

Informe de ENCUESTA DE SATISFACCION

OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios y atención prestados por el Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de Colombia

METODO

La encuesta de satisfacción se genera en “Formularios de Google” con la opción de respuesta electrónica la cual queda almacenada en Google Drive (alojamiento de archivos digitales en internet) de la cuenta institucional de Consejo Profesional, adicionalmente se dispuso en la recepción un computador portátil a la custodia del encargado de Comunicación Estratégica para el diligenciamiento de la misma por todos los usuarios que ingresaran a la entidad.

La encuesta se diseñó con 3 puntos clave a evaluar, la prestación del servicio, la atención al usuario y la calidad del servicio, indispensables para identificar la satisfacción de las partes interesadas, las cuales se compone de un total de 3 preguntas con la opción de calificación en Excelente, Sobresaliente, Bueno, Regular y Deficiente.

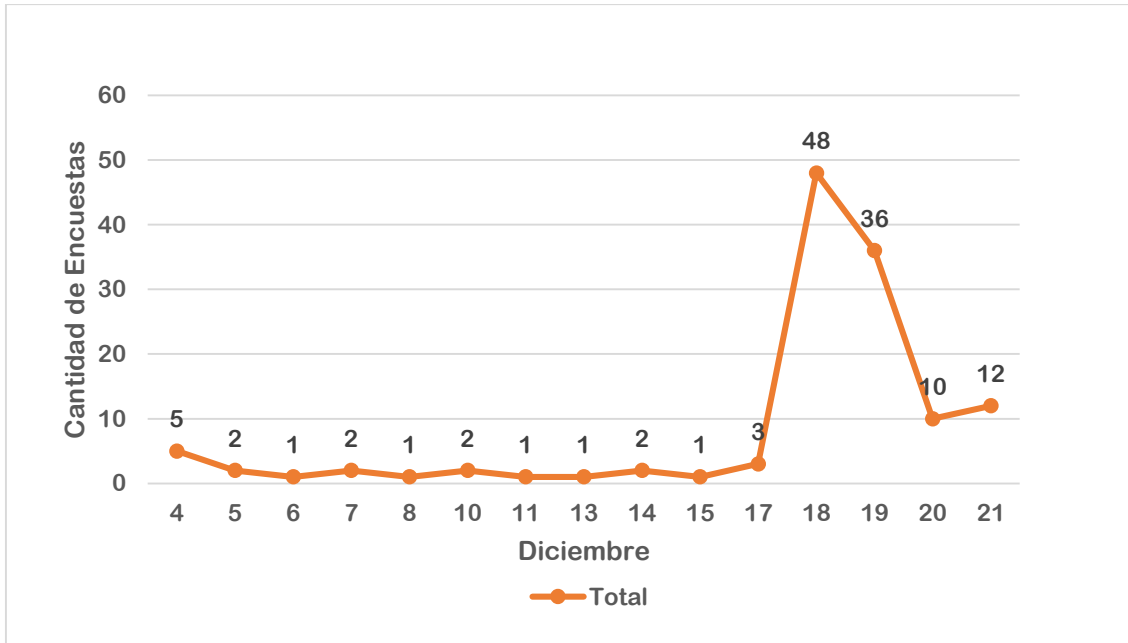
Se realizó una publicación de la encuesta de satisfacción en nuestro sitio web en la página principal, en la página de trámites y en la página de Consultas, debido a que son las más frecuentadas, esto se realizó desde el día 4 de Diciembre hasta el 21 de Diciembre del presente año.

Adicional a las publicaciones se realizó envío de 1371 correos electrónicos, los cuales fueron dirigidos a los profesionales que realizaron trámites durante el último semestre del año, asociaciones y universidades, donde se les compartió el enlace al formulario de captura de datos.

