

INFORME RESULTADOS

Tabulación y Análisis Encuesta Satisfacción al Cliente Mes de Noviembre
CDMB

Luisa Fernanda Mejía Hernández

Corporación Autónoma Regional para la defensa de la meseta de
Bucaramanga CDMB - Secretaria General

Diciembre del 2014

INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la Encuesta de Satisfacción de clientes Código: A-PI-F001 del mes de **NOVIEMBRE** 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 NOVIEMBRE

CODIGO: A-PI-F001

TABULACIÓN 100%

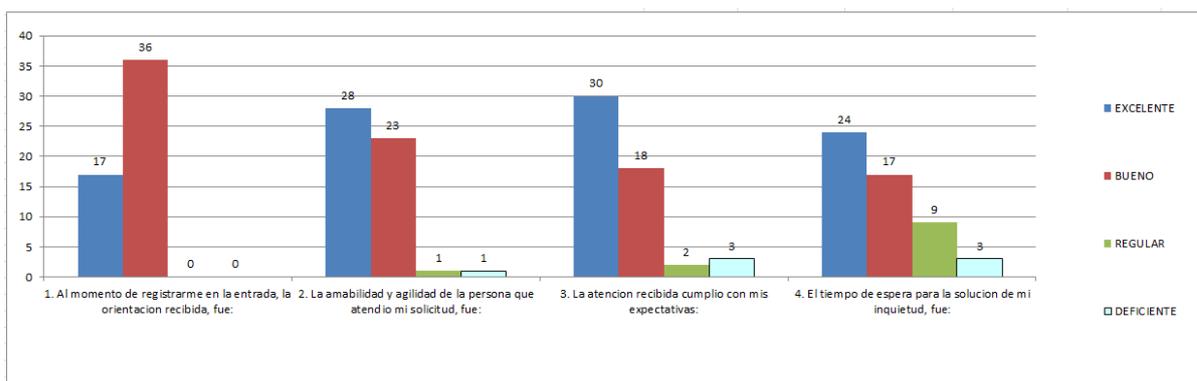
53 ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES NOVIEMBRE DEL 2014					
ÍTEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO	OPINION GENERAL				TTOTALES
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientacion recibida, fue:	17	36	0	0	53
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendio mi solicitud, fue:	28	23	1	1	53
3. La atencion recibida cumplio con mis expectativas:	30	18	2	3	53
4. El tiempo de espera para la solucion de mi inquietud, fue:	24	17	9	3	53
TOTAL ENCUESTADOS					

5. Pudo realizar el tramite ?	SI	NO	TTOTALES
	44	9	53

ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS
53	0	53
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:

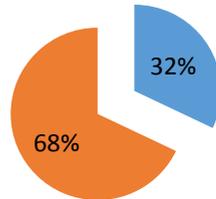


- **Ítem de Evolución Número 1 :**

	EXCELENTE	BUENO
1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida, fue:	17	36

1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida, fue:

■ EXCELENTE ■ BUENO



EXCELENTE: 68%

BUENO: 32%

Como se puede observar en la gráfica los usuarios de la CDMB se encuentran satisfechos con la atención recibida, ya que el 68% de ellos califican el servicio como excelente, el 32% como bueno. Aquí se evidencia la mejora en el servicio con respecto al mes pasado.

Ítem de Evolución Número 2 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue:	28	23	1	1

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

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ DEFICIENTE



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

EXCELENTE: 53% BUENO: 43% REGULAR: 2% DEFICIENTE: 2%

La gráfica indica que el 53% de las personas encuestadas calificaron el ítem de evaluación como Excelente y el 43% como Bueno, lo que demuestra que el 96% de los encuestados se encontraron satisfechos con la información que les fue suministrada, sin embargo un 4% no se encuentra satisfecho ya que califico con un 2% Regular y 2% Deficiente. Por lo tanto hay que prestar atención al momento de la atención debido a que al comparar con el mes anterior se presenta una disminución en el grado de satisfacción del cliente.

