

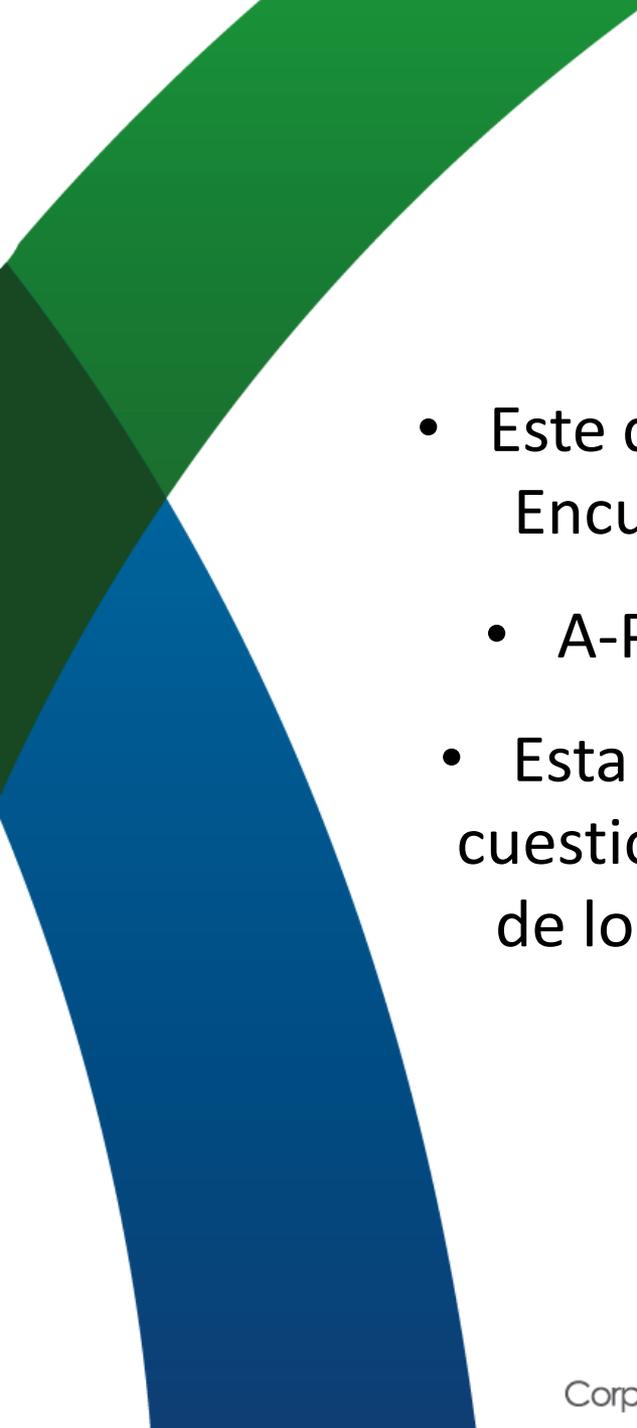


CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

ambiente para la gente

- RESULTADOS
- ENCUESTAS AGOSTO 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 **AGOSTO** 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					
ELABORADO JEFE OGA		REVISADO REPRESENTANTE DIRECCIÓN OGA		APROBADO DIRECTORIAL GENERAL			
CÓDIGO A.P.F.P.001	VERSION 04	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES					
"En la CDMB queremos proteger la vida de hoy y garantizar la del mañana" Compartimos con usted nuestra VISIÓN, le agradecemos compartir con nosotros sus opiniones diligenciando la siguiente encuesta:							
Fecha D: M: A: Nombre:							
*Dirección:				Municipio:			
*Teléfono:		*Celular:		*Email:			
Trámite o Servicio:			Dependencia:				
Persona que lo atendió:							
ÍTEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO				VALORACIÓN			
				Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
¿Considera satisfactorio los servicios ofrecidos por la CDMB?							
¿El personal que le 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?							
Puede 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 díjase a nuestro portal www.cdm-b.com.co o visite nuestro centro de documentación en la sede principal de la CDMB Tel: 6040100							

