

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

DICIEMBRE 2014

FICHA METODOLOGICA

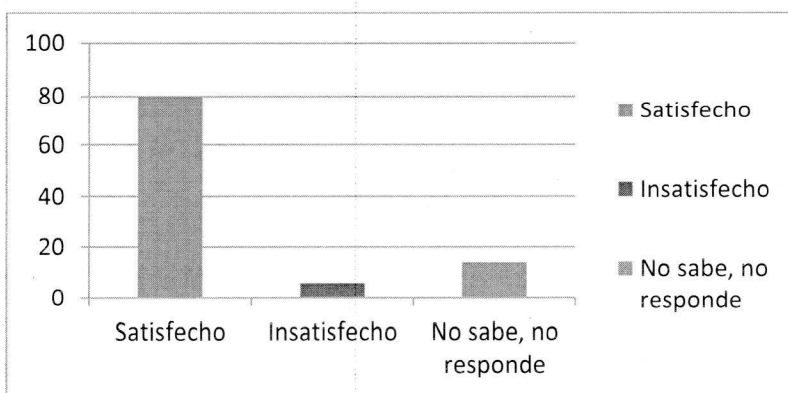
Se realizó la aplicación de 35 encuestas a los diferentes servicios utilizados durante la vigencia 2014. La herramienta utilizada fue el formato “Encuesta de satisfacción del Cliente Externo” Código CS-AC-FR-02 y la estrategia fue la consulta vía telefónica. Las encuestas fueron diligenciadas por 4 funcionarias de la corporación ajenas a los procesos evaluados para darle transparencia al ejercicio, el cual se realizó durante el mes de Diciembre de 2014. Para medir el grado de satisfacción de los usuarios, únicamente se consultaron servicios terminados, sin contar con los que aún se encuentran en trámite. Los buzones de sugerencias no arrojaron información para esta medición. Para efectos del análisis e interpretación, se tomarán como satisfactorias las calificaciones “Excelente” y “Bueno” y como No satisfactorias las calificaciones “Regular” y “Malo”.

En el proceso de aplicación de la encuesta se tomó como insumo primordial el número telefónico suministrado por los usuarios al momento de la recepción de la solicitud, situación que generó que sólo se pudieran aplicar un bajo número de ellas, ya que muchos de los datos eran incorrectos o en su defecto no existían.

ANÁLISIS POR PREGUNTA

1. Actitud de los servidores públicos que lo atendieron

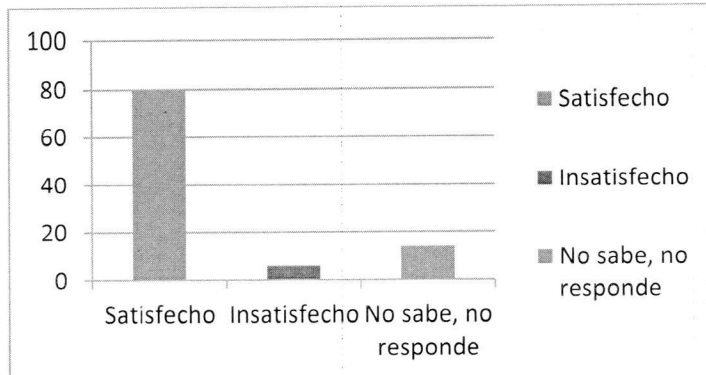
Concepto	No.	%
Excelente	11	31
Bueno	17	49
Regular	2	06
Malo	0	00
No Sabe/No responde	5	14
TOTAL	35	100



El 80% de los usuarios de la Corporación considera satisfactoria la actitud de los funcionarios que los atendieron, lo cual demuestra la calidad humana en la entidad y la efectividad de las políticas corporativas de atención al usuario. Un 6% de los mismos se encuentra insatisfecho con respecto a la atención recibida. Si bien es un porcentaje relativamente bajo para la muestra realizada, se debe continuar reforzando la capacitación a todos los funcionarios en el tema de la atención al usuario con miras a lograr la excelencia en el servicio que es el objetivo final de La Corporación. Se dificulta aplicar los correctivos puntuales de mejora, dado que los encuestados no manifestaron el motivo de su respuesta. Cabe destacar que en algunas ocasiones los usuarios se muestran insatisfechos al momento de la aplicación de la encuesta, ya que solicitan servicios que no son competencia de la entidad y al no ser resueltos conforme a su solicitud, lo consideran como una mala atención por parte del funcionario.

2. Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió

Concepto	No.	%
Excelente	13	37
Bueno	15	43
Regular	2	06
Malo	0	00
No Sabe/No responde	5	14
TOTAL	35	100



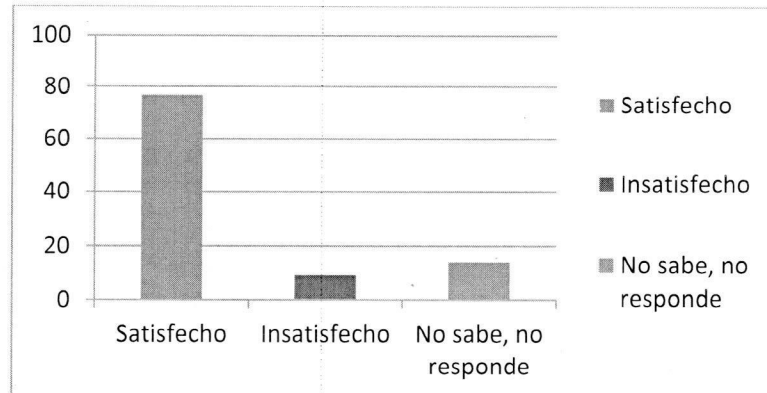
El 80% de los usuarios consideran que los funcionarios de la corporación poseen las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones y se sienten satisfechos con las explicaciones recibidas al momento del servicio.

El 6% de los usuarios se encontraron insatisfechos con las respuestas suministradas por los funcionarios de la Corporación.

De lo anterior se puede concluir que una de las mayores fortalezas de la entidad es la riqueza intelectual, la disponibilidad y disposición de sus funcionarios, para desempeñar sus labores. Sin embargo existen todavía usuarios insatisfechos con la información recibida por parte de los mismos, lo que muestra que se debe realizar un plan de mejora con aras de brindar al usuario una mayor calidad en la información.

3. Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo

Concepto	No.	%
Excelente	12	34
Bueno	15	43
Regular	3	9
Malo	0	00
No Sabe/No responde	5	14
TOTAL	35	100



El 77% de los usuarios se sienten satisfechos con la disponibilidad de los funcionarios para atender sus requerimientos.

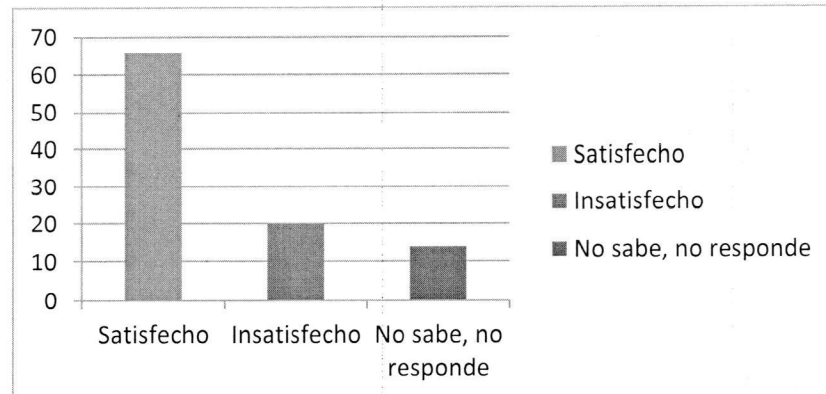
El 9% se considera insatisfecho al respecto.

Al respecto se puede colegir que dada la naturaleza técnica de la entidad, muchos funcionarios deben realizar visitas de campo y en algunas ocasiones las direcciones proporcionadas por los usuarios no son exactas y en otras no es posible ubicar al usuario para pactar la visita; de igual forma, se refieren a la atención en los municipios en este caso sucede que un mismo funcionario debe atender 2 o más municipios y la atención al ciudadano está programada para diferentes días a la semana, por lo que se requiere mayor difusión de dicha programación.

