

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

Noviembre del 2014

INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la Encuesta de Satisfacción de clientes Código: A-PI-F001 del mes de **OCTUBRE** 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 Clientes que visitan la Corporación.

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

ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE OCTUBRE

CODIGO: A-PI-F001

TABULACIÓN 100%

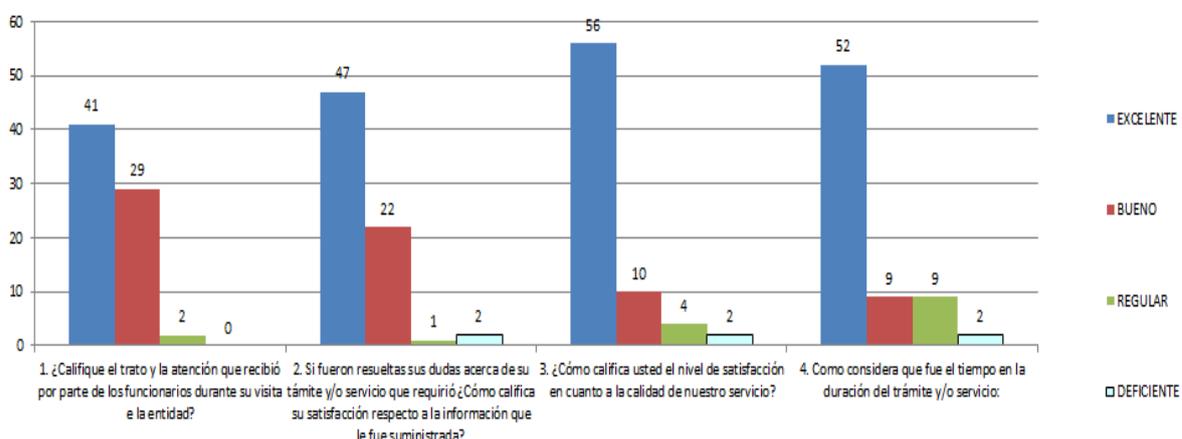
72 ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES OCTUBRE DEL 2013					
ÍTEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO	OPINION GENERAL				TOTALES
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
1. ¿Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad?	41	29	2	0	72
2. Si fueron resueltas sus dudas acerca de su trámite y/o servicio que requirió ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la información que le fue suministrada?	47	22	1	2	72
3. ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?	56	10	4	2	72
4. Como considera que fue el tiempo en la duración del trámite y/o servicio:	52	9	9	2	72
TOTAL ENCUESTADOS					

5. Pudo realizar el tramite ?	SI	NO	TOTALES
	60	12	72

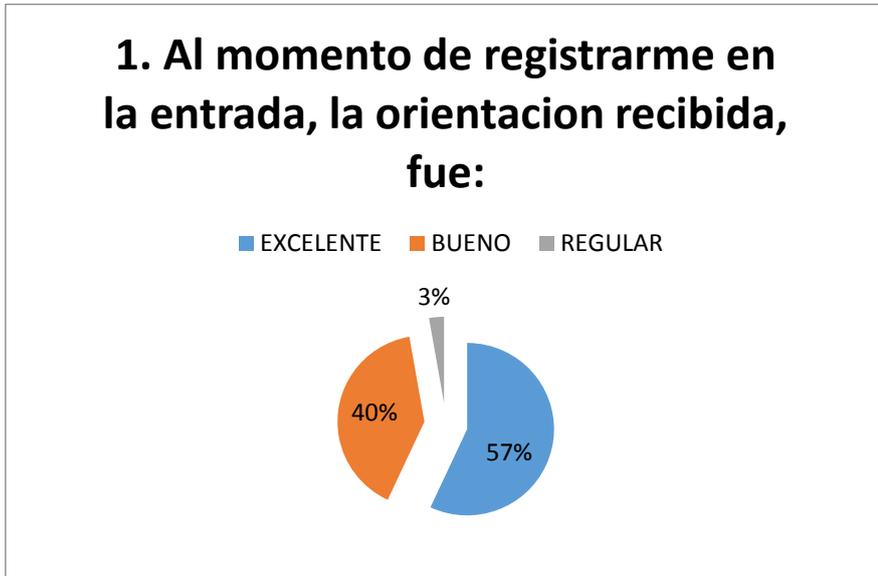
ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS
72	0	72
100%	0%	100%

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	REGULAR
1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida, fue:	41	29	2



EXCELENTE: 57% BUENO: 40% REGULAR:3%

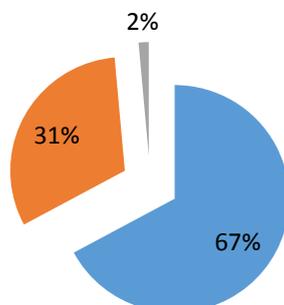
Como se puede observar en la gráfica los usuarios de la CDMB se encuentran conformes con la atención recibida, ya que el 57% de ellos califican el servicio como excelente, el 40% como bueno y un 3% no se encuentra a gusto con el servicio. Por lo tanto se recomienda prestar mayor atención porque si se tiene en cuenta el resultado del mes pasado el servicio desmejoro.

