



ENCUESTAS DE SATISFACCION

**MEDICION DE LA SATISFACCION DE USUARIOS EN LA OFICINA DE
ATENCION AL USUARIO**

**INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE YUMBO
2024**



PROPOSITO DE LA ENCUESTA

- ✓ Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que solicitan información de la oficina atención al usuario.
- ✓ medir la eficiencia y efectividad de la Oficina de Atención al Usuario.
- ✓ Teniendo en cuenta el mapa de corrupción y seguimiento al proceso de medición de satisfacción del cliente, realizar acciones administrativas de acuerdo al análisis de la encuesta aplicada con el fin de mejorar la atención al ciudadano.



INTRODUCCION

La Oficina de Atención al Usuario desempeña un papel crucial en la prestación de servicios a la comunidad, actuando como el principal punto de contacto para los usuarios que buscan asistencia y resolución de problemas. Con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción para evaluar la percepción y experiencia de los usuarios.

El propósito de esta encuesta es recopilar información detallada sobre diversos aspectos del servicio, incluyendo la eficiencia, la efectividad, la rapidez en la atención y la calidad general del servicio proporcionado. A través de este ejercicio, se pretende identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, garantizando que la Oficina de Atención al Usuario pueda adaptar y optimizar sus procesos para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de manera más efectiva.

Este informe presenta los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción, proporcionando un análisis exhaustivo de los datos recolectados y destacando las principales áreas de enfoque para futuras mejoras. A través de este análisis, se busca asegurar que los servicios ofrecidos sean no solo eficientes, sino también efectivos, contribuyendo así a una experiencia positiva para todos los usuarios.



En esta encuesta se evaluaron 3 temas a nivel general, y con sus diferentes preguntas constituyen un monitoreo a la calidad de los servicios prestados en sus programas de la subgerencia deportiva en pro del beneficio de nuestros usuarios. Los 3 temas generales son:

- ✓ Calidad de atención.
- ✓ Calidad de la información dada
- ✓ medios que se enteró de IMDERTY

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a personas, fueron evaluados a partir de 4 criterios de calificación, así:

- 2- MALO.
- 3- REGULAR
- 4- BUENO
- 5- EXCELENTE

ENCUESTA APLICADA

FECHA: _____		 Alcaldía de Yumbo		 IMDERTY INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO	
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN					
¿como calificaria la atención recibida por parte del personal?					
<input type="checkbox"/>	MUY BUENA				
<input type="checkbox"/>	BUENA				
<input type="checkbox"/>	REGULAR				
<input type="checkbox"/>	MALA				
¿Recibio información oportuna sobre tu duda o consulta?					
<input type="checkbox"/>	SI				
<input type="checkbox"/>	NO				
<input type="checkbox"/>	TAL VEZ				
¿Recomendaria los programas ofrecidos por IMDERTY?					
<input type="checkbox"/>	SI				
<input type="checkbox"/>	NO				
<input type="checkbox"/>	TAL VEZ				
¿Por que medios se entero de los servicios de IMDERTY?					
<input type="checkbox"/>	Página web del IMDERTY				
<input type="checkbox"/>	Instagram de IMDERTY				
<input type="checkbox"/>	Facebook de IMDERTY				
<input type="checkbox"/>	Radio				
<input type="checkbox"/>	Publicidad impresa (Volantes, Folletos, Fliyers)				
<input type="checkbox"/>	Recomendación de amigos / familiares				
<input type="checkbox"/>	Eventos promocionales				
<input type="checkbox"/>	Información del personal del IMDERTY				
<input type="checkbox"/>	Otros (especificar: _____)				



Propósito y Objetivo de las Encuestas

El propósito de las encuestas de satisfacción es evaluar la percepción y experiencia de los usuarios respecto a los servicios proporcionados por la Oficina de Atención al Usuario. Las encuestas buscan identificar áreas de mejora y fortalecer los aspectos positivos de la atención brindada, asegurando que los servicios sean eficientes y efectivos.

El objetivo principal de estas encuestas es medir la eficiencia y efectividad de la Oficina de Atención al Usuario. Para lograr esto, se recopiló información sobre la calidad del servicio, la rapidez en la atención, la resolución de problemas, y la satisfacción general de los usuarios. Los datos obtenidos se utilizarán para implementar mejoras continuas y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Metodología

Las encuestas fueron realizadas a través de un cuestionario estructurado distribuido a los usuarios que visitaron la Oficina de Atención al Usuario durante el año 2024. Se emplearon preguntas cerradas para obtener una visión integral de la experiencia del usuario. La muestra estuvo compuesta por 1966 usuarios, asegurando una representación significativa de la población atendida.

Resultados y Análisis Estadístico

1. Satisfacción General

- El 95% de los encuestados manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida.
- Un 4.9% de los usuarios expresó una satisfacción moderada, mientras que un 0.1% indicó estar insatisfecho.



