



Medición de la satisfacción y la percepción del Cliente externo del Grupo de Servicio al Ciudadano

II semestre 2015

Oficina de Información Pública

MINISTERIO DEL INTERIOR

20 de marzo de 2016

Medición de la satisfacción y la percepción del Cliente externo del Grupo de Servicio al Ciudadano

CONTENIDO

1. OBJETIVO

Medir el nivel de percepción y satisfacción de los clientes externos frente a los productos y servicios que ofrece el grupo de servicio al ciudadano con el propósito de generar planes de acción que permitan mejorar el servicio que se le presta a la ciudadanía.

2. FICHA TÉCNICA

Título investigación	Medición Satisfacción y percepción de los Clientes Internos y Externos del Grupo de Servicio al Ciudadano - Ministerio del interior.
Naturaleza del estudio	Cuantitativa.
Técnica	Cliente Externo: Encuesta virtual con cuestionario estructurado.
Cobertura geográfica	Cliente Externo: Nacional.
Población objetivo	Cliente Externo: Ciudadanos y Usuarios del Ministerio del Interior.
Unidad de observación	Cliente Externo: Hombres y mujeres, mayores de 18 años, que durante el primer semestre de 2015, utilizaron los trámites y servicios del Ministerio del Interior.
Marco muestral	Cliente Externo: El marco muestral resulta de la base de datos de correos electrónicos de ciudadanos atendidos en el canal presencial y de ciudadanos que han escrito o enviado solicitudes al correo servicioalciudadano@mininterior.gov.co
Tamaño de muestra	Cliente Externo: Contestaron 262 encuestas por medio virtual.
Método de Supervisión	Revisión del 100% de encuestas virtuales contestadas.
Periodo trabajo	Cliente Externo: Del 8 de marzo al 18 de marzo de 2016.
Incentivos	Para esta investigación no se entregó incentivo a los participantes.
Instrumento de recolección	Cliente Externo: Cuestionario estructurado, realizado virtualmente. La duración del diligenciamiento de la encuesta es de 4 minutos aproximadamente.
Entregables	Los entregables de esta medición son: El presente informe, las bases de datos con las respuestas de los entrevistados en formato Excel y los dos cuestionarios (encuestas) en formato PDF.
Unidad de muestreo	Cliente Externo: Los participantes en la medición fueron contactados por medio virtual.
Muestreo	Cliente Externo: Se enviaron por medio de correo electrónico las encuestas de Cliente Externo a los ciudadanos descritos en el marco muestral.

3. ESCALA DE CALIFICACIÓN Y CÁLCULO DE LOS INDICADORES

Para medir el Nivel de Satisfacción del Cliente interno y externo del Grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Interior, los entrevistados evaluaron los atributos en una escala de 1 a 5. En la fase de procesamiento estadístico esta escala fue convertida como se ilustra a continuación, con el fin de calcular las calificaciones promedio.

Calificación	Escala Numérica	Escala convertida (%)*		
Muy Bueno	5	100	% de satisfacción	Suma de porcentaje de calificación 5 más calificación 4.
Bueno	4	75	% de aceptabilidad	porcentaje de calificación 3
Ni bueno ni malo	3	50	% de insatisfacción	Suma de porcentaje de calificación 1 más calificación 2.
Malo	2	25		
Muy malo	1	0		

*El **INDICADOR DE SATISFACCIÓN** equivale al promedio de las calificaciones **declaradas** por los entrevistados en una escala de 0 a 100.

4. INTERPRETACIÓN DE LOS INDICADORES

El Indicador del Nivel de Satisfacción del Cliente interno del Ministerio del Interior (*Suma de porcentaje de calificación 5 + calificación 4*) es interpretado de acuerdo a los siguientes estándares:

Nivel de satisfacción	Clase de factor	Valores NSC	Color
Bajo	Crítico	< 76	ROJO
Aceptable	Estable	76 – 85.9	AMARILLO
Bueno	Diferenciador leve	86 – 95.9	VERDE
Excelente	Diferenciador fuerte	96 – 100	VERDE

* **NSC:** Nivel de Satisfacción del Cliente (equivale al promedio de las calificaciones dadas por los entrevistados en una escala de 0 a 100)

5. PRIORIDADES DE MEJORAMIENTO

www.mininterior.gov.co

Bogotá, D.C. – Colombia – Sur América

Sede Principal La Giralda: Carrera 8 No. 7 – 83

URGENCIA	ALTA (ZONA ROJA)	<ul style="list-style-type: none"> • % de satisfacción (Suma de porcentaje de calificación 5 más calificación 4) <76
	MEDIA (ZONA AMARILLA)	<ul style="list-style-type: none"> • % de satisfacción (Suma de porcentaje de calificación 5 más calificación 4) >=76 • % de insatisfacción (Suma de porcentaje de calificación 1 más calificación 2) >0
	BAJA (ZONA VERDE)	<ul style="list-style-type: none"> • % de satisfacción (Suma de porcentaje de calificación 5 más calificación 4) >=76 • % de insatisfacción (Suma de porcentaje de calificación 1 más calificación 2) =0

