

INFORME:

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO - CLIENTE FRENTE A LA ATENCIÓN PRESTADA SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

FICHA TÉCNICA

Objetivo:

Obtener información sobre la satisfacción de los ciudadanos - clientes frente a la atención prestada por parte de los funcionarios del Ministerio de Minas y Energía.

Metodología

Se envió la invitación a 22470 correos electrónicos registrados en las bases de datos del Ministerio, para el diligenciamiento de la encuesta.

Responsable:

Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano

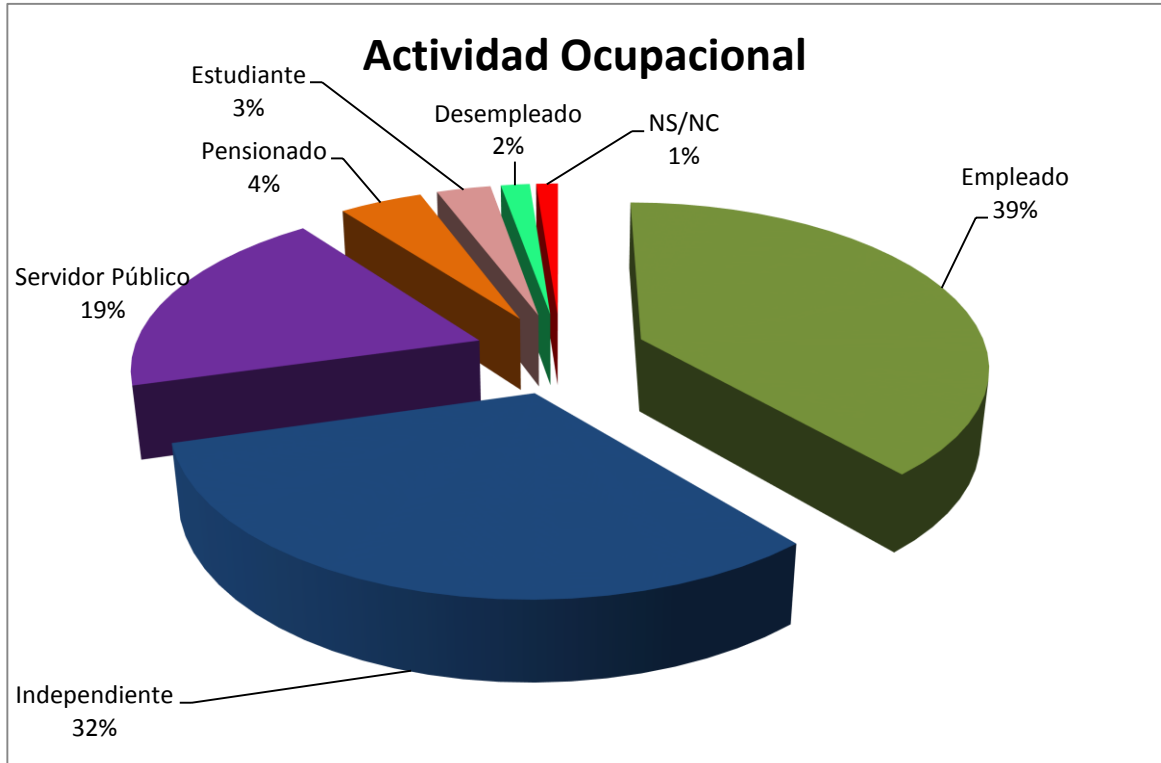
Población objetivo

Todos los ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía.

Tamaño de la muestra:

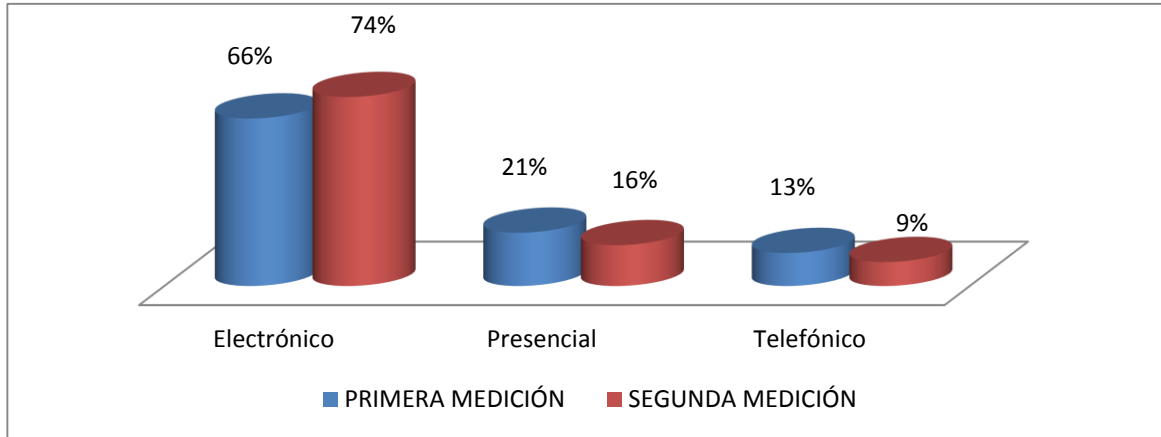
505 encuestas

1. Actividad ocupacional:



Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2,437	El "70,58%" eligieron: Empleado Independiente La opción menos elegida representa el "1,19%": NS/NC
Intervalo de confianza (95%)	[2,333 - 2,540]	
Tamaño de la muestra	503	
Desviación típica	1,185	
Error estándar	0,053	

2. Canal que más utiliza:



TABLAS DE RESULTADOS POR MEDICIÓN

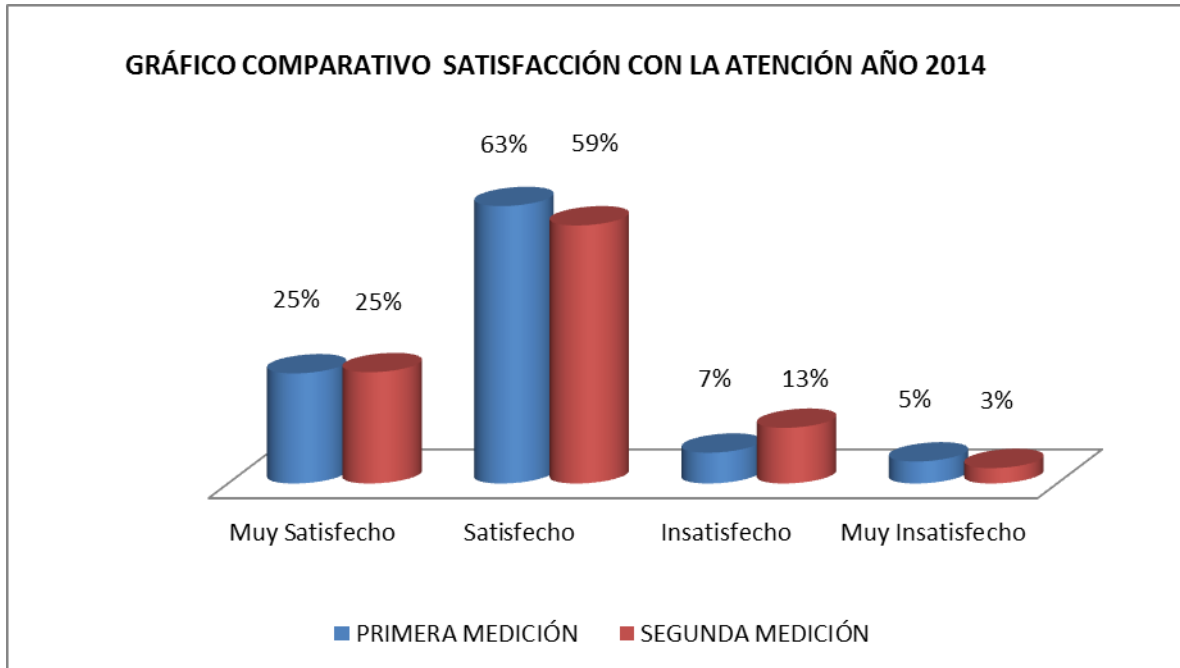
PRIMERA MEDICIÓN

Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2,44	El "87,13%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[2,377 - 2,504]	Electrónico
Tamaño de la muestra	645	Presencial
Desviación típica	0,824	La opción menos elegida representa el "12,87%":
Error estándar	0,032	Telefónico

SEGUNDA MEDICIÓN

Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2,584	El "90,56%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[2,515 - 2,652]	Electrónico
Tamaño de la muestra	466	Presencial
Desviación típica	0,752	La opción menos elegida representa el "9,44%":
Error estándar	0,035	Telefónico

