

**INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
CÓDIGO (DM-P-09)**

PERIODO REPORTADO: ABRIL-JUNIO 2016

**DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y CALIDAD
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN
FECHA DE ELABORACIÓN: 25 DE JULIO-2016**

CONTENIDO DEL INFORME

1. INTRODUCCIÓN

1.1 DEFINICIÓN

1.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA

1.3 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN

1.4 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

2. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS INFORMES

3. ANÁLISIS DE DATOS

4. ANÁLISIS GENERAL DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGUNDO TRIMESTRE 2016

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES



GOBERNACIÓN DE
Boyacá

Departamento Administrativo de Planeación

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Boyacá, consiente 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 dieciocho (18) procesos que de una o de otra manera, 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 segundo trimestre del presente año, que comprende los meses de abril, mayo y junio, donde fueron diligenciadas 1869 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 DEFINICIÓN

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (DM-P-09): Elemento que permite a las entidades públicas o privadas, conocer la percepción del cliente o ciudadano, frente a los productos y/o servicios ofrecidos.

1.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA

La encuesta cuenta con un objetivo, cuya intención es comunicar al usuario el propósito 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 percepción 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 DETERMINACIÓN 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 que los procesos que tienen contacto con el cliente externo de la Gobernación de Boyacá, para este periodo cumplieron en un 100% en la entrega de los informes, es así como se puede deducir que tanto el seguimiento por parte del profesional a cargo y el compromiso de los facilitadores fue excelente.

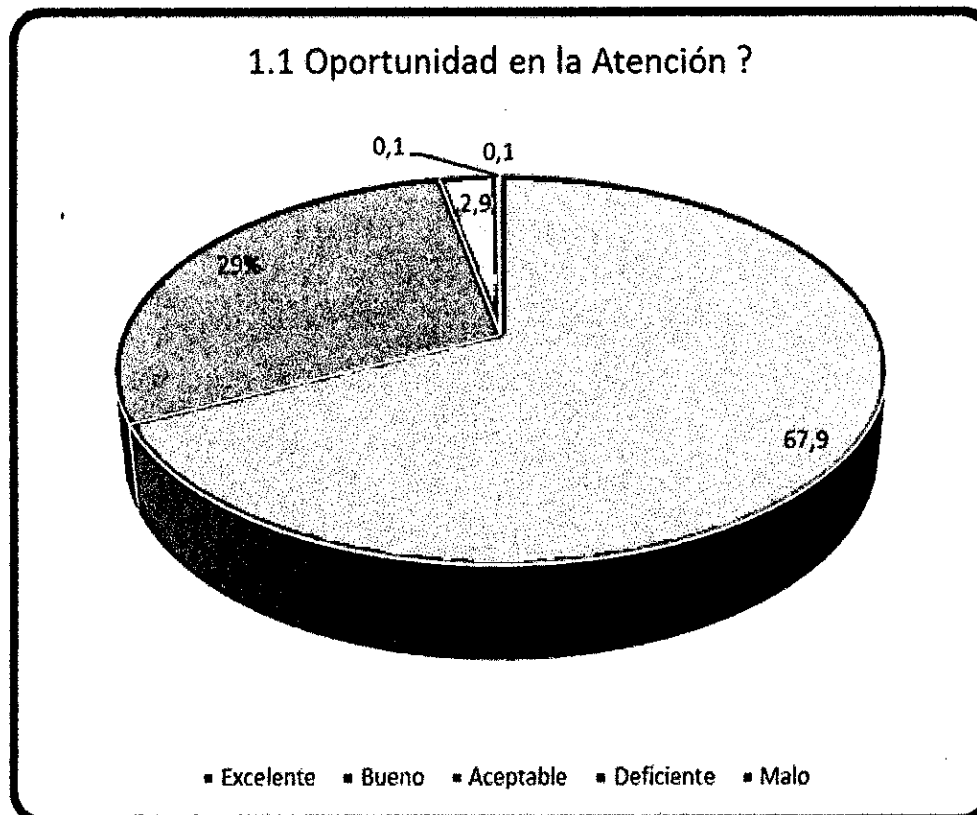


3. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los resultados se lleva a cabo mediante la consolidación de la información que reportaron 18 de los 22 procesos del SIG a quienes les aplica este procedimiento, es decir aquellos que tienen contacto directo con el usuario o clientes externos.

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

✓ ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO EN LA GOBERNACIÓN?, EN CUANTO A:



Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).



