



GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA
MEDICIÓN SATISFACCIÓN USUARIO
III SEMESTRE- 2015

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 Tercer trimestre de 2015, se tuvo en cuenta la calificación de las encuestas de Evaluación del Servicio y de Verificación del Servicio aplicadas en los meses de mayo, Septiembre, octubre, de 2015. Estas encuestas se aplicaron, con una periodicidad establecida, a las diferentes dependencias de esta administración Departamental, a los Ciudadanos que requirieron nuestros servicios.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Esta encuesta se suministra a todos los visitantes a las diferentes dependencias de la Gobernación de Arauca, con el fin de conocer su opinión sobre el servicio ofrecido por la Dependencia visitada y los diferentes servidores públicos de la Gobernación del Departamento de Arauca.

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 fue orientado según el motivo de su visita. 2. Oportunidad en la prestación del servicio. 3. Facilidad en el trámite o procedimiento.

"Es hora de resultados"



TEMAS:	4. Tiempo de respuesta. 5. La información suministrada fue clara y comprensible. 6. Amabilidad del servidor público que lo atendió. 7. Grado de conocimiento del servidor público que lo atendió. 8. Como resultado de su visita, su necesidad fue solucionada.
FECHAS DE APLICACIÓN:	Septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2015.
PERIODO EVALUADO:	Septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2015.
POBLACIÓN ENCUESTADA:	121 personas

RESULTADOS CONSOLIDADOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015

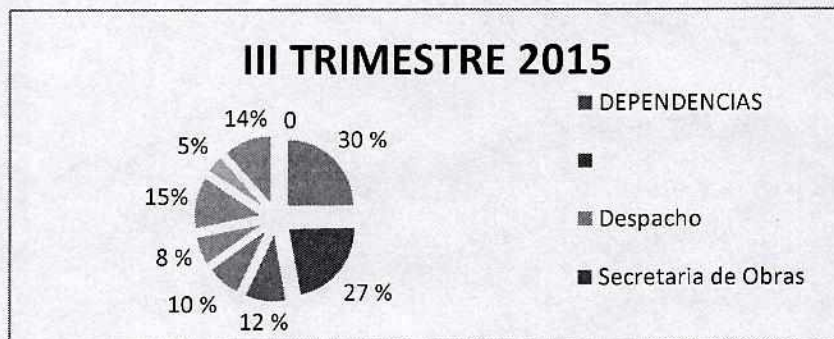
De Septiembre a Diciembre de 2015 visitaron a las diferentes dependencias de la Gobernación de Arauca 121 personas, las dependencias más visitadas fueron: la Oficina de Gobierno, el Despacho del Gobernador, la secretaria de obras,

	III TRIMESTRE 2015
DEPENDENCIAS	Visitantes
Despacho	30
Secretaria de Obras	27
Secretaria de Hacienda	12
Secretaria General	10
Secretaria de Gobierno	8
Archivo	15
Secretaria de Educación	5
Contratación	14
total	121

"Es hora de resultados"



Octubre, Noviembre a Diciembre de 2015 visitaron a las diferentes dependencias de la Gobernación de Arauca 121 personas, las dependencias más visitadas fueron: el Despacho, la secretaria de obras, Archivo, Contratación, Secretaria de Hacienda.



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?				
	III TRIMESTRE 2015				
	(5) EXCELENTE	(4) BUENO	(3) REGULAR	(2) MALO	(1) MALO
Despacho	15	4	1	5	0
Secretaria de Obras	17	10	0	0	0
Secretaria de Hacienda	8	2	1	1	0
Secretaria General	8	2	0	0	0
Secretaria de Gobierno	3	2	1	1	0
Archivo	7	5	2	0	0
Secretaria de Educación	5	0	0	0	0
Contratación	10	3	1	0	0
total	104%	40%	9%	3%	0%

"Es hora de resultados"

