

INFORME DE SATISFACCION DEL CLIENTE



Informe de Satisfacción del Cliente

III Trimestre 2017

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios brindados por el INVISBU, detectando aspectos o factores que estén incidiendo en la calidad de nuestros servicios.

Alcance: El procedimiento de medición de la satisfacción del cliente se aplicó a los clientes que están relacionados con los servicios de:

- Trabajo Social y Desarrollo Comunitario
- Propiedad horizontal
- Reubicaciones

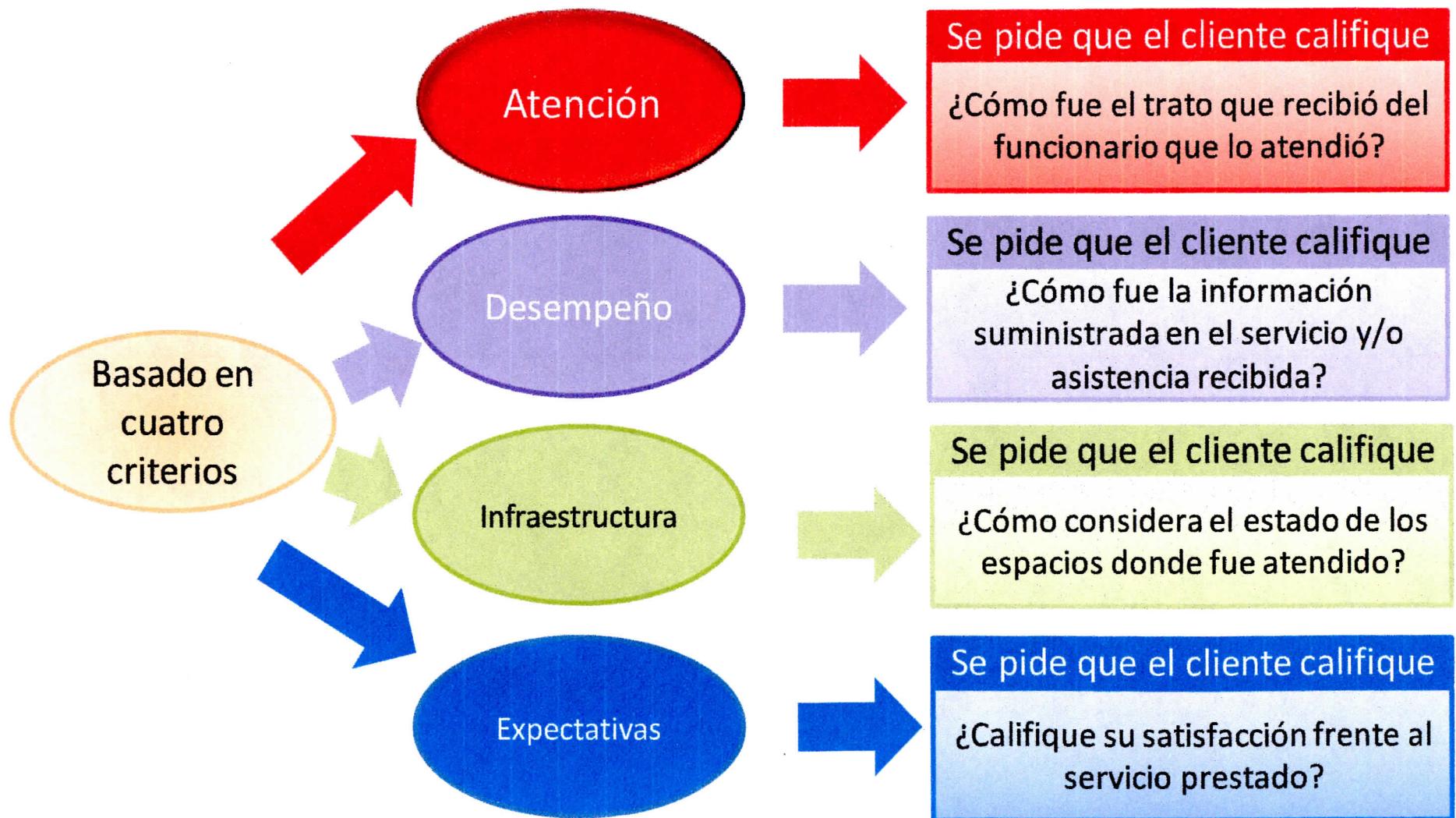
Criterio: Maximizar la satisfacción de los clientes.

