

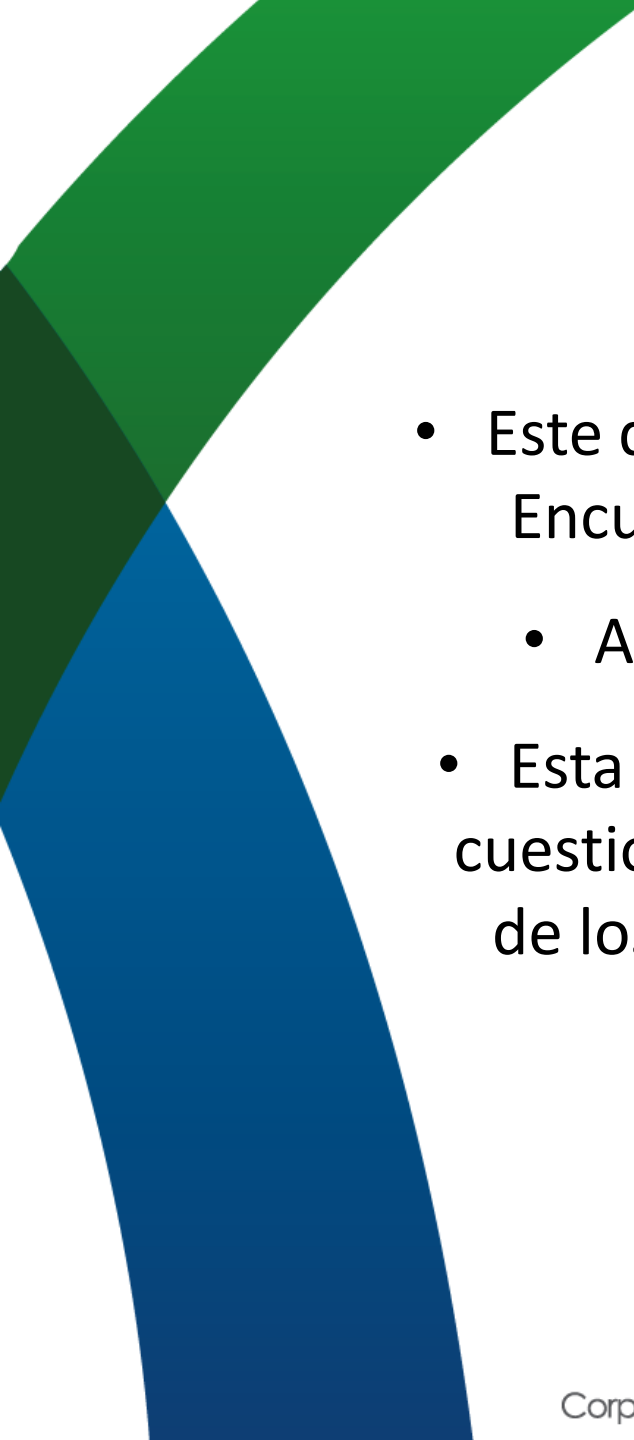


CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

ambiente para la gente

- RESULTADOS
- ENCUESTAS JULIO 2013
- Tabulación y Análisis encuesta de Satisfacción al cliente de la CDMB

- 
- Este documento corresponde al informe de la Encuesta de Satisfacción de clientes Código:
 - A-PI-F001 del mes de **JULIO** del 2013 .
 - Esta encuesta se basó en la aplicación de un cuestionario para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos que visitan la Corporación.

Encuesta Aplicada

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB				
		ELABORÓ: JEFE OCA	REVISÓ: REPRESENTANTE DIRECCIÓN SIG.	APROBÓ: DIRECTOR(A) GENERAL		
CODIGO A.P.F.011	VERSION 04	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES				
<p>"En la CDMB queremos proteger la vida de hoy y garantizar la del mañana" Compartimos con usted nuestra VISION, le agradecemos compartir con nosotros sus opiniones diligenciando la siguiente encuesta:</p>						
Fecha D: M: A: Nombre:						
*Dirección:			Municipio:			
*Teléfono:		*Celular:	*Email:			
Trámite o Servicio:			Dependencia:			
Persona que lo atendió:						
ÍTEM DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO			VALORACIÓN			
			Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
¿Considera satisfactorio los servicios ofrecidos por la CDMB?						
¿El personal que lo ha brindado el servicio es competente y amable?						
¿Cuando le surgen inquietudes sabe a quien dirigirse para resolverlas?						
¿Sabe usted identificar el logo actual de la CDMB?						
Pudo realizar el trámite? Si _____ NO _____ Si su respuesta es no indique el porque:						
Si tiene algún COMENTARIO adicional o SUGERENCIA para mejorar nuestros servicios, por favor diligencie este espacio:						
*ESTOS DATOS SON OPCIONALES, SIN EMBARGO SON MUY IMPORTANTES PARA LA RETROALIMENTACIÓN EN SU SATISFACCIÓN Muchas Gracias por su colaboración						
Para más información diríjase a nuestro portal www.cdm5.gov.co o visite nuestro centro de documentación en la sede principal de la CDMB Tel: (6346193)						

