



ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

I SEMESTRE 2016



Gobernación de Cundinamarca, Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Pis 8.
Bogotá, D.C. Tel. (1) 749 1782 - 749 1822

[f/CundinamarcaGov](#) [@CundinamarcaGov](#)
www.cundinamarca.gov.co



Introducción

La medición correspondiente al primer semestre del año 2016, tiene un tamaño de la muestra de 970 encuestas divididas de la siguiente manera: 134 aplicadas por la Secretaria de Educación vía web y 836 sondeos de opinión aplicados de manera presencial en los eventos que adelanta la gobernación de Cundinamarca de cara al ciudadano.

La fórmula de cálculo aplicada es la establecida en la ficha del indicador: (Encuestas con calificación superior al 70% / Número de encuestas realizadas)*100. Dado que los formatos de encuesta no son los mismos y atendiendo al instructivo vigente en el Semestre de 2016-1, la Dirección de Atención al ciudadano tabuló y compiló los resultados teniendo en cuenta las características similares que permitan un análisis coherente.

Lo anterior evidencia que de los dos (2) instrumentos de medición solo se tomarán los siguientes numerales: 1. Atención recibida por parte del funcionario, 2. Iluminación del espacio de atención, 3. Espacio adecuado (instalaciones) y 4. Señalización.

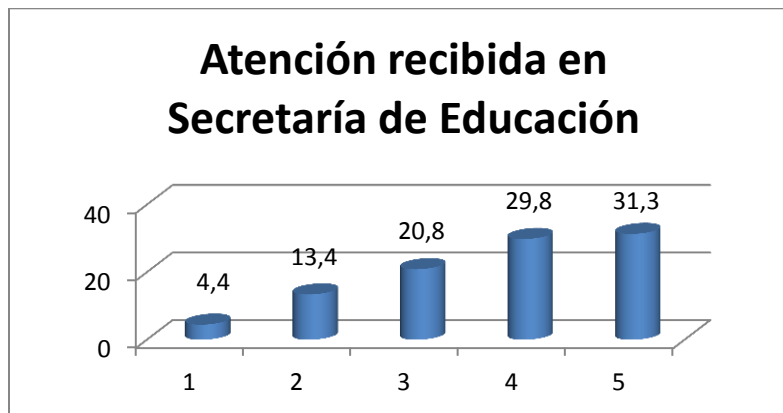


1. Referente a la atención recibida por parte de los funcionarios de la entidad.

Tanto en los eventos realizados por parte de la Gobernación o en las instalaciones de la Secretaria de Educación, existen servidores públicos que atienden los trámites o servicios de cara al ciudadano; de acuerdo a la muestra tomada se evidencia lo siguiente:

ATENCIÓN RECIBIDA						
Entidad	1/D	2/R	3/A	4/B	5/E	Totales
Secretaria de Educación	6	18	28	40	42	134
Gobernación de Cundinamarca	6	19	100	282	429	836
TOTALES	12	37	128	322	471	

Es importante tener en cuenta que: Para la atención recibida se calificó en un rango de 1 a 5, donde 1 = Malo/Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.



Teniendo en cuenta los rangos de Regular, Aceptable y Excelente, las cuales superan el 70% (según ficha del indicador), generan como resultado un 82.1% por atención recibida en la Secretaria de Educación.



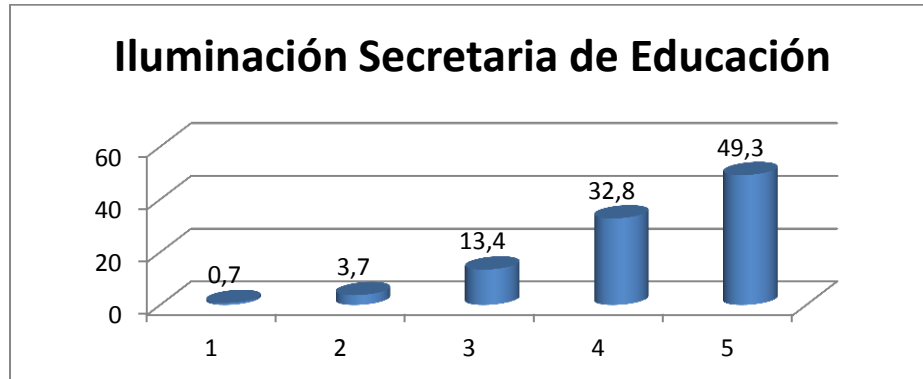
Teniendo presente que los rangos de Regular, Aceptable y Excelente superan el 70% (según ficha del indicador), dan como resultado un 85% por atención recibida en los eventos que organiza la Gobernación.

