



**Secretaría de Planeación**  
*Gobernación del Quindío*



## **ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE**

**I SEMESTRE 2020**

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**  
**GOBERNACION DEL QUINDÍO**  
**2020**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. OBJETIVO GENERAL Y ALCANCE</b> .....	6
2.1. OBJETIVO GENERAL .....	6
2.2. ALCANCE .....	6
<b>3. FICHA TÉCNICA</b> .....	6
3.1. Nombre.....	6
3.2. Metodología .....	6
3.3. Variables .....	7
3.4. Periodo evaluado .....	7
3.5. Población Encuestada.....	7
3.6. Secretarías donde se aplicó el instrumento .....	7
3.7. Dependencia .....	7
3.8. Responsables.....	7
3.9. Fecha.....	7
<b>4. GENERALIDADES DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO</b> .....	8
<b>5. RESULTADOS EN GRÁFICAS ESTADÍSTICAS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO</b> .....	9
5.1. DATOS DE LOS USUARIOS.....	9
<b>5.1.1. SEXO</b> .....	9
<b>5.1.2. EDAD</b> .....	9
<b>5.1.3. ESCOLARIDAD</b> .....	10
<b>5.1.4. ENFOQUE POBLACIONAL</b> .....	11
<b>5.1.5 USUARIOS POR MUNICIPIO</b> .....	11
5.2 PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO.....	12
<b>5.2.1 PROMEDIO GENERAL POR SECRETARÍAS ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO</b> .....	13



<b>5.2.2 PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL POR VARIABLE</b> .....	14
<b>5.2.3 INDICE DE SATISFACCIÓN POR SECRETARIAS</b> .....	14
<b>5.3. INDICE DE SATISFACCION POR SECRETARIAS Y EN CUANTO A DIMENSION</b> .....	16
<b>5.3.1 SERVICIO</b> .....	16
<b>5.3.2. PERSONAL.</b> .....	17
<b>5.3.3. TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION.</b> .....	19
<b>5.4. INDICES DE SATISFACCION DETALLADOS POR SECRETARIA.</b> .....	19
<b>5.4.1. SECRETARIA ADMINISTRATIVA</b> .....	20
<b>5.4.2 SECRETARIA DE AGRICULTURA</b> .....	21
<b>5.4.3 SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA.</b> .....	22
<b>5.4.4 SECRETARIA DE EDUCACION</b> .....	23
<b>5.4.5 SECRETARIA DE FAMILIA.</b> .....	24
<b>5.4.6 SECRETARIA DE HACIENDA</b> .....	25
<b>5.4.7 SECRETARIA DEL INTERIOR.</b> .....	26
<b>5.4.8 SECRETARIA DE JURIDICA Y CONTRATACION</b> .....	27
<b>5.4.9 SECRETARIA DE PLANEACION</b> .....	28
<b>5.4.10 SECRETARIA PRIVADA</b> .....	29
<b>5.4.11 SECRETARIA DE SALUD</b> .....	30
<b>5.4.12 SECRETARIA TIC</b> .....	31
<b>5.4.13 SECRETARIA DE TURISMO INDUSTRIA Y COMERCIO.</b> .....	32
<b>5.4.14. SECRETARIA DE CULTURA.</b> .....	33
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	34



**Secretaría de Planeación**  
Gobernación del Quindío



## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

### 1. INTRODUCCIÓN

La Administración Departamental en su constante compromiso de Mejoramiento Continuo de los diversos procesos y procedimientos, siempre está atenta en conocer de primera mano la percepción de los usuarios frente a los servicios que presta la entidad territorial a través de cada Secretaría.

En ese sentido, la medición de la satisfacción del cliente forma parte de las metas establecidas en el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la política de calidad de la Administración Departamental, esto con el fin de brindar un mejor servicio al ciudadano, respetando los derechos y deberes de la comunidad Quindiana. De esta manera, cada semestre se logra medir, identificar, analizar los factores más determinantes que perciben los ciudadanos respecto a los servicios que la entidad territorial ofrece para su bienestar.

El procedimiento medición de la satisfacción del cliente externo P-PLA-73, se aplicaba en condiciones normales a través del diligenciamiento de la encuesta impresa correspondiente al formato F-PLA-24 denominado, calificación y evaluación del servicio, la cual consta de 12 preguntas que abordan 4 dimensiones importantes dentro de lo que se considera un servicio con atributos óptimos de calidad. En condiciones normales se han considerado cuatro criterios para ser objeto de valoración por parte de los ciudadanos en cuanto al servicio que presta la Administración Departamental, como:

1. En cuanto al servicio: hace referencia a la oportunidad de la atención, respuesta oportuna e información recibida como respuesta.
2. En cuanto al personal: hace referencia al conocimiento y dominio del tema, amabilidad, disponibilidad de los funcionarios y calificación general del servicio prestado.
3. En cuanto a las instalaciones: este ítem se solicita responder si el ciudadano recibió el servicio en las instalaciones de la Administración Departamental y hace referencia al acceso, al espacio físico, comodidad y a la orientación para llegar a las dependencias.
4. En cuanto a la transparencia y gestión de la información: hace referencia a la navegación y el acceso a las diferentes secciones que hacen parte del portal web de la Gobernación del Quindío, calidad de los servicios y la información publicada en el portal web de la entidad territorial y a la sección de PQR's (Peticiónes – Quejas y Reclamos).



**Secretaría de Planeación**  
*Gobernación del Quindío*



Ahora ante la situación actual atípica que vivimos debido a la emergencia sanitaria y al confinamiento preventivo, donde no ha sido posible que se preste una atención y una relación de cercanía con el usuario, donde la presencialidad no ha sido posible ya que al estar las instalaciones con acceso restringido en la atención al público, se hizo necesario valorar otros ítems dentro del instrumento de medición.

Como consecuencia las medidas de bioseguridad se debió dar más importancia a la respuesta y atención virtual con todo lo que ello implica, manejo de redes sociales, canales digitales y virtuales, correo electrónico y mensajería por aplicaciones como whatsapp y otros medios de información, que a influyeron en el rediseño de las preguntas de la encuesta ya que ante la nueva realidad la atención y la respuesta virtual van a ser más decisivas y eficaces que el mismo servicio presencial, eso sugieren las tendencias ante la nueva normalidad.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, se optó por el diligenciamiento en línea de la encuesta a la cual se accedía mediante la disposición de un link en la página de la gobernación, ya no con 12 preguntas si no con 9. Además, se hizo necesario ajustar la encuesta manejando 3 ítems para la evaluación sin tener en cuenta el aspecto de las instalaciones, debido a que no hubo atención pública durante la duración del confinamiento en el primer semestre.

Estos 3 ítems fueron:

- 1. En cuanto al servicio:**
- 2. En cuanto al personal**
- 3. En cuanto a la transparencia y gestión de la información:**

Con el fin de tener una mayor información respecto a los ciudadanos que reciben los servicios de la Administración Departamental, se amplió los datos solicitados del usuario, para una mejor caracterización.

Este es el informe del primer ejercicio de medición del servicio del cliente externo que se realiza en el 2020, con el propósito de conocer la percepción de la comunidad frente al servicio ofrecido y así establecer estrategias efectivas para una mejora continua.



## 2. OBJETIVO GENERAL Y ALCANCE

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar la medición para evaluar el grado de satisfacción del cliente interno y/o externo, respecto a los servicios prestados por la Administración Central departamental del Quindío, con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

### 2.2. ALCANCE

La medición de la satisfacción del cliente interno y/o externo inicia desde el momento en que éste acude a la Administración a solicitar cualquiera de los servicios que presta en desarrollo de su misión, hasta el momento en que se termina el servicio y el usuario informa sobre su conformidad. Este procedimiento es aplicable a todas las PQRD, trámites y procedimientos administrativos manifestado por el Cliente interno y/o externo y comprende desde la recepción de la queja hasta el seguimiento de la solución.

## 3. FICHA TÉCNICA

### 3.1. Nombre

Calificación y evaluación del servicio.

### 3.2. Metodología

La tabulación de la Encuesta de calificación y evaluación del servicio, (formato F-PLA-24), se realizó de acuerdo con la información consolidada mediante el diligenciamiento de la encuesta en línea por los usuarios por los usuarios y ciudadanos que requirieron los servicios de las dependencias de la Administración Departamental. La estrategia que se propuso fue es que cada enlace de MIPG de las secretarías, se responsabilizara por 25 encuestas, la gestión primordial sería enviar el link por correo electrónico o mediante Whatsapp a un determinado número de usuarios que se tuvieran en las bases de datos de cada secretaria y sobre los que se tuviera certeza de que puedan colaborar con el diligenciamiento de la encuesta.



**Secretaría de Planeación**  
*Gobernación del Quindío*



### **3.3. Variables**

- a. Servicio
- b. Personal.
- c. transparencia y gestión de la información

### **3.4. Periodo evaluado**

primer semestre vigencia 2020

### **3.5. Población Encuestada**

Muestreo probabilístico desproporcionado; Tamaño muestral = 473 personas, 25 personas por cada Secretaría (ajustado a la media)

Nivel de confianza: 95%, Margen de error: 5%

### **3.6. Secretarías donde se aplicó el instrumento**

Secretaría Privada, Administrativa, Salud, Planeación, Educación, Familia, Interior, Hacienda, Infraestructura, Jurídica, Agricultura, Cultura, Turismo y la nueva Secretaría de las TIC.

Es de aclarar que la Secretaría de Representación Judicial, Control Interno Disciplinario y Control Interno de Gestión; no se incluyeron para la recolección de datos, ya que argumentaron que debido a su misionalidad no tenían contacto con clientes externos.

### **3.7. Dependencia**

MIPG, Modelo integrado de Planeación y Gestión de la Secretaría de Planeación.

### **3.8. Responsables**

Pedro Felipe Salazar Carvajal, Gloria Eugenia Castaño Londoño.

### **3.9. Fecha**

28/07/2020 inicio el proceso.



#### 4. GENERALIDADES DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

La Administración Departamental del Quindío a través de la Secretaría de Planeación y con el objetivo claro de cumplir con las metas establecidas en el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, dispuso la aplicación de la Encuesta de calificación y evaluación del servicio F-PLA-24, con el fin de consolidar aportes y sugerencias resultantes de la valoración de los ciudadanos y la comunidad, tendientes al mejoramiento continuo de todos los procesos de la administración departamental del Quindío.

Vale la pena resaltar el momento previo del proceso, que se caracterizó por brindar el espacio nuevamente para que los enlaces de MIPG de cada Secretaría y dependencia, pudieron hacer aportes y sugerencias, que al final fueron significativos para el rediseño del instrumento de medición **F-PLA-24 Versión 6**.

Para determinar el tamaño, se solicitó a la Secretaría Administrativa el promedio de personas que ingresan a la Administración Departamental, se tuvieron en cuenta los datos aportados por la Secretaría de TIC con relación al promedio de ingreso por el registro magnético de los torniquetes del primer semestre del 2019.

Margen:	5%
Nivel de confianza:	95%
Población:	9005
Tamaño de muestra:	350

TAMAÑO DE LA MUESTRA I SEMESTRE DE 2019 = 350 (Referencia 2020)

Debido a que el muestreo estratificado arrojó un número poco representativo de encuestas de acuerdo a la ponderación de cada secretaría, lo cual no sería significativo y sesgaría los resultados de la encuesta, se decidió el uso del muestreo desproporcionado (no ponderado) para disminuir los sesgos e imprecisiones en los resultados.

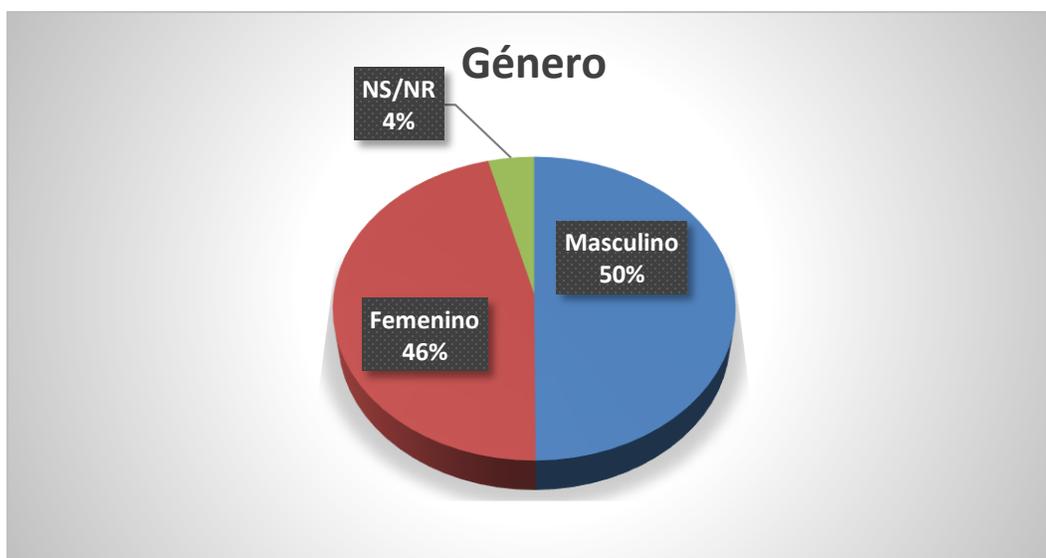
El muestreo desproporcionado constituye una técnica del muestreo probabilístico, utilizada para abordar las dificultades que deben enfrentar los investigadores con las muestras estratificadas de tamaños desiguales.

Con la cifra de 350 encuestas por aplicar, a cada secretaría le correspondió aplicar un número de 25 encuestas.

