



**MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EN ENTIDADES
PÚBLICAS**

Julio de 2006

LA EMPRESA PRIVADA

- ✓ Alta conciencia del valor de la satisfacción del cliente:
 - No entendida como un fin en sí misma sino un medio para alcanzar una rentabilidad sostenida en el tiempo.
 - La satisfacción genera clientes leales y repetición de la compra.
 - Incluso cuando el cliente no tiene razón: no es rentable probar que está equivocado.
- ✓ Es fundamental conocer qué aspectos o atributos son los que el consumidor más valora para darle la calidad del servicio que demanda.
- ✓ La satisfacción debe ser medida periódicamente para detectar problemas oportunamente y corregirlos.

LA ENTIDAD PÚBLICA

- ✓ Baja conciencia del valor de la satisfacción del cliente:
 - Sin el “palo” de la competencia ni la “zanohoria” de la rentabilidad, no parece tan necesario medir la satisfacción de los usuarios en las entidades públicas.

- ✓ El objetivo del sector público es producir un “bien público”.
 - Normalmente las autoridades son las que definen las características y estándares de servicio del bien público que les corresponde brindar.
 - Pero, las autoridades se deben directa o indirectamente a los ciudadanos. Por lo tanto, estos deben ser consultados en su condición de “clientes” de cada entidad pública.

- ✓ No siempre es fácil determinar quién es el cliente.
 - Ej.: Educación pública. ¿El cliente es el alumno, el padre de familia, el contribuyente que paga sus impuestos, la sociedad que recibirá a esos jóvenes cuando terminen el colegio?

LA ENTIDAD PÚBLICA

✓ ¿Qué consultar a los ciudadanos?

- En su condición de ciudadanos electores:
 - La manera cómo se distribuye el presupuesto público.
 - La manera cómo se organiza la convivencia social.
- En su condición de ciudadanos clientes:
 - Las características o atributos más importantes para ser atendidos.
 - El grado de satisfacción con el desempeño de la entidad

✓ ¿Cuál es la mejor manera de consultar a la ciudadanía?

- Focus groups y encuestas a la opinión pública a los ciudadanos electores.
- Focus groups y encuestas periódicas entre los usuarios de cada servicio a los ciudadanos clientes.
 - Ej.: Hasta los presos deberían ser consultados en su condición de “clientes involuntarios” del sistema judicial y penitenciario.

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA ENTIDAD PÚBLICA

Objetivos típicos en una encuesta de satisfacción en el sector público:

- ✓ El grado de conocimiento:
 - Nadie puede apreciar lo que no conoce.
 - Si no usa bien un servicio puede deberse a falta de información.
- ✓ La imagen de la institución:
 - En relación a los objetivos de la entidad.
 - En comparación con otras entidades similares.
- ✓ La importancia de cada atributo del servicio:
 - En relación a la atención al público.
 - En relación a la infraestructura y equipamiento.
 - En relación a los procesos para la realización de trámites.
- ✓ El grado de satisfacción:
 - Con cada aspecto del servicio.
 - Con el servicio en general.
- ✓ Motivos de satisfacción e insatisfacción.
- ✓ Reclamos y sugerencias.

PRINCIPALES ATRIBUTOS DE EVALUACIÓN EN EMPRESAS DE SERVICIOS

Bancos	Líneas Aéreas	Supermercados
Información clara y transparente	Seguridad	Calidad de productos
Solidez y seguridad	Atención rápida y ágil	Limpieza
Precios justos	Mantenimiento de flota	Amabilidad y cordialidad
Atención rápida y ágil	Puntualidad	Atención rápida y ágil
Intereses altos por depósitos	Flota nueva / moderna	Variedad de productos y servicios
Amabilidad y cordialidad	Precios justos	Precios justos
Amplia red de agencias y cajeros	Amabilidad y cordialidad	Señalización de productos
Flexibilidad	Nacionalidad	Amplio horario de atención

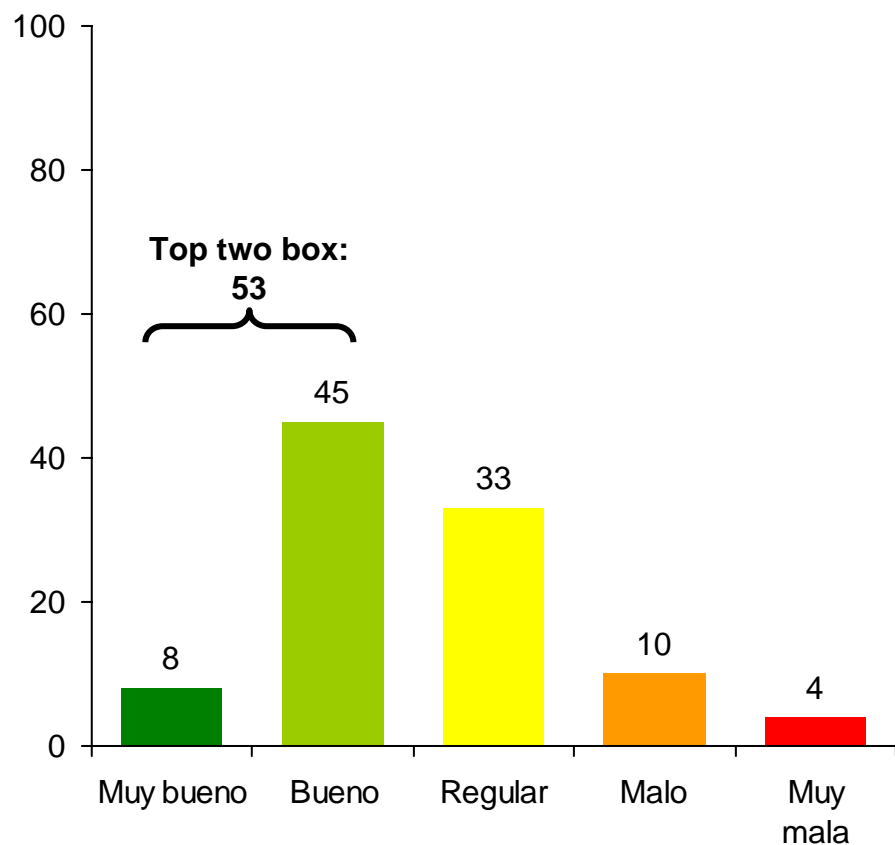
PRINCIPALES ATRIBUTOS DE EVALUACIÓN EN EMPRESAS DE SERVICIOS

Instituciones de Salud	Distribuidora de gas	Transporte terrestre
Calidad de los médicos	Rapidez en la entrega	Seguridad
Precios justos	Precios justos	Buena atención
Atención rápida y agil	Amabilidad y cordialidad	Ómnibus modernos
Infraestructura y equipamiento	Instalación del balón	Choferes con experiencia
Atención personalizada	Servicio técnico	Precios justos
Cercanía y accesibilidad	Atención telefónica eficiente	Comodidad
Variedad de servicios	Presencia del despachador	Puntualidad
Más sucursales / Mayor cobertura	Facilidad de pago	