**TABLA CONSOLIDADO POR PROCESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2016 DE LA PREGUNTA
1.1. DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO**

CALIFICACIÓN	PREGUNTAS	NÚMERO DE PERSONAS QUE RESPONDIERON CADA PREGUNTA																		
		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	SOPORTE JURÍDICO	ADMINISTRACION DOCUMENTAL	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL	GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	GESTIÓN CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO	GESTIÓN EN EDUCACIÓN	GESTIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO	COMUNICACIÓN PÚBLICA	GESTIÓN TURÍSTICA	GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA	GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA	GESTIÓN EMPRESARIAL	TOTAL PERSONAS RESPONDIERON
E	1.1.	30	194	16	54	120	226	15	6	145	46	22	215	21	6	27	44	3	78	1268
B	1.1.	9	81	2	3	13	0	8	0	107	19	14	155	3	12	4	23	3	86	542
A	1.1.	0	6	0	0	0	0	1	0	7	5	0	14	0	0	2	2	0	17	54
D	1.1.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
M	1.1.	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

E: Excelente B: Bueno A: Aceptable D: Deficiente M: Malo

Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

De las 1867 personas encuestadas, el 67,9% (1268) respondieron Excelente, el 29,0% (542) contestó Bueno, el 2,9% (54) Aceptable, 0,1% (1) que Deficiente y el 0,1% (2) restante calificó el servicio como Malo. De acuerdo a los resultados obtenidos relacionados a la pregunta de la encuesta se puede deducir que la percepción del cliente externo es favorable, pues alcanzó un 96,9% en cuanto a la prestación del servicio.



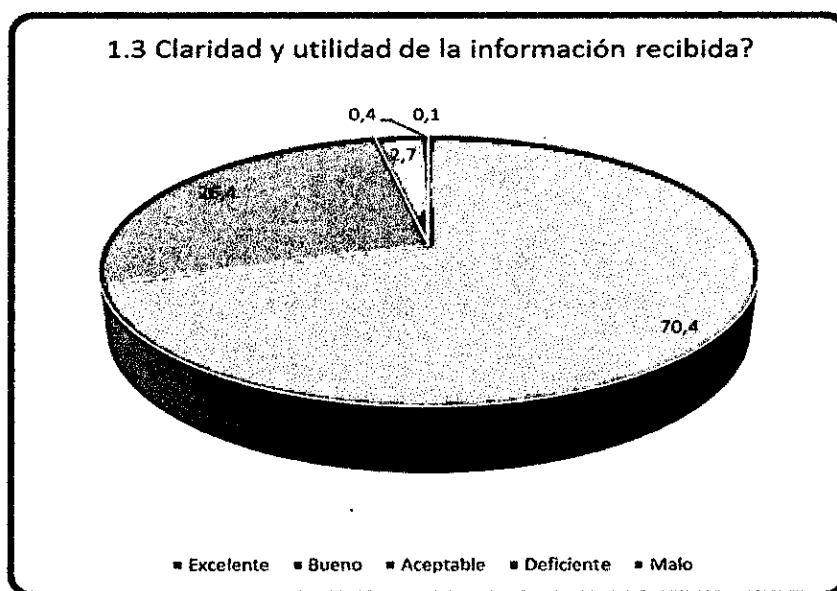
Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

TABLA CONSOLIDADO POR PROCESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2016 DE LA PREGUNTA 1.2. DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO																				
CALIFICACIÓN	PREGUNTAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	SOPORTE JURÍDICO	ADMINISTRACION DOCUMENTAL	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL	GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	GESTIÓN CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO	GESTIÓN EN EDUCACIÓN	GESTIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO	COMUNICACIÓN PÚBLICA	GESTIÓN TURÍSTICA	GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA	GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA	GESTIÓN EMPRESARIAL	TOTAL PERSONAS RESPONDIERON
NÚMERO DE PERSONAS QUE RESPONDIERON CADA PREGUNTA																				
E	1.2.	30	233	17	55	124	226	19	6	167	55	26	274	22	12	30	23	5	104	1428
B	1.2.	9	46	1	2	10	0	6	0	92	13	10	106	2	6	3	33	1	70	410
A	1.2.	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4	0	0	0	12	0	7	29
D	1.2.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
M	1.2.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E: Excelente B: Bueno A: Aceptable D: Deficiente M: Malo																				

Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos podemos ver que **1869** encuestados respondieron que el **76,4%** (1428) de las personas encuestadas respondieron Excelente, el **21,9%** (410) contestó Bueno, el **1,6%** (29) Aceptable; el porcentaje

restante es decir el 0,1% (2) y 0,0% (0) respondieron Deficiente y Malo respectivamente. Se puede observar que en términos generales la percepción de los clientes externos frente a la amabilidad y respeto de los servidores cuenta con un (98,3%) de satisfacción, lo cual es bastante considerable e importante.



Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

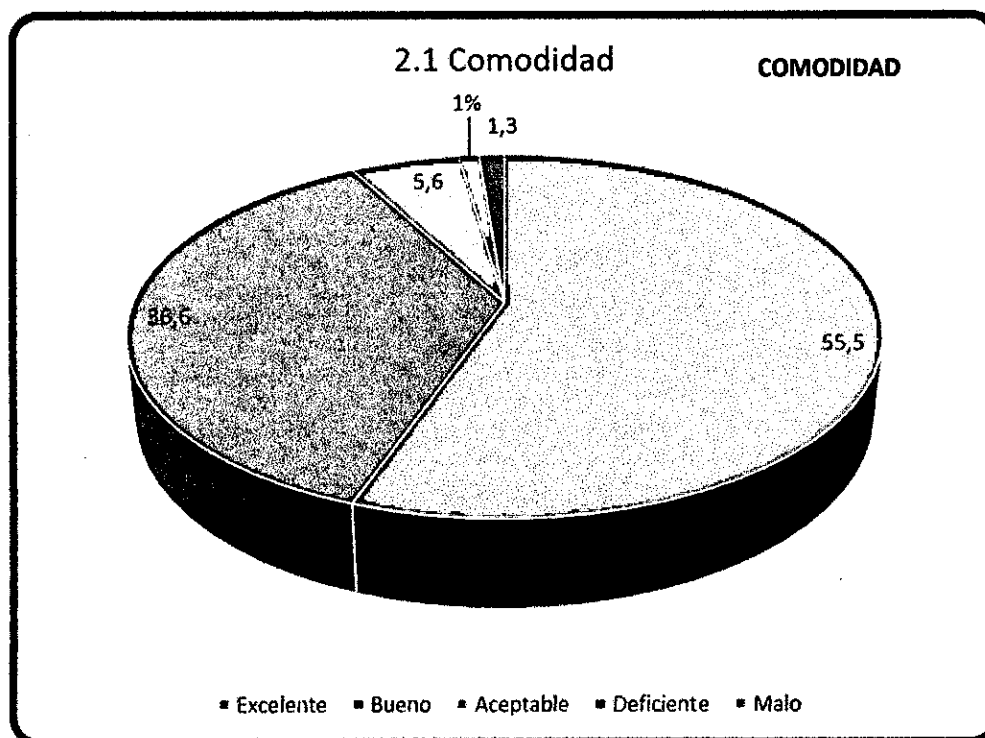
TABLA CONSOLIDADO POR PROCESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2016 DE LA PREGUNTA 1.3. DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO																				
CALIFICACIÓN	PREGUNTAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	SOPORTE JURÍDICO	ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL	GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	GESTIÓN CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO	GESTIÓN EN EDUCACIÓN	GESTIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO	COMUNICACIÓN PÚBLICA	GESTIÓN TURÍSTICA	GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA	GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA	GESTIÓN EMPRESARIAL	TOTAL PERSONAS RESPONDIERON
NÚMERO DE PERSONAS QUE RESPONDIERON CADA PREGUNTA																				
E	1.3.	27	227	16	54	81	226	13	6	161	62	25	253	21	7	26	19	5	86	1315
B	1.3.	11	49	2	3	53	0	10	0	93	8	11	121	3	11	5	32	1	81	494
A	1.3.	1	5	0	0	0	0	0	0	7	0	0	5	0	0	1	17	0	14	50
D	1.3.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	1	1	0	0	8
M	1.3.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

E: Excelente B: Bueno A: Aceptable D: Deficiente M: Malo

Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

Respecto a la claridad de la información de **1868** encuestas aplicadas el 70,4% (1315) personas respondieron que Excelente, el 26,4% (494) contestaron Bueno, el 2,7% (50) responden que Aceptable, 0,4% (8) que Deficiente y el 0,1% (1) que Malo. Si bien los porcentajes obtenidos en los ítems Excelente y Bueno son bastante significativos (96,8%) lo que implica que la percepción del cliente frente a este ítem es bastante 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.

✓ **¿COMO CALIFICA LAS INSTALACIONES DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO? EN CUANTO A:**



Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

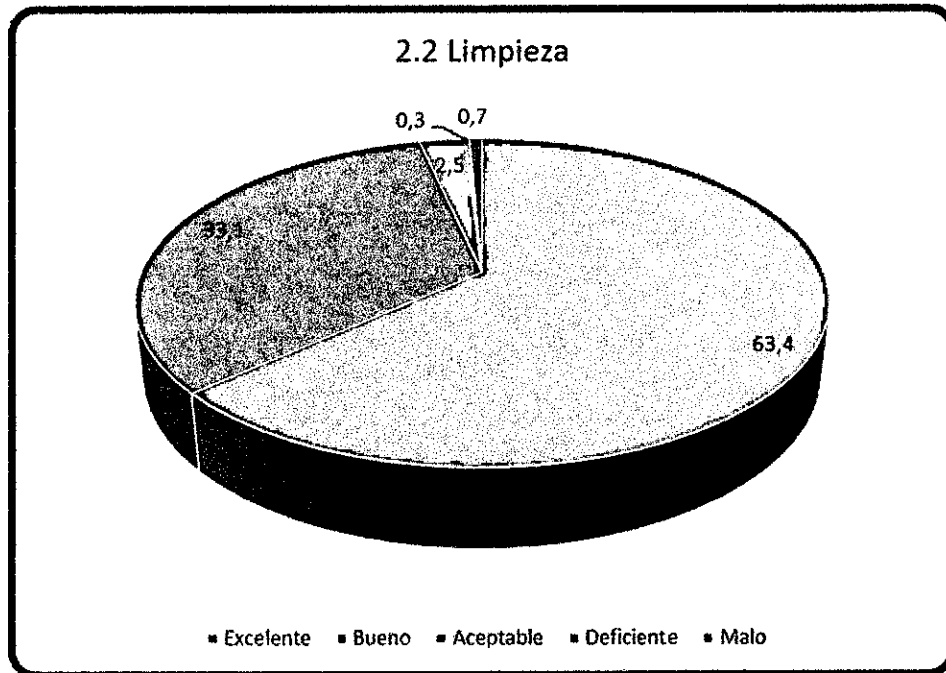


TABLA CONSOLIDADO POR PROCESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2016 DE LA PREGUNTA 2.1. DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

