



1.370-33.42

**INFORME EJECUTIVO DE ENCUESTAS SOBRE SATISFACCION DEL CLIENTE  
AÑO 2018**

Fecha: Santiago de Cali, marzo 18 de 2019

ELABORADO POR: RAUL RUIZ ECHEVERRY

**1. INTRODUCCIÓN**

La ENCUESTA DE MEDICION DE SATISFACCIÓN DE ATENCION AL CIUDADANO SEGUIMIENTO 2018, es una herramienta para conocer de primera mano, la satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios que viene prestando la Secretaría de Movilidad y Transporte del Departamento en los 21 municipios que no cuentan con Secretaría de Movilidad en el Departamento del Valle del Cauca.

**2. OBJETIVOS**

Medir el grado de satisfacción de los actores viales con respecto al servicio que viene prestando la Secretaría de Movilidad y Transporte del Departamento durante el año 2018

**3. RESUMEN:**

Los servicios que presta la Secretaría de Movilidad y Transporte se vienen midiendo para obtener la percepción de los actores viales en los 21 municipios donde la dependencia tiene incidencia y ademas en los otros municipios con organismos de transito municipal donde se presta apoyo en fechas especiales, tratando siempre de disminuir la siniestralidad vial en las vías del Departamento del Valle del Cauca.

En este informe se presentan los resultados de las respuestas dadas a cada una de las 7 preguntas que conforman la encuesta que se les realizo a 98 personas distribuidas en los diferentes municipios del departamento del valle

**4. CONTENIDO DEL INFORME**

Durante el año 2018 se realizaron actividades de acompañamiento en eventos, sensibilización, regulación del transito, no solo en los 21 municipios donde la Secretaría tiene incidencia, sino también en algunos municipios que cuentan con Secretaría de Movilidad y Transporte en el Departamento. Para medir esta satisfacción se utilizó la herramienta identificada con el Código: FO-M4-P1-02, que contiene las siguientes preguntas:



- a. La atención recibida por parte del funcionario (s), fue
- b. La rapidez de la respuesta para su solicitud, fue
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención, fue
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue
- f. La disposición de los Funcionarios en ayudar a los usuarios, fue
- g. La calidad de la información suministrada, fue

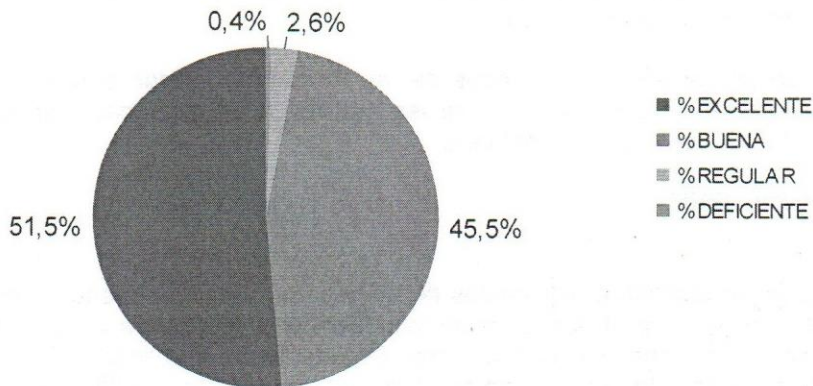
Estas preguntas se calificaron así: Excelente, Buena, Regular y Deficiente  
Se realizaron 98 encuestas, obteniéndose los siguientes resultados (Tabla 1)

	UNIVERSO	%EXCELENTE	%BUENA	%REGULAR	%DEFICIENTE
a	98	62,2%	35,7%	2,0%	0,0%
b	98	41,8%	55,1%	3,1%	0,0%
c	98	43,9%	52,0%	3,1%	1,0%
d	98	51,0%	43,9%	4,1%	1,0%
e	98	44,9%	51,0%	4,1%	0,0%
f	98	57,1%	40,8%	1,0%	1,0%
g	98	59,2%	39,8%	1,0%	0,0%
PROMEDIO	98	51,5%	45,5%	2,6%	0,4%

Tabla 1

Se observa, que al promediar los porcentajes de respuestas de Excelente, Buena, Regular y Deficiente, se obtuvo en promedio para las respuestas Excelente un porcentaje del 51,5%, para Buena 45,5%. Lo que indica que mas del 90% de los encuestados han manifestado que el trabajo que se viene desarrollando en los 21 municipios donde la Secretaría de Movilidad y Transporte del Departamento, tiene incidencia y en los demás que tienen organismo de transito municipal, se está haciendo de acuerdo a la norma y la ciudadana y partes interesadas tienen una percepción positiva de la labor realizada durante el año 2018, lo anterior se muestra gráficamente así:

PROMEDIO DE SATISFACCION DEL CLIENTE

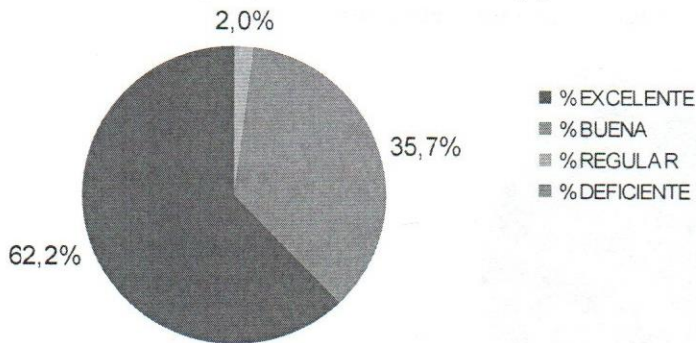


Gráfica 1

Respecto a los porcentajes obtenidos de respuestas Excelente, Buenas, Regular y Deficiente para cada una de las preguntas fueron:



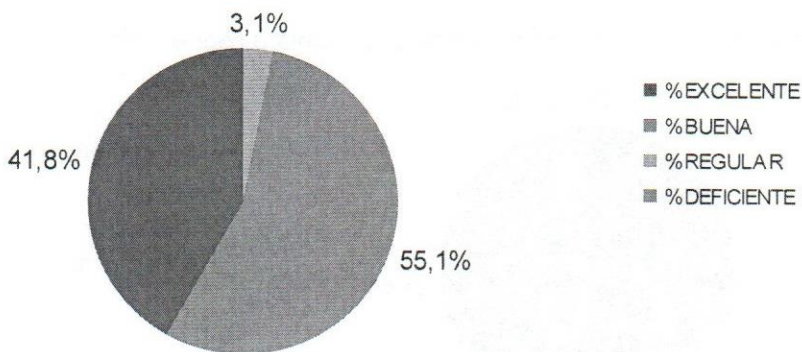
a. La atención recibida por parte del funcionario(s) fue:



Gráfica 2

En la Gráfica 2 se observa que la atención recibida por parte del funcionario obtuvo una percepción excelente del 62.2% y buena del 35.7% lo que demuestra que nuestros funcionarios vienen realizando una labor de muy buena calidad al atender a los actores viales en los municipios.

b. La rapidez de la respuesta para su solicitud, fue

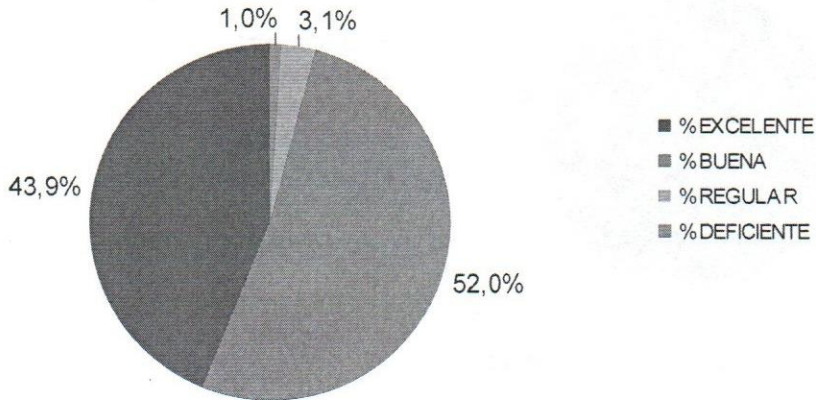


Gráfica 3

Con respecto a la rapidez de la respuesta para la solicitud (gráfica 3) se observa que se tiene una percepción excelente del 41,8% y buena del 55,1%, lo que indica que el servicio se está prestando de forma oportuna y con la rapidez que se solicita.



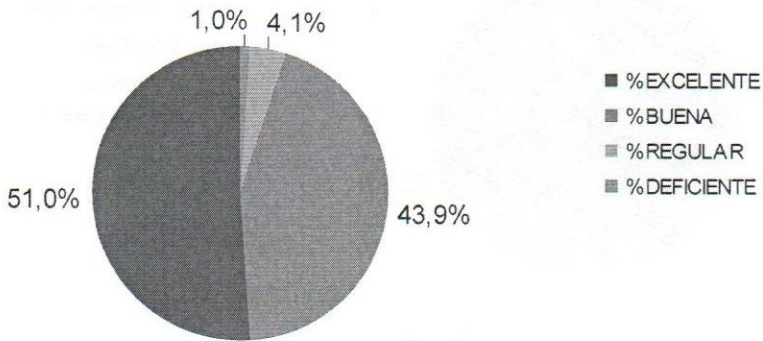
c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue:



Grafica 4

Para la prontitud y rapidez en la atención, (Gráfico 4) se calificó con un 43,9% excelente y un 52% de buena, permitiendo decir que la percepción en este ítem estuvo de acuerdo a estándares de calidad, lo que llevó a una excelente satisfacción de los actores viales.

