

# INFORME RESULTADOS

## Tabulación y Análisis Encuesta Satisfacción al Cliente CDMB

Luisa Fernanda Mejía Hernández

Corporación Autónoma Regional para la defensa de la meseta de

Bucaramanga CDMB - Secretaria General

Septiembre del 2014

## INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la Encuesta de Satisfacción de clientes Código: A-PI-F001 del mes de **SEPTIEMBRE** del 2014 de la Corporación Autónoma Regional para la defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB. Esta encuesta se basó en la aplicación de un cuestionario para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos que visitan la Corporación.

La encuesta de satisfacción de clientes permite dar a conocer la calificación que da el ciudadano sobre servicio en las diferentes dependencias de la institución, las cuales se plantean de la siguiente manera.

## ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE SEPTIEMBRE

CODIGO: A-PI-F001

TABULACIÓN 100%

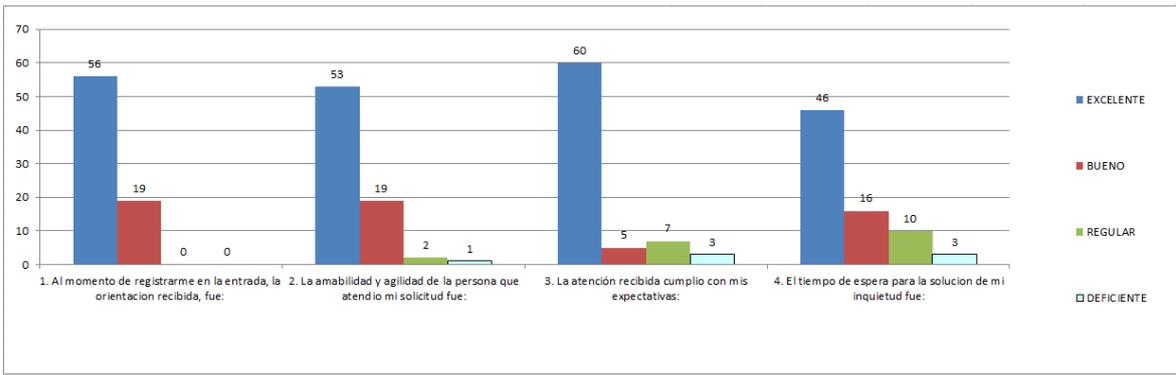
75 ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES SEPTIEMBRE DEL 2014					
ÍTEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO	OPINION GENERAL				TOTALES
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida, fue:	56	19	0	0	75
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud fue:	53	19	2	1	75
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas:	60	5	7	3	75
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud fue:	46	16	10	3	75
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>75</b>				

5. Pudo realizar el trámite ?	SI	NO	TOTALES
	62	13	75

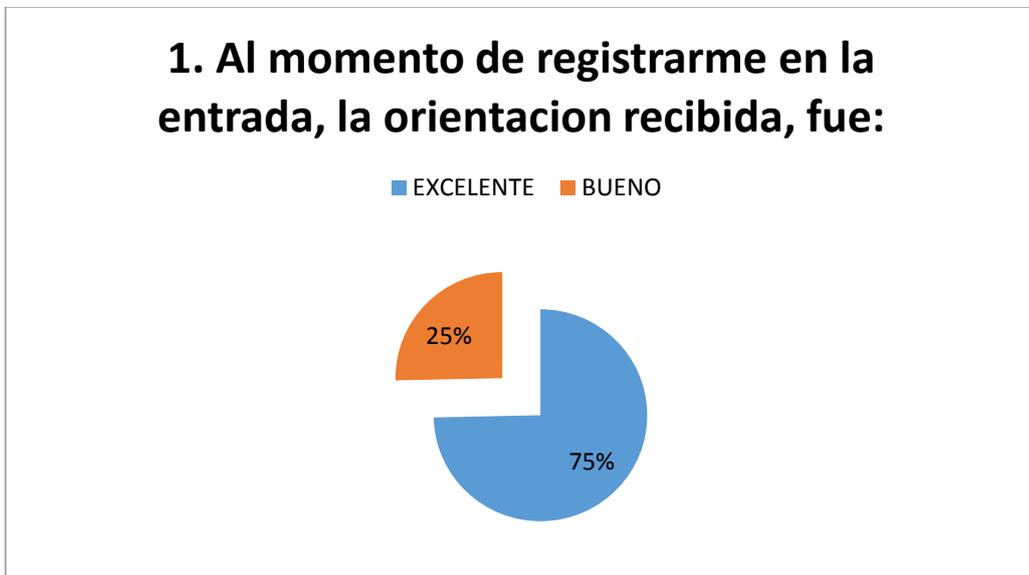
ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS
<b>75</b>	<b>0</b>	<b>75</b>
<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Las siguientes gráficas muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios sobre su satisfacción, las cuales abordaron los siguientes resultados de los ítems de evaluación del servicio:



- **Ítem de Evolución Número 1 :**

	EXCELENTE	BUENO
<b>1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida, fue:</b>	56	19



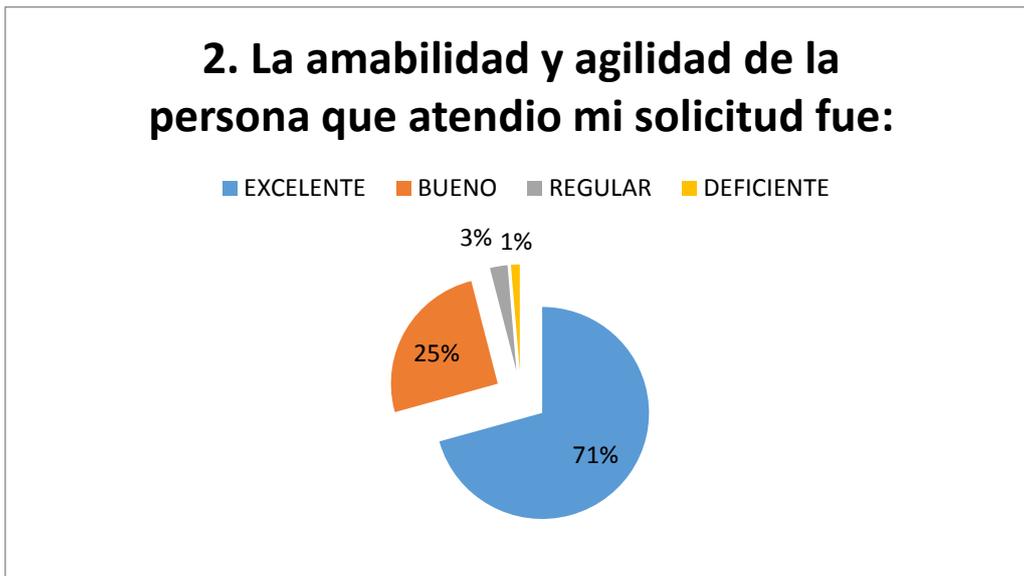
EXCELENTE: 75% BUENO: 25%

La gráfica muestra que los usuarios que ingresan a las instalaciones de la CDMB se encuentran satisfechos con la atención recibida por parte de los funcionarios ya que como se puede observar la gráfica el 75% lo evaluó como Excelente y el 25% como Bueno, lo que demuestra que ninguna de las personas encuestadas considero como Regular y Deficiente este ítem, lo

que demuestra de manera positiva el trato que los funcionarios les están dando a los funcionarios.

- **Ítem de Evolución Número 2 :**

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
<b>2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud fue:</b>	53	19	2	1



¿Cómo califica su satisfacción respecto a la información que le fue suministrada?

EXCELENTE: 71% BUENO 25% REGULAR: 3% DEFICIENTE: 1%

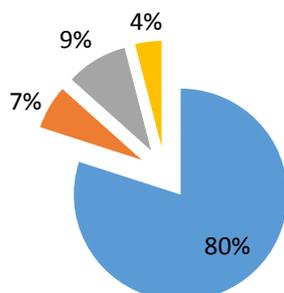
La gráfica indica que el 71% de las personas encuestadas calificaron el ítem de evaluación como Excelente y el 25% como Bueno, lo que demuestra que el 96% de los encuestados se encontraron satisfechos con la información que les fue suministrada, ya que tan solo el 3%, lo califico como Regular y el 1% como Deficiente, con lo que se puede concluir que los funcionarios de las instalaciones de la CDMB están dando información certera a lo que el usuario requiere, por lo tanto se encuentran satisfechos.

