



**CDMB**

---

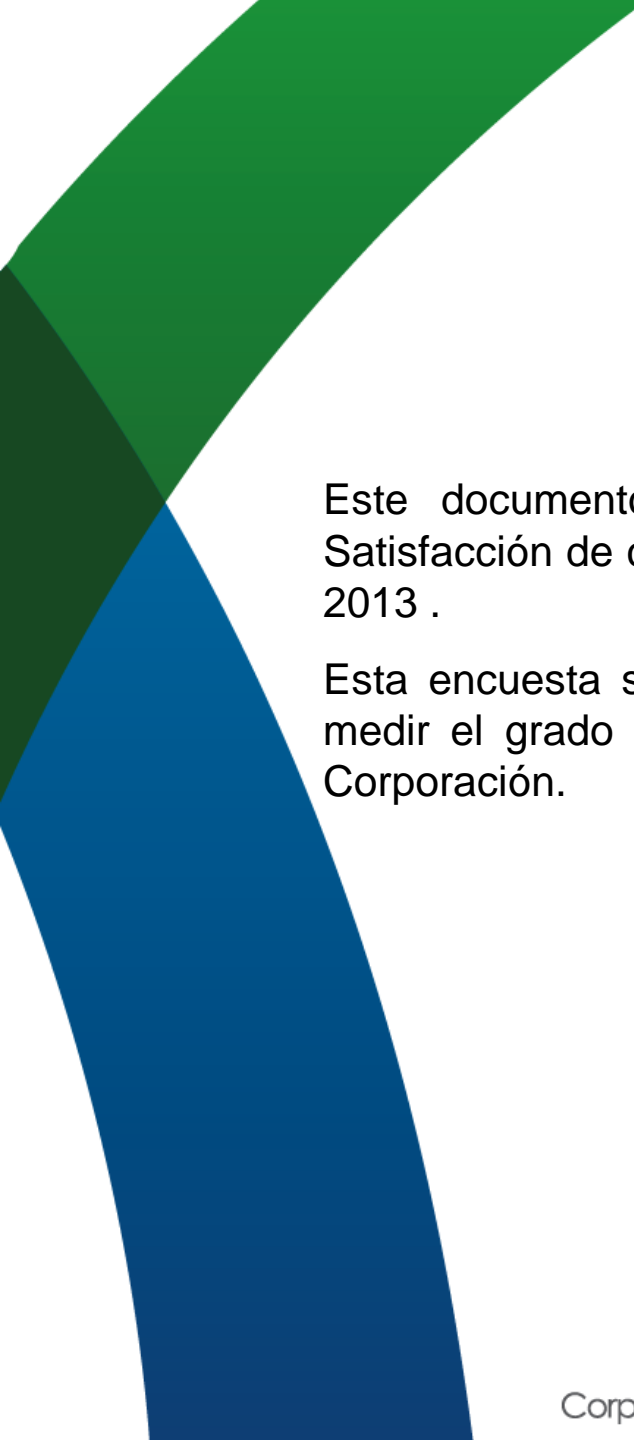
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**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	APROBÓ: DIRECTOR(A) GENERAL	
CODIGO: A-PL-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:

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

- RESULTADOS





# Ítem de evaluación No. 1

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



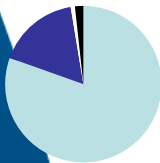
■ EXCELENTE  
■ BUENO  
■ REGULAR

- EXCELENTE: 69%
- BUENO 29%
- REGULAR: 3%

Según la gráfica se puede identificar de acuerdo la primera pregunta de los ítems de evaluación de las encuestas, el momento de registro a la entrada a la corporación cuenta con 69% de valoración Excelente, 28% está calificada como Buena, el 3% regular, lo que demuestra que el servicio en la entrada es satisfactorio ya que el 100% de la grafica indica que el ciudadano lo evalúa como un servicio excelente.

## Ítem de evaluación No. 2

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



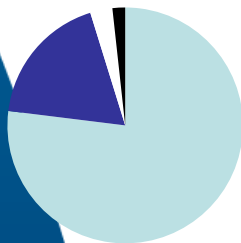
- EXCELENTE
- BUENO
- REGULAR
- DEFICIENTE

EXCELENTE: 81%  
BUENO: 17%  
REGULAR: 2%  
DEFICIENTE: 1%

De acuerdo a lo que plantea la gráfica se identifica que la totalidad de las encuestas aplicadas (230) de acuerdo a la segunda pregunta de los ítems de evaluación de las encuestas, la amabilidad y agilidad de la persona que atendió la solicitud del ciudadano que ingreso a la corporación, fue evaluada por el cliente con 81% como servicio Excelente, 17% Bueno lo que nos indica que la atención brindada por el personal de la corporación se está cumpliendo.

## Ítem de evaluación No. 3

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



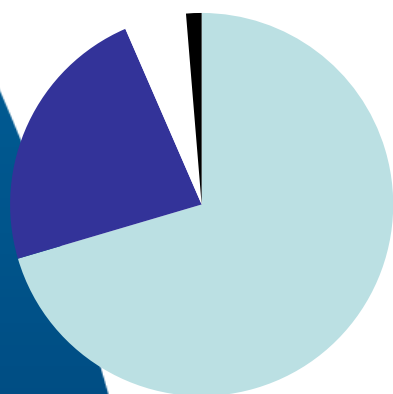
■ EXCELENTE  
■ BUENO  
■ REGULAR  
■ DEFICIENTE

EXCELENTE: 77%  
BUENO: 18%  
REGULAR: 3%  
DEFICIENTE: 1%

La gráfica indica, de acuerdo al ítem de evaluación número tres, sobre las expectativas que tuvo el ciudadano en el momento de ser atendido en las Dependencias de la Corporación CDMB, demostrando así la grafica que el 77% de los ciudadanos encuestados se encontraron satisfechos por lo cual sus expectativas en cuanto la atención recibida fue satisfactoria, el 18% de los encuestados califico el servicio como bueno y tan solo el 3% lo califico como regular y 2% como deficiente.

