

ENCUESTA SERVICIO AL CLIENTE

SEGUNDO TRIMESTRE

AÑO 2019

ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE 2019

Entendiendo al cliente externo como el ciudadano o usuario que demanda la prestación de un servicio, para el cual el Estado debe garantizar el cumplimiento de sus necesidades desde las básicas hasta aquellas que propendan por la realización de acciones encaminadas a su proyecto de vida, a través de servicios o productos específicos que son suministrados por las diferentes entidades públicas creadas para tal fin, se genera este informe correspondiente al análisis de las encuestas realizadas en el segundo trimestre de la vigencia 2019, aplicadas a los usuarios del Área Metropolitana Centro Occidente, por medio de la oficina de ventanilla única para definir la satisfacción de los mismos en los meses comprendidos entre enero y marzo.

1.- OBJETIVO

Determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios brindados. Detectar aspectos o factores que estén incidiendo en la calidad de nuestros servicios.

2.- ALCANCE

El procedimiento de medición de la satisfacción del cliente se aplicó a los clientes que están relacionados con los servicios de: 1. Trámites, 2. Información, 3. PQRSD, 4. Otros, como correspondencia. La encuesta se realizó a veintinueve (24) clientes que efectuaron trámites o buscaron algún tipo de servicio en la Entidad.

3.- METODOLOGÍA

El procedimiento consistió en realizar encuestas a un porcentaje significativo de clientes, la gestión fue realizada por el contratista de ventanilla única y en las diferentes visitas que realizan los procesos misionales del AMCO a las comunidades, para lo cual se utilizó la siguiente encuesta:

FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

¿Qué servicio buscó en el Área Metropolitana Centro Occidente?

Trámites _____ Nombre del trámite _____
Información _____ PQRSD _____
Otra, ¿cuál?

¿La atención que se le prestó fue amable, clara, oportuna y a tiempo?

_____ Si
_____ No

De ser no especifique ¿por qué? _____

¿Cómo califica nuestros servicios?

_____ Bueno
_____ Regular
_____ Malo

¿Se cumplieron sus expectativas por las cuales usó nuestros servicios?

_____ Si
_____ No

De ser no especifique ¿por qué?

4.- TABULACIÓN DE DATOS

Total muestra: 24

¿Qué servicio buscó en el Área Metropolitana Centro Occidente?

Trámites:	23	
Nombre del Trámite:		
	Cambio de empresa	0
	Cambio de transportadora	0
	Tarjeta de operación	18
	Chatarrización	0
	Reposición vehículo	0
	Publicidad	1
	Otros trámites	4
Información:	1	
PQRSD:	0	
Otros:	0	

¿La atención que se prestó fue amable, clara, oportuna y a tiempo?

Si: 24

No: 0

¿Del ser no especifique por qué?

Como Califica nuestros servicios

Bueno: 24

Regular: 0

Malo: 0

¿Se cumplieron las expectativas por las cuales uso nuestros servicios?

Si: 24

No: 0

¿Del ser no especifique por qué?

5.- CONCLUSIONES

El resultado del seguimiento de satisfacción del cliente presenta una tendencia positiva, a partir de la encuesta realizada en el segundo trimestre del año 2019, así mismo y de acuerdo a la muestra tomada, actualmente se cuenta con un 100% de clientes satisfechos con los servicios prestados.



Proyectó: DIANA CAROLINA VÉLEZ GIL
Analista de Planeación y Gestión