

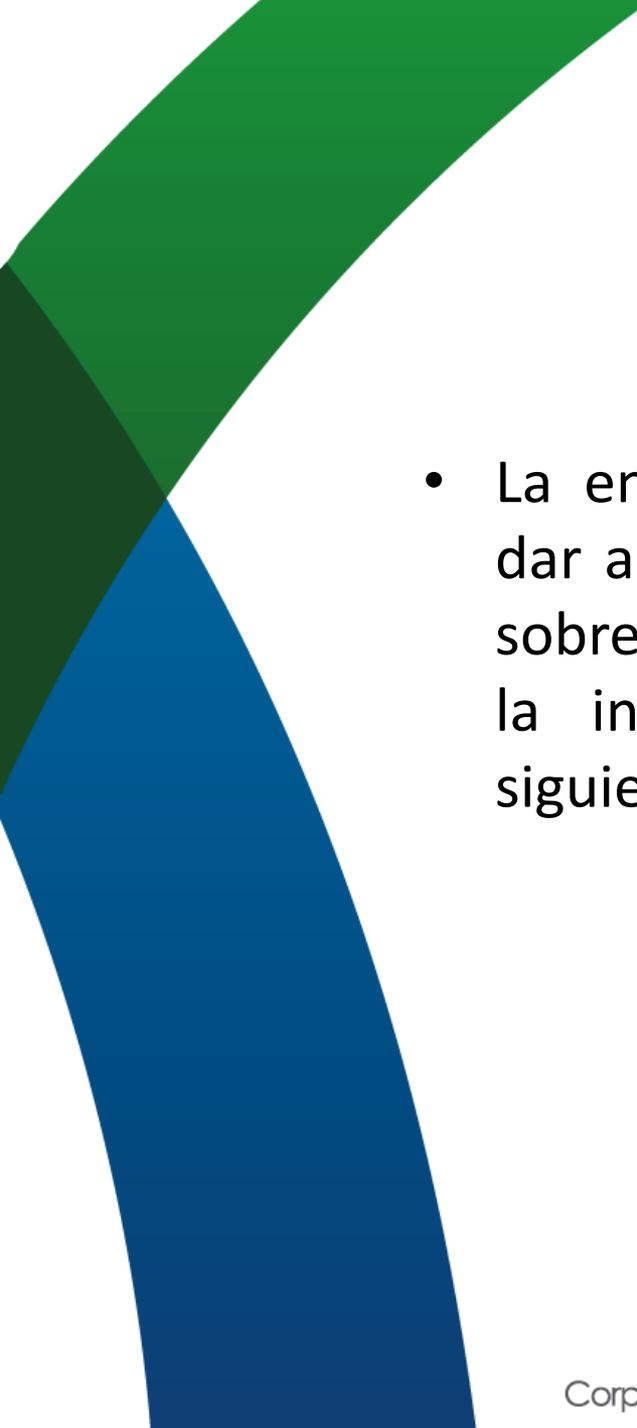


CDMB

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

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

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

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-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	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

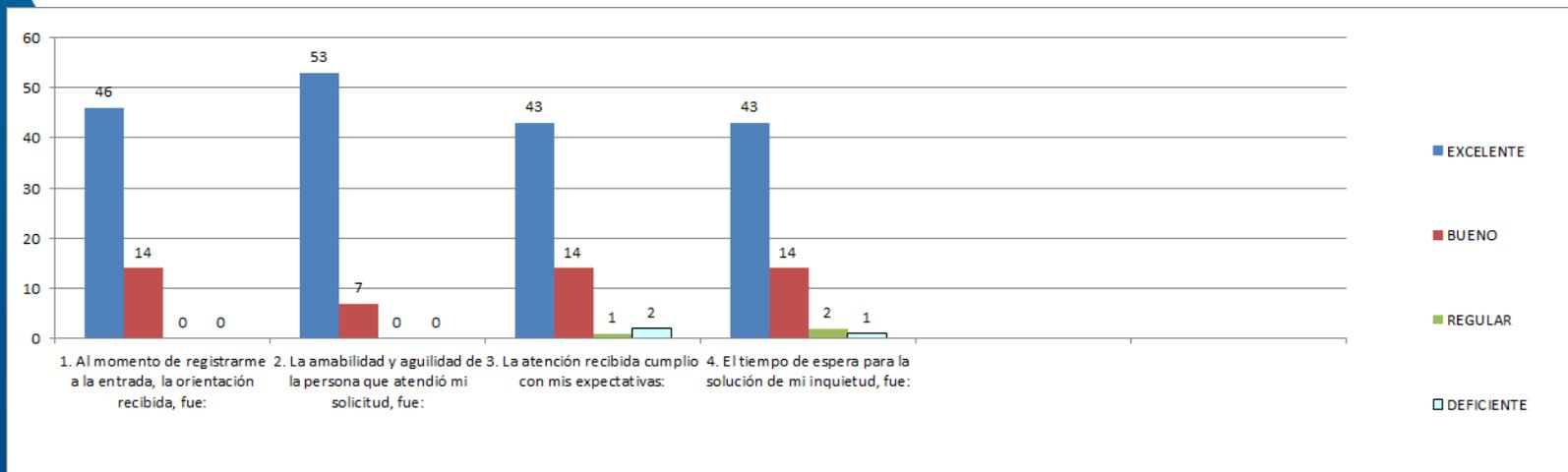
Para más información dirijase a nuestro portal www.cdm.gov.co o visite nuestro centro de documentación en la sede principal de la CDMB Tel. 6346100

