


| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2010 | Fecha de elaboración: 2010-09-20 |
| | Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | Número de Página 1 de 7 |

1. PRESENTACIÓN

El documento presenta los resultados del estudio de satisfacción del cliente 2010, realizado para determinar la percepción de los usuarios de los servicios y trámites que adelanta la institución.

2. OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de los clientes institucionales en relación con los servicios y trámites que adelanta la entidad.


3. METODOLOGÍA

Para la elaboración de la medición del nivel de satisfacción del cliente se desarrollaron las siguientes etapas:

1. Se solicitó a la Oficina de Tecnología e Informática, la generación del listado correspondiente a usuarios registrados en Sistema de Trámites de la Entidad que presentaron alguna solicitud a la SIC entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009. El listado generado contiene 74.566 registros, una vez verificada la información (nombre, fecha de solicitud, datos de contacto, servicio solicitado), se identificaron 71.284 como validos por registrar información completa.
2. Teniendo en cuenta los inconvenientes generados en los estudios anteriores para la recolección de datos mediante encuestas telefónicas, personales y a través de la página web y con el fin de mejorar la objetividad en la recolección de información, se determinó el envío de invitaciones vía correo electrónico para el diligenciamiento de la encuesta.

El 7 de junio de 2010 se enviaron, a usuarios que registraban correo electrónico en Sistema de Trámites de la Entidad y que presentaron alguna solicitud a la SIC durante el periodo de estudio, 8.922 invitaciones para diligenciar el formato electrónico de encuesta, determinando el 18 de junio de 2010 como fecha límite para diligenciar la encuesta. Vencido el término para diligenciar la encuesta, se recibieron 600 encuestas diligencias por el mismo número de usuarios.

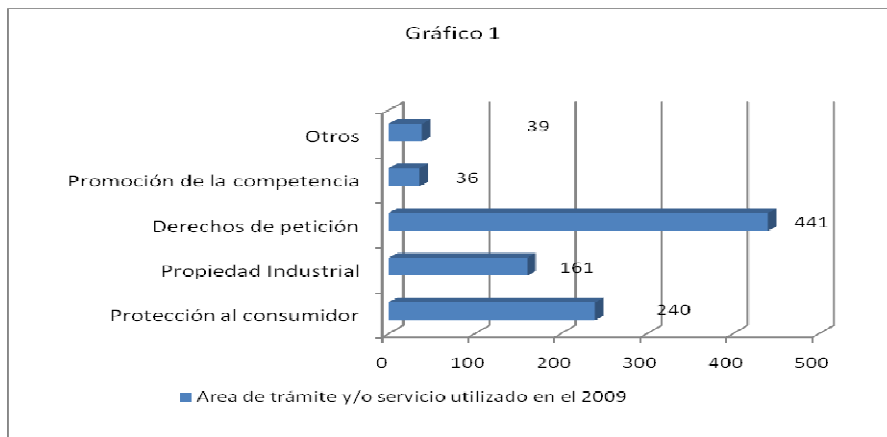
3. Con el fin de procesar automáticamente la información, se solicitó a la Oficina de Tecnología e Informática que a través del modulo de encuestas del SIGI se consolidaron los datos cuantitativos y cualitativos en un archivo plano para su correspondiente análisis.
4. Por último, se analizaron los datos cuantitativos para determinar el nivel de satisfacción del cliente institucional y los datos cualitativos para consolidar el análisis de las sugerencias. Los datos más representativos se detallan a continuación.

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2010 | Fecha de elaboración: 2010-09-20 |
| | Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | Número de Página 2 de 7 |