Indicador: Calificación promedio de satisfacción de clientes



Informe de Satisfacción del Cliente

III Trimestre 2017



Criterios de Calificación

Encuesta de satisfacción del cliente

Nivel del Servicio		Descripción
Verde (Supera la meta)		Si el indicador se encuentra entre el 90% y el 100% está dentro de la meta establecida.
Amarillo (No crítico)		Si el indicador se encuentra entre 70% y 89,9%, se encuentra distante de la meta, en un nivel intermedio.
Rojo (Crítico)		Si el indicador se encuentra entre el 0% y el 69,9%, se encuentra en niveles bajos lejos de la meta establecida.

CUSTOMER SERV

Poor

Averag

Excellent

Awesome!



Medición de la percepción ciudadana

Canal de atención Evaluado: ESCRITO



Encuestas realizadas

539

75,0% → 403

Trabajo social y
Desarrollo comunitario

15,2% → 82

Propiedad Horizontal

3,9% → 21

Reubicaciones

1,1% → 6

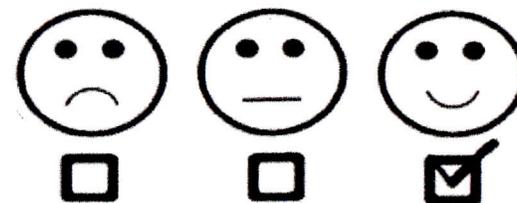
Procesos Judiciales

4,2% → 23

Jurídica

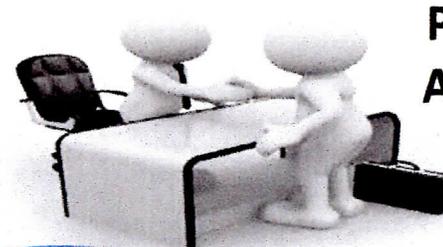
0,7% → 4

Titulaciones



Personas
Atendidas

2158



1713

El 23,5% de las personas Atendidas fueron encuestadas (Relación 4-1)

317

El 25,9% de las personas atendidas fueron encuestadas (Relación 4-1)

31

El 67,7% de las personas atendidas fueron encuestadas (Relación 2-1)

67

El 9,0% de las personas atendidas fueron encuestadas (Relación 12-1)

23

El 100% de las personas atendidas fueron encuestadas (Relación 1-1)

7

El 57,1 de las personas atendidas fueron encuestadas (Relación 2-1)

Medición de la percepción ciudadana

Canal de atención Evaluado: ESCRITO

1. Trabajo Social

El Total de personas encuestadas fue de 403 usuarios.

¿Preguntas?	Satisfecho	Insatisfecho	% de Satisfacción
Trato recibido	98,0%	2,0%	98,0%
Calidad de la información suministrada	98,0 %	2,0%	
Estado de los espacios físicos	96,0%	4,0%	
Satisfacción del servicio prestado	98,0%	2,0%	



El proceso de Trabajo Social y Desarrollo comunitario correspondiente a la subdirección operativa, es la dependencia que encuestó un mayor porcentaje de usuarios; quienes al ser encuestados sobre el nivel de satisfacción por los servicios ofrecidos por el instituto, aprueban los mismos en un 98% tal y como se refleja en la tabla anterior; es decir que en relación con los resultados obtenidos en el trimestre anterior se observa un aumento del 3% en la satisfacción de los usuarios. Dicha información permite inferir que el nivel de satisfacción de los usuarios por parte de la oficina operativa supera la meta establecida.



Medición de la percepción ciudadana

Canal de atención Evaluado: ESCRITO

2. JURIDICA

La oficina asesora Jurídica evalúa la percepción ciudadana mediante la subdivisión de los siguientes temas: Propiedad Horizontal, Reubicaciones, Procesos Judiciales, Jurídica y Titulaciones. El total de personas encuestadas fue 136 usuarios.

¿Preguntas?	Satisfecho	Insatisfecho	% de Satisfacción
Trato recibido	96%	4%	92,25%
Calidad de la información suministrada	95%	5%	
Estado de los espacios físicos	84%	16%	
Satisfacción del servicio prestado	94%	6%	

Se observa que la satisfacción de los usuarios que se acercan a la oficina jurídica es de un 92,25% es decir el nivel de satisfacción del usuario es alto superando la meta propuesta; a demás, se puede observar que con relación al segundo trimestre de 2017, el porcentaje de satisfacción en general aumentó en un 2,25%. En cuanto a los porcentajes de insatisfacción por los estados físicos, se observa que del segundo trimestre al tercer trimestre de 2017 ha disminuido en un 8%.



