Gobernación de Córdoba
Solidaria y comprometida

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE CORDOBA 2010

2010

1. INTRODUCCIÓN

Un requisito para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en una entidad es realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.

La Gobernación de Córdoba dentro de la implementación del Sistema Integrado de Gestión -SIG, bajo los parámetros de la norma NTCGP 1000:2004 y del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, ha realizado la encuesta de satisfacción de los usuarios, con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre los servicios que presta la institución.

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios de la Gobernación con relación a los servicios ofrecidos y obtener información de retroalimentación que permita tomar acciones de mejora para la satisfacción de sus necesidades.

3. ALCANCE DE LA ENCUESTA

La encuesta se aplicó en las nueve (9) secretarías que hacen parte de los procesos misionales establecidos en el Mapa de Procesos, las cuales son:

- Secretaría de Cultura.
- Secretaría de Desarrollo Económico.
- Secretaría de Educación.
- Secretaría del Interior.
- Secretaría de Infraestructura.
- Secretaría de Juventud.
- Secretaría de Mujer y Género.
- Secretaría de Salud.
- Secretaría de Tránsito.

La distribución de las encuestas se hizo de manera equitativa entre las nueve (9) secretarías.

4. METODOLOGÍA:

4.1. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el método para poblaciones infinitas (Mas de 100.000 habitantes): $n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$

Siendo:

n = Número de elementos de la muestra

P/Q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno, siendo P variabilidad positiva y Q variabilidad negativa.

Cuando el valor de P y de Q sean desconocidos es conveniente tomar el caso más adecuado, es decir, aquel que necesite el máximo tamaño de la muestra, lo cual ocurre para P = Q = 50, luego, P = 50 y Q = 50.

Z = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido; Generalmente se opera con un nivel del 95%, que corresponde a las tablas de distribución normal a Z = 1.96.

E = Margen de error proyectado (5%).

El tamaño de la muestra fue de **295** usuarios.

4.2. TECNICA: Encuesta escrita.

4.3. INSTRUMENTO: Cuestionario estructurado de catorce (14) preguntas cerradas.

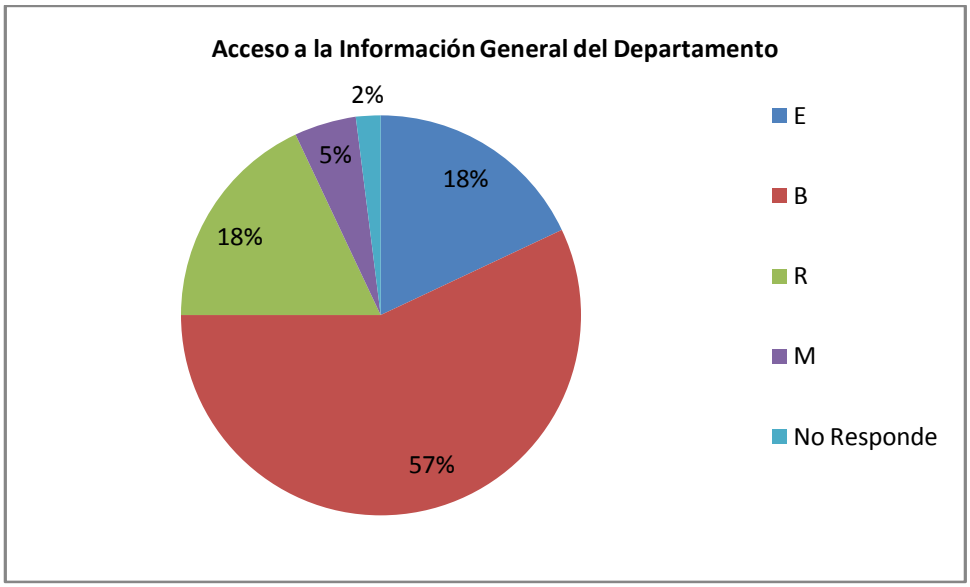
4.4. TABULACIÓN: Una vez aplicada la encuesta se procedió a tabular la información, en una hoja de Excel, con el fin de obtener los resultados y darles aplicabilidad en la Entidad.

