



INFORME DE SATISFACCION DEL CLIENTE

PERIODO REPORTADO: JULIO-SEPTIEMBRE

**DIRECCION DE EVALUACION Y CALIDAD
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION
FECHA DE ELABORACION: 21 DE OCTUBRE-2015**



CONTENIDO DEL INFORME

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 FUENTE DE INFORMACION
- 1.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA
- 1.3 DETERMINACION DE LA POBLACION
- 1.4 DETERMINACION DE LA MUESTRA

2. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS INFORMES

3. ANALISIS DE DATOS

4. ANALISIS GENERAL

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES



1. INTRODUCCION

La Gobernación de Boyacá, consciente de la importancia que representa para la entidad identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción del cliente frente a los distintos servicios que presta la organización.

Por lo anterior, el presente informe tiene como objetivo analizar los datos obtenidos de los diez y ocho procesos que de una manera u otra, interactúan de forma directa con el cliente externo; dichos resultados, fueron obtenidos mediante la aplicación de una encuesta directa a los diferentes usuarios que se acercan a nuestras instalaciones para realizar un trámite o solicitar servicio.

La información analizada en este documento, permite medir aspectos fundamentales que comprometen la calidad del servicio de la Gobernación de Boyacá; esta información fue compilada durante el tercer trimestre del presente año, que comprende los meses de Julio, Agosto y Septiembre, donde fueron diligenciadas 847 encuestas en los distintos procesos; esto, con el fin de obtener una retroalimentación que permita la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y medir el grado de cumplimiento de los requisitos del cliente.

1.1 FUENTE DE INFORMACION

Se tiene como fuente primaria, la Información que trimestralmente deben reportar los diferentes Procesos del Sistema Integrado de Gestión, que tienen contacto directo con el cliente externo y por tanto, por políticas de la organización, deben aplicar las encuestas de satisfacción del Cliente.

1.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA: La encuesta cuenta con un objetivo, cuya intención es comunicar al usuario la intención de la aplicación del cuestionario; posterior a esto, encontramos espacios que el usuario debe diligenciar para identificar con exactitud el proceso y el trámite que es objeto de evaluación por parte del cliente externo.

En cuanto al diseño de las Preguntas, en un gran porcentaje se crearon de tipo cerradas para facilitar su conteo, con el objetivo de poder analizar y conocer la satisfacción del Cliente Externo, respecto a los atributos de calidad establecidos en los acuerdos de servicio y una pregunta abierta con el fin de conocer los aspectos por mejorar si aplica, de acuerdo a la precepción del cliente externo.

1.3 DETERMINAR LA POBLACIÓN: La población a la cual se le aplica la encuesta, son los clientes, usuarios o beneficiarios que reciben los servicios de cada uno de los procesos de la Gobernación de Boyacá.

1.4 DETERMINACION DE LA MUESTRA: Para determinar el número de encuestas que se van a aplicar, los facilitadores y responsables del proceso, basados en el histórico de trámites y servicios prestados, deben diligenciar el formato DM-P09-F05 formula de la muestra.

2. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS INFORMES

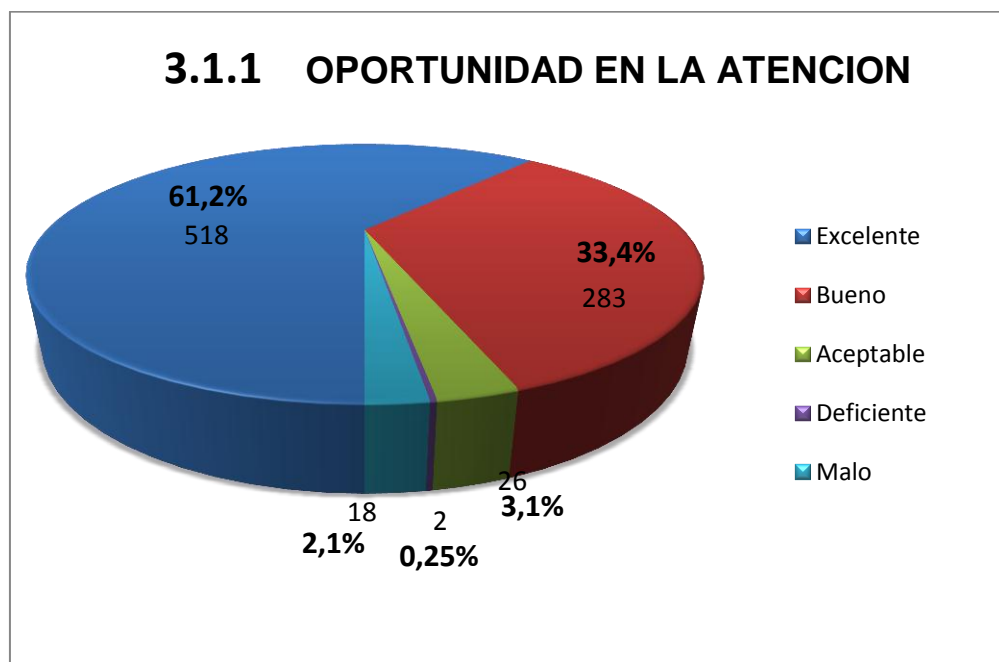
Se evidencia una disminución 33% en el cumplimiento en la entrega de los informes para este tercer trimestre, ya que de 18 procesos responsables de reportar esta información, solo 12 lo realizaron de manera oportuna.

