

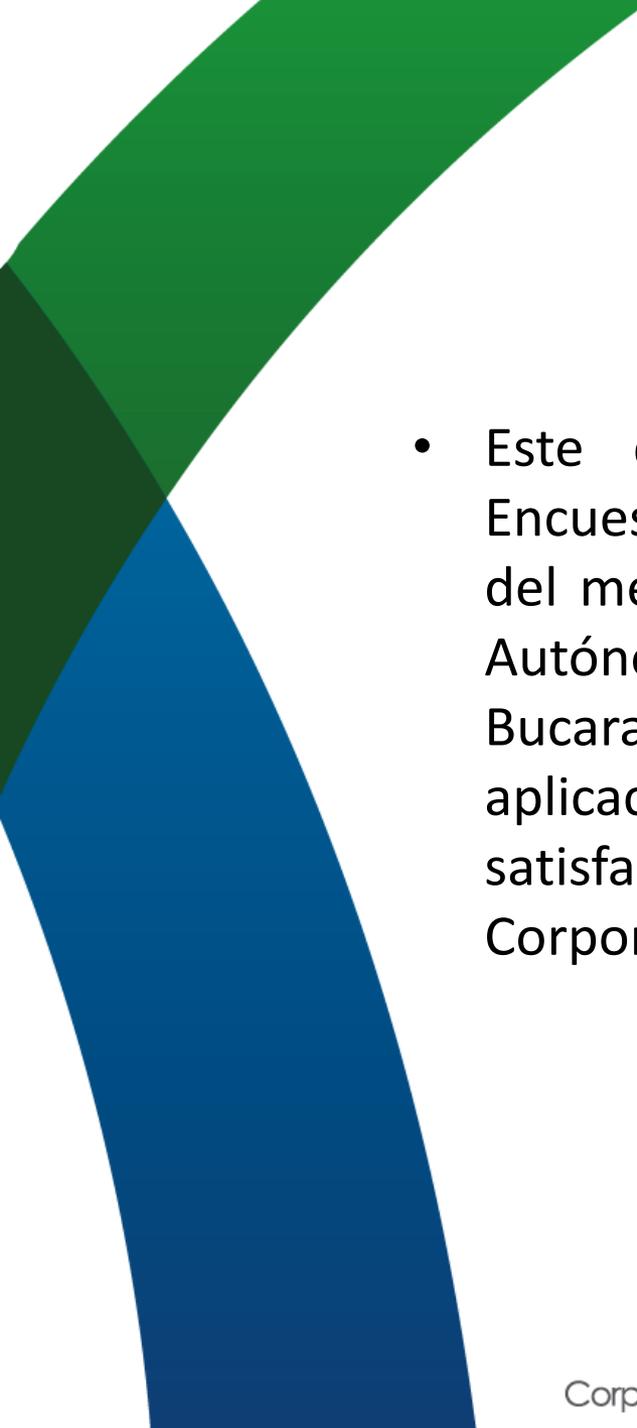


CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

ambiente para la gente

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

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

Encuesta Aplicada

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB			
		ELABORÓ JEFE OCA	REVISÓ REPRESENTANTE DIRECCIÓN SIGC	APROBÓ DIRECCIÓN GENERAL	
CODIGO A.P.F.001	VERSIÓN 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:					
ÍTEMES 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?					
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:					
<p>*ESTOS DATOS SON OPCIONALES, SIN EMBARGO SON MUY IMPORTANTES PARA LA RETROALIMENTACIÓN EN SU SATISFACCIÓN</p> <p>Muchas Gracias por su colaboración</p>					
Para más información díjale a nuestro portal www.cdmb.gov.co o visite nuestro centro de documentación en la sede principal de la CDMB Tel: 6341130					