**Ítem de Evolución Número 3 :**

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
<b>3. La atención recibida cumplió con mis expectativas:</b>	60	5	7	3

### 3. La atención recibida cumple con mis expectativas:

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ DEFICIENTE



EXCELENTE: 80% BUENO: 7% REGULAR: 9% DEFICIENTE: 4%

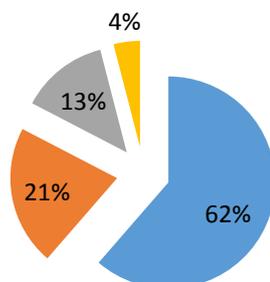
Según el ítem de evaluación número 3, se puede observar que los encuestados evaluaron la calidad del servicio como Excelente con un 80% y Bueno 7%, lo que demuestra que se están cumpliendo las políticas de calidad del servicio y los usuarios la perciben de manera satisfactoria dicha calidad, sin embargo hay el 13% no califica muy eficiente ya que el 9% de los encuestados lo indicó como Regular y un 4% como Deficiente.

#### Ítem de Evolución Número 4:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud fue:	46	16	10	3

#### 4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud fue:

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ DEFICIENTE



EXCELENTE: 62% BUENO: 21% REGULAR: 13% DEFICIENTE: 4%

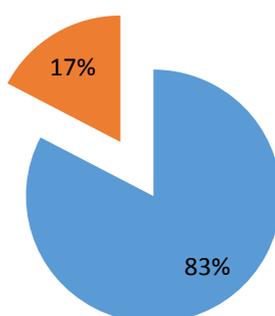
La gráfica muestra de manera que se debe prestar más atención a los tiempos de duración de los tramites, ya los encuestados lo evaluaron con un 13% Regular y 4% Deficiente, lo que demuestra que la gestión de la entidad por resolver en el tiempo establecido las solicitudes que los usuarios diligencian no está funcionando como debería ya que el 17% de los encuestados no quedaron satisfechos con el tiempo de su trámite.

- **Ítem de Evolución Número 5 :**

	SI	NO
5. Pudo realizar el trámite?	62	13

#### 5. Pudo realizar el trámite ?

■ SI ■ NO



SI: 83% NO: 17%

El 83% de las personas encuestadas lograron realizar el trámite, lo que indica que se debe tomar medidas gestión de la entidad por dar cumplimiento a todos los trámites que ingresan y que se encuentran en proceso, mientras que un 17% dice que no lo puedo realizar el trámite y a continuación explican el no de su respuesta.

### **PREGUNTAS ABIERTAS.**

De acuerdo al Ítem número 5, evaluados por los ciudadanos que no pudieron realizar su trámite.

Indican porque su respuesta:

1. La persona encargada no se encuentra Ingeniero Miguel ( salida arboles)
2. Piden más cosas y no se cumple con lo pedido anteriormente, la respuesta no es especifica ( aprovechamiento forestal)
3. No se encontraba la Ingeniera Lizeth en control ambiental
4. Porque ninguna de las personas se encontraba en la entidad (Giovany Gomez, Darwing, Dora Carolina)
5. El director no se encontraba en la institución.
6. No se encontraba el encargado del tramites
7. Porque trasladaron al ingeniero Pedro Anaya.
8. No sabía en qué oficina se encontraba el ingeniero
9. Se demora el tramite
10. No se encontraba la ingeniera
11. No aparece el expediente la última ingeniera fue Daren luego el Ingeniero Juan Andres Suarez sin embargo ninguno da razón del expediente y el proceso inicio hace mas de un año.
12. No se encontró la información que necesitaba para un proyecto.
13. Faltan algunas firmas por parte de algunas personas.

## **Conclusión:**

Los usuarios encuestados en el mes de Septiembre que ingresaron a las instalaciones de la CDMB, no se encontraron muy satisfechos por los servicios brindados en la entidad.

Como se puede observar en los resultados se debe prestar más atención a los distintos procesos ya que en una de las respuestas se evidencia la pérdida de un expediente, también se debe tener en cuenta que muchas de las respuestas son de personal que no se encontraba en la entidad en el momento, por lo tanto se recomienda brindar orientación al usuario para que sean atendidos por parte de los coordinadores.

Otro ítem que presento un muy bajo porcentaje de satisfacción fue el tiempo de espera del trámite ya que el 17% de las personas calificaron como regular y deficiente, y en algunos casos comentaban que el proceso llevaba más de un año en el trámite.

Por lo tanto se recomienda tomar medidas para mejorar el tiempo de espera para los trámites y mejor manejo en la documentación e información.

Adicionalmente en la oficina de atención al ciudadano se han presentado algunas quejas, cuando el usuario al llamar al conmutador y pedir la línea con la operadora este les reproduce una grabación en inglés