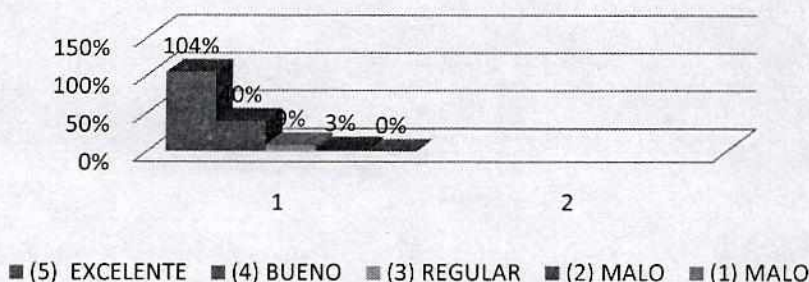


Evaluada la calidad en el servicio en la atención y satisfacción al usuario que visita la Gobernación del Departamento de Arauca, se registra una percepción de satisfacción del 104% (Bueno 40% - Regular 40%).

Este aspecto muestra una importante mejoría toda vez que había sido evaluada anteriormente con el 61% de nivel de satisfacción.

Las personas que visitan la Gobernación de Arauca, en las diferentes Dependencias, consideran en la primera pregunta ¿Al llegar a la entidad fue orientado según el motivo de su visita? el 104% de los visitantes consideran como "excelente", el otro 40% lo considera como "Bueno, el 9% como regular, el 3% y 0% como "Malo".

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



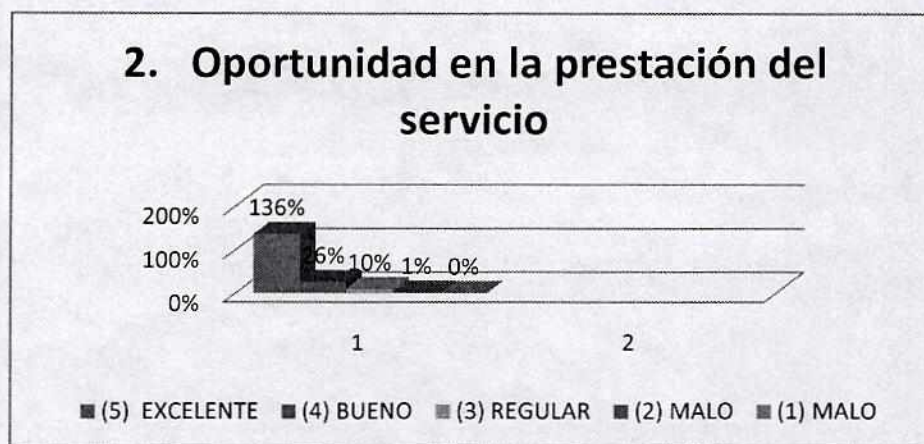
"Es hora de resultados"



DEPENDENCIAS	2. Oportunidad en la prestación del servicio				
	III TRIMESTRE 2015				
	(5) EXCELENTE	(4) BUENO	(3) REGULAR	(2) MALO	(1) MALO
Despacho	20	5	4	1	0
Secretaria de Obras	18	8	1	0	0
Secretaria de Hacienda	8	2	2	0	0
Secretaria General	10	0	0	0	0
Secretaria de Gobierno	7	1	0	0	0
Archivo	13	2	0	0	0
Secretaria de Educación	5	0	0	0	0
Contratación	14	0	0	0	0
total	136%	26%	10%	1%	0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del servicio Septiembre a Diciembre de 2015.

En la pregunta dos ¿Oportunidad en la prestación del servicio?, el 136% de los visitantes lo consideran como "Excelente", el 26% de los visitantes también lo consideran como "Bueno", un 10% como "Regular" y un 1% lo califica como "Malo"

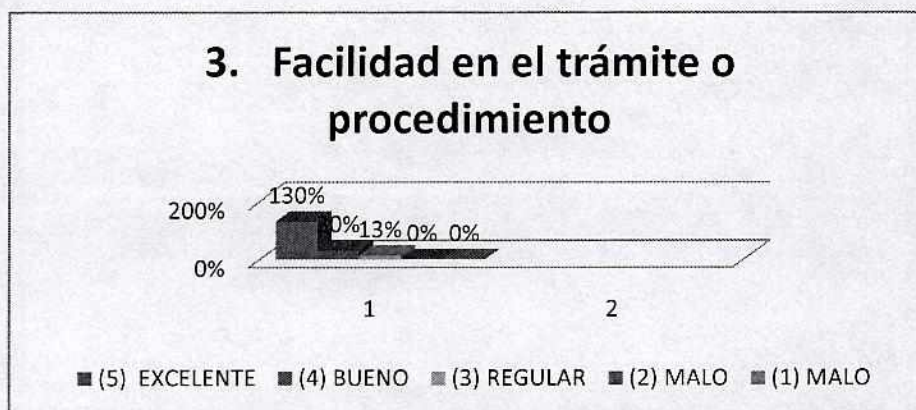


"Es hora de resultados"



