	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2011	Fecha de elaboración: 2011-11-8
	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 2011, 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 2010. El listado generado contiene 59.286 registros.
2. Se revisó y se ajustó la encuesta presentada en el año 2010 y se presentó al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación para su debida aprobación. (anexo 1).

Teniendo en cuenta los inconvenientes generados en los estudios anteriores para la recolección de datos mediante encuestas telefónicas, personales y con el fin de mejorar la objetividad en la recolección de información, se determinó el envío de invitaciones vía correo electrónico y la publicación en la página web de un enlace para diligenciar la encuesta.

El 21 de septiembre 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, 24.484 invitaciones para diligenciar el formato electrónico de encuesta y se publicó en la página web el enlace correspondiente.

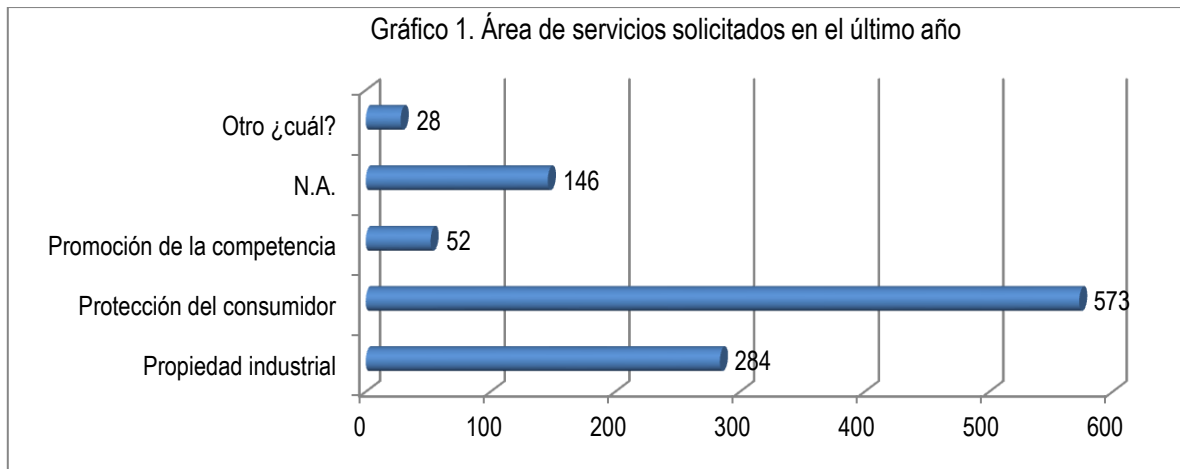
Se determinó el 11 de octubre de 2011 como fecha límite para diligenciar la encuesta. Vencido el término para diligenciar la encuesta, se recibieron 967 encuestas diligencias por el mismo número de usuarios.

3. Con el fin de procesar automáticamente la información, se solicitó a la Oficina de Tecnología e Informática que 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.

