

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE LEBRIJA

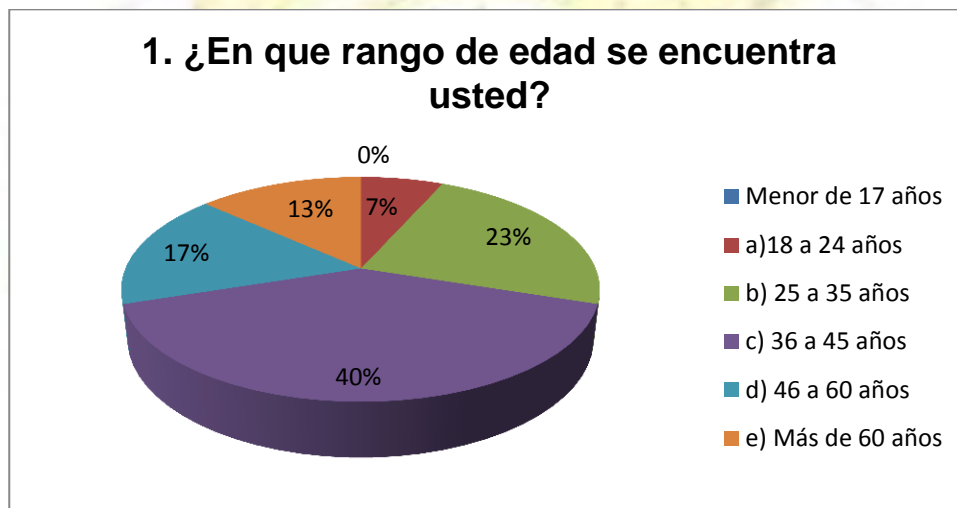
El servicio al ciudadano es la más noble función del Estado y sus entidades, mediante él se atienden las demandas que la ciudadanía le eleva para acceder a los servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y deberes Ciudadanos, que se refieran a derechos fundamentales, sociales y económicos.

A continuación se analizarán los resultados de las encuestas que fueron aplicadas en el municipio de Lebrija. La herramienta anteriormente mencionada refleja el pensamiento popular sobre la percepción que tienen sobre la atención al ciudadano en la Alcaldía de Lebrija.

Se encuestaron un total de 60 personas entre hombres y mujeres que fueron a la alcaldía de Lebrija para hacer algún reclamo o diligencia.

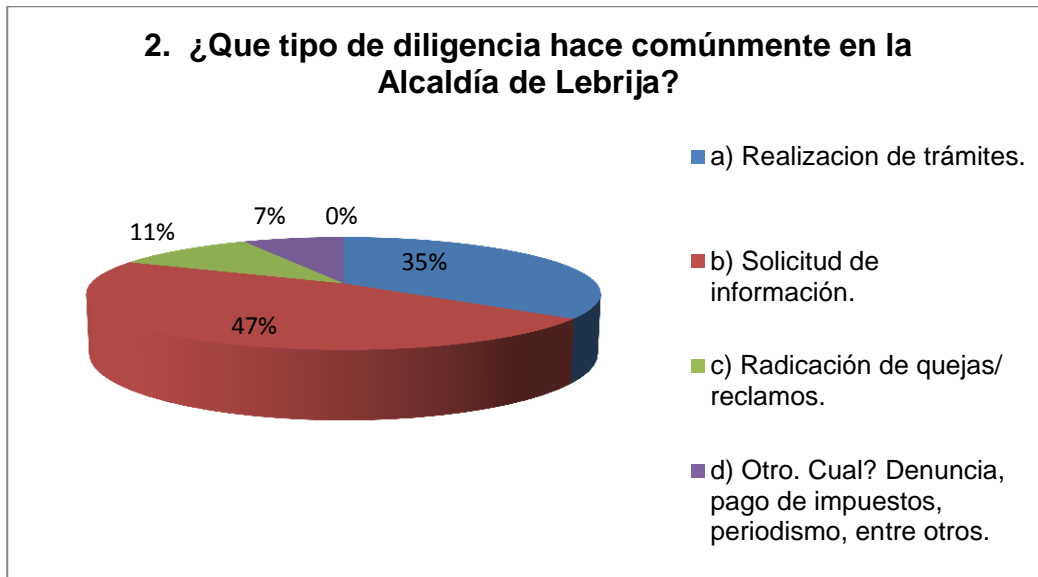
### RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

