

Análisis de Satisfacción: Percepción del Servicio en el Instituto de Valorización de Manizales enero de 2024

Introducción

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) juega un papel fundamental en la dinámica urbana y el desarrollo de la ciudad. Como entidad encargada de gestionar la valorización y ejecutar proyectos de infraestructura que impactan directamente en la calidad de vida de los habitantes, así como la encargada de gestionar y administrar el servicio de alumbrado público, la percepción de los usuarios respecto a los servicios prestados por el INVAMA es de vital importancia.

En este contexto, la presente investigación se enfoca en analizar la percepción de los usuarios del INVAMA en relación con la calidad de la información ofrecida por los funcionarios y los tiempos de atención. La calidad de la información y la eficiencia en la atención son aspectos cruciales que influyen en la satisfacción de los usuarios y en la efectividad de las gestiones realizadas ante la entidad.

Para ello, se llevó a cabo una encuesta dirigida a los usuarios del INVAMA, con el objetivo de recopilar datos cuantitativos y cualitativos que permitan evaluar la experiencia de los usuarios en términos de claridad y pertinencia de la información recibida, así como en la agilidad y eficacia de los procesos de atención durante el mes de enero de 2024.

Los resultados de esta investigación no solo proporcionarán información valiosa para identificar áreas de mejora dentro del INVAMA, sino que también contribuirán a fortalecer la relación entre la entidad y los ciudadanos, promoviendo una gestión más transparente, eficiente y orientada a satisfacer las necesidades de la comunidad.

Manizales

Tabla N°1

	SATISFECHO CON LA ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA ADECUADO	RESPUESTA SATISFACTORIA	SATISFACCIÓN (%)	TOTAL DE LA MUESTRA
CONFORME	44	46	44	94%	48
NO CONFORME	2	2	4	6%	

Interpretación tabla N°1

La tabla proporciona datos sobre la percepción del servicio ofrecido por el Instituto de Valorización de Manizales, desglosados en diferentes aspectos: satisfacción con la atención, tiempo de espera adecuado, respuesta satisfactoria y la satisfacción general.

Interpretación de los datos:

Satisfacción con la atención: En la categoría "Conforme", se observa que 44 personas están satisfechas con la atención recibida, mientras que en la categoría "No conforme", solo 2 personas expresaron insatisfacción en este aspecto.

Tiempo de espera adecuado: En la categoría "Conforme", 46 personas consideraron que el tiempo de espera fue adecuado, lo que refleja una percepción positiva en términos de eficiencia en la atención.

Por otro lado, en la categoría "No conforme", solo 2 personas expresaron que el tiempo de espera no fue adecuado.

Respuesta satisfactoria: Se observa que tanto en la categoría "Conforme" como en la categoría