5. ESCALA VALORATIVA

0-16	Inadecuado
17-33	Deficiente
34-49	Satisfactorio
50-56	Muy Satisfactorio

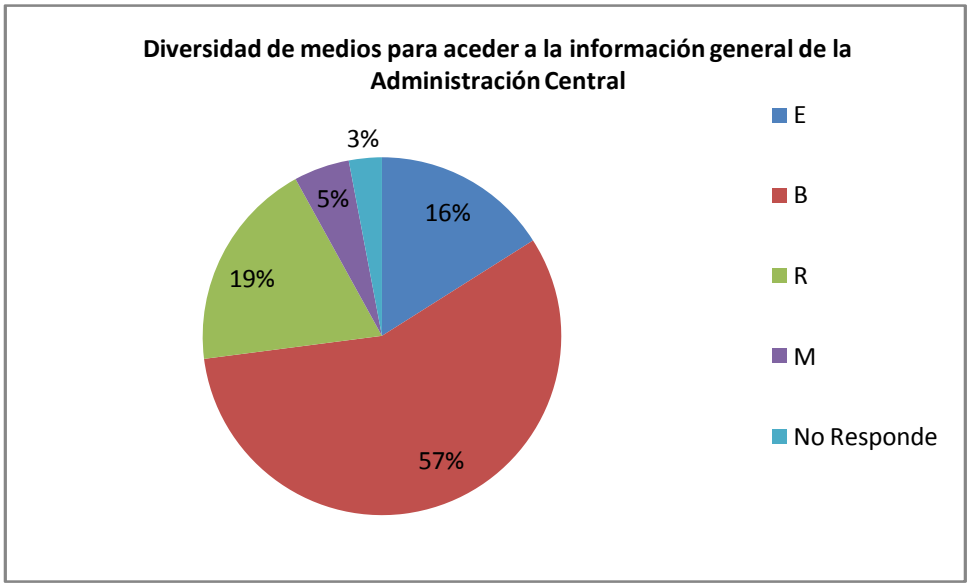
6. ANALISIS POR PREGUNTA

6.1. Acceso a la información general del Departamento.



Análisis: La percepción de los usuarios respecto al acceso de la información del Departamento obtuvo un porcentaje representativo del 57% en la valoración correspondiente a Bueno, sumado a esto el 18% para la valoración correspondiente a excelente también representa un importante porcentaje, lo cual indica que en términos generales los usuarios se encuentran satisfechos respecto a esta variable, lo cual es explicable ya que la Gobernación cuenta con diferentes mecanismos de divulgación de información, los cuales facilitan el acceso a la misma.

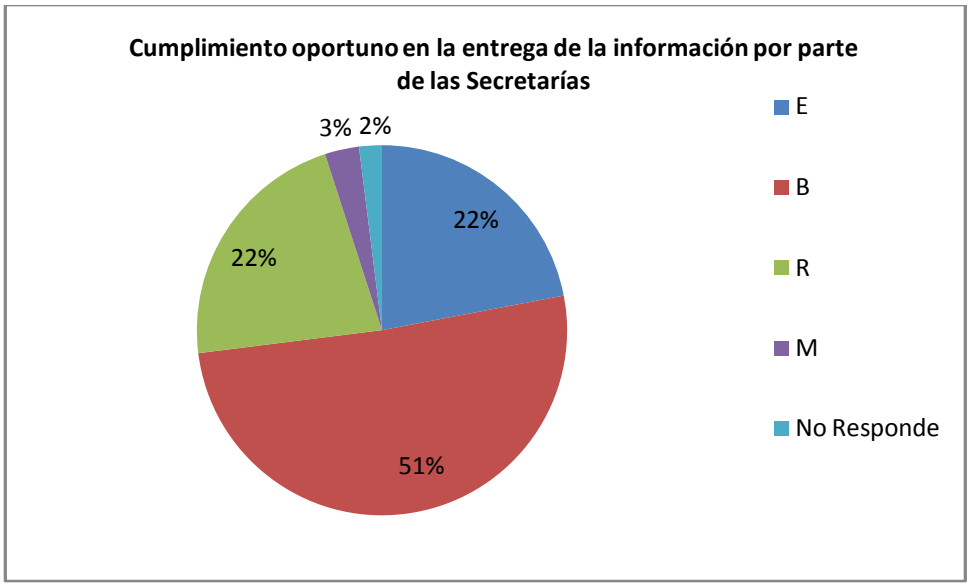
6.2. Diversidad de medios para acceder a la información general de la Administración Central.



Análisis: Los resultados obtenidos en esta pregunta son muy semejantes a los de la pregunta anterior, lo cual resulta coherente puesto que ambas preguntas guardan mucha relación. Al igual que en la anterior también se obtuvo un porcentaje del 57% en la valoración correspondiente a bueno, y en la correspondiente a excelente se obtuvo un porcentaje del 16% , quedando así en esta valoración dos (2) puntos por debajo respecto a la pregunta anterior.

El nivel de satisfacción respecto a esta pregunta obedece a que la Gobernación utiliza diferentes mecanismos de comunicación a través de los cuales se divulga permanentemente información de interés para la comunidad como son programas, proyectos, informe de gestión entre otros. Entre estos mecanismo se encuentra la página web, campañas publicitarias, boletines de prensa, entrega de información de manera directa entre otros.

