



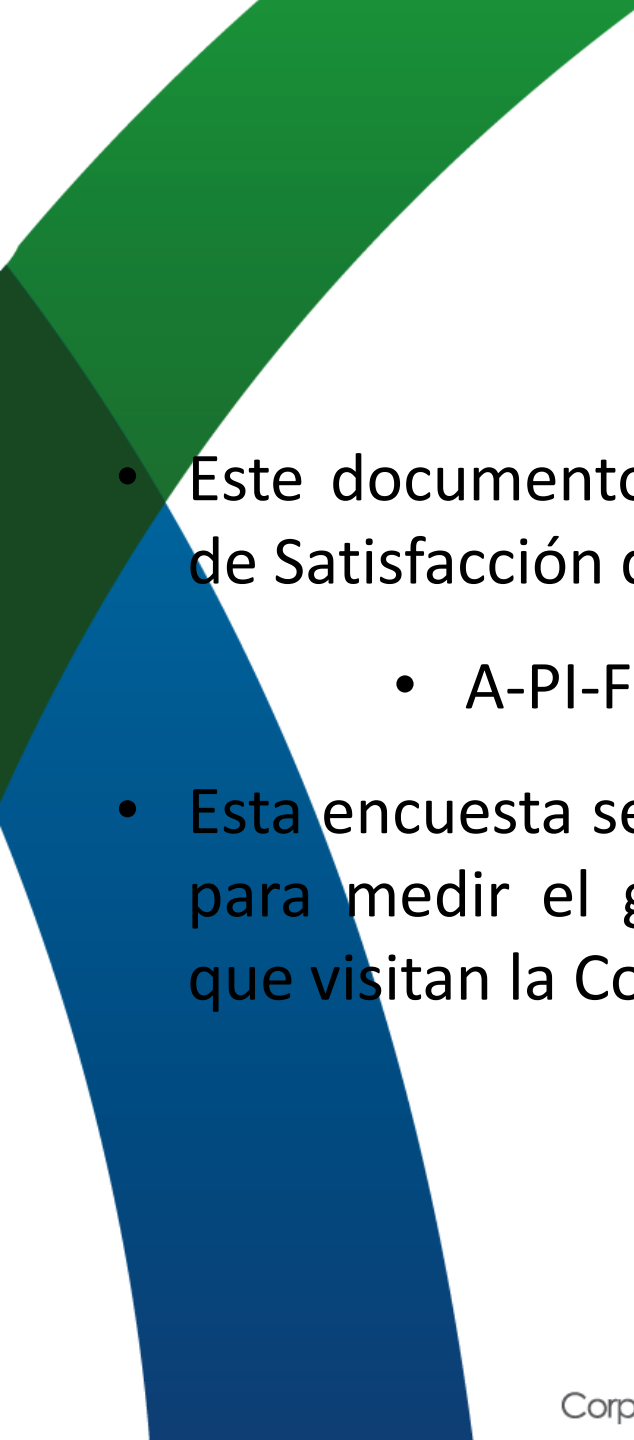
**CDMB**

---


CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**ambiente para la gente**

- RESULTADOS
- ENCUESTAS ABRIL 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 ABRIL 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		
		ELABORÓ: JEFE OCA	REVISÓ: REPRESENTANTE DIRECCIÓN SIGC	APROBÓ: DIRECTOR(A) GENERAL
CODIGO: A-PI-FO01	VERSIÓN: 04	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES		

"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:

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	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 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](http://www.cdmb.gov.co) o visite nuestro centro de documentación en la sede principal de la CDMB Tel. 6346100

# RESULTADOS

# TABULACIÓN

ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS	NO DEVUELTAS
50	0	50	0
100%	0%	100%	0%

# TABULACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES ABRIL DEL 2013					
ITEMS DE EVALUACION EN EL SERVICIO	OPINION GENERAL				TOTALES
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
1. Al momento de registrarme a la entrada, la orientacion recibida, fue:	37	12	1	0	50
2. La amabilidad y aguilidad de la persona que atendio mi solicitud, fue:	42	7	1	0	50
3. La atencion recibida cumplio con mis expectativas:	37	9	4	0	50
4. El tiempo de espera para la solucion de mi inquietud, fue:	35	11	3	1	50
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>50</b>				

5. Pudo realizar el tramite ?	SI	NO	TOTALES
		43	7

# Ítem de Evolución Numero 1 :

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



- EXCELENTE: 74% BUENO: 24% REGULAR: 2%
- El momento de ingreso de los usuarios, la atención al momento de entrada, fue calificada según las 50 encuestas aplicadas para el mes de Abril, con un porcentaje de 98% de satisfacción de los usuarios, calificando como excelente el 74%, bueno el 24% y regular tan solo el 2%.



# Ítem de Evolución Numero 2 :

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



■ EXCELENTE  
■ BUENO  
■ REGULAR

- EXCELENTE: 84% BUENO: 14% REGULAR: 2%
- La grafica indica los resultados de los encuestados sobre la amabilidad y agilidad de la persona que atendió la solicitud y fue calificada como excelente con un 84%, Bueno un 14% y un 2% como regular, lo que llega a concluir que la atención de los funcionarios ha venido mejorando.