## 5. RESULTADOS EN GRÁFICAS ESTADÍSTICAS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

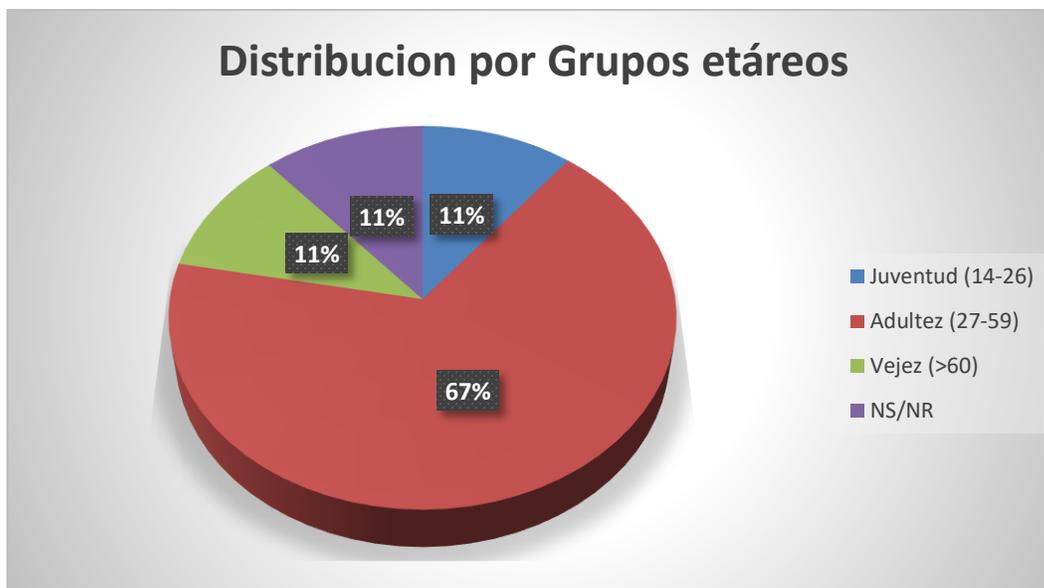
### 5.1. DATOS DE LOS USUARIOS

#### 5.1.1. SEXO



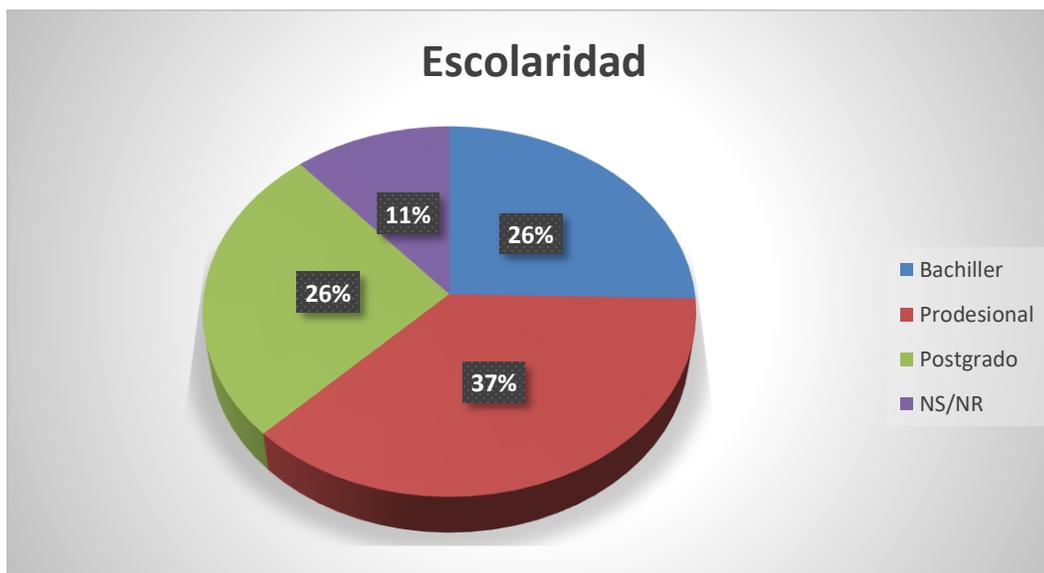
El 46 % de los encuestados es de sexo masculino y el 50 % de sexo femenino, 4% no respondió a este ítem.

#### 5.1.2. EDAD



Las personas que más solicitaron los servicios que ofrece la Administración Departamental, tienen edad entre los 27 y 59 años que corresponde a un 67% y en cuanto a el grupo juventudes, adulto mayor y NS/NR registraron un 11 % cada uno respectivamente.

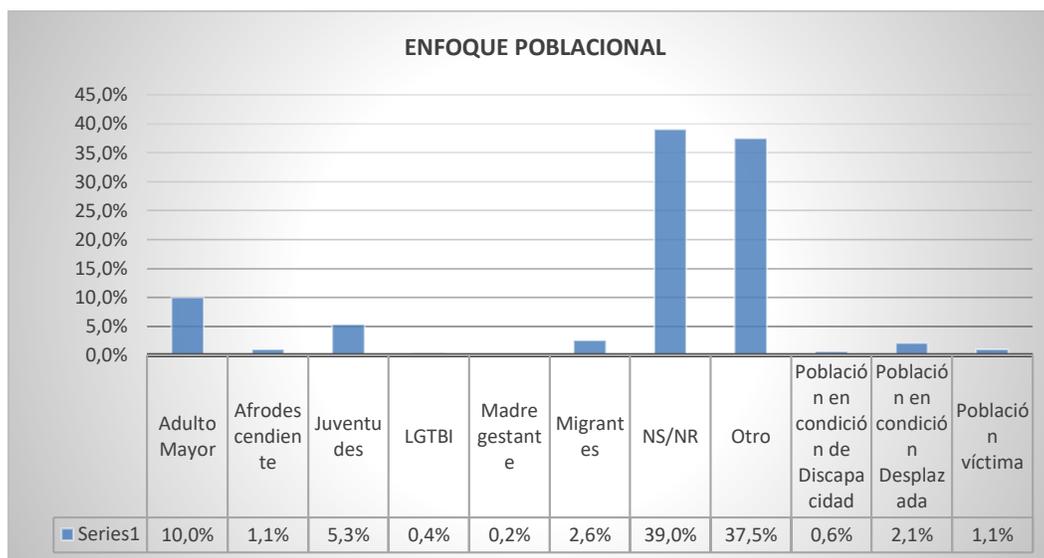
### 5.1.3. ESCOLARIDAD





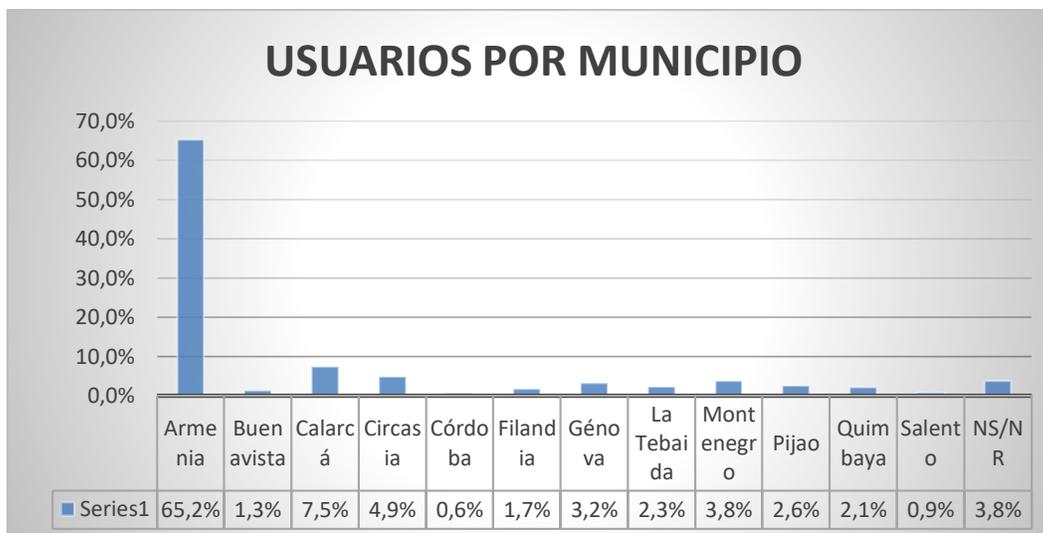
Las personas que más solicitaron los servicios que ofrece la Administración Departamental, tienen edad un nivel de escolaridad profesional con un 37%, de posgrado con un 26 % y de bachiller con un 26 %.

#### 5.1.4. ENFOQUE POBLACIONAL



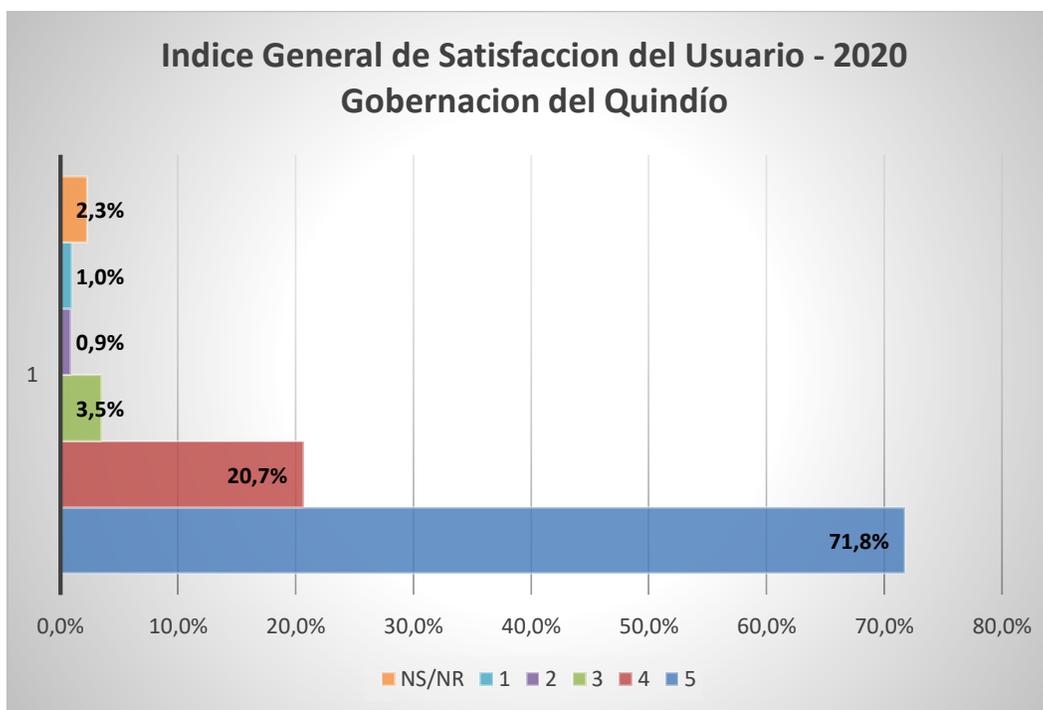
Respecto al enfoque diferencial, fue uno de los ítems que se ampliaron en esta última versión de la encuesta para el I semestre del 2019 además para diligenciarla este campo fue obligatorio. Se registró por tanto que un 39% de los encuestados colocaron **NS/NR**, Un 38% de los encuestados respondió dentro de la clasificación **Otro**; un 10% son **Adulto Mayor**, un 5,3% son **Juventudes** y un 2% son personas en **Condiciones de Desplazamiento** y también un 2% en **Condición de Discapacidad**.

#### 5.1.5 USUARIOS POR MUNICIPIO



Un 65% de los encuestados son personas residentes en el municipio de Armenia, seguidos de un 7,5% de residentes en Calarcá, un 5% en Circasia y un 4% en Montenegro.

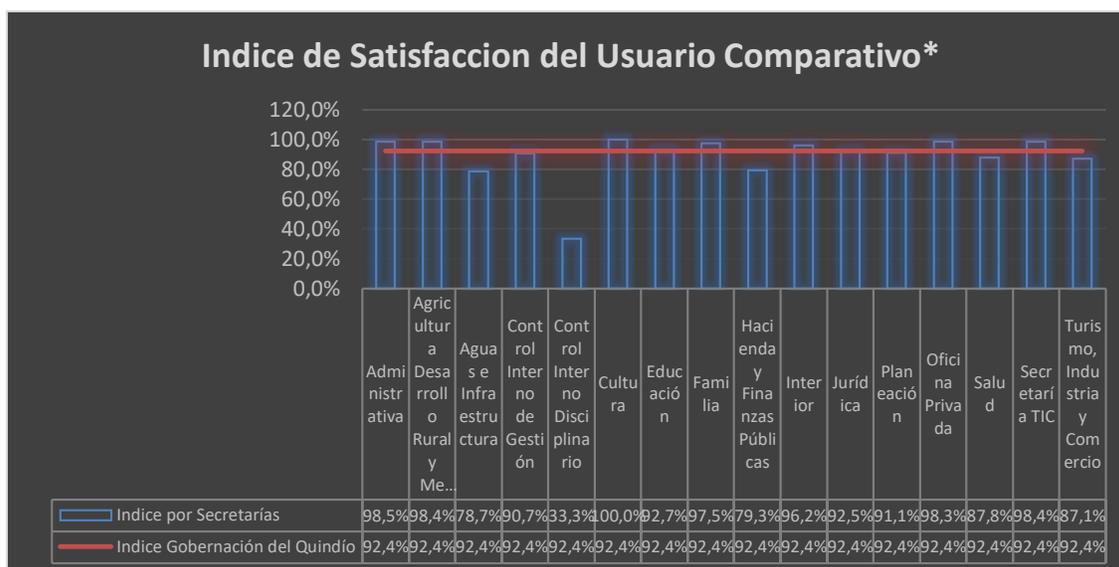
## 5.2 PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO





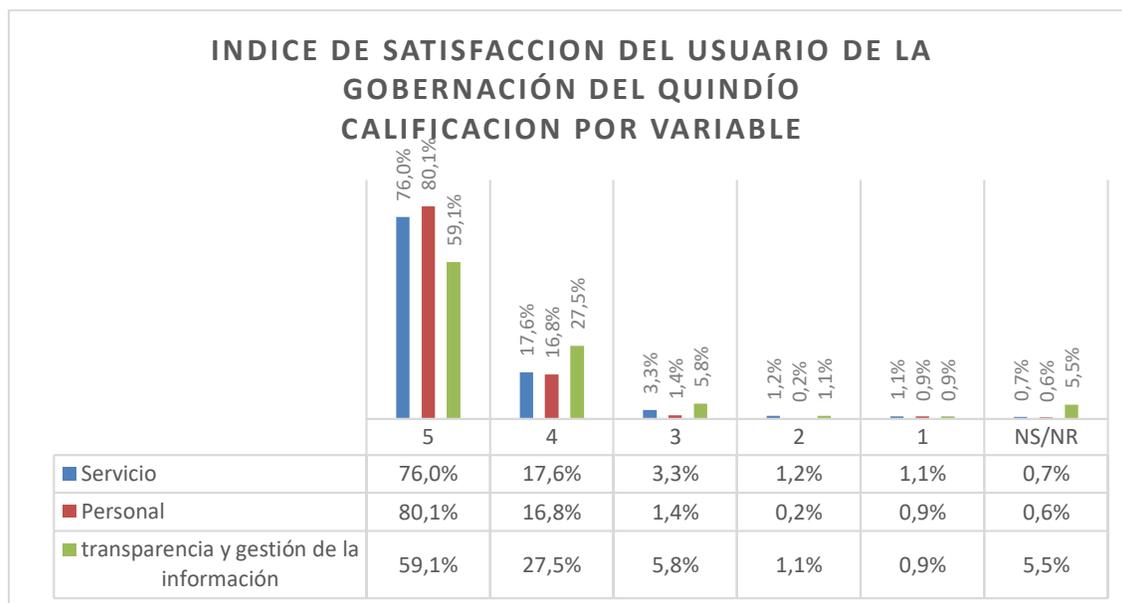
El índice promedio general departamental, en cuanto a la percepción de los servicios prestados por la entidad indica que un 72% de los usuarios considera que el servicio prestado es excelente; un 20,7% calificó el servicio como bueno; por lo tanto la valoración positiva es del 92,4%. Así mismo, un 3,5% considera un servicio regular. Con respecto al índice general del segundo semestre de 2019 que fue de 89 % hubo un incremento de 3,5 puntos

### 5.2.1 PROMEDIO GENERAL POR SECRETARÍAS ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO



De conformidad con la gráfica y las tablas, son diez las Secretarías que registran una calificación con valoración positiva superior al 90% en cuanto a la percepción de satisfacción por parte de los usuarios externos, siendo la Secretaría de cultura la mejor calificada con una valoración positiva del 100%, le siguen con calificaciones altas similares la Secretaría de Administrativa, Agricultura, TIC, Privada, Interior Familia, Educación, Planeación, Las Secretarías que registran una moderada (buena) Calificación sobre el 80% son las Secretarías de Salud y turismo. Las Secretarías que registran una regular calificación promedio por debajo del 80% son la Secretaría de Hacienda y de Aguas e Infraestructura.

## 5.2.2 PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL POR VARIABLE



Los resultados por variable muestran que la variable mejor calificada en la encuesta de satisfacción es la de Personal, seguida de la variable Servicio y por último la variable Transparencia y Gestión de la Información.

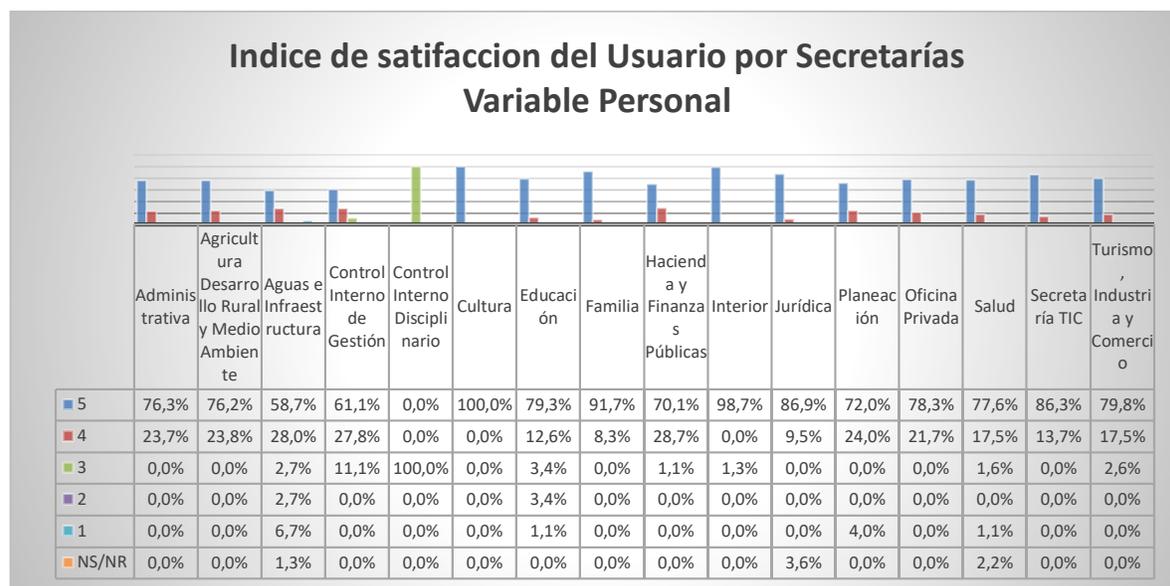
## 5.2.3 INDICE DE SATISFACCIÓN POR SECRETARÍAS

### 5.2.3.1. SERVICIO



La variable Servicio registra calificaciones altas en secretaria administrativa, cultura, familia, interior, jurídica y agricultura, planeación y secretaria privada, y calificaciones muy regulares en hacienda y aguas e infraestructura.

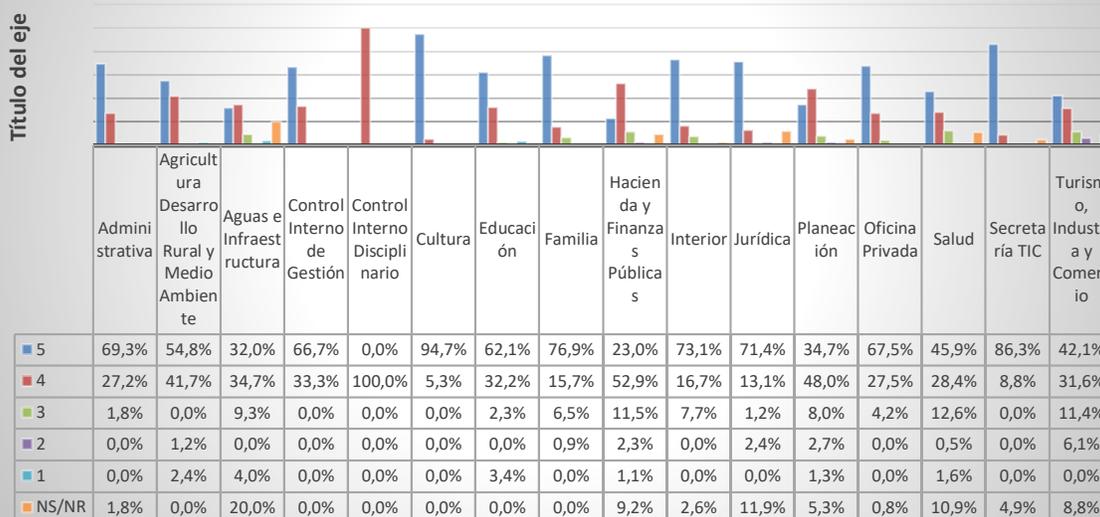
### 5.2.3.2 PERSONAL.



La variable Servicio registra calificaciones altas en secretaria administrativa, cultura, familia, interior, jurídica y agricultura, planeación y secretaria privada y muy positiva en el resto de las secretarías vale la pena reiterar que fue la variable mejor calificada a nivel general.

### 5.2.3.3. TRANSPARENCIA

### Índice de satisfacción del Usuario por Secretarías Variable Transparencia y gestión de la información

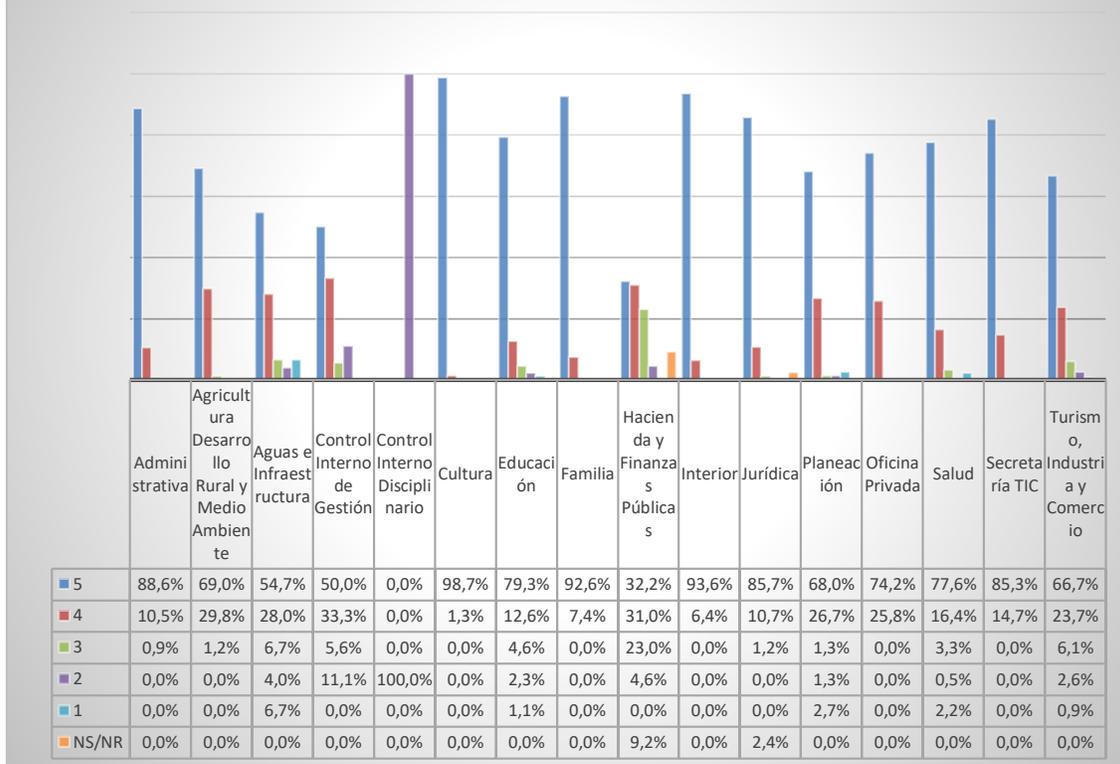


La variable transparencia registra calificaciones regulares en las Secretarías de Aguas e Infraestructura, Turismo y Salud y muy positivas en el resto de las secretarías.

### 5.3. INDICE DE SATISFACCION POR SECRETARIAS Y EN CUANTO A DIMENSION

#### 5.3.1 SERVICIO

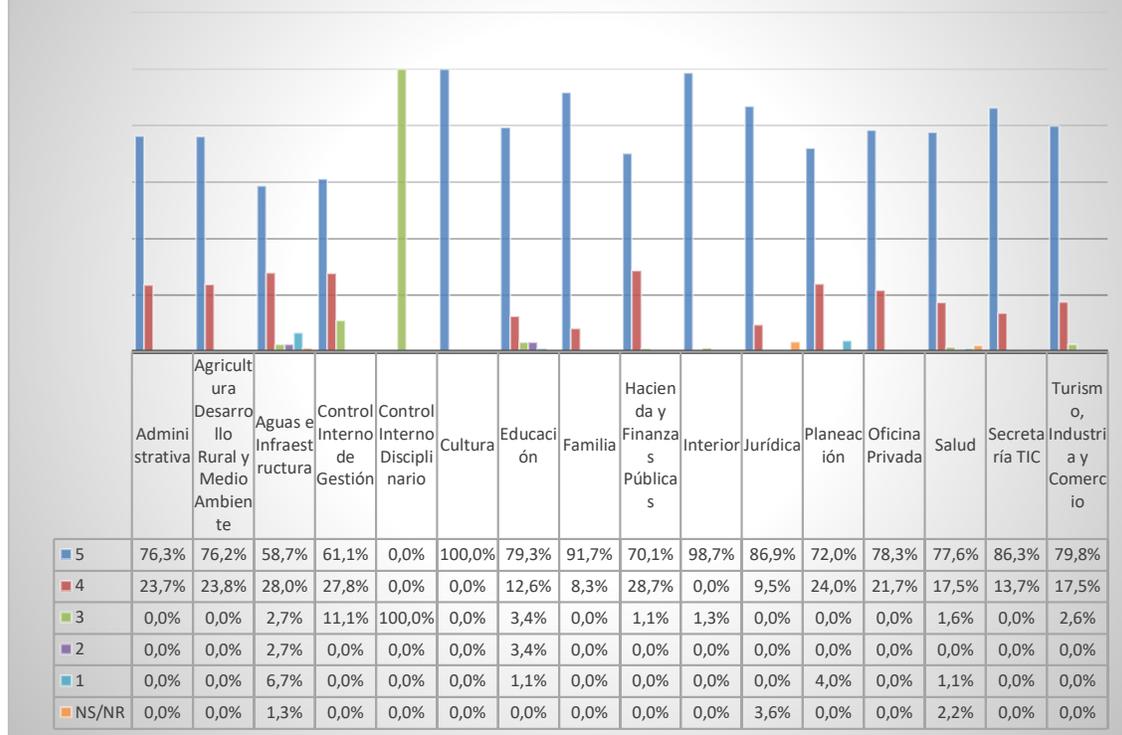
### Indice de satisfacción del Usuario por Secretarías Variable Servicio



La Dimensión concerniente al Servicio fue calificada de forma aceptable y tuvo calificaciones altas en Secretarías como Administrativa, Cultura, Agricultura, Familia y Secretaría del Interior. se debe hacer énfasis en que la virtualidad debe tener un valor superlativo a la hora de brindar el servicio de una ágil y rápida, se deben fortalecer los canales digitales y todos los medios tecnológicos puestos al servicio de la atención y respuesta de tal forma que el servicio sea percibido como óptimo y de calidad.