#### 1. Rango de edad.



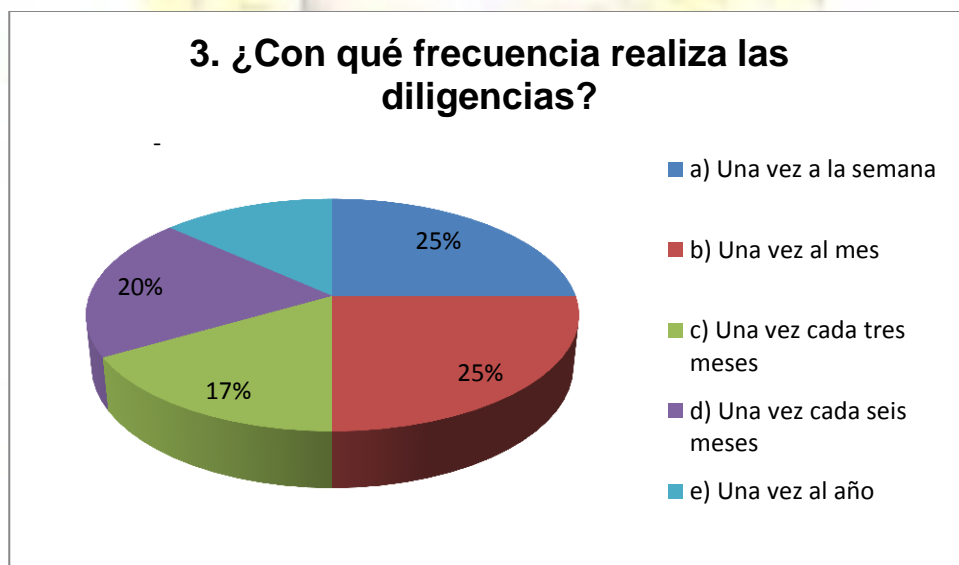
Las personas que se acercan a la alcaldía de Lebrija tienen la mayoría de edad. El 63% de estas personas tienen un rango de edad entre los 25 a 45 años y el otro 37% son personas entre los 46 a 60 o más años.

## 2. Diligencia realizada.



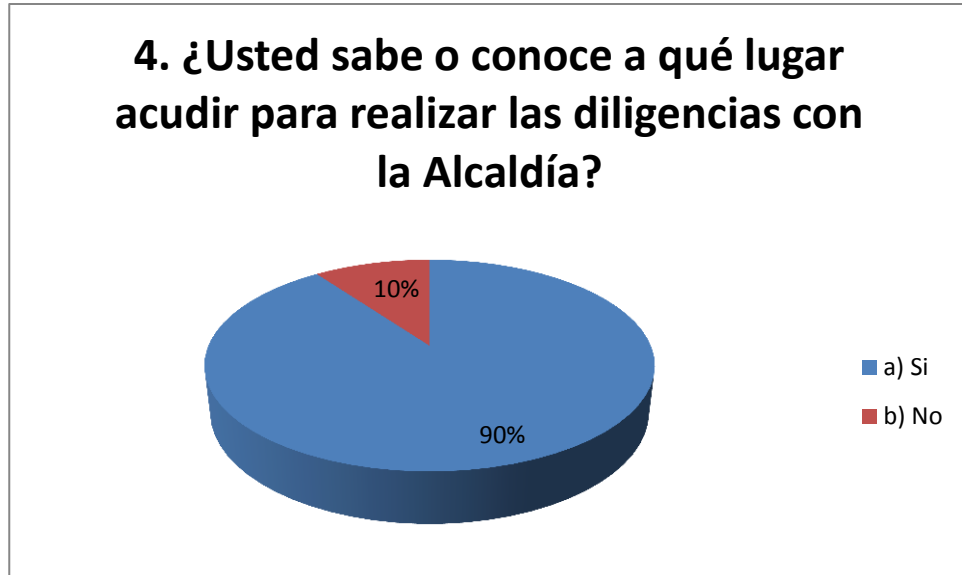
La diligencia que más realizan los ciudadanos en la alcaldía de Lebrija es la solicitud de información con una ponderación del 47%, seguido de la realización de trámites con una importancia del 35% y con una sumatoria del 18% la radicación de quejas y reclamos, y otros como denuncias, pago de impuestos, periodismo, entre otros.

## 3. Frecuencia de la realización del tramite



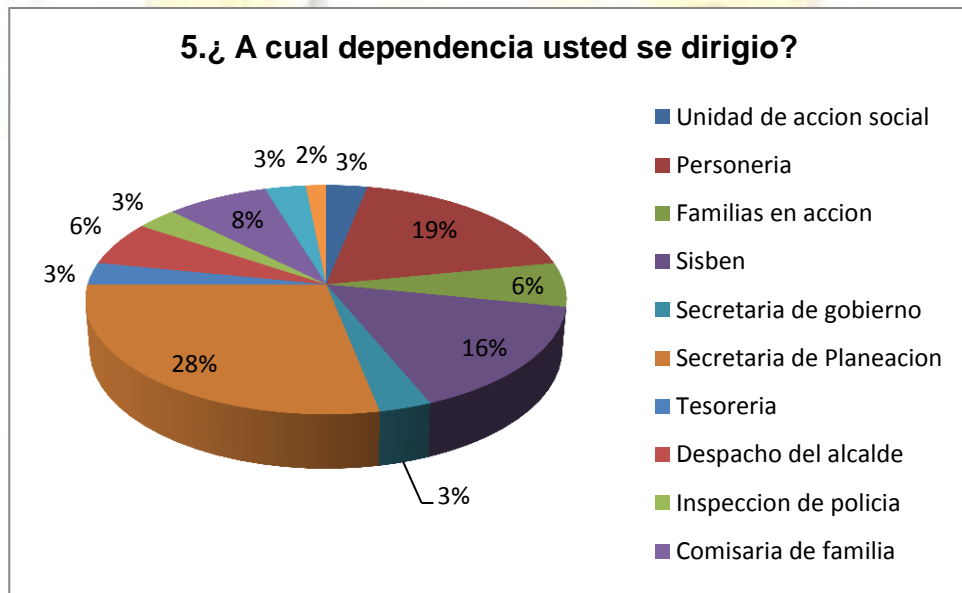
El 50% ciudadanos que se dirigen a la alcaldía a realizar sus respectivas diligencias van por lo menos con una frecuencia de una vez al mes, el 37% realizan sus diligencias con una frecuencia entre 3 y 6 meses, por último el 13% de los ciudadanos realizan su diligencia una vez al año.