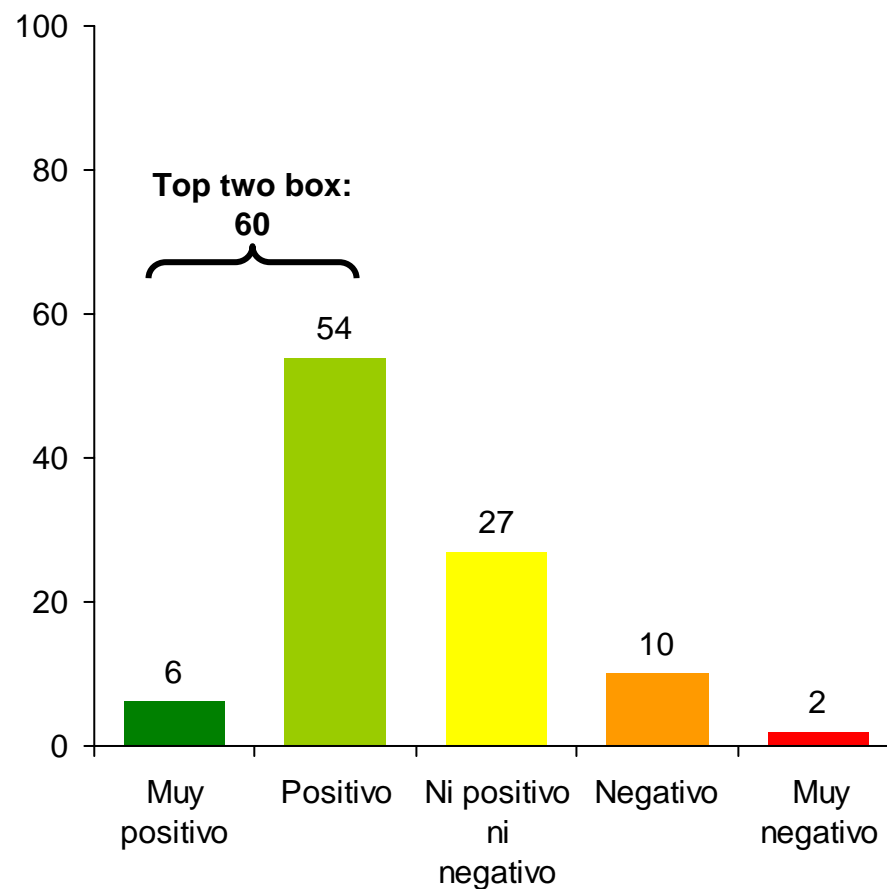
Caso: Municipalidades

EVALUACIÓN GENERAL DE IMAGEN

¿Usted diría que el desempeño actual de la Municipalidad de... es... ?



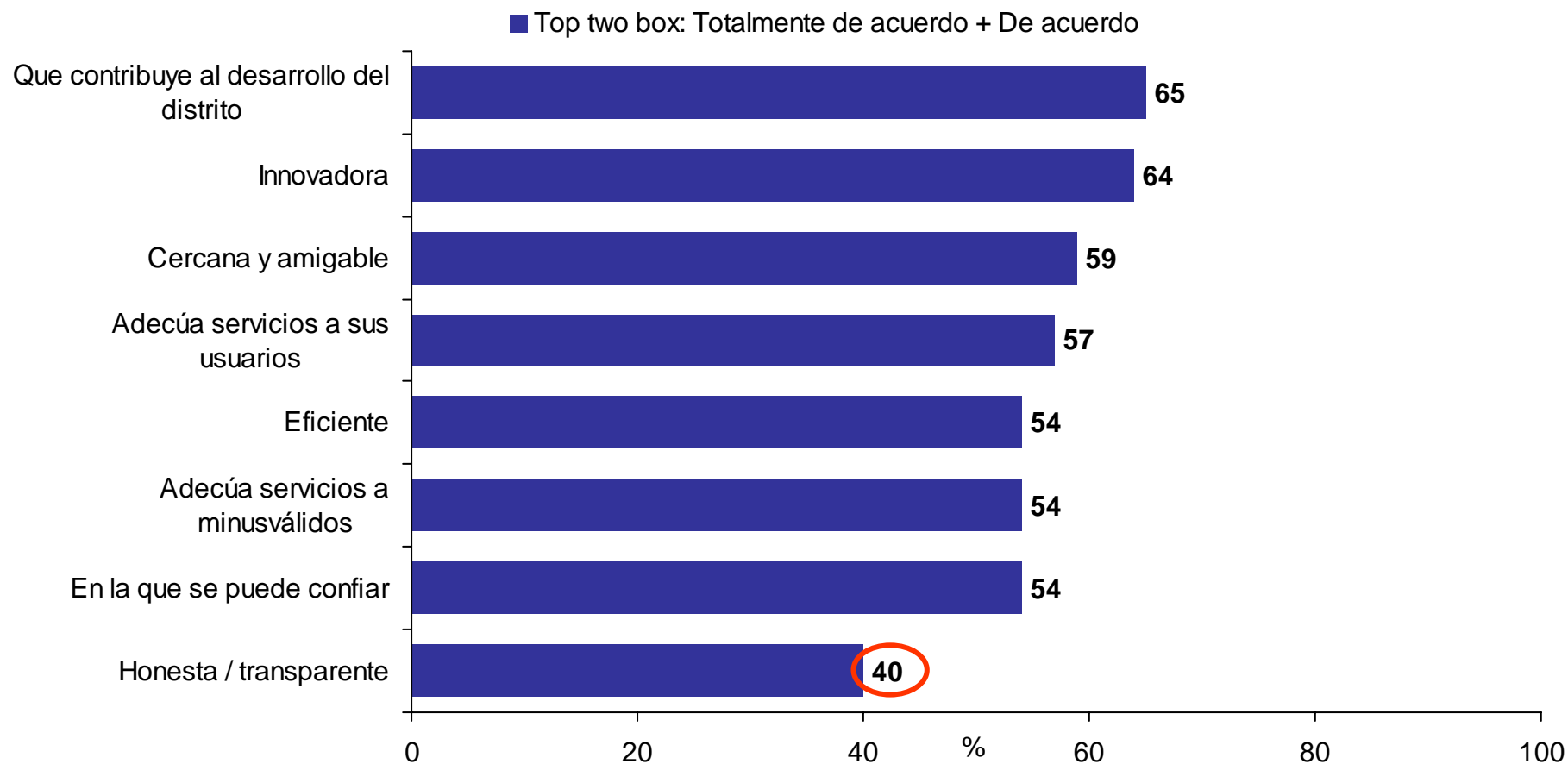
¿Su visita ha tenido un impacto... en la imagen que usted tiene de la Municipalidad de... ?



Base: Total de usuarios entrevistados

EVALUACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS A LA IMAGEN

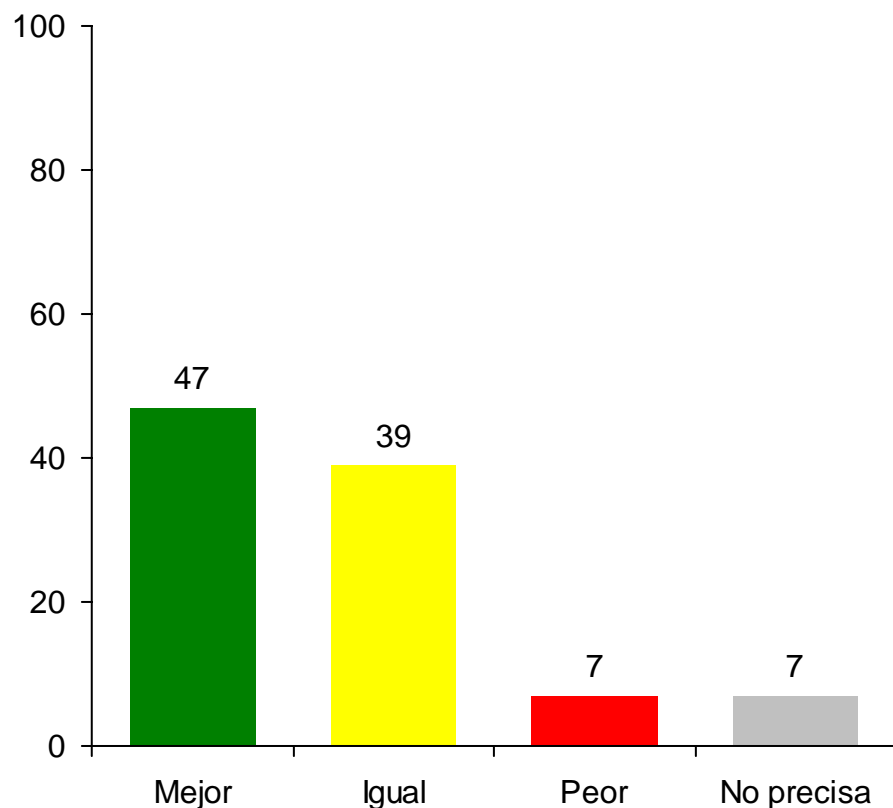
¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con que la Municipalidad de... es una institución... ?