RESULTADOS

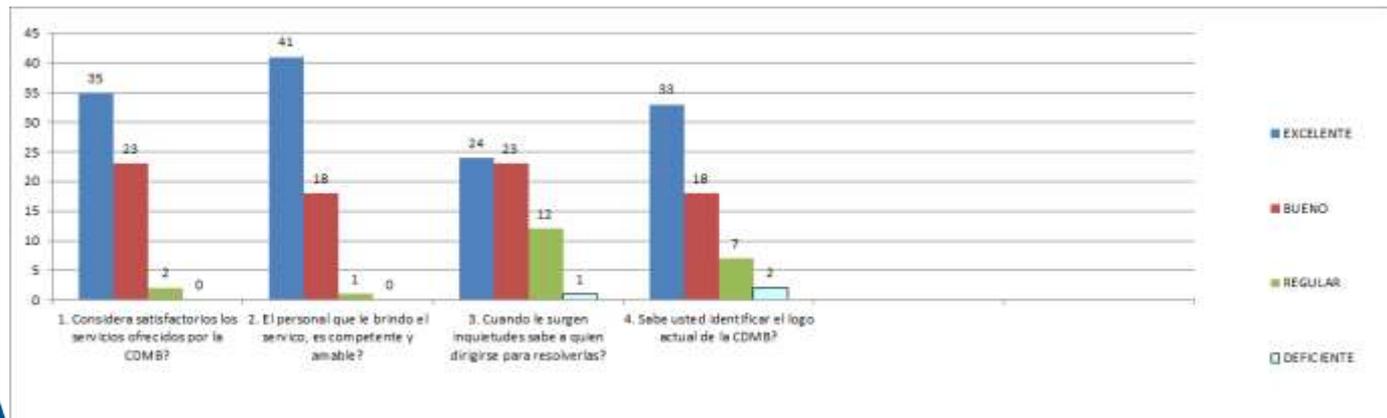
TABULACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES AGOSTO DEL 2013					
ITEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO	OPINION GENERAL				TOTALES
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
1. Considera satisfactorios los servicios ofrecidos por la CDMB?	35	23	2	0	60
2. El personal que le brindo el servicio, es competente y amable?	41	18	1	0	60
3. Cuando le surgen inquietudes sabe a quien dirigirse para resolverlas?	24	23	12	1	60
4. Sabe usted identificar el logo actual de la CDMB?	33	18	7	2	60
TOTAL ENCUESTADOS					60

5. Pudo realizar el tramite ?	SI	NO	TOTALES
	58	2	60

ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS	NO DEVUELTAS
70	0	70	0
100%	0%	100%	0%

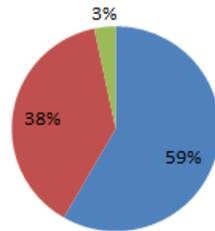
Las siguientes gráficas muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios sobre su satisfacción, las cuales abordaron los siguientes resultados de los Ítems de evaluación del servicio:



Ítem de Evolución Número 1 :

1. Considera satisfactorios los servicios ofrecidos por la CDMB?

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR

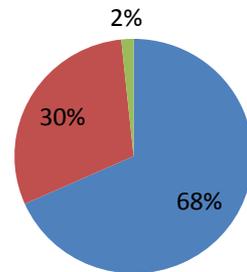


- EXCELENTE: 59%
 - BUENO: 38%
 - REGULAR: 3%
- La gráfica indica que según las 60 personas encuestadas el 59% evaluó como satisfactorios los servicios ofrecidos por la CDMB, el 38% como bueno y el 3% como Regular, lo que indica que 97% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio ofrecido.

Ítem de Evolución Número 2 :

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

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR



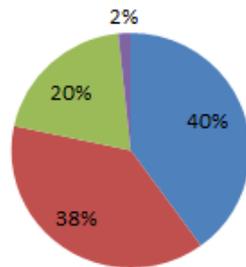
- EXCELENTE: 68%
- BUENO: 30%
- REGULAR: 2%

- Se puede observar que el 68% de los encuestados se encuentra satisfecho con el personal que lo atendió, el 30% lo evaluó como bueno en cuanto a la atención brindada y el 2% como Regular, lo que indica que el 98% de los encuestados se encuentra sumamente satisfecho.

Ítem de Evolución Número 3 :

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

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ DEFICIENTE

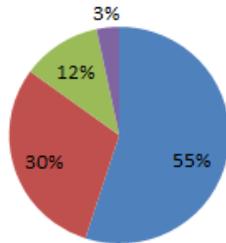


- EXCELENTE: 40%
 - BUENO: 38%
 - REGULAR: 20%
 - DEFICIENTE: 2%
- La gráfica muestra que el 40% de las personas encuestadas sabe a quien acudir cuando tiene alguna inquietud, el 38% lo evaluó como bueno, mientras que el 20% como Regular y 2% como deficiente, lo que indica que el 22% de los encuestados no se encuentra seguro o conforme con este ítem de evaluación.

Ítem de Evolución Número 4 :

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

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ DEFICIENTE



- EXCELENTE: 55%
 - BUENO: 30%
 - REGULAR: 12%
 - DEFICIENTE: 3%
- Este ítem fue evaluado por los 60 encuestados como 55% Excelente y 30 % Bueno, lo que indica que el 85% sabe identificar correctamente el logo de la CDMB, mientras que el 12% indico esta acción como Regular y el 3% como Deficiente.

Ítem de Evolución Número 5:



- SI: 97%
- NO: 3%
- La gráfica muestra que de los 60 encuestados el 97% pudo realizar el trámite , y el 3% no, lo que demuestra que el servicio y los tramites se están realizando de manera oportuna y satisfactoria.