3. Nivel de satisfacción con la atención recibida:



PRIMERA MEDICIÓN

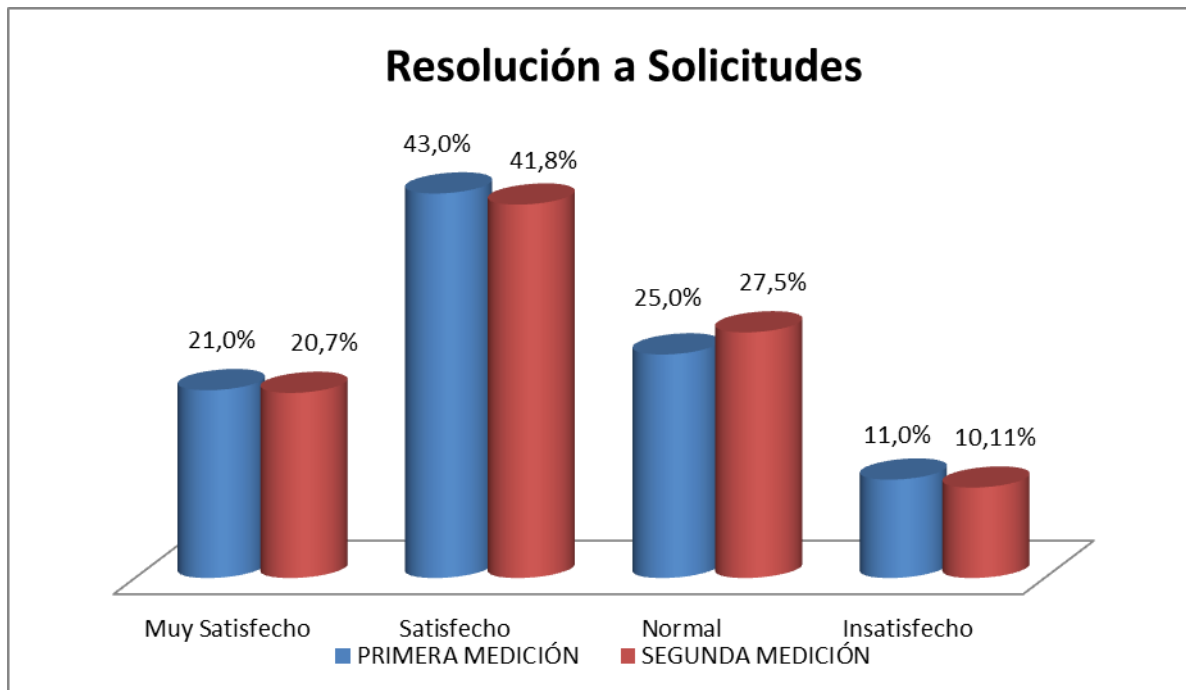
Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	1,924	El "87,85%" eligieron: Satisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[1,869 - 1,980]	
Tamaño de la muestra	634	Muy satisfecho
Desviación típica	0,714	La opción menos elegida representa el "4,89%":
Error estándar	0,028	Muy insatisfecho

SEGUNDA MEDICIÓN

Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	1,943	El "83,88%" eligieron: Satisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[1,878 - 2,009]	
Tamaño de la muestra	459	Muy Satisfecho
Desviación típica	0,719	La opción menos elegida representa el "3,49%":
Error estándar	0,034	Muy Insatisfecho

4. Resolución a solicitudes realizadas por los ciudadanos – clientes, trato recibido y tiempo para atender su requerimiento:

4. a) Resolución a solicitudes:

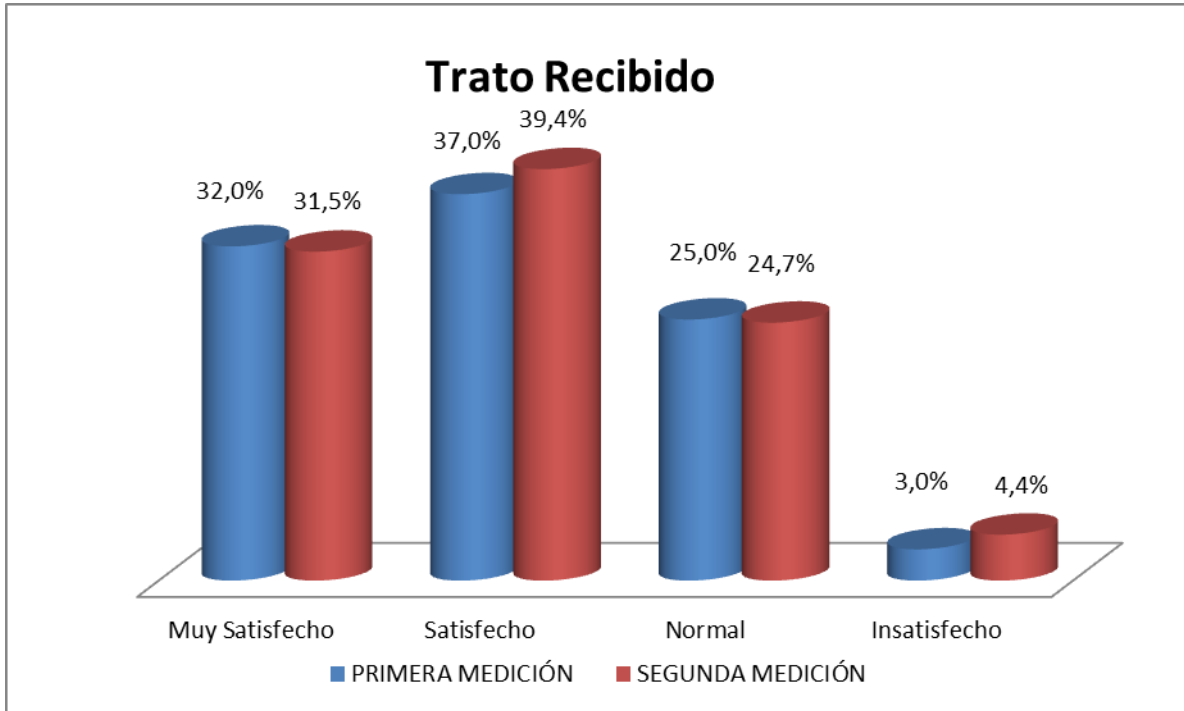


GRADOS DE SATISFACCIÓN PRIMERA MEDICIÓN

Resolución a sus solicitudes		Conclusiones destacadas
Media	2,309	El "66,51%" eligieron: Satisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[2,227 - 2,390]	
Tamaño de la muestra	609	Normal
Desviación típica	1,028	La opción menos elegida representa el "4,83%":
Error estándar	0,042	Muy insatisfecho

GRADOS DE SATISFACCIÓN SEGUNDA MEDICIÓN

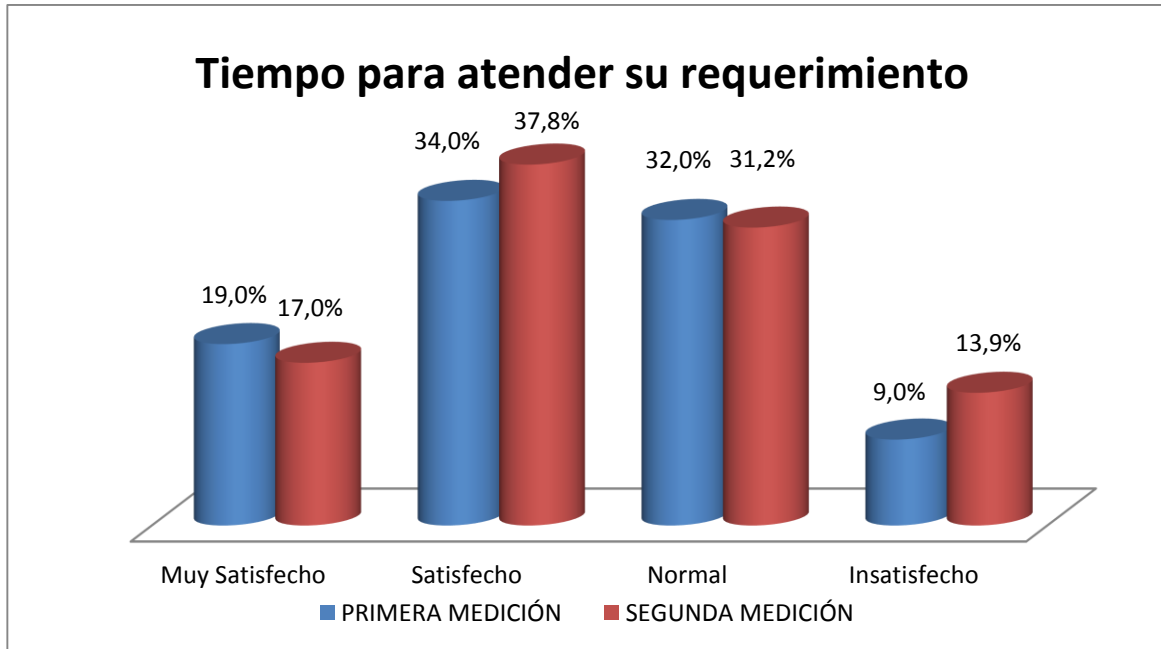
Resolución a sus solicitudes		Conclusiones destacadas
Media	2,280	El "68,04%" eligieron: Satisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[2,197 - 2,363]	
Tamaño de la muestra	455	Normal
Desviación típica	0,902	La opción menos elegida representa el "10,00%":
Error estándar	0,042	Insatisfecho