CALIFICACIÓN	PREGUNTAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	SOPORTE JURÍDICO	ADMINISTRACION DOCUMENTAL	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL	GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	GESTIÓN CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO	GESTIÓN EN EDUCACIÓN	GESTIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO	COMUNICACIÓN PÚBLICA	GESTIÓN TURÍSTICA	GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA	GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA	GESTIÓN EMPRESARIAL	TOTAL PERSONAS RESPONDIERON
NÚMERO DE PERSONAS QUE RESPONDIERON CADA PREGUNTA																				
E	2.1.	18	174	7	42	79	222	14	6	95	43	13	150	13	6	17	44	6	87	1036
B	2.1.	21	100	9	13	54	4	8	0	118	22	19	189	8	12	14	23	0	69	683
A	2.1.	0	7	2	2	0	0	1	0	30	5	3	28	3	0	2	2	0	19	104
D	2.1.	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	1	4	0	0	0	0	0	3	19
M	2.1.	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	14	0	0	0	0	0	3	24
E: Excelente B: Bueno A: Aceptable D: Deficiente M: Malo																				

Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

De una muestra total de 1866 encuestas el 55,5% (1036) personas respondieron que la comodidad de las instalaciones de las diferentes dependencias donde adquirieron el servicio es Excelente; el 36,6% (683) respondieron Bueno, el 5,6% (104) como Aceptable, mientras el 1,0% (19) califican este ítem como Deficiente y 1,3% (24) consideran que es Malo. Teniendo en cuenta los resultados anteriores se concluyó que los procesos de: Gestión Financiera y Fiscal, Gestión Cultural y Desarrollo Humano, Gestión en Educación y Gestión empresarial son los que presentan un 2,3% (43) de satisfacción Deficiente y Malo; se hace necesario 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 aumentar la calidad en la prestación de los servicios de la entidad.



Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

TABLA CONSOLIDADO POR PROCESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2016 DE LA PREGUNTA 2.2. DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

CALIFICACIÓN	PREGUNTAS	NÚMERO DE PERSONAS QUE RESPONDIERON CADA PREGUNTA																		
		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	SOPORTE JURÍDICO	ADMINISTRACION DOCUMENTAL	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL	GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	GESTIÓN CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO	GESTIÓN EN EDUCACIÓN	GESTIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO	COMUNICACIÓN PÚBLICA	GESTIÓN TURÍSTICA	GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA	GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA	GESTIÓN EMPRESARIAL	TOTAL PERSONAS REPOSNDIERON
E	2.2.	24	207	13	33	80	222	16	6	119	59	20	187	17	12	22	52	6	89	1184
B	2.2.	15	67	5	24	54	4	5	0	127	11	15	179	4	6	10	16	0	76	618
A	2.2.	0	5	0	0	0	0	2	0	13	0	1	10	3	0	1	1	0	11	47
D	2.2.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3	5
M	2.2.	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0	2	13

E: Excelente B: Bueno A: Aceptable D: Deficiente M: Malo

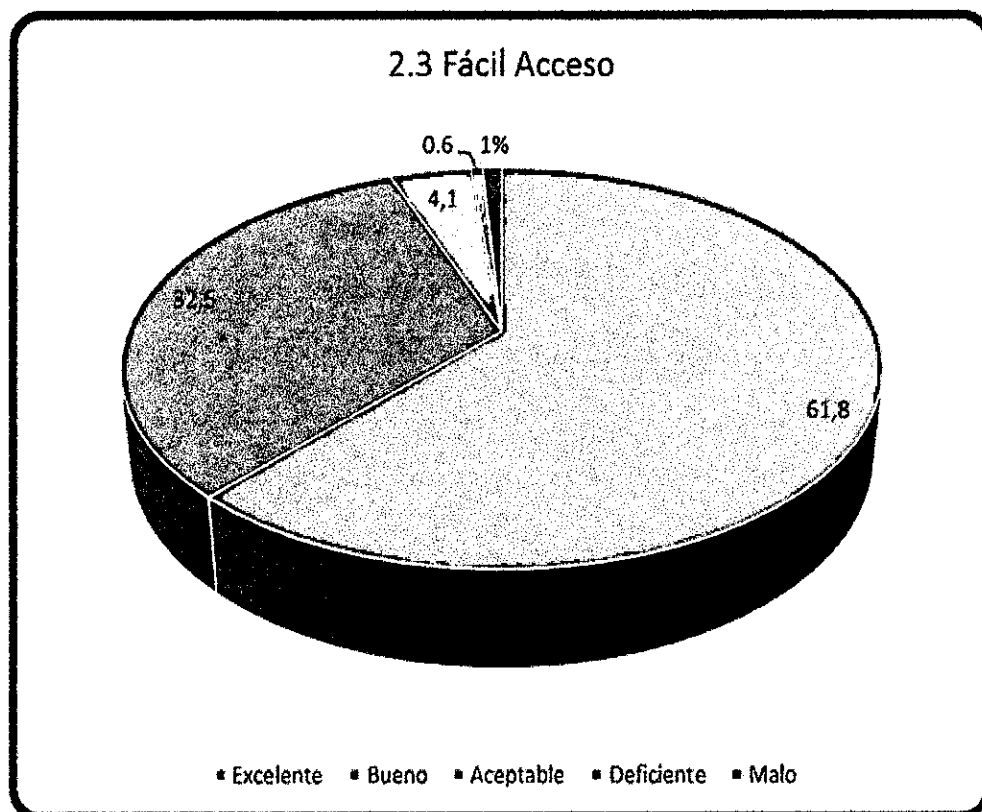
Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).