3. ANALISIS DE DATOS

El análisis de los resultados se lleva a cabo mediante la consolidación de la información que reportaron 12 de los 18 procesos del SIG a quienes les aplica este procedimiento, es decir aquellos que tienen contacto directo con el usuario.

A continuación se muestra la tabulación y análisis de la información por cada uno de los ítems del cuestionario.

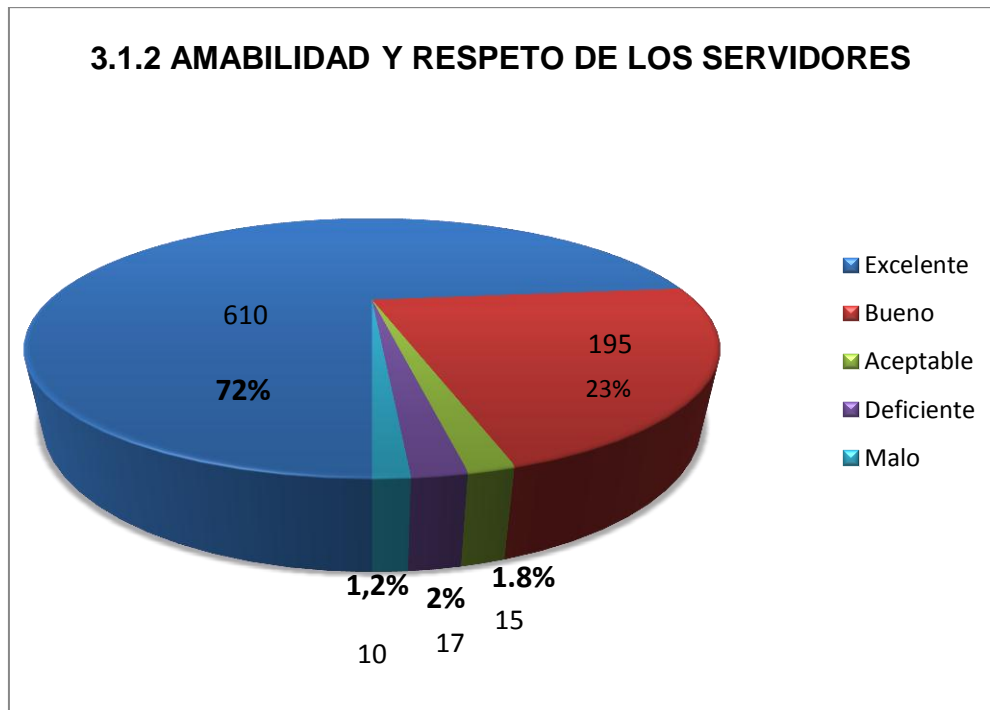
4.1 Como Califica el servicio prestado en la Gobernación, en cuanto a:



ANALISIS

De las 847 personas encuestadas, el 61,2% (518) respondieron Excelente, el 33,4% (283) contestó Bueno, el 3,1% (26) Aceptable, 0,25% (2) que Deficiente y el 2,1% (18) restante calificó el servicio como Malo. De acuerdo a los datos obtenidos, se puede percibir que aunque el ítem Excelente cuenta con una ponderación significativa, se hace necesario adoptar medidas que permitan aumentar el nivel de satisfacción del usuario.