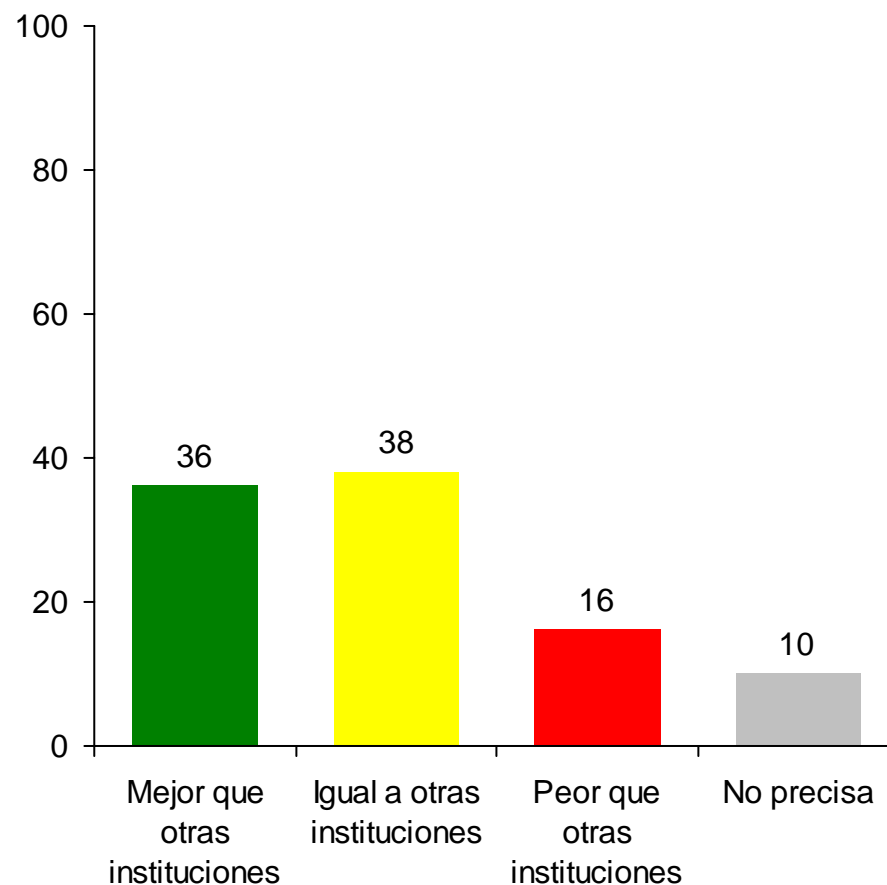
Base: Total de usuarios entrevistados

PERCEPCIÓN DE IMAGEN

¿Con respecto a hace 12 meses, la Municipalidad de... está...?



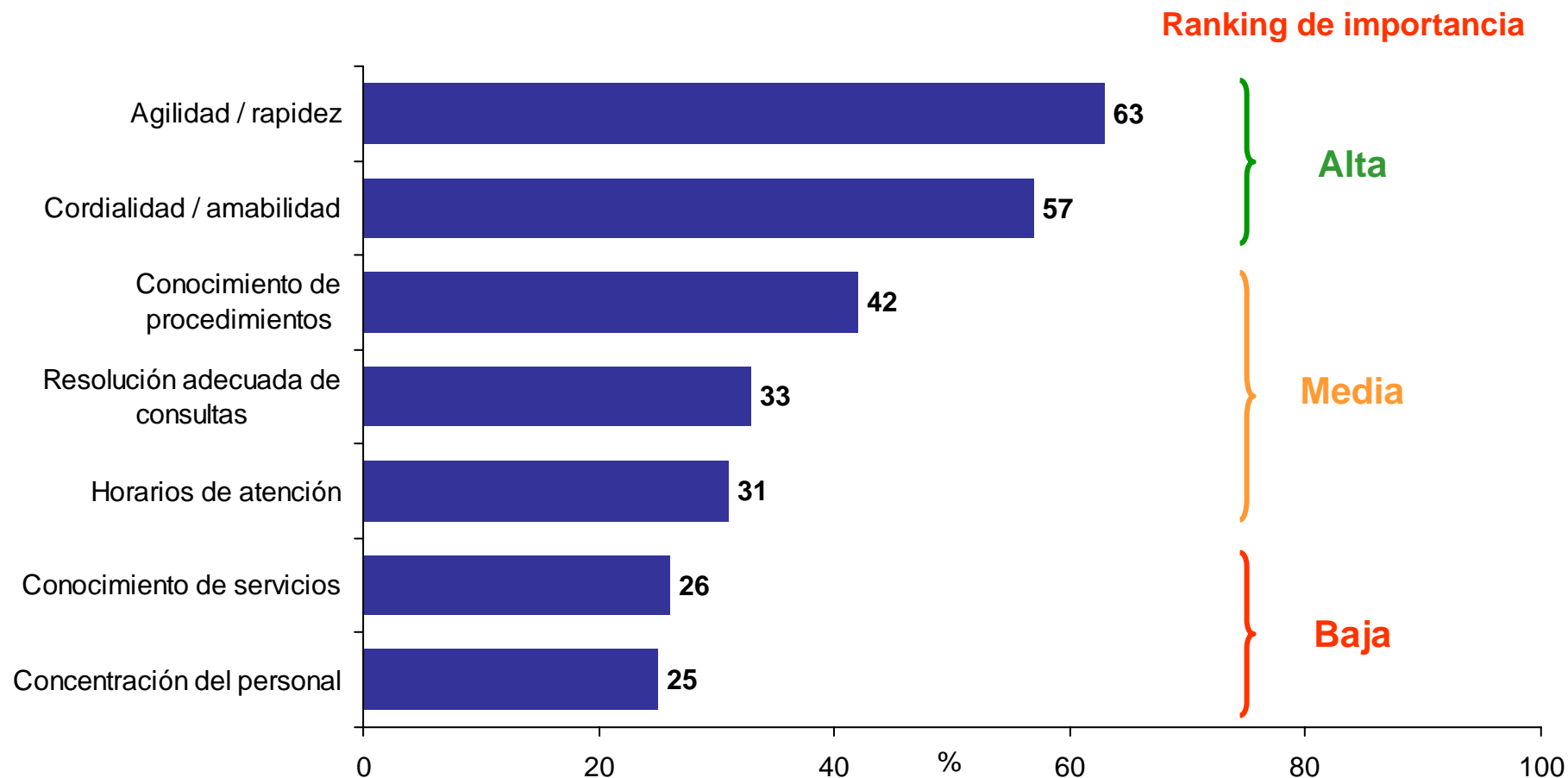
¿Con respecto a otras instituciones públicas, la Municipalidad de... es...?



Base: Total de usuarios entrevistados

IMPORTANCIA DE ASPECTOS RELACIONADOS A LA ATENCIÓN DEL PERSONAL

¿Cuáles son para usted los tres aspectos más importantes que debe priorizar una institución pública para brindar una buena atención a sus usuarios?