2. Referente a la iluminación del espacio de atención.

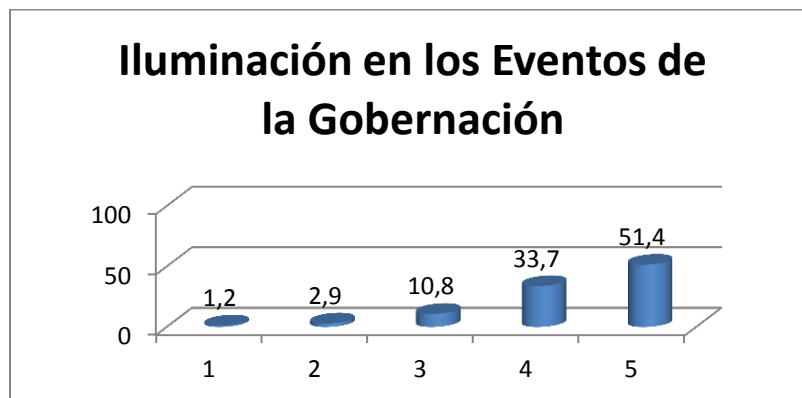
Es importante mencionar que la entidad debe prever espacios que cuenten con iluminación necesaria que permita el desarrollo normal de los eventos programados y la prestación del servicio.

ILUMINACIÓN						
	1	2	3	4	5	Totales
Secretaria de Educación	1	5	18	44	66	134
Gobernación de Cundinamarca	10	24	90	282	430	836
TOTALES	11	29	108	326	496	

Es importante tener en cuenta que: el numeral de iluminación se calificó en un rango de 1 a 5, donde 1 = Malo/Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.



La gráfica arroja que los rangos de Aceptable y Excelente, que superan el 70% (según ficha del indicador), generan como resultado un 82% por iluminación en la Secretaria de Educación



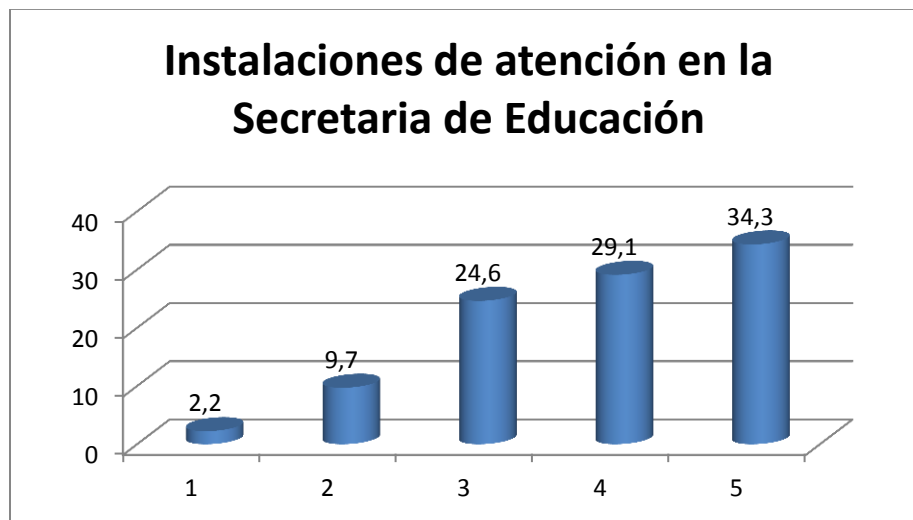
La gráfica arroja que los rangos de Aceptable y Excelente, que superan el 70% (según ficha del indicador), generan como resultado un 85.1% por iluminación en los eventos de la Gobernación.