- RESULTADOS

TABULACIÓN

ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS
43	0	43
100%	0%	100%

TABULACIÓN 100%

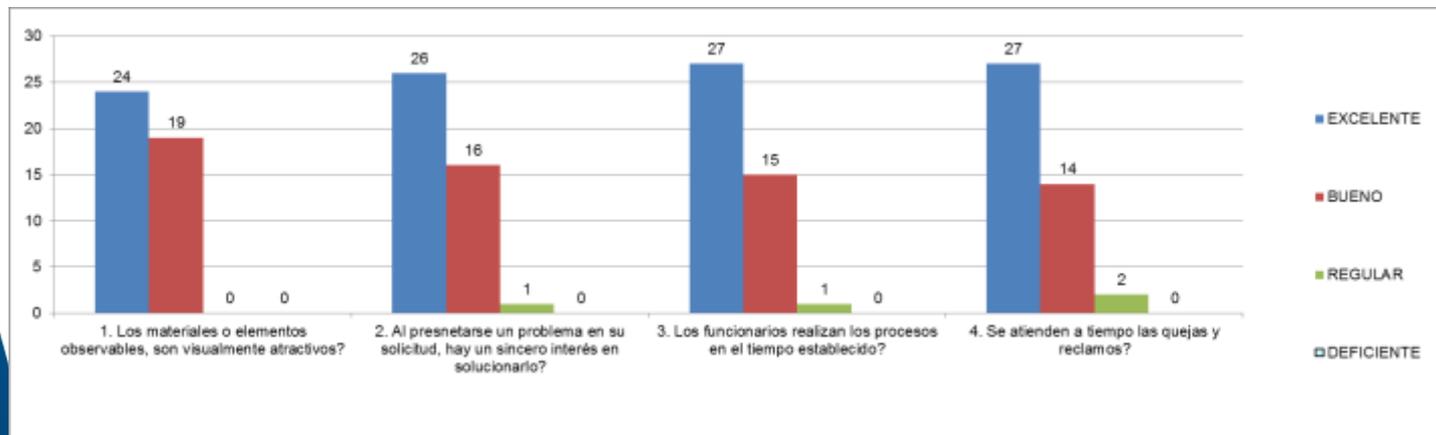
60 ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES SEPTIEMBRE DEL 2013

ÍTEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO	OPINION GENERAL				TOTALES
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
1. Los materiales o elementos observables, son visualmente atractivos?	24	19	0	0	43
2. Al presnetarse un problema en su solicitud, hay un sincero interés en solucionarlo?	26	16	1	0	43
3. Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo establecido?	27	15	1	0	43
4. Se atienden a tiempo las quejas y reclamos?	27	14	2	0	43
TOTAL ENCUESTADOS					43

5. Pudo realizar el tramite ?	SI	NO	TOTALES
	42	1	43

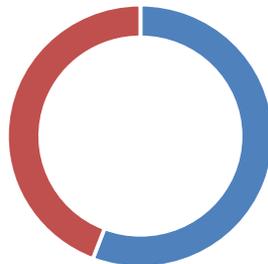
Las siguientes gráficas muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios sobre su satisfacción, las cuales abordaron los siguientes resultados de los Ítems de evaluación del servicio:



Ítem de Evolución Número 1 :

	EXCELENTE	BUENO
1. Los materiales o elementos observables, son visualmente atractivos?	24	19

1. Los materiales o elementos observables dentro de la CDMB , son visualmente atractivos?



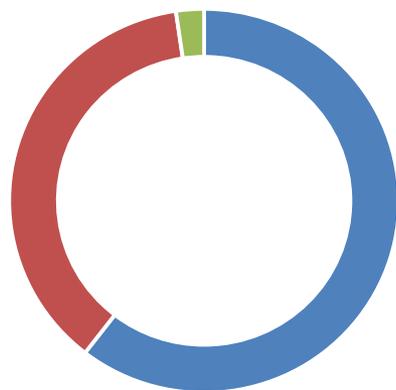
■ EXCELENTE ■ BUENO

- EXCELENTE: 56%
- BUENO: 44%
- La gráfica muestra que el 56% de Los encuestados se encuentran a gusto y conformes con elementos de las institucionales que se encuentran en la entidad, y el 44% indico como Bueno este ítem, lo que indica que se están usando correctamente todos los elementos visuales y corporativos lo que logra tener una excelente unidad visual e identidad de imagen corporativa dentro de la Corporación.