Valor de referencia = 76 corresponde al nivel de satisfacción bajo (factor crítico) según los estándares de servicios

6. CLIENTE EXTERNO

• EL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

ATRIBUTO	INDICE			NSC(Nivel de satisfacción del cliente)*
	Índice de insatisfacción (1+2) ZONA ROJA	Índice de aceptabilidad (3) ZONA AMARILLA	Índice de satisfacción (4+5) ZONA VERDE	
El tiempo de espera para que le conteste su llamada la operadora	23,3%	26,3%	47,4%	65,5%
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	22,6%	30%	47,4%	66,7%
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	17,6%	29%	53,4%	70,0%
La amabilidad y actitud de respeto del personal	17,3%	19%	63,7%	74,8%
La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes	18,1%	28,9%	53%	69,5%
PROMEDIO SATISFACCIÓN TOTAL ACUMULADO	20,4%	26,6%	53%	69,3%

Base: Ciudadanos o usuarios que utilizaron el canal telefónico y contestaron la encuesta: 158.

• EL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

www.mininterior.gov.co

Bogotá, D.C. – Colombia – Sur América

Sede Principal La Giralda: Carrera 8 No. 7 – 83

ATRIBUTO	INDICE			NSC(Nivel de satisfacción del cliente)*
	Índice de insatisfacción (1+2) ZONA ROJA	Índice de aceptabilidad (3) ZONA AMARILLA	Índice de satisfacción (4+5) ZONA VERDE	
La comodidad de las oficinas	17,2%	16,5%	66,3%	72,5%
El espacio destinado para la atención al ciudadano	22,4%	17,9%	59,7%	69,7%
Los horarios de atención al público	14,7%	16,1%	69,2%	73,8%
El conocimiento y dominio de los temas que tiene el personal	16,9%	15,5%	67,6%	74,6%
La amabilidad y actitud de respeto del personal	13,2%	16,2	70,6%	77,1%
La disponibilidad del personal para ayudarlo a resolver sus dudas o inquietudes	23%	14%	63%	72,4%
PROMEDIO SATISFACCIÓN TOTAL ACUMULADO	17,9%	16%	66%	73,3%

Base: Ciudadanos o usuarios que utilizaron el canal Presencial y contestaron la encuesta: 135.

- EL SERVICIO CANAL VIRTUAL**

ATRIBUTO	INDICE			NSC(Nivel de satisfacción del cliente)*
	Índice de insatisfacción (1+2) ZONA ROJA	Índice de aceptabilidad (3) ZONA AMARILLA	Índice de satisfacción (4+5) ZONA VERDE	
El tiempo en responder su petición, queja, reclamo y/o sugerencia	23%	18,7%	58,2%	68,5%
La atención recibida en el chat Institucional	22%	24,2%	53,8%	68,4%
La atención recibida vía correo electrónico	25,8%	17,2%	78,5%	72,0%

El módulo de PQRS de la página web del Ministerio	19,4%	22,1%	70,5%	72,6%
El seguimiento a las PQRS realizado por medio de la web	25,8%	25,9%	61,3%	67,7%
PROMEDIO SATISFACCIÓN TOTAL ACUMULADO	21,3%	19,9%	58,8%	69,9%

Base: Ciudadanos o usuarios que utilizaron el canal Virtual y contestaron la encuesta: 212.

- ✓ **NSC CALCULADO:** Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado. Es obtenido a partir de las calificaciones declaradas por el entrevistado de cada uno de los aspectos evaluados
- ✓ **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- ✓ **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de Ni bueno Ni malo
- ✓ **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy malo+ malo

NOTA: No se tiene en cuenta las respuestas de no sabe, no responde, no me comuniqué o no tuve contacto.

7. CONCLUSIONES

- ✓ Comparando el Nivel de satisfacción general del I semestre de 2015 que fue del 60,3% con el 70,8% del II semestre de 2015, se evidencia mejora del 10,5% por parte de la ciudadanía.
- ✓ El canal presencial fue el más destacado con un NSC del 73,3%.
- ✓ Es necesario generar planes de mejora para los 3 canales debido a que se encuentran en zona roja de acuerdo a la tabla “prioridades de mejoramiento”.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda retroalimentar a los agentes del canal telefónico en la importancia de responder y atender más rápido las llamadas debido a que el indicador más bajo hace referencia al “tiempo de espera para que le conteste su llamada la operadora”.
- ✓ Se sugiere implementar un sistema de información que permita unificar la atención de los 3 canales de atención así como la recepción de las PQRS.

Elaboró

Revisó

DANIEL FELIPE VANEGAS
Profesional Universitario

DIANA PATRICIA BOHORQUEZ H.
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano

Aprobó

PATRICIA JARAMILLO QUINTERO
Jefe Oficina de Información Pública

TRD: 1303.28.01