3. Referente a las instalaciones para la atención al ciudadano.

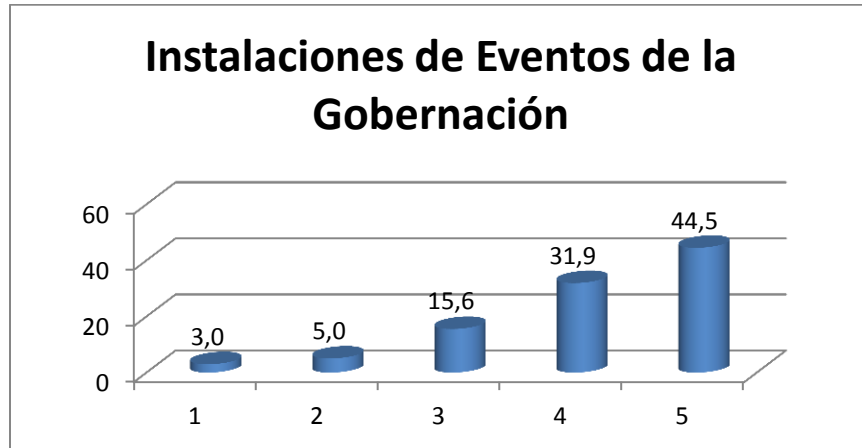
Tanto en las instalaciones de la gobernación de Cundinamarca como en los eventos que realice se deben contar con espacios adecuados para la atención. (Sillas, mesas, implementos de escritorio, muebles y encerados)

INSTALACIONES						
	1	2	3	4	5	Totales
Secretaria de Educación	3	13	33	39	46	134
Gobernación de Cundinamarca	25	42	130	267	372	836
TOTALES	28	55	163	306	418	

Es importante tener en cuenta que: el numeral de instalaciones se calificó en un rango de 1 a 5, donde 1 = Malo/Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.



La gráfica arroja que los rangos de Aceptable y Excelente, las cuales superan el 70% (según ficha del indicador), generando como resultado un 88% por instalaciones de atención en la Secretaria de Educación.



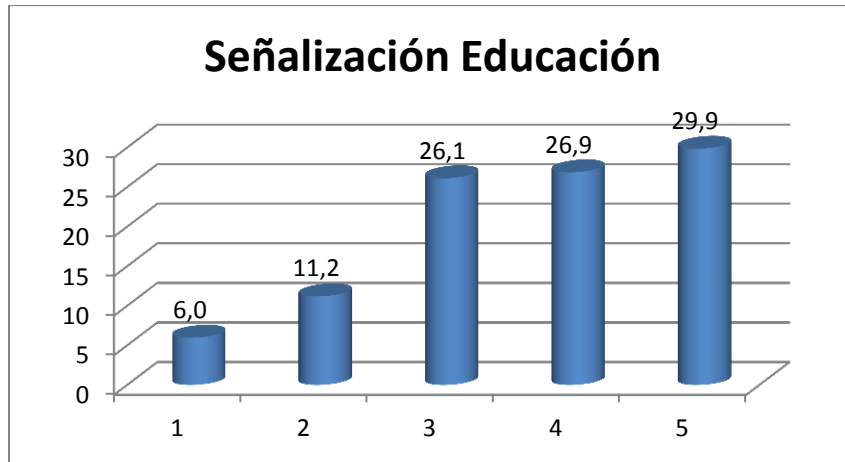
Teniendo presente que los rangos de Aceptable y Excelente superan el 70% (según ficha del indicador), dan como resultado un 76.4% por sitios donde se realizan los eventos que organiza la Gobernación.