4. b) Trato recibido:


Trato recibido		Conclusiones destacadas
Media	2,074	El "67,63%" eligieron: Satisfecho Muy satisfecho La opción menos elegida representa el "2,42%": Insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[1,996 - 2,152]	
Tamaño de la muestra	606	
Desviación típica	0,982	
Error estándar	0,04	

Trato recibido		Conclusiones destacadas
Media	2,024	El "70,00%" eligieron: Satisfecho Muy Satisfecho La opción menos elegida representa el "4,35%": Insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[1,945 - 2,103]	
Tamaño de la muestra	454	
Desviación típica	0,860	
Error estándar	0,040	

4. c) Tiempo para atender su requerimiento:



Tiempo para atender su requerimiento		Conclusiones destacadas
Media	2,494	El "63,29%" eligieron: Satisfecho Normal La opción menos elegida representa el "6,28%": Muy insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[2,406 - 2,582]	
Tamaño de la muestra	601	
Desviación típica	1,097	
Error estándar	0,045	

Tiempo para atender su requerimiento		Conclusiones destacadas
Media	2,420	El "67,83%" eligieron: Satisfecho Normal La opción menos elegida representa el "13,70%": Insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[2,335 - 2,506]	
Tamaño de la muestra	452	
Desviación típica	0,930	
Error estándar	0,044	

CONCLUSIONES

- Comparativamente durante la primera y segunda medición, la percepción de la atención que prestan los funcionarios a nivel general, se mantiene en el nivel: satisfactorio con un porcentaje del 63% y 59% en las dos mediciones.
- En cuanto a la capacidad de los funcionarios para resolver solicitudes, los ciudadanos perciben que se encuentran “satisfechos” con un 41% y 44%, o que es “normal”, mientras que solo entre el 20% y el 21% indican sentirse “muy satisfechos”. Sin embargo un porcentaje importante entre el 10% y el 11% indican sentirse “insatisfechos” ante el nivel orientador.
- De manera específica, en cuanto al trato recibido a través de los canales de atención, la percepción de los ciudadanos se mantuvo entre “muy satisfecho” y “satisfecho” en las dos mediciones, sin embargo, entre el 24% y 25% indican que es “normal” y el 3% y 4% que es insatisfactorio.
- En cuanto al tiempo para atender las solicitudes, se mantienen en general los porcentajes de satisfacción con un 34% en la primera medición y el 38% para la segunda medición.
- Para el 31% y 32% de los ciudadanos, la oportunidad en la atención es normal, lo que indica que para estos encuestados se cumple dentro de los términos de ley establecidos.
- Un porcentaje significativo del 14% en la segunda medición, dice sentirse insatisfecho con la oportunidad en la atención, lo que coincide con los informes de atención de PQRD’S del segundo semestre de 2014, pues se presentó un incremento en la falta de atención o atención fuera de términos de solicitudes en este periodo.
- Como acciones de mejoramiento se propone las siguientes:
 - Fortalecer el trato digno y de calidad hacia los ciudadanos, con amabilidad y empatía; para alcanzar el nivel ideal de “muy satisfecho” en la atención prestada. Esto implica socializar a nivel interno el código de ética y la carta de trato digno que todos los funcionarios deben conocer y suscribir (Ley 1437 Código Contencioso Administrativo).
 - Ampliar la base de conocimiento que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano ha venido construyendo para atender de manera más acertada las diversas solicitudes ciudadanas y fortalecer la atención telefónica a través de herramientas de mayor innovación tecnológica.
 - Evaluar los procedimientos generales de la atención a través de los diversos canales disponibles, para establecer acciones específicas que elimine los niveles de insatisfacción en la oportunidad.