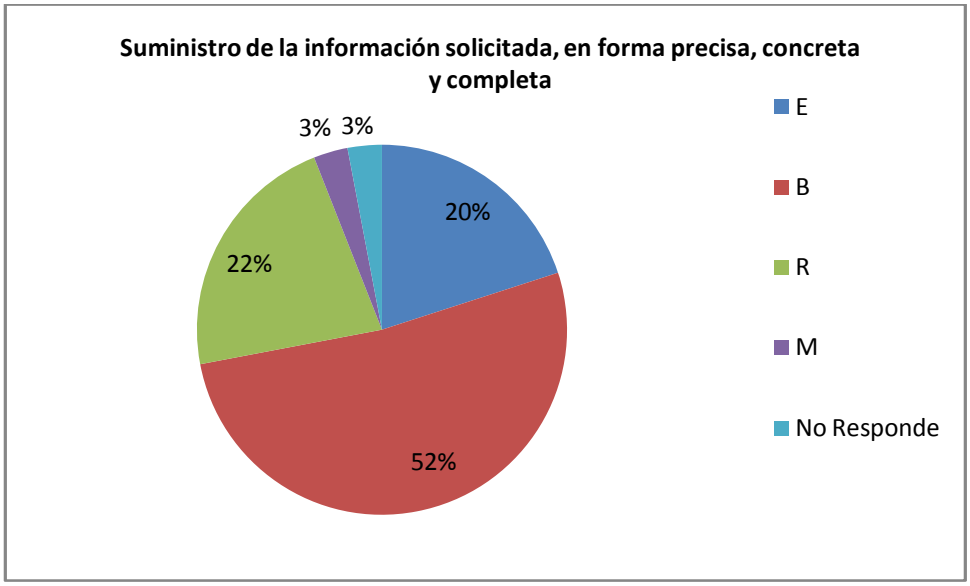
6.3. Cumplimiento oportuno en la entrega de la información por parte de las secretarías.



Análisis: La respuesta más frecuente frente al cumplimiento oportuno en la entrega de la información "Bueno" corresponde al 51% del total de las respuestas; seguido a esta calificación se ubican en segundo lugar las calificaciones de excelente y regular con un porcentaje de participación del 22%, cada una. El nivel de calificación "Malo" es mínimo, tan solo del 3%.

Estos resultados indican que en términos generales los usuarios consideran que las secretarías son ágiles y eficientes en la entrega de la información solicitada por los usuarios.

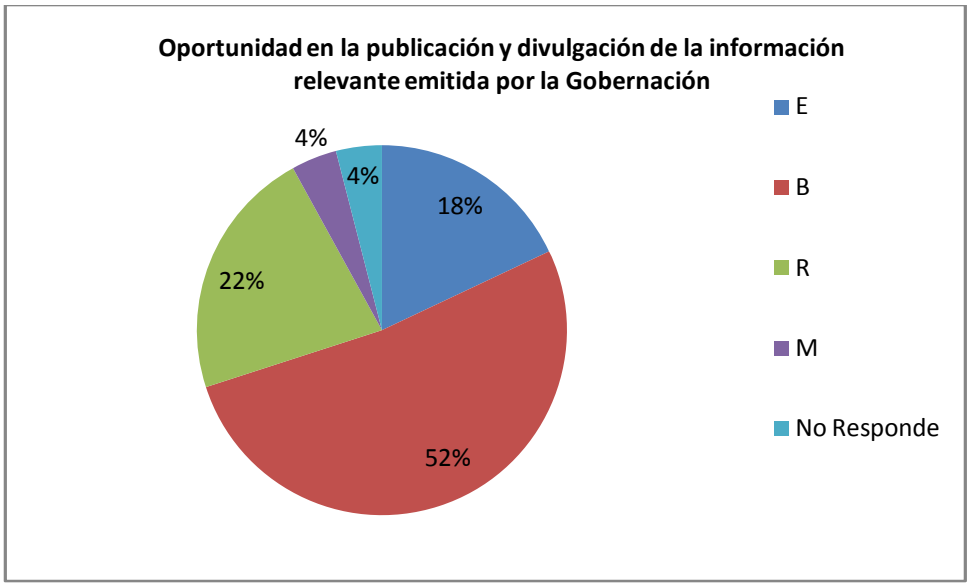
6.4. Suministro de la información solicitada, en forma precisa, concreta y completa.



Análisis: Se evidencia que un porcentaje representativo, correspondiente al 52% de los usuarios encuestados califica como "Bueno" el suministro de la información en forma precisa, concreta y completa, seguido de un porcentaje del 22% que califica como "Regular". El porcentaje del 20% correspondiente a la calificación excelente resulta muy importante dado que esta es la máxima calificación.

De lo anterior se infiere que la entidad proporciona en un buen grado información acorde a los requerimientos de los usuarios.

