



GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA
MEDICIÓN SATISFACCIÓN USUARIO
PRIMER CUATRIMESTRE – 2016

1. INTRODUCCIÓN

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos, enmarcados bajo la norma NTCGP 1000:2009, La Gobernación del Departamento de Arauca, desarrolla la Encuesta de Satisfacción del Servicio (FORMATO: FR-DI-28 VERSIÓN: 03 julio 11 de 2011), con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones y comentarios o sugerencias.

La encuesta de satisfacción se aplica físicamente de manera presencial y en tiempo real a los diferentes visitantes que se acercan a nuestras instalaciones y a las diferentes dependencias de esta entidad.

Las encuestas realizadas constan de Nueve preguntas. La primera está enfocada sobre el motivo de su visita, la segunda está enfocada a medir la orientación según el motivo de la visita a la entidad, la tercera mide el grado de oportunidad en la prestación del servicio, la cuarta mide la facilidad en el trámite o procedimiento, la quinta mide el tiempo de respuesta por parte del funcionario, la sexta mide si la información suministrada fue clara y comprensible, la séptima mide la amabilidad del servidor público que lo atendió, la octava mide el grado de conocimiento del servidor público que lo atendió, y la novena mide el resultado de la visita por parte del ciudadano y si su necesidad fue solucionada.

Mediante la recolección, análisis y tabulación de estos datos, se realiza acciones de mejora en cuanto a las variables evaluadas por el visitante que obtuvieron menor calificación.

"Humanizando El Desarrollo"



2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por la Gobernación del Departamento de Arauca, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios así como la satisfacción de sus necesidades.

3. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR

RESPETO: Consiste en saber valorar los intereses y necesidades del usuario y utilizar adecuadamente los protocolos de atención con el fin de hacer cumplir los derechos de los usuarios de la Gobernación.

RAPIDEZ: Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.

ORIENTACION: Consiste en informar y guiar a un usuario de, una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.

DOMINIO: Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información entregada o manifestada al usuario.

GRADO DE INFORMACION: Calidad de la información que recibe el usuario sobre temas de intereses públicos y personales y los servicios que presta.

SATISFACCIÓN GENERAL: Indicador promedio, que siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

"Humanizando El Desarrollo"

P



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SECRETARIA GENERAL Y DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.

Con el fin de seguir adoptando acciones para mejorar la prestación del servicio, la gobernación de Arauca cuenta con un sistema de medición que le permite percibir el grado de satisfacción del cliente externo, respecto a los servicios que ofrece la Gobernación de Arauca.

Por esta razón para el Primer semestre de 2016, se tuvo en cuenta la calificación de las encuestas de Evaluación del Servicio y de Verificación del Servicio aplicadas en los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2016.

Estas encuestas se aplicaron, con una periodicidad establecida, a las diferentes dependencias de esta administración Departamental, a los ciudadanos que requirieron nuestros servicios.

ESCALA VALORATIVA

1. Bueno (B)
2. Regular ®
3. Malo (M)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Esta encuesta se suministra a todos los visitantes de la Gobernación de Arauca, con el fin de conocer su opinión sobre el servicio ofrecido por la dependencia visitada y el servicio al cliente de los Servidores Públicos de la Entidad.

FICHA TECNICA:

METODOLOGIA:	La tabulación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios y ciudadanos que visitaron cada una de las áreas, con respecto a los servicios que ofrece la Gobernación de Arauca.
	1. Al llegar a la entidad, recibió

"Humanizando El Desarrollo"



TEMAS:	orientación para identificar a que dependencia dirigirse y la ubicación de la misma? 2. Al llegar a la entidad, recibió orientación para identificar a que dependencia dirigirse y la ubicación de la misma? 3. Oportunidad en la prestación del servicio. 4. Facilidad en el trámite o procedimiento. 5. Tiempo de respuesta. 6. Suministro de Información clara y comprensible. 7. Amabilidad del servidor público que lo atendió. 8. Grado de conocimiento del servidor público que lo atendió. 9. Disposición de las instalaciones y equipos utilizados.
FECHAS DE APLICACIÓN:	Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2016.
PERIODO EVALUADO:	Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2016.
POBLACIÓN ENCUESTADA:	Población Araucana