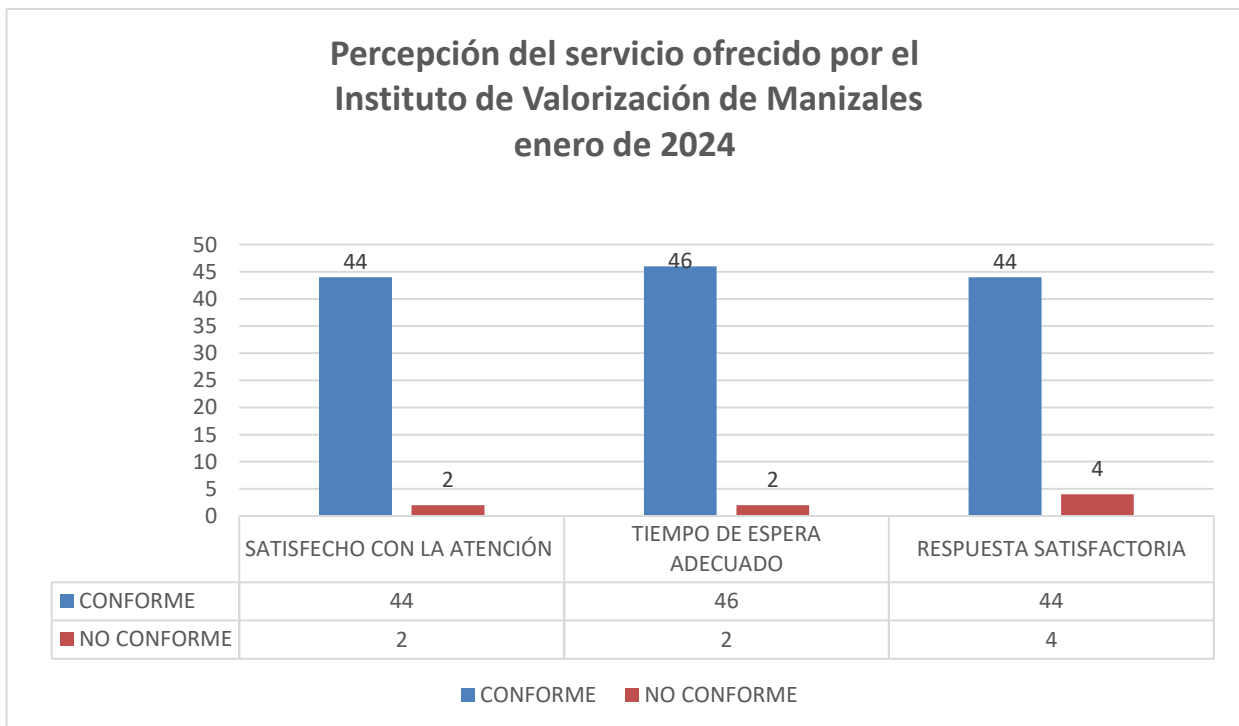
"No conforme", el número de respuestas satisfactorias es igual (44 y 4, respectivamente), lo que sugiere que, independientemente de la satisfacción general, la calidad de las respuestas brindadas por el personal del Instituto de Valorización fue consistente.

Satisfacción (%):

La satisfacción general se calcula como el porcentaje de personas conformes sobre el total de la muestra. En este caso, el 94% de los encuestados expresaron estar satisfechos con el servicio ofrecido por el Instituto de Valorización de Manizales.

Total de la muestra: El total de la muestra es de 48 personas, lo que indica el tamaño de la muestra sobre la cual se basa el análisis.

Gráfico Tabla N°1



Conclusiones

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares
Tel: (606) 8891030
NIT: 800002916-2
www.invama.gov.co

- La mayoría de los usuarios están satisfechos con la atención recibida: Los resultados muestran que una gran proporción de los encuestados expresaron conformidad con la atención brindada por el Instituto de Valorización de Manizales. Esto sugiere que el personal de la institución ha logrado mantener altos estándares de servicio al satisfacer las necesidades y expectativas de la mayoría de los usuarios.
- La eficiencia en el tiempo de espera contribuye a la satisfacción general: El hecho de que la mayoría de los encuestados consideren adecuado el tiempo de espera refleja una percepción positiva en términos de eficiencia en la atención. Esto indica que el Instituto de Valorización de Manizales ha logrado gestionar los tiempos de espera de manera efectiva, lo que influye significativamente en la satisfacción general de los usuarios.
- La consistencia en la calidad de las respuestas es notable: Aunque existen algunas discrepancias en la satisfacción con la atención y el tiempo de espera entre las categorías "Conforme" y "No conforme", los datos muestran que la calidad de las respuestas brindadas por el personal del Instituto de Valorización fue consistente en ambos grupos. Esta consistencia sugiere que la institución mantiene un nivel uniforme de servicio al cliente, independientemente del grado de satisfacción de los usuarios.

Elaboro:



Leandro Antonio Mejía Torres
Profesional Universitario en Atención al Ciudadano
INVAMA