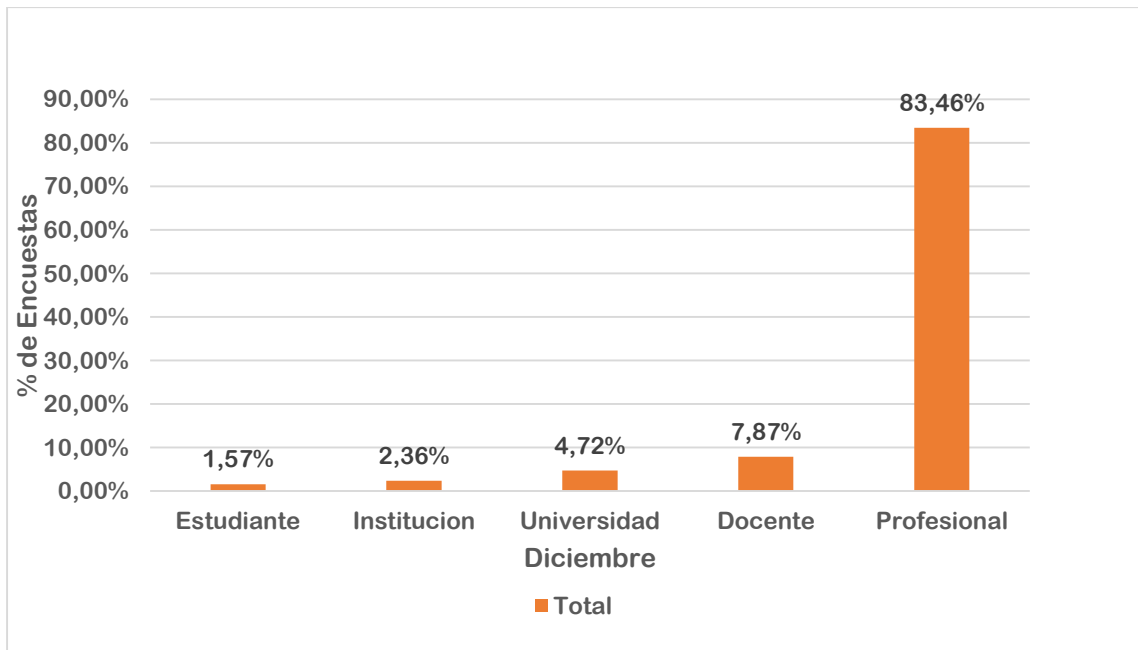
Para tal fin se realizó un único envío de la encuesta de satisfacción, la cual se realizó el día 18 de diciembre

RESULTADOS

A lo largo del periodo en que se publicó la encuesta de satisfacción se recibió un total de 127 encuestas diligenciadas, las cuales se muestran a continuación de acuerdo a la fecha de respuesta



En cuanto a las partes interesadas a respuesta fue la siguiente



Por parte de los profesionales que no se clasifican en las demás categorías se obtuvo una respuesta del 83 % y en seguida del 8 % de los docentes que brindaron respuesta a la encuesta.

A continuación se evidencia la evaluación general

SATISFACCION GENERAL		
CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	216	56,69%
SOBRESALIENTE	99	25,98%
BUENO	44	11,55%
REGULAR	19	4,99%
DEFICIENTE	3	0,79%
TOTAL	381	100,00%

En el cuadro anterior se plasman las respuestas de las encuestas de acuerdo a las respuestas obtenidas en donde se puede evidenciar que la satisfacción suma un 94.23 %, lo que supera la meta establecida y las

Nota: Se aclara que la calificación de satisfacción se realiza teniendo en cuenta la escala Tipo Likert (Muy Satisfecho, Satisfecho, No Insatisfecho, Insatisfecho, Muy Insatisfecho)

Satisfacción = Excelentes, Sobresaliente y Buena

Insatisfacción = Regular y Deficiente

A continuación se evidencian las calificaciones de satisfacción por tipo de pregunta en referencia a la prestación del servicio, la atención al usuario y la calidad del servicio, como se puede evidenciar a continuación

Segundo Semestre

	Prestación del Servicio	Atención al Usuario	Calidad del Servicio
SATISFACCION	92.13%	96.06%	94.49%
INSATISFACCION	7.87%	3.94%	5.51%

Primer Semestre

	Prestación del Servicio	Atención al Usuario	Calidad del Servicio
SATISFACCION	77.46%	80.28%	77.46%
INSATISFACCION	22.54%	19.72%	22.54%

Como se puede observar la percepción de los usuarios de los servicios prestados por el Consejo Profesional ha mejorado en el transcurso del segundo semestre y su evidente mejora en los mismos parámetros evaluados.