GOBERNACIÓN DE
Boyacá

Departamento Administrativo de Planeación

De 1867 personas encuestadas que respondieron a esta pregunta, el 63,4% (1184) responden a la pregunta que la limpieza de las instalaciones donde recibieron el servicio es Excelente, 33,1% (618) que es Buena, el 2,5% (47) aceptable, 0,3% (5) que es deficiente, el 0,7% (13) afirman que es Malo. Se evidencia que los procesos de: Servicios Administrativos y Logísticos, Gestión Financiera y Fiscal, Gestión en Educación y Gestión empresarial son los que presentan un 1% (18) de satisfacción Deficiente y Malo; se hace necesario 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 aumentar la calidad en la prestación de los servicios de la entidad.



Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).



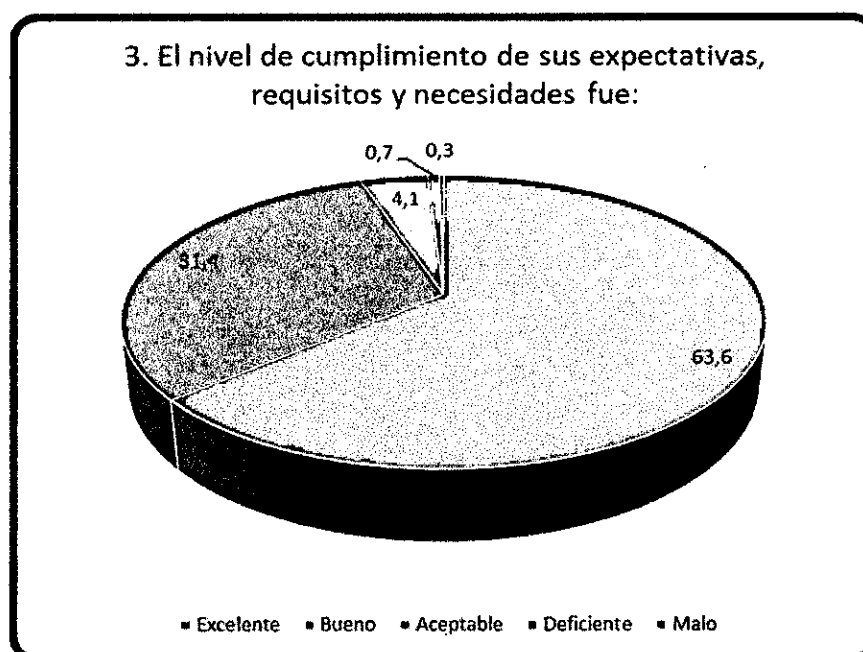
TABLA CONSOLIDADO POR PROCESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2016 DE LA PREGUNTA 2.3. DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

CALIFICACIÓN	PREGUNTAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	SOPORTE JURÍDICO	ADMINISTRACION DOCUMENTAL	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL	GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	GESTIÓN CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO	GESTIÓN EN EDUCACIÓN	GESTIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO	COMUNICACIÓN PÚBLICA	GESTIÓN TURÍSTICA	GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA	GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA	GESTIÓN EMPRESARIAL	TOTAL PERSONAS REPOSNDIERON
NÚMERO DE PERSONAS QUE RESPONDIERON CADA PREGUNTA																				
E	2.3.	23	194	9	52	78	208	14	6	131	49	18	179	19	10	21	43	3	97	1154
B	2.3.	15	77	8	5	56	17	8	0	107	16	15	170	3	8	12	23	3	64	607
A	2.3.	1	9	1	0	0	0	0	0	16	5	3	23	3	0	0	3	0	13	77
D	2.3.	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	6	11
M	2.3.	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	13	0	0	0	0	0	1	18
E: Excelente B: Bueno A: Aceptable D: Deficiente M: Malo																				

Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

A la pregunta de fácil acceso a las instalaciones de la Gobernación de Boyacá, respondieron 1867 dato de los encuestados así: el 61,8% (1154) Excelente, el 32,5% (607) respondieron Bueno, 4,1% (77) que Aceptable, 0,6% (11) Deficiente, 1,0% (18) indican que el acceso a las instalaciones es Malo. Teniendo en cuenta los resultados anteriores se concluyó que los procesos de: Servicios Administrativos y Logísticos, Gestión Ambiental, Gestión Financiera y Fiscal, Gestión en Educación y Gestión empresarial son los que presentan un 1,6% (29) de satisfacción Deficiente y Malo; se hace necesario 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 aumentar la calidad en la prestación de los servicios de la entidad.

