



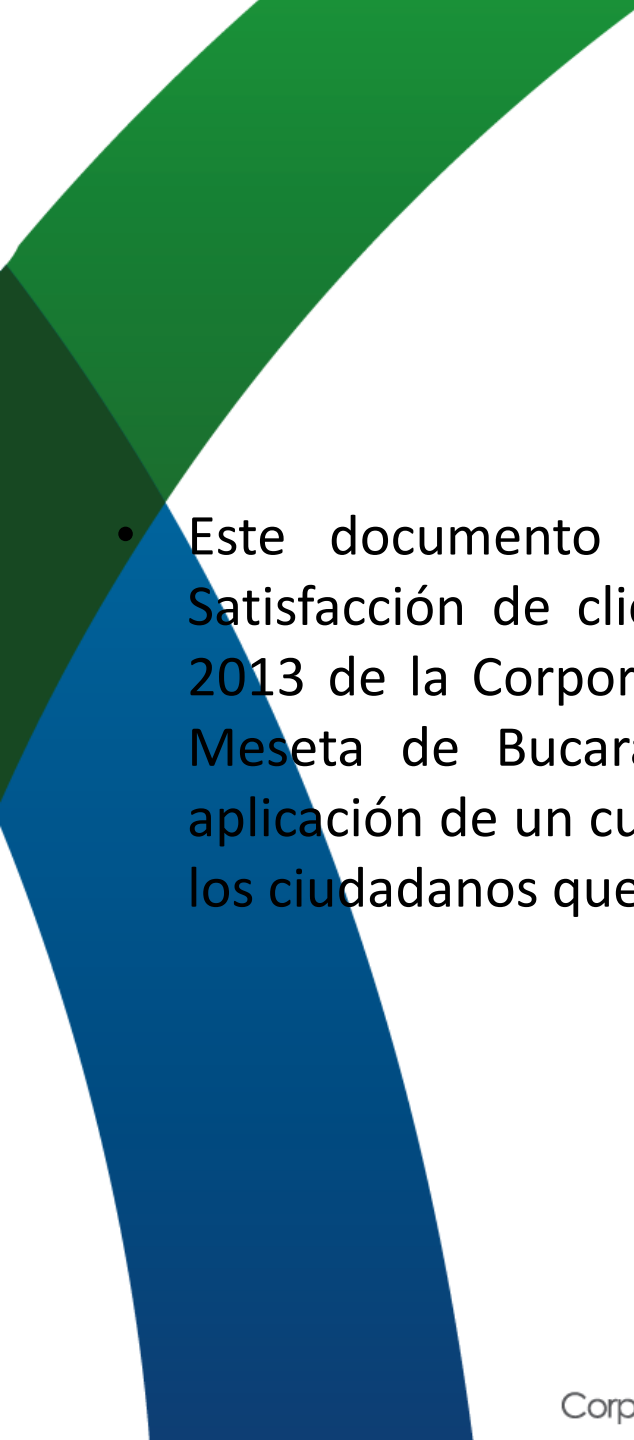
**CDMB**

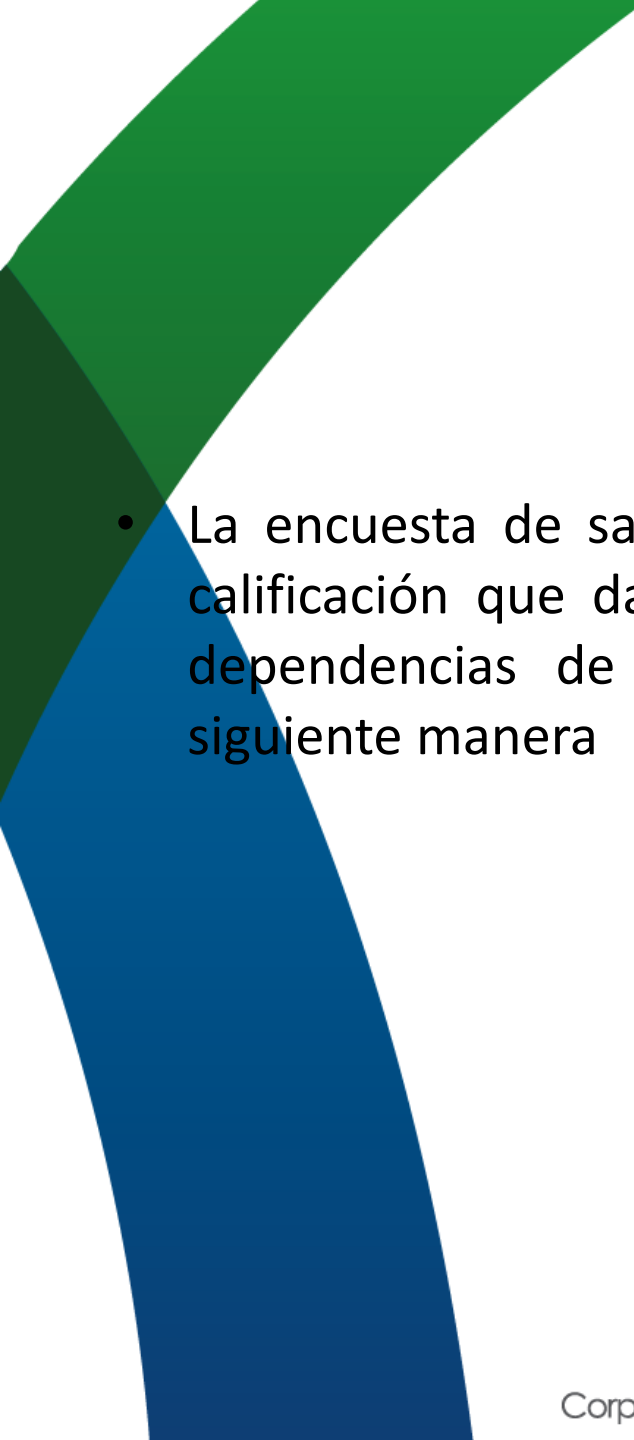
---

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**ambiente para la gente**

- RESULTADOS
- ENCUESTAS SATISFACCIÓN DE CLIENTES JUNIO 2013
  - **CODIGO: A-PI-F001**

- 
- Este documento corresponde al informe de la Encuesta de Satisfacción de clientes Código: A-PI-F001 del mes de **JUNIO** del 2013 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

