



**INFORME EJECUTIVO DE ENCUESTAS SOBRE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2019**

Fecha: Santiago de Cali, agosto de 2019

ELABORADO POR: RAUL RUIZ ECHEVERRY, ARGEMIRO GAMBOA GOMEZ, JUAN DAVID VELA OSPINA

**1. INTRODUCCIÓN**

La MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROCESO GESTIONAR LA MOVILIDAD Y EL TRANSPORTE EN EL VALLE DEL CAUCA, 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 ha prestado la Secretaría de Movilidad y Transporte del Departamento en el primer semestre del año 2019, en los 21 municipios donde la Secretaría tiene jurisdicción, para tomar acciones de mejora según el caso.

**3. RESUMEN:**

Los servicios que presta la Secretaría de Movilidad y Transporte, van encaminados al cumplimiento del Plan de Desarrollo Departamental y del Plan Departamental de Seguridad Vial del Departamento, buscando disminuir la siniestralidad vial en las vías del Departamento del Valle del Cauca.

En este informe se presentan los resultados de las respuestas a cada una de las 11 preguntas que conforman la encuesta, realizada a 158 personas distribuidas en los 21 municipios del Departamento del Valle que son jurisdicción de la Secretaria de Movilidad y Transporte.

**4. CONTENIDO DEL INFORME**

Durante el primer semestre de 2019, se realizaron actividades de acompañamiento en eventos de talleres de sensibilización, control y regulación del tránsito, en los 21 municipios donde la Secretaría de Movilidad y Transporte Departamental tiene jurisdicción.

Para medir la satisfacción de los actores viales se utilizó el Formato FO-M6-P4-07 "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROCESO GESTIONAR LA MOVILIDAD Y EL TRANSPORTE EN EL VALLE DEL CAUCA", que contiene las siguientes preguntas:



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

**Secretaría de Movilidad y Transporte**

FO-M9-P3-05 V01

1. ¿Se explicó claramente en qué consistía la actividad y/o evento?
2. ¿Cómo valora la importancia y utilidad de los temas y/o actividades realizadas?
3. ¿El tiempo dedicado para cada tema y/o actividades fue adecuado?
4. ¿Cómo califica la logística y organización del evento?
5. ¿Cómo califica el sitio donde se llevó a cabo el evento y/o actividad?
6. ¿La actividad cumplió con sus expectativas?
7. ¿El nivel de conocimiento del(os) facilitador(es) con respecto a las temáticas desarrolladas fue adecuado?
8. ¿La explicación de los temas abordados fue clara?
9. ¿El (los) facilitador(es) demuestra(n) habilidades para lograr la participación y la atención del grupo?
10. ¿El (los) facilitador(es) soluciona(n) las inquietudes que se presentan?
11. ¿El (los) facilitador(es) tiene(n) un comportamiento respetuoso y amable?

Estas preguntas se calificaron así: Excelente, Buena, Regular y Malo  
Se realizaron 158 encuestas, obteniéndose los siguientes resultados (Tabla 1)

Tabla 1. Resultados preguntas de la encuesta

PREGUNTA	MUESTRA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NS
1	158	86	69	1	0	2
2	158	85	68	4	0	1
3	158	71	83	1	0	3
4	158	77	79	2	0	0
5	158	68	84	5	0	1
6	158	93	64	1	0	0
7	158	101	54	1	0	2
8	158	101	52	2	0	3
9	158	87	69	2	0	0
10	158	95	61	2	0	0
11	158	113	44	1	0	0

Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle

Tabla 2 Promedio de resultados de la encuesta

PREGUNTA	MUESTRA	% EXCELENTE	%BUENO	%REGULAR	%MALO	%NS
1	158	54%	44%	1%	0%	1%
2	158	54%	43%	3%	0%	1%
3	158	45%	53%	1%	0%	2%
4	158	49%	50%	1%	0%	0%
5	158	43%	53%	3%	0%	1%
6	158	59%	41%	1%	0%	0%
7	158	64%	34%	1%	0%	1%
8	158	64%	33%	1%	0%	2%
9	158	55%	44%	1%	0%	0%
10	158	60%	39%	1%	0%	0%
11	158	72%	28%	1%	0%	0%
<b>PROMEDIO</b>		<b>56%</b>	<b>42%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>

Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle





Se observa que, al promediar las respuestas de Excelente, Buena, Regular y Malo, (Tabla 2), se obtuvo para las respuestas "Excelente" un porcentaje del 56%, para "Buena" 42% y "Regular" 1%, lo que indica que más del 98% de los encuestados han manifestado que el trabajo que se viene desarrollando en los 21 municipios por la Secretaría de Movilidad y Transporte del Departamento, está cumpliendo con sus expectativas.

