



**CDMB**

---

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA  
**ambiente para la gente**

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

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

# Modelo Encuesta

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB					
		ELABORÓ Jefe OCA	REVISÓ REPRESENTANTE DIRECCIÓN SOC.	APROBÓ DIRECTOR(A) GENERAL			
CODIGO A-R-PS21	VERSIÓN 04	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES</b>					
<p>"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:</p>							
Fecha: D:    M:    A:    Nombre: _____							
*Dirección: _____				Municipio: _____			
*Teléfono: _____		*Celular: _____		*Email: _____			
Trámite o Servicio: _____			Dependencia: _____				
Persona que lo atendió: _____							
<b>ÍTEMES DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO</b>				<b>VALORACIÓN</b>			
				Ejecelente	Bueno	Regular	Deficiente
¿Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad?							
Si fueron resueltas sus dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto a información que le fue suministrada?							
¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?							
Considere que el tiempo en la duración del trámite y/o servicio fue:							
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><b>*ESTOS DATOS SON OPCIONALES, SIN EMBARGO SON MUY IMPORTANTES PARA LA RETROALIMENTACIÓN EN SU SATISFACCIÓN</b></p> <p>Muchas Gracias por su colaboración</p>							
<p>Para más información diríjase a nuestro portal <a href="http://www.cdm-b.org.co">www.cdm-b.org.co</a> o visite nuestro centro de documentación en la sede principal de la COMB          Tel: 041101</p>							

- RESULTADOS

# TABULACIÓN

ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS
<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>
<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

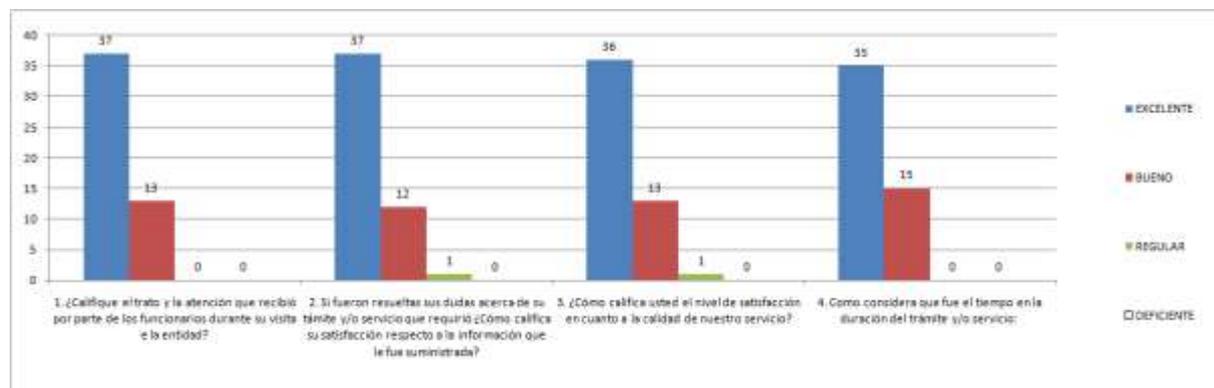
# TABULACIÓN 100%

## 50 ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES OCTUBRE DEL 2013					
ÍTEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO	OPINION GENERAL				TOTALES
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
1. ¿Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita e la entidad?	37	13	0	0	50
2. Si fueron resueltas sus dudas acerca de su trámite y/o servicio que requirió ¿Cómo califica su satisfacción res	37	12	1	0	50
3. ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?	36	13	1	0	50
4. Como considera que fue el tiempo en la duración del trámite y/o servicio:	35	15	0	0	50
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>					

5. Pudo realizar el tramite ?	SI	NO	TOTALES
	46	4	50

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:

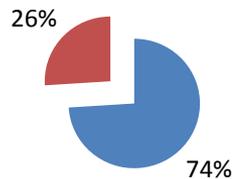


## Ítem de Evolución Número 1 :

	EXCELENTE	BUENO
1. ¿Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita e la entidad?	37	13

### 1. ¿Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad?

■ EXCELENTE ■ BUENO



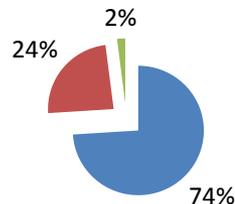
- EXCELENTE: 74%
- BUENO: 26%
- La gráfica muestra que los usuarios que ingresan a las instalaciones de la CDMB se encuentran satisfechos con la atención recibida por parte de los funcionarios ya que como se puede observar en la gráfica el 74% lo evaluó como Excelente y el 26% como Bueno, es decir, que ninguna de las personas encuestadas considero como Regular y Deficiente este ítem, lo que demuestra de manera positiva el trato que los funcionarios les están dando a los usuarios.