El plan de mejora en el caso de los municipios sería la ubicación de un técnico en cada uno, con el fin de minimizar el tiempo de atención de las solicitudes de los usuarios y de esta manera aumentar la cobertura en el Departamento de Caldas

4. Respuesta recibida a su solicitud

Concepto	No.	%
Excelente	10	29
Buena	13	37
Regular	5	14
Mala	2	6
No Sabe/No responde	5	14
TOTAL	35	100



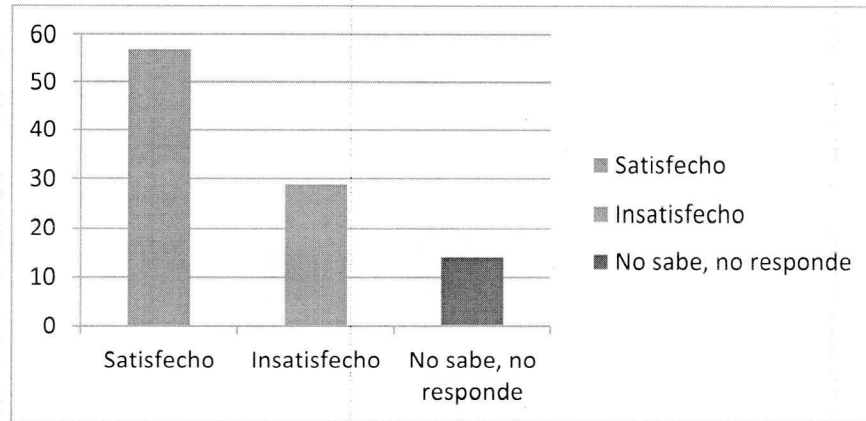
El 66% de los usuarios se encuentran satisfechos con la respuesta recibida a su solicitud; el 20% se siente insatisfecho con la respuesta a su solicitud.

De acuerdo con el resultado de la encuesta se puede concluir que la gran mayoría de los usuarios que realizaron solicitudes a la Corporación, quedaron satisfechos con la repuesta recibida, sin embargo existe un porcentaje significativo que manifiestan estar inconformes con su respuesta, sin que esto signifique que exista una mala atención, ya que en diferentes ocasiones al brindar la información correspondiente para cada caso puntual no es lo que el usuario espera y por esta razón la califican como no conforme.

De igual forma la Corporación deberá continuar realizando acciones encaminadas a la satisfacción de los usuarios.

5. Tiempo de respuesta a su solicitud

Concepto	No.	%
Excelente	7	20
Buena	13	37
Regular	8	23
Malo	2	6
No Sabe/No responde	5	14
TOTAL	35	100



El 57% de los usuarios se manifiesta satisfecho con los tiempos que la Corporación se toma para responder a sus solicitudes.

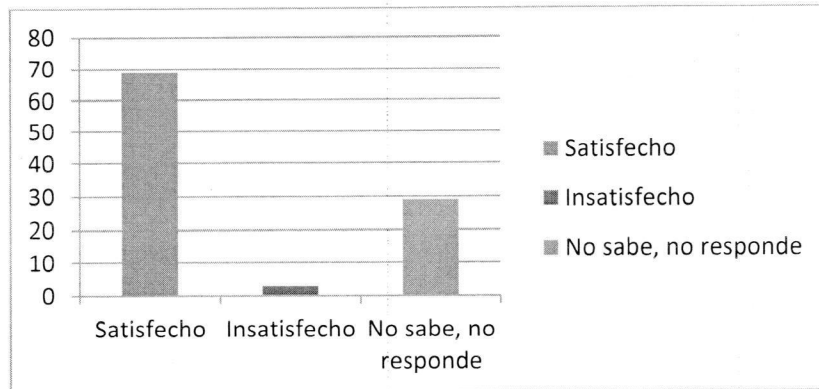
El 29% de los usuarios se muestra insatisfecho con respecto al tiempo de respuesta a su solicitud.

De lo anterior se puede concluir que es preciso realizar acciones de mejora orientadas a evaluar y de ser posible disminuir los tiempos de respuesta a los usuarios, sin desconocer que existen diferentes procedimientos en la atención a las solicitudes que son necesarios y que no pueden ser modificados.

Cabe Resaltar que el resultado de la presente evaluación denota una disminución considerable con respecto a los años anteriores.

6. Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio

Concepto	No.	%
Excelente	8	23
Bueno	16	46
Regular	1	3
Malo	0	00
No Sabe/No responde	10	29
TOTAL	35	100



El 69% de los usuarios se encuentra satisfecho con las instalaciones de la Corporación.