La ciudadanía tiene una percepción positiva de la labor realizada durante el primer semestre de 2019, expresado en términos de utilidad de las temáticas abordadas, manejo adecuado del tiempo, competencias y actitudes de los capacitadores y logística adecuada, lo anterior se muestra gráficamente (Gráfica 1)

**Gráfica 1. Promedio de encuestas**



Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle

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

**Gráfica 2 Pregunta uno**



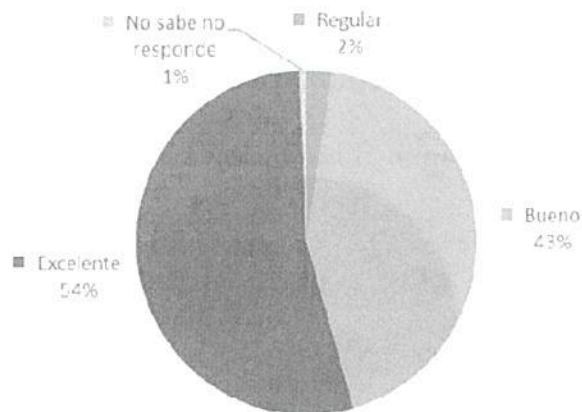
Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle



En la Gráfica 2 se observa que se explicó claramente en qué consistía la actividad, obteniendo una percepción de excelente del 54% y de buena del 44%, lo que demuestra que los Agentes de Tránsito y Reguladores, previo a cada una de las actividades a realizar en los municipios, explican a los asistentes en qué consistirá lo que se llevará a cabo y que los actores viales comprenden la explicación brindada.

**Gráfica 3. Pregunta dos**

¿Cómo valora la importancia y utilidad de los temas y/o actividades realizadas?

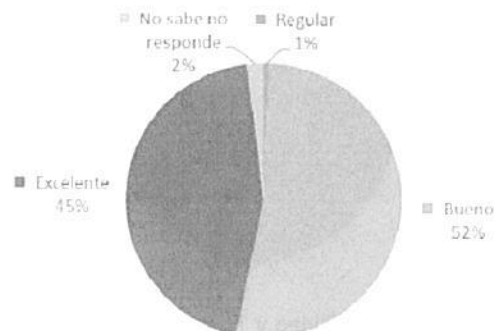


Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle

Según la Gráfica 3, se puede afirmar que los encuestados valoran la importancia y utilidad de los temas abordados por los Agentes de Tránsito y Transporte y por los Reguladores. Como se observa, los encuestados tienen una percepción de excelente del 54% y de buena del 43%, respecto a la pregunta de la importancia y utilidad de los temas abordados, pudiéndose inferir que las temáticas son enfocadas y de gran utilidad para la comunidad.

**Grafica 4. Pregunta tres**

¿El tiempo dedicado para cada tema y/o actividades fue el adecuado?



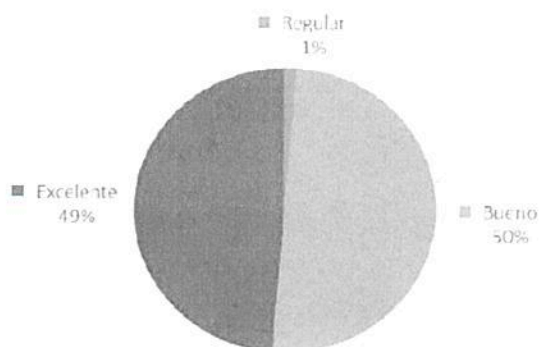
Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle



Según lo calificado por los encuestados, el tiempo dedicado para cada tema (gráfica 4) fue el adecuado y cumple con las expectativas de los mismos, esto se evidencia con la calificación de un 45% como excelente y de un 53% de buena, con esto se puede afirmar que se está distribuyendo correctamente el tiempo para abordar cada temática.

**Gráfica 5. Pregunta cuatro.**

¿Cómo califica la logística y organización del evento?

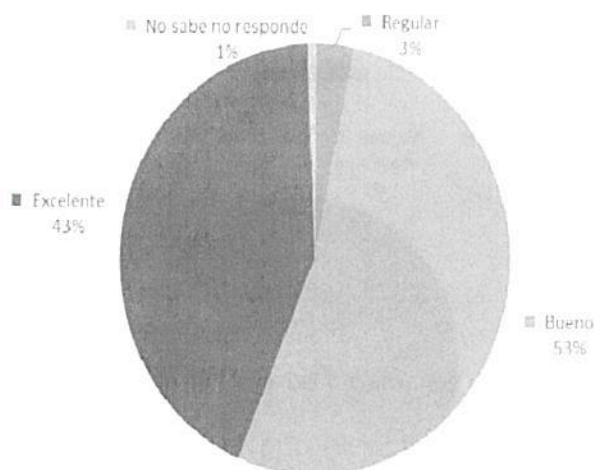


Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle

En la gráfica 5, se evidencia que el público objetivo percibe de manera positiva la logística y organización de los eventos a cargo de la Secretaria de Movilidad y Transporte, siendo calificado por un 49% como excelente y un 50% como buena.