✓ **NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS, REQUISITOS Y NECESIDADES**



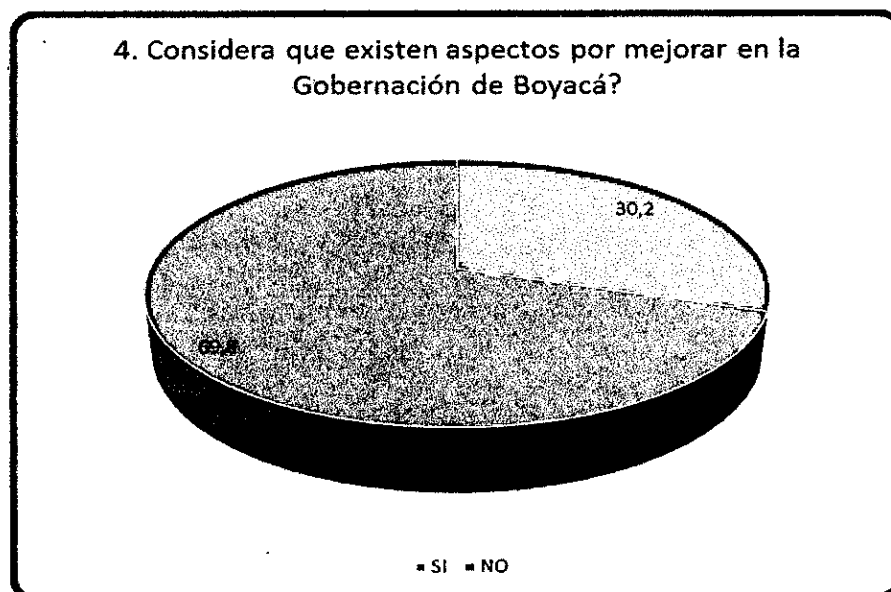
Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

TABLA CONSOLIDADO POR PROCESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2016 DE LA PREGUNTA 3. DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO																				
CALIFICACIÓN	PREGUNTAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	SOPORTE JURÍDICO	ADMINISTRACION DOCUMENTAL	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL	GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	GESTIÓN CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO	GESTIÓN EN EDUCACIÓN	GESTIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO	COMUNICACIÓN PÚBLICA	GESTIÓN TURÍSTICA	GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA	GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA	GESTIÓN EMPRESARIAL	TOTAL PERSONAS REPOSNDIERON
NÚMERO DE PERSONAS QUE RESPONDIERON CADA PREGUNTA																				
E	3.	27	195	14	35	129	226	16	6	136	43	18	192	21	5	22	25	4	75	1189
B	3.	11	81	4	20	5	0	9	0	114	17	16	172	3	12	9	27	1	85	586
A	3.	1	3	0	1	0	0	0	0	7	10	2	15	0	1	2	17	1	16	76
D	3.	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	5	0	0	0	0	0	4	13
M	3.	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5
E: Excelente B: Bueno A: Aceptable D: Deficiente M: Malo																				

Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

De los **1869** encuestados que respondieron esta pregunta el **63,6%** (1189) respondieron que el nivel de cumplimiento de sus expectativas, requisitos y necesidades frente al servicio recibido fue Excelente, **31,4%** (586) Bueno, **4,1%** (76) Aceptable, **0,7%**(13) Deficiente, **0,3%** (5) Malo; Es importante resaltar que frente al nivel de cumplimiento de las expectativas el porcentaje de clientes externos es bueno, pues vemos que la gráfica muestra que se mantuvo en un **95%** la satisfacción del cliente con respecto al trimestre anterior.

✓ **¿CONSIDERA QUE EXISTEN ASPECTOS POR MEJORAR EN LA GOBERNACIÓN DE BOYACÁ?**



Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

Frente a la pregunta **¿considera que existen aspectos por mejorar en la Gobernación de Boyacá?** Responden 1862 encuestados así: el **69,8%**(1300) respondieron que **NO**, mientras el **30,2%** (562) dice que **SI**.