DEPENDENCIAS	3. Facilidad en el trámite o procedimiento				
	III TRIMESTRE 2015				
	(5) EXCELENTE	(4) BUENO	(3) REGULAR	(2) MALO	(1) MALO
Despacho	20	5	5	0	0
Secretaria de Obras	15	8	4	0	0
Secretaria de Hacienda	6	6	0	0	0
Secretaria General	10	0	0	0	0
Secretaria de Gobierno	8	0	0	0	0
Archivo	13	2	0	0	0
Secretaria de Educación	5	0	0	0	0
Contratación	14	0	0	0	0
total	130%	30%	13%	0%	0%

Con relación a la pregunta tres ¿Facilidad en el trámite o procedimiento?, el 130% de los encuestados considera que la facilidad en el trámite fue "Excelente" sobre pasa los límites de satisfacción esto quiere decir que ha mejorado indudablemente el buen procedimiento y el 30% considera que se debe mejorar en este aspecto y lo califica como "Bueno", un 13% como "Regular"



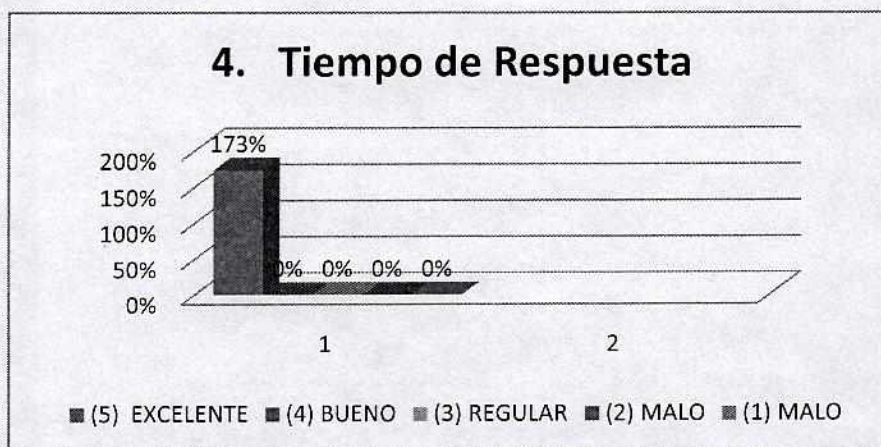
"Es hora de resultados"



Con relación a la cuarta pregunta sobre el ¿Tiempo de respuesta?, el 44% de los encuestados considera que las consultas han sido resueltas por los servidores en un

DEPENDENCIAS	4. Tiempo de Respuesta				
	III TRIMESTRE 2015				
	(5) EXCELENTE	(4) BUENO	(3) REGULAR	(2) MALO	(1) MALO
Despacho	30	0	0	0	0
Secretaria de Obras	27	0	0	0	0
Secretaria de Hacienda	12	0	0	0	0
Secretaria General	10	0	0	0	0
Secretaria de Gobierno	8	0	0	0	0
Archivo	15	0	0	0	0
Secretaria de Educación	5	0	0	0	0
Contratación	14	0	0	0	0
total	173%	0%	0%	0%	0%

tiempo adecuado y más del 100% considera como "Excelente", esto quiere decir que las recomendaciones realizadas por parte de la oficina de Calidad han sido tomadas en cuenta, y esto se ha visto reflejado en las encuestas entregadas por las diferentes dependencias.