#### 4. Conocimiento del lugar al cual acudir



Se puede concluir que los ciudadanos que realizan sus diligencias en la alcaldía de Lebrija saben a dónde dirigirse ya que solo un 10% de las personas encuestadas no saben y deben preguntar.

#### 5. Dependencia

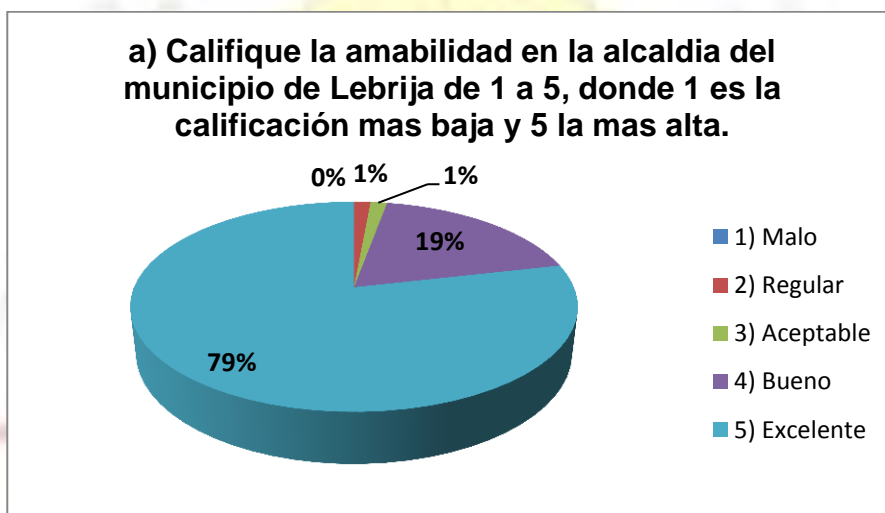


Las dependencias a las cuales más se dirigen los ciudadanos son la secretaria de planeación, el sisben y la personería, entre las 3 tienen un porcentaje del 0.63, seguido por la comisaría y la inspección de policía con un porcentaje del 0.8 y 0.6 respectivamente.

## 6. Calificación de items

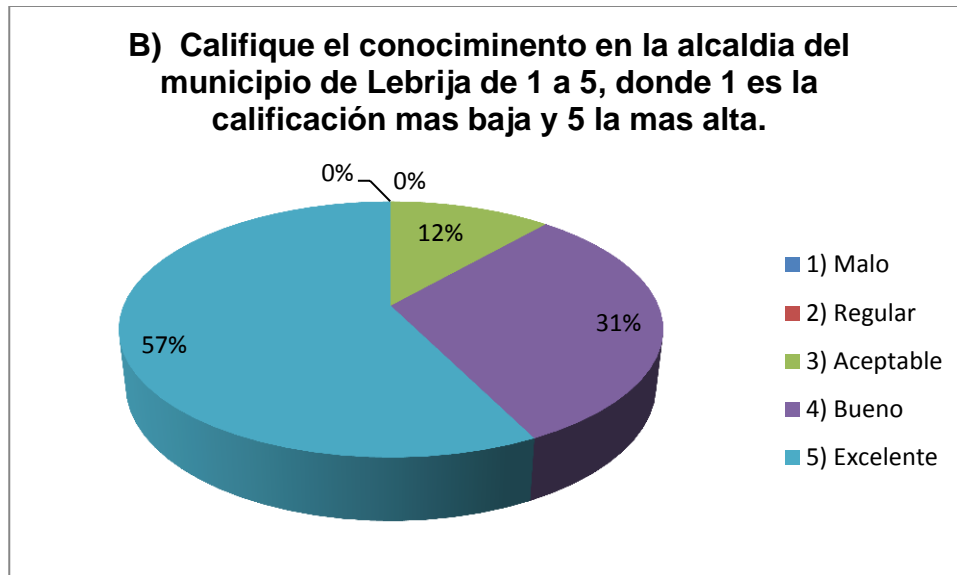
Calificación	a) Amabilidad	b) Conocimiento	c) Disposición para solucionar el trámite	d) Cortesía	e) Agilidad	f) Tiempo de atención	g) Documentos solicitados	h) Aseo	i) Señalización	j) Organización	k) Comodidad en la espera	l) Ventilación	Total calificación
Excelente	55	35	45	48	38	36	12	43	40	41	34	35	462
Bueno	13	19	12	9	16	21	14	11	11	15	13	13	167
Aceptable	1	7	3	3	5	3	4	6	7	3	13	9	64
Regular	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	3	8
Malo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### 6.1 Amabilidad