Ítem de Evolución Número 3 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas:	30	18	2	3



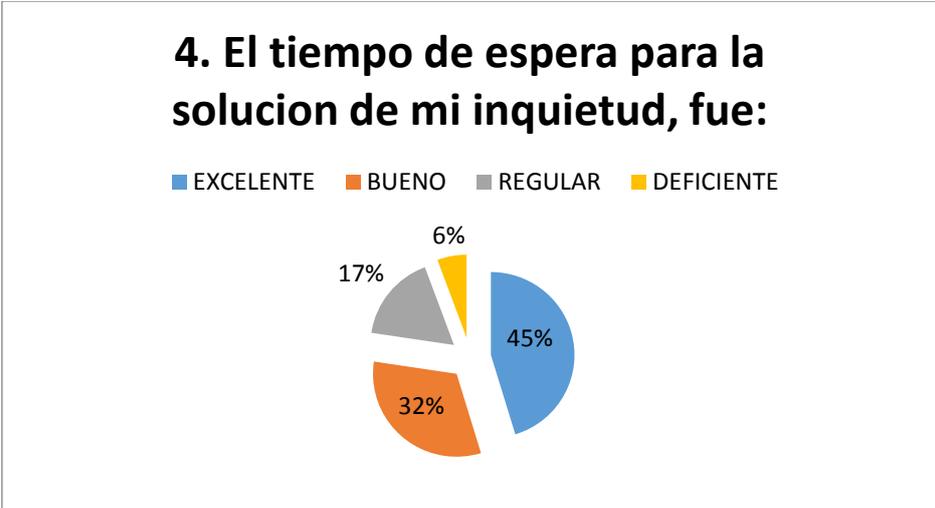
EXCELENTE: 56% BUENO: 34% REGULAR: 4% DEFICIENTE: 6%

Según el ítem de evaluación número 3, se puede observar que los encuestados evaluaron la calidad del servicio como Excelente con un 56% y Bueno 34%, 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 10% no califica no se encuentra satisfecho, ya que el 4% de los encuestados lo indicó como Regular y un 6% 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:	24	17	9	3
---	----	----	---	---

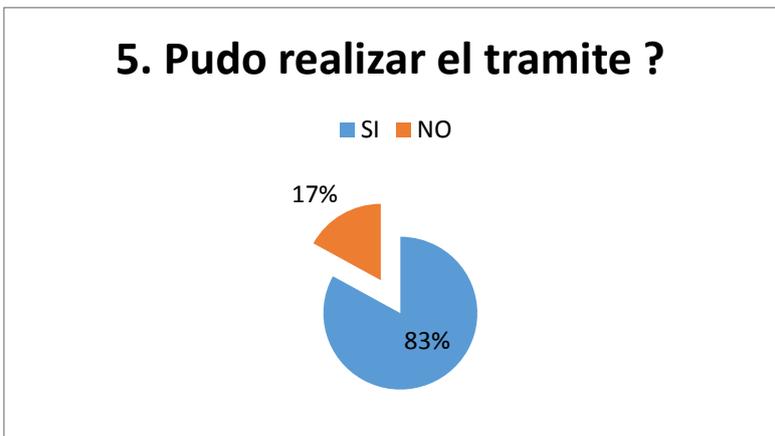


EXCELENTE: 45% BUENO: 32% REGULAR: 17% DEFICIENTE: 6%

Según el ítem de evaluación número 3, se puede observar que los encuestados evaluaron la calidad del servicio como Excelente con un 56% y Bueno 34%, 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 10% no califica no se encuentra satisfecho, ya que el 4% de los encuestados lo indicó como Regular y un 6% como Deficiente, al comparar con los porcentajes del mes pasado se presentó un disminución del 2% por lo tanto hay que prestar atención a este indicador.

Ítem de Evolución Número 5:

	SI	NO
5. Pudo realizar el tramite ?	44	9



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. Debido a que se está cobrando 160000 por la visita y dice que es medio día, quisiera saber dónde se especifica para el cobro de este trámite
2. Esta vez si se pudo realizar sin embargo en visitas anteriores no cumplían con lo que se había hablado, por lo tanto prestar más atención a los tiempos.
3. No se encontraba la ingeniera.
4. No se encontraba el funcionario.
5. No se encontraba el ingeniero en la entidad.
6. Muy demorado el trámite lleva casi un año y no han dado solución.
7. Lleva más de 3 meses realizando el trámite.
8. No se ha dado respuesta a la denuncia que tiene en trámite hace 4 meses.
9. El trámite se pudo realizar sin embargo en otros tramites ha habido demora. Lo dejo como recomendación.

CONCLUSIONES

En el mes de Noviembre los resultados de la encuesta de Satisfacción al cliente han presentaron mejora. Ya que al comparar el mes de Octubre con el mes de noviembre se prestó atención al porcentaje de disminución que se había en la satisfacción al momento de registrarse y la orientación recibida y se logró mejorar y no se presentaron calificaciones malas en este aspecto.

Se recomienda tener en cuenta la mejora de los tiempos igualmente gran porcentaje de los usuarios se encontraron satisfechos con el servicio que se les presto, este mes también ya se realizó el cierre a la retroalimentación dejando a los usuarios satisfechos de que sus quejas sean tenidas en cuenta.