RESULTADOS

TABULACIÓN

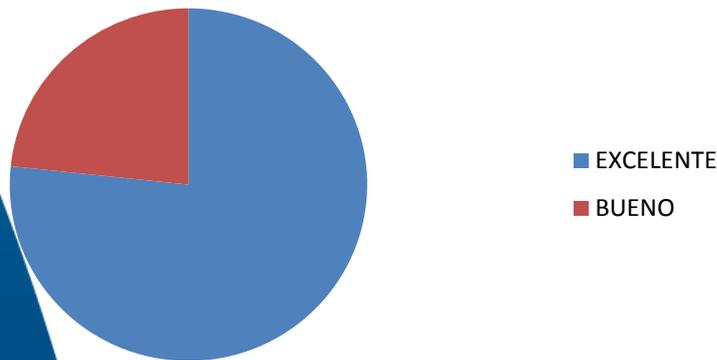
ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS	NO DEVUELTAS
60	0	60	0
100%	0%	100%	0%

- La 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 :

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

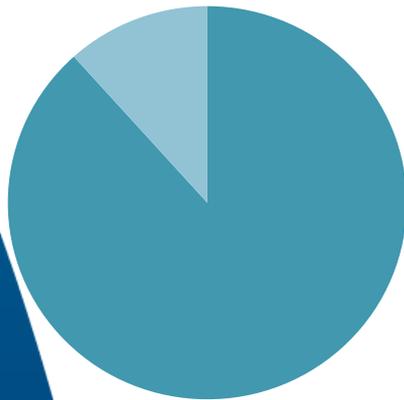


- EXCELENTE: 76%
- BUENO: 24%

- La gráfica indica que la orientación en el momento de ingresar a las instalaciones de la CDMB fue evaluada por los usuarios con un 76% Excelente y Bueno con un 24% lo que indica que los usuarios están conformes con la atención y orientación al momento de ingreso.

Ítem de Evolución Número 2 :

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

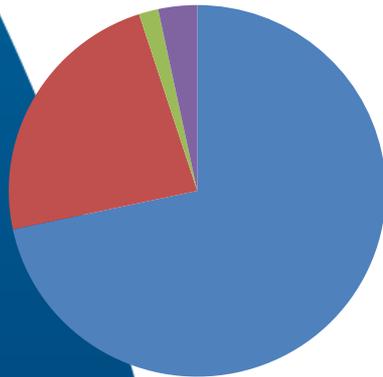


- **EXCELENTE: 89%**
BUENO: 11%

- La gráfica indica que la agilidad de la persona que atendido la solicitud del usuario fue muy buena siendo evaluada con un 89% de manera Excelente y un 11% Bueno, lo que demuestra que los tramites se están realizando de manera oportuna y los usuarios se encuentran conformes con la amabilidad y agilidad del personal.

Ítem de Evolución Número 3 :

3. La atención recibida cumplió con mis expectativas:



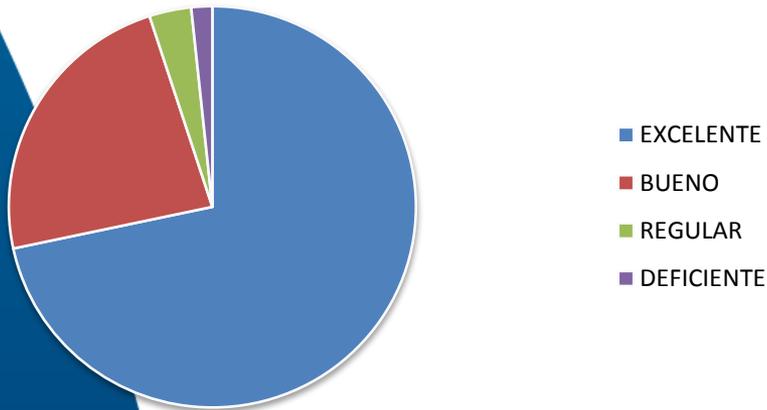
- EXCELENTE
- BUENO
- REGULAR
- DEFICIENTE

EXCELENTE: 72%
BUENO: 23%
REGULAR: 2%
DEFICIENTE: 3%

La gráfica muestra que hay un poco de inconformidad con la atención recibida y no ha cumplido en cierto porcentaje con las expectativas de los usuarios, ya que el 2% de las personas encuestadas lo a evaluado un 2% Deficiente, 1% Regular, aunque este porcentaje es mínimo se debe seguir reforzando para alcanzar con la totalidad de las expectativas de los usuarios, así mismo fue evaluada con 72% Excelente y 23% Bueno.

Ítem de Evolución Número 4 :

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

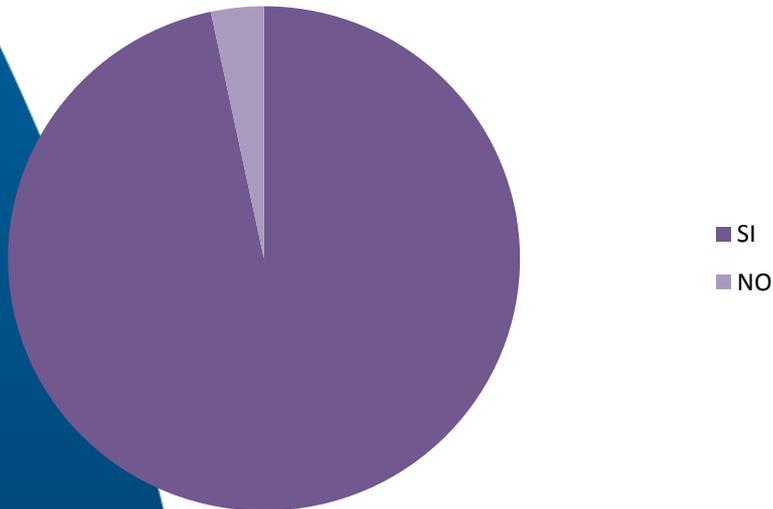


EXCELENTE: 72%
BUENO: 23%
REGULAR: 3%
DEFICIENTE: 2%

- Esta gráfica indica que el tiempo de espera para la solución de la inquietud de los usuarios ha venido mejorando ya que se ha disminuido el porcentaje de insatisfacción siendo Deficiente 2% y Regular 3%, donde cabe resaltar que 72% fue evaluado como Excelente y 23% Bueno y los usuarios en general se encuentran satisfechos con el tiempo de espera.

Ítem de Evolución Número 5:

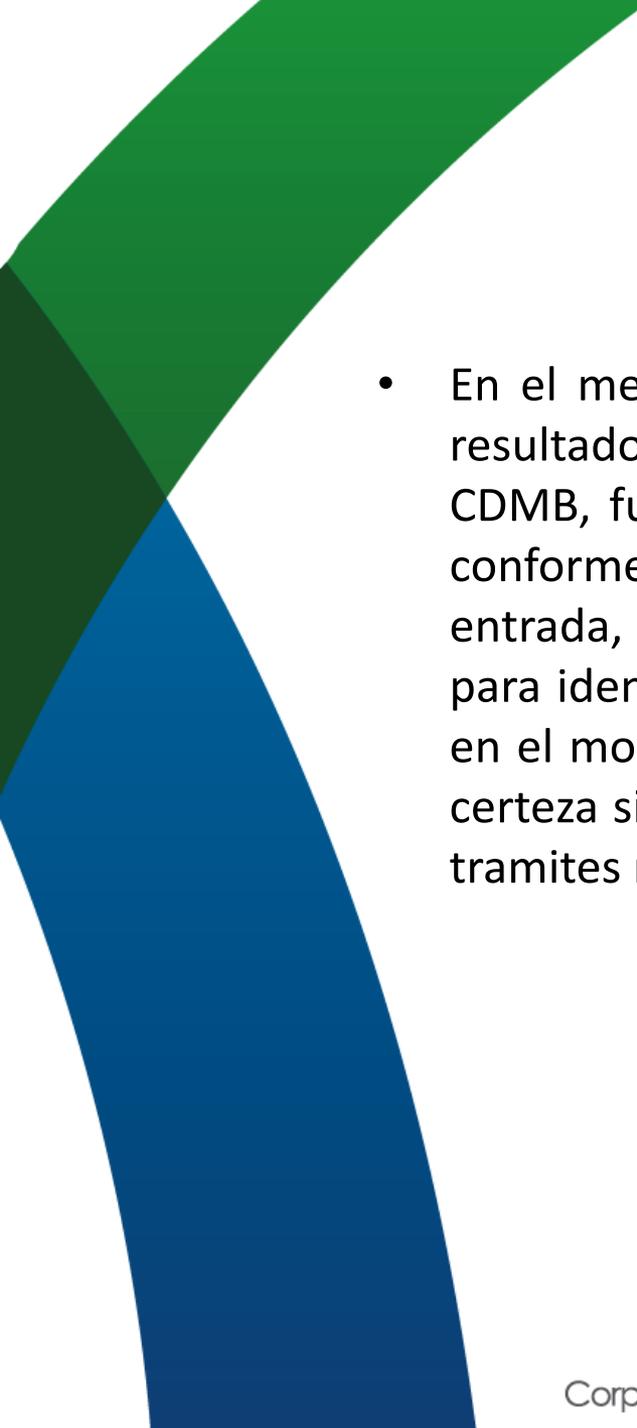
5. Pudo realizar el trámite ?