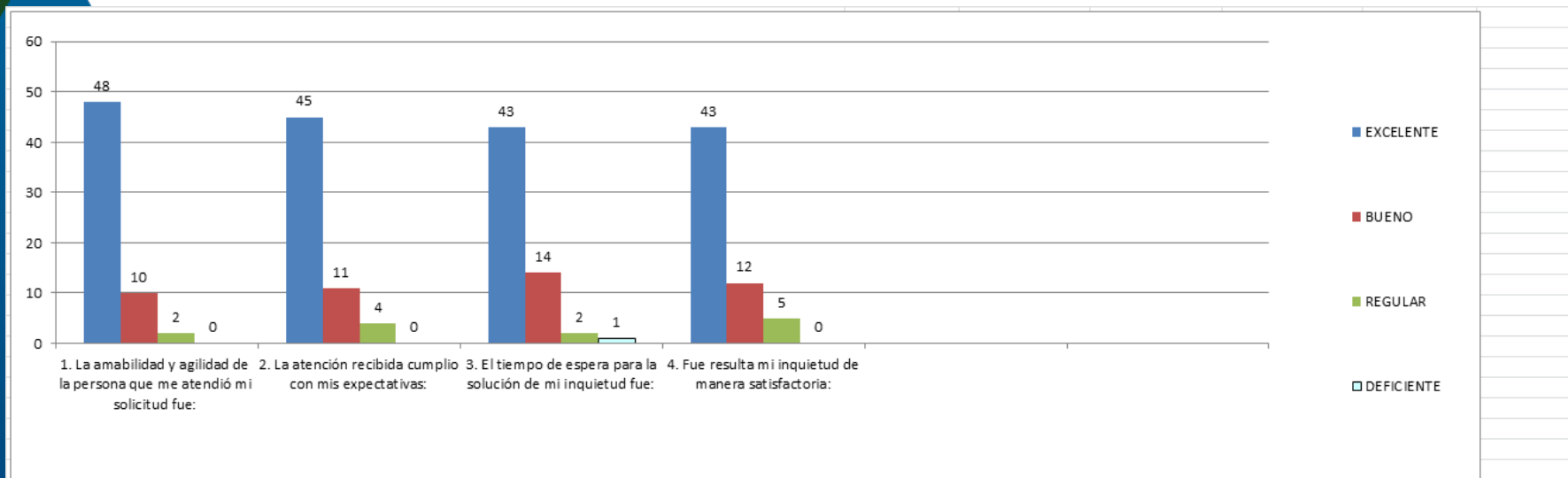
- RESULTADOS

# TABULACIÓN

ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS	NO DEVUELTAS
60	0	60	0
100%	0%	100%	0%



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:

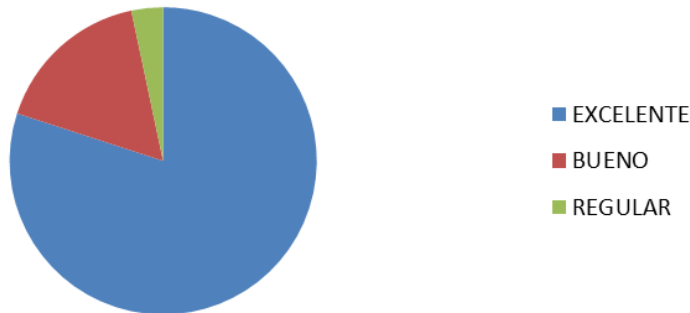




## Ítem de Evolución Número 1 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
1. La amabilidad y agilidad de la persona que me atendió mi solicitud fue	48	10	2

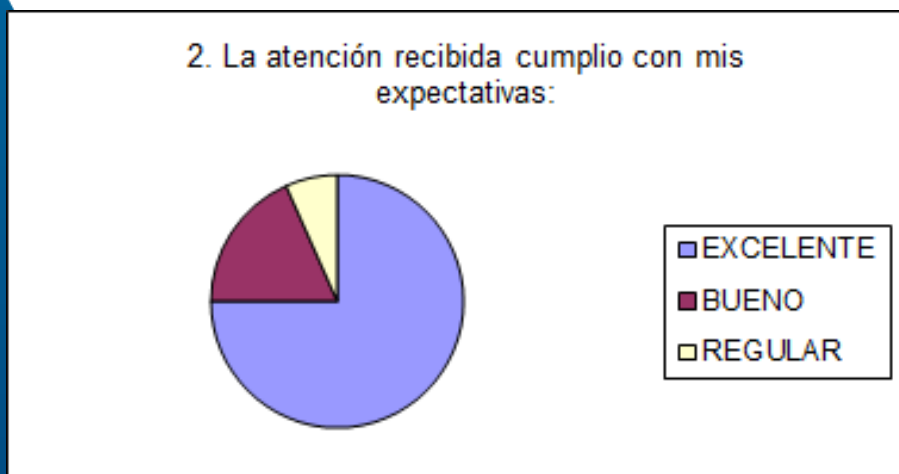
### 1. La amabilidad y agilidad de la persona que me atendió mi solicitud fue:



- EXCELENTE: 81%
- BUENO: 16%
- REGULAR: 3%
- La gráfica muestra que el 81% de las 60 personas encuestadas, calificaron como excelente la amabilidad y agilidad de la persona que atendió la solicitud, el 10% la evaluó como buena y el 2% como regular, lo que indica que se debe seguir trabajando con el personal para que este porcentaje se eleve de manera satisfactoria todos los meses.