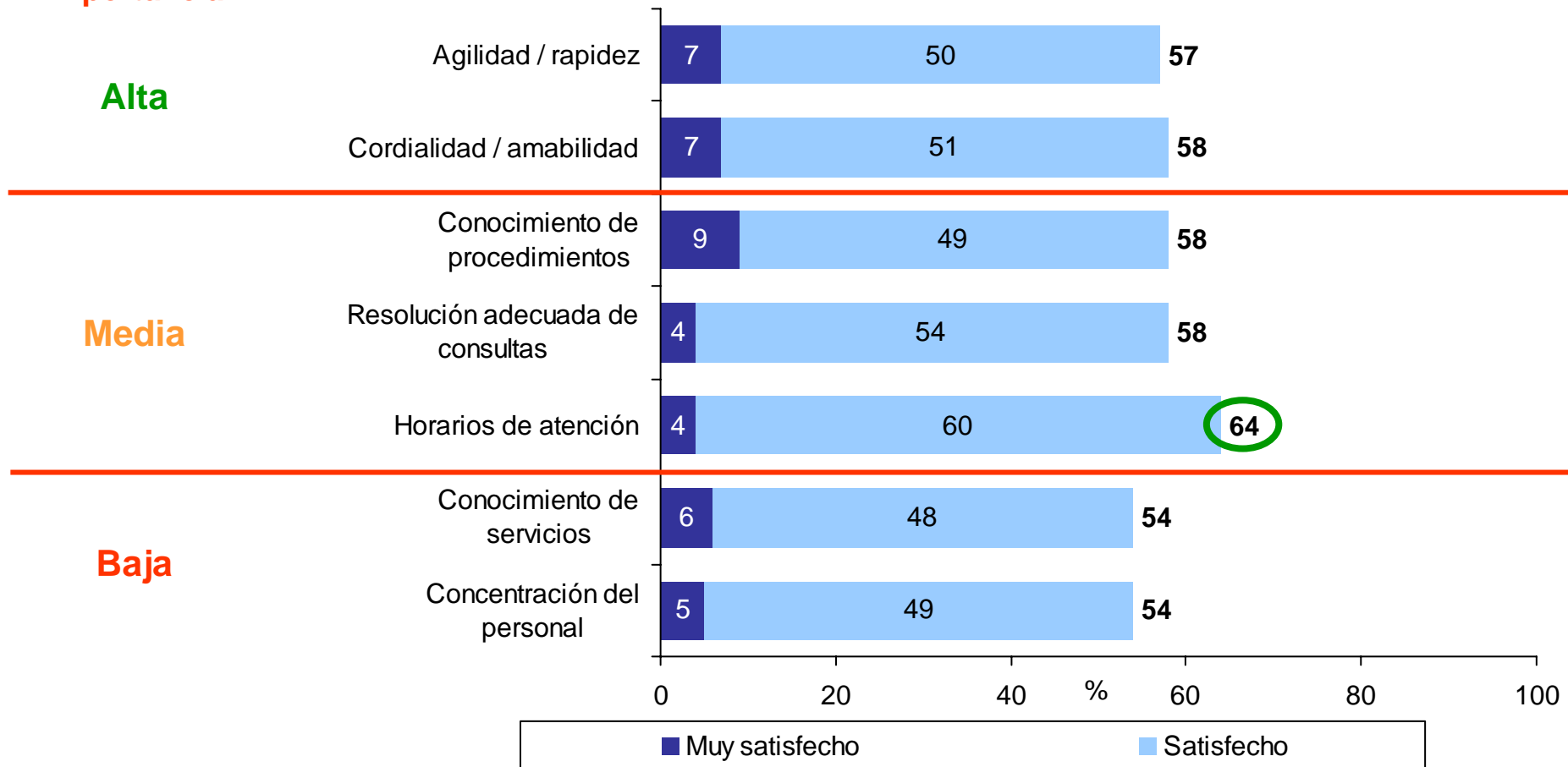


Base: Total de usuarios entrevistados

SATISFACCIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS A LA ATENCIÓN DEL PERSONAL

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con... ?

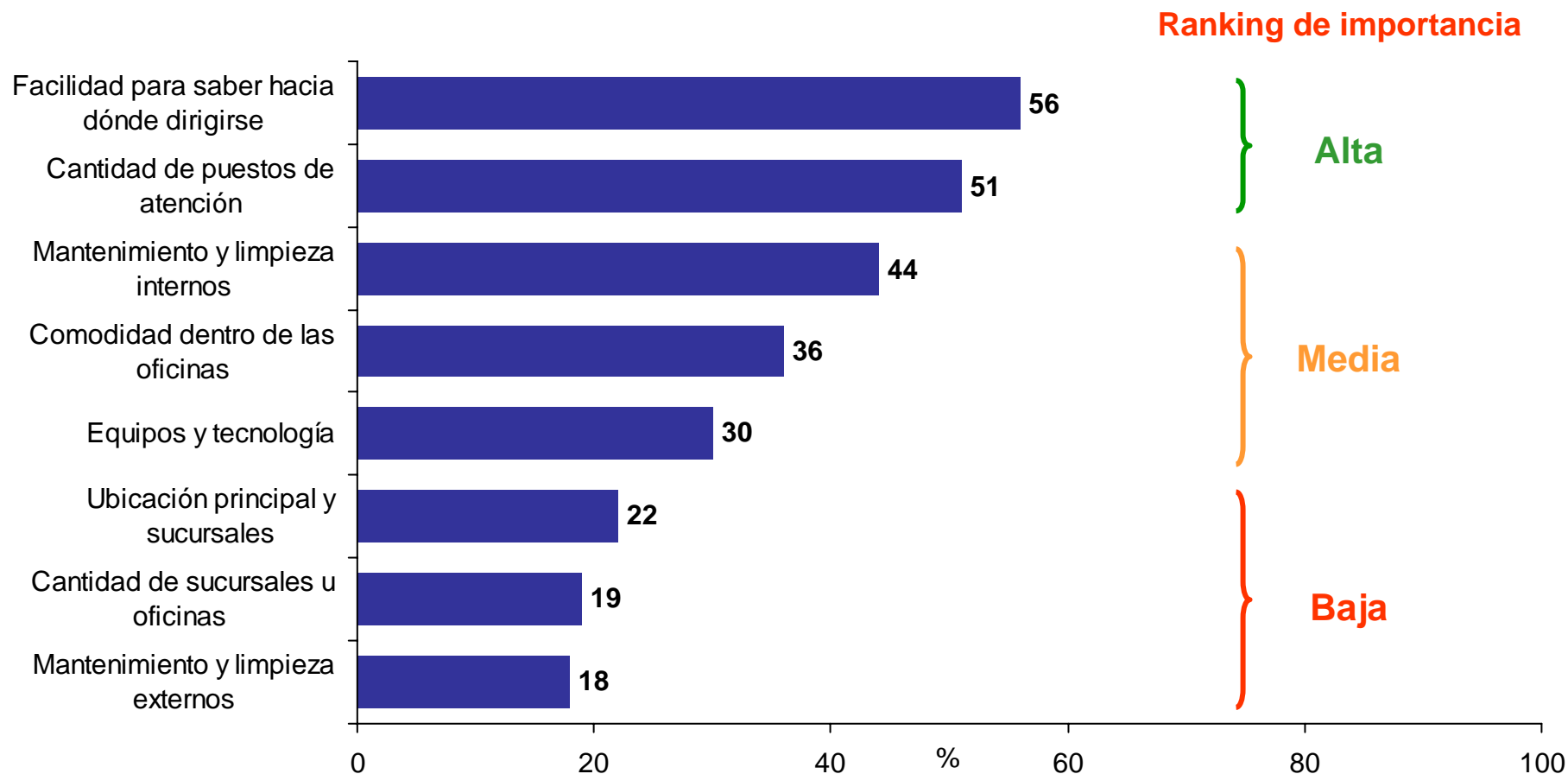
Ranking de importancia



Base: Total de usuarios entrevistados

IMPORTANCIA DE ASPECTOS RELACIONADOS A LA INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES

¿Cuáles son para usted los tres aspectos más importantes que debe priorizar una institución pública para brindar un buen servicio a sus usuarios?