Ítem de Evolución Número 2 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
2. Al presentarse un problema en su solicitud, hay un sincero interés en solucionarlo?	26	16	1

2. Al presentarse un problema en su solicitud, hay un sincero interés en solucionarlo?



■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR

- EXCELENTE: 61%
- BUENO 37%
- REGULAR: 2%
- La gráfica indica que el 61% de las personas encuestadas calificaron el ítem de evaluación como Excelente lo que resalta el buen servicio de la CDMB en resolver los inconvenientes que se hayan presentado en alguna solicitud, permitiendo cada día brindar un mejor servicio, de igual forma el 37% lo califico como Bueno lo que da un resultado de 98% de usuarios satisfechos y un 2% un poco inconformes dado que se evaluó como Regular.

Ítem de Evolución Número 3 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
3. Los funcionarios realizan los procesos en el tiempo establecido?	27	15	1

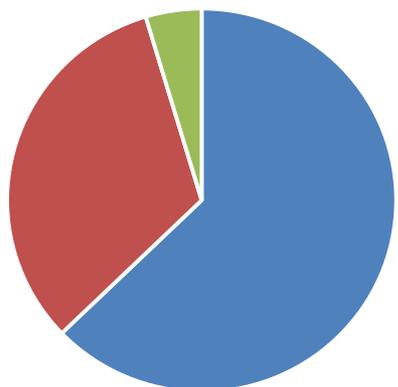


- EXCELENTE: 63%
 - BUENO: 35%
 - REGULAR: 2%
-
- Según el ítem de evaluación número 3, las personas encuestadas calificaron como excelente el 63% los tiempos establecidos en cada proceso y Bueno el 35% lo que indica que el 98% se encuentra satisfecho con este ítem y el 2% indico como Regular.

Ítem de Evolución Número 4 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
4. Se atienden a tiempo las quejas y reclamos?	27	14	2

4. Se atienden a tiempo las quejas y reclamos?



■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR

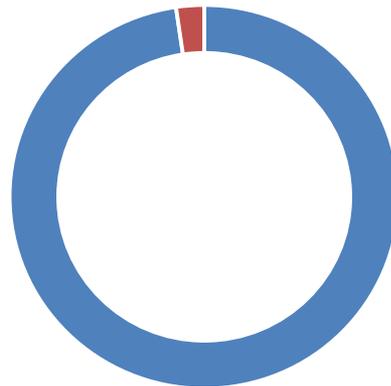
- EXCELENTE: 63%
 - BUENO: 33%
 - REGULAR: 4%
-
- Las personas encuestadas calificaron con 63% de Excelencia el tiempo en el que se atienden las quejas y reclamos y un 33% como Bueno, lo que da un 96% de usuarios Satisfechos y un 4% de usuarios poco conformes. Cabe resaltar que las quejas y reclamos se atienden a tiempo lo que demuestra el excelente servicio brindado por la CDMB en función de la comunidad en general.

Ítem de Evolución Número 5 :

	SI	NO
5. Pudo realizar el tramite ?	42	1

- SI: 99%
- NO: 1%
- El 99% 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 1% indica que no lo pudieron realizar.

5. Pudo realizar el tramite ?



■ SI ■ NO

- CONCLUSIÓN

- 
- Los usuarios que ingresan a las instalaciones de la CDMB se encuentran satisfechos con los servicios brindados por la entidad, en el mes de Septiembre según las encuestas aplicadas tan sola una persona no pudo realizar el trámite, lo que indica que las 43 personas encuestadas el 99% lo puedo realizar la solicitud por la cual acudió a la CDMB , lo que demuestra los excelentes resultados del mes y se recomienda seguir trabajando de la misma manera con los usuarios en cuanto a la atención, cumplimiento y dedicación.
 - De igual manera cabe resaltar que la CDMB no solo se preocupa por brindar un excelente servicio, sino x que los usuarios se encuentren conformes dentro de las instalaciones es por ellos que los encuestados evaluaron como satisfactorio 100% los elementos y materiales que se encuentran dentro de las instalaciones lo que hace ser más agradable y confortable la visita y generar una unión en los elementos corporativos y permitir una integración de marca.