RESULTADOS CONSOLIDADOS PRIMER CUATRIMESTRE DE 2016

De Enero a Abril de 2016 visitaron a las diferentes dependencias de la Gobernación de Arauca 102 personas, las dependencias más visitadas fueron: la Oficina de Gobierno (Expedición de Pasaportes, Desarrollo Comunitario), Planeación, Secretaría de Hacienda, tesorería, Rentas, Gerencia Técnica de Contratación.

"Humanizando El Desarrollo"



Gobernación de Arauca
Secretaría General y Desarrollo Institucional



	I TRIMESTRE 2016
DEPENDENCIAS	Visitantes
Rentas	12 personas
Tesorería	9 personas
Ventanilla de tesorería	10 personas
Secretaria de Gobierno (pasaporte)	19 personas
Secretaria de Gobierno(Desarrollo Comunitario)	20 personas
Gerencia Técnica de Contratación Administrativa	13 personas
Secretaria de planeación	15 personas
Archivo	4 personas
total	102 personas

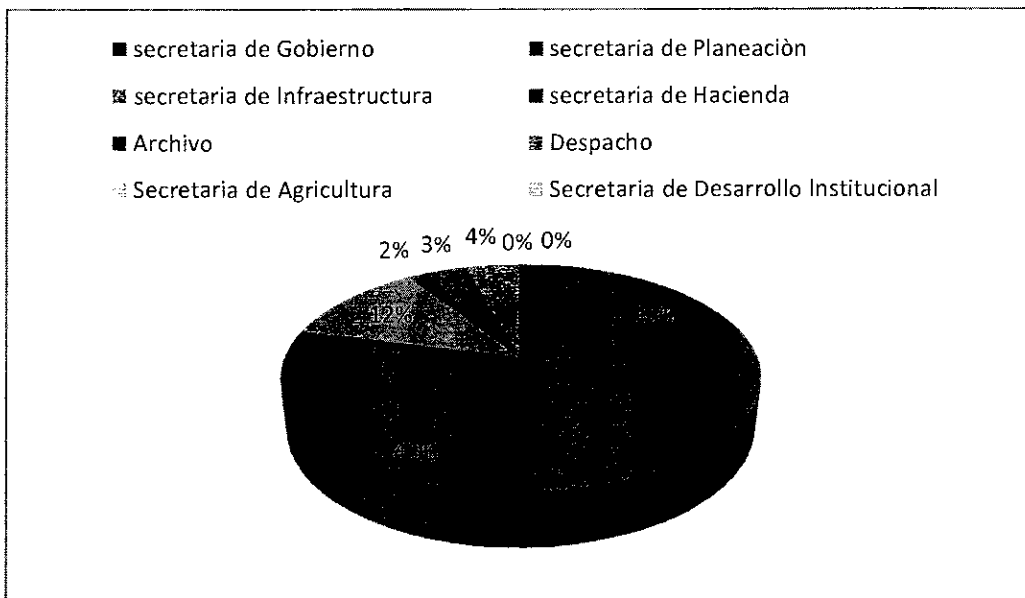
Visitas por Dependencias:

	I TRIMESTRE 2016
DEPENDENCIAS	Visitantes
Rentas	12 personas
Tesorería	19 personas
Ventanilla de Tesorería	10 Personas
Secretaria de Gobierno (Pasaporte)	19 Personas
Secretaria de Gobierno (Desarrollo Comunitario)	20 Personas
Gerencia Técnica de Contratación Administrativa	13 Personas
Secretaría de Planeación	15 Personas
Archivo	4 Personas
total	116%

"Humanizando El Desarrollo"



Gobernación de Arauca
Secretaría General y Desarrollo Institucional



A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de las

Preguntas que se detallan en la encuesta:

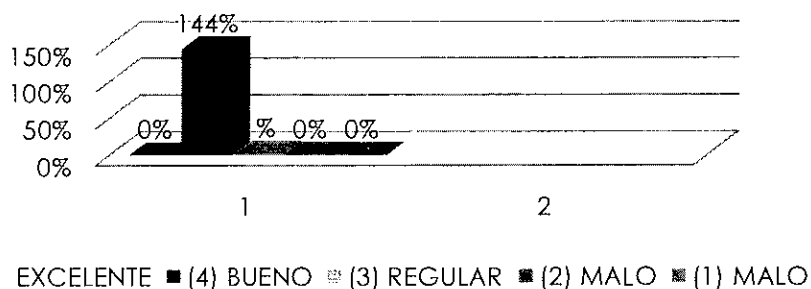
DEPENDENCIAS	1. Al llegar a la entidad fue orientado según el motivo de su visita?		
	I TRIMESTRE 2016		
	BUENO	REGULAR	MALO
Rentas	12	0	0
Tesorería	9	0	0
Ventanilla de Tesorería	10	0	0
Secretaría de Gobierno (Pasaparte)	19	0	0
Secretaría de Gobierno (Desarrollo Comunitario)	20	0	0
Gerencia Técnica de Contratación Administrativa	13	0	0
Secretaría de Planeación	15	0	0
Archivo	3	1	0
Total	112%	1%	0%

"Humanizando El Desarrollo"

R



1. Al llegar a la entidad fue orientado según el motivo de su visita?



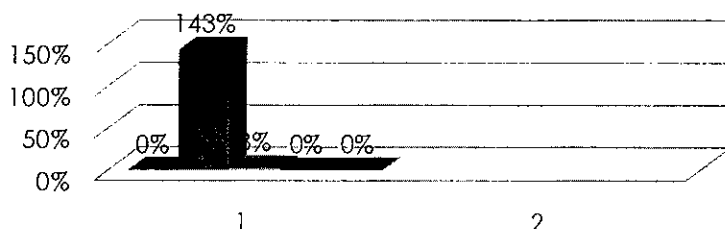
De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, 102 de personas encuestadas, 101 calificaron la pregunta No.1 como Bueno
Analizando la gráfica 1 hubo un Ciudadano – cliente que calificó Regular, en el Servicio que presta archivo central de la Gobernación de Arauca.

DEPENDENCIAS	2. Oportunidad en la prestación del servicio			
	I TRIMESTRE 2016			
	BUENO	REGULAR	MALO	
Rentas	12		0	
Tesorería	9		0	
Ventanilla de Tesorería	10		0	
Secretaría de Gobierno (Pasaporte)	19		0	
Secretaría de Gobierno (Desarrollo Comunitario)	20		0	
Gerencia Técnica de Contratación Administrativa	13		0	
Secretaría de Planeación	15		0	
Archivo	2	2	0	
Total	102	2	0	104

"Humanizando El Desarrollo"



2. Oportunidad en la prestación del servicio



■ (5) EXCELENTE ■ (4) BUENO ■ (3) REGULAR ■ (2) MALO ■ (1) MALO

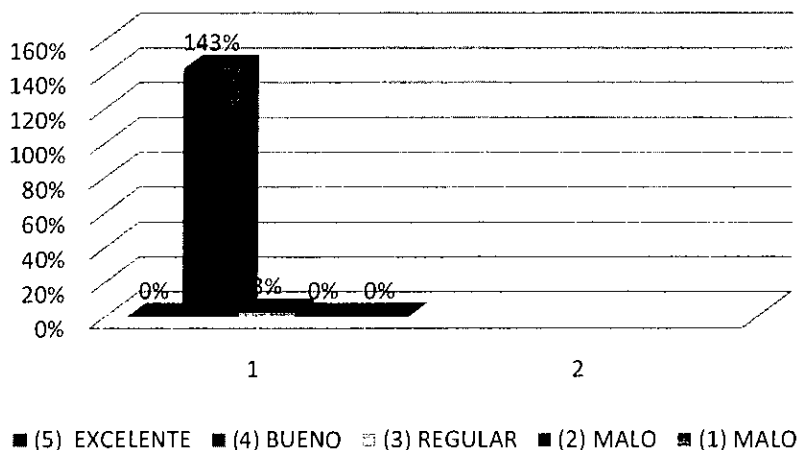
En la pregunta dos ¿Oportunidad en la prestación del servicio?, el 143% de los visitantes lo consideran como Bueno un 3% de los visitantes lo consideran como "Regular".