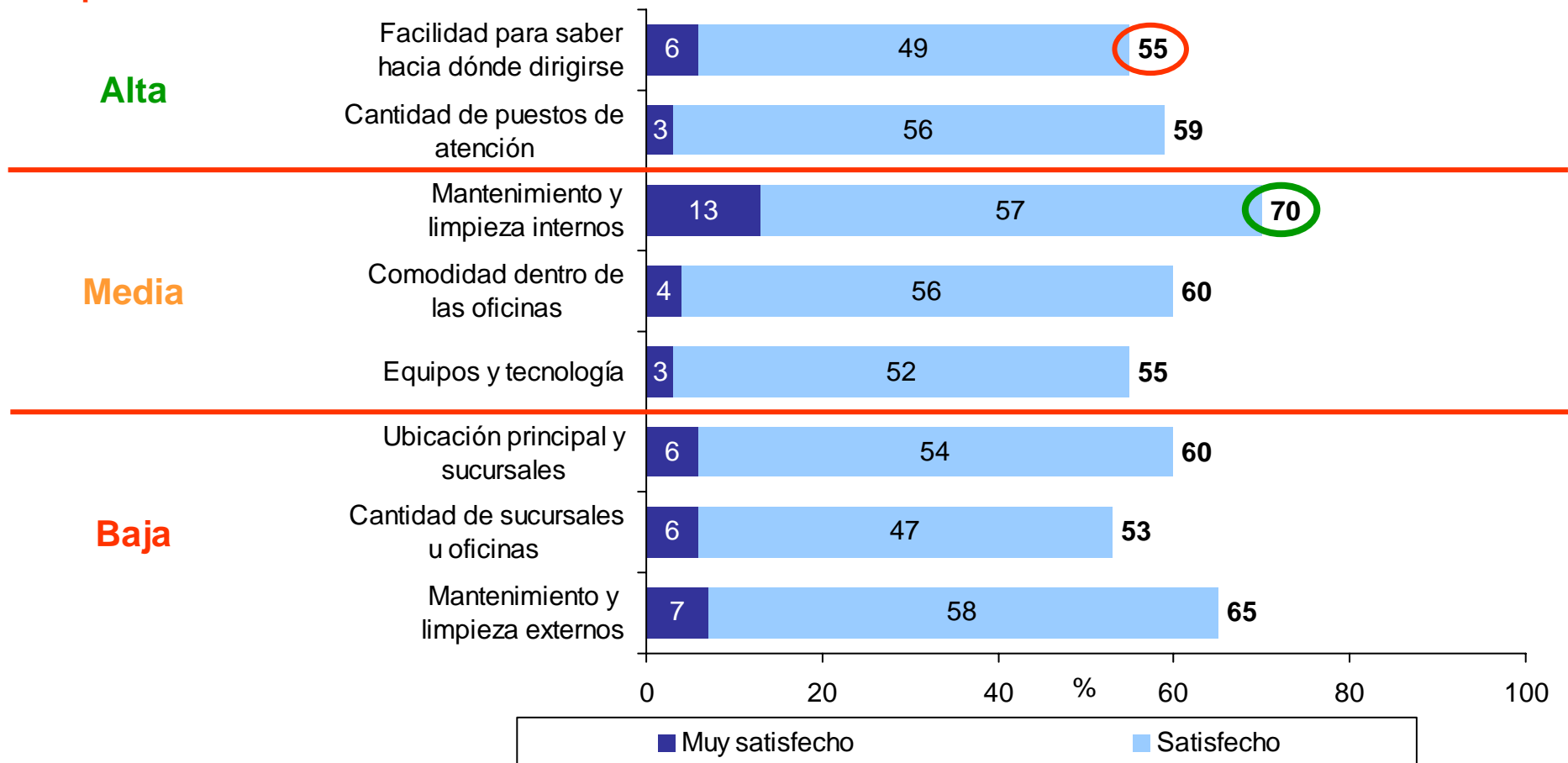


Base: Total de usuarios entrevistados

SATISFACCIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS A LA INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES

Ranking de importancia

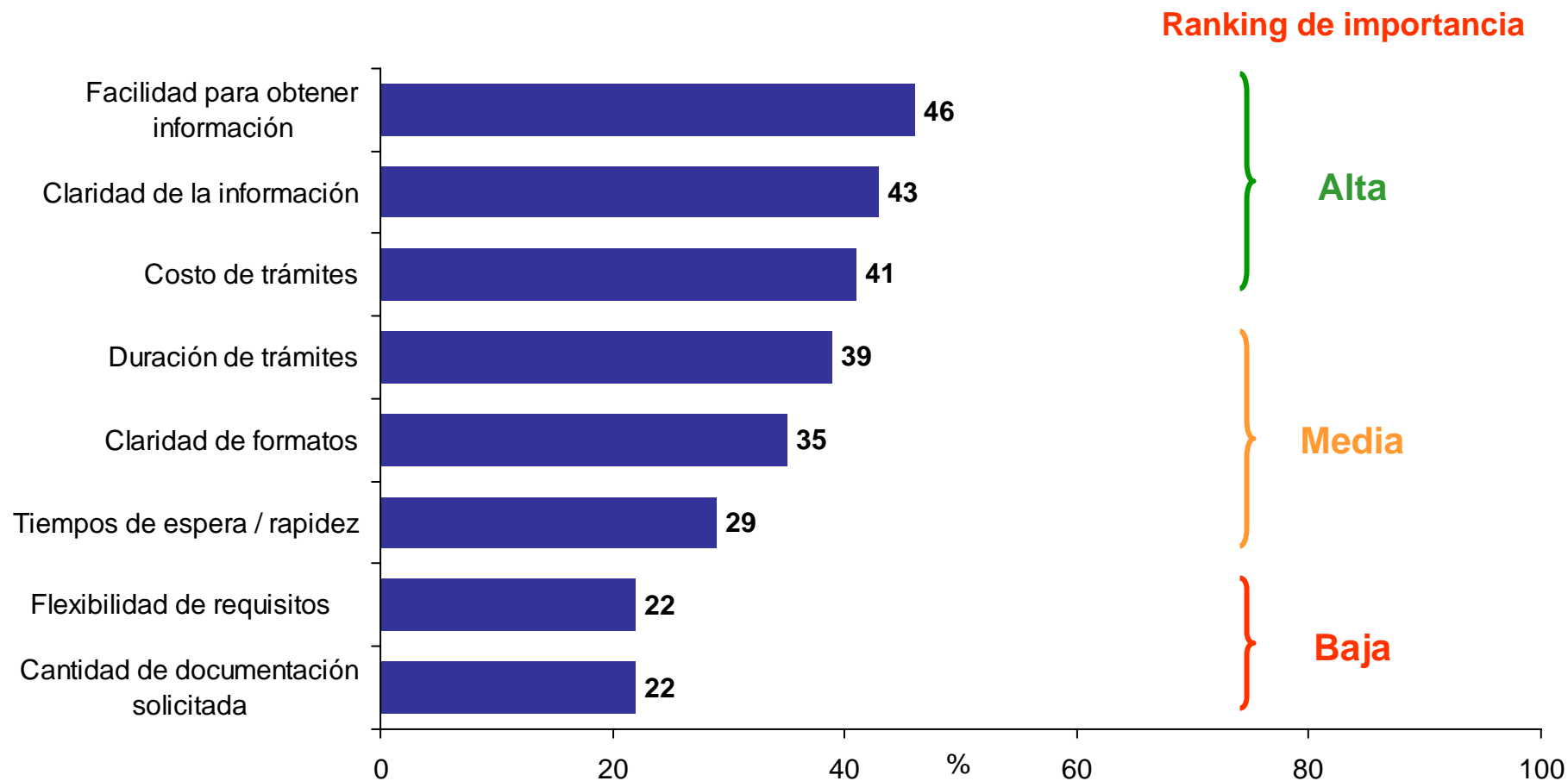
¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con... ?



Base: Total de usuarios entrevistados

IMPORTANCIA DE ASPECTOS RELACIONADOS A LOS PROCESOS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES

¿Cuáles son para usted los tres aspectos más importantes que debe priorizar una institución pública para contar con un proceso de calidad en la atención a sus usuarios?