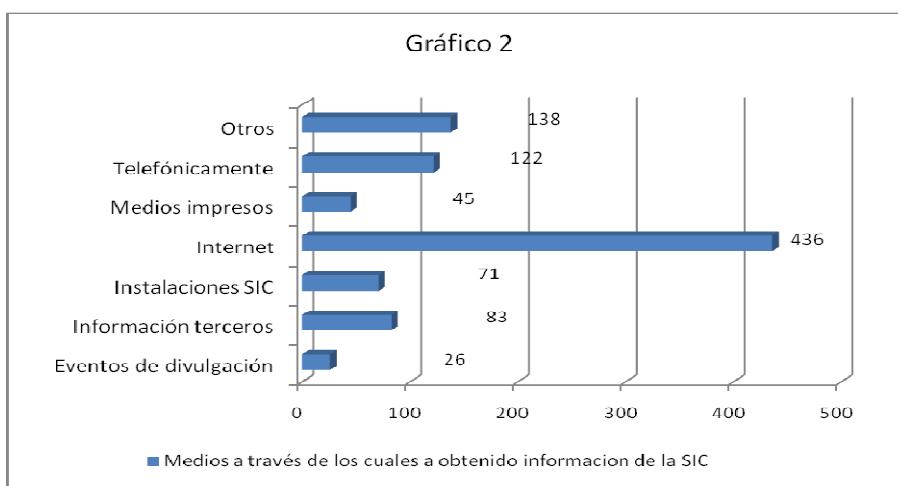
4. RESULTADOS


- Resultados generales

Área de trámite y/o servicio utilizado: Los encuestados manifiestan que en el último año han hecho uso de los siguientes trámites y servicios, principalmente: derechos de petición (frecuencia 441), protección al consumidor (frecuencia 240) y propiedad industrial (frecuencia 161). Ver gráfico 1. Cabe aclarar, que en una encuesta se pueden evaluar varios servicios.



Medios utilizados por los usuarios para obtener información: Los principales medios utilizados por los usuarios para obtener información de los servicios que presta la entidad son: Internet (frecuencia 436), teléfono (frecuencia 122) y otros (frecuencia 138), gráfico 2.

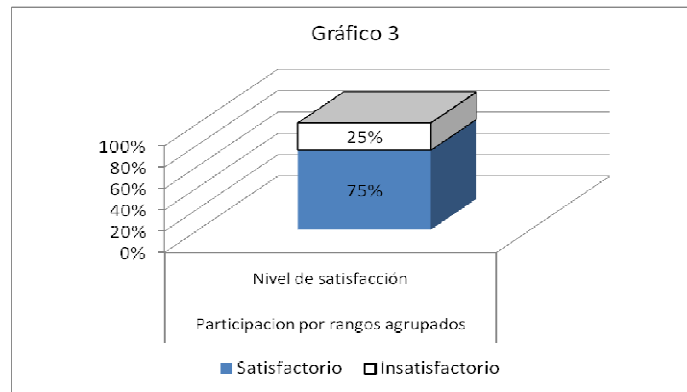


| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2010 | Fecha de elaboración: 2010-09-20 |
| | Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | Número de Página 3 de 7 |

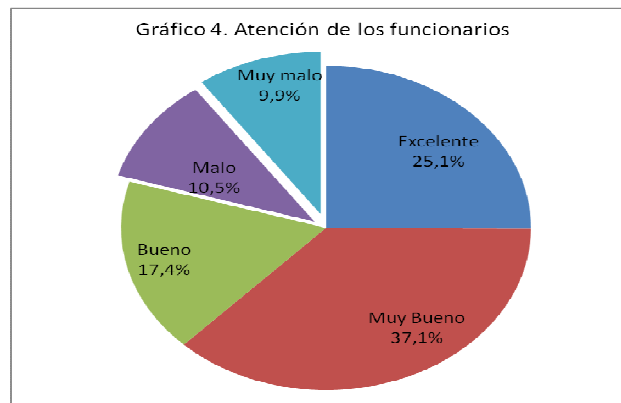
Nivel de satisfacción del cliente institucional: El nivel de satisfacción institucional está compuesto por: información suministrada, atención de los funcionarios y tiempos de respuesta. Para cada componente, los usuarios, califican su grado de satisfacción de 1 a 5 siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 bueno, 4 muy bueno, 5 excelente. Una vez obtenidas las respuestas los resultados fueron agrupados mediante promedio simple, en dos rangos así:

- Satisfactorio: compuesto por la calificaciones bueno, muy bueno, excelente.
- Insatisfactorio: compuesto por la calificaciones malo y muy malo.