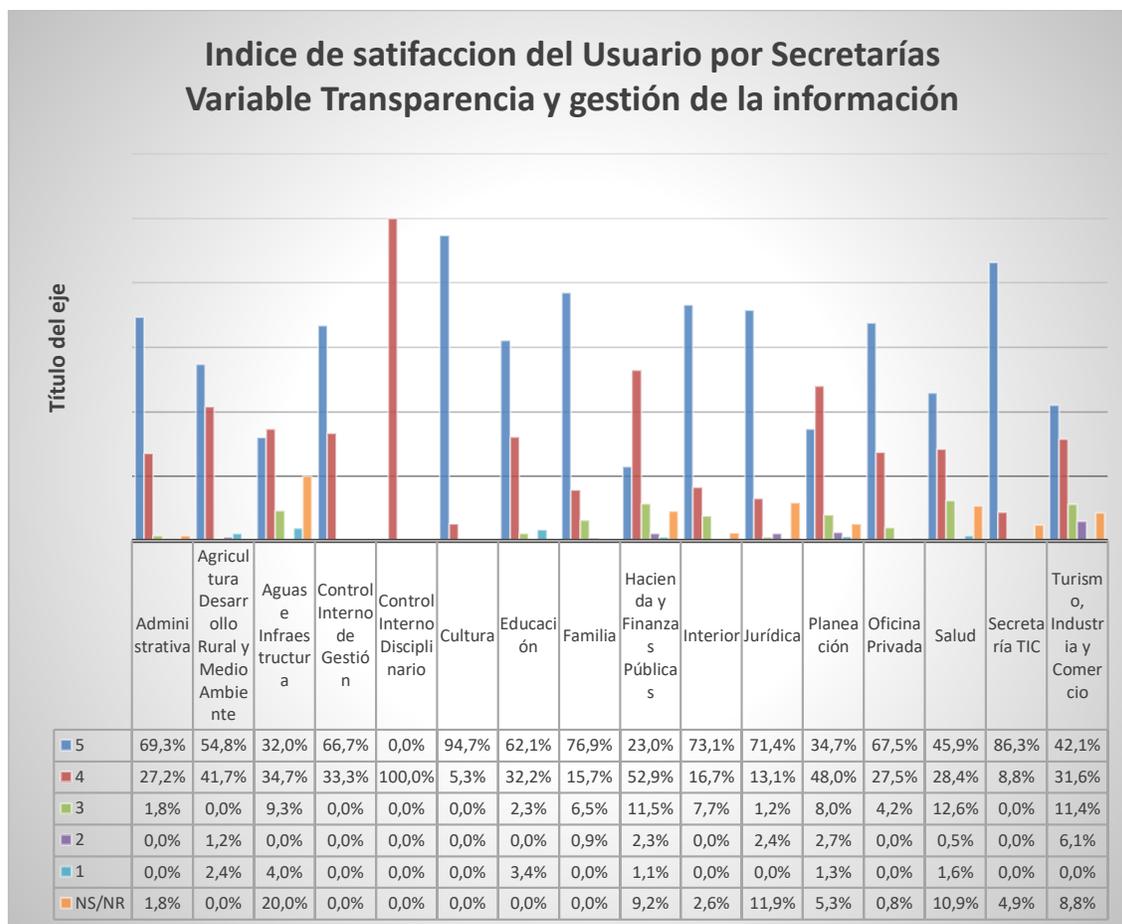
#### 5.3.2. PERSONAL.

### Índice de satisfacción del Usuario por Secretarías Variable Personal



La Dimensión que hace relación al Servicio registro una alta calificación a nivel general en las secretarías de la administración departamental, indica por tanto la gran fortaleza que se tiene en las actuaciones del capital humano de la administración, además del compromiso en los funcionarios por ser eficientes al momento de la atención y la respuesta con atributos de amabilidad y cordialidad, el mensaje por tanto, es que no se deben perder aspectos humanos básicos del trato con las personas, es encontrar la forma óptima de respuesta que compagine los medios de respuestas tecnológicos y los requerimientos y solicitudes realizadas por los usuarios externos.

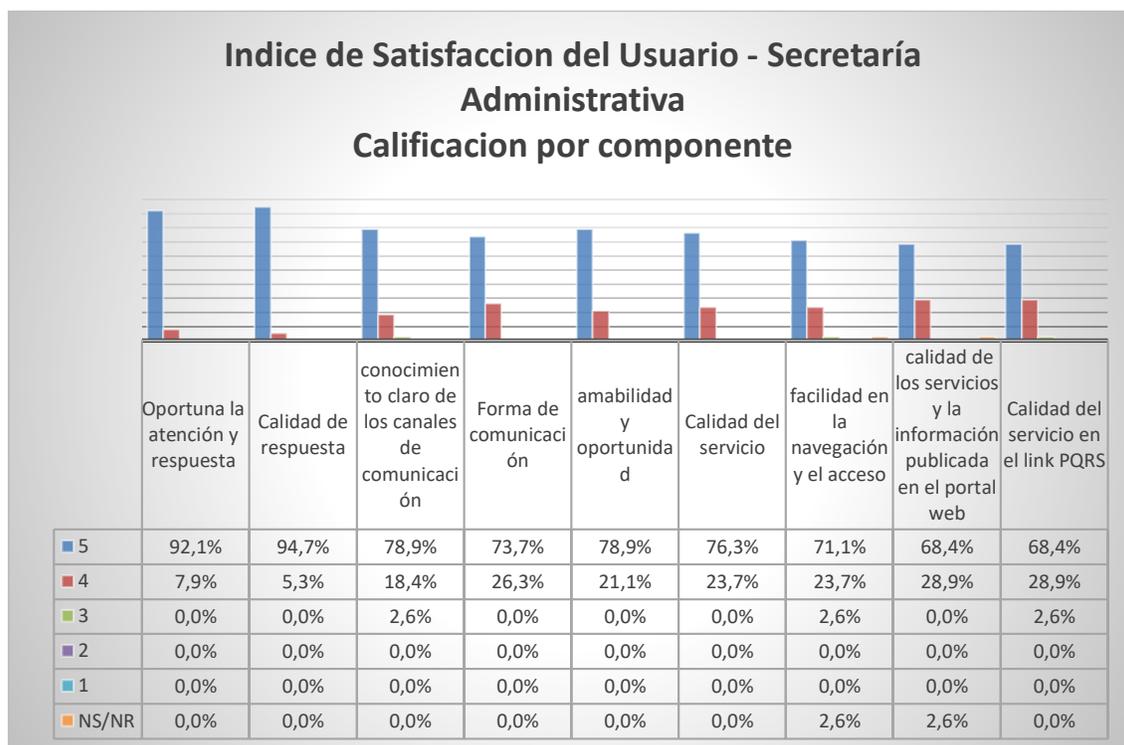
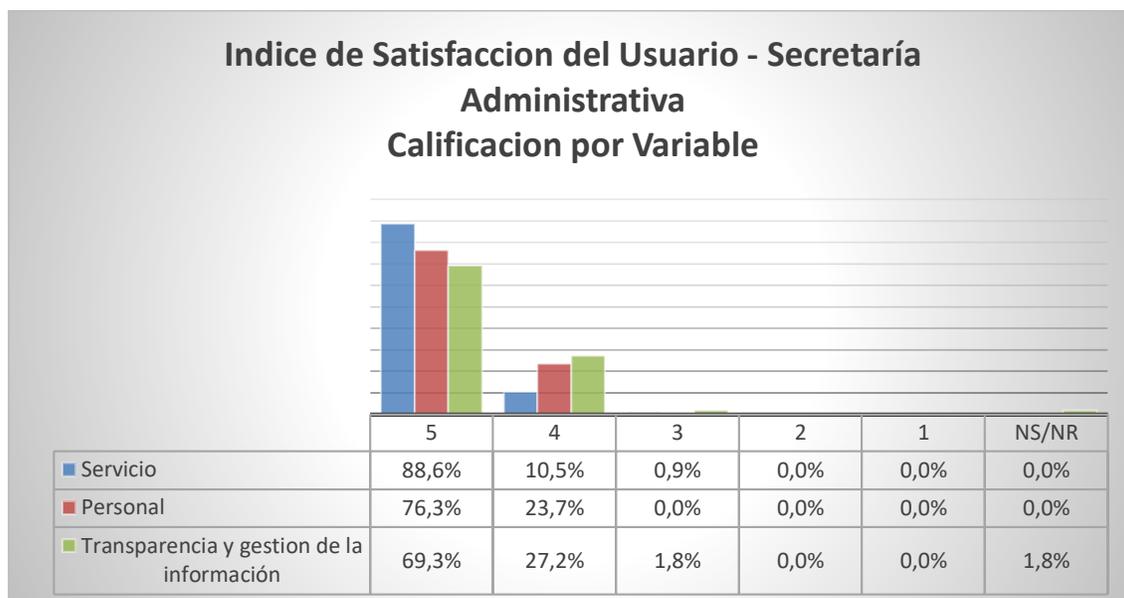
### 5.3.3. TRANSPARENCIA Y GESTION DE LA INFORMACION.



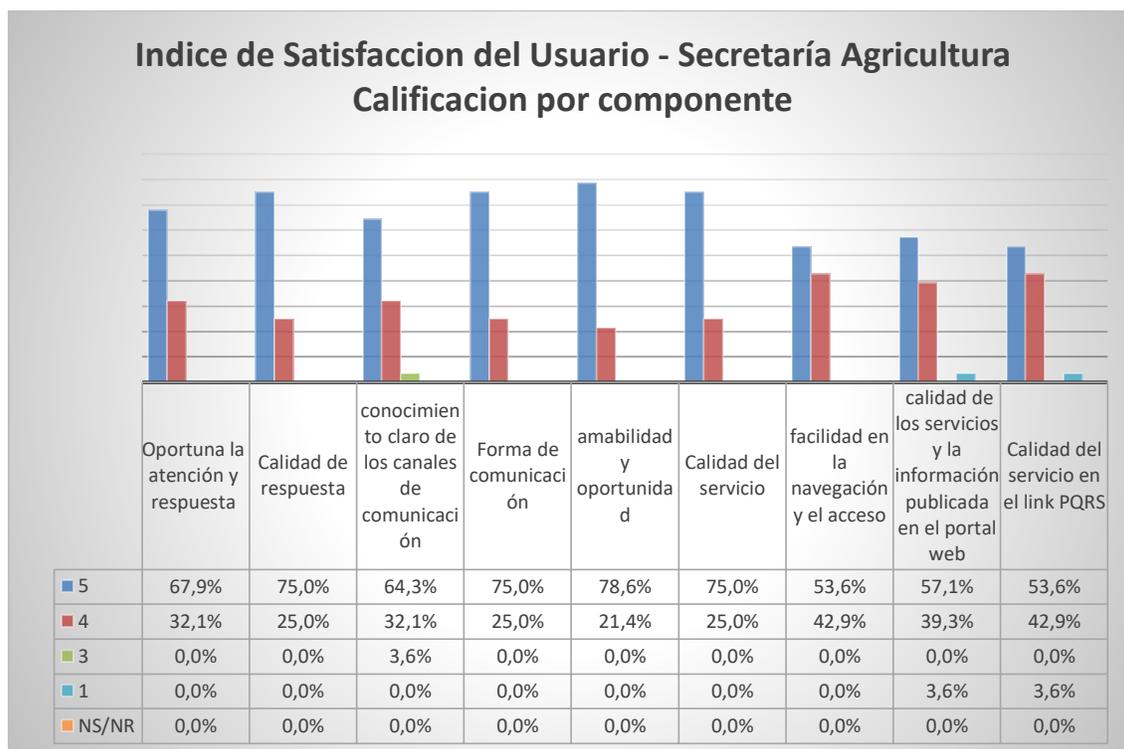
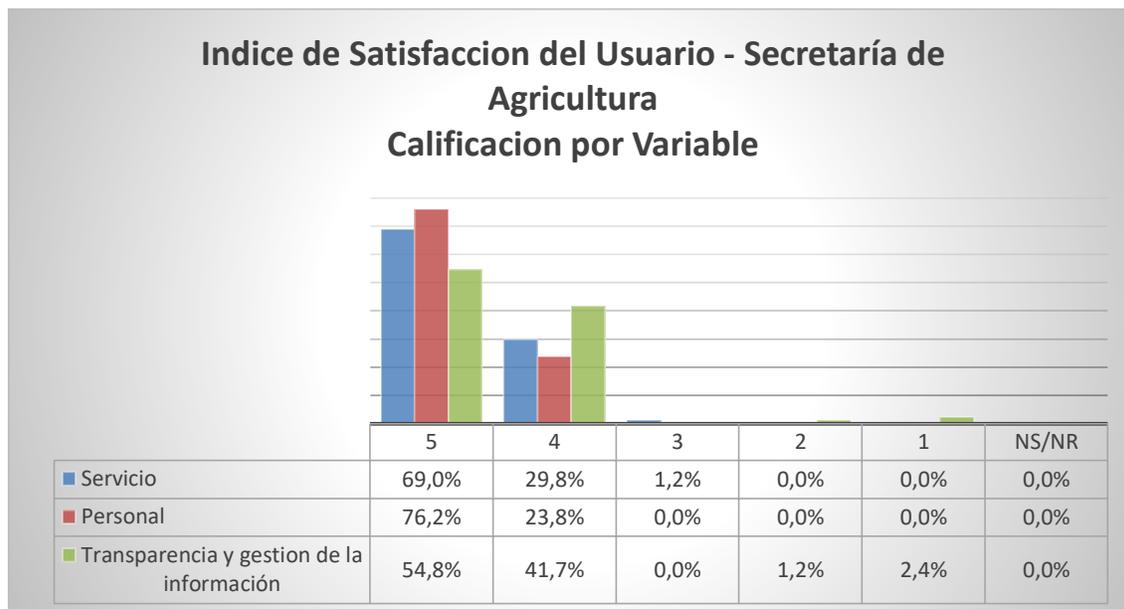
La Dimensión de Transparencia y Gestión de la información pública debe ser prioridad en cuanto a la promoción e implementación de estrategias educativas y de mayor divulgación a la de los servicios que se ofrecen en la página web institucional tales como tramites virtualizados y el diseño de links de fácil visualización y ubicación para acceder a información pública de importancia y de interés general para la ciudadanía.

