada evalúa la expectativa del servicio como excelente, muy bueno y bueno escalas que permiten determinar que el servicio prestado se encuentra en un nivel óptimo. Por otro lado el 14% los evalúa como regulares y malos. Con relación a la medición desarrollada en 2014, se presentó un crecimiento significativo en la expectativa del servicio siendo esta una escala general de evaluación mostrando la satisfacción de los usuarios atendidos en la Administración pasando de un 68% a un 86% de satisfacción con la prestación del servicio. Lo que se relaciona de manera directa con la disminución de los porcentajes de regular y



SC-CER367055



NIT:891280000-3  
CAM Anganoy vía Los Rosales II  
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347  
Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)  
[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento





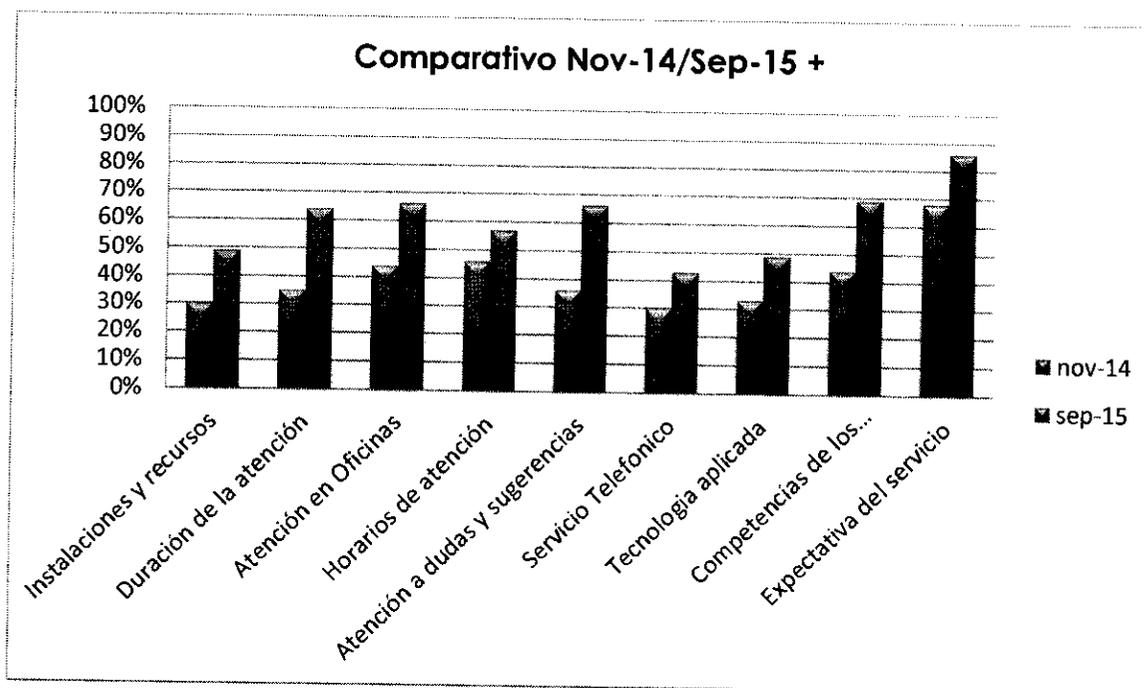
## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

deficiente pasando de un 32% a un 14%, reflejando la eficiencia, eficacia y efectividad en las acciones.

### Comparativo medición realizada en el mes de noviembre de 2014 y medición llevada a cabo en Septiembre de 2015 con relación a porcentajes de Excelente y muy bueno

Con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del cliente externo, así como también la eficiencia, eficacia y efectividad en las acciones tomadas con el fin de generar un crecimiento favorable en la mejora de la atención se procedió a realizar un comparativo entre la medición llevada a cabo en la vigencia anterior y la medición actual, encontrando que la totalidad de categorías evaluadas generaron un crecimiento porcentual positivo a nivel de porcentajes de excelente y muy bueno como se puede apreciar en la gráfica a continuación:



80-CEN367085



NIT:891280000-3  
CAM Anganoy vía Los Rosales II  
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347  
Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)  
[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento



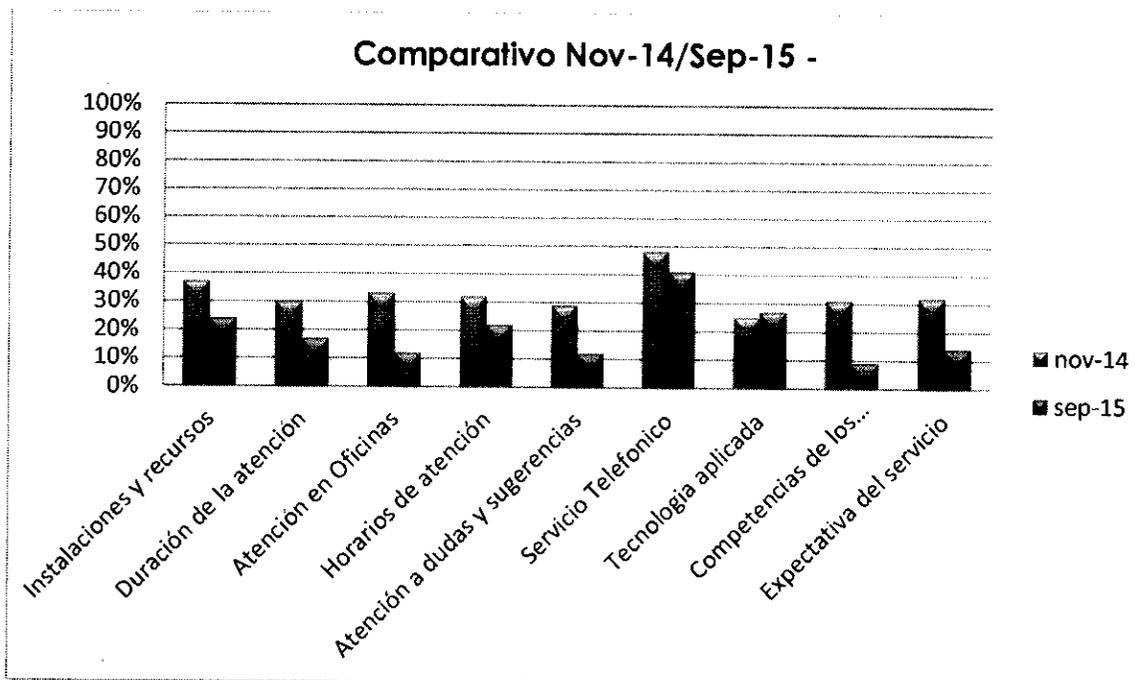


## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

### Comparativo medición realizada en el mes de noviembre de 2014 y medición llevada a cabo en Septiembre de 2015 con relación a porcentajes de Regular y Deficiente

En aras de promover una mejora continua a través del seguimiento y medición de cada uno de los componentes del sistema, específicamente en lo relacionado a satisfacción del cliente externo se tienen en cuenta tanto las variables positivas como negativas, siendo estas un apoyo en la interpretación y consolidación de la información, ya que la disminución de sus porcentajes denotan el impacto de las acciones generadas en pro de una atención de calidad hacia los usuarios. Es así como se procedió a analizar los datos referentes a los porcentajes de regular y deficiente en cada una de las categorías evaluadas, encontrando que estos disminuyeron significativamente demostrando el impacto de las acciones generadas para su mejora, como se puede apreciar en la gráfica a continuación:



SC-CER367095



NIT: 891280000-3

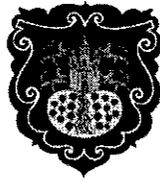
CAM Anganoy vía Los Rosales II

Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347

Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)

[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento





## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

Los datos obtenidos con anterioridad hacen parte de los productos que se están desarrollando dentro de la auditoría interna de gestión 014/15, de tal manera que al finalizar la misma las dependencias que fueron sujetas de medición a través de la encuesta de satisfacción del cliente externo deberán levantar los planes de mejoramiento correspondientes con el fin de mitigar las falencias encontradas, para nuevamente realizar la aplicación de la encuesta y poder determinar por medio de la escala general el comparativo que permita evidenciar el fortalecimiento y el crecimiento en la percepción positiva por parte en los usuarios frente a la atención recibida en la Alcaldía de Pasto, promoviendo una disposición al cambio que genere una cultura de excelencia en el servicio al cliente, por medio de estrategias flexibles y aplicables de servicio al cliente.

Finalmente las encuestas fueron aplicadas a una muestra de 280 personas escogidas de manera aleatoria, las cuales fueron atendidas en las siguientes dependencias:

- Secretaria de Hacienda.
- Secretaria de Gobierno.
- Secretaria de Salud.
- Secretaria de Bienestar Social.
- Secretaria de Planeación.
- Secretaria de Tránsito y transporte.
- SISBEN



SC-CER367095



NIT:891280000-3

CAM Anganoy vía Los Rosales II

Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347

Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)

[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento





ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO  
Oficina de Control Interno

## FICHA TECNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

**REALIZADA POR:** Oficina de Control Interno

**TIPO DE LA MUESTRA:** Se diseñó un muestreo probabilístico, estratificado y de conglomerados de áreas con el fin de garantizar una medición representativa, confiable basada en procedimientos aleatorios para el área urbana del Municipio de Pasto.

**GRUPO OBJETIVO:** Hombres y mujeres mayores o iguales a 18 años, que acuden a la Administración Municipal, solicitando alguno de los servicios ofertados. La muestra fue calculada según el total de la población del Municipio de Pasto.

**FÓRMULA DE CÁLCULO DE MUESTRA:**

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población (Población mayor o igual a 18 años: 310.540). Fuente DANE

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 90% que equivale a 1,65; 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.



SC-CER367095



NIT: 891280000-3

CAM Anganoy vía Los Rosales II

Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347

Código Postal 520001 - Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)

[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