## 4. RESULTADOS

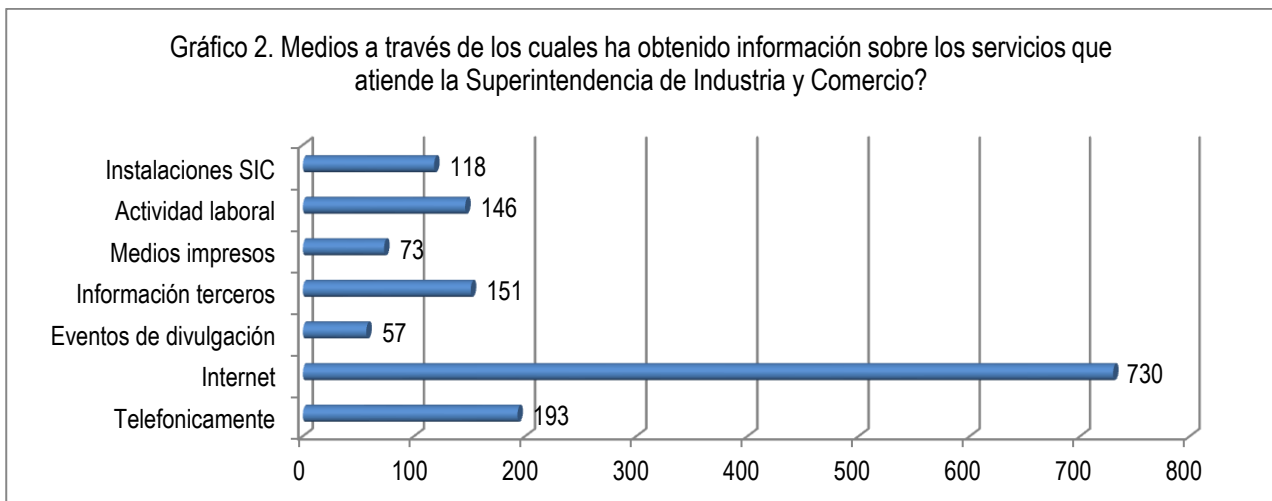
### 4.1. Área de servicio utilizado

Los encuestados manifiestan que en el último año han solicitado servicios relacionados con: propiedad Industrial (26%), protección al consumidor (53%) y promoción de la competencia (5%), N.A. (13%) Otros (3%). Ver gráfico 1. Cabe aclarar, que en una encuesta se pueden evaluar varios servicios.



#### 4.2. Medios utilizados para obtener información

Los principales medios utilizados por los usuarios para obtener información de los servicios que presta la entidad son: Internet (50%), teléfono (13%) e información de terceros (10%) y actividad laboral (10%), gráfico 2.



#### 4.3. Medición Satisfacción del Cliente Institucional

Con el fin de establecer el nivel de satisfacción del cliente institucional se realiza un análisis de los datos cuantitativos, seguido por un análisis de los datos cualitativos como producto de las sugerencias realizadas por los usuarios. El consolidado de las sugerencias que son presentadas con mayor frecuencia por parte de los usuarios, se agrupa según clasificación realizada por la Oficina Asesora de Planeación. Es importante señalar que las sugerencias realizadas por los usuarios se pueden ubicar en varias clasificaciones.

##### 4.3.1. Análisis de datos cuantitativos

El nivel de satisfacción institucional está conformado por los siguientes aspectos: facilidad para acceder a la Información, información suministrada, atención de los funcionarios y tiempo de respuesta a la solicitud.

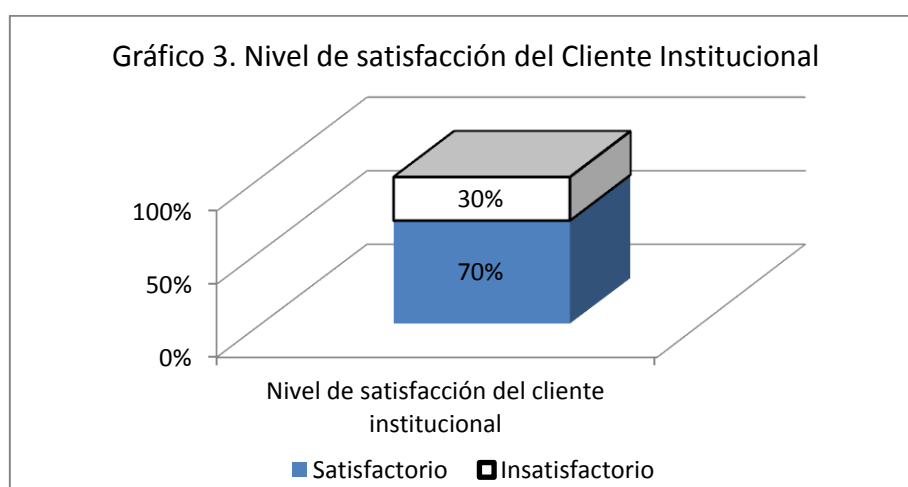
Los clientes institucionales, califican su grado de satisfacción con cada aspecto siendo (1) muy insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) Indiferente, (4) satisfecho, (5) muy satisfecho. Se incluyó la opción de respuesta No aplica para