DEPENDENCIAS	3. Facilidad en el trámite o procedimiento			
	III TRIMESTRE 2015			
	BUENO	REGULAR	MALO	
Rentas	12	0	0	
Tesorería	9	0	0	
Ventanilla de Tesorería	10	0	0	
Secretaría de Gobierno (Pasaporte)	19	0	0	
Secretaría de Gobierno (Desarrollo Comunitario)	20	0	0	
Gerencia Técnica de Contratación Administrativa	12	1	0	
Secretaría de Planeación	15	0	0	
Archivo	3	1	0	
	100%	100%	100%	

"Humanizando El Desarrollo"



3. Facilidad en el trámite o procedimiento



Con relación a la pregunta tres ¿Facilidad en el trámite o procedimiento? El 143% de los encuestados considera que la facilidad en el trámite fue "Buena" sobre pasa los límites de satisfacción esto quiere decir que ha mejorado indudablemente el buen procedimiento y el 3% considera que se debe mejorar en este aspecto y lo califica como "Regular".

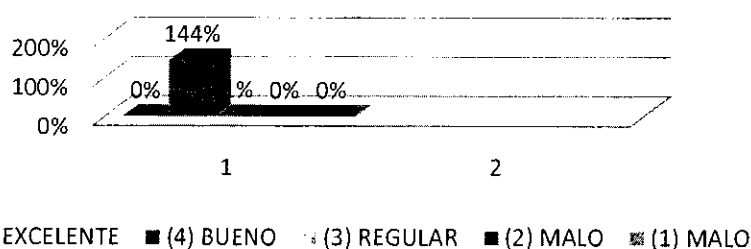
DEPENDENCIAS	4. Tiempo de Respuesta			
	I TRIMESTRE 2016			
		(4) BUENO	(3) REGULAR	(2) MALO
Rentas		12	0	0
Tesorería		9	0	0
Ventanilla de Tesorería		10	0	0
Secretaría de Gobierno (Pasaporte)		19	0	0
Secretaría de Gobierno (Desarrollo Comunitario)		20	0	0
Gerencia Técnica de Contratación Administrativa		13	0	0

"Humanizando El Desarrollo"



Secretaría de Planeación	15	0	0
Archivo	3	1	0

4. Tiempo de Respuesta



Con relación a la cuarta pregunta número4: sobre el ¿Tiempo de respuesta?, el 144% de los encuestados considera que las consultas han sido resueltas por los servidores en un tiempo adecuado y más del 100% considera como "Bueno", esto quiere decir que para las personas que vienen a nuestra entidad ha realizar alguna diligencia, los funcionarios les han dado respuesta inmediata a su requerimiento, y solo una persona califico a la oficina de Archivo Central como "Regular".

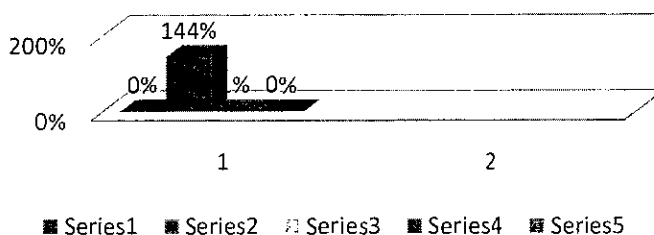
DEPENDENCIAS	5. La información suministrada fue clara y comprensible.			
	I TRIMESTRE 2016			
	BUENO	REGULAR	MALO	
Rentas	12	0	0	
Tesorería	9	0	0	
Ventanilla de Tesorería	10	0	0	
Secretaría de Gobierno (Pasaporte)	19	0	0	
Secretaría de Gobierno (Desarrollo Comunitario)	20	0	0	
Gerencia Técnica de Contratación Administrativa	13	0	0	
Secretaría de	15	0	0	