## Ítem de Evolución Número 2 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
2. Si fueron resueltas sus dudas acerca de su trámite y/o servicio que requirió ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la i	37	12	1

### 2. Si fueron resueltas sus dudas acerca de su trámite y/o servicio que requirió ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la...

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR



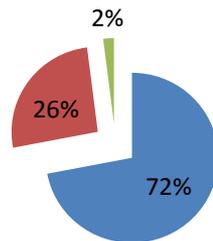
- EXCELENTE: 74%
- BUENO 24%
- REGULAR: 2%
- La gráfica indica que el 74% de las personas encuestadas calificaron el ítem de evaluación como Excelente y el 24% como Bueno, lo que demuestra que el 98% de los encuestados se encontraron satisfechos con la información que les fue suministrada, ya que tan solo el 2%, lo califico como Regular, con lo que se puede concluir que los funcionarios de las instalaciones de la CDMB están dando información certera a lo que el usuario requiere, por lo tanto se encuentran satisfechos.

## Ítem de Evolución Número 3 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
3. ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?	36	13	1

### 3. ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR



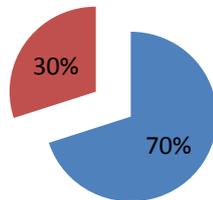
- EXCELENTE: 72%
- BUENO: 26%
- REGULAR: 2%
- Según el ítem de evaluación número 3, se puede observar que los encuestados evaluaron la calidad del servicio como Excelente con un 72% y Bueno 26%, lo que demuestra que se están cumpliendo las políticas de calidad del servicio y los usuarios perciben de manera satisfactoria dicha calidad, de igual manera el 2% de los encuestados lo indicó como Regular.

## Ítem de Evolución Número 4 :

	EXCELENTE	BUENO
4. Como considera que fue el tiempo en la duración del trámite y/o servicio:	35	15

### 4. Como considera que fue el tiempo en la duración del trámite y/o servicio:

■ EXCELENTE ■ BUENO

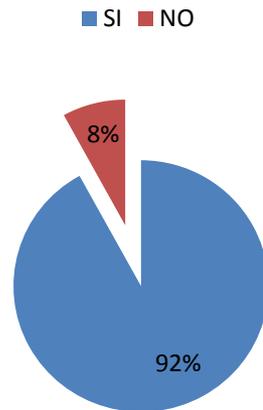


- EXCELENTE: 70%
- BUENO: 30%
- La gráfica muestra de manera muy positiva los tiempos de duración de los tramites, ya que ninguno de los encuestados lo evaluó como Regular y Deficiente, lo que demuestra la excelente gestión de la entidad por resolver en el tiempo establecido las solicitudes que los usuarios diligencian, y eso se demuestra por que el 70% lo evaluó como Excelente y 30% como Bueno, siendo un 100% las personas encuestadas satisfechas.

## Ítem de Evolución Número 5 :

	SI	NO
5. Pudo realizar el tramite ?	46	4

### 5. Pudo realizar el tramite ?



- SI: 92%
- NO: 8%
- El 92% de las personas encuestadas lograron realizar el trámite, lo que indica la Excelente gestión de la entidad por dar cumplimiento a todos los trámites que ingresan y que se encuentran en proceso, mientras que un 8% dice que no pudo realizar el trámite y a continuación explican el motivo de su respuesta negativa.