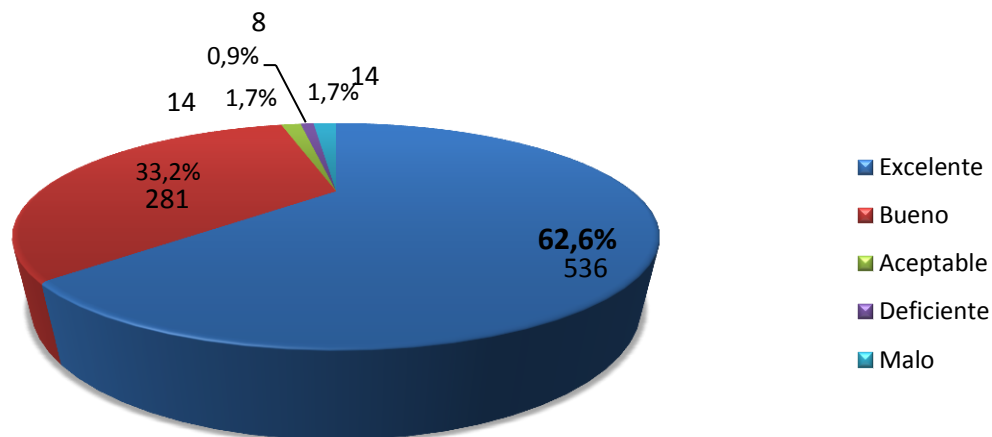
3.1.2 AMABILIDAD Y RESPETO DE LOS SERVIDORES



ANALISIS

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos podemos ver que de las 847 encuestas aplicadas el 72% (610) de las personas encuestadas respondieron que Excelente, el 23% (195) contestó Bueno, el 1,8% (15) Aceptable; el porcentaje restante es decir el 1,8% (15) y 1,2 (10) respondieron Deficiente y Malo respectivamente. se puede observar que en términos generales el nivel de satisfacción del cliente externo cuenta con una ponderación alta pero se debe tener en cuenta que, Debido a la ambigüedad de este concepto, se hace necesario adoptar medidas que permitan identificar aquellos factores que inciden negativamente para que la percepción del usuario frente a este ítem disminuya.

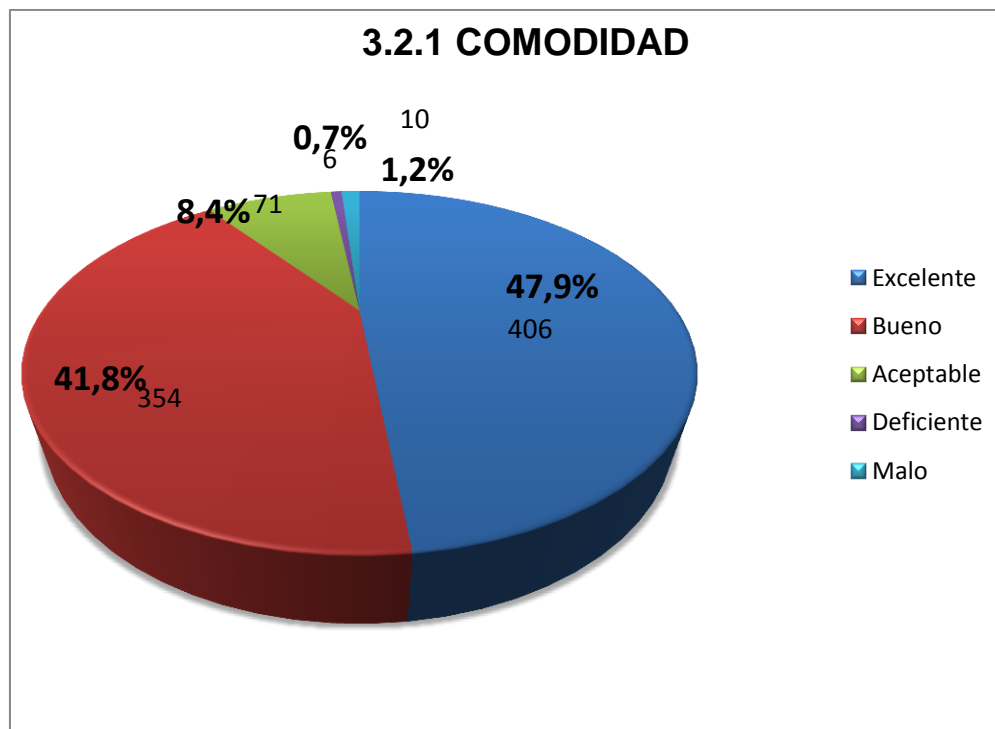
3.1.3 CLARIDAD Y UTILIDAD DE LA INFORMACION