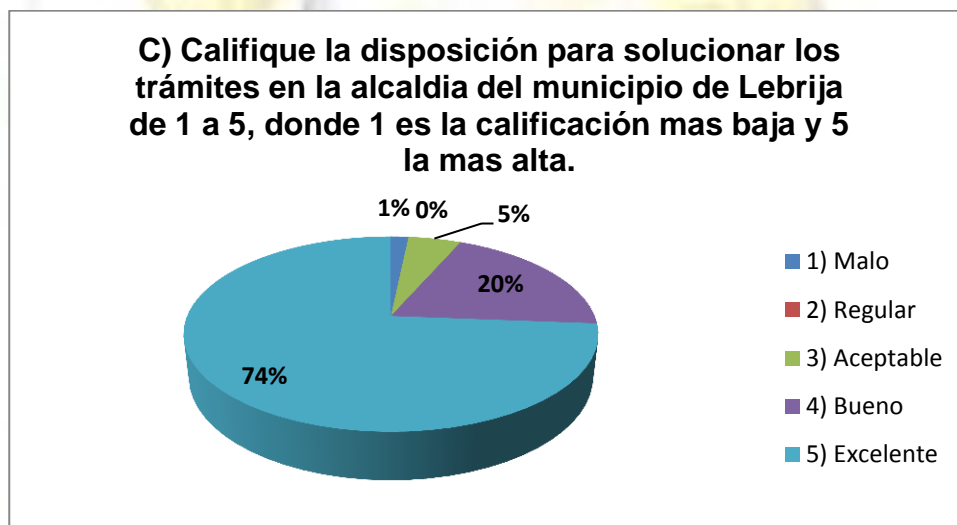
Los ciudadanos que realizan sus diligencias en la alcaldía de Lebrija sienten la amabilidad de los funcionarios que los atienden. El 79% dice que es excelente, el 19% es bueno, y el 1% es aceptable o regular. Sin embargo existe un porcentaje muy mínimo que dice que es regular por lo cual se debe buscar que el total de los ciudadanos se sientan que han sido atendidos con una completa amabilidad.

## 6.2 Conocimiento



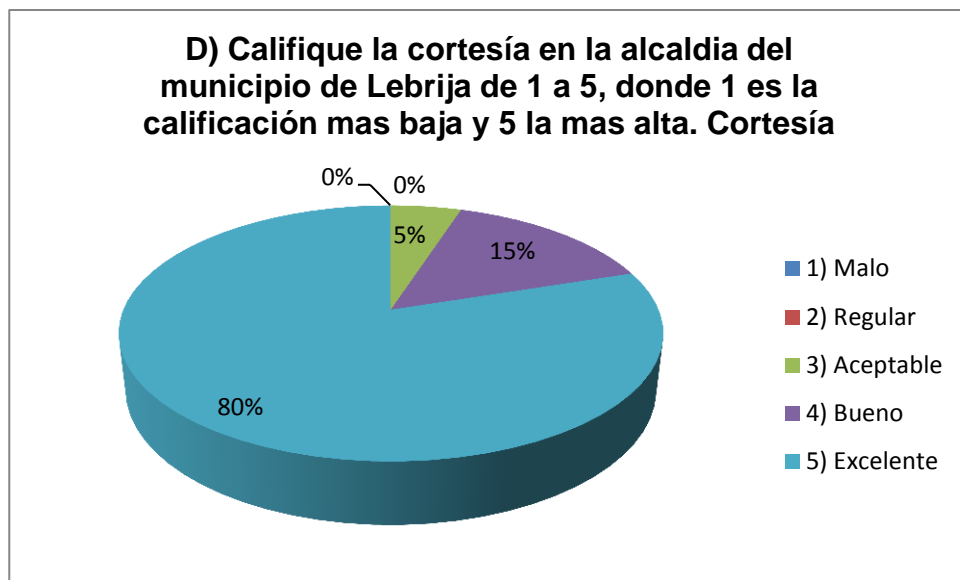
Los ciudadanos que realizan sus diligencias en la alcaldía de Lebrija sienten que los funcionarios tienen conocimiento en los temas pertinentes de cada dependencia. El 57% dice que excelente, el 31% es bueno y el 12% aceptable. Lo que refleja que los ciudadanos perciben que sus inquietudes son solucionadas de una manera adecuada.