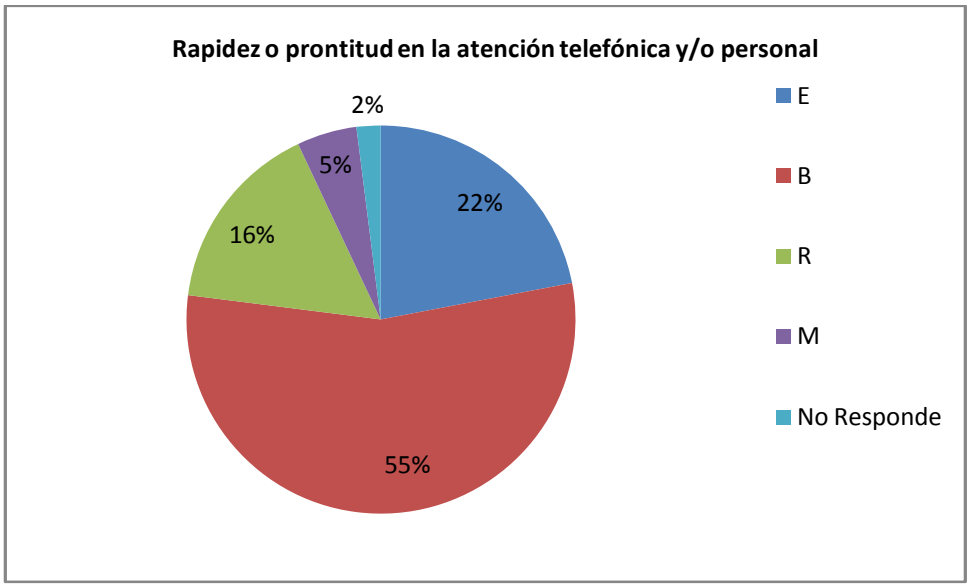
6.5. Oportunidad en la publicación y divulgación de la información relevante emitida por la Gobernación.



Análisis: La oportunidad en la publicación y divulgación de la información emitida por la gobernación es calificada en mayor proporción como "Bueno" en un porcentaje del 52%, el 22% la califica como regular y el 18% como excelente. Al igual que en las preguntas anteriores el nivel de calificación como "malo", sigue siendo mínimo.

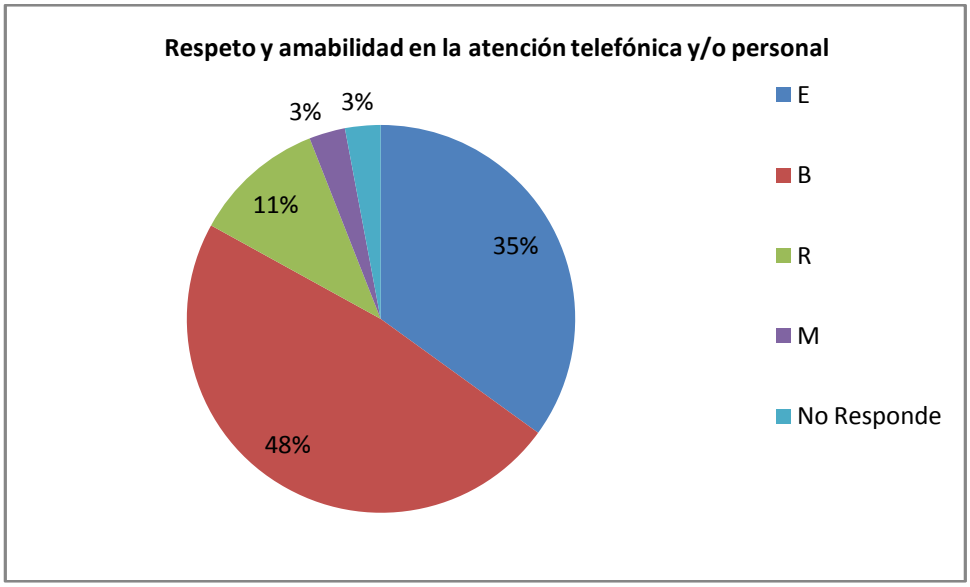
Los resultados indican que los encuestados consideran que la Gobernación mantiene actualizada a la comunidad en relación con la información que se origina en su interior, esto se refleja en la página web, la cual permanece actualizada con noticias y boletines informativos así como también en los medios de comunicación locales a través de los cuales se difunde información respecto a la entidad, permanentemente, manteniendo así informada a la ciudadanía.

6.6. Rapidez o prontitud en la atención telefónica y/o personal.



Análisis: Se evidencia que el 55% de los usuarios califica como “Bueno” la rapidez en la atención tanto telefónica como personal, seguida de un 22% que lo considera excelente. El alto porcentaje con estas dos calificaciones, las cuales corresponden a los puntajes más altos, resulta muy positivo para este aspecto. El nivel de respuestas con calificación correspondiente a “Malo”, es mínimo.