ANALISIS

Respecto a la claridad de la información de las 847 encuestas aplicadas el 62,6% (536) personas respondieron que Excelente, el 33,2%(281) contestaron Bueno, el 1,7% (14) responden que Aceptable, 0,9% (8) que Deficiente y el 1,7% (14) que Malo. Si bien los porcentajes obtenidos en los ítems Excelente y Bueno son bastante significativos lo que implica que la percepción del cliente frente a este ítem es favorable ; por lo anterior, se puede concluir que el nivel de capacitación y dominio de los temas por parte de los trabajadores de la entidad que tienen contacto directo con el usuario en cada una de las dependencias de la entidad es alto, sin embargo es necesario adoptar medidas que permita aumentar el porcentaje de satisfacción al 100%, puesto que es necesario transmitir información aún más clara que permita dar un mejor trámite a los servicios que presta la gobernación.

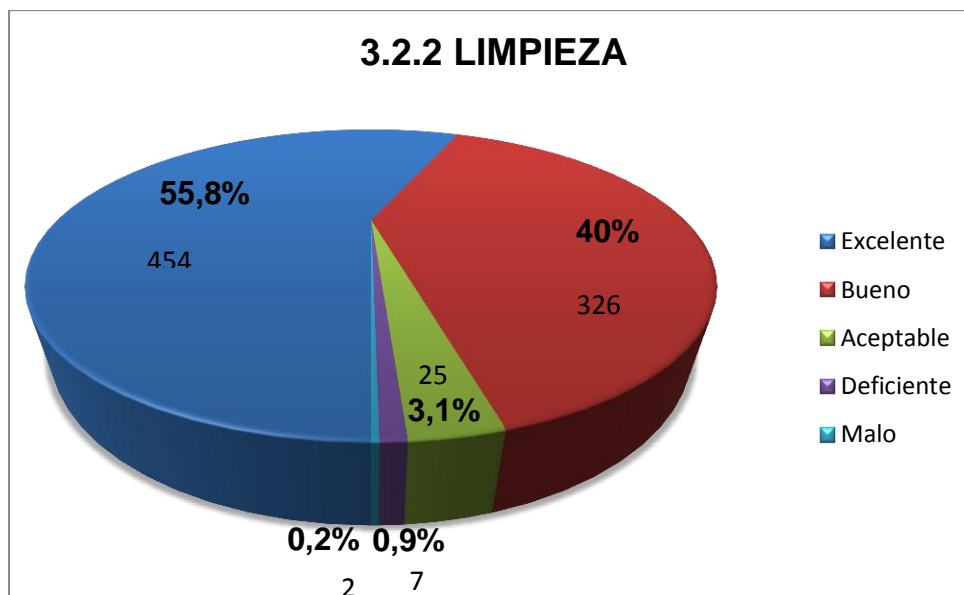
3.2 Como califica las instalaciones donde recibió el servicio en cuanto a:



