



CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

ambiente para la gente

RESULTADOS

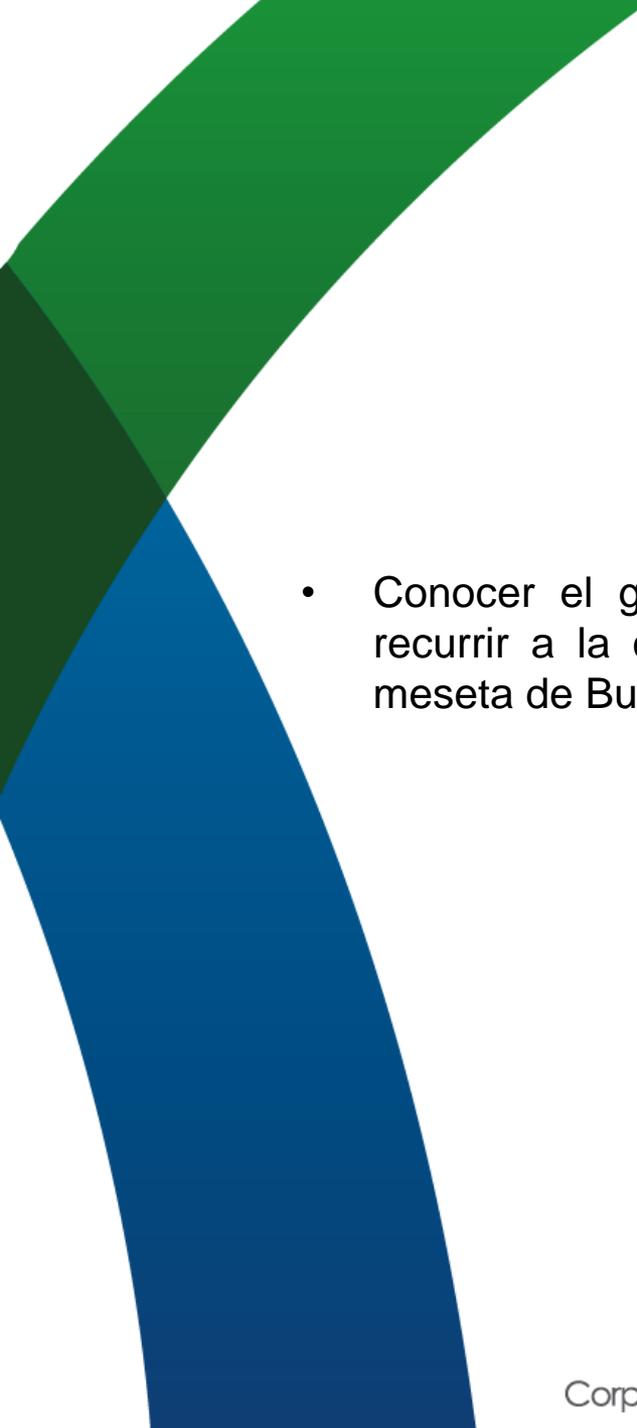
ENCUESTAS MARZO 2013

- 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 MARZO 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.



OBJETIVO GENERAL:

- Conocer el grado de satisfacción de los clientes al momento de recurrir a la corporación autónoma regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga CDMB.

Objetivos Específicos

- Identificar qué porcentaje de cuídanos de la muestra estuvo conforme con el tiempo de espera para solución de su problema.
-
- Calcular que porcentaje de ciudadanos no puedo realizar el trámite.
-
- Determinar si hace falta mayor orientación al ciudadano al momento de ingreso a la corporación.
-
- Identificar qué porcentaje de ciudadanos de la muestra se encuentran insatisfechos sobre los ítems que se plantean de evaluación en el servicio.

Encuesta Aplicada

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA - CDMB	
		ELABORÓ: JEFE OCA	REVISÓ: REPRESENTANTE DIRECCIÓN SIGC
CODIGO: A-PI-F001	VERSIÓN: 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:

Tramite o Servicio: Dependencia:

Persona que lo atendió:

ITEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO	VALORACIÓN			
	Excelente	Buena	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 por qué:

Retroalimentación – Actividades y Fecha:

*ESTOS DATOS SON OPCIONALES, SIN EMBARGO SON MUY IMPORTANTES PARA LA RETROALIMENTACIÓN EN SU SATISFACCIÓN

Para más información dirijase a nuestro portal www.cdmb.gov.co o visite nuestro centro de documentación en la sede principal de la CDMB Tel: 63461100

- RESULTADOS

TABULACIÓN

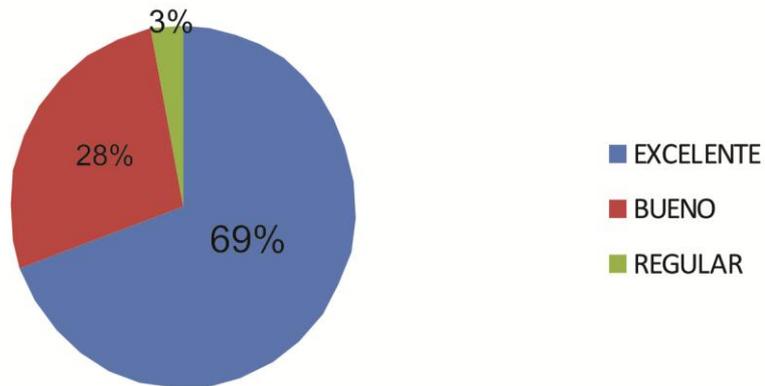
ENCUESTA SATISFACCION A CLIENTES MARZO DEL 2013				
ITEMS DE EVALUACION EN EL SERVICIO	OPINION GENERAL			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1. Al momento de registrarme a la entrada, la orientacion recibida, fue:	160	63	7	0
2. La amabilidad y aguilidad de la persona que atendio mi solicitud, fue:	185	39	2	4
3. La atencion recibida cumplio con mis expectativas:	177	42	7	4
4. El tiempo de espera para la solucion de mi inquietud, fue:	162	53	12	3
TOTAL ENCUESTADOS	230			

	SI	NO	TOTALES
5. Pudo realizar el tramite ?	202	28	230

ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS	NO DEVUELTAS
230	0	230	0
100%	0%	100%	0%