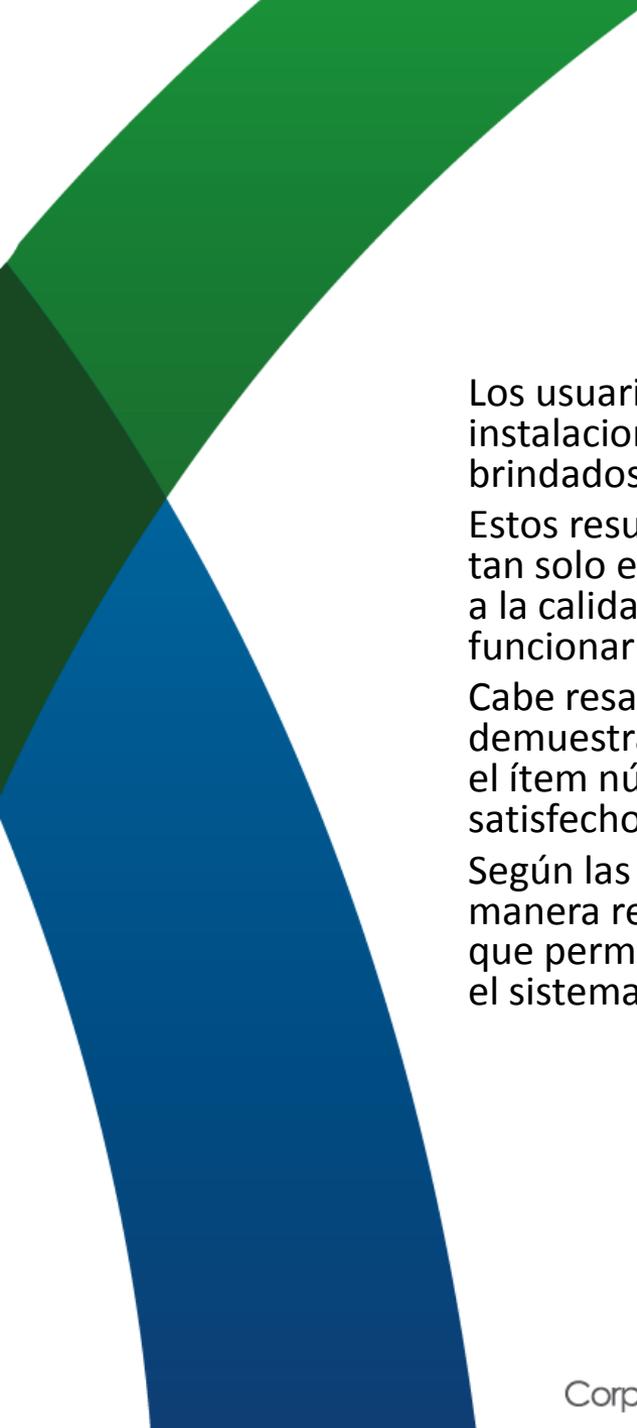
## **PREGUNTAS ABIERTAS.**

De acuerdo al Ítem número 5 evaluado por los ciudadanos que no pudieron realizar su trámite.

Indican el motivo de su respuesta negativa:

1. Está en trámite, no hay personal.
2. No se encontraba el funcionario.
3. Faltaron entregar unos documentos.
4. El ingeniero no encontró los documentos.

- CONCLUSIÓN



Los usuarios encuestados en el mes de Octubre que ingresaron a las instalaciones de la CDMB, se encontraron muy satisfechos por los servicios brindados en la entidad.

Estos resultados se pueden observar en los ítems de evaluación dado que tan solo el 4% de los encuestados lo califico como Regular, un 2% en cuanto a la calidad del servicio, y un 2% en la información brindada por los funcionarios.

Cabe resaltar la gran labor que la entidad brinda, dado que esto se demuestra en los excelentes resultados descritos anteriormente, resaltando el ítem número 4 donde la totalidad de los encuestados se sintieron muy satisfechos en los tiempos de los tramites ofrecidos por la entidad.

Según las observaciones escritas por los usuarios se recomienda de igual manera reforzar las capacitaciones en cuanto a la atención a los usuarios, que permita seguir manteniendo este excelente servicio, y así mismo agilizar el sistema de turnos en la Oficina de atención al ciudadano.