"Humanizando El Desarrollo"



Planeación					
Archivo		3	1	0	
	100%	144%	1%	0%	

5. La información suministrada fue clara y comprensible.



Con relación a la quinta pregunta sobre ¿La información suministrada fue clara y comprensible?, más del 100% de los encuestados considera que la información fue comprensible y la calificaron como "Buena", solo el 1% lo calificó como "Regular".

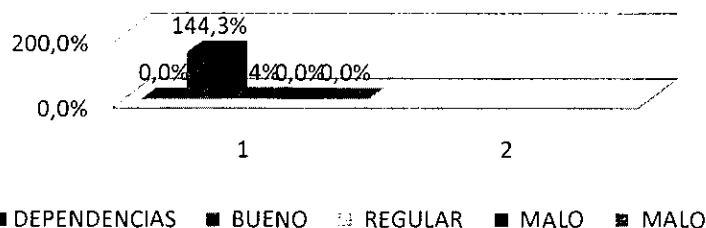
DEPENDENCIAS	6. Amabilidad del servidor público que le atendió.			
	I TRIMESTRE 2016			
	BUENO	REGULAR	MALO	
Rentas	12	0	0	
Tesorería	9	0	0	
Ventanilla de Tesorería	10	0	0	
Secretaría de Gobierno (Pasaporte)	19	0	0	
Secretaría de Gobierno (Desarrollo Comunitario)	20	0	0	
Gerencia Técnica de Contratación Administrativa	13	0	0	
Secretaría de Planeación	15	0	0	
Archivo	3	1	0	

"Humanizando El Desarrollo"



	0,0%	144,9%	1,4%	0,0%	14,0%
	0,0%				

6. Amabilidad del servidor público que le atendió.



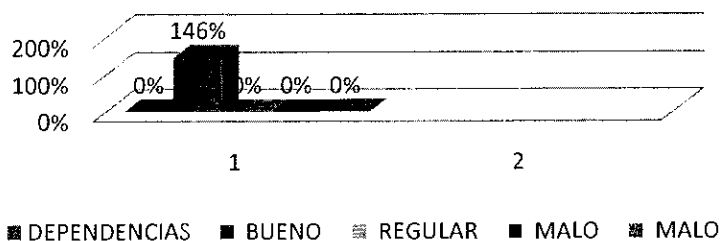
El 144,9% de los visitantes consideran que la amabilidad del servidor público que lo atendió fue "Bueno", un 1.4 % considera que fue "Regular" su amabilidad.

DEPENDENCIAS	7. Grado de conocimiento del servidor público que le atendió.				
	ITRIMESTRE 2016				
		BUENO	REGULAR	MALO	
		12			
Rentas		9			
Tesorería		10			
Ventanilla de Tesorería		19			
Secretaría de Gobierno (Pasaporte)		20			
Secretaría de Gobierno (Desarrollo Comunitario)		13			
Gerencia Técnica de Contratación Administrativa		15			
Secretaría de Planeación		4			
Archivo	0%	100%	0%	0%	0%

"Humanizando El Desarrollo"