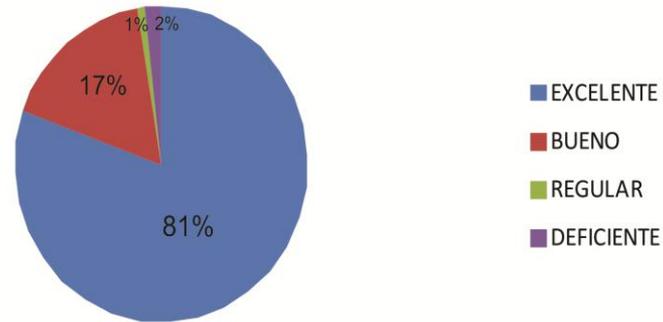
Item de evaluación No. 1

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



Item de evaluación No. 2

2. La amabilidad y aguilidad de la persona que atendio mi solicitud, fue:

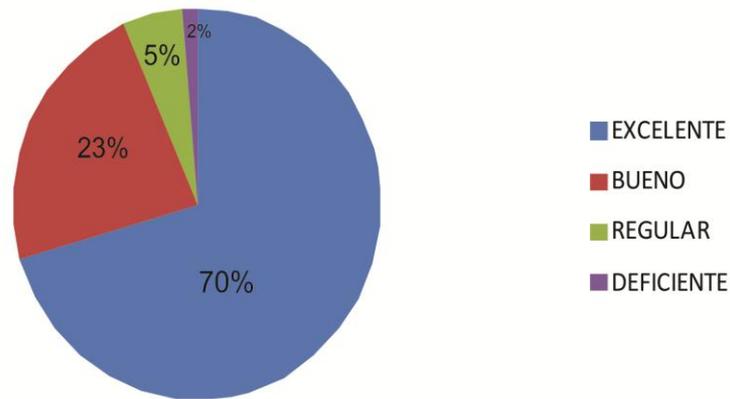


Item de evaluación No. 3

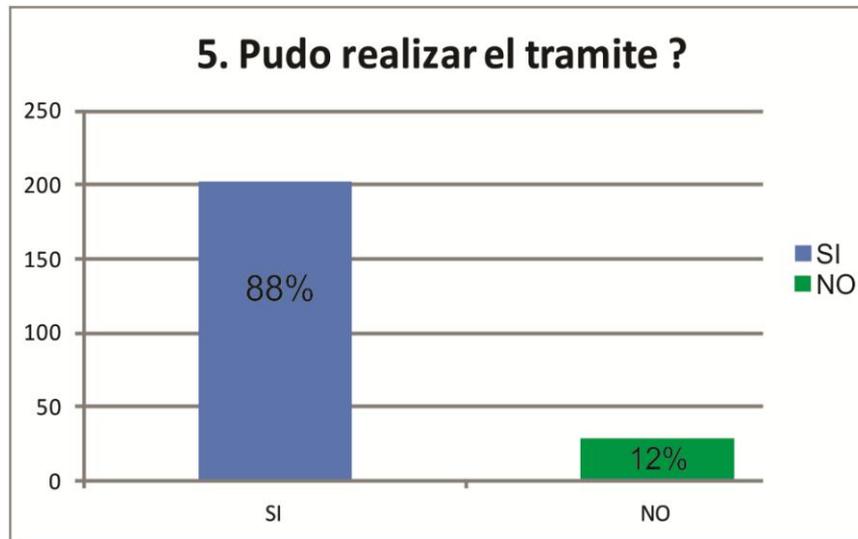


Item de evaluación No. 4

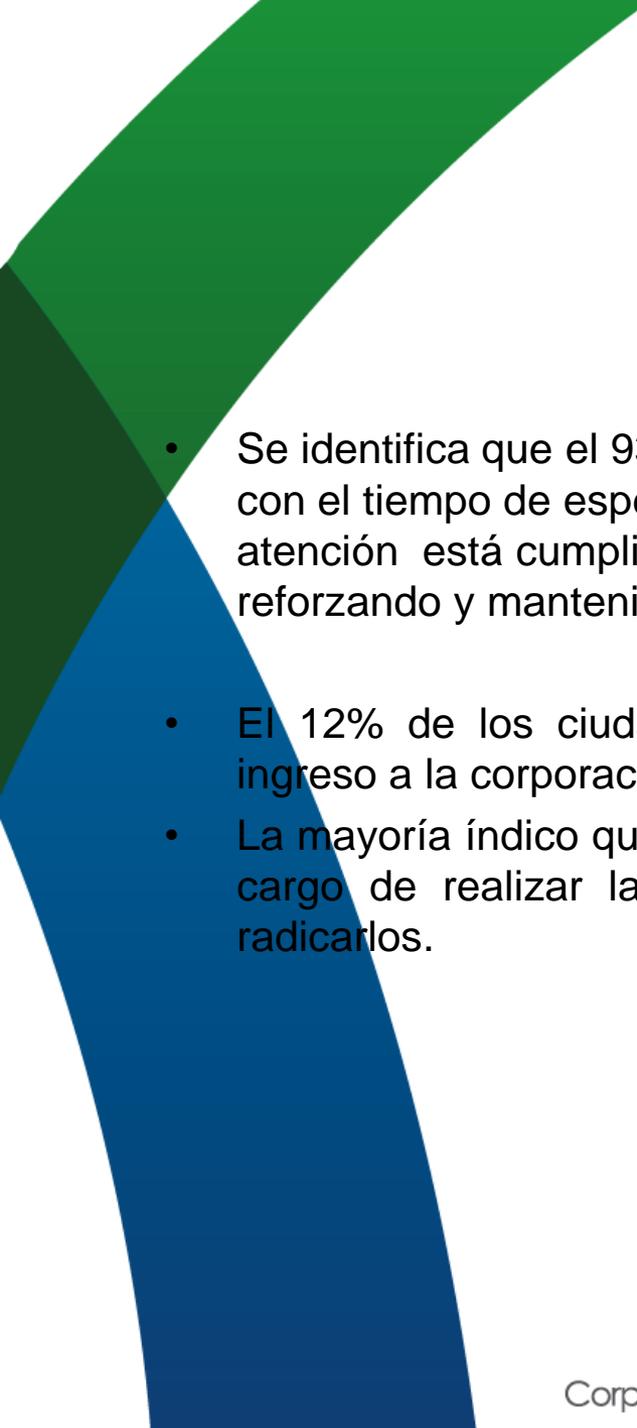
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud, fue:



Item de evaluación No. 5



- CONCLUSIONES

- 
- Se identifica que el 93% de las personas encuestadas, se encuentran conforme con el tiempo de espera para la solución del problema, lo que se analiza que la atención está cumpliendo con las expectativas de los usuarios y se debe ser reforzando y manteniendo la calidad de la atención en el servicio.
 - El 12% de los ciudadanos no pudo realizar el trámite en el momento que ingreso a la corporación, el cual los usuarios justificaron su respuesta.
 - La mayoría indicó que en el momento se ingreso no se encontraba la persona a cargo de realizar la solicitud y por extraviar documentos al momento de radicarlos.

- El momento de ingreso del usuario a la corporación, su orientación es buena debido que según el análisis realizado nos demuestra que solo el 3% de los encuestados calificaron la orientación como regular y ningún usuario lo califico como deficiente.
- El 18% de la totalidad de los ítems se encuentra insatisfecho y se identifica con los siguientes porcentajes:
 - 2% quedo insatisfecho con la amabilidad y agilidad de la persona que lo atendió.
 - 2% quedo insatisfecho con la atención recibida
 - 2% quedo insatisfecho con el tiempo de espera para la solución de la inquietud.
 - 12% No pudo realizar el trámite, por lo tanto quedo insatisfecho con el servicio.