## 6.3 Disposición para solucionar el tramite



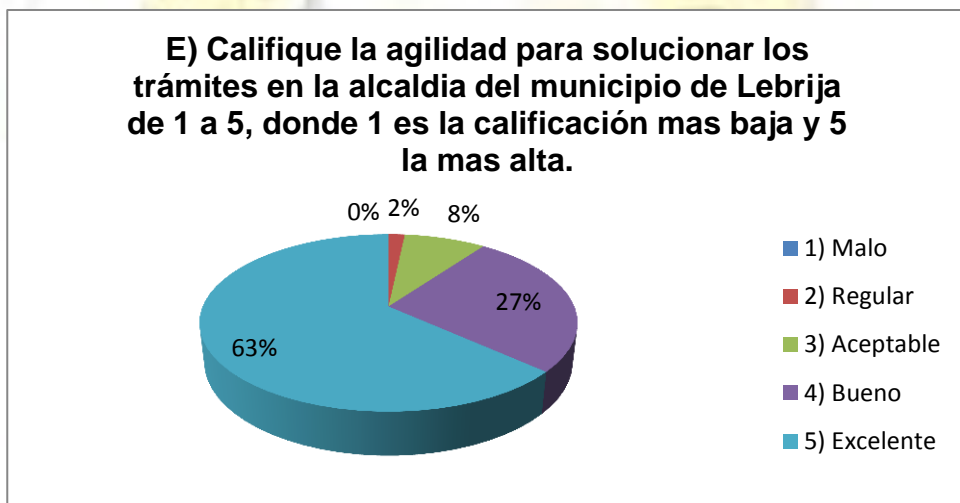
Los ciudadanos que pidieron solución de los trámites en la alcaldía de Lebrija perciben que los funcionarios tienen disposición para solucionarlos y colaborarles. El 74% dice que fue excelente, el 20% bueno, el 5% aceptable y el 1% malo. A pesar que más del 94% quedaron satisfechos al solucionar sus trámites se debe llegar a la excelencia y reducir el 1% que no sintió que sus dudas o tramites hayan sido solucionados.

## 6.4 Cortesía



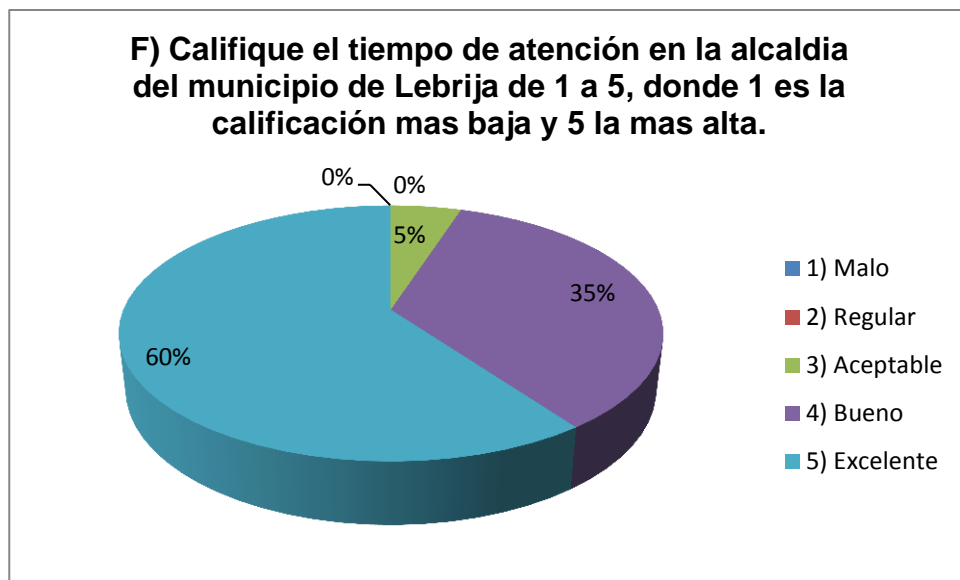
Los usuarios a los cuales se les fue brindada la atención sienten que los funcionarios fueron corteses. El 80% piensa que la cortesía fue excelente, el 15% bueno y el 5% aceptable.