7. Grado de conocimiento del servidor público que le atendió.



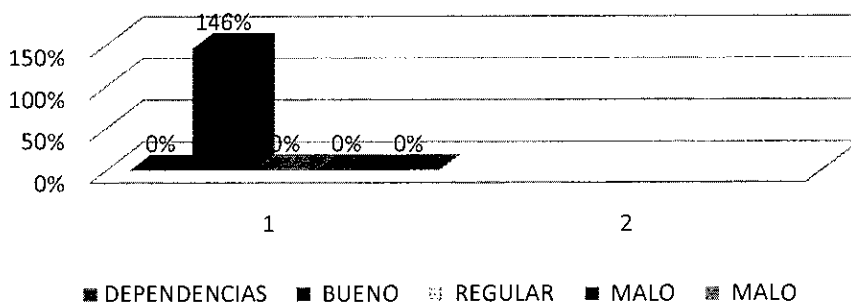
En la pregunta siete sobre ¿Grado de conocimiento del servidor Público que le atendió? las personas encuestadas respondieron que fue "Bueno" sobre el 146%.

DEPENDENCIAS	8. Como resultado de su visita, su necesidad fue solucionada.				
	I TRIMESTRE 2016				
		BUENO	REGULAR	MALO	
Rentas		12			
Tesorería		9			
Ventanilla de Tesorería		10			
Secretaría de Gobierno (Pasaporte)		19			
Secretaría de Gobierno (Desarrollo Comunitario)		20			
Gerencia Técnica de Contratación Administrativa		13			
Secretaría de Planeación		15			
Archivo		4			
	0%	146%	0%	0%	0%
total					

"Humanizando El Desarrollo"



8. Como resultado de su visita, su necesidad fue solucionada.



En la pregunta ocho sobre ¿Como resultado de su visita, su necesidad fue solucionada? las personas encuestadas respondieron que fue "Bueno" un 146%.

CONCLUSIONES

- ✓ De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, los visitantes de la Gobernación del Departamento de Arauca consideran que se brinda una atención adecuada y oportuna; adicionalmente, opinan que los servidores públicos conocen los temas sobre los cuales son consultados y que tienen actitud y disposición para dar orientación.
- ✓ Se evidencia que en este cuatrimestre del año, las dependencias de la entidad están más comprometidas con esta encuesta ya que están siendo aplicadas por cada una de ellas.
- ✓ Es notable que a los visitantes no les gusta dejar datos personales.

✓ RECOMENDACIONES:

- ✓ Se les reitera a los Líderes de Proceso, que es importante sugerirles a los servidores públicos de sus Dependencias la importancia de las encuestas de satisfacción del servicio ya que es en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo en el servicio al cliente, ya que nos permite

"Humanizando El Desarrollo"



medir el grado de conocimiento de los procedimientos de cada una de las Dependencias de esta entidad.

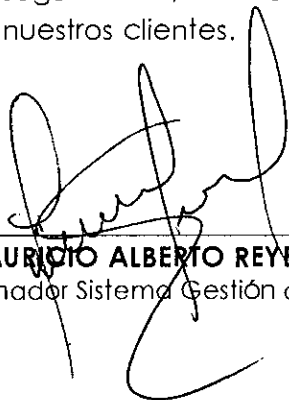
- ✓ Las dependencias deben tener en cuenta los resultados obtenidos para la revisión de los procedimientos y calidad con que se ofrecen los servicios dentro de la Entidad.

ACCIONES DE MEJORA

- ✓ Es importante poner en cada dependencia un Buzón de sugerencias para que los usuarios depositen sus encuestas.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

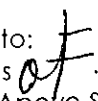
- ✓ Las personas que diariamente visitan la entidad hacen sugerencias, que "algunos" de los funcionarios encargados de recibirlos y atenderlos en las diferentes dependencias deben ser más amables y tener un mejor nivel de conocimiento, por ello, es importante resaltar los puntos considerados reiterativos a la hora de la prestación del servicio se les debe practicar un seguimiento, con el fin de aumentar cada vez más la satisfacción de nuestros clientes.



MAURICIO ALBERTO REYES
Coordinador Sistema Gestión de Calidad
Revisó



MARY ROCÍO HERRERA-BERNAL
Representante alta Dirección
Visto Bueno

Digito y Proyecto:
Mónica Fuentes 
Profesional de Apoyo S.G.C

"Humanizando El Desarrollo"