

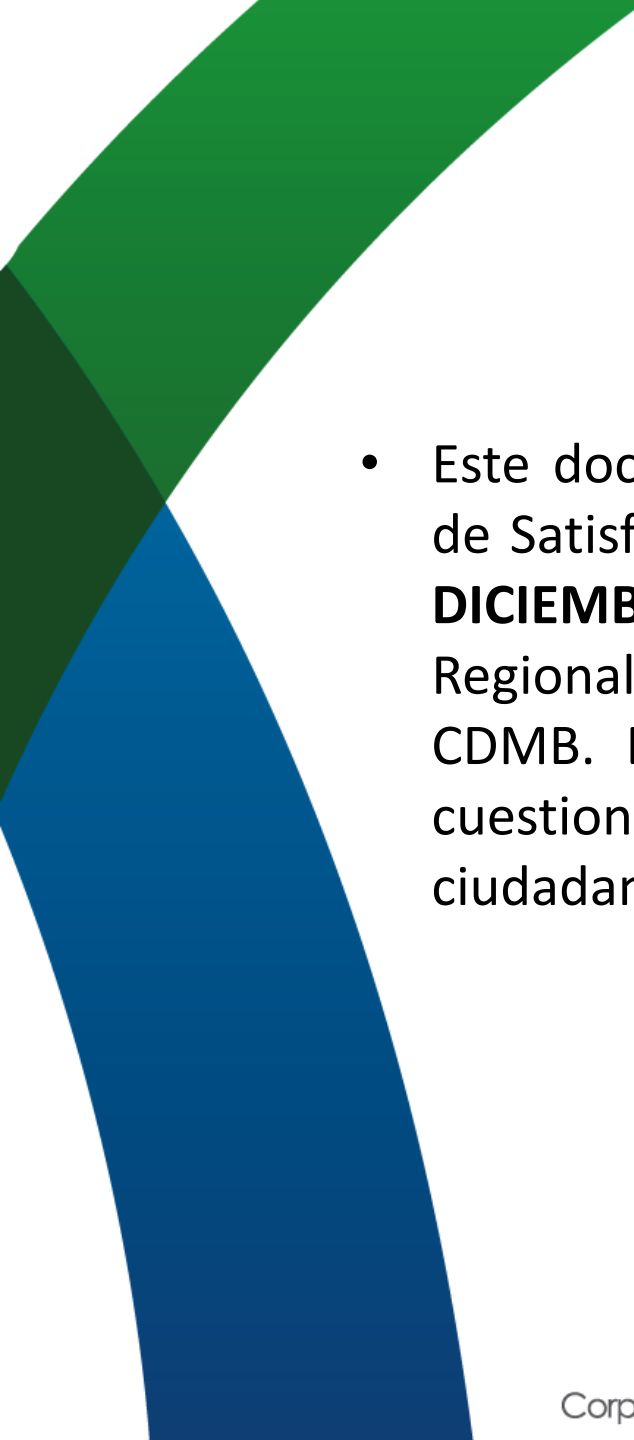


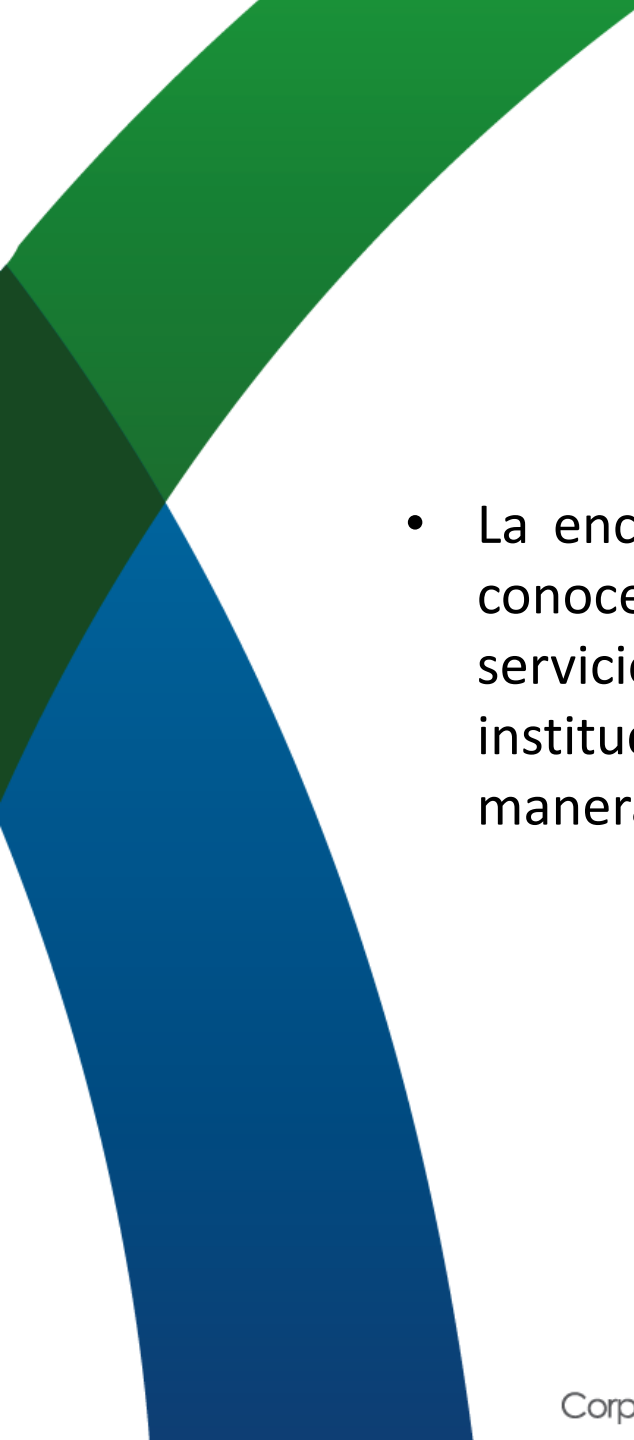
CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

ambiente para la gente

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

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

Modelo Encuesta

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB					
		ELABORÓ: (EFT OCA)	REVISÓ: (REPRESENTANTE DIRECCIÓN SIGC)	APROBÓ: (DIRECTOR(A) GENERAL)			
CÓDIGO: A.P.1921	VERSIÓN: 01	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES					
<p>"En la CDMB queremos proteger la vida de hoy y garantizar la del mañana" Compartimos con usted nuestra VISIÓN, le agradeceremos 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
Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida fue:							
La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud fue:							
La atención recibida cumplió con mis expectativas:							