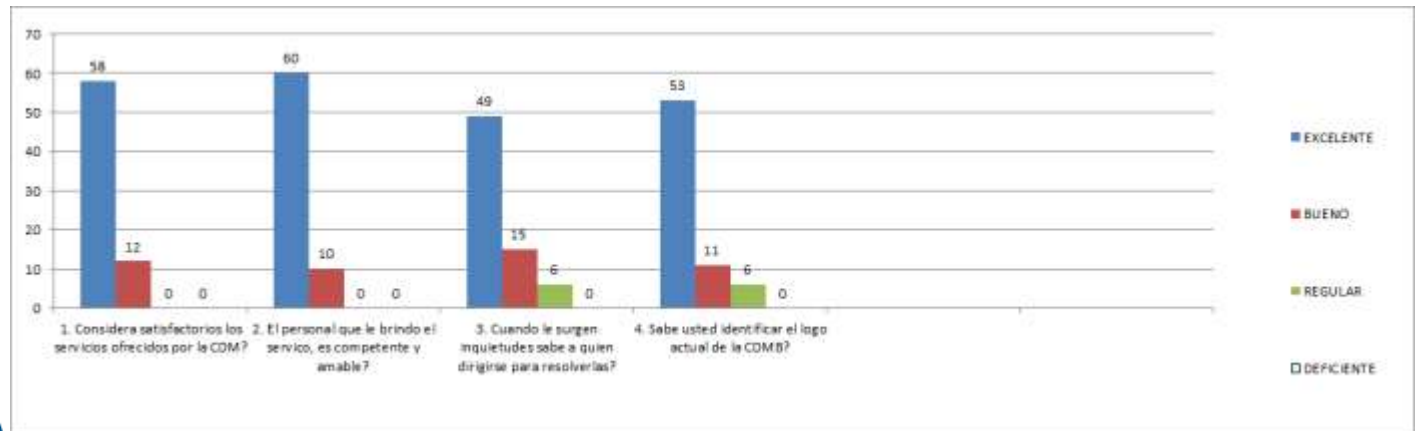
RESULTADOS

TABULACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES JULIO DEL 2013					
ITEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO	OPINION GENERAL				TOTALES
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
1. Considera satisfactorios los servicios ofrecidos por la CDMB?	58	12	0	0	70
2. El personal que le brindo el servicio, es competente y amable?	60	10	0	0	70
3. Cuando le surgen inquietudes sabe a quien dirigirse para resolverlas?	49	15	6	0	70
4. Sabe usted identificar el logo actual de la CDMB?	53	11	6	0	70
TOTAL ENCUESTADOS					70

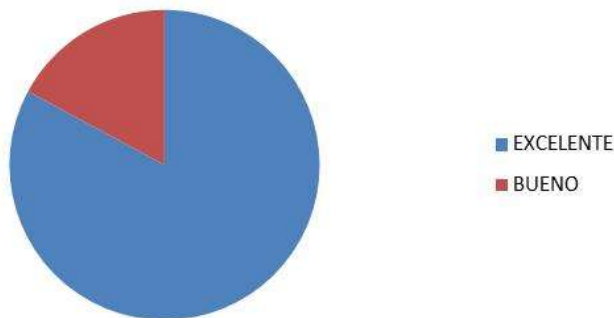
5. Pudo realizar el tramite ?	SI	NO	TOTALES
	69	1	70

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 :

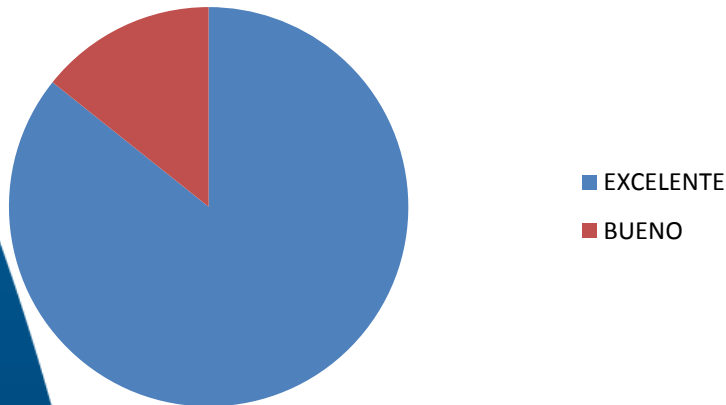
1. Considera satisfactorios los servicios ofrecidos por la CDMB?