d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento

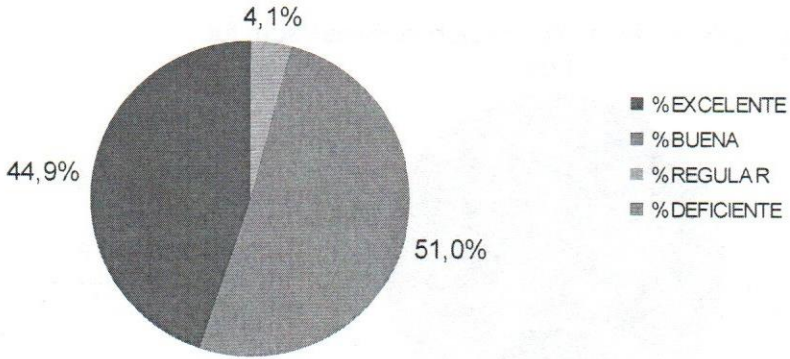


Gráfica 5

En la gráfica 5, se evidencia que la respuesta a la solicitud, queja o requerimiento fue calificada con un 51% de excelente y un 43,9% de buena, indicando que la Secretaría durante el año 2018 dio respuestas a las solicitudes conforme a lo requerido por los actores viales, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.



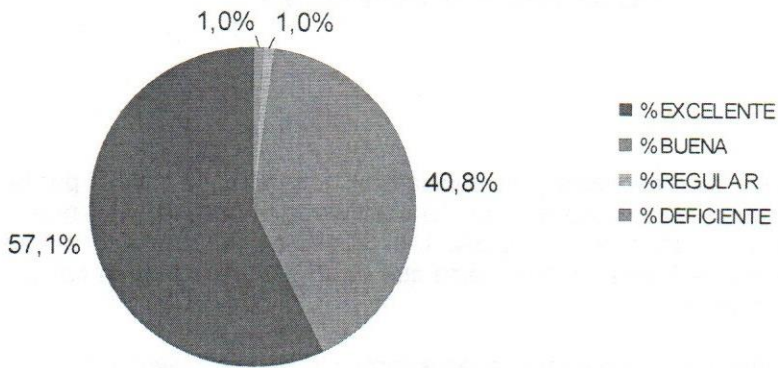
e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue



Gráfica 6

La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente (gráfica 6), fue calificada con un 44,9% excelente y un 51% buena, mostrando que se logró atender a los actores viales con puntualidad y cumplimiento de acuerdo a sus requerimientos.

f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue

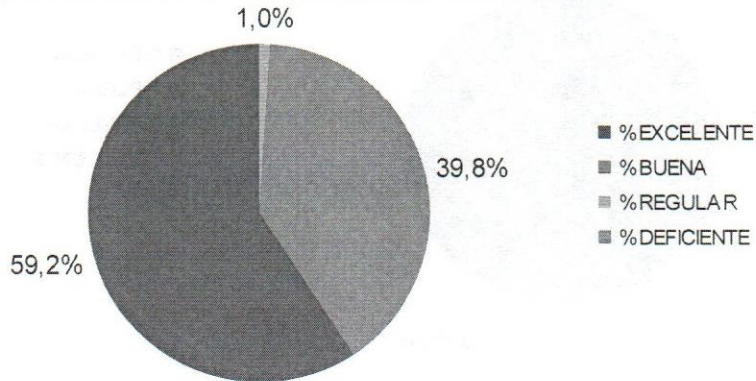


Gráfica 7

La percepción con respecto a la disposición de los funcionarios para ayudar a los usuarios (gráfica 7) fue calificada con un 57,1% excelente y con un 40,8% buena, evidenciando que los funcionarios están dispuestos para atender a los actores viales, tienen una excelente disposición y disfrutan de su trabajo, lo cual se transmite a quien solicita sus servicios.



g. La calidad de la información suministrada, fue



Gráfica 8

En la gráfica 8, la percepción sobre la calidad de la información suministrada fue calificada de 59,2% excelente y de un 39,8%, lo que indica que siendo una dependencia muy nueva se empezó a entregar una información de calidad, lo que conlleva a un compromiso por parte de los funcionarios a seguir realizando las labor de la misma manera.

## 5. CONCLUSIONES

Para el año 2018 los actores viales y comunidad en general impactados por la Secretaria de Movilidad y Transporte tuvieron una percepción positiva de la gestión y su nivel de satisfacción es alto, ya que según se observa en la grafia 1, el 51,5% la calificaron como excelente y 45.5% dieron una calificación de buena, lo que indica que un 97% se encuentran satisfechos y solo un 3% se encuentran insatisfechos.

Se debe continuar realizando encuestas a los actores viales, las cuales deben ser realizadas en todos los sitios donde la Secretaría pueda tener incidencia.

## 6. RECOMENDACIONES

Aunque las encuestas realizadas durante el año 2018 sirvieron para identificar la percepción de los usuarios de los servicios de la dependencia, se debe revisar esta herramienta y adecuarla a los servicios que viene prestando la Secretaría de Movilidad y Transporte

  
RAUL RUIZ ECHEVERRY  
Profesional Universitario

Copia: Marco Antonio Valencia Reyes, Subsecretario de Servicios de Movilidad