|  |  |
| --- | --- |
| **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE TRAMITES Y LICENCIAS** | |
| **FECHA:** | **28/09/2017** |
| **OBJETIVO:** | Verificar la calidad en la prestación del servicio. |

Encuesta realizada del 28 de Agosto del 2017 hasta el 28 de Septiembre del 2017, de manera presencial y por medio de la página WEB.

De acuerdo a la encuesta realizada podemos observar que de las 98 personas encuestas el 75% se sienten muy satisfechas por el servicio y la atención prestada por el funcionario.

De acuerdo a la encuesta realizada de las 98 personas encuestadas el 69% dijo que la información suministrada por parte del funcionario fué muy satisfactoria.

De acuerdo a la encuesta realizada podemos observar que de las 98 personas encuestadas el 76% consideran qu ele tiempo de espera para la atención de la solicitud fue oportuna.

De acuerdo a la encuesta realizada podemos observar que de las 98 personas encuestadas el 45% califican muy bueno el servicio telefonico brindado para obtener información sobre tramites y licencias.

De acuerdo a la encuesta realizada podemos observar que de las 98 personas encuestadas el 67% quedó satisfecho con el servicio prestado.

**TABLA TECNICA**

|  |
| --- |
| **FICHA TECNICA** |
| Total personas: 98 |
| Encuestadas a través de la página Web: 02 |
| Encuestadas presenciales: 96 |
| Población: Ciudadanos-Clientes |
| Momento estadístico: 28 de Agosto al 28 de Septiembre de 2017 |

**ACCION DE MEJORA**

* Elaboraremos una matriz para realizar seguimientos y controles a las diferentes áreas responsables.
* Para mejoras en el servicio estamos capacitando y retroalimentado a todo nuestros funcionarios para que brinden un excelente servicio.

**SEGUIMIENTO**

Se procederá a realizar una matriz de seguimientos y controles; Cada cinco (5) días se les hará llegar correos a las áreas correspondientes de acuerdo a las solicitudes o PQRD, para brindarles un excelente servicio y en tiempo oportuno.