COMENTARIOS

debieran tener mas coordinación con la información que remiten las universidades para los tramites correspondientes
No está habilitada mi cuenta y no he podido realizar el trámite de antecedentes ético disciplinarios pues no residio en Bogotá.
Deben regular más la medicación o implementar un regla para los medicamentos veterinarios que están siendo utilizados por lo que no son profesionales con sus talonarios de medicamentos que son prohibidos
Alineados con la tecnología y muy eficiente plataforma
Que el consejo de profesionales le falta interactuar con todos los profesionales antes de juzgarnos
Como profesional me siento respaldad, buen servicio
No deberian de ejercer el cobro de los certificados etico disciplinarios. Son de las pocos consejos de profesionales que realizan cobros.
Ninguna
Responden solicitudes en tiempo oportuno
Se preocupan por un mejoramiento permanente en los procesos
Muy agradecido.
Es muy buen servicio, gracias.
Ofertas laborales y capacitación de posgrados
No hay claridad en cuanto a los servicios prestados por ustedes y sus actividades en pro de la profesión
Debe haber mas comunicación con los profesionales con relación a los campos de capacitación y actualización de conocimientos para el ejercicio de la profesión.
Seguir enviando correos a los profesionales para conocer ventajas desventajas y demás cuestiones del servicio.
Enviar información de actualización a los MV y MVZ. Relacionado con la organización del consejo de veterinarios.
No
Ninguno
Ampliar temáticas en la WEB
Excelente diligenciamiento de la tarjeta profesional.
Ninguno
Felicitaciones por la atención y gestión
Que esta haciendo comvezcol para. Regular las. Clínicas. Improvisadas que se encuentran en todo el. País? Además de regular las casi 43 facultades de medicina veterinaria que hay en el. País?? La. Profesión no se. Valoriza de ninguna manera.
Hice la solicitud virtual de la matricula profesional, debido a que estoy distante, el servicio fue excelente y rápido. Les agradezco y los felicito por estar a la vanguardia de la tecnología.
Excelente todo el Proceso, Dios los Bendiga
Más evento para Zootecnia

CONCLUSIONES

De acuerdo a lo identificado en la encuesta de satisfacción II-2018 se menciona lo encontrado a continuación:

- **Hallazgo:** Se presentan demoras y tiempos largos de espera al momento de la entrega de trámites
Acciones a Realizar:
 - Seguimiento y aplicación de mejoras en el aplicativo web
 - Actualización y aplicación de procedimientos de tramites

- **Hallazgo:** Fallas en la comunicación y demora en las respuestas
Acciones a Realizar:
 - Identificar causas de las demoras de la respuesta a consultas y solicitudes
 - Generar acciones de mitigación para mejorar la agilidad en la respuesta a las consultas

- **Hallazgo:** Percepción solo de acciones sancionatorias por parte del consejo Profesional
Acciones a Realizar:
 - Promoción de las actividades realizadas por el Consejo Profesional
 - Divulgación de funciones del consejo profesional
 - Divulgación de actividades funciones de cada una de las profesiones representadas
 - Mejorar la promoción de las capacitaciones realizadas de manera presencial y virtual
 - Alianzas con entidades del sector para promoción de actividades en pro del desarrollo del ejercicio profesional

- **Hallazgo:** Se proponen temas para capacitaciones
Acciones a Realizar:
 - Evaluar la viabilidad de la ejecución de los temas de capacitación propuestos por los encuestados