	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2011	Fecha de elaboración: 2011-11-8
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 3 de 7

aquellos clientes que no califican una pregunta. Del total de respuestas obtenidas se excluyeron los No aplica, los resultados fueron agrupados mediante promedio simple, en los siguientes rangos:

- Satisfactorio: compuesto por la calificaciones muy satisfecho, satisfecho, indiferente.
- Insatisfactorio: compuesto por la calificaciones muy insatisfecho, insatisfecho.

Los resultados de la medición del nivel de satisfacción del cliente institucional, se consolidan en el gráfico 3. De los usuarios que contestaron las preguntas (excluyendo los no aplica), el 70% se encuentran agrupados en el nivel satisfactorio, el 30% en el nivel insatisfactorio.



#### 4.3.2. Análisis de datos cualitativos

Se determinó que de 967 encuestas recibidas el 63% de los usuarios realizaron sugerencias. En el cuadro 1 se muestran las sugerencias clasificadas por tipos de factores.

Cuadro 1. Factores

COMENTARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Factores generadores de insatisfacción	445	55%
Necesidades y expectativas	297	37%
Factores generadores de satisfacción	63	8%
Total	805	100%

##### ▲ Factores generadores de satisfacción

Se recibieron 63 felicitaciones, lo que equivale a una participación del 8% dentro de las sugerencias. Las sugerencias más representativas generadoras satisfacción, corresponden a la buena atención recibida en relación con el trámite o servicio solicitado, el cumplimiento de las expectativas de los usuarios en cuanto a la protección de sus derechos, el reconocimiento por la eficiencia y oportunidad en la atención y la mejora de las instalaciones.

	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2011	Fecha de elaboración: 2011-11-8
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 4 de 7

▲ Factores generadores de insatisfacción

El cuadro 2 presenta el consolidado de las sugerencias que se identificaron como factores generadores de insatisfacción por el usuario.

Cuadro 2. Factores generadores de insatisfacción

Factores		Frecuencia	Porcentaje
Atención telefónica	Demoras en la atención	2	0,4%
	Dificultades para acceder al servicio	5	1,1%
	Trato inadecuado al usuario	4	0,9%
	Insuficiencia del funcionario en la atención al usuario	5	1,1%
	Inadecuado suministro de información de los servicios y trámites que presta la entidad	4	0,9%
Atención en sede	Demoras en la atención	6	1,3%
	Trato inadecuado al usuario	11	2,5%
	Insuficiencia del funcionario en la atención al usuario	11	2,5%
	Inadecuado suministro de información de los servicios y trámites que presta la entidad	2	0,4%
Atención Chat	Demoras en la atención	0	0,0%
	Dificultades para acceder al servicio	1	0,2%
	Trato inadecuado al usuario	1	0,2%
	Insuficiencia del funcionario en la atención al usuario	3	0,7%
	Inadecuado suministro de información de los servicios y trámites que presta la entidad	3	0,7%
Página web	Información no disponible	4	0,9%
	Inadecuado suministro de información de los servicios y trámites que presta la entidad	15	3,4%
	Dificultades para acceder a la información y a los formatos para presentación de solicitudes / reclamos	37	8,3%
Calidad del trámite o servicio	Inconformidad con la gestión para la atención de solicitudes	68	15,3%
	Desacuerdo con el sentido de la decisión	25	5,6%
	Inconvenientes en la notificación	15	3,4%
	Demoras en la atención	178	40,0%
	No atención de la solicitud	39	8,8%
	Otros	6	1,3%
<b>TOTAL</b>		<b>445</b>	<b>100,0%</b>

En su orden, los principales factores generadores de insatisfacción se relacionan a continuación:

- Demoras en la atención (40%): Hace referencia al tiempo empleado por la Entidad para la atención de los trámites o servicios solicitados por los usuarios.
- Inconformidad de los usuarios con la gestión para la atención de solicitudes (15,3%): relacionada con la falta de coherencia entre lo solicitado y la respuesta, el uso de tecnicismos y la falta de profundidad, claridad, objetividad y unificación de criterios en las respuestas emitidas, el exceso de requisitos (tramitología) para el trámite de las solicitudes, el requisito de acceder a algunos trámites por intermedio de un abogado y las faltas al debido proceso.
- No atención de la solicitud (8,8%): Corresponde a la manifestación de los usuarios de no recibir respuesta a las solicitudes presentadas.

	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2011	Fecha de elaboración: 2011-11-8
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 5 de 7

- Dificultades para acceder a la información y a los formatos para la presentación de solicitudes / reclamos (8.3%): Se relaciona con las dificultades en la página web para acceder a la información debida a los cambios realizados en la presentación de la página, la falta de actualización de los contenidos y enlaces funcionales para personas con poco conocimiento de la utilización de los medios virtuales, la complejidad para realizar el seguimiento a las solicitudes, los errores en los aplicativos para la asignación de citas, la incompatibilidad de los aplicativos con algunos browsers y el exceso de información requerida en los formularios para la presentación de una queja o la solicitud de información.

#### ▲ Necesidades y expectativas

En el cuadro 3 se presentan las sugerencias clasificadas como necesidades y expectativas del usuario frente al servicio evaluado.


Cuadro 2. Necesidades y expectativas

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Difundir servicios - Normatividad	55	18,5%
Nuevos servicios de internet	20	6,7%
Mejorar página WEB	32	10,8%
Implementación de procedimiento	16	5,4%
Mayor personal para atención	9	3,0%
Atención servicios fuera de Bogotá	28	9,4%
Acompañamiento para la presentación de solicitudes	28	9,4%
Realizar seguimiento a las denuncias (órdenes impartidas)	28	9,4%
Información sobre el trámite de los casos	35	11,8%
Ejercer funciones de Vigilancia y Control	33	11,1%
Otros	13	4,4%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

La necesidad más representativa dentro del análisis, corresponde a difundir servicios – normatividad (18.5%) que hace referencia a la sugerencia de los usuarios de implementar estrategias para informar ampliamente los servicios que presta la entidad, los procedimientos para presentar quejas o solicitudes, actividades de capacitación a los empresarios y la ciudadanía en general y mejorar el boletín jurídico como medio de divulgación.

En segundo lugar se encuentra la sugerencia relacionada con la información del trámite de los casos (11.8%) que se refiere a la necesidad de los usuarios de recibir información en forma periódica (cada dos meses por ejemplo), bien sea sobre el avance o el estado del trámite, hasta su culminación, facilitar el seguimiento de los casos por Internet y maximizar el uso de canales electrónicos para el envío de información.

La sugerencia de ejercer funciones de vigilancia y control (11.1%) corresponde a la necesidad de los usuarios de que la entidad incremente el control preventivo mediante el seguimiento a las empresas que prestan servicios, el envío de comunicados a las entidades vigiladas, la imposición de multas más severas para que los demandados no reincidan, la revisión del número de demandas reiteradas interpuestas en contra de las empresas para conocer los sectores de la economía o quizás las entidades que más suelen incumplir las normas y así evitar que el ciudadano se exponga a abusos con dichas entidades y/o sectores del comercio.