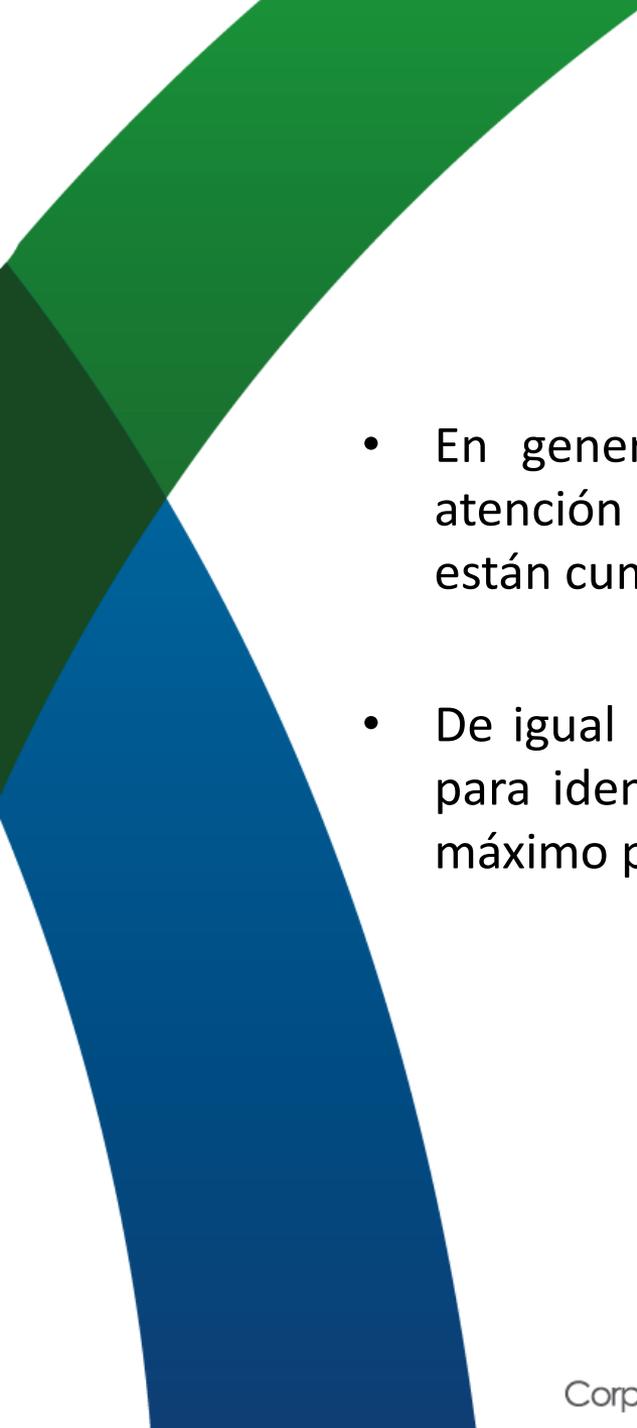


- SI: 97%
- NO: 3%

Según la gráfica el 97% de las personas encuestadas que ingresaron a la CDMB pudieron realizar el trámite y un 3% no lo pudieron tramitar, aunque este porcentaje es pequeño se debe mirar las causas y tratar de prevenir algunas veces inconvenientes mínimos para lograr cumplir con las expectativas de los usuarios.

CONCLUSIÓN

- 
- En el mes de Mayo se puede concluir según las gráficas de los resultados de las personas que se encuestaron que ingresaron a la CDMB, fue satisfactoria ya que los usuarios se encuentran muy conformes con la orientación en el momento del registro de la entrada, por lo tanto se ve la necesidad de cambiar la pregunta para identificar que porcentaje de funcionarios no se encuentran en el momento de atender una solicitud y así poder tener mayor certeza si esta es una de las causas principales por la que algunos tramites no se pueden realizar.

- 
- En general los usuarios se encuentran satisfechos con la atención brinda por los funcionarios de la Corporación y se están cumpliendo con las expectativas de los ciudadanos.
 - De igual manera cabe recordar que esta evaluación se realiza para identificar el porcentaje de insatisfacción y mejorarlo lo máximo posible.