



TABULACIÓN ENCUESTA SATISFACCION

ACTIVIDAD MISIONAL.

***“DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/ O SERVICIO QUE PRESTA LA ENTIDAD”
ENERO JUNIO 2024.***

El Concejo Distrital de Barranquilla, en cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 y específicamente del numeral 9.1.2, ha llevado a cabo una medición de la satisfacción de los usuarios que asisten a las sesiones y comisiones desarrolladas por esta entidad entre enero y junio de 2024. Para facilitar el acceso a esta medición, se habilitó una encuesta en el sitio web institucional, la cual puede ser fácilmente localizada por nuestras partes interesadas. Esta encuesta se promocionó mediante instrucciones de nuestro personal de apoyo de manera presencial y a través de un enlace incluido en el chat de nuestro canal de YouTube durante la transmisión de las sesiones.

DETERMINACION Y FUENTES DE INFORMACION.

- Universo: Se realizaron las encuestas practicadas a nuestras partes interesadas, las cuales asisten formalmente a nuestras actividades misionales, además de aquellas personas que acuden a la entidad a realizar algún trámite o solicitud de un servicio.
- Muestra: el funcionario encargado reporto 181 muestras las cuales fueron presentadas en la encuesta habilitada en nuestra pagina web para tal fin.
- Contenido: La encuesta cuenta con cuatro preguntas, de selección múltiple con única respuesta.



**DILIGENCIAMIENTO DE PREGUNTAS Y VALORACIONES
REALIZADAS**

		CALIFICACIÓN			
		BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1	La atención de nuestros funcionarios en la prestación de servicio fue cordial, respetuosa, ágil y eficiente	153	20	8	181
2	Piensa usted que el debate cumplió con sus expectativas	153	23	5	181
3	Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado	90	24	67	181
4	Esta usted satisfecho con la información difundida a través de los diferentes medios de comunicación acerca de la actividad de este Concejo	157	14	10	181



PREGUNTAS Y VALORACIONES REALIZADAS DE PORCENTUAL.

		CALIFICACIÓN			
		BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1	La atención de nuestros funcionarios en la prestación de servicio fue cordial, respetuosa, ágil y eficiente	85%	11%	4%	100%
2	Piensa usted que el debate cumplió con sus expectativas	85%	13%	3%	100%
3	Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado	50%	13%	37%	100%
4	Esta usted satisfecho con la información difundida a través de los diferentes medios de comunicación acerca de la actividad de este Concejo	87%	8%	6%	100%



CONCLUSIONES:

Tras un exhaustivo análisis de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción, hemos constatado un notable nivel de aceptación hacia nuestra gestión institucional por parte de los usuarios durante el primer semestre de 2024. Este respaldo significativo no solo refleja la efectividad de nuestras acciones, sino que también subraya la importancia de seguir trabajando en pro de la mejora continua.

Estos resultados positivos nos llevan a reconocer la necesidad de implementar herramientas y estrategias que nos permitan optimizar y perfeccionar cada vez más nuestra dinámica institucional. A través de estas iniciativas, nos proponemos fortalecer nuestros procesos internos y asegurar que nuestras operaciones se alineen con las expectativas de nuestros usuarios.

Con el objetivo de posicionarnos como el Concejo Líder en la Región Caribe, aspiramos a ser un referente en la excelencia operativa por procesos. Esta aspiración no solo implica un compromiso con la calidad y la eficiencia, sino también la generación de confianza entre nuestras partes interesadas, quienes son fundamentales para el éxito de nuestra gestión.

De este modo, continuaremos trabajando para consolidar nuestra misión y visión, garantizando que nuestras acciones estén orientadas hacia el servicio y la satisfacción de la comunidad a la que servimos.

Atentamente.

JOSE DE LIMA CIODARO.
Secretario General.