

INFORME RESULTADOS

Tabulación y Análisis Encuesta Satisfacción al Cliente CDMB

Lina Marcela Plata Jaimes

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

Marzo del 2015

INTRODUCCIÓN

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

CODIGO: A-PI-F001

TABULACIÓN 100%

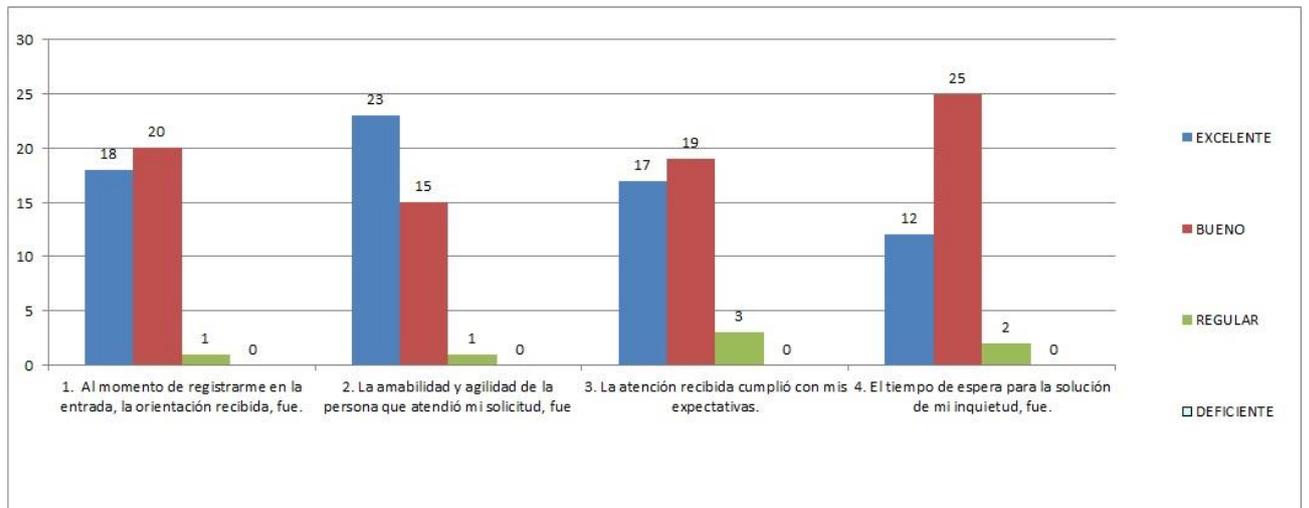
39 ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES FEBRERO 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.	18	20	1	0	39
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue	23	15	1	0	39
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas.	17	19	3	0	39
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud, fue.	12	25	2	0	39
TOTAL ENCUESTADOS	70	79	7	0	39

5. ¿Pudo realizar el trámite ?	SI	NO	TOTALES
	35	4	39

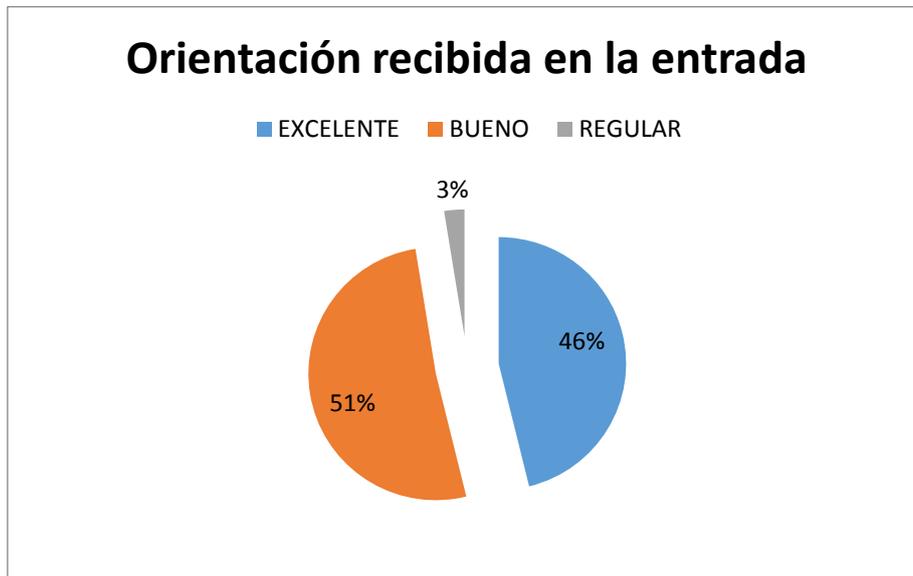
ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS
39	0	39
100%	0%	100%

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 Evaluación Número 1 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida, fue.	18	20	1	0



EXCELENTE: 51%
 BUENO: 46%
 REGULAR: 3%

Dentro de la siguiente gráfica se halló que el 97% de los usuarios de la CDMB se encuentran satisfechos con la atención recibida, esto debido a que el 51% calificó como excelente el servicio, mientras que el 46% lo calificó como bueno, sin embargo el 3% restante no estuvo satisfecho con el servicio debido a que lo calificaron como regular. Con respecto al mes anterior el servicio se percibió con una disminución en la satisfacción por parte de los usuarios. Por ello es necesario prestar atención a este ítem debido al aumento negativo obtenido.