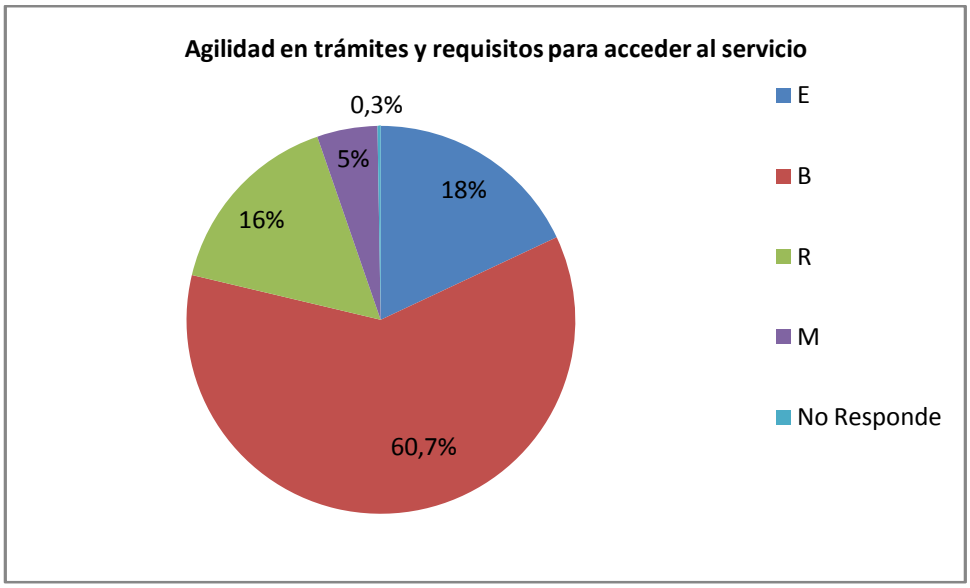
6.7. Respeto y amabilidad en la atención telefónica y/o personal.



Análisis: Teniendo en cuenta que la calificación correspondiente a "Excelente" es la más alta, es muy importante resaltar que el 35% de los encuestados respondió con esta calificación, así como también un porcentaje representativo del 48% calificó como "Bueno" el respeto y la amabilidad en la atención telefónica y/o personal. El porcentaje de participación en la calificación correspondiente a "Regular", resulta bastante bajo con relación a las preguntas anteriormente analizadas.

Lo anterior indica que los funcionarios de la Gobernación se comportan de manera adecuada con los usuarios, tratándolos con respeto y amablemente.

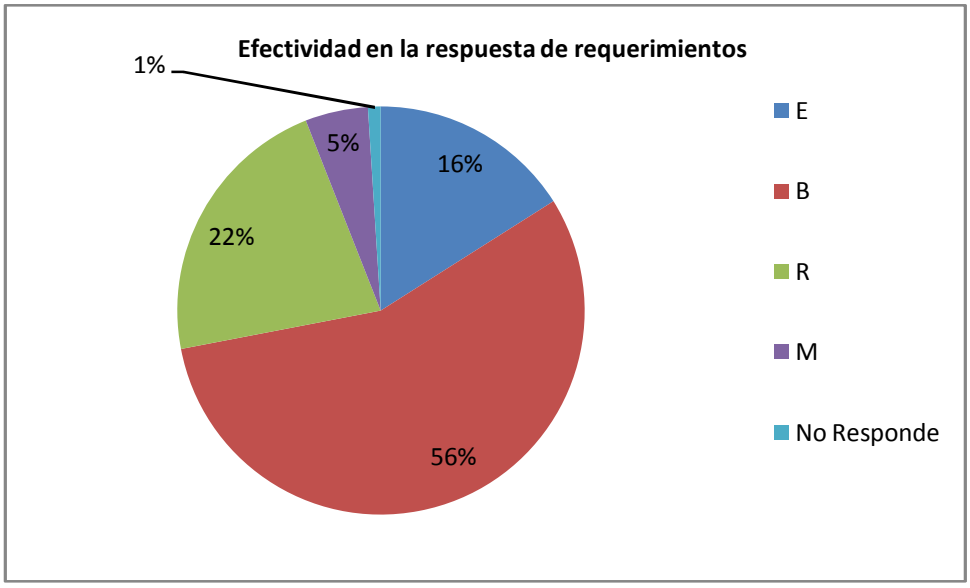
6.8. Agilidad en trámites y requisitos para acceder al servicio.



Análisis: Para esta variable la calificación correspondiente a “Bueno”, obtuvo la más alta participación correspondiente al 60.7% y en un segundo lugar la calificación correspondiente a excelente con un grado de participación del 18%.

Aunque el 5% de participación en la calificación “Malo”, es uno de los mas altos con relación al resto de preguntas, su nivel de participación es relativamente bajo.