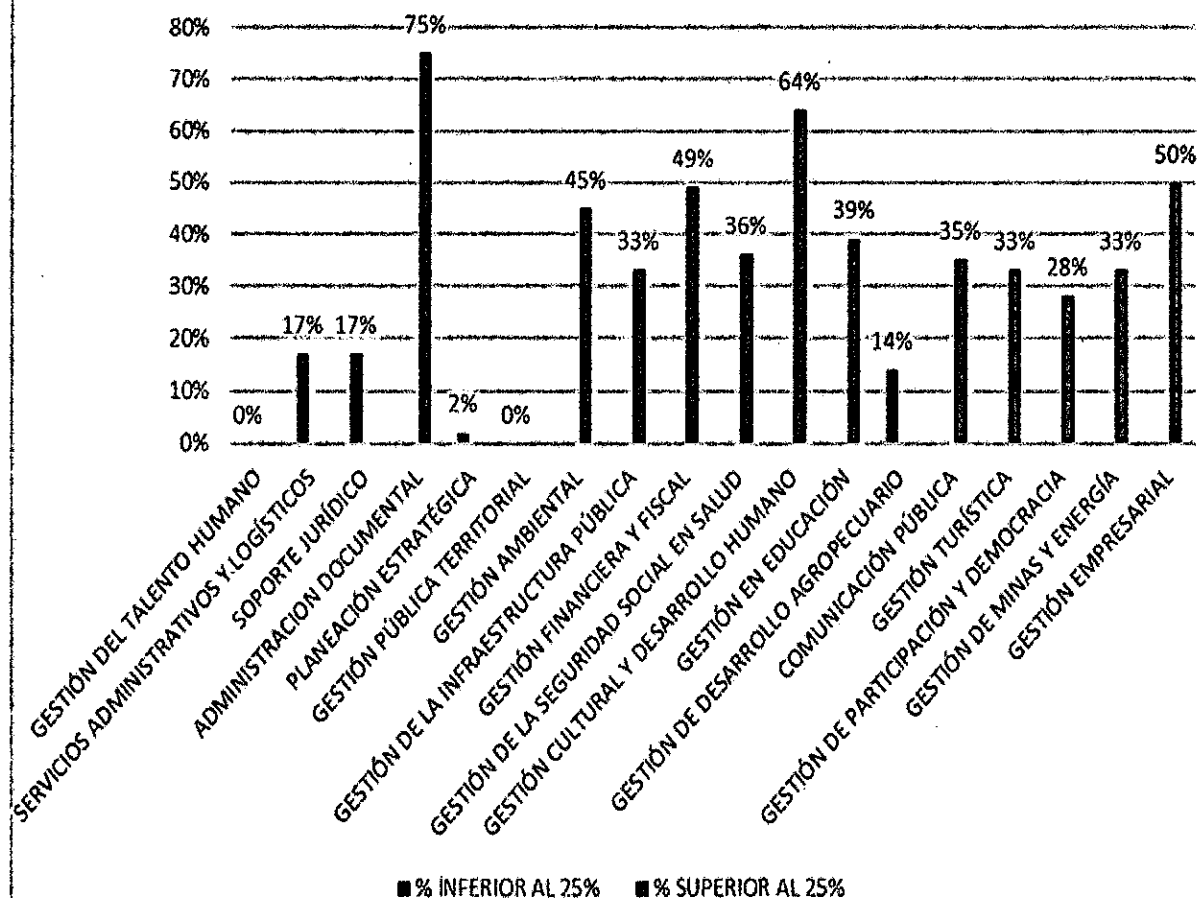
Se puede concluir de acuerdo al consolidado que se observa en la tabla que aparece a continuación, que de los 18 procesos que reportaron informe de satisfacción del cliente solo seis (6) no superaron el 25% de la respuesta SI, teniendo en cuenta la política establecida en el procedimiento DM-P-09. Los doce (12) procesos restantes, los cuales se visualizan la tabla y en gráfica, superaron el 25% de la respuesta SI, de tal manera que estos procesos deberán tomar las acciones correctivas en los aspectos a mejorar que los clientes sugirieron.

TABLA CONSOLIDADO POR PROCESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2016 DE LA PREGUNTA 4. DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

PROCESOS	¿Considera que existen aspectos por mejorar en la Gobernación de Boyacá?			
	SI		NO	
	# RESPUESTAS	PORCENTAJE	# RESPUESTAS	PORCENTAJE
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	0	0%	39	100%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	47	17%	234	83%
SOPORTE JURÍDICO	3	17%	15	83%
ADMINISTRACION DOCUMENTAL	43	75%	14	25%
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2	2%	130	98%
GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL	0	0%	226	100%
GESTIÓN AMBIENTAL	10	45%	12	55%
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	2	33%	4	67%
GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL	128	49%	133	51%
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	25	36%	45	64%
GESTIÓN CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO	23	64%	13	36%
GESTIÓN EN EDUCACIÓN	151	39%	234	61%
GESTIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO	3	14%	19	86%
COMUNICACIÓN PÚBLICA	2	35%	16	65%
GESTIÓN TURÍSTICA	11	33%	22	67%
GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA	19	28%	50	72%
GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA	2	33%	4	67%
GESTIÓN EMPRESARIAL	91	50%	90	50%
TOTALES 22	1300		562	

Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).

% Respuesta (SI) a la pregunta # 4 de la Encuesta Satisfacción del Cliente Externo



Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y físico de la oficina de calidad).