- **Ítem de Evolución Número 2 :**

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue:	47	22	1	2

2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue:

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR



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

EXCELENTE: 67% BUENO 31% REGULAR: 2%

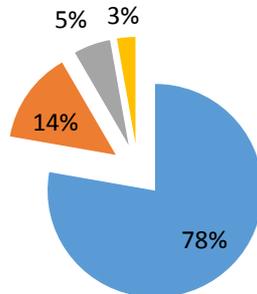
La gráfica indica que el 67% de las personas encuestadas calificaron el ítem de evaluación como Excelente y el 31% como Bueno, lo que demuestra que el 98% de los encuestados se encontraron satisfechos con la información que les fue suministrada, ya que tan solo el 2%, lo califico como Regular, con lo 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 y a mejorado respecto al mes pasado.

Ítem de Evolución Número 3 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas:	56	10	4	2

3. La atención recibida cumple con mis expectativas:

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ DEFICIENTE



EXCELENTE: 78% BUENO: 14% REGULAR: 5% DEFICIENTE: 3%

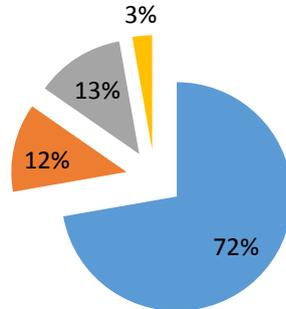
Según el ítem de evaluación número 3, se puede observar que los encuestados evaluaron la calidad del servicio como Excelente con un 78% y Bueno 14%, lo que demuestra que se están cumpliendo las políticas de calidad del servicio y los usuarios la perciben de manera satisfactoria dicha calidad, sin embargo el 8% no califica no se encuentra satisfecho, ya que el 5% de los encuestados lo indicó como Regular y un 3% como Deficiente, al comparar con los porcentajes del mes pasado se presentó una mejora del 5%.

Ítem de Evolución Número 4:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud, fue:	52	9	9	2

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

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ DEFICIENTE



EXCELENTE: 72% BUENO: 12% REGULAR: 13% DEFICIENTE: 3%

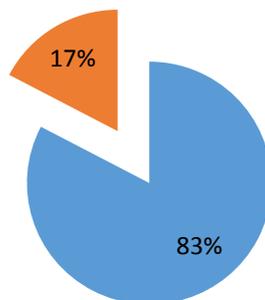
De acuerdo a la gráfica los tiempos de solución para las inquietudes deben mejorar ya que un 16% de los usuarios no están conformes con el tiempo de espera, que se refleja en el 13% de usuarios que calificaron el servicio como regular y el 3% como deficiente. De igual manera el 72% lo califico como excelente y el 12% como bueno.

Ítem de Evolución Número 5:

I	SI	NO
5. Pudo realizar el trámite?	60	12

5. Pudo realizar el trámite ?

■ SI ■ NO



SI: 83% NO: 17%

En la gráfica se puede observar que el 17% de las personas no pudieron realizar el trámite, sin embargo dentro de este porcentaje se encuentra algunos que no pudieron realizar el trámite por razones como que no es de la jurisdicción de la entidad, o no encontraba la personas, en cuanto a un 87% de usuarios que sí pudieron realizar el trámite.

PREGUNTAS ABIERTAS.

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

Indican el porqué de su respuesta:

1. No se encontraba la persona en la entidad.
2. Los trámites se están demorando mucho.
3. Muy demorado el trámite para concesión de agua.
4. El ingeniero no se encontraba.
5. Tomaron fotos y no hicieron nada entre ellos Pedro Méndez y no han dado solución al vertimiento de aguas residuales a la quebrada (restaurante la nueva renta).
6. Se realizó la visita el 6 de abril y al momento no le han dado solución.
7. Pasó derecho de petición porque lleva mucho tiempo en el trámite y ha venido ya varias veces.
8. No hay árboles pequeños.
9. No está dentro de la jurisdicción Betulia.
10. Se debe tener más producto, hay pocos arboles pequeños.
11. No se encontraba el director.
12. El ingeniero esta en campo.

CONCLUSIONES

En el mes de octubre los resultados de la encuesta de Satisfacción al cliente presentaron mejoras en cuanto a la amabilidad, agilidad y atención recibida por parte de los funcionarios de la CDMB, esto se evidencia en los porcentajes del mes de octubre con respecto al mes de Septiembre. Se debe prestar mayor atención con relación al momento del registro y la orientación en la entrada que presenta una reducción en el porcentaje de satisfacción, equivalente al 18% en cuanto al indicador de excelencia en el servicio, que aunque presenta un muy buen porcentaje no se puede descuidar y seguir desmejorando.

Se recomienda tener en cuenta que en algunas de las respuestas de los usuarios se puede observar que vienen buscando a los funcionarios públicos que se encuentran en campo y por tal razón no son atendidos, pero debe haber una persona asignada la cual pueda asesorar al usuario y darle respuesta.

De igual manera tener presente la mejora de los tiempos para la realización de los trámites y dar una respuesta oportuna con respecto a los tiempos establecidos a los usuarios.