**Gráfica 6. Pregunta cinco.**

¿Cómo califica el sitio donde se llevo a cabo el evento y/o actividad?



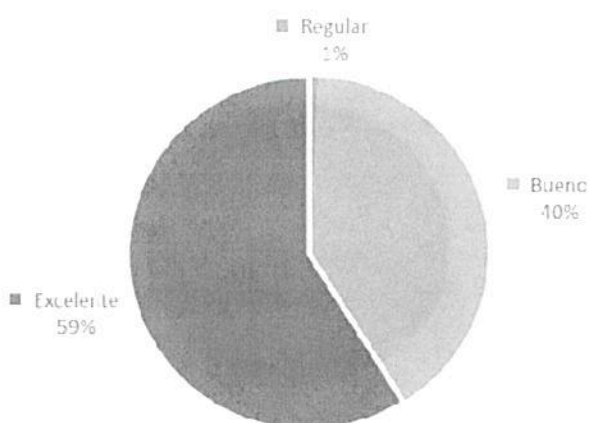
Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle



Con base en la Grafica 6, se puede decir que el público objetivo considero adecuado los sitios utilizados para los eventos a cargo de la Secretaria de Movilidad y Transporte, siendo calificados como excelentes por el 43% de los encuestados y como buenos por el 53%.

**Gráfica 7. Pregunta seis**

¿La actividad cumplió con sus expectativas?

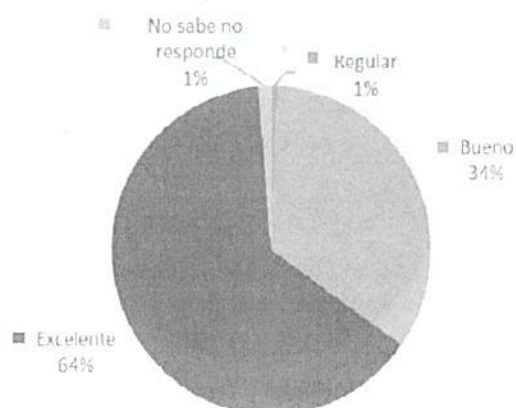


Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle

La gráfica siete, muestra que al 99% de las personas encuestadas, se les logró cumplir con las expectativas, que tenían acerca de las actividades a realizar por parte de la Secretaria de Movilidad y Transporte, pues el 59% considera que se les cumplió con sus expectativas de manera excelente y al 40% de buena manera.

**Gráfica 8. Pregunta siete**

¿El nivel de conocimiento de(los) facilitador(es) con respecto a las temáticas fue adecuado?



Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle

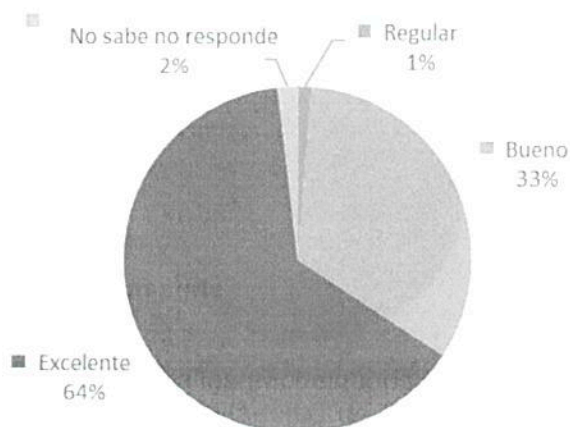




En la gráfica 8, se evidencia que para los encuestados el nivel de conocimiento respecto a las temáticas abordadas por los facilitadores de las actividades desarrolladas por la Secretaría de Movilidad y Transporte fue adecuado, en donde para el 64% de estos encuestados el nivel de conocimiento de los facilitadores fue excelente y para el 34% fue bueno. Esto demuestra que el personal Agente de Tránsito y Reguladores tienen dominio de los temas que exponen.

**Gráfica 9. Pregunta ocho**

¿La explicación de los temas abordados fue clara ?

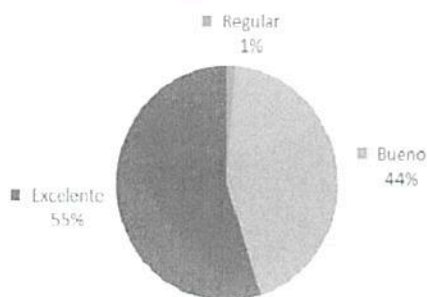


Fuente: Secretaría de Movilidad y Transporte del Valle

En la grafica 9 se puede observar un 97% de encuestados consideran que la explicación de la temática fue clara, en donde el 64% fue excelente y el 33% fue buena, según esto se puede afirmar que las temáticas fueron comprendidas.