El tiempo de espera para la solución de mi inquietud, 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>*ESTOS DATOS SON OPCIONALES, SIN EMBARGO SON MUY IMPORTANTES PARA LA RETROALIMENTACIÓN EN SU SATISFACCIÓN</p> <p>Muchas Gracias por su colaboración</p>							
<p>Para más información diríjase a nuestro portal www.cdmbs.gov.co o visite nuestro centro de documentación en la sede principal de la CDMB Tel: 6348100</p>							

- RESULTADOS

TABULACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES DICIEMBRE DEL 2013

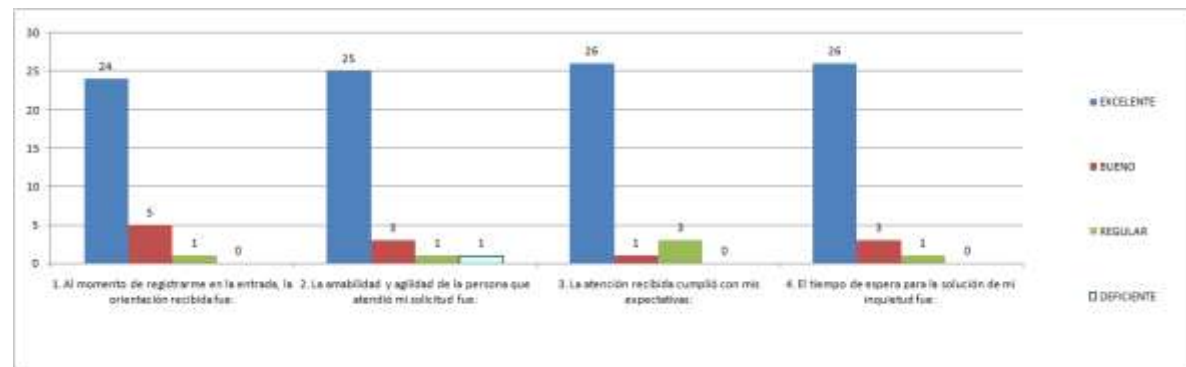
ÍTEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO	OPINION GENERAL				TOTALES
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida fue:	24	5	1	0	30
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud fue:	25	3	1	1	30
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas:	26	1	3	0	30
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud fue:	26	3	1	0	30
TOTAL ENCUESTADOS	30				