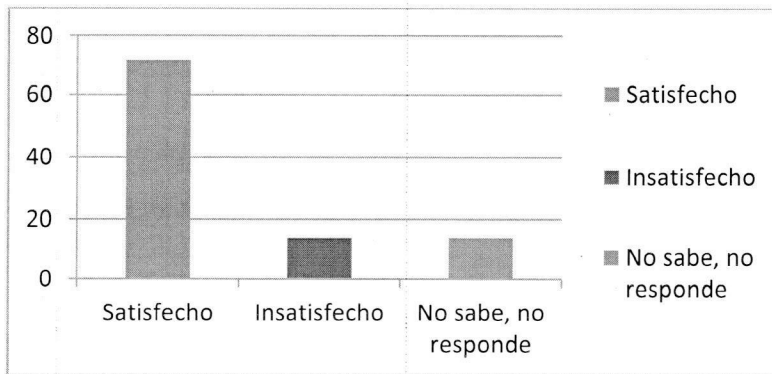
El 3 % de los usuarios se considera insatisfecho con las instalaciones de la Corporación.

El 29% de los usuarios encuestados no sabe o no responde.

Del resultado anterior se puede concluir que los usuarios que visitan las instalaciones de la Corporación se muestran satisfechos con las mismas, sin embargo con respecto al 29% de los usuarios que no saben o no responden, es preciso anotar que en las encuestas también fueron aplicadas a usuarios de los municipios que en muchas ocasiones no necesitan visitar las instalaciones de la Corporación sino que tramitan su solicitud por intermedio de los técnicos de las zonas donde residen.

7. Satisfacción general con el servicio prestado

Concepto	No.	%
Excelente	10	29
Bueno	15	43
Regular	4	11
Malo	1	3
No Sabe/No responde	5	14
TOTAL	35	100



El 71% de los usuarios externos de la Corporación manifiestan estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad.

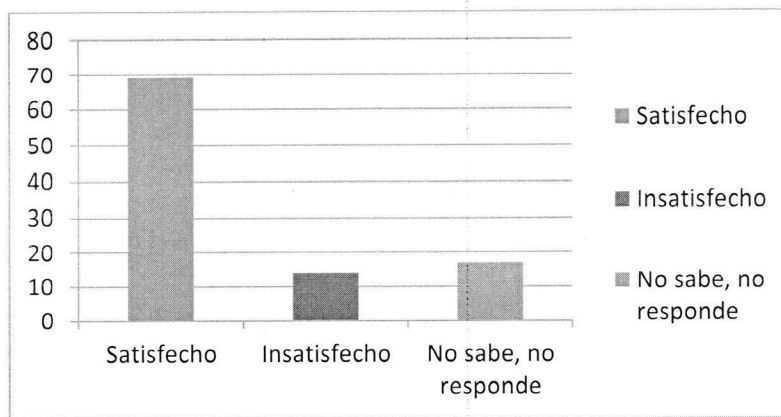
El 14% se muestran insatisfechos.

El 14% de no sabe no responde.

Del anterior resultado se puede concluir que la mayoría de los usuarios se encuentra satisfecho con los servicios prestados por la entidad, sin embargo se hace necesario realizar un estudio más profundo encaminado a detectar cuáles son los puntos críticos en la atención a los mismos que generan un 14% de inconformidad, con el fin de realizar acciones de mejora.

8. Imagen general que tiene de la corporación

Concepto	No.	%
Excelente	10	29
Bueno	14	40
Regular	4	11
Malo	1	03
No Sabe/No responde	6	17
TOTAL	35	100



De los usuarios encuestados el 69% manifiestan tener una buena imagen de la Corporación.

El 14% de los encuestados se muestran insatisfechos con la imagen de la Corporación.

El 17% Manifiesta no saber o no responder frente a la imagen de la Corporación.

De lo anterior se puede concluir que la mayoría de los usuarios encuestados tiene una buena imagen de la Corporación lo que resulta muy satisfactorio para la entidad, sin embargo debe existir un compromiso a seguir trabajando en un proceso de mejora continua con aras de dar a conocer todos los servicios que presta la Corporación pues existe todavía un 17% de usuarios que no responden o desconocen la imagen de la entidad.

Manizales, Febrero 16 de 2015


Valentina Franco Yepes
Profesional Especializado
Proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano

