

## INFORME RESULTADOS

Tabulación y Análisis Encuesta Satisfacción al Cliente Mes de Enero  
CDMB

Luisa Fernanda MejíaHernández

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

Febrero del 2015

## INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la Encuesta de Satisfacción de clientes Código: A-PI-F001 del mes de **ENERO** del 2015 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 ENERO

CODIGO: A-PI-F001

TABULACIÓN 100%

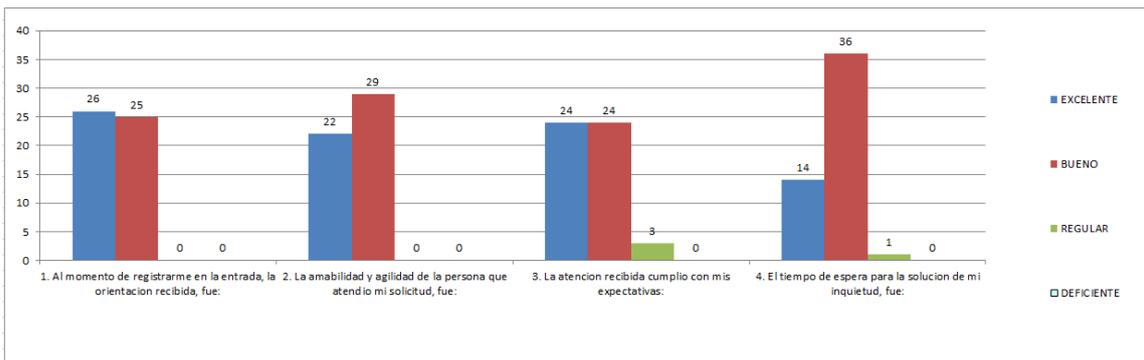
51 ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES ENERO DEL 2015					
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:	26	25	0	0	51
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue:	22	29	0	0	51
3. La atención recibida cumple con mis expectativas:	24	24	3	0	51
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud, fue:	14	36	1	0	51
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>					

5. Pudo realizar el trámite ?	SI	NO	TOTALES
	46	5	51

ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS
<b>51</b>	<b>0</b>	<b>51</b>
<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Las siguientes gráficas muestran los resultados de las encuestas aplicadas a ños 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:	26	25



EXCELENTE: 49% BUENO: 51%

Como se puede observar en la gráfica los usuarios de la CDMB se encuentran satisfechos con la atención recibida, ya que el 51% de ellos califican el servicio como excelente, el 49% como bueno. Con respecto al mes anterior el servicio es percibido como mejor por parte de los usuarios.

**Ítem de Evolución Número 2:**

	EXCELENTE	BUENO
<b>2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue:</b>	22	29



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

EXCELENTE: 57% BUENO: 43%

La gráfica indica que el 57% de las personas encuestadas calificaron el ítem de evaluación como Excelente y el 43% como Bueno, esto muestra que los usuarios se encuentran satisfechos con la información que le suministraron, al

realizar la comparación con el mes anterior se observó mejora debido a que no se presentan calificaciones ni regulares, ni deficientes.

**Ítem de Evolución Número 3:**

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
<b>3. La atención recibida cumplió con mis expectativas:</b>	24	24	3

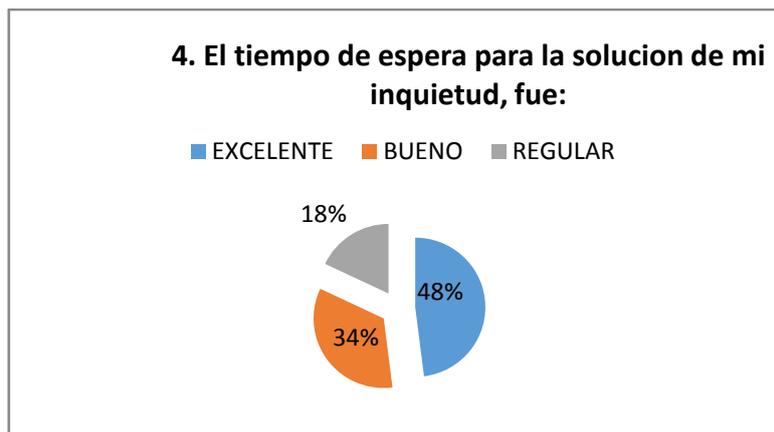


EXCELENTE: 47% BUENO: 47% REGULAR: 6%

Según el ítem de evaluación número 3, se puede observar que los encuestados evaluaron la calidad del servicio como Excelente con un 47% y Bueno 47%, 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 6% no califica no se encuentra satisfecho, ya que el 6% de los encuestados lo indicó como Regular, hay que prestar atención a este ítem debido a que este mes aumento negativamente.

**Ítem de Evolución Número 4:**

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
<b>4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud, fue:</b>	24	17	9



EXCELENTE: 48% BUENO: 34% REGULAR: 18%

Según el ítem de evaluación número 3, se puede observar que los encuestados evaluaron la calidad del servicio como Excelente con un 48% y Bueno 34%,sin embargo se debe resaltar que aumento la calificación regular con un 18%, aunque esto se debe resaltar que esto puede ser causa de que muchos contratistas se encontraban sin contrato.

**Ítem de Evolución Número 5:**

	SI	NO
5. Pudo realizar el tramite ?	46	5



SI: 90% NO: 10%

En la gráfica se puede observar que el 90% de las personas si pudieron realizar el trámite, con respecto al mes pasado los porcentajes se mantuvieron lo cual es un buen indicador.

## **PREGUNTAS ABIERTAS.**

De acuerdo al Ítem número 6, evaluados por los ciudadanos que no pudieron realizar su trámite.

Indican el porqué de su respuesta:

1. El ingeniero no se encontraba en la entidad, sin embargo la atención fue muy buena y me orientaron.
2. Mejorar tiempo ya que se inició desde abril y se necesitó de derecho de petición para que se realizara la visita.
3. Se le hizo una solicitud de reforestación y cercamiento a una fuente hídrica a la ingeniera Lyda y la respuesta es que no hay recursos.
4. Atención formal bien pero no se hizo nada, luego la atención material nula. La denuncia lleva 6 años y aún no hay solución como si no existiera ley.
5. Porque se está realizando una ocupación de causa y aún falta una firma de arriba.

## **CONCLUSIONES**

En el mes de Enero los resultados de la encuesta de Satisfacción al cliente presentaron disminución en cuanto a la agilidad y atención recibida, y el tiempo de la realización del trámite por parte de los funcionarios de la CDMB, esto se evidencia en los porcentajes del mes de octubre con respecto al mes de Diciembre, aunque esto se puede presentar debido a que en el mes de enero algunos contratistas se encontraban sin contrato lo que demora las visitas.

De igual forma se debe prestar atención a estas disminuciones y aumentar los porcentajes en los siguientes meses.