

INDICADORES DE SATISFACCION DEL CLIENTE

ALUMBRADO PUBLICO

Para este análisis se tienen dos indicadores que están midiendo la satisfacción del cliente de la siguiente forma: El indicador uno corresponde a la entrevista que se le realiza a las personas que han llamado a la entidad a reportar daños, y la cual se realiza una vez se hace la reparación, y el indicador dos corresponde a la encuesta que se realiza a la comunidad en general acerca del servicio de alumbrado.

INDICADOR UNO



Ilustración 1. Año 2011

A pesar de las dificultades tenidas al inicio del año, en donde el indicador estuvo muy por debajo de la meta, la satisfacción del cliente ha crecido de tal forma que en los últimos dos meses ha estado por encima de la misma (96% y 97%). Se espera continuar en esta tendencia.

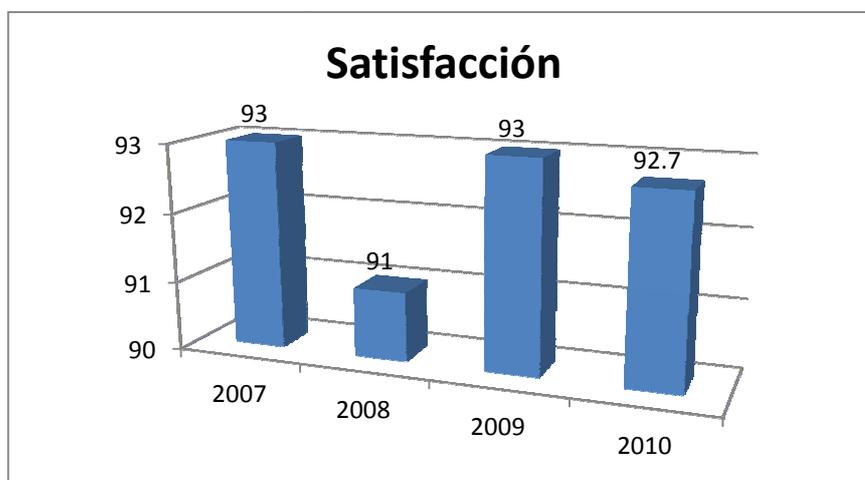
INDICADOR DOS

La encuesta realizada a la comunidad en general en el año 2011, arrojó el siguiente resultado a la pregunta, ¿Se encuentra usted satisfecho o aumentado su satisfacción con el servicio que presta el INVAMA respecto al alumbrado público?



El 90.7% de la comunidad se encuentra satisfecha con el servicio prestado por el INVAMA

Sin embargo, este valor es inferior al obtenido en los años anteriores tal como se aprecia en la gráfica.



Dentro de las razones por la cuales se manifiesta la insatisfacción, se encuentra que es demorado el servicio en un 49.28% y en un 25.84% se indica que realizan la reparación y se vuelve a dañar. Ante lo anterior, es necesario generar acciones que permitan disminuir el tiempo de respuesta y la generación de productos no conforme.

VALORIZACION

La satisfacción de los clientes o usuarios en cuanto a las obras ejecutadas durante el año anterior se midió a través de unas encuestas realizadas durante el mes de diciembre de 2010 y enero de 2011. Los resultados se analizan a continuación:

PREGUNTAS	RESPUESTAS AFIRMATIVAS	
	PASO PEATONAL	BULEVAR FATIMA
1. ¿Le gustó la obra del Bulevar a Fátima ejecutada por el INVAMA?	92,68%	97,75%
2. ¿Cree usted que esta obra le trajo o traerá beneficios a la comunidad del sector?	92,68%	96,50%
3. ¿Cree usted, que el valor que pago o está pagando por la contribución fue o es el adecuado?	19,51%	79,00%
4. ¿Cree usted, que los proyectos ejecutados por el Invama han contribuido con el desarrollo de la ciudad?	95,12%	99,00%
5. ¿Cómo califica usted, la labor del INVAMA como ejecutor de obras de interés público a través del sistema de valorización?	Buena 58.54 % Excelente 34.15 %	Buena 48.75 % Excelente 45.75 %

6. ¿Cree usted, que el sistema de contribución por valorización es una herramienta válida para la ejecución de obras?	90,24%	94,25%
7. ¿Está totalmente satisfecho con la obra ejecutada y entregada por el INVAMA?	90,24%	95,50%

Conforme a los resultados obtenidos se observa que el usuario presenta satisfacción con las labores que la entidad realiza puesto que de las siete preguntas realizadas, seis de estas sobrepasan el 90% de respuesta afirmativa.

En relación con la pregunta 3 donde el 80,49% de la comunidad manifestó que el valor cobrado no era el adecuado para la obra de la peatonal de la calle 23, los propietarios encuestados corresponden al sector que más pagó por contribución de valorización, de allí que al cotejar con la encuesta realizada al proyecto macro de la Renovación Urbana de la Plaza Alfonso López, se encuentra que los que indican que no fue ajustado el gravamen corresponden al 16,35%.

De todas formas, el INVAMA realiza para la distribución de la contribución de valorización el estudio socioeconómico que permite determinar la capacidad de pago, y en el momento de la asignación de la contribución verifica que la misma no sobrepase el valor determinado en el estudio, por lo cual no consideramos necesario realizar una acción en relación con este aspecto

Elaborado

Jorge Manuel García Montes

Manizales, Noviembre 9 de 2011