	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2011	Fecha de elaboración: 2011-11-8
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 6 de 7

En cuanto a la sugerencia de mejorar la página WEB (10,8%), los usuarios proponen:

- Mejorar la información de trámites, complementando cada actuación
- Abrir un espacio en la WEB para "sentencias para notificar" o fijadas en lista.
- Facilidad para acceder a la información mejorando la estructura de la página.
- Publicar información útil relacionada con patentes, por ejemplo consulta por clases.
- Mejorar la presentación de la página, simplificarla para ubicar los temas de interés con mayor facilidad.
- Instrucciones claras para verificar el estado del trámite.
- Publicar un flujograma del proceso o indicaciones para acceder a una patente de invención.
- Implementar la visualización de los documentos que se anexan a la solicitud en formato jpg.
- Separar la base de datos de patentes de Colombia de la opción "cómo va mi trámite".
- Afianzar el componente informativo a través de la página web.
- Mejorar la visualización de la página web y facilidad de lectura de la información en ella.
- La página web debe ser más amigable, más interactiva y con menos dificultad operativa.
- Mejorar la página en su versión de inglés, no es suficiente con las pestañas de conózcamos, publicaciones, normatividad e información general.
- Actualizar el estado de los signos distintivos en trámite y concedidos así como las afectaciones que se presentan.
- Mejorar el servicio de notificaciones por Internet, la opción de visualización de notificaciones, solo deja ver la primera hoja.

#### **4.3.3. Resultados por área de servicio**

Los resultados obtenidos a nivel de las áreas de servicio solicitado: Propiedad industrial, Protección del consumidor, Promoción de la competencia, para aquellos usuarios que si bien no han solicitado servicios en el último año, califican el servicio (N.A.) y Otros, se presenta mediante el análisis de la percepción general de la calidad del servicio correspondiente a la pregunta número 5 del cuestionario.

##### **Propiedad Industrial**

De las 967 encuestas recibidas, en 284 se indica que en el último año se han solicitado servicios relacionados con propiedad Industrial, encontrándose dentro del rango satisfactorio el 75% de los usuarios.

Los aspectos que presentan un nivel de satisfacción bajo por parte de los usuarios se encuentran el tiempo de respuesta a la solicitud (39% de usuarios en el rango insatisfactorio) y la información suministrada (23% de usuarios en el rango insatisfactorio)


##### **Protección al consumidor**

En 573 encuestas de las 967 recibidas, los usuarios indican que han solicitado servicios relacionados con protección al consumidor, encontrándose dentro del rango satisfactorio el 66% de los usuarios.

Los aspectos que presentan un nivel de satisfacción bajo por parte de los usuarios se encuentran el tiempo de respuesta a la solicitud (49% de usuarios en el rango insatisfactorio) y, la atención de los funcionarios (31% de usuarios en el rango insatisfactorio).

##### **Protección de la competencia**

De las 967 encuestas recibidas, en 52 se indica que en el último año se han solicitado servicios relacionados con protección de la competencia, encontrándose dentro del rango satisfactorio el 73% de los usuarios.

	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2011	Fecha de elaboración: 2011-11-8
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 7 de 7

Los aspectos que presentan un nivel de satisfacción bajo por parte de los usuarios se encuentran el tiempo de respuesta a la solicitud (42% de usuarios en el rango insatisfactorio) y, la información suministrada (25% de usuarios en el rango insatisfactorio).

#### **Usuarios que no han solicitado servicios en el último año (N.A)**

En 146 encuestas de las 967 recibidas, los usuarios indican que no han solicitado servicios en el último año, sin embargo califican el servicio de la Entidad, encontrándose dentro del rango satisfactorio el 79% de los usuarios.

Los aspectos que presentan un nivel de satisfacción bajo por parte de los usuarios se encuentran el tiempo de respuesta a la solicitud (28% de usuarios en el rango insatisfactorio) y, la información suministrada (19% de usuarios en el rango insatisfactorio).

#### **Otros**

De las 967 encuestas recibidas, en 28 se indica que en el último año se han solicitado servicios relacionados con: Vistos buenos norma RETIE, Cámaras de comercio, Metrología, Asuntos jurisdiccionales, encontrándose dentro del rango satisfactorio el 80% de los usuarios.

Los aspectos que presentan un nivel de satisfacción bajo por parte de los usuarios se encuentran el tiempo de respuesta a la solicitud (36% de usuarios en el rango insatisfactorio) y, la facilidad para acceder a la información suministrada (18% de usuarios en el rango insatisfactorio).

Bogotá, noviembre 2011.