### 5.4. INDICES DE SATISFACCION DETALLADOS POR SECRETARIA.

### 5.4.1. SECRETARIA ADMINISTRATIVA

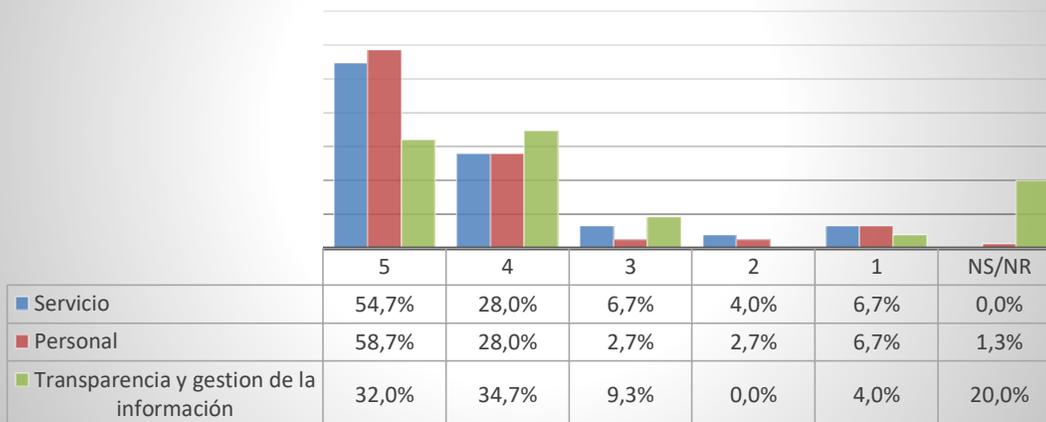


## 5.4.2 SECRETARIA DE AGRICULTURA

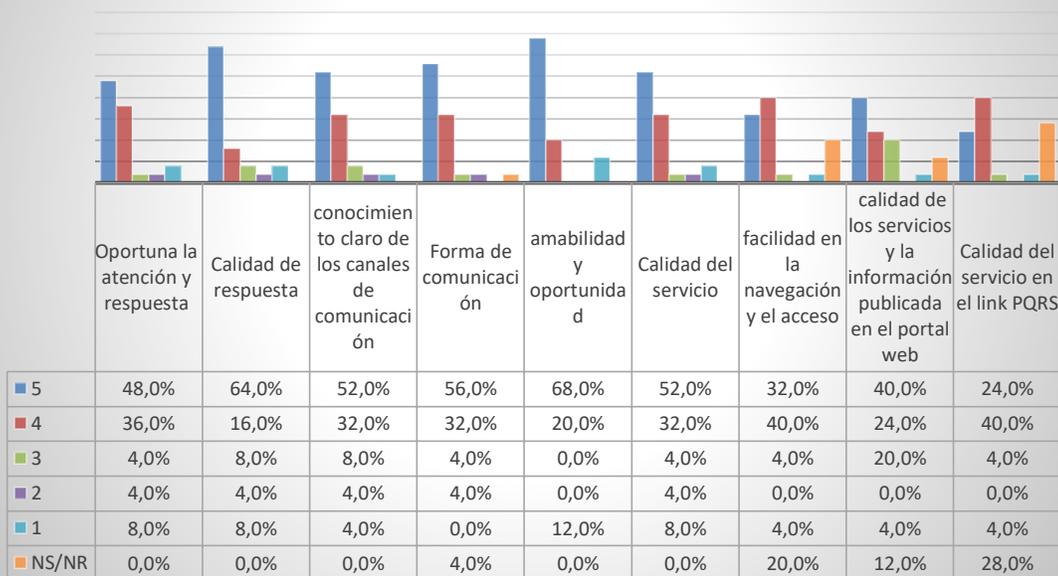


### 5.4.3 SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA.

**Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría de Aguas e Infraestructura**  
Calificacion por Variable

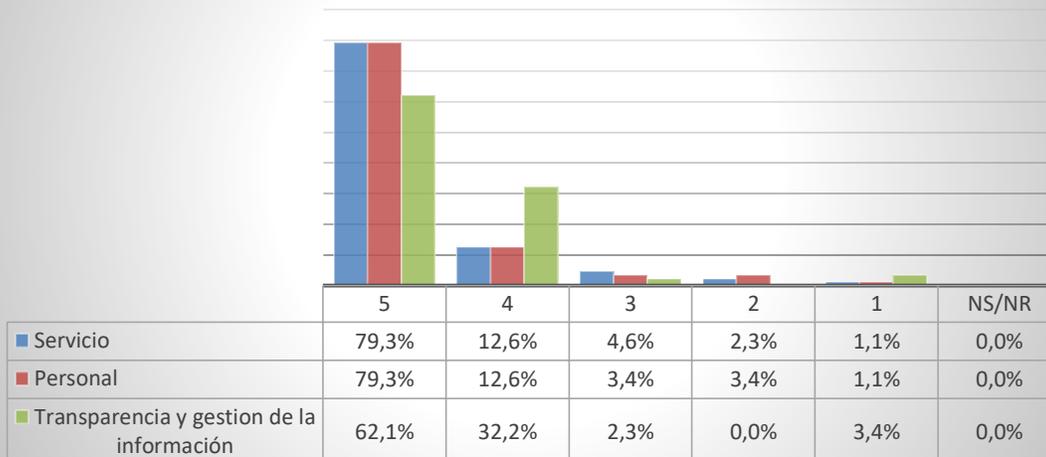


**Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría Aguas e Infraestructura**  
Calificacion por componente

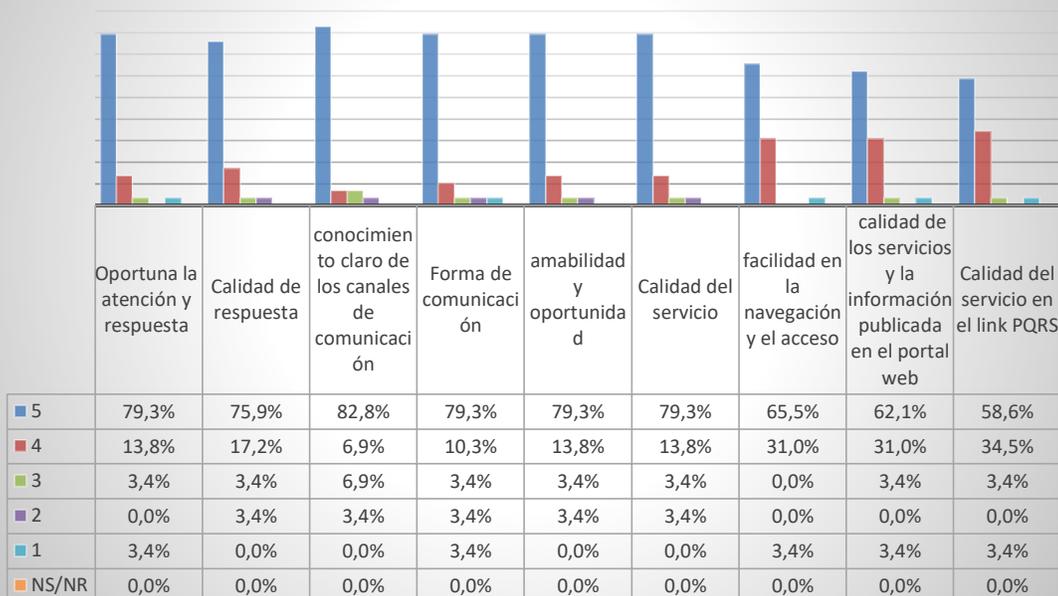


### 5.4.4 SECRETARIA DE EDUCACION

**Indice de Satisfaccion del Usuario - Educación**  
**Calificacion por Variable**

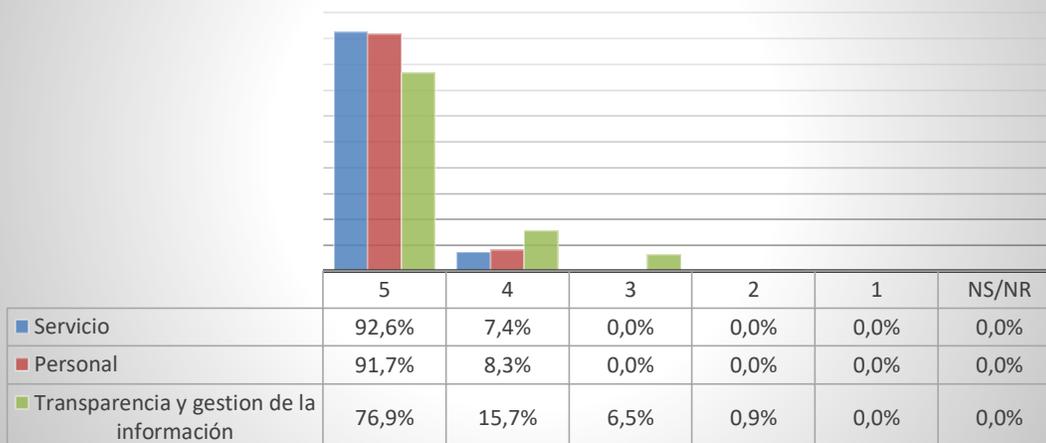