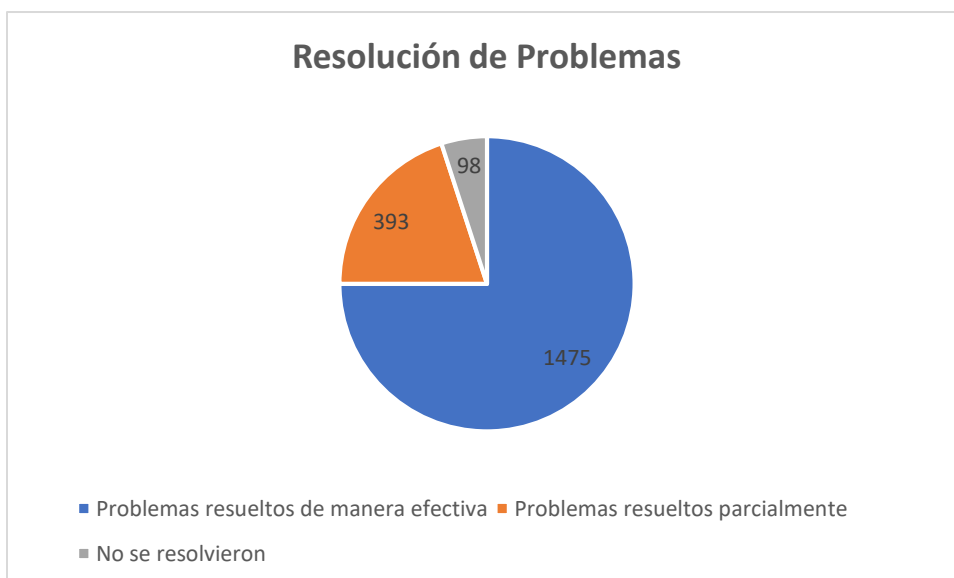
2. Eficiencia en la Atención

- El 85% de los usuarios consideró que el tiempo de espera fue adecuado.
- Un 14% opinó que el tiempo de espera fue largo, y un 1% indicó que fue muy largo.



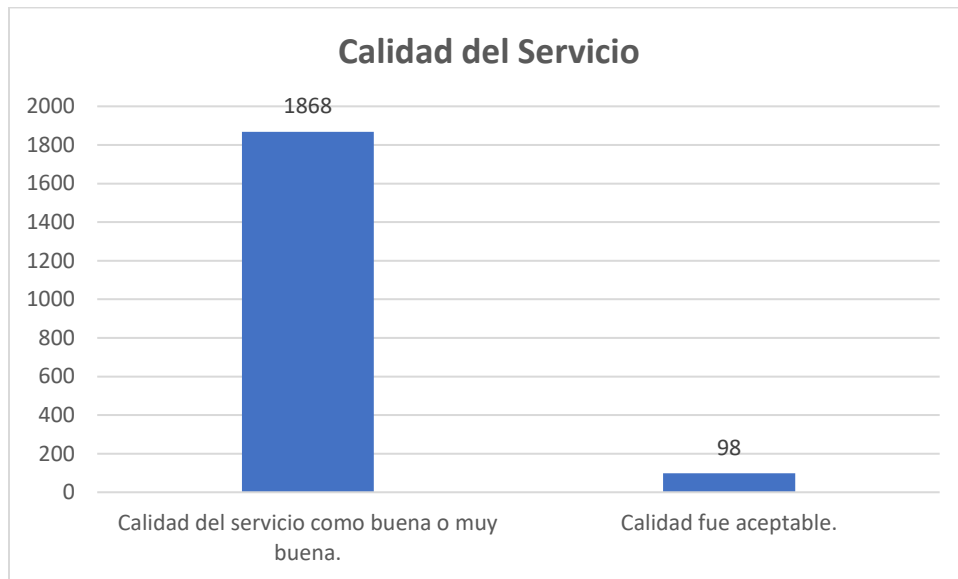
3. Resolución de Problemas

- El 75% de los encuestados reportó que sus problemas fueron resueltos de manera efectiva.
- Un 20% señaló que sus problemas fueron resueltos parcialmente, y un 5% indicó que no se resolvieron.



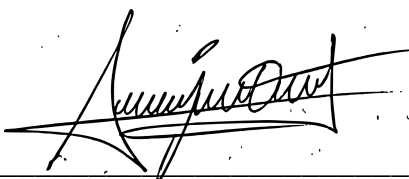
4. Calidad del Servicio

- El 95% de los usuarios evaluaron la calidad del servicio como buena o muy buena.
- Un 5% consideró que la calidad fue aceptable.



Conclusiones

Los resultados de las encuestas de satisfacción indican que la Oficina de Atención al Usuario está cumpliendo de manera efectiva con sus objetivos de brindar un servicio de calidad. Sin embargo, hay áreas de mejora, especialmente en la reducción de los tiempos de espera y la resolución completa de problemas para todos los usuarios. Estos hallazgos serán utilizados para implementar estrategias de mejora continua, con el fin de elevar aún más los niveles de satisfacción y eficiencia en la atención.



ALEJANDRO OCAMPO ARIAS
1.118.298.728
Gestor atención al usuario