- Ítem de Evaluación Número 2 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue.	23	15	1	0



EXCELENTE: 38%
 BUENO 59%
 REGULAR: 3%

La siguiente gráfica indica que del 100% de encuestados solo el 3% se encuentra insatisfecho con el servicio, esto debido a que fue calificado como regular, sin embargo el 67% de las personas encuestadas calificaron el ítem de evaluación como excelente y el 31% restante como bueno. Por otra parte, al realizar la comparación con el mes anterior se observó una desmejora en la evaluación por parte del usuario hacia los funcionarios responsables. Por esta razón es necesario prestar atención a este ítem debido al aumento negativo obtenido.

Ítem de Evaluación Número 3:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas	17	19	3	0



EXCELENTE: 49%

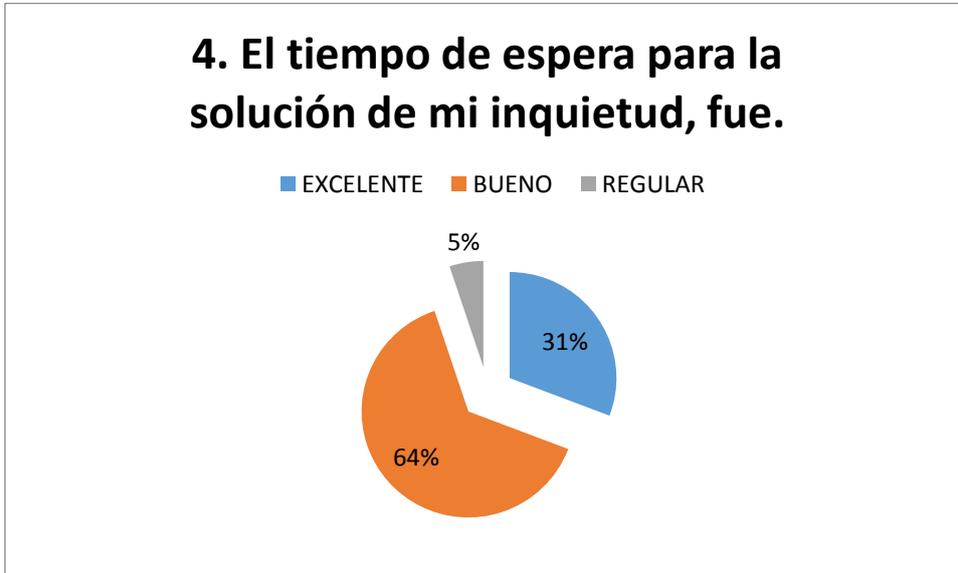
BUENO: 43%

REGULAR: 8%

Según el ítem de evaluación número 3, se obtuvo que del 100% de usuarios encuestados, el 92% justificaron estar satisfechos, de los cuales el 49% calificó el ítem como excelente, mientras que el 43% como bueno, sin embargo se halló que el 8% restante estuvo insatisfecho con el servicio, al elegir la opción de calificación regular. En el momento de comparar los resultados con los del mes anterior se identificó un aumento negativo.

Ítem de Evaluación Número 4:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud, fue.	12	25	2	0



EXCELENTE: 64%

BUENO: 31%

REGULAR: 5%

De acuerdo a la gráfica, los tiempos de solución para las inquietudes deben continuar mejorando a pesar de realizarse una mejora con relación al mes anterior que obtuvo 18% de insatisfacción, porcentaje mayor al 5% del presente mes, por su parte el 95% complementario especificó la satisfacción hacia el ítem evaluado, de los cuales el 64% lo calificó como excelente, mientras que el 31% como bueno.

Ítem de Evaluación Número 5:

	SI	NO
5. ¿Pudo realizar el trámite?	35	4



SI: 90%

NO: 10%

Del 100% de los usuarios encuestados, el 90% logró realizar el trámite, lo que indica que el 10% restante no pudo realizar este, cifra que se debe tener presente para mejorar la gestión de la entidad y con ello dar cumplimiento al 100% de trámites que se ingresan a la CDMB. A continuación se presentan las justificaciones de los trámites que no fueron gestionados.

PREGUNTAS ABIERTAS.

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

Indican porque su respuesta:

1. No se encontraba la persona en la entidad.
2. La persona encargada de entregar el reporte no se encontraba en la entidad.
3. La información no se encontraba radicada por ECP.
4. El ingeniero encargado no se encontraba dentro de las instalaciones.

Conclusión:

Dentro de las personas encuestadas en el mes de Febrero que ingresaron a las instalaciones de la CDMB, se halló que un porcentaje del 100% de los usuarios no se encontró satisfecho con los servicios brindados en la entidad.

Lo anterior se justifica, por medio de los resultados obtenidos en los cinco (5) ítems que se evaluaron en la encuesta, donde se halló que el último de ellos fue quien obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción por parte del usuario puesto que el 10% no pudo realizar el trámite por el cual se dirigía a la entidad, de este 10% el 90% lo justificó por la ausencia del personal solicitado.

Por su parte el segundo ítem que se encuentra con mayor insatisfacción arrojó resultados del 8% y hace parte de la atención recibida al usuario.

Seguido de ello se encuentra el cuarto ítem con un resultado del 5% de insatisfacción y la causa es el tiempo de espera para la solución de la inquietud.

Finalmente se encontró dos ítems con resultados de insatisfacción iguales, estos con 3% y hacen referencia a la orientación recibida en la entrada junto con la amabilidad y agilidad de la persona que atendió la solicitud.

En una comparación con el mes anterior se presentó aumento negativo en los tres (3) primeros ítems; la orientación recibida en la entrada, amabilidad y agilidad de la persona que atendió la solicitud y la atención recibida.

Por ello es necesario tomar medidas para la solución de los problemas presentados con anterioridad, por medio de la búsqueda de alternativas a fin de mejorar desde la orientación recibida en la entrada hasta la realización la totalidad de los trámites.