Medición de la percepción ciudadana

Canal de atención Evaluado: ESCRITO

2.1 Propiedad Horizontal

¿Preguntas?	Satisfecho	Insatisfecho	% de Satisfacción
Trato recibido	100%	0%	94,37%
Calidad de la información suministrada	99%	1%	
Estado de los espacios físicos	80,5%	19,5%	
Satisfacción del servicio prestado	98%	2%	



Medición de la percepción ciudadana

Canal de atención Evaluado: ESCRITO

2.2 Reubicaciones

¿Preguntas?	Satisfecho	Insatisfecho	% de Satisfacción
Trato recibido	100%	0,0%	100%
Calidad de la información suministrada	100%	0,0%	
Estado de los espacios físicos	100%	0,0%	
Satisfacción del servicio prestado	100%	0,00%	

Medición de la percepción ciudadana

Canal de atención Evaluado: ESCRITO

2.3 Procesos Judiciales



¿Preguntas?	Satisfecho	Insatisfecho	% de Satisfacción
Trato recibido	100,00%	0,00%	100,00%
Calidad de la información suministrada	100,00%	0,00%	
Estado de los espacios físicos	100,00%	0,00%	
Satisfacción del servicio prestado	100,00%	0,00%	

Medición de la percepción ciudadana

Canal de atención Evaluado: ESCRITO

2.4 Jurídica

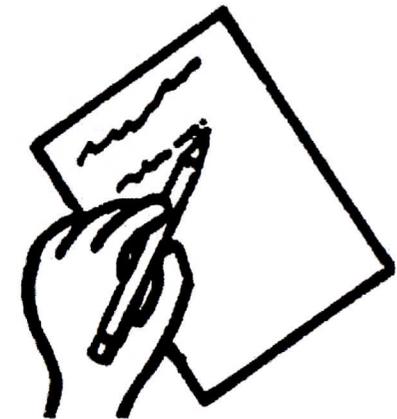
¿Preguntas?	Satisfecho	Insatisfecho	% de Satisfacción
Trato recibido	100,00%	0,00%	100,00%
Calidad de la información suministrada	100,00%	0,00%	
Estado de los espacios físicos	100,00%	0,00%	
Satisfacción del servicio prestado	100,00%	0,00%	

Medición de la percepción ciudadana

Canal de atención Evaluado: ESCRITO

2.5 Titulación

¿Preguntas?	Satisfecho	Insatisfecho	% de Satisfacción
Trato recibido	100,00%	0,00%	100,00%
Calidad de la información suministrada	100,00%	0,00%	
Estado de los espacios físicos	100,00%	0,00%	
Satisfacción del servicio prestado	100,00%	0,00%	



CONSOLIDACION DE RESULTADOS



Nivel del Servicio		Descripción
Verde (Supera la meta)		90% - 100%
Naranja (No crítico)		70% - 89,9%
Rojo (Crítico)		0% - 69,9%

Dependencia	% de Gestión		% de Gestión
Operativa	98,0%		96,0%
Asesora Jurídica	92,25%		



Conclusiones y Recomendaciones

Con la finalidad de medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios con relación a los servicios brindados por el INVISBU, la entidad utiliza la aplicación de encuestas escritas a un gran porcentaje del total de usuarios que se acercan a cada una de las dependencias. Una vez realizado el respectivo análisis del total de encuestas realizadas (539), se pudo establecer que el 96,00% de usuarios encuestados se encuentra satisfecho con la atención, la información y los espacios físicos ofrecidos por el INVISBU.

De igual manera se pudo establecer nuevamente que la dependencia más concurrida por los usuarios es la subdirección operativa, solicitando información sobre proyectos de vivienda. No obstante, se recomienda a los funcionarios aumentar el número de encuestas realizadas con relación al número de personas atendidas. Lo anterior con el fin de aumentar el grado de evaluación de los niveles de satisfacción de nuestros usuarios. Para tal fin se considera necesario explicar a los usuarios la importancia de las encuestas con la finalidad de mejorar los servicios.



Conclusiones y Recomendaciones

Se hace énfasis en que una de las principales recomendaciones dadas por los usuarios encuestados es la ampliación o mejor adecuación del espacios físicos donde se ofrecen los servicios, teniendo en cuenta el gran volumen de usuarios que se acercan a las instalaciones del instituto, por lo que una de las alternativas sería la utilización de medios virtuales para conocer la información actualizada de los diferentes programas y proyectos del Invisbu y así descongestionar las instalaciones de la entidad.