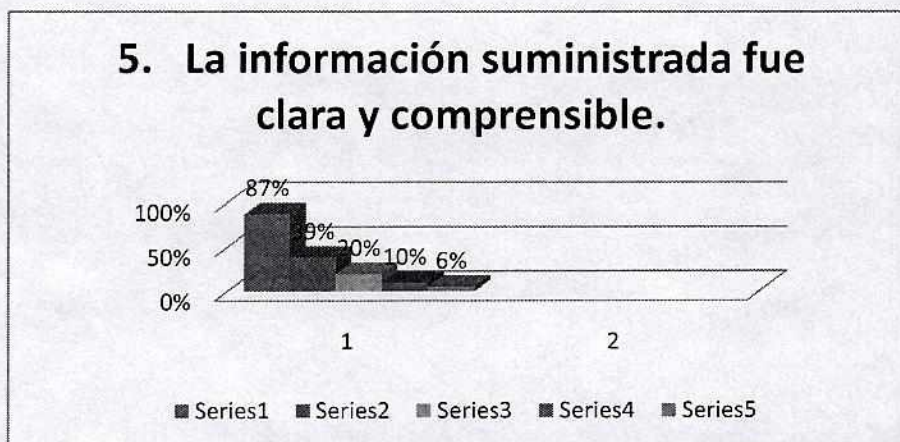


"Es hora de resultados"



DEPENDENCIAS	5. La información suministrada fue clara y comprensible.				
	III TRIMESTRE 2015				
	(5) EXCELENTE	(4) BUENO	(3) REGULAR	(2) MALO	(1) MALO
Despacho	15	4	1	0	0
Secretaria de Obras	8	5	4	6	4
Secretaria de Hacienda	7	4	1	0	0
Secretaria General	6	3	3	0	0
Secretaria de Gobierno	4	3	1	0	0
Archivo	11	2	1	1	0
Secretaria de Educación	3	1	1	0	0
Contratación	7	5	2	0	0
total	87%	39%	20%	10%	6%

Con relación a la quinta pregunta sobre ¿La información suministrada fue clara y comprensible?, el 87% de los encuestados considera que la información fue comprensible y la calificaron como "Excelente", un 39% lo calificó como "Bueno", un 20% como "Regular", y un 10% y un 6% como califico como "Malo".



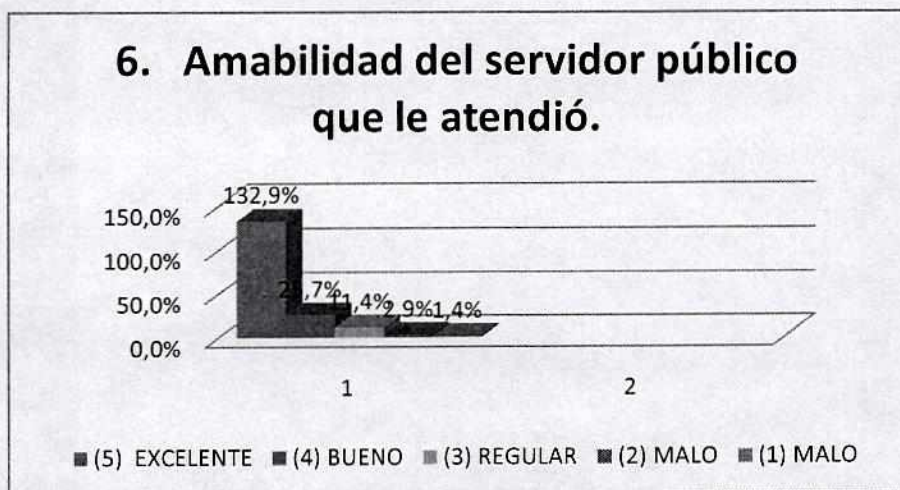
"Es hora de resultados"



DEPENDENCIAS	6. Amabilidad del servidor público que le atendió.				
	III TRIMESTRE 2015				
	(5) EXCELENTE	(4) BUENO	(3) REGULAR	(2) MALO	(1) MALO
Despacho	30	0	0	0	0
Secretaria de Obras	23	2	2	0	0
Secretaria de Hacienda	8	4	0	0	0
Secretaria General	5	3	1	1	0
Secretaria de Gobierno	3	2	2	1	1
Archivo	10	5	0	0	0
Secretaria de Educación	5	0	0	0	0
Contratación	9	2	3	0	0
total	132,9%	25,7%	11,4%	2,9%	1,4%

El 132,9% de los visitantes consideran que la amabilidad del servidor público que lo atendió fue "Excelente", un 25,7% considera que fue "Buena" su amabilidad, un 11,4% considera que fue "Regular", y 2,9% y 1,4% Considero que es "Malo" su servicio.