# Ítem de Evolución Numero 3 :

## 3. La atención recibida cumplio con mis expectativas:



- EXCELENTE: 74% BUENO: 18% REGULAR: 8%
- La atención recibida por los usuarios indico los siguientes resultados con las expectativas, excelente un 74%, bueno un 18% y regular un 8%, lo que demuestra que las expectativas en cuanto la atención disminuyo según la grafica del ítem anterior, por lo tanto se genera expectativa en cuanto los resultados.

# Ítem de Evolución Numero 4 :

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



- EXCELENTE: 70% BUENO: 22% REGULAR: 6% DEFICIENTE: 2%
- El tiempo de espera para la solución de la inquietud de los usuarios fue evaluada con un 92% conforme siendo excelente un 70% buena un 22%, mientras que el 8% no se encuentra conforme evaluando de forma regular: 6% y 2% como deficiente.

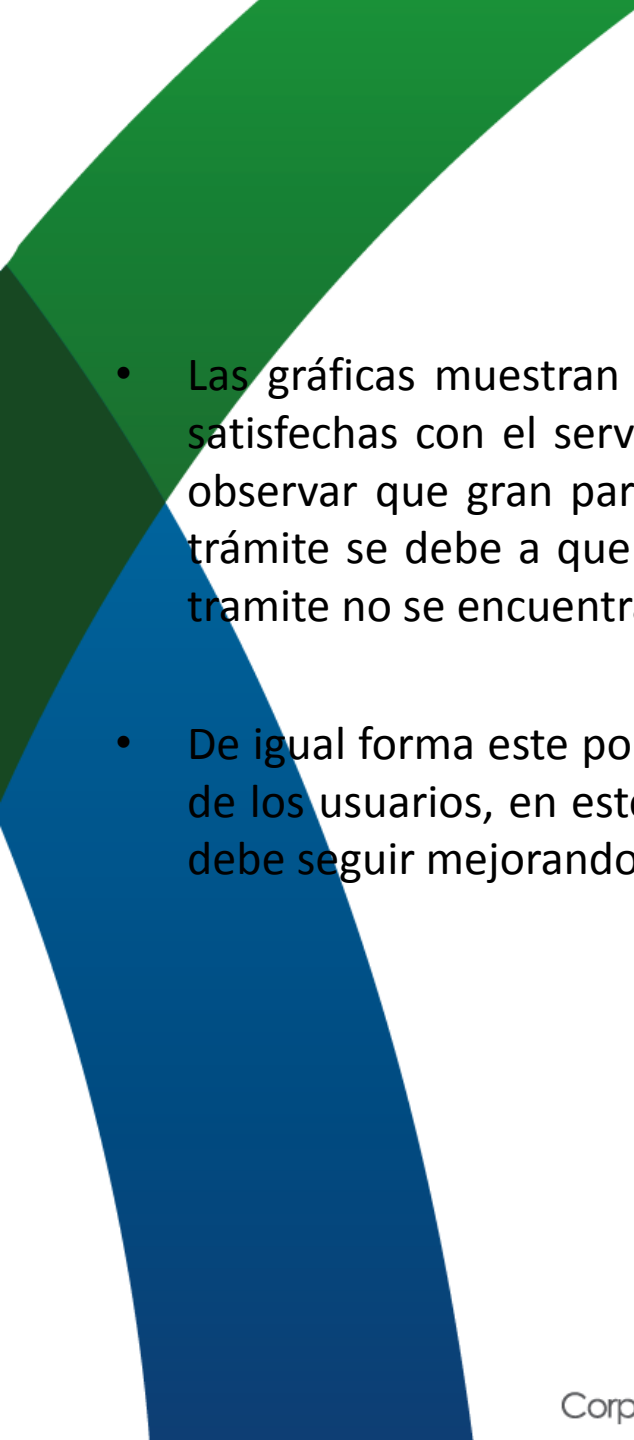
# Ítem de Evolución Numero 5 :

## 5. Pudo realizar el tramite ?



- SI: 86% NO: 14%
- La grafica muestra que de los usuarios encuestados que ingresaron para realizar un trámite el 86% lo puedo realizar y el 14% no, lo cual explica la razón por la cual la solicitud no pudo ser realizada

# CONCLUSIONES

- 
- Las gráficas muestran que las personas que ingresan a la CDMB, se encuentran satisfechas con el servicio brindado, pero según los análisis anteriores, se puede observar que gran parte del porcentaje de personas que no pudieron realizar el trámite se debe a que las personas con las cuales viene a realizar algún tipo de trámite no se encuentra, por lo tanto esto causa inconformidad en los usuarios.
  - De igual forma este porcentaje es mínimo en comparación al grado de satisfacción de los usuarios, en este mes de abril fue sumamente satisfactorio por lo tanto se debe seguir mejorando para ir logrando cada vez más la excelencia.