



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN AL
USUARIO PARA CONOCER EL
GRADO DE CONFORMIDAD DE
ESTOS CON LOS SERVICIOS
PRESTADOS POR LA
ADMINISTRACION MUNICIPAL**

27 de noviembre

2015



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia



Contenido:

Objetivo General del Estudio.....	3
Metodología.....	4
Análisis con relación al trabajo de campo	8
Escala de calificación	9
Resultados y análisis.....	10
Composición de la población encuestada	10
Uso, conocimiento, recordación y percepción de los servicios prestados...	13
Capacidad de respuesta al usuario.....	17
Seguridad sobre el servicio	19
Empatía.....	20
Aspectos tangibles del servicio	26
Expectativas del servicio	28
Evaluación de los servicios prestados por la Administración.....	34
Mejoramiento, debilidades y fortalezas de la Administración.....	39
Otros resultados comparativos de la información recolectada.....	43
Conclusiones y recomendaciones del estudio	44
Anexo: Ficha técnica de la encuesta	46



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO MUNICIPIO DE RIONEGRO.

1. Objetivo General del Estudio:

A través de la realización del presente estudio se busca dar a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por la Administración Municipal de Rionegro, con el fin de orientar a las diferentes áreas y dependencias a incorporar una cultura de servicio acorde a las necesidades de la comunidad y a los principios de eficiencia, eficacia, efectividad, transparencia y gestión sistemática.

Para ello un equipo humano calificado ha trabajado conjuntamente en identificar dichas necesidades para plasmarlas de una forma cuantitativa y cualitativa e incluso con propuestas acordes a las expectativas de los usuarios

El Plan de Desarrollo “RIONEGRO CON MÁS FUTURO”, dentro de su línea estratégica RIONEGRO PLANIFICADO, programa FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL, Proyecto “Mejoramiento , optimización de los procedimientos administrativos para la sostenibilidad del Sistema Gestión de la Calidad y NTCGP1000”, contempla la realización cíclica de este tipo de medición, de tal manera que los resultados le permitan al Gobierno Municipal conocer de primera mano cómo se encuentra la percepción ciudadana, en razón a las conclusiones y análisis de los resultados y con base en los mismos implementar planes, que contribuyan a un mejoramiento continuo.

2. Metodología:

Ficha Técnica

Encuesta de Satisfacción de Servicios al Usuario Alcaldía de Rionegro

I. Universo:

Población mayor de 18 años residentes en el Municipio de Rionegro que hayan solicitado algún servicio de atención al usuario en las diferentes dependencias del Municipio, secretarías, departamentos o entes descentralizados en los últimos 6 meses.

II. Carácter de la Muestra:

a) Las características de la muestra son:

- Probabilística en todas sus etapas.
- Por Muestreo aleatorio estratificado por conglomerado.
- Selección al azar de individuos

b) Procedimiento:

La muestra es completamente aleatoria, con proporción dirigida:

URBANAS	RURALES	TOTAL
60%	40%	100%

Se eligen lugares de aplicación aleatoria (conglomerados) y dentro de éstas las unidades muestrales.

III. Este marco asegura los siguientes niveles de análisis:

- Municipal (representa a las personas que habitan en el municipio de Rionegro).
- Por zona de residencia el diseño de la muestra nos permite realizar inferencias en la zona urbana y zona rural.
- Características de la muestra:

- La muestra de 600 entrevistas, probabilística, distribuida sobre la base de 2 ubicaciones geográficas.