

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 - Secretaría General

Noviembre del 2015

INTRODUCCION

Este documento corresponde al informe de la encuesta de satisfacción de clientes código: A-PI-F001 del mes de **OCTUBRE** 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 el servicio en las diferentes dependencias de la institución, las cuales se plantean de la siguiente manera.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE OCTUBRE

CODIGO: A-PI-F001

TABULACIÓN 100%

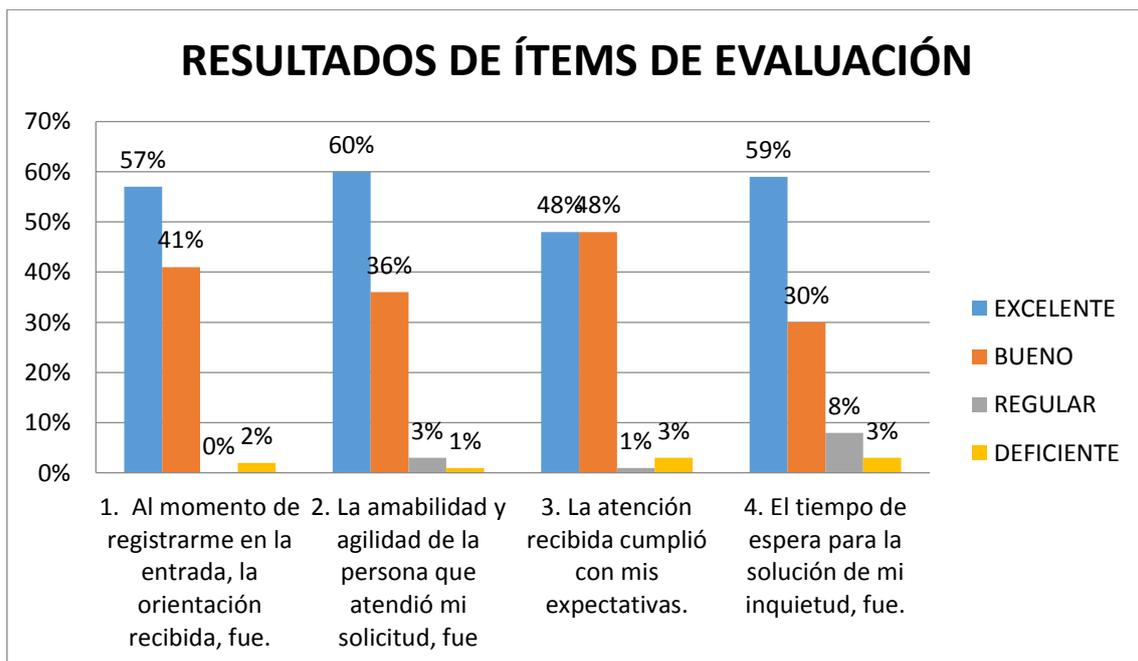
100 ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES OCTUBRE 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.	57	41	0	2	100
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue	60	36	3	1	100
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas.	48	48	1	3	100
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud, fue.	59	30	8	3	100
TOTAL ENCUESTADOS	224	155	12	9	

5. ¿Pudo realizar el trámite ?	SI	NO	TOTALES
	90	10	100

ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS
100	0	100
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.	57	41	0	2



EXCELENTE: 57%

BUENO: 41%

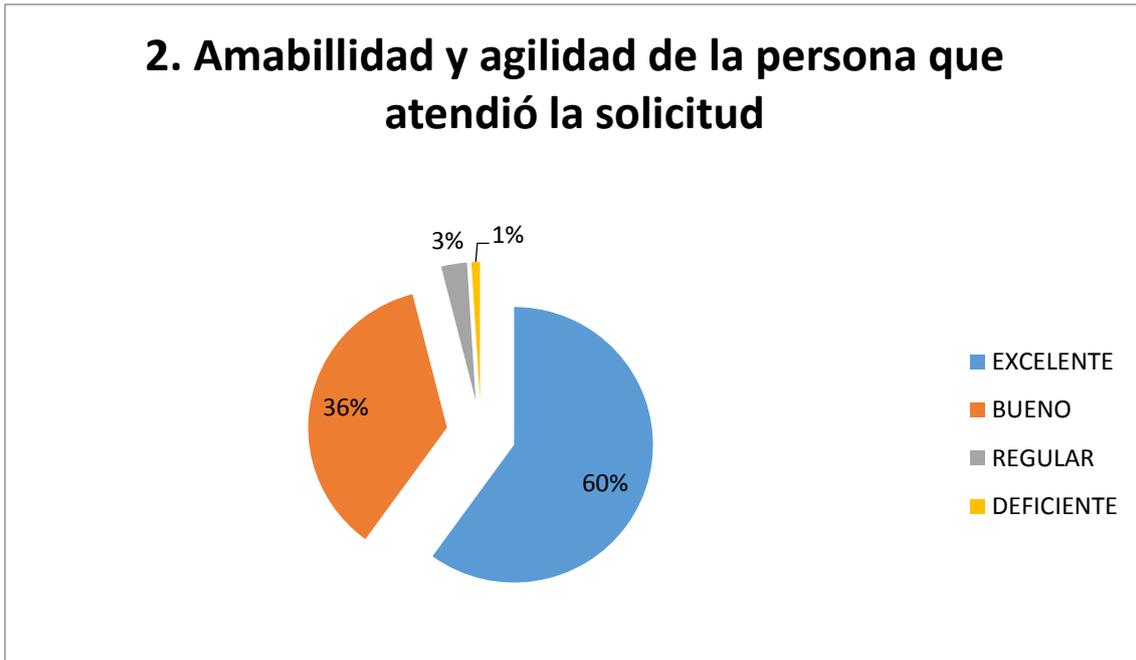
REGULAR: 0%

DEFICIENTE: 2%

Dentro de la siguiente gráfica se halló que el 98% de los usuarios de la CDMB se encuentran satisfechos con la atención recibida, esto debido a que el 57% calificó como excelente el servicio, mientras que el 41% lo calificó como bueno, sin embargo el 2% restante no estuvo satisfecho con este, debido a la calificación que señalaron como deficiente. Con respecto a los resultados del mes evaluado anteriormente, el servicio se percibió con una disminución en la satisfacción por parte de los usuarios, esto debido a que el 2% de insatisfacción pasó de regular a deficiente. Por ello es necesario prestar atención a este ítem debido al movimiento presenciado en la evaluación.

Ítem de Evaluación Número 2:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue.	60	36	3	1



EXCELENTE: 60%
BUENO 36%
REGULAR: 3%
DEFICIENTE: 1%

La siguiente gráfica indica que del 100% de encuestados, el 4% se encuentra insatisfecho con el servicio, debido a los resultados obtenidos en la encuesta, donde el 3% indicó como regular el servicio, mientras que el 1% lo calificó como deficiente, sin embargo el 60% de las personas encuestadas calificaron el ítem de evaluación como excelente y el 36% restante como bueno. Por otra parte, al realizar la comparación con el mes evaluado anteriormente se observó una desmejora en la evaluación por parte del usuario hacia los funcionarios responsables, es decir, se presentó un aumento negativo.

Ítem de Evaluación Número 3:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas	48	48	1	3



EXCELENTE: 48%

BUENO: 48%

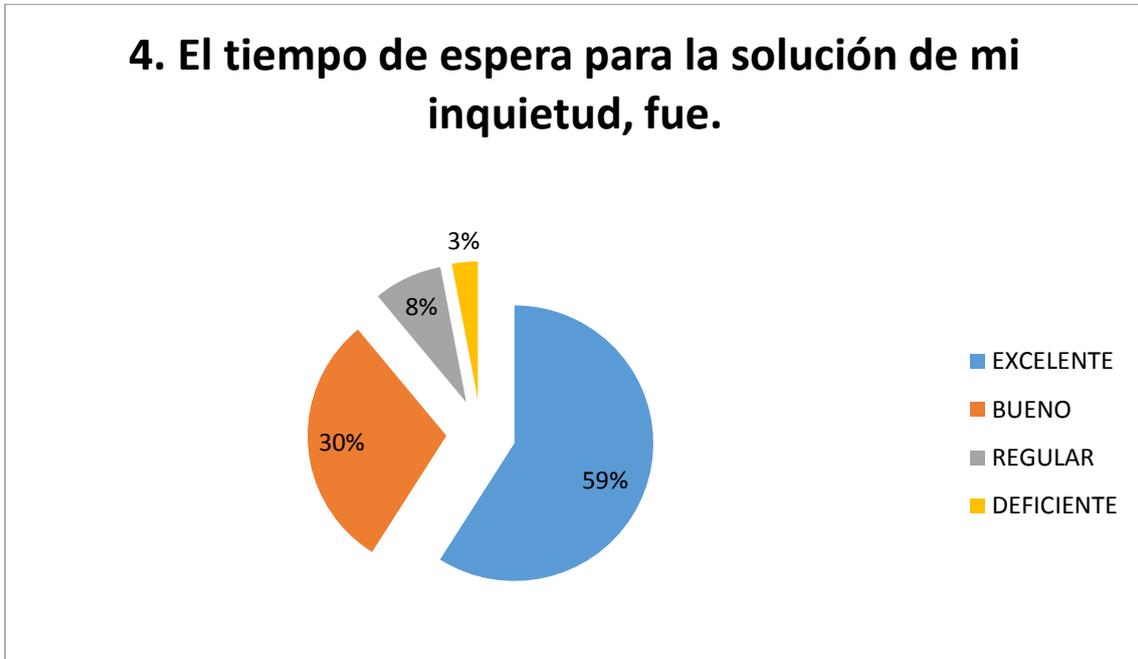
REGULAR: 1%

DEFICIENTE: 3%

Según el ítem de evaluación número 3, se obtuvo que del 100% de usuarios encuestados, el 96% justificaron estar satisfechos con el servicio, de los cuales el 48% calificó el ítem como excelente, en tanto que el otro 48% como bueno, sin embargo se halló que el 4% restante estuvo insatisfecho con el servicio, al elegir la opción de calificación regular y deficiente. En el momento de comparar los resultados con los del mes evaluado anteriormente 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.	59	30	8	3



EXCELENTE: 59%

BUENO: 30%

REGULAR: 8%

DEFICIENTE: 3%

De acuerdo a la gráfica, los tiempos de solución para inquietudes presentaron un aumento negativo comparado con el mes evaluado anteriormente con un 7% de diferencia, por su parte el 89% complementario especificó la satisfacción hacia el ítem evaluado, de los cuales el 59% lo calificó como excelente, mientras que el 30% como bueno.

Ítem de Evaluación Número 5:

	SI	NO
5. ¿Pudo realizar el trámite?	90	10



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 el porqué de su respuesta:

1. El tiempo de espera para realizar la totalidad del trámite ha sido extenso.
2. Debe esperar la respuesta del trámite en el transcurso del día.
3. La persona encargada no se encontraba en la entidad.
4. No pudo realizar la liquidación de ICA.
5. La sanción necesaria aún no está lista

Conclusión:

Dentro de las personas encuestadas en el mes de Octubre 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 cuarto de ellos fue quien obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción por parte del usuario, puesto que el 11% expresó insatisfacción con el tiempo de espera para la solución de inquietudes.

Por su parte el quinto ítem que se encuentra como segundo punto de evaluación con mayor insatisfacción arrojó resultados del 10% y representa la totalidad de trámites resueltos, donde la justificación más común fue la ausencia de los funcionarios encargados de los procesos en la entidad.

Seguido de ello se encuentran dos ítems con resultados de insatisfacción iguales, estos con 4% quienes describen la amabilidad y agilidad de la persona que atendió la solicitud, junto con la atención recibida.

Finalmente dentro de los resultados se identificó el primer ítem con el puntaje de insatisfacción menor, quien arrojó un resultado del 2%.

En una comparación con el mes evaluado anteriormente se presentó un aumento negativo en los cuatro (4) primeros ítems; la orientación recibida en la entrada; la amabilidad y agilidad de la persona que atendió la solicitud; la atención recibida; el tiempo de espera para la solución de las inquietudes. Sin embargo en el quinto los resultados no variaron.

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.