ANALISIS

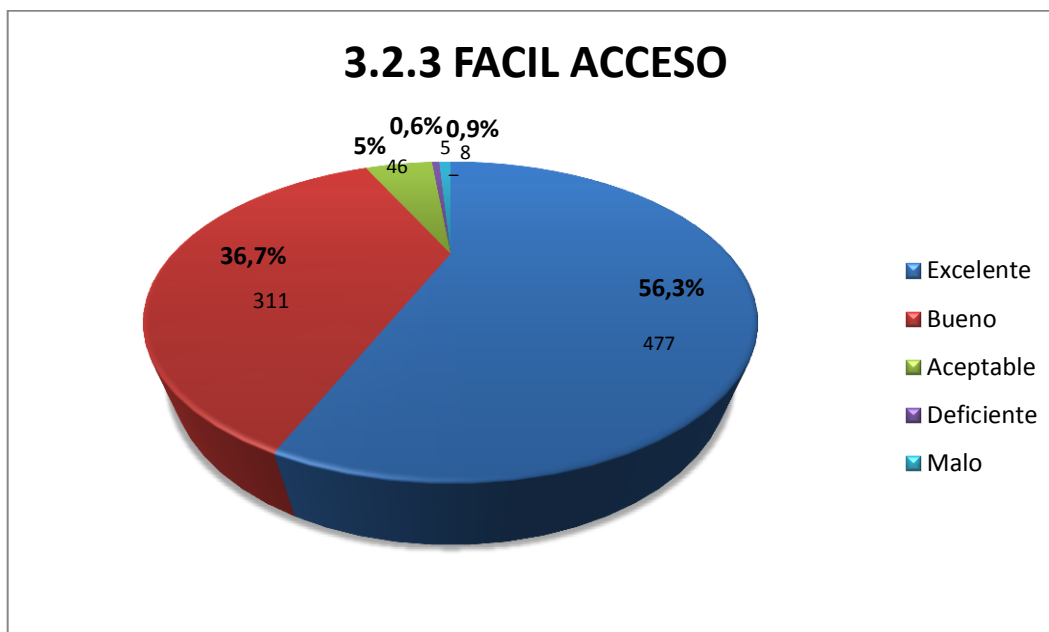
De una muestra total de 847 encuestas el 47,9% (406) personas respondieron que la comodidad de las instalaciones de las diferentes dependencias donde adquirieron el servicio es Excelente; el 41,8% (354) respondieron Bueno, el 8,4% (71) como Aceptable, mientras el 0,7% (6) califican este ítem como Deficiente y 1,2 (10) consideran que es Malo.

Teniendo en cuenta los resultados anteriores es conveniente identificar aquellas dependencias donde el porcentaje de satisfacción respecto a este ítem es menor y determinar el motivo por el cual los usuarios tienen esta percepción de las instalaciones de la entidad, de modo que se implementen acciones de mejora y de esta manera elevar el nivel de calidad en la prestación de la entidad.



ANALISIS

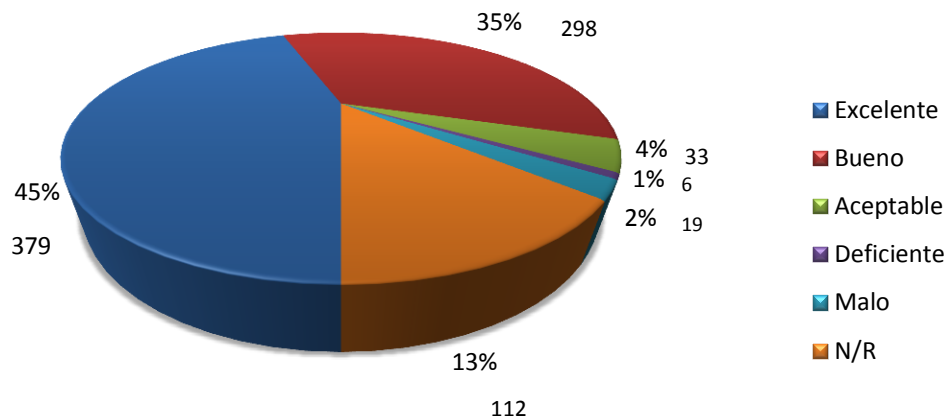
De las 847 personas encuestadas, El 55,8% (454) responden a la pregunta que la limpieza de las instalaciones donde recibieron el servicio es Excelente, 40% (326) que es Buena, el 3,1% (25) aceptable, 0,9% (7) que es deficiente, el 0,2% (2) afirman que es Malo. Se evidencia que el número de personas que manifiesta que las instalaciones tienen una apariencia entre Aceptable, Deficiente y Malo en este ítem es considerable; Con lo anterior podemos ver que se hace necesario tomar acciones que permitan identificar los procesos donde se presentó este fenómeno, con el fin de lograr un nivel de excelencia en este aspecto, se deben buscar estrategias que permitan la satisfacción del cliente.



ANALISIS

A la pregunta de fácil acceso a las instalaciones de la Gobernación de Boyacá los encuestados respondieron el 56% (477) Excelente, el 36,7% (311) respondieron Bueno, 5% (46) que Aceptable, 0,6% (5) Deficiente, 0,6% (8) indican que el acceso a las instalaciones es Malo. Cabe aclarar que es importante iniciar acciones que nos permitan identificar la razón por la cual los usuarios tienen esta percepción de la entidad y establecer acciones de mejora que permita aumentar el nivel de satisfacción del usuario.

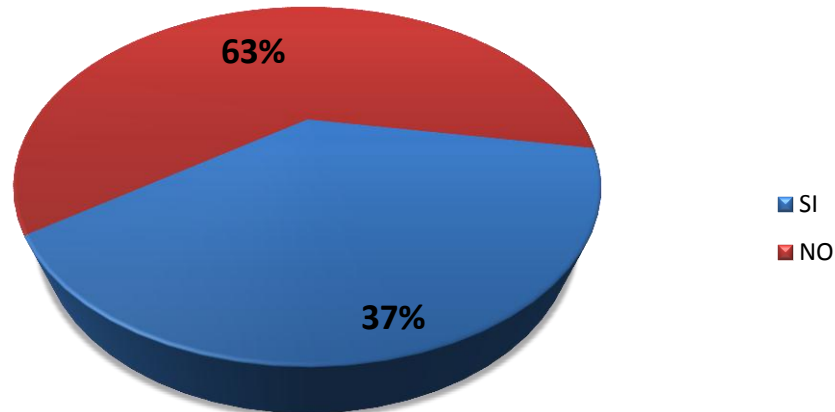
3.3 EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS, REQUISITOS Y NECESIDADES FUE:



ANALISIS

Del total de los encuestados el 45% (379) respondieron que el nivel de cumplimiento de sus expectativas frente al servicio recibido fue Excelente, 35% (298) Bueno, 4% (33) Aceptable, 2%(19) Deficiente, 1% (6) Malo y el 13% (112) N/R; Es importante resaltar que frente al nivel de cumplimiento de las expectativas el porcentaje de clientes externos es bajo pues, Vemos que la gráfica evidencia una disminución en la satisfacción del cliente, puesto que la tendencia del nivel de Excelencia es apenas de un 45% lo que indica que existen falencias en la entidad que influye negativamente en la percepción del cliente.