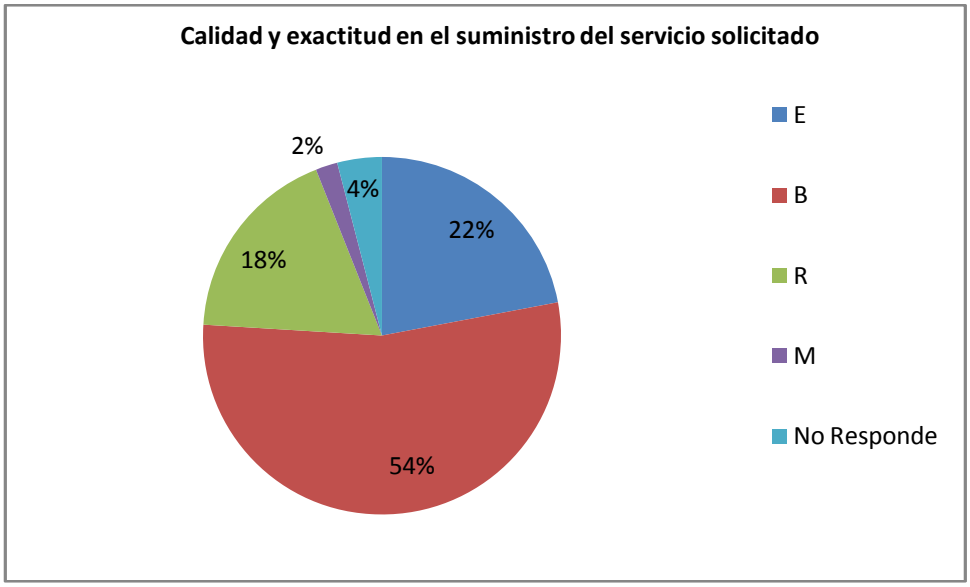
6.9. Efectividad en la respuesta de requerimientos (Oportunidad, claridad, coherencia, pertinencia y solución de problema).



Análisis: La respuesta con mayor incidencia en esta pregunta corresponde a la calificación "Bueno" con una participación del 56%, seguida de la calificación "Regular", con una participación del 22%. Se resalta el porcentaje del 16% correspondiente a la calificación excelente.

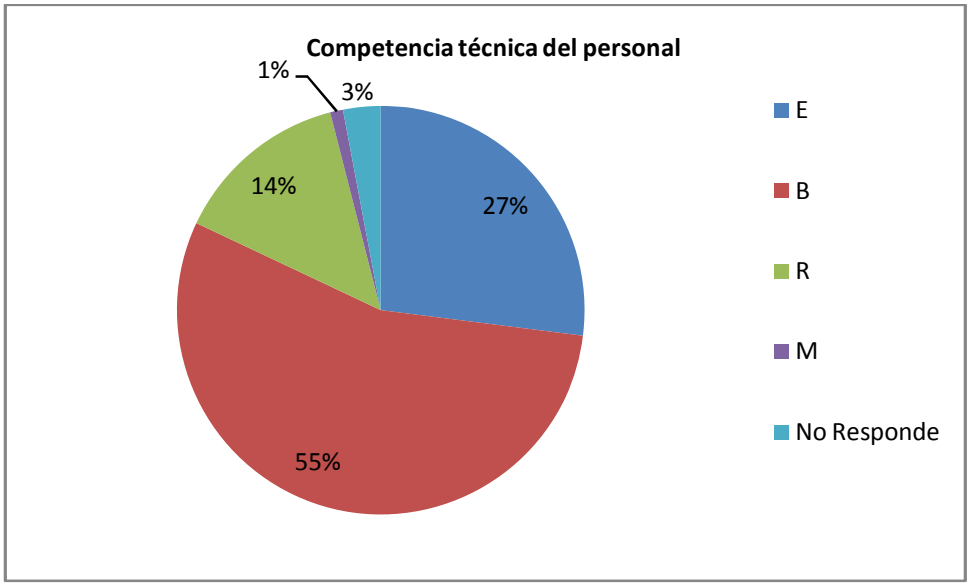
Estos resultados evidencian que los usuarios encuestados en términos generales se encuentran satisfechos con la atención o respuesta que da la gobernación a sus solicitudes y/o requerimientos.

6.10. Calidad y exactitud en el suministro del servicio solicitado.



Análisis: La percepción de los usuarios respecto a la calidad y exactitud en la prestación de los servicios obtuvo un porcentaje de calificación del 54% como "bueno" y en segundo lugar un porcentaje de participación del 22% en la calificación correspondiente a excelente, lo cual resulta muy satisfactorio ya que estos resultados reflejan que la Gobernación presta sus servicios de manera eficaz de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, satisfaciendo así sus necesidades. El porcentaje de calificación como "malo" es sumamente bajo en esta variable.