5. Pudo realizar el tramite ?	SI	NO	TOTALES
	28	2	30

TABULACIÓN 100%
30 ENCUESTAS APLICADAS

ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS
30	0	30
100%	0%	100%

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:

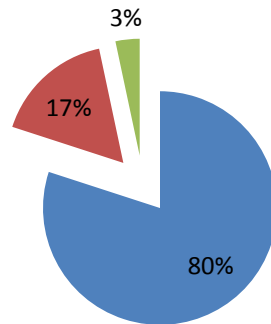


Ítem de Evaluación Número 1 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida fue:	24	5	1

1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida fue:

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR



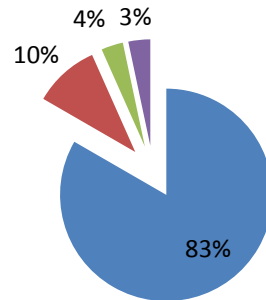
- Excelente: 80%
- Bueno: 17%
- Regular: 3%
- De acuerdo a la gráfica se puede observar que las personas se encuentran a gusto con la orientación que se les brinda al momento de registrarse, dado que el 80% de los encuestados calificó dicho ítem como Excelente y 17% como Bueno, lo que indica que el 97% de los encuestados se encontraron satisfechos y tan solo el 3% no se encontró muy conforme siendo evaluada un 3% Regular.

Ítem de Evaluación Número 2 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud fue:	25	3	1	1

2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud fue:

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ DEFICIENTE



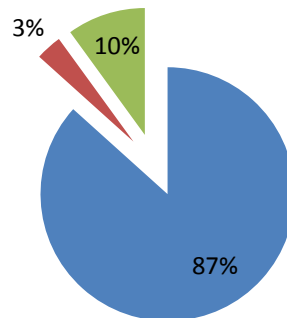
- Excelente: 83%
 - Bueno: 10%
 - Regular: 4%
 - Deficiente: 3%
- Este ítem fue evaluado por los encuestados con un porcentaje de 93% de satisfacción, siendo 83% Excelente, y 10% Bueno, lo que indica el alto número de usuarios que se encontraron a gusto con la amabilidad y agilidad de la persona que atendieron las solicitudes a los usuarios, mientras que un 7% no se encontró conforme siendo evaluado un 4% Regular y un 3% Deficiente.

Ítem de Evaluación Número 3 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas:	26	1	3

3. La atención recibida cumplió con mis expectativas:

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR



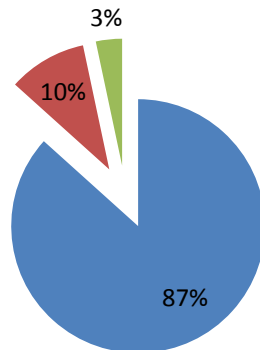
- Excelente: 87%
- Bueno: 3%
- Regular: 10%
- El 90% de los encuestados se encontró conforme con la atención que se les fue brindada, dado que calificaron el 87% como Excelente y 3% Bueno, dando como resultados usuarios satisfechos lo que permite cumplir las expectativas de dicho ítem, de igual manera un 10% lo evaluó como Regular por lo que se recomienda mantener las políticas de atención que la CDMB sugiere.

Ítem de Evaluación Número 4 :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud fue:	26	3	1

4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud fue:

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR



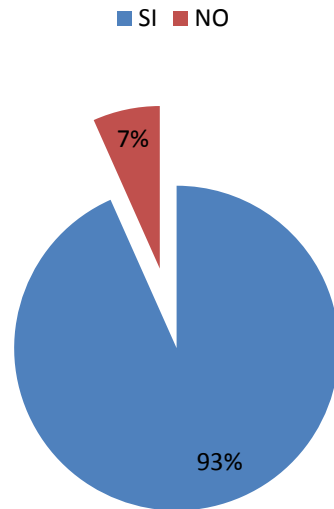
- Excelente: 87%
- Bueno: 10%
- Regular: 3%

- Los tiempos de espera para solucionar las inquietudes de los usuarios, como muestra la gráfica son muy confortantes dado que el 97% de los encuestados se encontraron sumamente satisfechos, ya que fue calificado con 87% Excelente y 10% Bueno, demostrando que los tiempos se están ejecutando en los momentos establecidos y los usuarios los están percibiendo de la misma manera, mientras que el 3% lo califico como Regular.