## Ítem de Evolución Número 2 :

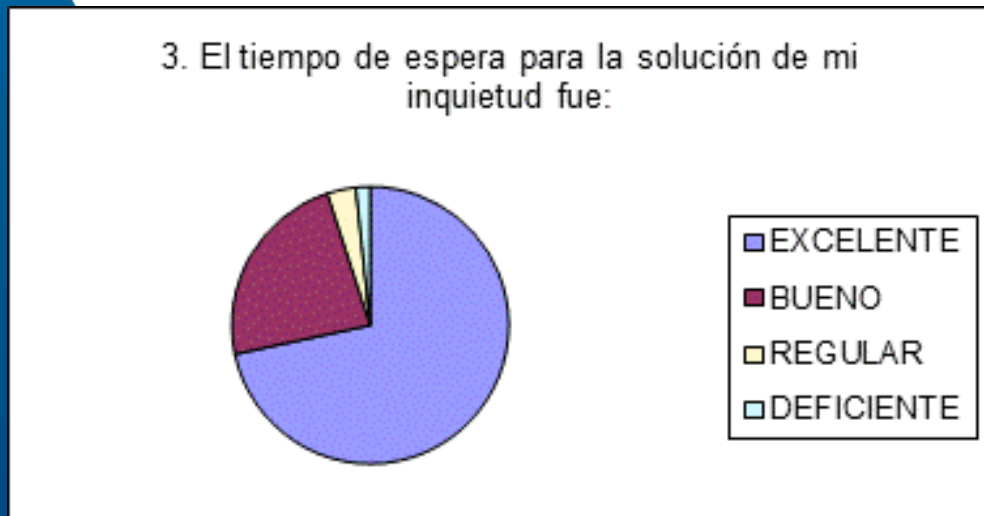
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
2. La atención recibida cumplio con mis expectativas:	45	11	4



- EXCELENTE: 76%
- BUENO 18%
- REGULAR: 6%
- La gráfica indica que el 6% de las personas encuestadas calificaron el ítem de evaluación número dos como Regular, el 18% como bueno y como excelente el 76%, lo que muestra que la satisfacción de los usuarios es buena pero se debe mejorar ya que el 6% de las personas encuestadas no se encuentran conformes con la atención ya que no cumplieron sus expectativas.

## Ítem de Evolución Número 3 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
3. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud fue:	43	14	2	1



- EXCELENTE: 72%
- BUENO: 24%
- REGULAR: 3%
- DEFICIENTE: 1%
- Según el ítem de evaluación número 3, las personas encuestadas calificaron como excelente con un 72% el tiempo de espera para la solución de la inquietud, con un 24% bueno, regular 3% y deficiente un 1%. Aunque el porcentaje de personas insatisfechas es mínimo se debe seguir evaluando y trabajando para poco a poco tratar de desaparecer este porcentaje.

## Ítem de Evolución Número 4 :

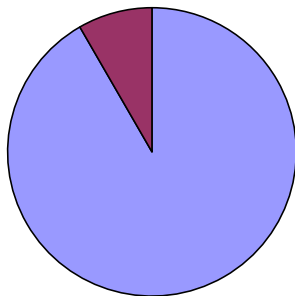
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
4. Fue resulta mi inquietud de manera satisfactoria:	43	12	5



- EXCELENTE: 72%
- BUENO: 20%
- REGULAR: 8%
- Las personas encuestadas evaluaron este ítem con 72% como excelente bueno un 20% y regular un 8%, lo que indica que ese porcentaje de personas no se encuentra del todo satisfecha en la manera en que fue resulta la inquietud, por lo tanto se ve la necesidad de evaluar al personal en la forma de atención al público, como mecanismo de mejora y lograr cada vez más la excelencia en la institución.

## Ítem de Evolución Número 5 :

5. Pudo realizar el trámite ?



- SI: 92%
- NO: 8%
- El 92% de las personas encuestadas lograron realizar el trámite, lo que indica que la CDMB, cumple con las expectativas de los usuarios y logran resolver, atender las solicitudes de manera satisfactoria, ya que un porcentaje de 8% indica que no lo pudieron realizar por motivos de ejecución de trámites que vienen expresados mas adelante.

- CONCLUSIÓN

- De acuerdo a la propuesta planteada en el mes pasado, se pudo observar un cambio en los resultados, ya que hubo un leve aumento en el porcentaje de personas que se encontraron un poco inconformes siendo evaluado como regular, aunque el servicio y la satisfacción de los usuarios sigue siendo elevada, se debe tener cuidado en la forma de resolver las inquietudes ya que en la mayoría de las veces son resultas, los usuarios encuestados indicaron que no se encuentran del todo satisfechos, ya que se puede analizar que este mes las personas aportaron y siguieron más en la retroalimentación, lo que indica que se debe seguir trabajando y fortaleciendo la manera en la que los funcionarios atiendan al público, para cada día ir logrando la excelencia en el servicio.