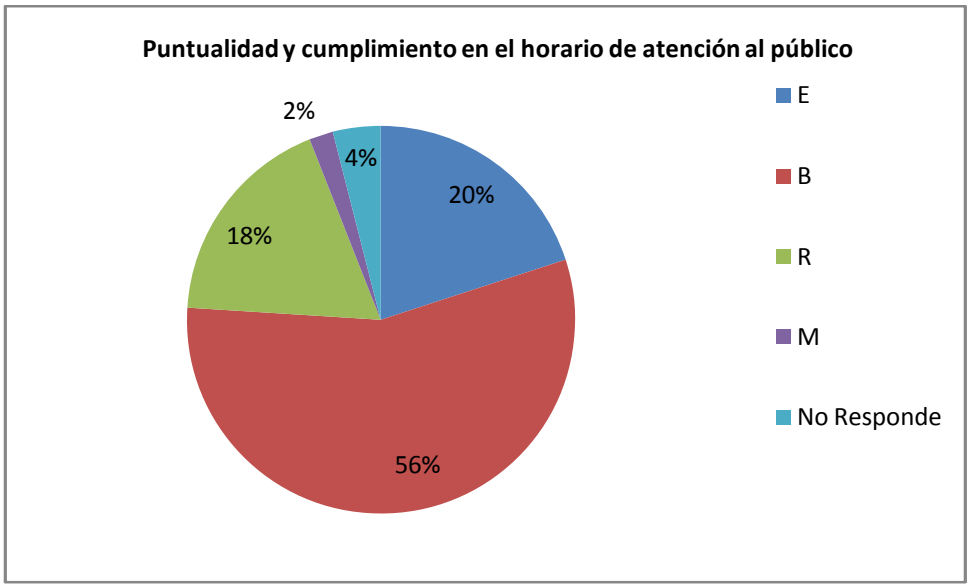
6.11. Competencia técnica del personal (Conocimiento, experiencia y habilidades necesarias para la prestación del servicio).



Análisis: Se evidencia que la calificación con mayor participación en las respuestas fue la correspondiente a “Bueno” con una participación del 55%, seguida de la calificación “excelente” con un porcentaje del 27%, resultados muy semejantes a los obtenidos en la pregunta referente a la calidad y exactitud en el servicio solicitado.

Este resultado indica que la gobernación cuenta con un personal calificado, competente para el desempeño de sus funciones, lo cual se refleja a su vez en la calidad de los servicios prestados.

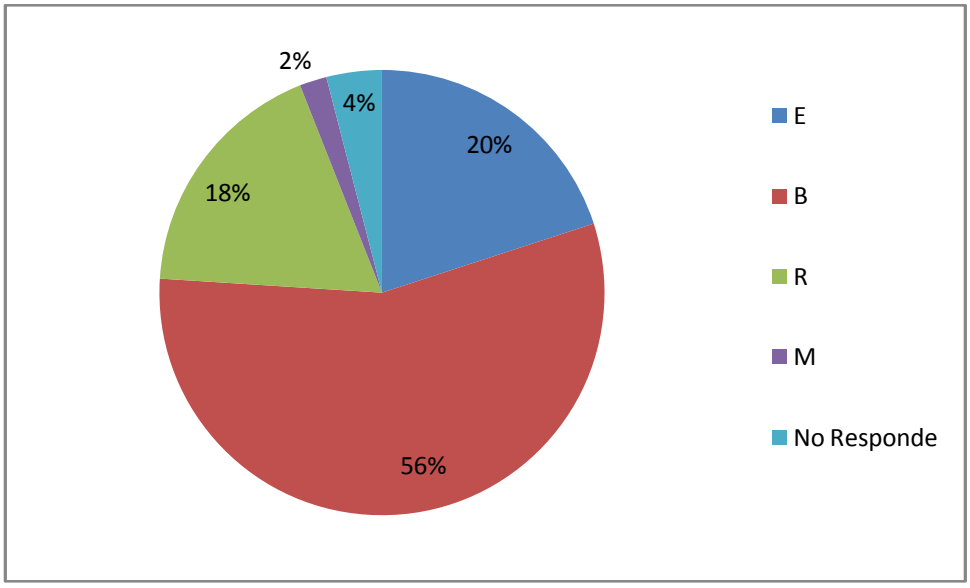
6.12. Puntualidad y Cumplimiento en el horario de atención al público.



Análisis: Se evidencia que un porcentaje representativo, correspondiente al 56% de los usuarios encuestados califica como "Bueno", la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al público y en segundo lugar un porcentaje del 20% lo califica como excelente. El nivel de participación de la calificación "Malo", sigue siendo bajo.

En estos resultados se refleja que los usuarios encuestados, en términos generales se encuentran satisfechos respecto a esta variable.