**Indice de Satisfaccion del Usuario - Educación**  
**Calificacion por componente**

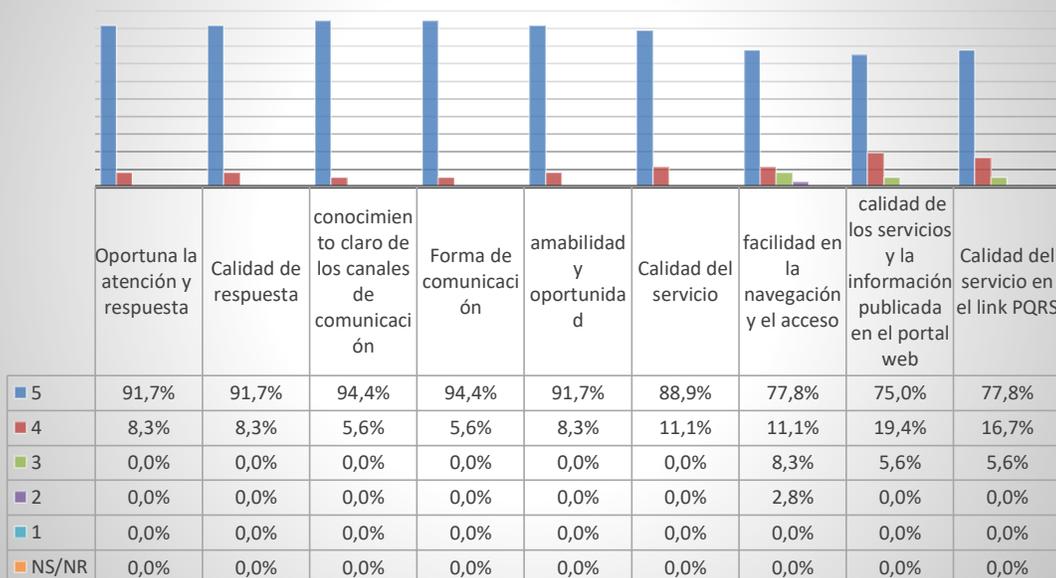


### 5.4.5 SECRETARIA DE FAMILIA.

#### Indice de Satisfacción del Usuario - Familia Calificación por Variable

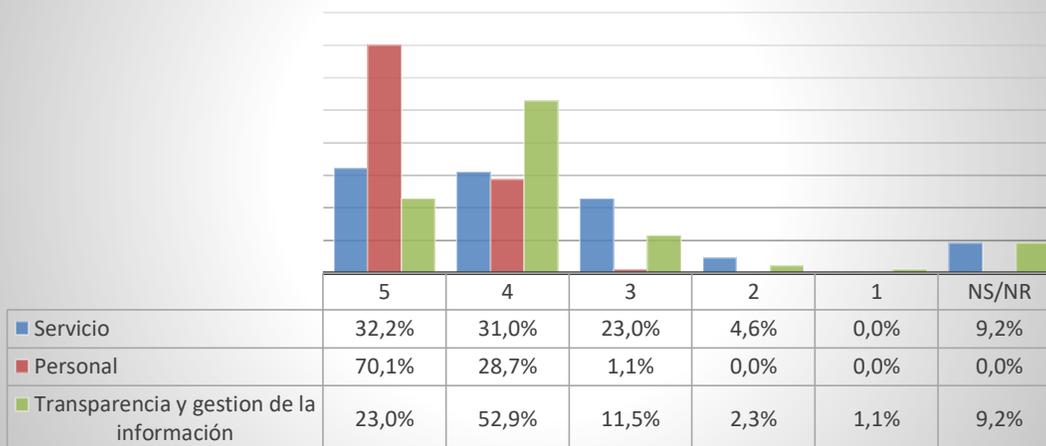


#### Indice de Satisfacción del Usuario - Familia Calificación por componente

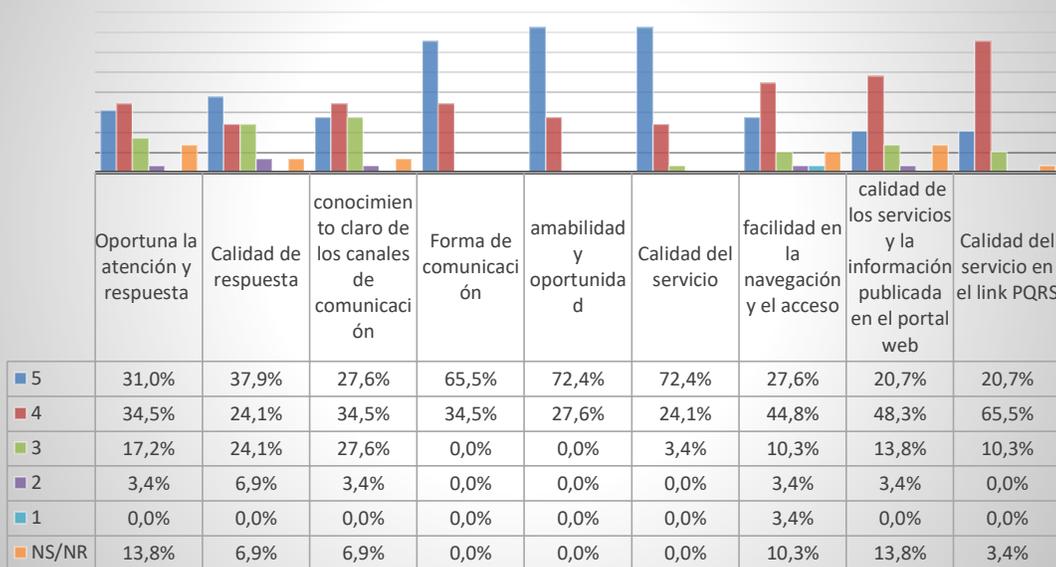


### 5.4.6 SECRETARIA DE HACIENDA

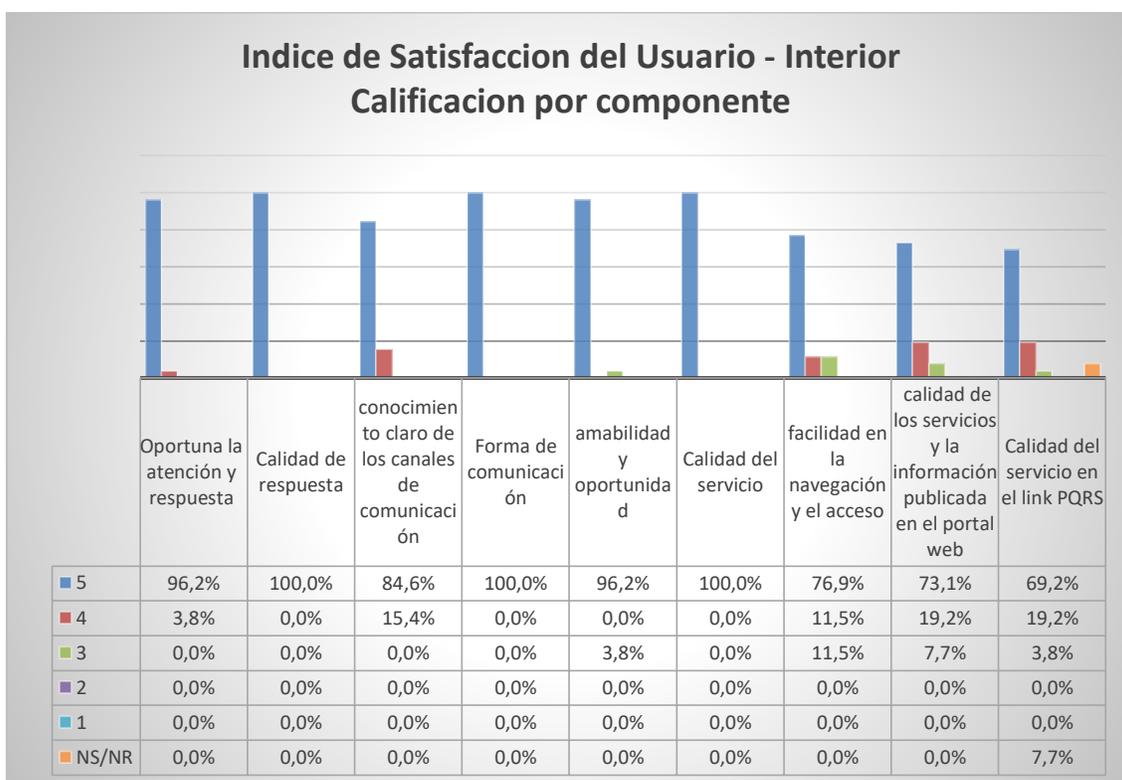
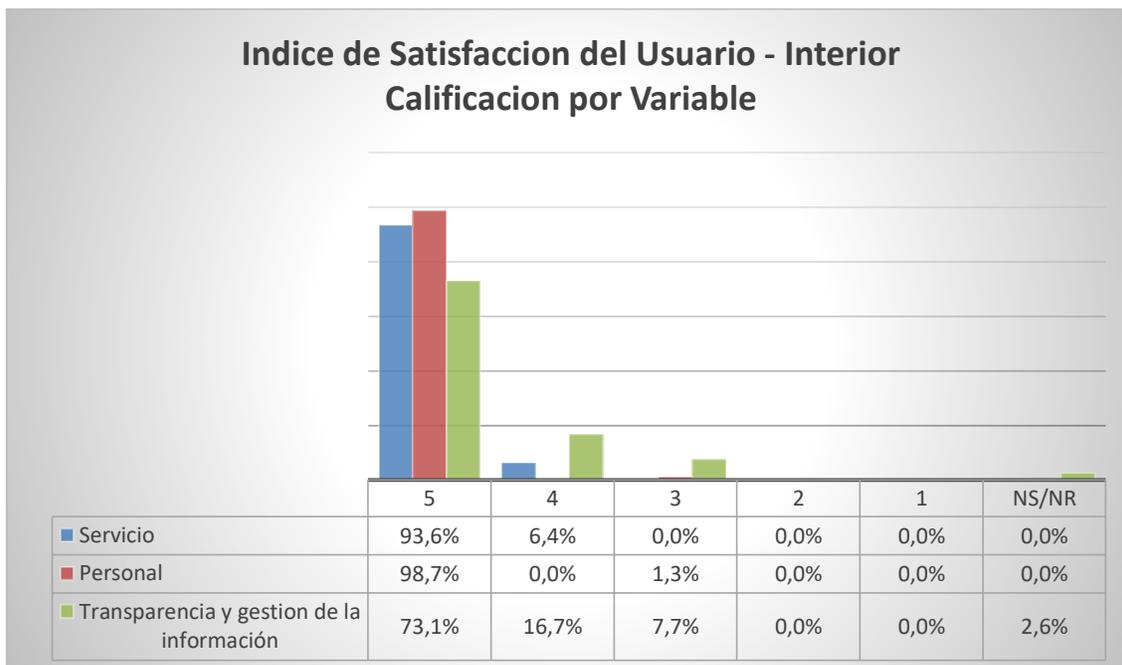
**Indice de Satisfaccion del Usuario - Hacienda Calificacion por Variable**



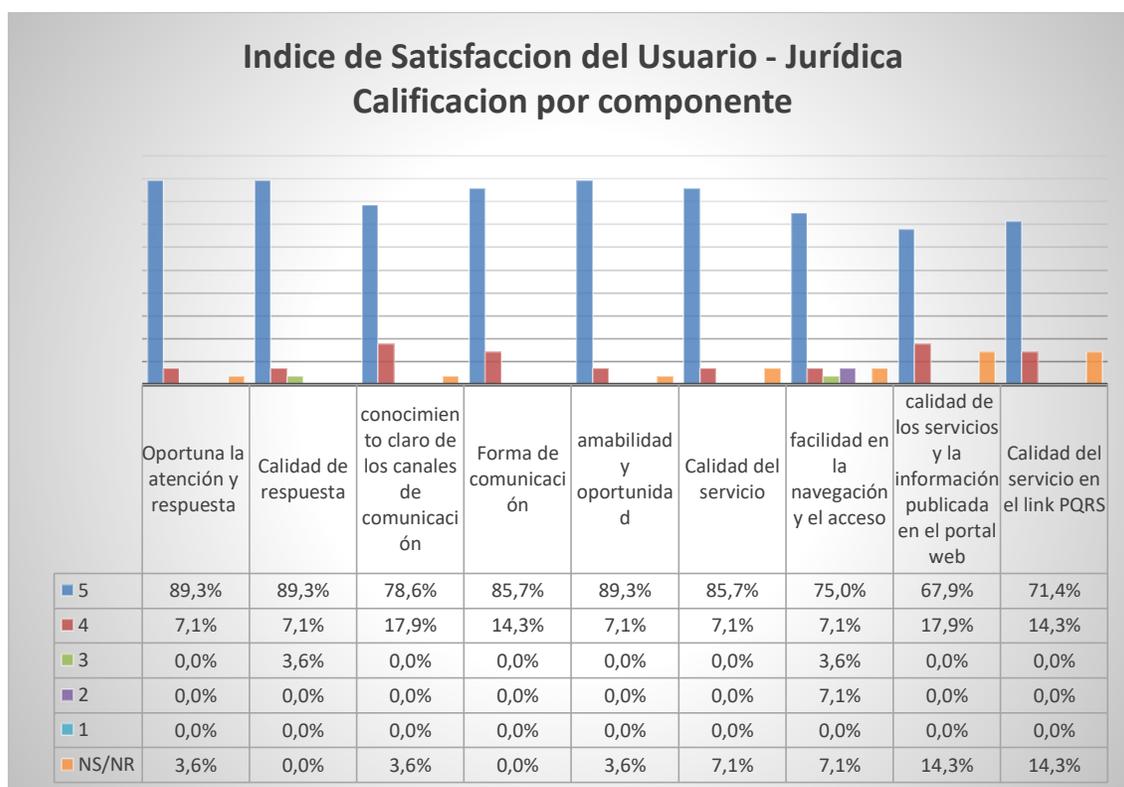
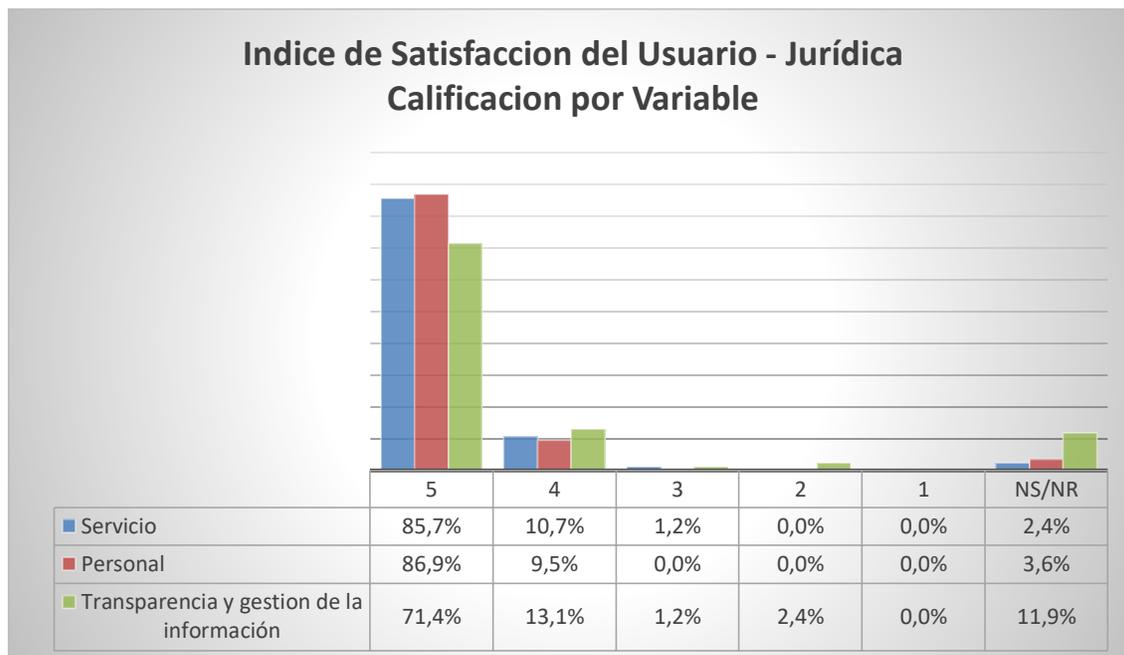
**Indice de Satisfaccion del Usuario - Hacienda Calificacion por componente**