Ítem de Evaluación Número 5 :

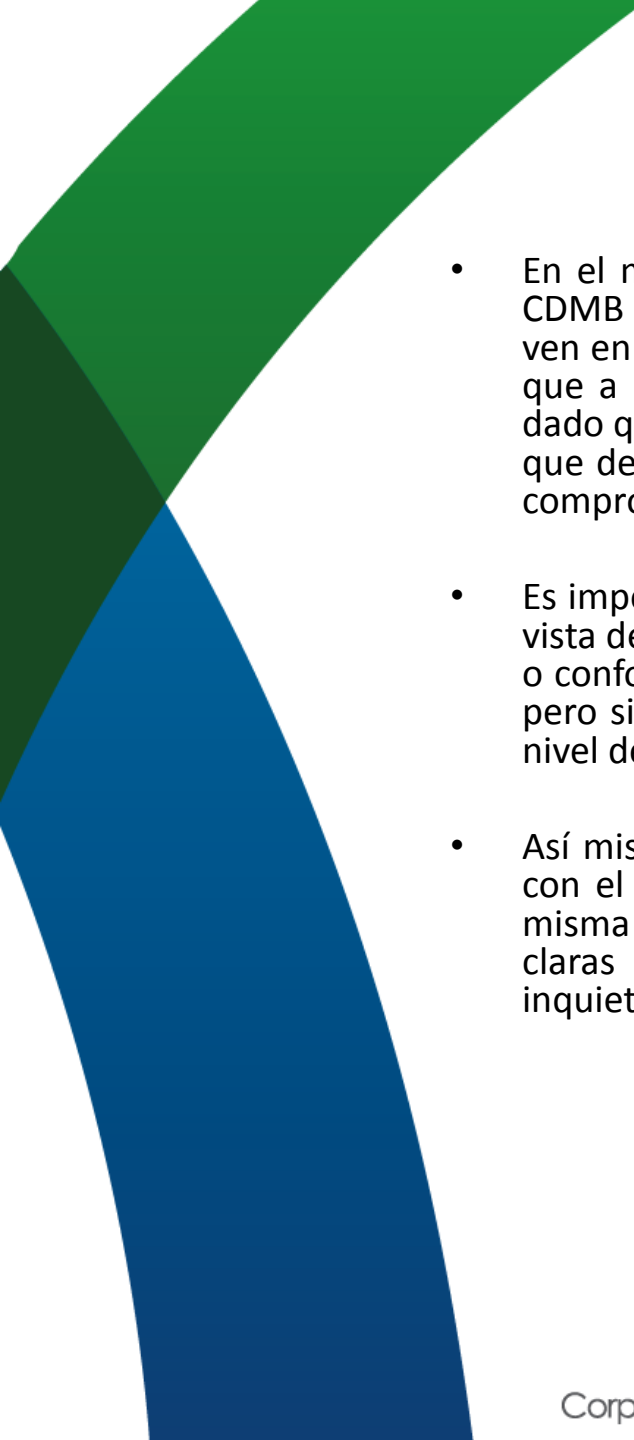
	SI	NO
5. Pudo realizar el tramite ?	28	2

5. Pudo realizar el tramite ?



- Si: 93%
- No: 7%
- De acuerdo a la gráfica se puede observar que tan solo el 7% de las personas encuestadas no pudieron realizar el trámite, mientras que el 93% lo logran sin ningún tipo de inconveniente, de igual manera una de las personas explica por qué no lo puedo realizar:
- Este usuario no pudo realizar el trámite dado que no tuvo claridad en las respuestas que se le fue dada.

- CONCLUSIÓN

- 
- En el mes de Diciembre las visitas de los usuarios a las instalaciones de la CDMB disminuyeron debido a la época Navideña, la cual los resultados se ven en la cantidad de encuestas que se logran aplicar este mes, cabe resaltar que a pesar de ello los resultados de las encuestas son muy satisfactorios dado que en todos los ítems el nivel de satisfacción fue por encima de 90% lo que demuestra el excelente servicio que tiene la Entidad con el público y el compromiso que tiene por brindar cada día más un mejor servicio.
 - Es importante aclarar que la libertad de expresión y los diferentes puntos de vista de todos los seres humanos, nunca todas las personas están de acuerdo o conforme en algo, por lo tanto es imposible llegar al 100% de satisfacción, pero si es de total importancia seguir manteniendo y tratar de aumentar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con la CDMB.
 - Así mismo se sugiere a los funcionarios que están en contacto permanente con el público ser pacientes con los ciudadanos que quizás no manejan la misma terminología y así mismo hacer todo lo posible por dar respuestas claras de manera amable y respetuosa logrando resolver las dudas y inquietudes que los usuarios presenten.