**Gráfica 10. Pregunta nueve**

¿El (los) facilitador(es) demuestra(n) habilidades para lograr la participación y la atención del grupo?



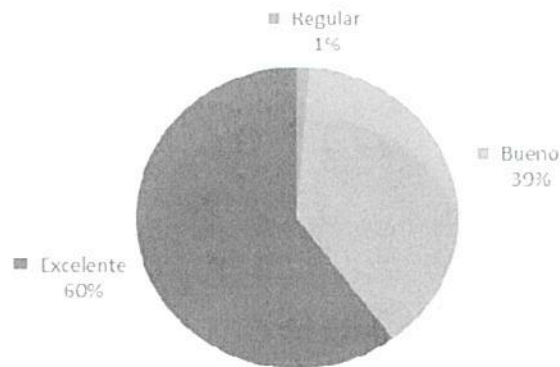
Fuente: Secretaría de Movilidad y Transporte del Valle



En la gráfica 10 se obtiene como resultado de la calificación, que el 55% de las personas, tuvieron una percepción “excelente” y el 44 % buena, respecto a las habilidades de participación y atención del grupo, lo que demuestra que los encuestados consideran apropiada la metodología utilizada por los facilitadores de la Secretaria de Movilidad y Transporte.

**Gráfica 11. Pregunta diez**

¿El (los) facilitador(es) soluciona(n) las inquietudes que se presentan?

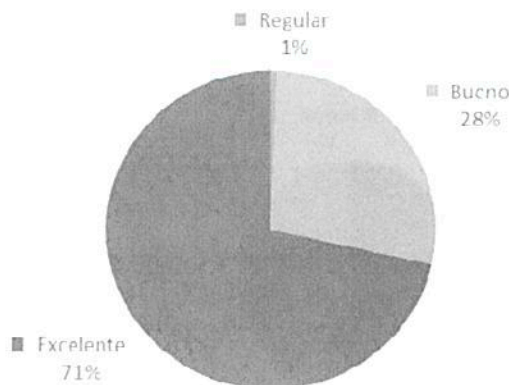


Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle

De acuerdo con la gráfica 11, el 60% de los encuestados considera que se les dio solución a sus inquietudes de manera excelente; el 39% que se le dio solución de buena manera, es decir que un 99% considera que el facilitador les dio solución a las inquietudes, demostrándose de esta manera que los facilitadores tienen completa claridad y experiencia de las temáticas abordadas.

**Gráfica 12. Pregunta once**

¿El (los) facilitador(es) tiene(n) un comportamiento respetuoso y amable?



Fuente: Secretaria de Movilidad y Transporte del Valle





En la gráfica 12 se puede observar que, al analizar el nivel de percepción frente al comportamiento respetuoso y amable brindado por los funcionarios, se obtuvo que el 72 % de los encuestados consideran que estos fueron excelentes y el 28% que fueron buenos, lo que indica una adecuada actitud de servicio al ciudadano por parte de los funcionarios de la Secretaría de Movilidad y Transporte.

## 5. CONCLUSIONES

Para el PRIMER SEMESTRE del año 2019, los actores viales y comunidad en general impactados por la Secretaría de Movilidad y Transporte tuvieron una percepción positiva de la gestión adelantada por la dependencia y su nivel de satisfacción fue alto, ya que según se observa en la gráfica 1, el 56% de los encuestados calificaron como excelente y el 42% como buena, lo que indica que un 98% se encuentran satisfechos y solo un 2% se encuentran insatisfechos.

Se debe continuar realizando encuestas a los actores viales en todos los sitios donde la Secretaría tenga incidencia, para conocer de primera mano la percepción frente a la gestión y tomar los correctivos requeridos en caso de ser necesarios.

## 6. RECOMENDACIONES

La Secretaría de Movilidad y Transporte debe continuar realizando sus actividades en los 21 municipios donde tiene jurisdicción, de acuerdo a las normas de tránsito y abordando temáticas de utilidad, manejando adecuadamente el tiempo, con capacitadores que tengan competencias y actitudes apropiadas y aplicando una logística adecuada.

**ANDRES HERNANDO LAÑAS ROMERO**  
Secretario de Movilidad y Transporte

**RAUL RUIZ ECHEVERRY**  
Profesional Universitario

**ARGEMIRO GAMBOA GOMEZ**  
Profesional Contratista

**JUAN DAVID VELA OSPINA**  
Profesional Contratista

Reviso: Marco Antonio Valencia Reyes-Subsecretario de servicios de Movilidad y Transporte,