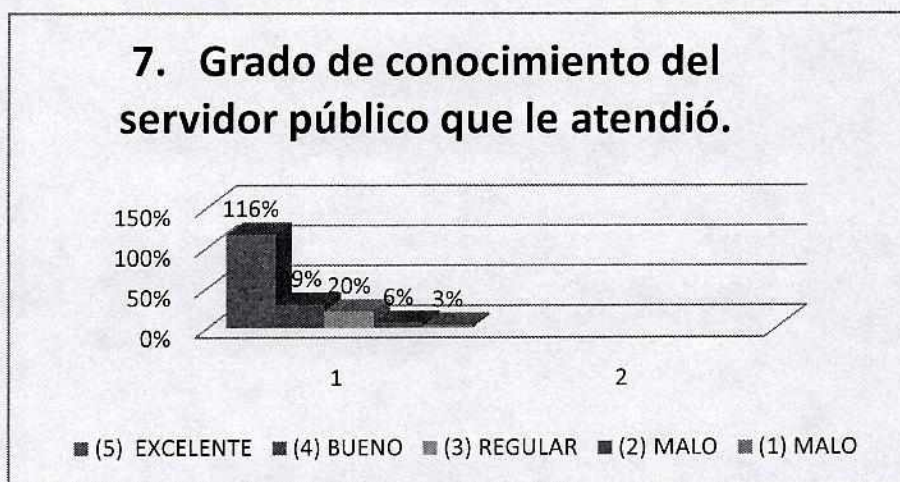
Los usuarios manifestaron que la Secretaria de Gobierno fue la peor Dependencia calificada en este aspecto ya que seis de los usuarios votaron y lo calificaron como Mala la atención en la parte del servicio de Pasaportes.





DEPENDENCIAS	7. Grado de conocimiento del servidor público que le atendió.				
	III TRIMESTRE 2015				
	(5) EXCELENTE	(4) BUENO	(3) REGULAR	(2) MALO	(1) MALO
Despacho	20	5	3	1	1
Secretaria de Obras	18	5	4	0	0
Secretaria de Hacienda	4	3	3	1	1
Secretaria General	10	0	0	0	0
Secretaria de Gobierno	4	2	1	1	0
Archivo	10	3	2	0	0
Secretaria de Educación	5	0	0	0	0
Contratación	10	2	1	1	0
total	116%	29%	20%	6%	3%

En la pregunta siete sobre ¿Grado de conocimiento del servidor Público que le atendió? las personas encuestadas respondieron que fue "Excelente" sobre el 116%, un 29% considero como "Bueno", un 20"%" como "Regular", un 6% y 3% lo calificó como "Malo"

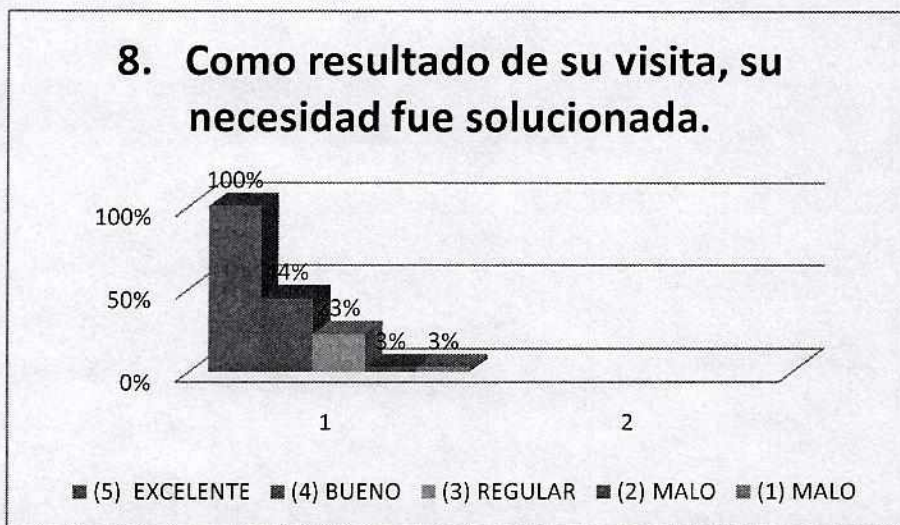


"Es hora de resultados"