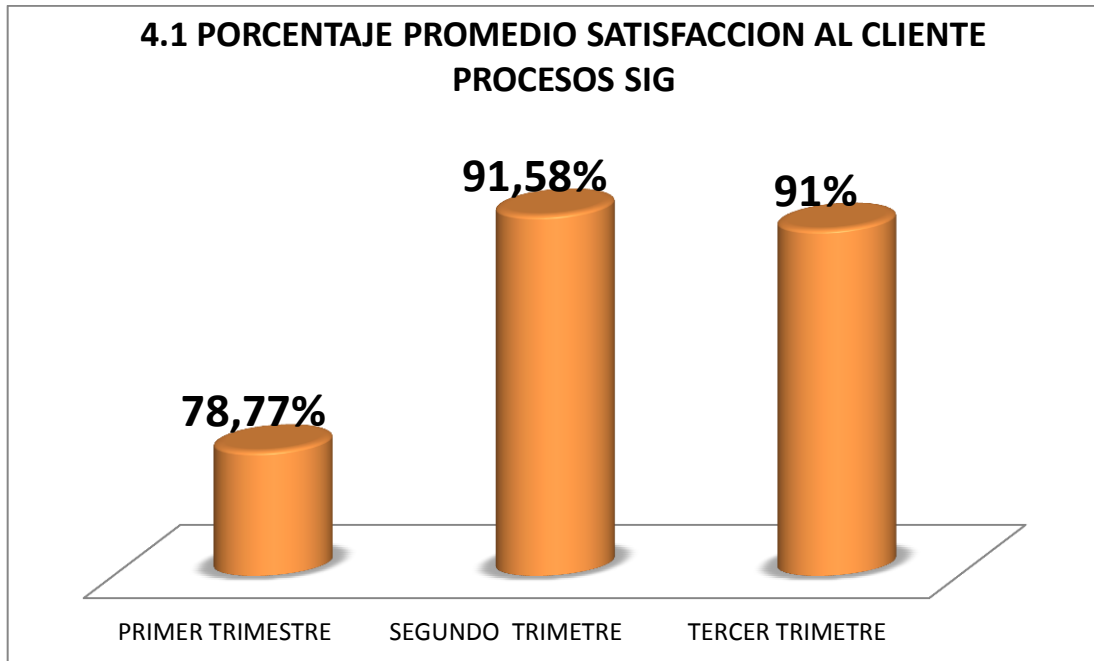
3.4 CONSIDERA QUE EXISTEN ASPECTOS POR MEJORAR EN LA GOBERNACION DE BOYACA



ANALISIS

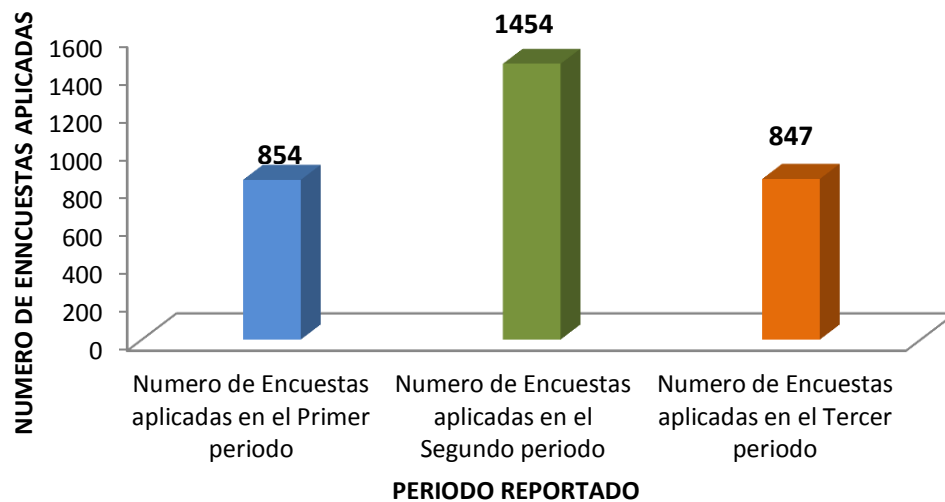
Frente a la pregunta ¿considera que existen aspectos por mejorar en la Gobernación de Boyacá? de las 847 personas encuestadas el 63% respondieron que No mientras el 37% dice que Si, podemos ver que un porcentaje considerable de las personas encuestadas manifiesta que la entidad debería cambiar en ciertos aspectos, por esta razón es necesario tomar acciones que permitan identificar estas falencias e idear planes de mejora que permitan aumentar la satisfacción del cliente.