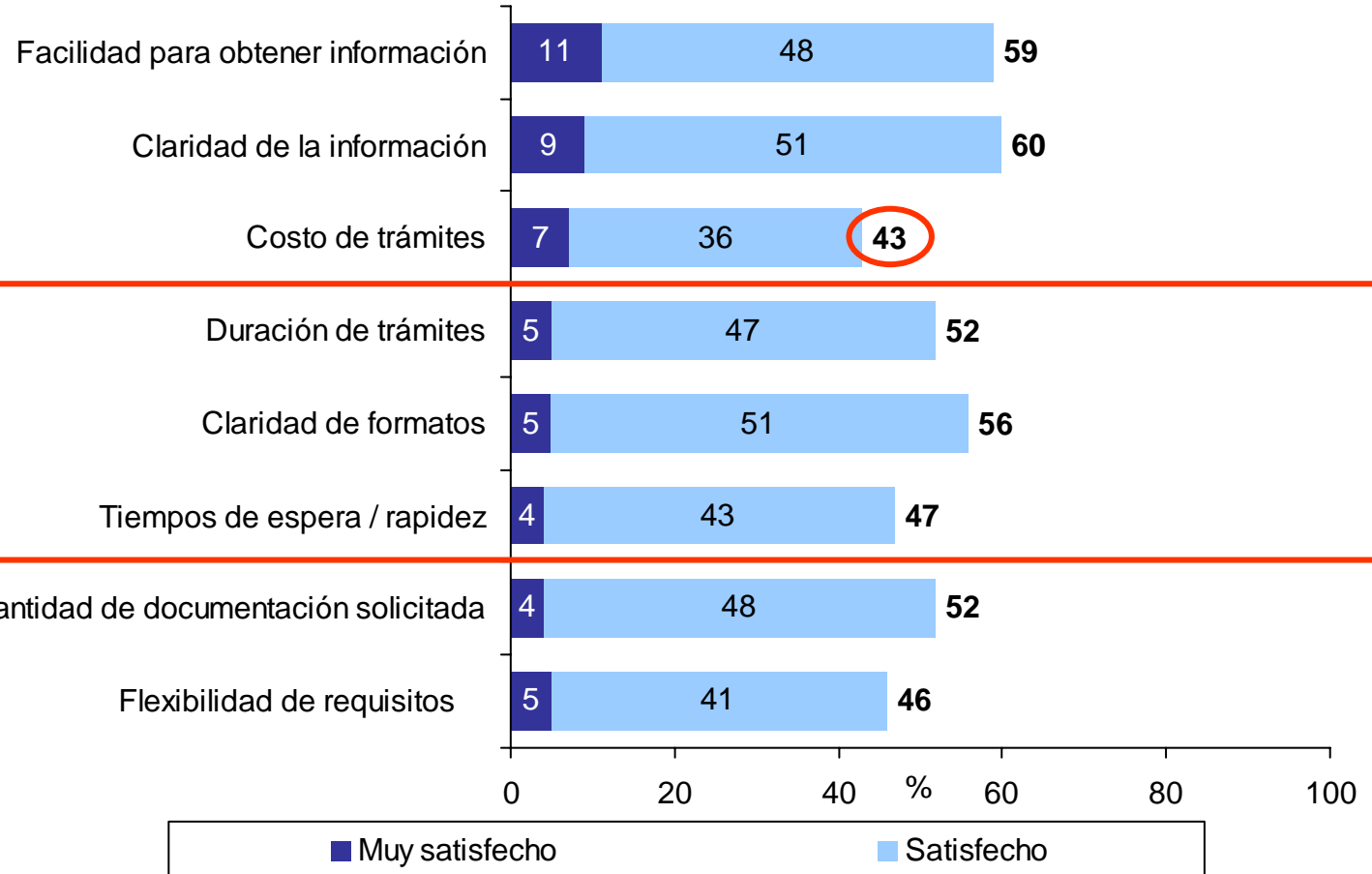
Base: Total de usuarios entrevistados

SATISFACCIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS A LOS PROCESOS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con... ?

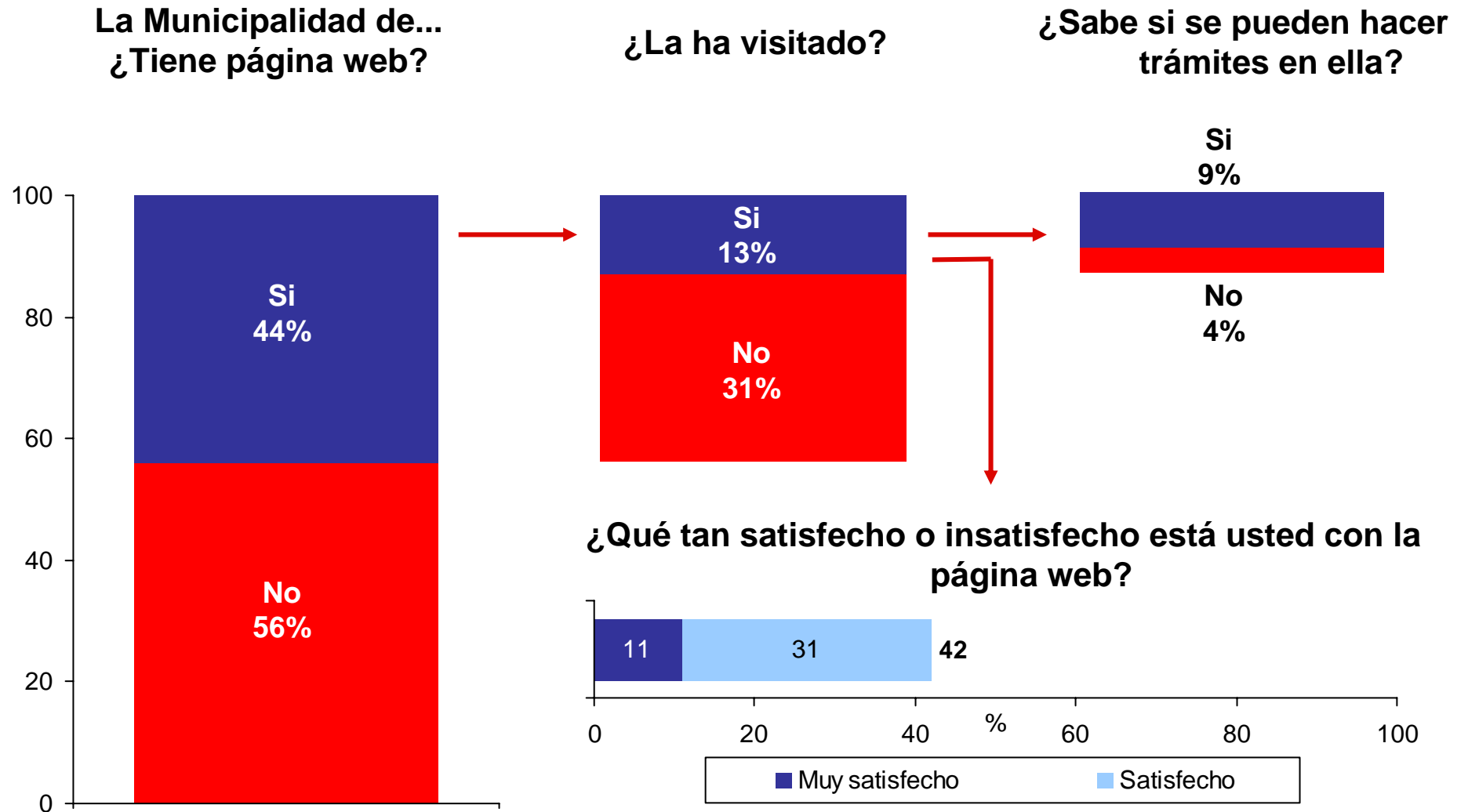
Ranking de importancia

Alta



Base: Total de usuarios entrevistados

CONOCIMIENTO, USO Y SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB

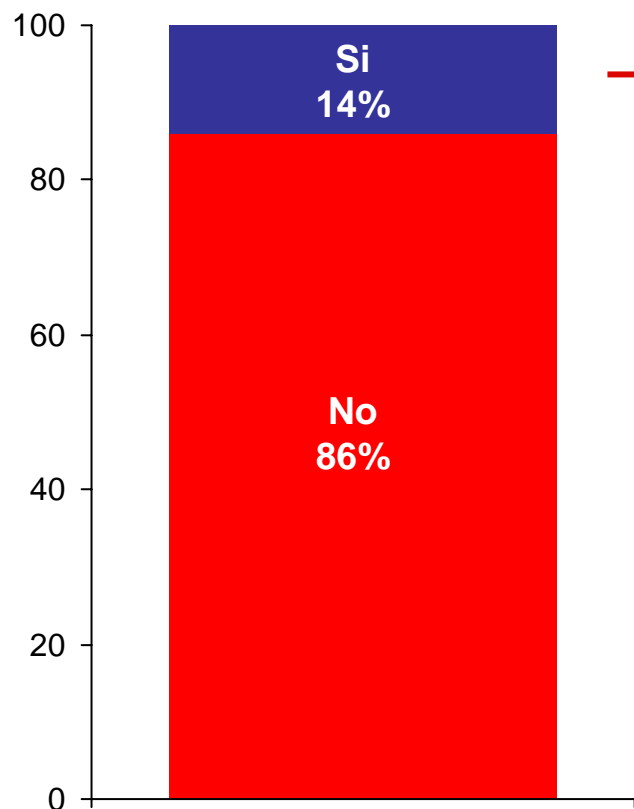


Base: Total de usuarios entrevistados

Base: Total de usuarios entrevistados que alguna vez han visitado la página web.