## 6.5 Agilidad



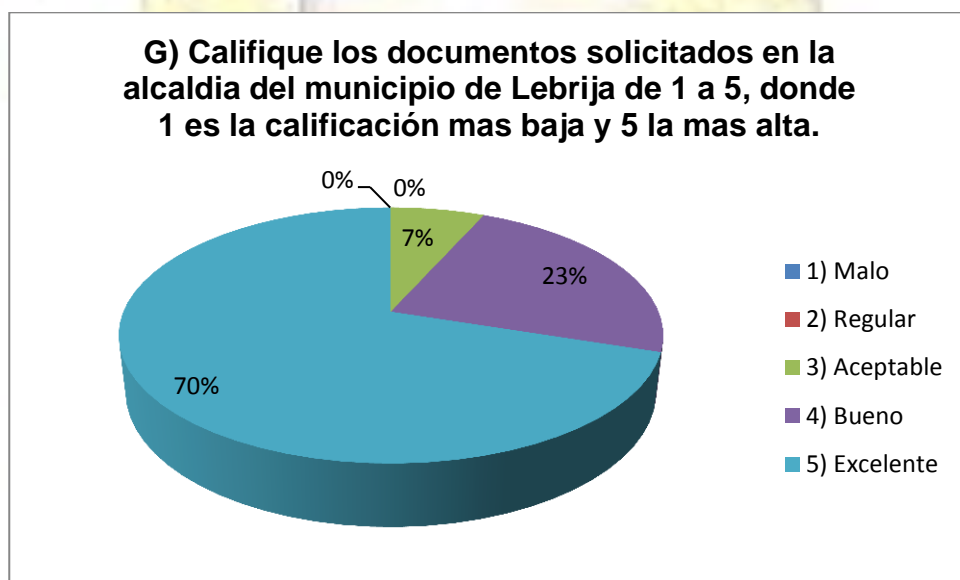
Cuando los usuarios realizaron los trámites en la alcaldía de Lebrija tuvieron la percepción de que esta fue rápida pero que brindaron un buen servicio y dieron respuestas satisfactorias. El 63% dijo que fue excelente, el 27% bueno, el 8% aceptable y tan solo el 2% regular.

## 6.6 Tiempo de atención



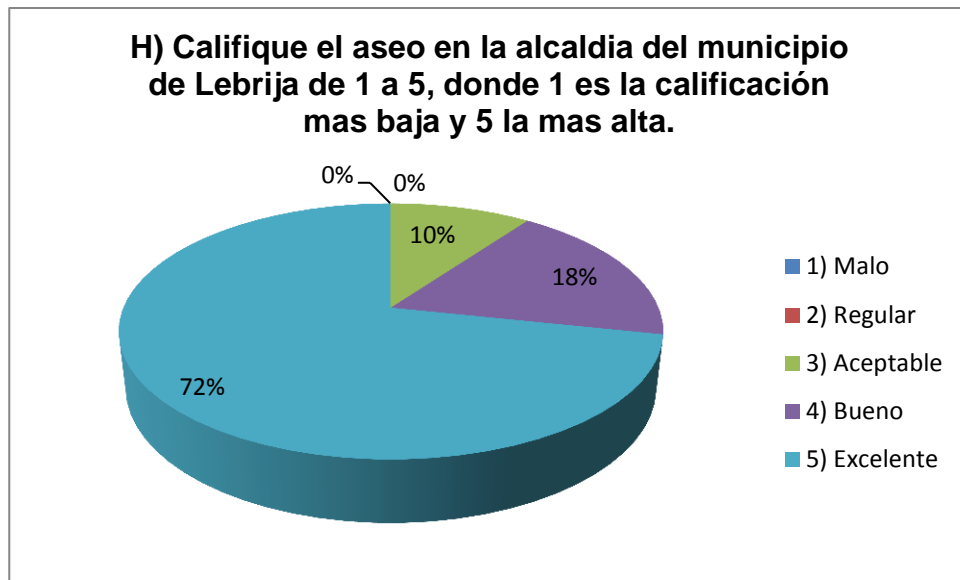
Teniendo coherencia con la amabilidad, cortesía, conocimiento y agilidad de los funcionarios de la alcaldía de Lebrija, se demuestra que el tiempo que estos disponen para satisfacer las necesidades es el correcto. Por esto el 60% la calificaron como excelente, el 35% bueno y el 5% regular.

## 6.7 Documento solicitados



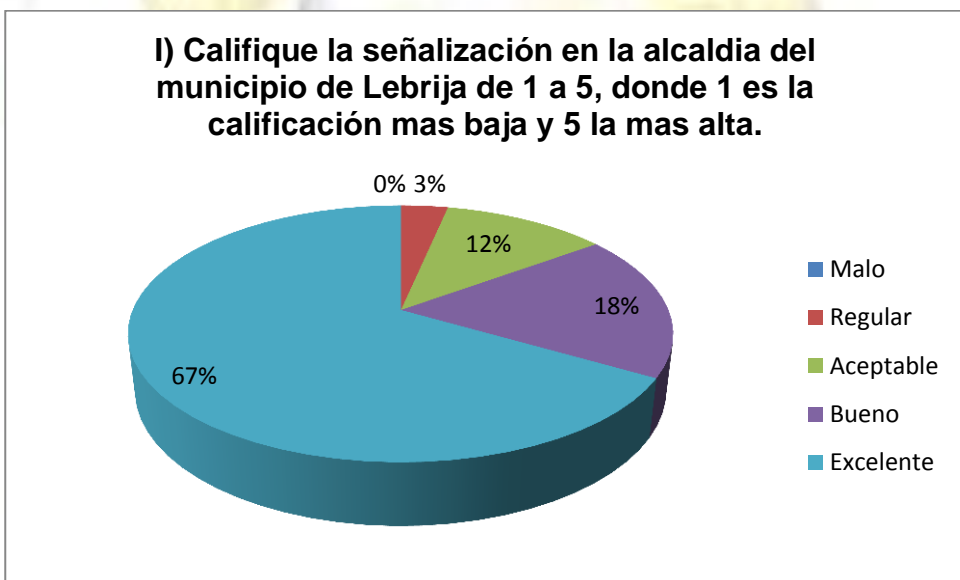
Los usuarios creen que los documentos que son solicitados por los funcionarios son los correctos y por esto el 70% da una calificación de excelente, el 23% bueno y el 7% aceptable.