4 ANÁLISIS GENERAL

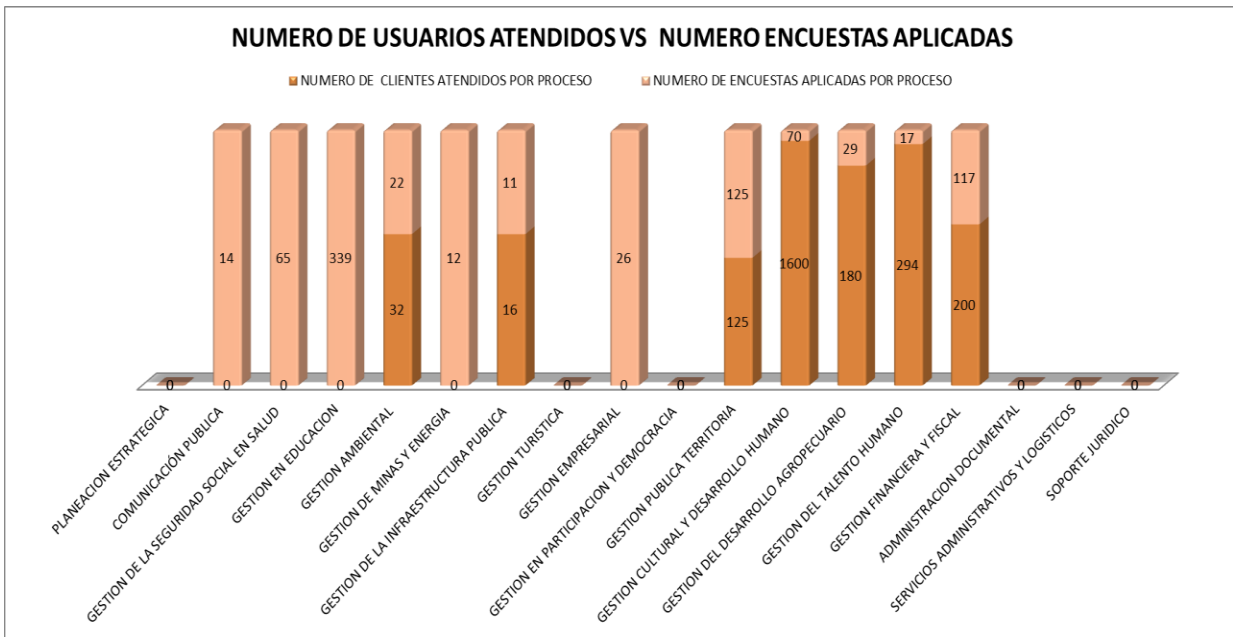


El diagrama anterior muestra un análisis general del comportamiento de la percepción del cliente reportado en el periodo comprendido entre los meses de Julio - Septiembre, frente a los periodos anteriores, podemos ver, que la satisfacción del cliente disminuyo en un 0,58% con respecto al periodo anterior hecho por el cual se hace necesario identificar los aspectos que incidieron de forma negativa para que el promedio ponderado del porcentaje de satisfacción disminuyera, pese a que se han diseñado herramientas que permiten medir de manera más precisa.

4.2 NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR PERIODO REPORTADO



La grafica anterior muestra un paralelo entre el total de encuestas que se aplicaron en las mediciones anteriores Vs el total de encuestas aplicadas para la presente medición, con lo anterior podemos ver que la falta de compromiso por parte de algunos de los procesos responsables de suministrar esta información, Si afecta el análisis de los datos, pues no se puede inferir con exactitud si la muestra tomada, tendrá un comportamiento similar al total de la población atendida.



La grafica anterior muestra la proporción de la muestra con respecto a la población atendida durante el periodo, vemos como en algunos procesos, no reportan la información que corresponde al número total de clientes atendidos en el periodo, hecho que dificulta el proceso de medición de la Satisfacción del Usuario en la entidad.

Respecto al número de usuarios atendidos en el periodo, de los 12 procesos solo 7 suministraron la información donde se determina que en periodo comprendido entre los meses de Julio, Agosto y Septiembre la entidad presto sus servicios a 2153 usuarios en todas las dependencias de la gobernación de Boyacá.

CONCLUSIONES

- Se evidencia una disminución de número de encuestas para el tercer trimestre con respecto al periodo anterior, debido a que solo el 67% de los procesos reportaron la información.
- Pese a la disminución en el grado de cumplimiento de los procesos, el nivel de satisfacción del cliente externo presenta un porcentaje alto del 91% hecho que no representa una variación significativa con respecto al periodo inmediatamente anterior, igual al 0,58%.

RECOMENDACIONES

- Para realizar una medición más precisa sobre Satisfacción del Cliente, se hace necesario que la totalidad de los procesos, cuya responsabilidad es reportar esta información, lo hagan de una manera oportuna, puesto que la carencia de datos dificulta el análisis del mismo.
- Se recomienda socializar una vez más a los facilitadores y líderes del proceso, el procedimiento DM-P09 ya que deben conocer y comprender claramente las políticas de operación del mismo, con el propósito de presentar en las posteriores mediciones, el informe por proceso de manera adecuada y con el análisis requerido
- Se hace necesario realizar un ajuste al actual cuestionario, puesto que por sugerencia de algunos procesos, que no prestan servicio dentro de las instalaciones de la Gobernación de Boyacá y otras dependencias, el ítem 2, **Como califica las instalaciones donde recibió el servicio en cuanto a: comodidad, limpieza y fácil acceso.** No Aplica, por tal motivo se dificulta su diligenciamiento y por ende su análisis; se sugiere diseñar un ítem adicional generalizado que aplique a la totalidad de los procesos.

ELABORÓ:



ANA JULIETH CASTAÑEDA ALFONSO
PROFESIONAL EQUIPO DE CALIDAD

REVISÓ:



DALMA CONSUELO AMEZQUITA
COORDINADOR EQUIPO DE CALIDAD

APROBÓ:



ROMULO ANGEL ZIPAQUIRA DUARTE
DIRECTOR EVALUACIÓN Y CALIDAD (E)