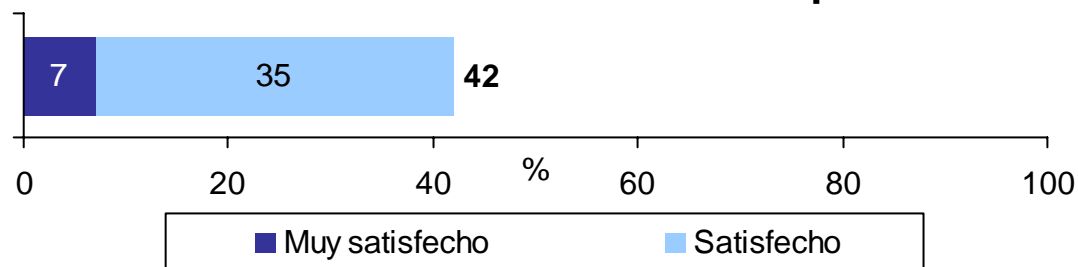
USO Y SATISFACCIÓN CON LOS TRÁMITES TELEFÓNICOS

¿Alguna vez ha realizado algún trámite o consulta en la Municipalidad de... por teléfono?



Base: Total de usuarios entrevistados

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con el servicio telefónico de la municipalidad?

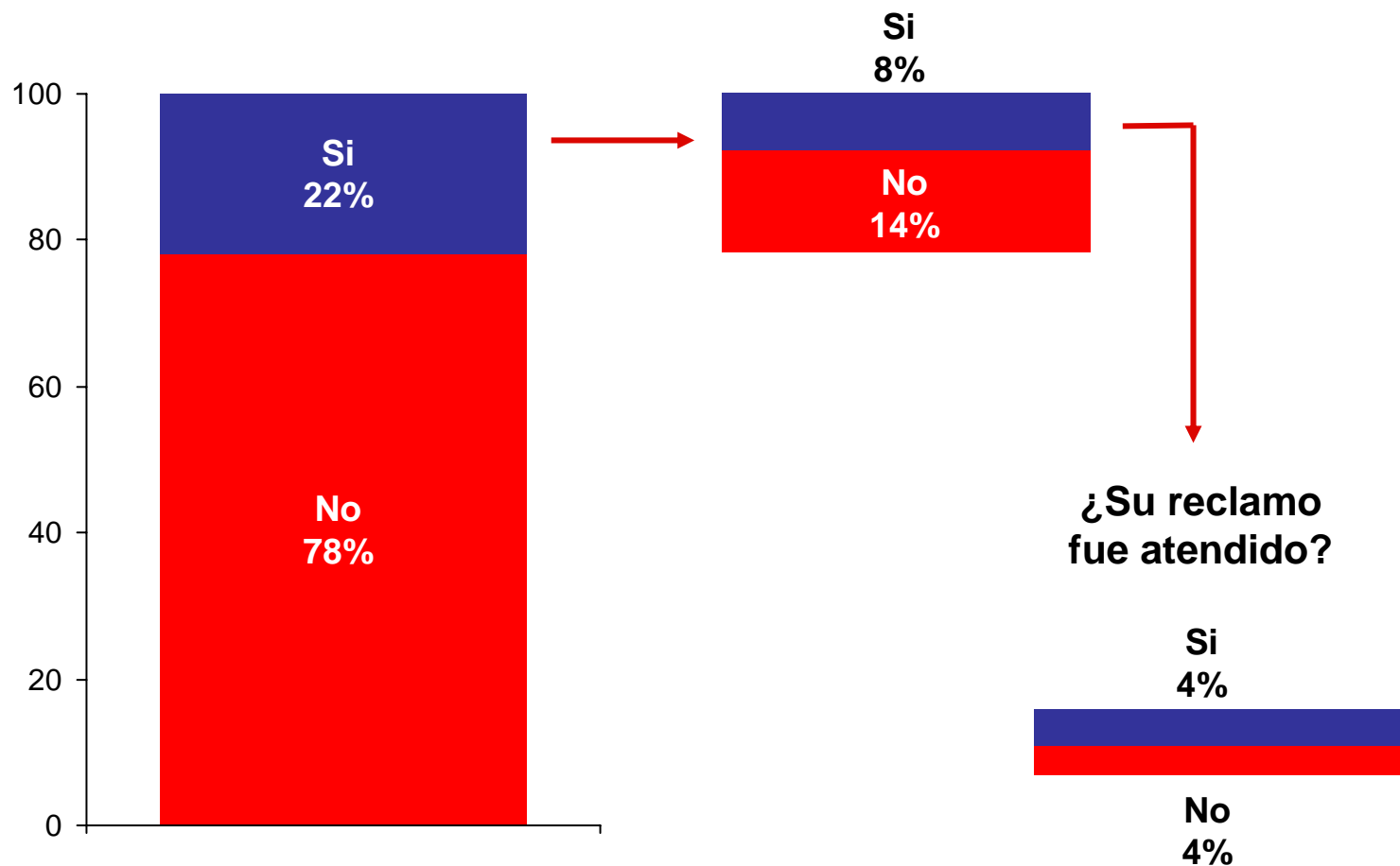


Base: Total de usuarios entrevistados que ha realizado trámites por teléfono.

PROBLEMAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Alguna vez ha tenido algún problema con la Municipalidad de...

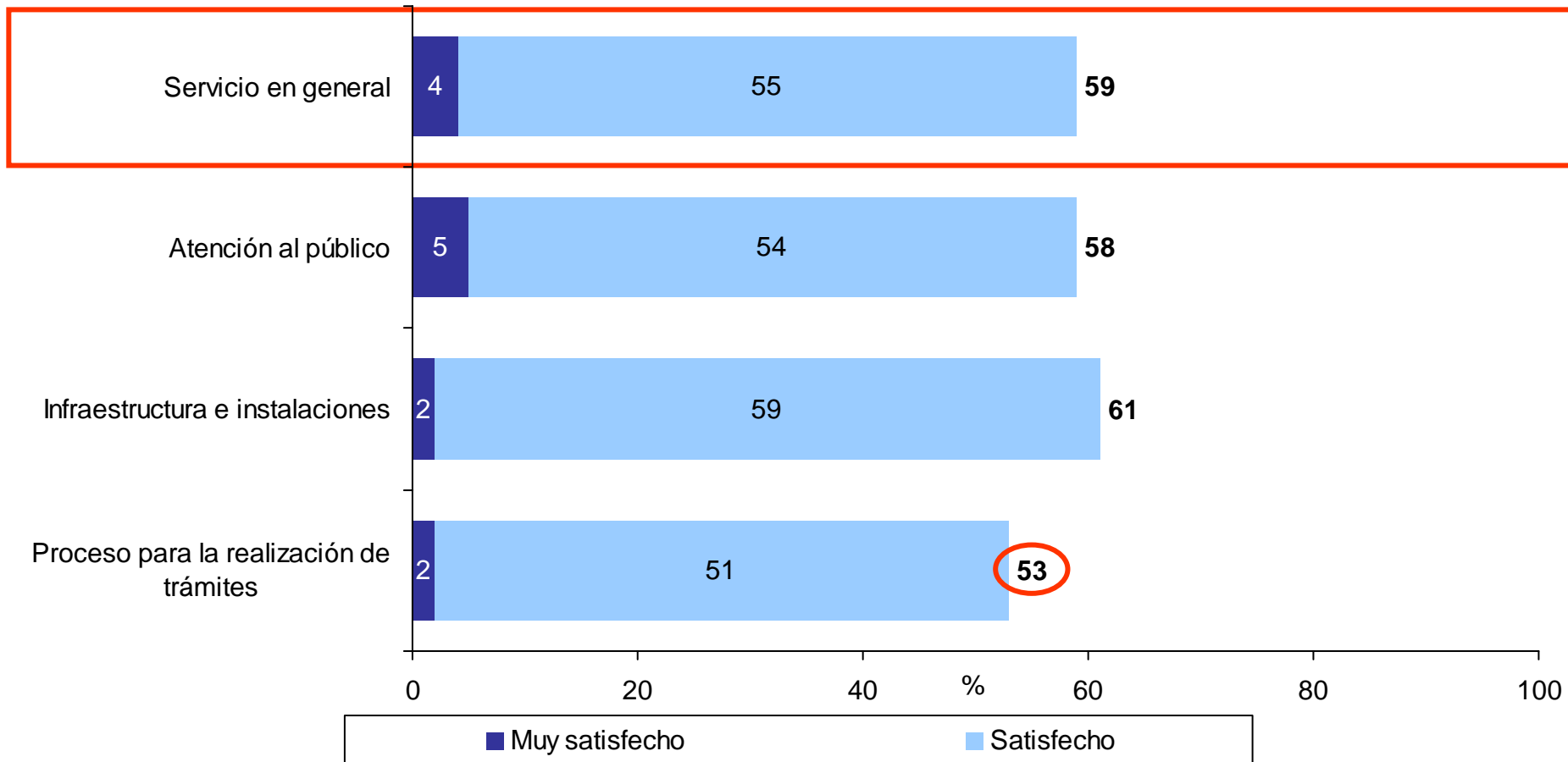
¿Presentó algún reclamo?