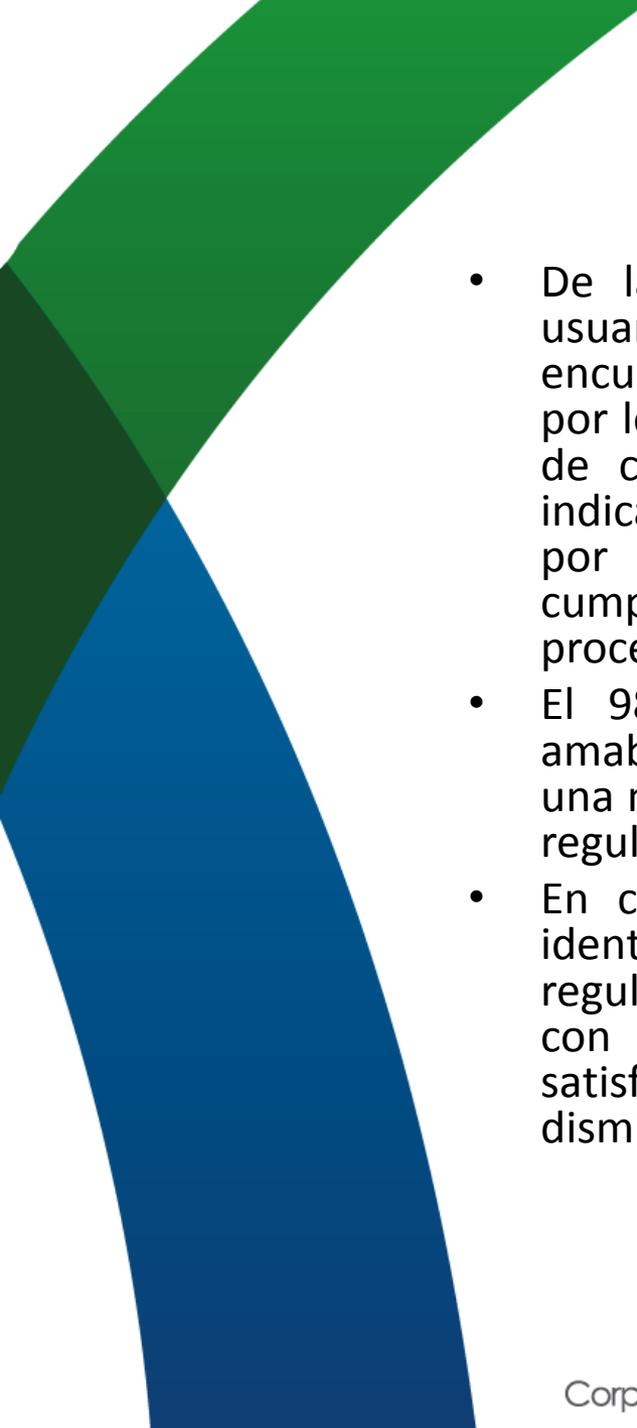
PREGUNTAS ABIERTAS :

- De acuerdo al Ítem número 5, evaluados por los ciudadanos que no pudieron realizar su trámite.
- Indican porque su respuesta:
 1. No, dado que me colocaron averiguar con uno y otro y no definieron.
 2. No, dado que el documento se encuentra en revisión.

- **RETROALIMENTACIÓN**

- Con el cambio de administración quedaron algún abogado resentido y mal intencionado, por fortuna existen superiores con excelente capacidad de análisis como el Dr. Alberto Flórez.
- Que haya mas información especifica antes de sancionar a la persona, hacer la notificación personalmente.

CONCLUSIONES

- 
- De las 60 encuestas aplicadas, se puede observar que los usuarios que han ingresado a las instalaciones de la CDMB, se encuentran satisfechos con los servicios y la atención brindada por los funcionarios de la Corporación, ya que según los análisis de cada una de las gráficas de los cuatro ítems a evaluar, indicaron con un 97% como satisfactorios los servicios ofrecidos por la CDMB, lo que muestra que la Corporación está cumpliendo con los lineamientos establecidos en cuanto a los procedimientos.
 - El 98% de los usuarios se encuentran satisfechos con la amabilidad de los funcionarios de la CDMB, lo que ha mostrado una mejora por parte de ellos ya que tan solo el 3% indicó como regular este ítem a calificar.
 - En cuanto a la percepción de los usuarios, sobre si saben identificar el logo actual de la CDMB, el 15% evaluó como regular ya que en algunos lugares de la entidad se encuentran con el logo antiguo, mientras que el 85% lo evaluó como satisfactorio. Cabe resaltar que este porcentaje se puede disminuir unificando el logo, en todos los puntos de la entidad.