## 6.8 Aseo



Las personas que estuvieron en la alcaldía de Lebrija perciben que el aseo que se mantiene en la entidad es el correcto, por esto el 72% dan una calificación de excelente, el 18% bueno y el 10% aceptable. Esto deja ver que el aseo que se hace en la alcaldía tiene buena percepción pero se debe aumentar y llevarla a excelente.

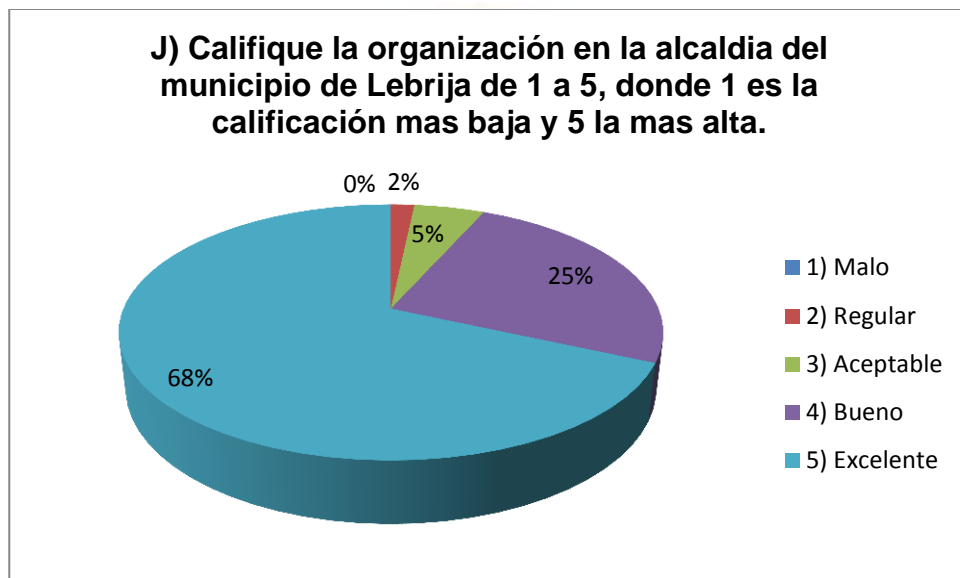
## 6.9 Señalización



Siendo coherente con los usuarios que no sabían a qué lugar debían ir para realizar sus trámites, el 67% de los usuarios califico la señalización como excelente, el 18% la calificaron buena, el 12% aceptable y el 3% regular.