Base: Total de usuarios entrevistados

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted...
de la Municipalidad de...?

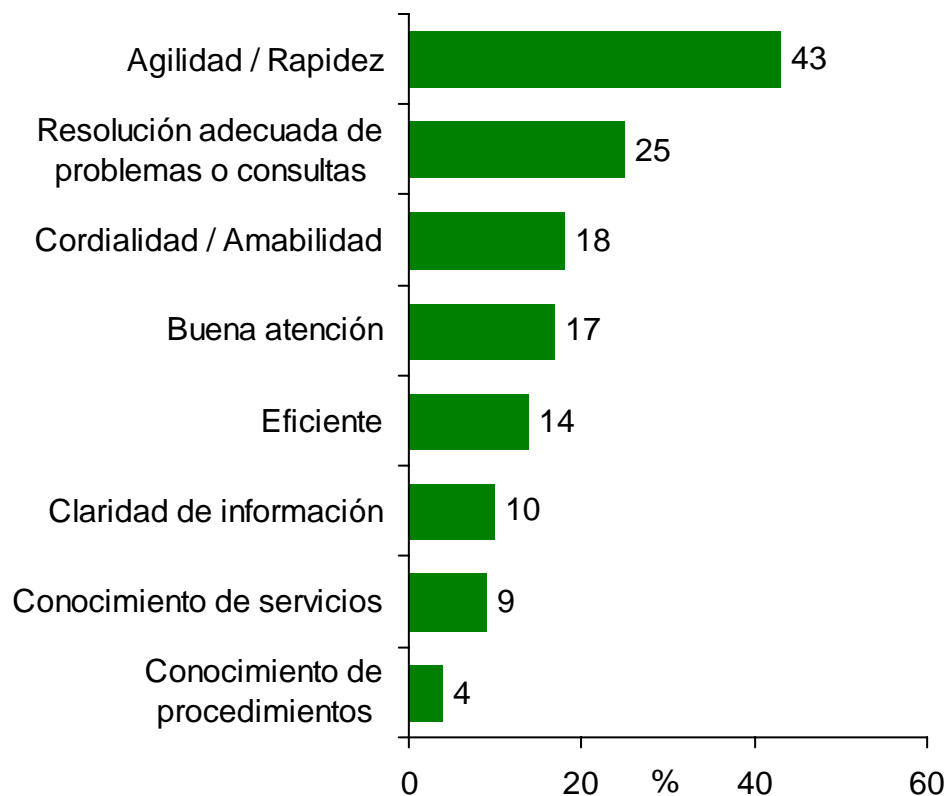


Base: Total de usuarios entrevistados.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Principales motivos – Respuestas espontáneas

Satisfacción



Base: Total de entrevistados satisfechos con el servicio de las Municipalidades

Insatisfacción

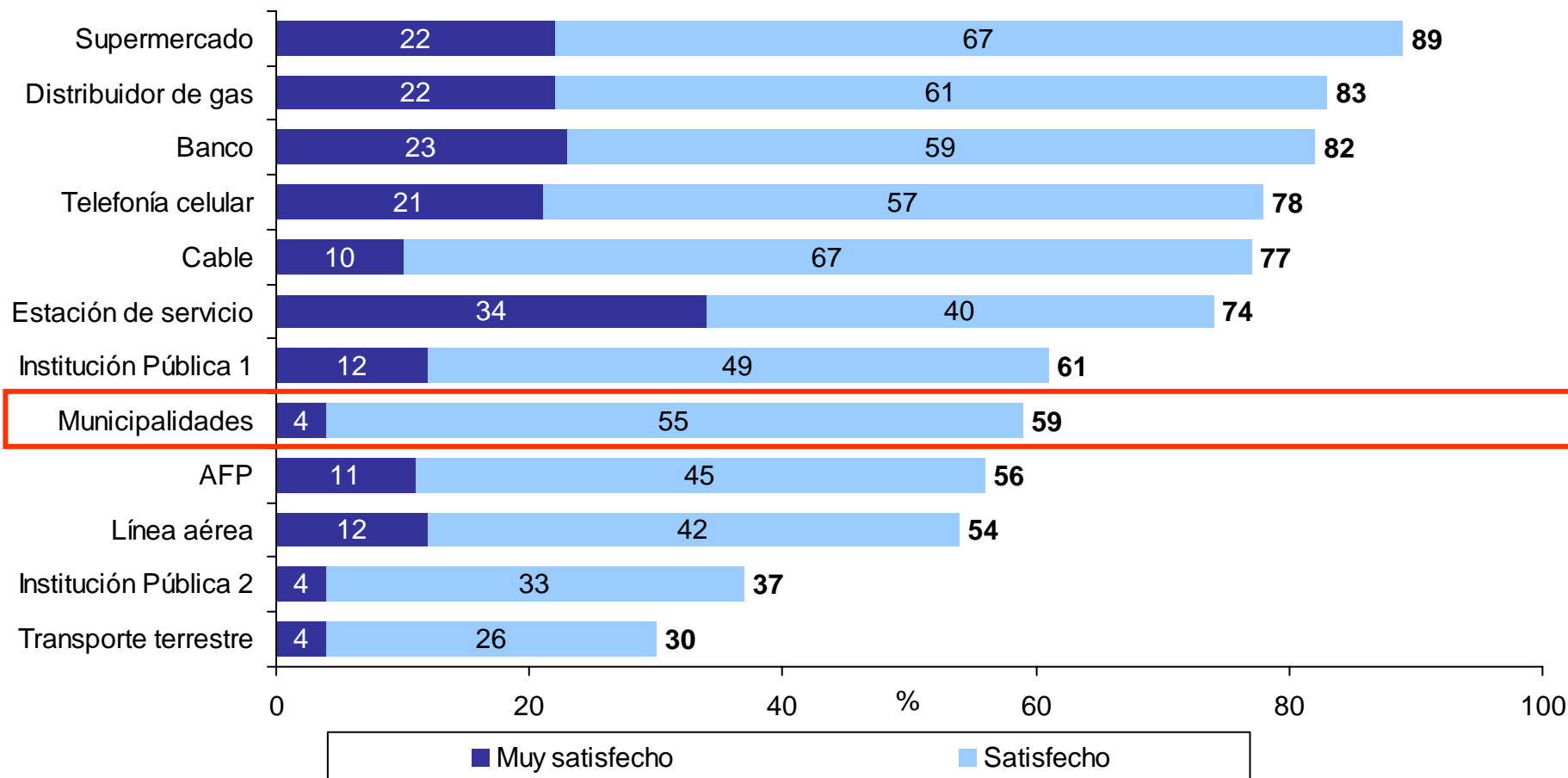


Base: Total de entrevistados insatisfechos con el servicio de las Municipalidades

Satisfacción de servicios

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con el servicio de...?*



* Mediciones independientes

CONCLUSIONES

- ✓ Las entidades públicas deben tomar conciencia de la importancia de contar con usuarios satisfechos. Es un derecho ciudadano.
- ✓ La experiencia de las empresas privadas en la medición de la satisfacción de sus clientes puede ser muy útil para las entidades públicas.
- ✓ Los atributos más valorados por los usuarios de las municipalidades son atención rápida y amable; buena señalización y puestos de atención suficientes; e información clara y fácil de obtener.
- ✓ La mayoría expresa dudas sobre su transparencia y malestar por el cobro de trámites.
- ✓ Tres de cada cinco ciudadanos está satisfecho con el servicio recibido en sus municipalidades. Este nivel está por debajo de la mayoría de las empresas privadas de servicios.



**MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EN ENTIDADES
PÚBLICAS**

Julio de 2006