4. Referente a la señalización

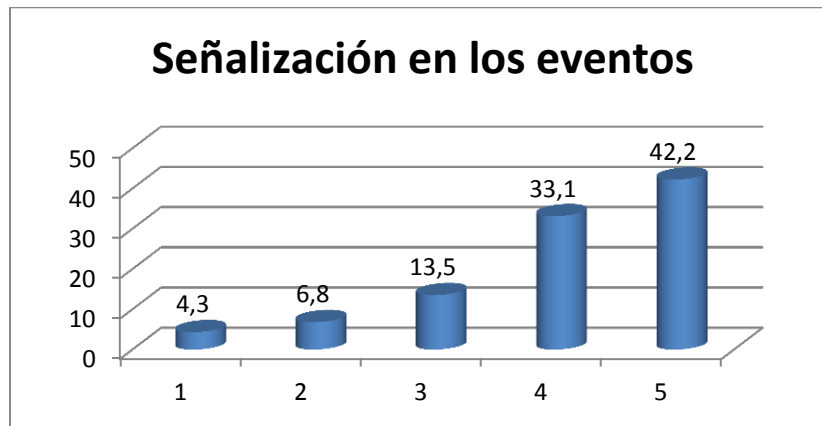
Para el ciudadano es importante que la entidad cuente con señalización adecuada para ubicarse en los espacios dedicados a la atención al Ciudadano.

SEÑALIZACIÓN						
	1	2	3	4	5	
Secretaria de Educación	8	15	35	36	40	134
Gobernación de Cundinamarca	36	57	113	277	353	836
TOTALES	44	72	148	313	393	

Es importante tener en cuenta que: el numeral de señalización se calificó en un rango de 1 a 5, donde 1 = Malo/Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.

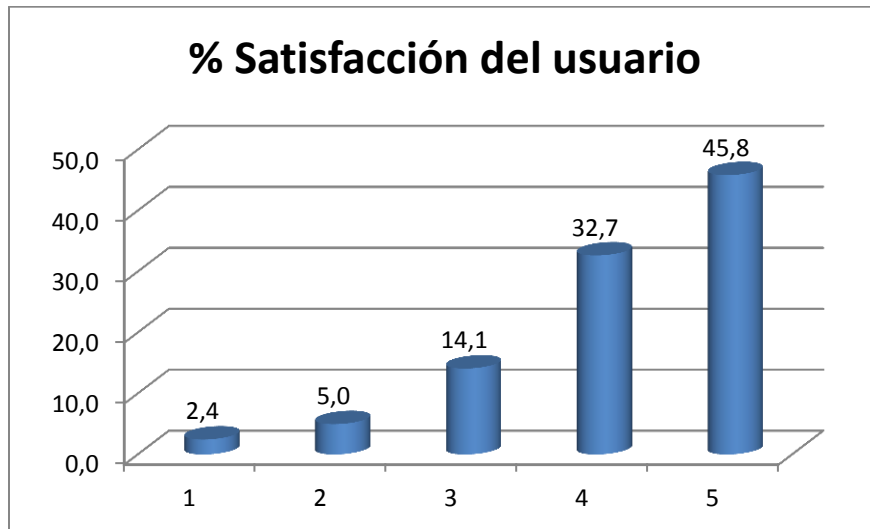


La gráfica arroja que los rangos de Aceptable y Excelente, las cuales superan el 70% (según ficha del indicador), generando como resultado un 82.8% por señalización en la Secretaría de Educación.



Teniendo presente que los rangos de Aceptable y Excelente superan el 70% (según ficha del indicador), dan como resultado un 75.3% por la señalización realizada en los eventos que organiza la Gobernación.

5. La sumatoria de las dos encuestas arroja los siguientes resultados:



Al aplicar la fórmula de cálculo del indicador de satisfacción del usuario se evidencia que las encuestas que suman el 70% equivalen a 761 encuestas, esto dividido en el total de encuestas aplicada da como resultado del 78.5% de satisfacción, superando la meta del 70%; con relación a la medición anterior se disminuye en 8.5 puntos.

6. Oportunidad de mejora.

Cabe resaltar la oportunidad de mejora que generan los items de instalaciones con un 74.6 % y de señalización con un 72.8%, para generar mejores resultados en beneficio de los ciudadanos.

Revisó: Luis Fernando Sierra Moya

Proyectó: AMCharari