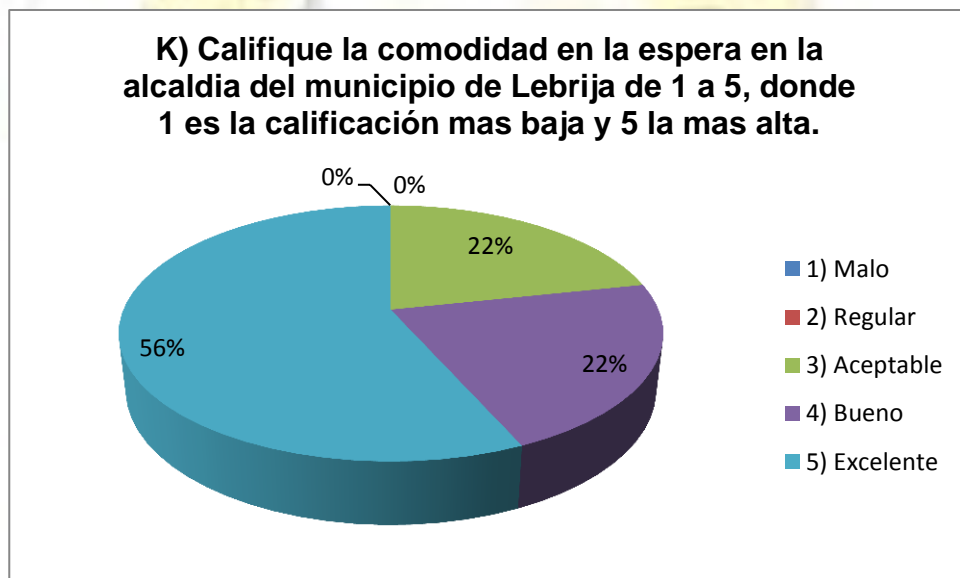


## 6.10 Organización



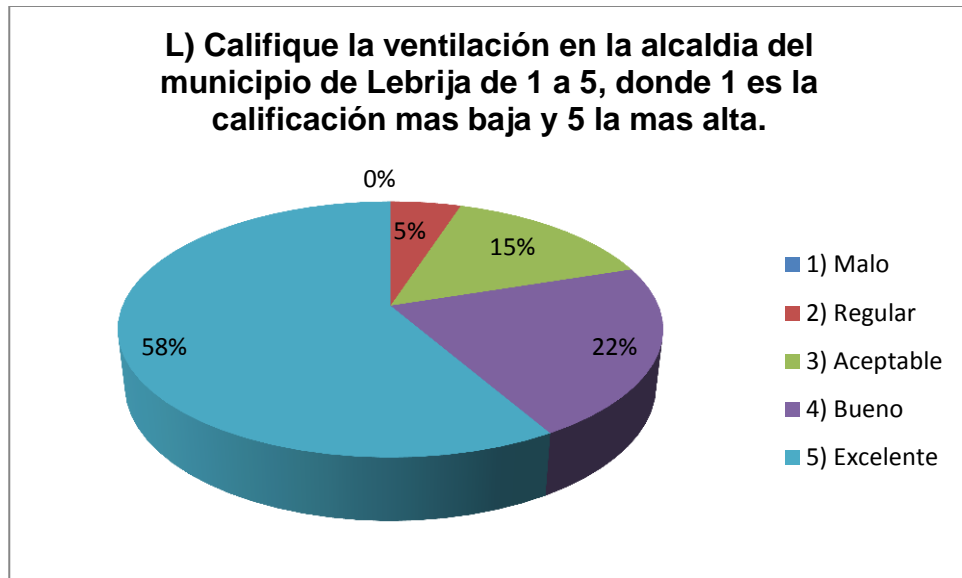
Cuando los usuarios se acercaron a las dependencias de la alcaldía percibieron el orden que hay en los puestos de trabajo, por lo tanto el 68% de los usuarios dio una calificación de excelente, el 25% bueno, el 5% aceptable y el 2% regular.

## 6.11 Comodidad



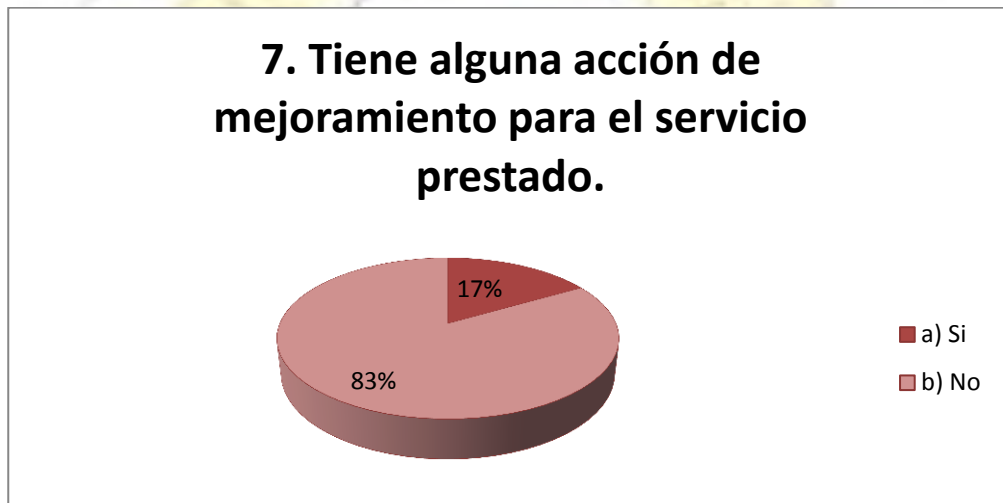
Los usuarios calificaron que la comodidad es excelente teniendo una ponderación del 56%, de igual forma el 44% la calificaron entre aceptable y buena.

## 6.12 Ventilación



El 58% usuarios de la alcaldía de Lebrija tuvieron la percepción de que la ventilación que hay en la entidad es excelente, el 22% bueno, el 15% aceptable y el 5% regular. Esta última calificación es debido a que algunas secretarías o dependencias de la alcaldía no existe aire acondicionado o ventanas que generen un clima satisfactorio.

## 7. Mejoramiento



El 83% de ciudadanos no tienen ninguna acción de mejoramiento lo que demuestra que se sienten a gustos con la infraestructura y la atención prestada por los funcionarios de la entidad. Sin embargo el 17% que dio sus puntos de vista pedían que hubiera una mejora ventilación, lugares en donde descansar y la prestación del servicio de baños para los ciudadanos.

ORIGINAL FIRMADO

**MARIA LIGIA BALAGUERA MELENDEZ**

**JEFE DE CONTROL INTERNO**