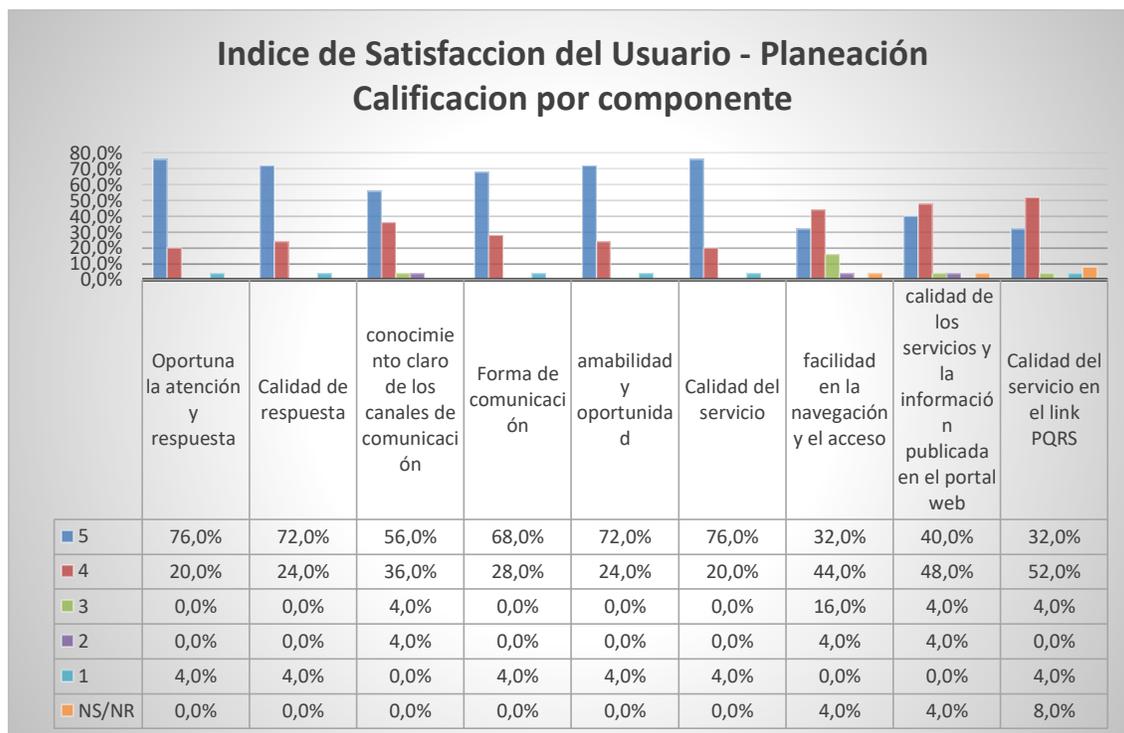
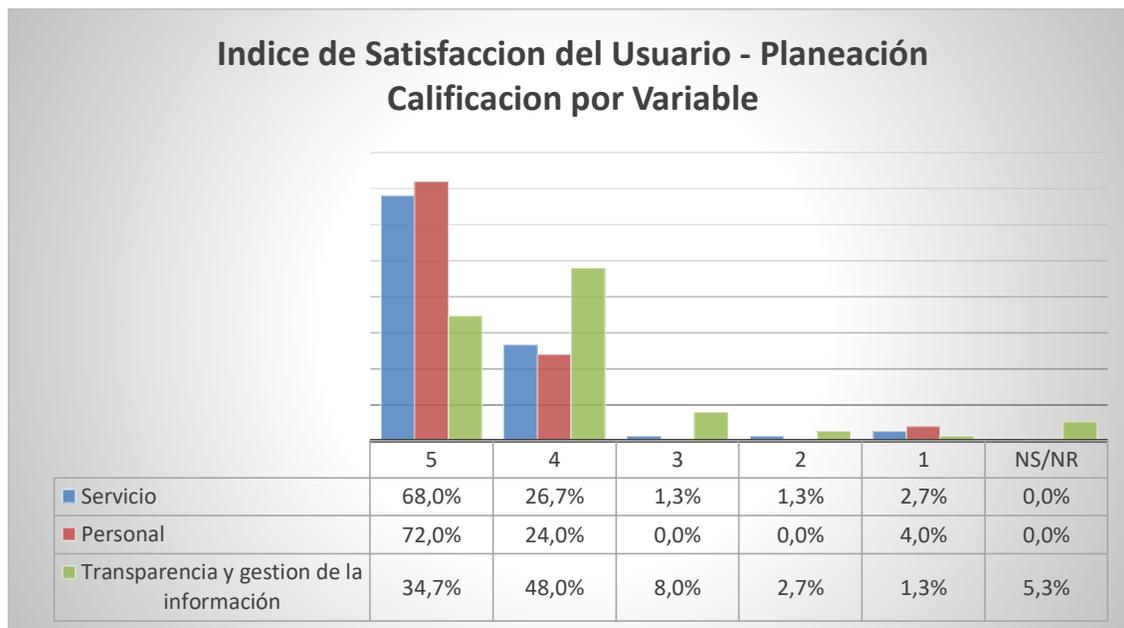
### 5.4.7 SECRETARIA DEL INTERIOR.



### 5.4.8 SECRETARIA DE JURIDICA Y CONTRATACION

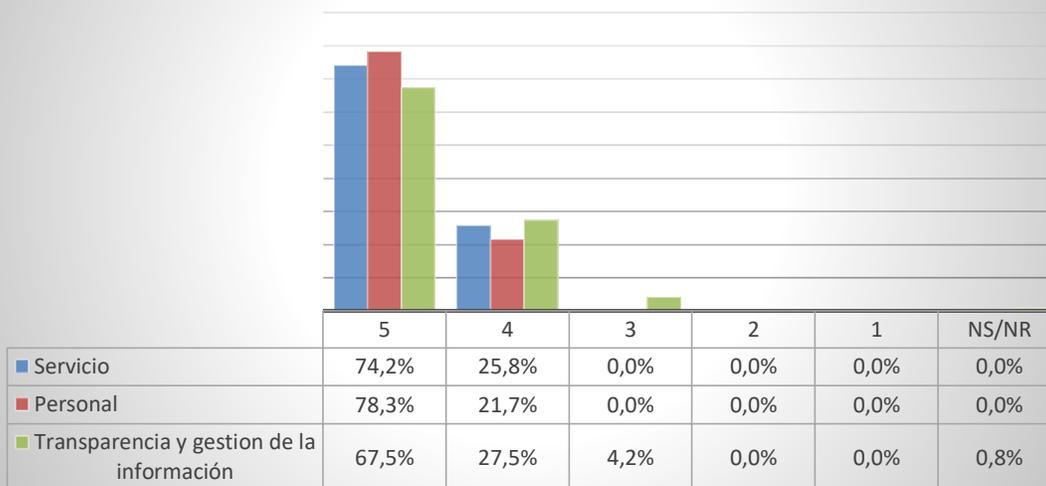


### 5.4.9 SECRETARIA DE PLANEACION

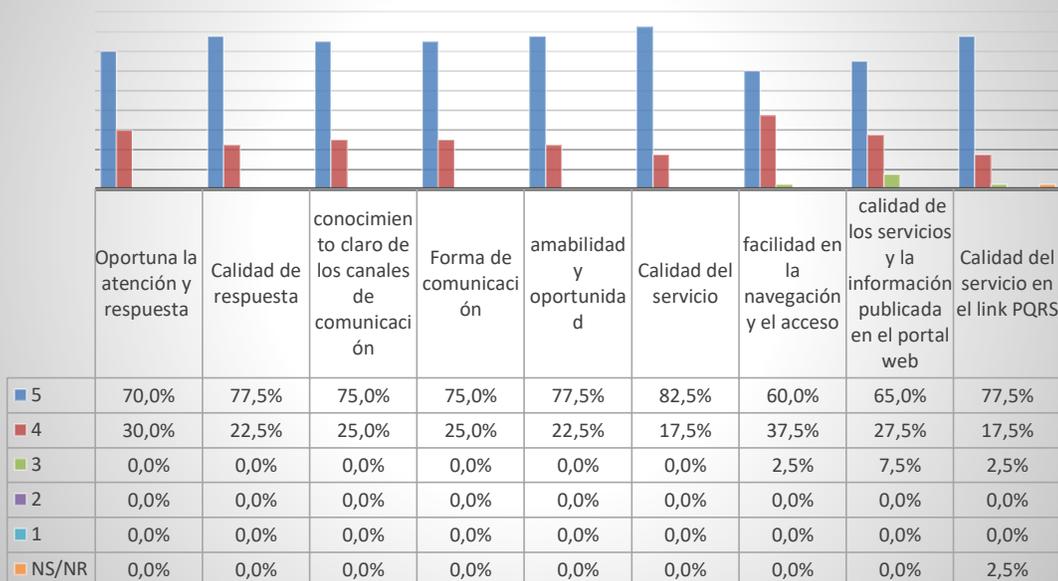


### 5.4.10 SECRETARIA PRIVADA

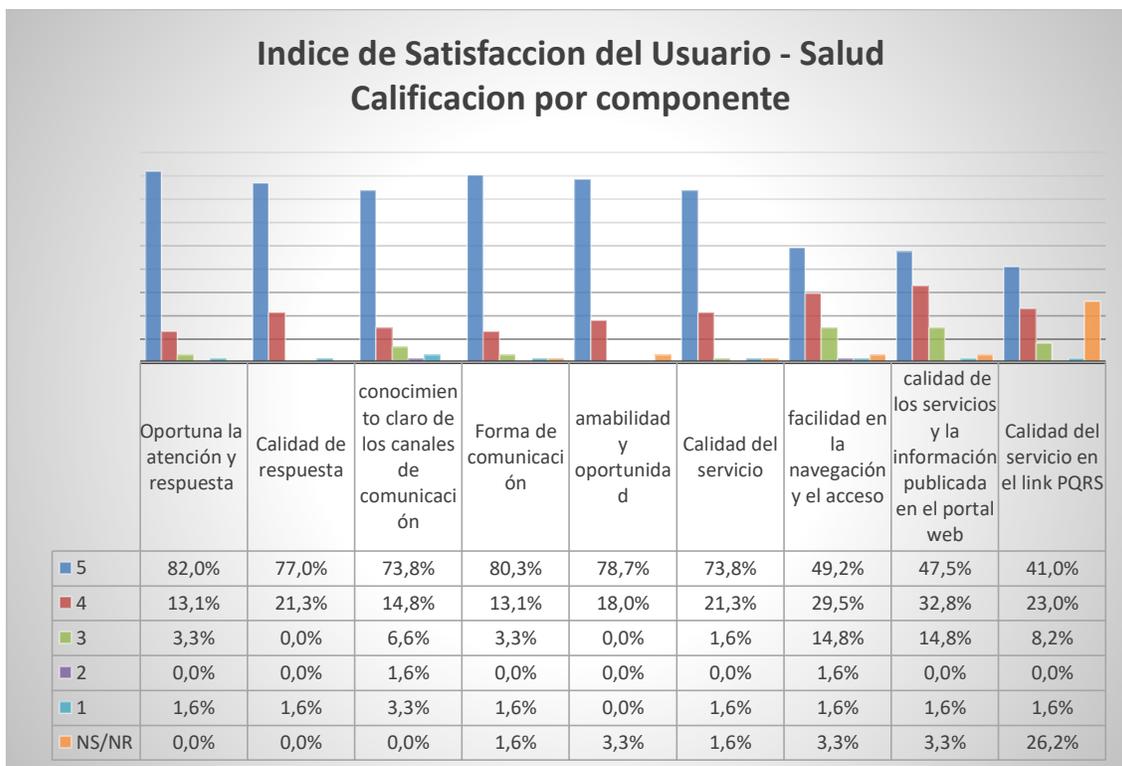
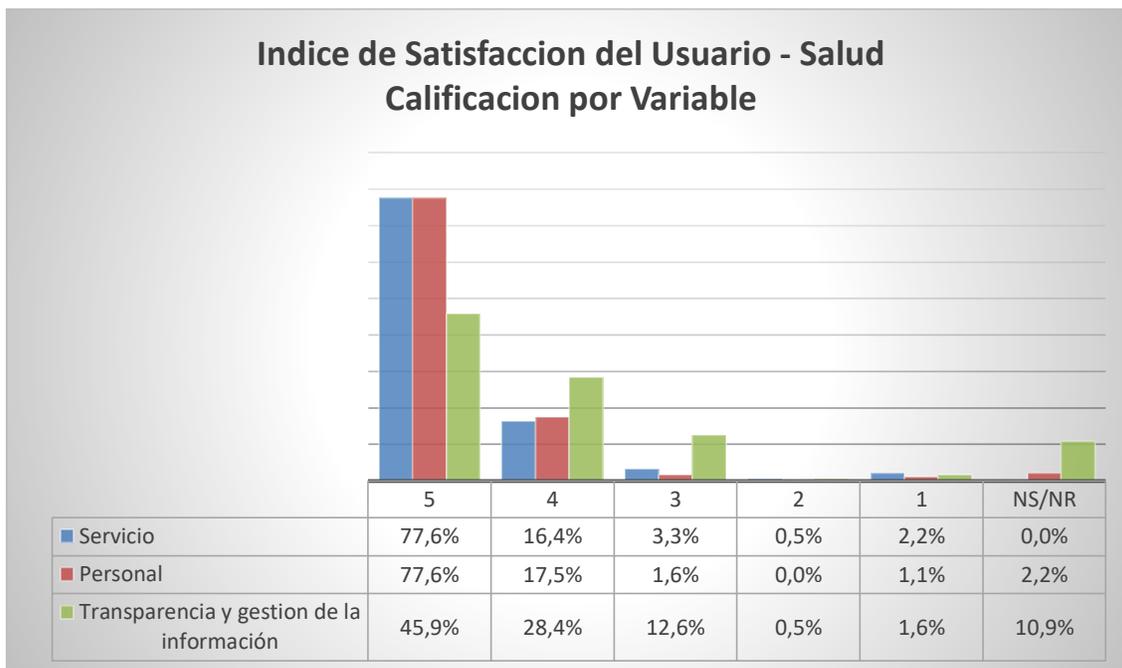
**Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría Privada**  
**Calificacion por Variable**



**Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría Privada**  
**Calificacion por componente**

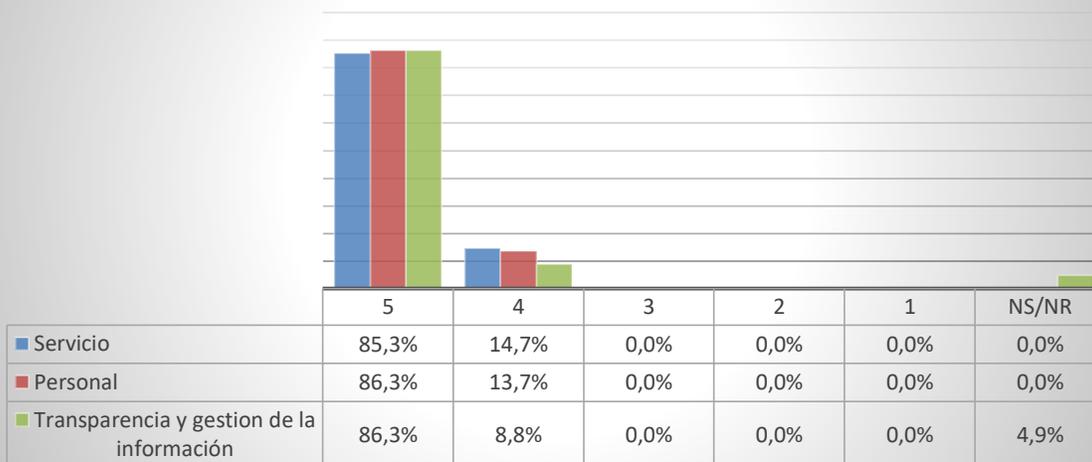


### 5.4.11 SECRETARIA DE SALUD

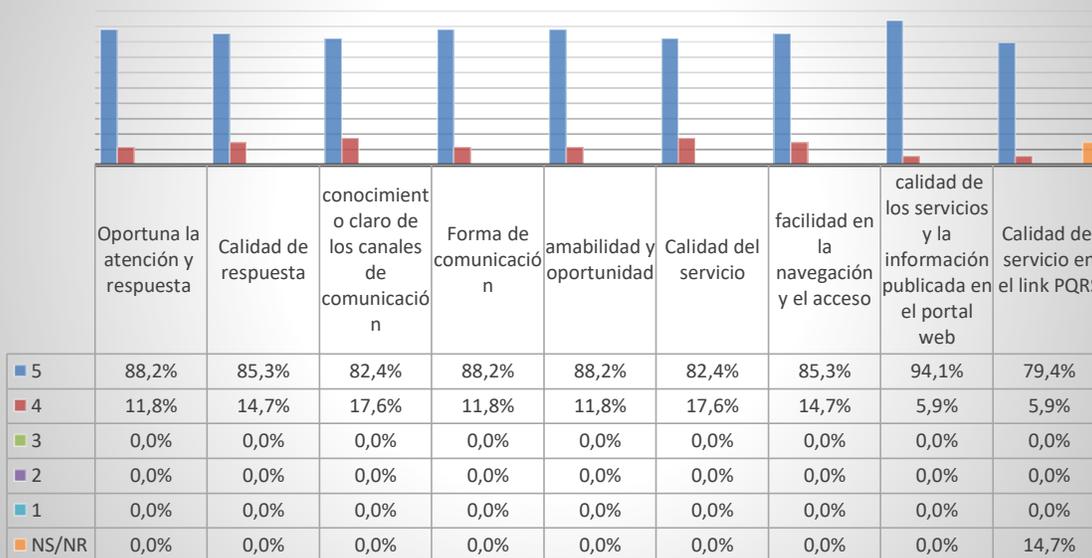


### 5.4.12 SECRETARIA TIC

**Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría TIC**  
**Calificacion por Variable**



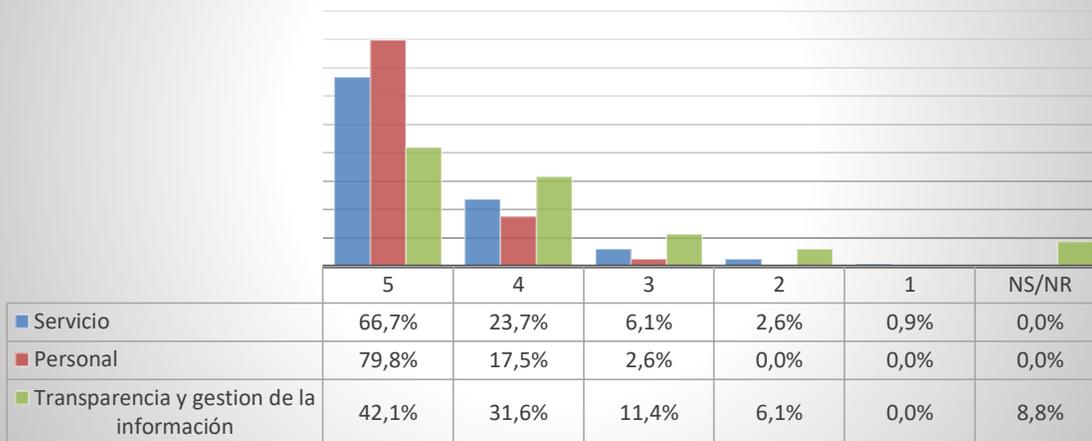
**Indice de Satisfaccion del Usuario - Secretaría TIC**  
**Calificacion por componente**



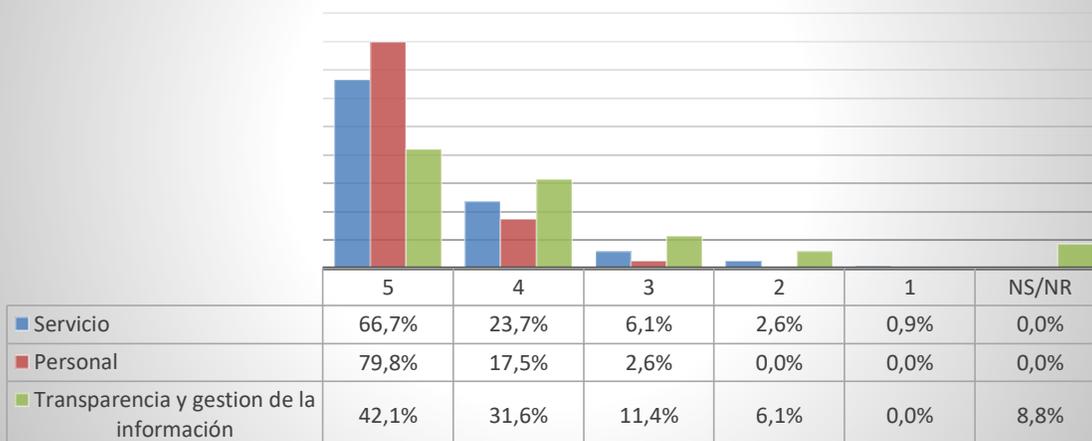


### 5.4.13 SECRETARIA DE TURISMO INDUSTRIA Y COMERCIO.

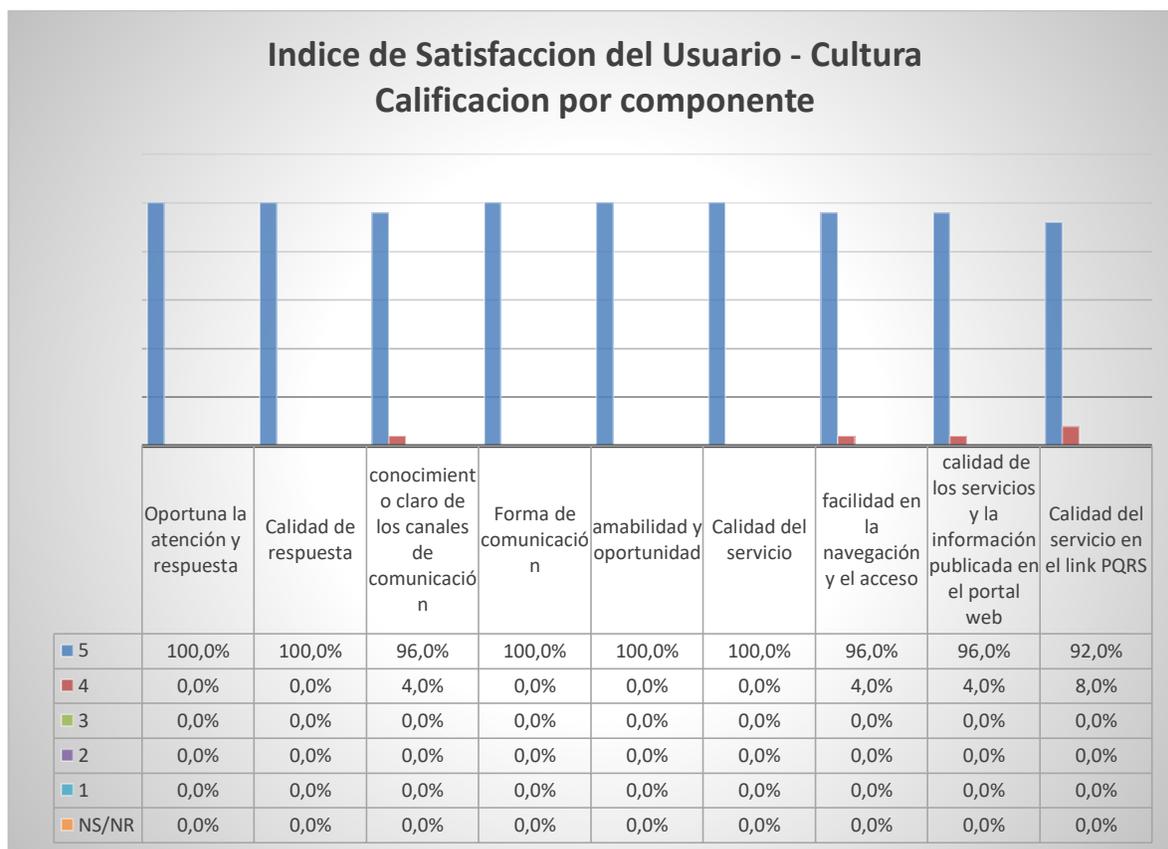
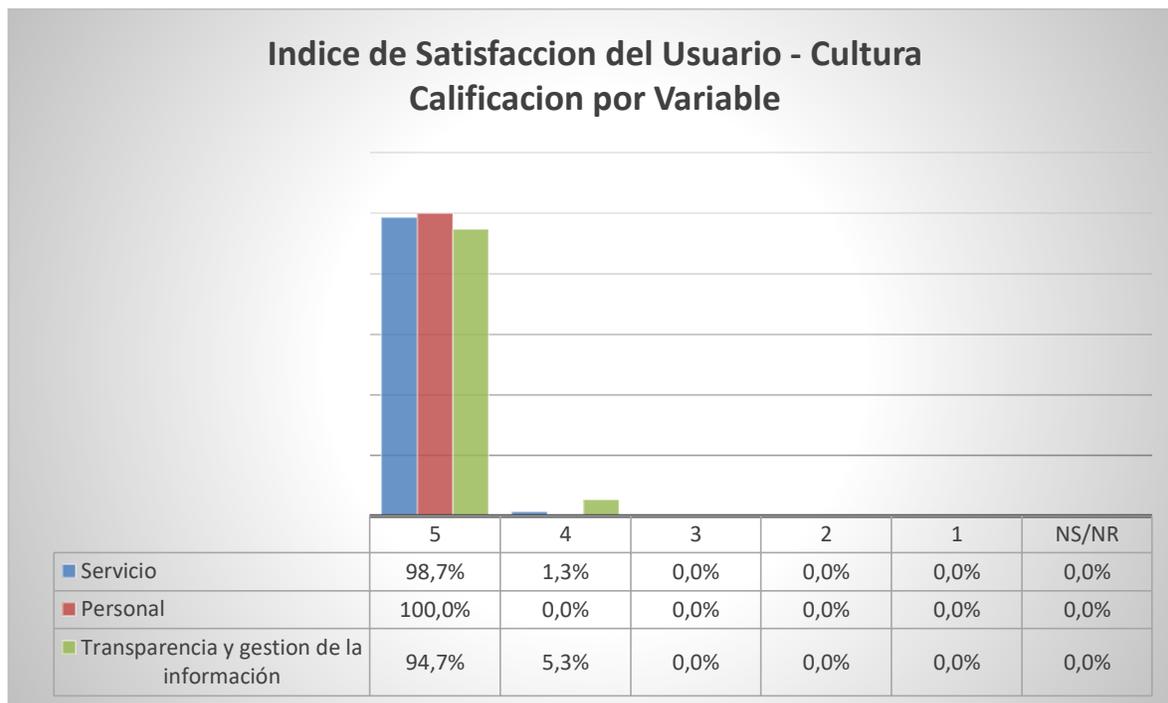
Indice de Satisfaccion del Usuario - Turismo, Industria y Comercio  
Calificacion por Variable



Indice de Satisfaccion del Usuario - Turismo, Industria y Comercio  
Calificacion por Variable



### 5.4.14. SECRETARIA DE CULTURA.





**Secretaría de Planeación**  
*Gobernación del Quindío*



## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Promover la importancia de la medición de la satisfacción del usuario porque es la herramienta que nos va a dar la pauta para el mejoramiento continuo y alcanzar de esta forma la excelencia en la prestación del servicio.
2. Promover la conciencia del desafío que nos pone la situación de salud pública en el sentido de dinamizar nuestras instituciones al momento de relacionarse con los usuarios y de dar respuesta a sus solicitudes.
3. Mantener calificaciones superiores al índice general de gobernación, como fue el caso de esta medición con varias secretarías, en términos generales el índice general de la gobernación del 92,5% nos muestra claramente que el servicio prestado en la gobernación es de muy buena calidad sin obviar algunos aspectos que son susceptibles de mejora.
4. En las Socializaciones de los resultados realizadas con cada una de las secretarías por zoom, se exhortó a las secretarías de infraestructura y de hacienda para que realicen las gestiones debidas con su personal y de esta forma mejorar su índice particular ya que fue muy regular.
5. Procurar implementar acciones educativas que permitan obtener una mejor calificación en la dimensión de transparencia y gestión de la información pública, tendientes también a disminuir el porcentaje de personas que como respuesta ponen NS/NR (no sabe no responde).