



PRACTICANTE: Erika Fernanda Delgado Rivera

ASESORES: José Iván Quiroz Higueta
Oscar Darío Duran Varela

PROGRAMA: Ingeniería Industrial

MODALIDAD DE PRÁCTICA: Semestre de Industria

El presente trabajo busca medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por la administración municipal de Sonsón, Antioquia, durante el primer semestre de 2024. Para ello, se aplicó una encuesta a una muestra representativa de la población total.

Esta encuesta se realizó tanto de manera presencial como en línea, y a través de ella se midieron cinco dimensiones: transparencia y comunicación, calidad del servicio y atención a los usuarios, participación de los usuarios, eficiencia y agilidad en los procesos, y capacitación y desarrollo del personal. La información obtenida fue procesada en Power BI, generando un tablero de control.



Introducción

Alcaldía de Sonsón, Antioquia

El municipio de Sonsón, Antioquia, fue fundado en el año 1800 por don José Joaquín Ruiz y Zapata. Actualmente, cuenta con 38,520 habitantes, quienes presentan diversas necesidades que la administración municipal está abordando a través de su nuevo Plan de Desarrollo Municipal 'Juntos Superando Retos' 2024-2027. Con este proyecto, se pretende medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por esta entidad durante su primer semestre de gestión, mediante la realización de una encuesta a una muestra representativa y el diseño de un tablero de control en Power BI.



Objetivos

- ✓ Implementar un tablero de control en la administración municipal de Sonsón, Antioquia, que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios a través de indicadores
- ✓ Identificar y establecer indicadores clave de desempeño que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente al desempeño que ha tenido la administración municipal durante el primer semestre del año 2024.
- ✓ Realizar un adecuado análisis de los resultados obtenidos en el Tablero de Control, que permita detectar el comportamiento de estos.
- ✓ Proponer recomendaciones y acciones preventivas y correctivas basadas en los hallazgos del análisis de los resultados del Tablero de Control, con el objetivo de mejorar la gestión municipal.



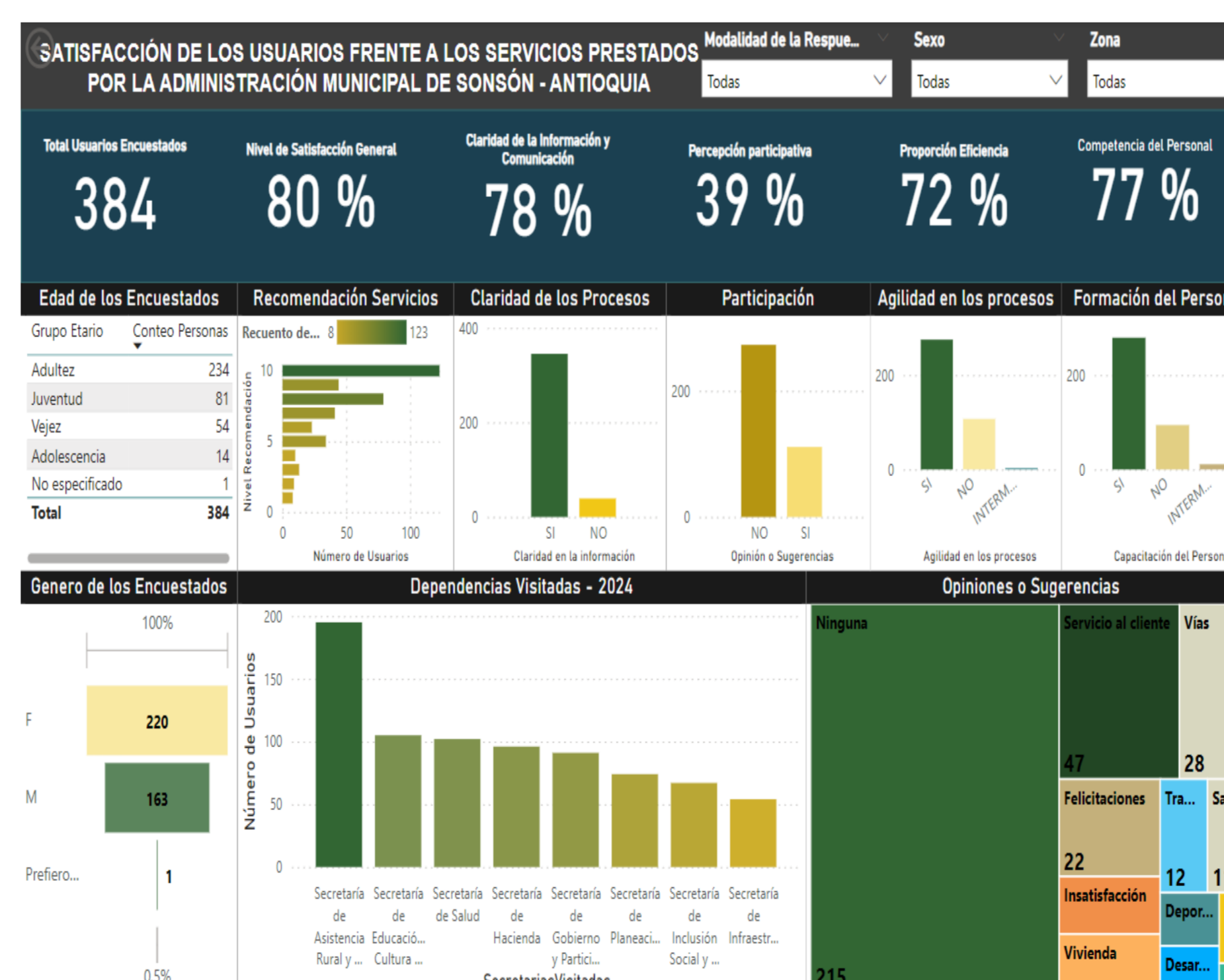
Metodología

El proyecto se ejecutó en las siguientes siete etapas: Planeación del proyecto, Diseño del cuestionario, Cálculo de la muestra, Aplicación de la encuesta y recolección de datos, Organización de la base de datos, Diseño del tablero de control, Implementación del tablero de control



Resultados

Los hallazgos indican que la amabilidad y profesionalismo del personal influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios, obteniendo un resultado del 80%. En contraste, la participación de los usuarios en consultas y decisiones fue relativamente baja, con un 39%. La mayoría de los indicadores se situaron entre el 70% y el 80%, por lo que se recomienda a la administración municipal implementar planes de mejora para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios en los criterios evaluados.



Conclusiones

- ✓ Mediante la implementación del tablero de control, la administración municipal ha obtenido una visión integral del estado de sus servicios y la satisfacción de los usuarios.
- ✓ El desarrollo del tablero de control en Power BI, ha mejorado la capacidad del personal para analizar datos al identificar tendencias clave que apoyan la toma de decisiones.
- ✓ El análisis de los resultados obtenidos brinda una visión clara de las fortalezas y oportunidades de mejora en los servicios.
- ✓ Los hallazgos y recomendaciones, permitió a los líderes de las diferentes dependencias conocer y comprender el estado actual de la satisfacción de los usuarios.