## Ítem de evaluación No. 4

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



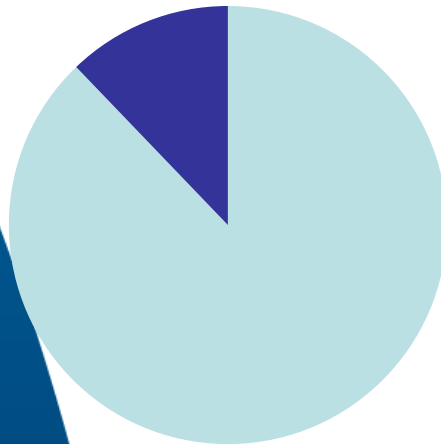
■ EXCELENTE  
■ BUENO  
■ REGULAR  
■ DEFICIENTE

EXCELENTE: 70%  
BUENO: 23%  
REGULAR: 5%  
DEFICIENTE: 2%

De acuerdo a lo planteado en la gráfica de acuerdo a la cuarta pregunta de los ítems de evaluación de las encuestas, el tiempo de espera para la solución de la inquietud del cuidando, fue evaluado como 70% Excelente, 23% Bueno, 5% Regular y 2% Deficiente, lo que indica que el tiempo de espera fue bueno, pero se puede seguir mejorando.

## Ítem de evaluación No. 5

### 5. Pudo realizar el trámite ?



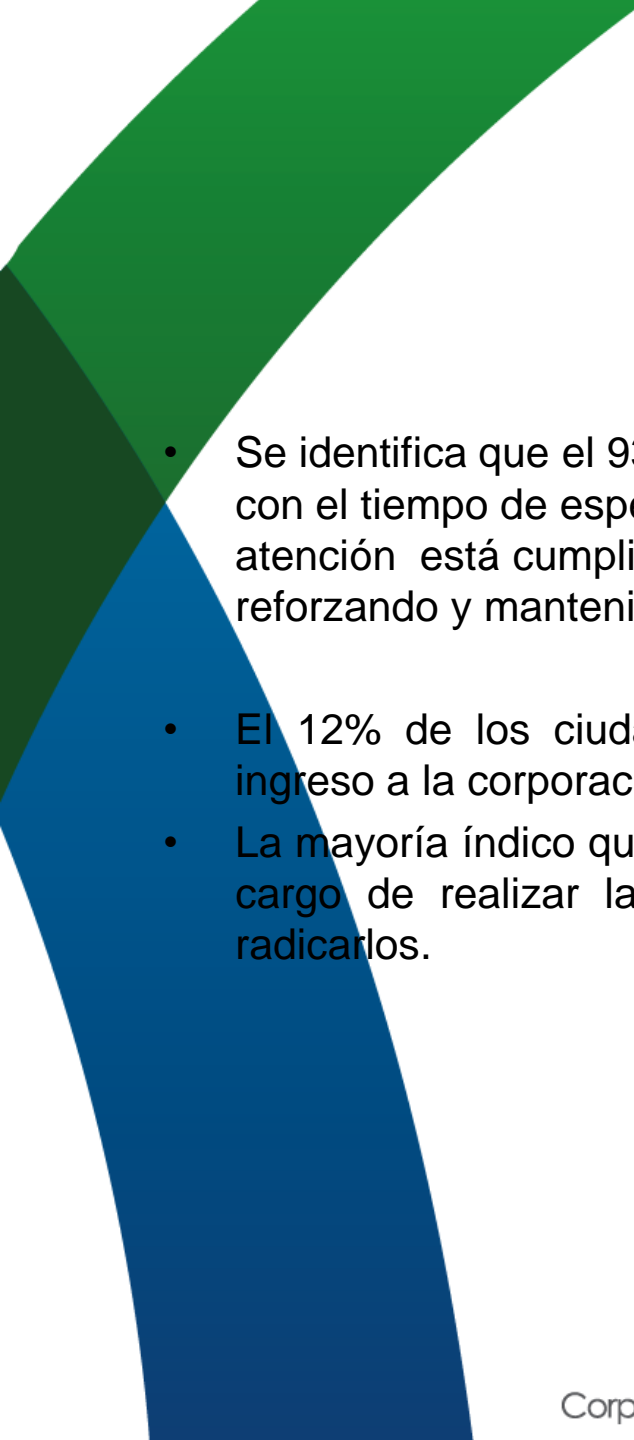
■ SI  
■ NO

SI: 88%

NO: 12%

Según la gráfica se analiza que las encuestas aplicadas a la Corporación están cumpliendo con un 88% con la eficiencia de los trámites, y tan solo el 12% no se ha ejecutado, lo que indica que la labor está siendo efectiva por las Dependencias, pero igual forma se tiene que seguir reforzando para ir mejorando día a día la calidad en el servicio.

- 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.