GOBERNACIÓN DE
Boyacá

Departamento Administrativo de Planeación

ASPECTOS POR MEJORAR EN LA GOBERNACIÓN DE BOYACÁ SEGÚN LOS CLIENTE EXTERNOS

CONSOLIDADO POR PROCESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2016 - ASPECTOS POR MEJORAR EN LA GOBERNACIÓN DE BOYACÁ SEGÚN LOS CLIENTES EXTERNOS		
PROCESOS	ASPECTOS	OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Mejorar la oportunidad en la atención.	No superan el 25% de la respuesta SI a la pregunta, por lo tanto no debe implementar acciones correctivas.
	Respeto por parte de los servidores.	
	Utilidad en la información recibida.	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	Mayor agilidad en la ventanilla de Tesorería y en las entidades bancarias.	
	Acceso al servicio sanitario.	
	Sede del banco Sudameris en las instalaciones de la Gobernación.	
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Convenciones de los puestos de trabajo, para saber dónde llegar con más facilidad.	
	Mejor iluminación de la instalación.	
SOPORTE JURÍDICO	Mejora de los espacios.	
	Acceso a las instalaciones.	
	Comodidad para las personas con discapacidad.	
	Orientación al visitante de la Gobernación.	
GESTIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO	Se debe mejorar el puesto de trabajo y más comodidad en el lugar donde prestan el servicio de capacitación.	
GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL	No informaron los aspectos a mejorar.	
ADMINISTRACION DOCUMENTAL	No informaron los aspectos a mejorar.	
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA		
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD		
GESTIÓN TURÍSTICA		
GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA		
GESTIÓN EMPRESARIAL		
GESTIÓN AMBIENTAL		Mejorar las instalaciones del jardín botánico y promocionarlo más porque es agradable el recorrido.
	Que en la ventanilla única los funcionarios no vivan de mal genio.	
	Que todas las peticiones sean atendidas y solucionado.	
GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL	Sala de espera.	
	Agilidad y rapidez en la atención.	
	Ampliación de las instalaciones, se evidencia hacinamiento.	
	Utilizar las TICS para efectividad del servicio, sistema muy lento.	



	<p>Más ventanillas de Atención.</p> <p>Mejorar Equipos.</p> <p>Digiturnos.</p> <p>Información clara y precisa.</p> <p>Cumplimiento y dedicación de horario de trabajo, temas sociales se traten fuera del horario laboral.</p> <p>En fechas límite de pago con descuento del impuesto de vehículos, se tenga más funcionarios para acelerar la liquidación oportuna.</p> <p>Tener acceso a la información por internet.</p>	<p>Superaron el 25% de la respuesta SI a la pregunta y deben implementar las acciones correctivas a los aspectos enunciados.</p>		
<p>GESTIÓN CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO</p>	<p>Oficina funcional para la atención al público.</p> <p>Mejorar las sillas y mayor capacidad de internet.</p> <p>Adecuada música para los lectores, ampliar las normas de la biblioteca.</p> <p>Implementar libros en economía e ingenierías.</p> <p>No hay señalización suficiente para la localización y ubicación en la Gobernación, faltan auditorios que cuenten con el espacio y sonido necesario para la realización de los diferentes eventos que organiza la Gobernación.</p> <p>Fácil acceso para las personas con discapacidad, el ascensor no tiene funcionamiento constante.</p> <p>El personal de oficina se encuentra incomodo al momento de realizar sus funciones, los puestos de trabajo son muy estrechos.</p>			
	<p>GESTIÓN EN EDUCACIÓN</p>		<p>La claridad y utilidad de la información recibida por el usuario aun no es satisfactoria por lo que se deber revisar el contenido de la respuesta generada a las solicitudes de servicio o información realizadas a las dependencias de la SEB.</p> <p>Se reitera por parte de los usuarios la ubicación de mobiliario para una mejor atención y bienestar de los mismos, implementación de digiturno.</p> <p>En cuanto al acceso a las dependencias existen espacios amplios que facilitan la circulación de visitantes las dependencias de la SEB.</p> <p>Urge poner en funcionamiento el ascensor de la SEB ya que para algunos visitantes es muy complicado el ascenso por la escalera a las dependencias de las que requieren atención.</p> <p>De los aspectos a mejorar por la Gobernación de Boyacá, manifiestan la necesidad de actualizar la plataforma de acceso y posibilidad de obtener certificaciones de la SEB directamente da la página de la Entidad.</p>	
			<p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>Contar con más auditorios que tengan sonido propio.</p> <p>Tener una sala de espera para atención de público.</p>
				<p>GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA</p> <p>Que las dependencias n ose encuentran en la parte central.</p>

Fuente: Información reportada por el proceso (Archivo digital y fisico de la oficina de calidad).

En la tabla anterior se reflejan los aspectos que se deben mejorar en la Gobernación de Boyacá desde el punto de vista de los clientes externos en cada uno de los dieciocho (18) procesos que reportaron el informe de satisfacción del cliente para el segundo trimestre del año 2016.

Los procesos Gestión del Talento Humano, Servicios Administrativos y Logísticos, Planeación Estratégica, Soporte Jurídico, Gestión de Desarrollo Agropecuario y Gestión Pública Territorial, no superaron el 25% de la respuesta SI a la pregunta, por lo tanto, no deben implementar acciones correctivas.

Los procesos Administración Documental, Gestión de la Infraestructura Pública, Gestión de la Seguridad Social en Salud, Gestión Turística, Gestión de Minas y Energía y Gestión Empresarial superaron el 25% de la respuesta SI a la pregunta y no reportaron los aspectos a mejorar a los cuales se le deberán implementar las acciones correctivas.

Los procesos Gestión Ambiental, Gestión Financiera y Fiscal, Gestión Cultural y Desarrollo Humano, Gestión en Educación, Comunicación Pública y Gestión de Participación y Democracia, superaron el 25% de la respuesta SI a la pregunta y deben implementar las acciones correctivas a los aspectos enunciados.