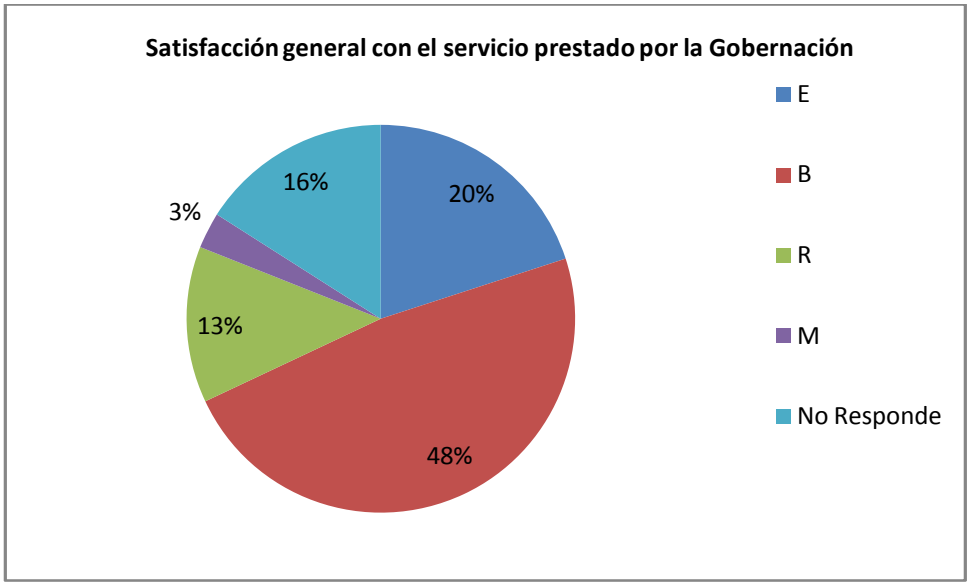
6.13. Considera que el tiempo que tardó la atención durante la prestación del servicio fue:



Análisis: En esta pregunta se sigue manteniendo la misma tendencia que en el resto de preguntas, con la mayor participación de la respuesta correspondiente a la calificación “Bueno”, con un porcentaje del 56%. En segundo lugar se ubica la calificación correspondiente a “Excelente” con una participación del 20% , seguida de la calificación “Regular” con un porcentaje del 18%.

Lo anterior indica que los usuarios perciben que los funcionarios de la entidad son ágiles al momento de prestarle los servicios solicitados.

6.14. Satisfacción General con el servicio prestado por la Gobernación de Córdoba.



Análisis: La respuesta más frecuente corresponde a la calificación “Bueno”, con un nivel de participación del 48%, seguida de la calificación “excelente” con una participación del 20%; cabe resaltar que en esta pregunta fue en la que se presentó un mayor porcentaje correspondiente a la opción “No Responde”, lo cual puede obedecer a que la pregunta no hace referencia a un tema específico si no que es genérica.

Este resultado es positivo y concuerda con los resultados obtenidos en el resto de preguntas específicas, ya que siempre se mantuvo la constante de que las respuestas con mayor nivel de participación correspondieron a las calificaciones Bueno, Excelente y Regular.

7. CONCLUSIONES GENERALES.

- El valor promedio de satisfacción es de **40** puntos, lo que evidencia que la percepción que tienen los usuarios de la Gobernación de Córdoba con relación a los servicios prestados se encuentra en un nivel **Satisfactorio,** de acuerdo a lo establecido en la escala de valorativa**.**

- Del total de usuarios encuestados, un porcentaje correspondiente al **82%** se encuentra entre los niveles satisfactorio y muy satisfactorio, resultado este que supera ampliamente la meta establecida en el indicador Nivel de Satisfacción de los Usuarios la cual es mínimo del 40%.

- La respuesta con mayor incidencia de participación en cada una de las preguntas realizadas fue la correspondiente a la calificación "Bueno", seguida de la calificación "Excelente" y en tercer lugar la calificación "Regular".

- El nivel de participación de la respuesta correspondiente a la calificación "malo" fue relativamente bajo con respecto al resto de calificaciones, no sobrepasó el 5% en ninguna pregunta.

- La variable correspondiente al "Respeto y amabilidad en la atención telefónica y/o personal" fue la que obtuvo un nivel de participación más alto respecto a la calificación "Excelente" con un porcentaje del 35%, lo cual refleja que los funcionarios de la Gobernación se comportan de manera adecuada con los usuarios, tratándolos con respeto y amablemente.

8. RECOMENDACIONES.

- Aunque los resultados de la encuesta de satisfacción arrojaron un nivel satisfactorio se deben tomar acciones de mejora que permitan aumentar este nivel de satisfacción, haciendo énfasis en las variables que obtuvieron un porcentaje más alto en la calificación correspondiente a "Regular" como fueron: Cumplimiento oportuno en la entrega de la información por parte de las secretarías, Suministro

de la información solicitada en forma precisa, concreta y completa, Oportunidad en la publicación y divulgación de la información relevante emitida por la Gobernación y efectividad en la respuesta de requerimientos.

- Enviar el presente informe a los responsables de los procesos misionales con el fin de que tomen las respectivas acciones de mejora.

- Aplicar las siguientes encuestas a un mayor número de usuarios con el fin de disminuir el margen de error.