- EXCELENTE: 83%
- BUENO: 17%
- La gráfica indica que el 83% de las personas encuestadas califica como excelente los servicios ofrecidos por la CDMB ya que los consideran de manera satisfactoria en su evaluación, y un 17% lo evalúa como bueno, lo que indica según la gráfica que las personas estas totalmente satisfechas y no presenta ninguna inconformidad con el servicio.

Ítem de Evolución Número 2 :

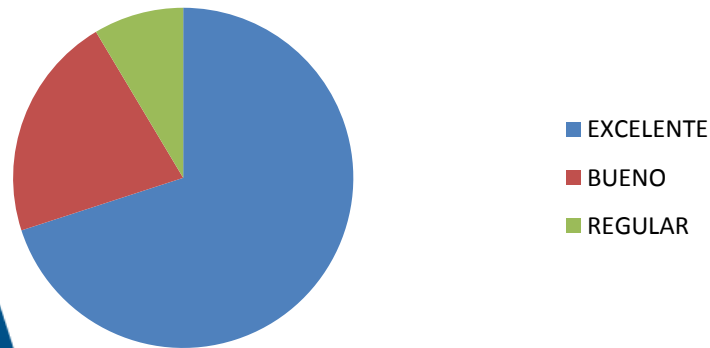
2. El personal que le brindo el servicio, es competente y amable?



- EXCELENTE: 86%
- BUENO: 14%
- Según las personas encuestadas, lo que la gráfica muestra es que el 86% califico el personal que brindo el servicio de manera competente y amable como excelente, y un 17% lo evalúa como bueno. Es decir según la gráfica no se presento ningún porcentaje de regular, ni deficiente lo que indica que el personal esta siendo muy bien percibido por los usuarios que visitan o ingresan a la CDMB.

Ítem de Evolución Número 3 :

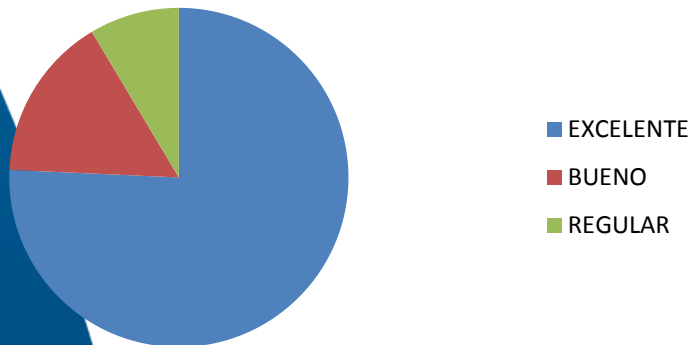
3. Cuando le surgen inquietudes sabe a quien dirigirse para resolverlas?



- EXCELENTE: 70%
 - BUENO: 23%
 - REGULAR: 7%
- De las 70 encuestas aplicadas evaluaron el ítem número 3 que dice: Cuando le surgen inquietudes sabe a quien dirigirse para resolverlas? El 70% lo califico como Excelente, Bueno el 23% y Regular el 7%, lo que indica que se debe mirar como mejorar la señalización para que las personas identifiquen con mas rapidez el punto de atención al ciudadano y de esta misma manera que haya información sobre las funciones hacia el usuario por parte de esta oficina, lo que permita bajar este porcentaje.

Ítem de Evolución Número 4 :

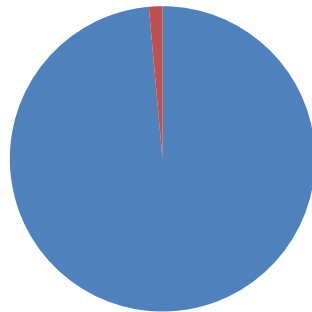
4. Sabe usted identificar el logo actual de la CDMB?



- EXCELENTE: 76%
 - BUENO: 17%
 - REGULAR: 7%
- Este ítem de evaluación permite evaluar la percepción de los usuarios sobre el logo de la CDMB, cabe resaltar la importancia de este ítem ya que es fundamental para medir la satisfacción del usuario en cuanto la identidad y pertenecía por la Corporación. Así mismo los usuarios calificaron con un 76% Excelente, Bueno un 17% y Regular un 7%, lo que indica que los usuarios identifican el logo actual de la CDMB, pero se debe seguir trabajando ya que hay un porcentaje mínimo que lo evaluó como Regular.