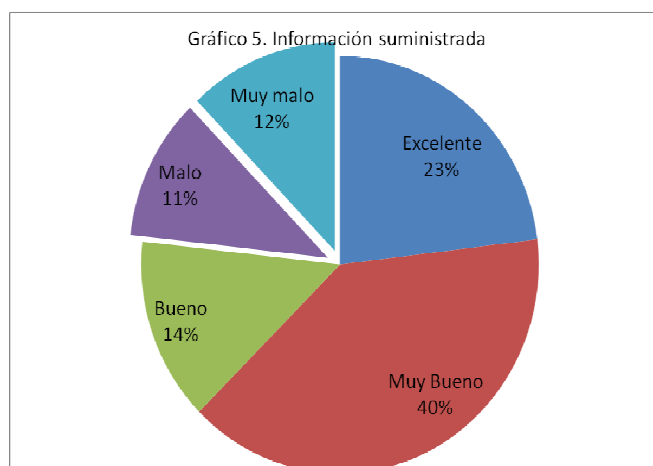
Los resultados de la medición del nivel de satisfacción del cliente institucional, se consolidan en el gráfico 3. El 75% de los usuarios se encuentran agrupados en el nivel satisfactorio y el 25% en el nivel insatisfactorio.



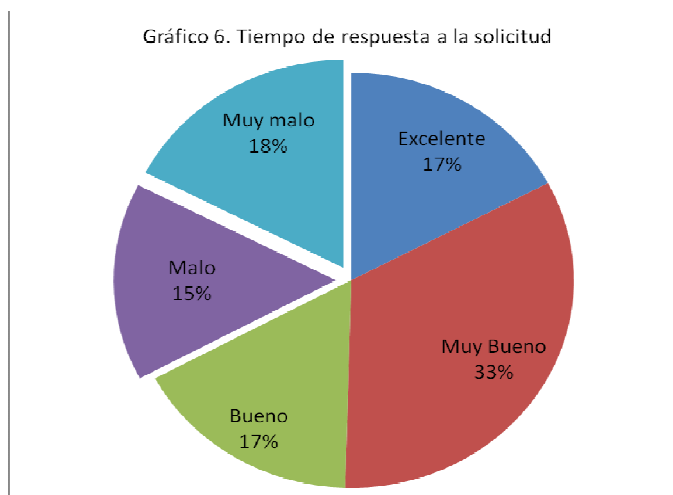
El componente con mayor puntaje dentro el rango satisfactorio corresponde a la atención prestada por los funcionarios. El 80% de los usuarios que presentaron alguna solicitud a la SIC durante el periodo de estudio se encuentra satisfecho con la atención de los funcionarios, ver gráfica 4.



En segundo lugar se encuentra la calidad de la información suministrada, en la que el 77% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio, gráfico 5.

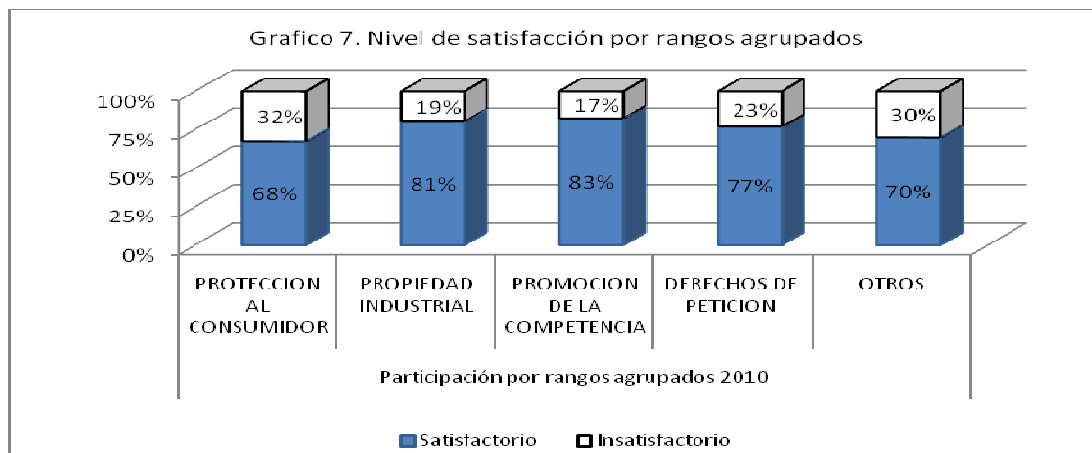


En cuanto al 25 % de los usuarios que se encuentran en el rango insatisfecho, es importante señalar que componente con mayor puntaje dentro de este rango es el tiempo de respuesta, donde el 33% de los usuarios se encuentran dentro del rango insatisfecho, gráfico 6.