DEPENDENCIAS	8. Como resultado de su visita, su necesidad fue solucionada.				
	III TRIMESTRE 2015				
	(5) EXCELENTE	(4) BUENO	(3) REGULAR	(2) MALO	(1) MALO
Despacho	18	6	6	0	0
Secretaria de Obras	10	10	5	1	1
Secretaria de Hacienda	8	2	2	0	0
Secretaria General	6	1	1	1	1
Secretaria de Gobierno	6	1	1	0	0
Archivo	11	3	1	0	0
Secretaria de Educación	3	2	0	0	0
Contratación	8	6	0	0	0
total	100%	44%	23%	3%	3%

En la pregunta ocho sobre ¿Como resultado de su visita, su necesidad fue solucionada? las personas encuestadas respondieron que fue "Excelente" un 100%, un 44% considero como "Bueno", un 23% como "Regular", y un 3% y 3% lo calificó como "Malo"



"Es hora de resultados"



CONCLUSIONES

- ✚ Aunque existe encuesta de satisfacción del cliente, se evidenció no es aplicada por ninguna dependencia de la gobernación; situación esta que genera incertidumbre del nivel de satisfacción de los usuarios o clientes en cuanto a trato recibido por quien fue atendido, tiempos de respuesta a la solicitud o trámite, si la información recibida fue la requerida, entre otras.
- ✚ 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 una disminución de número de encuestas para el tercer trimestre.
- ✚ Los visitantes no les gusta dejar datos personales, pues en muchas ocasiones, o simplemente no lo diligencian, y no llenan la opción de a que dependencia visitan.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Se les reitera a los Líderes de Proceso, que les recuerden a los servidores de sus Dependencias la importancia de la evaluación de los servicios recibidos, en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo.
- ✓ Asimismo, se debe evaluar la causa del bajo nivel de utilización y reporte de información de la Encuesta.
- ✓ 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

- ✓ Se tiene programado la modificación de las encuestas de satisfacción para que sea más fácil su diligenciamiento, sin colocar tantos valores de calificación.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- ✚ Las personas que diariamente visitan la entidad hacen sugerencias, que las personas encargadas de recibirlos y atenderlos en las diferentes dependencias deben ser más amables y tener un mejor nivel de conocimiento, por ello, es

"Es hora de resultados"



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.

- ✦ Así mismo se les recomienda a el Líder de Proceso mejorar en la atención al servicio al cliente por parte del área de pasaporte, ya que los usuarios siguen manifiestan por escrito la mala atención por parte de los funcionarios, así mismo buscar una estrategia de mejora en el tiempo de atención para dicha diligencia, ya se quejan por la lentitud del procedimiento, por otro lado también sugieren tener en cuenta y prioridad con las personas que vienen de los diferentes municipios del Departamento de Arauca, para que su atención sea tenida en cuenta como prioritaria ya que su desplazamiento en algunos casos se les dificulta.
- ✦ Es importante resaltar que las diferentes procesos siguen fallando en el reporte y no están aplicando esta encuesta en las diferentes Dependencias de la Gobernación de Arauca, es claro el bajo porcentaje de las personas encuestadas que visitan nuestra Entidad, para la Oficina Sistema de Gestión de Calidad es importantísimo la calificación de nuestros usuarios hacia nosotros, ya que con su reporte en dichas encuestas podemos medir el servicio al cliente por parte de los funcionarios hacia nuestros visitantes y así brindarles una mejor y adecuada atención en los diferentes motivos de su visita a nuestras Dependencias; así mismo mejorar en el funcionamiento de la Administración Pública de nuestra entidad y facilitar el acceso a la información Pública.

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

Revisó: Mauricio Alberto Reyes Castillo Coordinador S.G.C.

"Es hora de resultados"