Ítem de Evolución Número 5 :

5. Pudo realizar el tramite ?



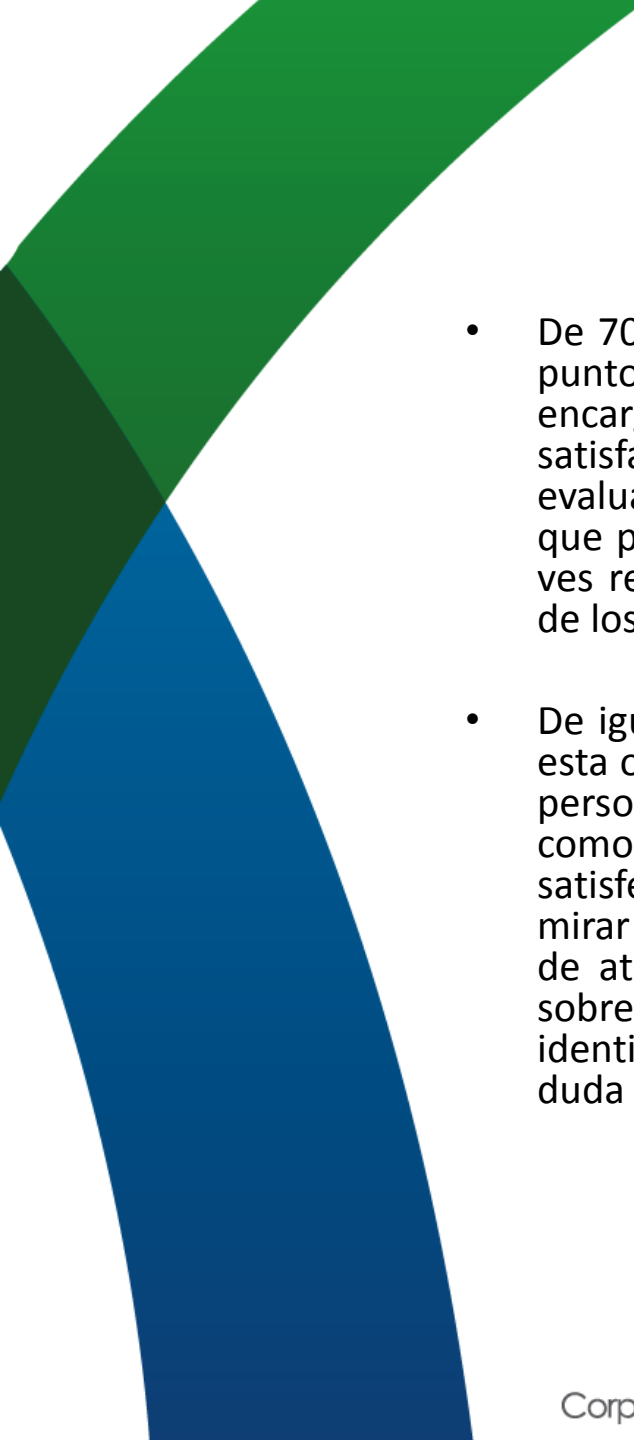
■ SI
■ NO

- SI: 99% NO: 1%
- La gráfica indica que el 99% de las personas encuestadas pudieron realizar el trámite y tan solo una persona no lo pudo realizar, a continuación se explica la respuesta de ese 1%:

PREGUNTAS ABIERTAS :

- De acuerdo al Ítem número 5, evaluados por los ciudadanos que no pudieron realizar su trámite.
- Indican porque su respuesta:
- Porque ingrese buscando árboles frutales, y no los hay.
- **RETROALIMENTACIÓN**
- El cambio de Director mejoró el 100% en el servicio.
- Excelente el servicio de la entidad.
- Aumentar el personal en los viveros.
- Las personas que atiendan los trámites están muy dispuestas a colaborar en todo.
- Los mejores: Excelente atención, excelente orientación, excelente en los servicios que presentan y que a veces se desconocen.
- Contar con mejores medios para comunicarse en el momento que se requiera algún funcionario de los tramites que se encuentran en desarrollo.

CONCLUSIONES

- 
- De 70 encuestas entregadas, 66 encuestas fueron resultas en un mismo punto en el área de atención al ciudadano por la misma persona encargada de aplicar las encuestas, cabe resaltar que la encuesta de satisfacción al cliente debe realizarse a la entrada de la entidad para evaluar todas las dependencias que tienen contacto con los usuarios, lo que permita calificar de manera mas profunda y certera, logrando a su vez realizar un análisis mas complejo de la percepciones y satisfacción de los usuarios en general.
 - De igual manera cabe resaltar las buenas funciones que esta realizando esta oficina ya que es la encargada de atender al público en general y las personas se encuentran muy satisfechas con el servicio brindado, ya que como indica la grafica del ítem número 2: el 86% se encuentra muy satisfecho, así mismo cabe resaltar el ítem número 3 ya que se debe mirar la forma de que los usuarios identifiquen con mas rapidez la oficina de atención al ciudadano y así mismo tener más información interna sobre las funciones de esta oficina para que así los usuarios la identifiquen y sepan a quien acudir en el momento de resolver alguna duda o inquietud.