- Resultados por área de trámite y/o servicio

Para cada una de las áreas de trámite y/o servicio, el nivel de satisfacción alcanzado durante el período de estudio se muestra en el gráfico 7. El mayor nivel de satisfacción se presenta en los tramites relacionados con promoción de la competencia con el 83%, seguido de cerca por propiedad industrial con el 81%, derechos de petición con el 77%, otros con el 70% y protección la consumidor con el 68%.



La atención de los funcionarios y la información suministrada, son los componentes con las calificaciones más altas dentro del rango satisfactorio para los trámites y/o servicios. Por su parte el tiempo de espera es el componente con mayor calificación en el rango insatisfactorio.

Análisis de datos cualitativos

El análisis de datos cualitativos es el producto de las sugerencias efectuadas por los usuarios, sobre los servicios que presta la SIC, clasificadas en tres factores, así:


- Factores generadores de insatisfacción: Expresa descontento, incumplimiento de las exigencias en relación con la prestación del servicio.
- Factores generadores de necesidades y expectativas: Contiene los aspectos que podrían complementar y mejorar la prestación del servicio.
- Factores generadores de satisfacción: resalta, permite expresar y calificar acuerdo y satisfacción con la calidad del servicio.

De las 600 encuestas recibidas, el 62,2% contiene sugerencias. Una encuesta puede tener varias sugerencias.

Cuadro 1

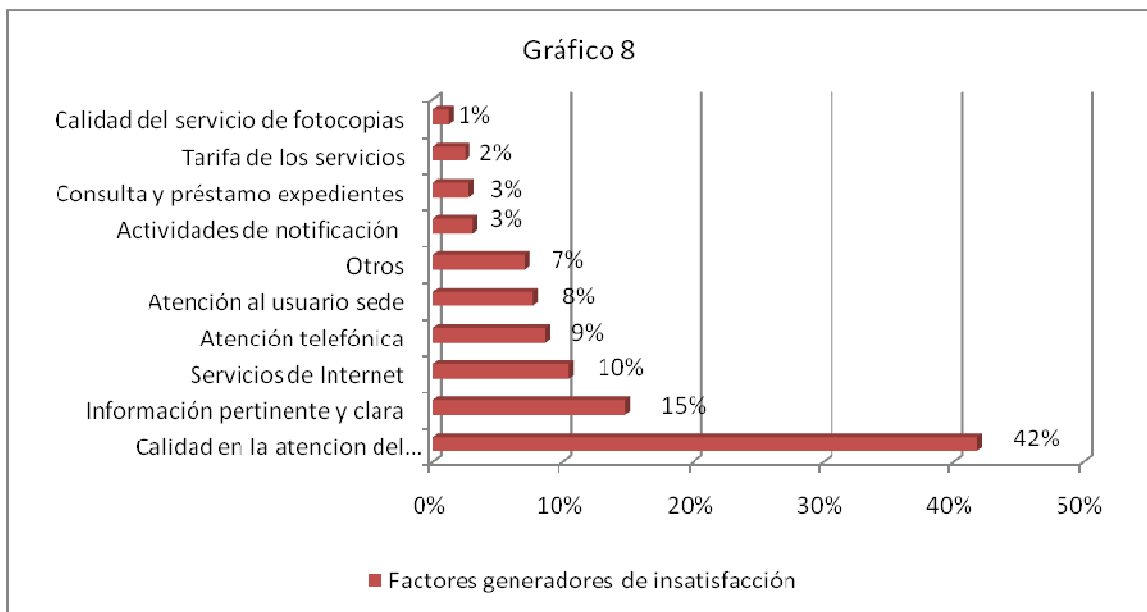
| Factor | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|----------------|
| Factores generadores de insatisfacción | 325 | 58,35% |
| Necesidades y expectativas | 189 | 33,93% |
| Factores generadores de satisfacción | 43 | 7,72% |
| Total | 557 | 100,00% |

En el cuadro 1 se observan los resultados de la medición, clasificando las sugerencias por los factores generadores de insatisfacción, necesidades y expectativas y satisfacción.


| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2010 | Fecha de elaboración: 2010-09-20 |
| | Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | Número de Página 6 de 7 |

Factores generadores de insatisfacción: En el gráfico 8 se detalla la participación de las sugerencias que se ubican como factores generadores de insatisfacción para el usuario. Del análisis sobresalen:

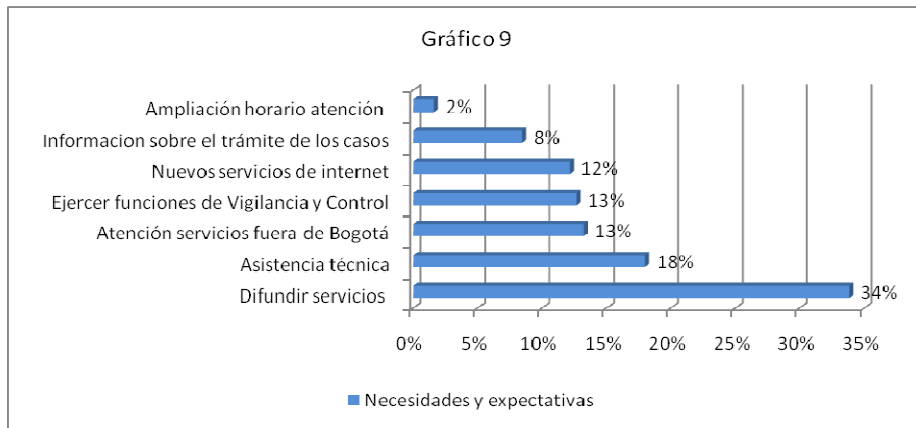
- Calidad en la atención del trámite solicitado: Clasificación relacionada con la demora en la respuesta de un trámite y la falta de coincidencia entre las respuestas y las solicitudes (frecuencia 136).
- Información pertinente y clara: Incluye el inadecuado suministro de información de servicios y trámites, especialmente por falta de conocimiento de los funcionarios, las inconsistencias en la información publicada, la comunicación con el usuario de manera técnica, poco precisa y sin soluciones específicas a los problemas (frecuencia 48).
- Servicios de Internet: Hace referencia principalmente a inconvenientes con los servicios en línea, problemas en el momento de descargar resoluciones y documentos, indicaciones de que la página aparece incompleta y desactualizada, la falta de agilidad y disponibilidad de información en el servicio de chat y la imposibilidad de acceder a la página web desde un sistema operativo diferente a Internet Explorer (frecuencia 34).
- Atención telefónica: Se refiere a las dificultades con el servicio del Call Center para establecer la comunicación, la calidad de la información, la actitud de servicio y el tiempo de espera para ser atendido (frecuencia 28).
- Atención al usuario sede: Se relaciona con la percepción de los usuarios ante la atención recibida, enumerando aspectos como falta de amabilidad y compromiso, actitud displicente, tiempo que los usuarios deben esperar para ser atendidos (frecuencia 25).



Necesidades y expectativas: En el gráfico 9 se presenta la clasificación de las sugerencias que son necesidades y expectativas para el usuario. De estas las más representativas son:

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2010 | Fecha de elaboración: 2010-09-20 |
| | Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | Número de Página 7 de 7 |

- Difundir servicios: Se solicita la difusión de los trámites y servicios que presta la entidad, de una forma clara a través de medios de comunicación masiva (frecuencia 64).
- Asistencia técnica: Se refiere a la necesidad de acompañamiento al usuario en el trámite de sus solicitudes, orientación y capacitación sobre los procedimientos adelantados por la Entidad (frecuencia 34).
- Atención servicios fuera de Bogotá: Hace relación a la necesidad que tiene los usuarios de ser atendidos en otras ciudades diferentes a la ciudad de Bogotá (frecuencia 25).



Factores generadores de satisfacción: Las felicitaciones recibidas se clasifican dentro de este factor, considerando que es la manifestación de satisfacción que hacen los usuarios con la labor realizada por la entidad, el buen servicio prestado, la calidad de la información suministrada, el apoyo al consumidor, la amabilidad, pertinencia y efectividad en la respuesta a las solicitudes y en la prestación del servicio, la atención satisfactoria, conducente y diligente, la mejora continua y generación de confianza en los usuarios (frecuencia 43).

Fin documento