

INFORME RESULTADOS

Tabulación y Análisis Encuesta Satisfacción al Cliente
CDMB

Lina Marcela Plata Jaimes

Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de

Bucaramanga CDMB - Secretaría General

Enero del 2016

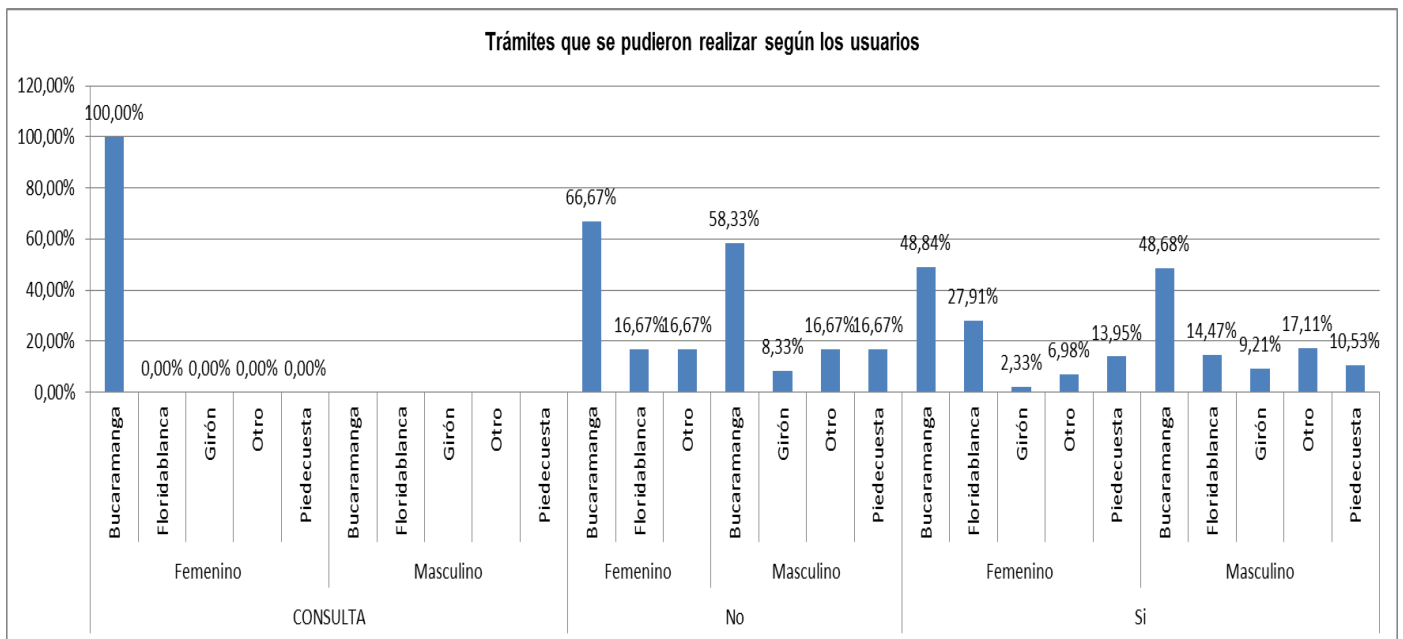
INTRODUCCION

Este documento corresponde al informe de resultados de la encuesta de satisfacción trámites y servicios código: A-PI-FO13 del mes de **DICIEMBRE** del 2015 de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB. La investigación 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 el servicio en las diferentes dependencias de la institución, las cuales se plantean de la siguiente manera.

En el siguiente análisis se observa las características demográficas de la población que más frecuenta las instalaciones de la CDMB para realizar trámites o consultas relacionadas con los servicios que esta ofrece.

- El 67,39% de la población encuestada es de género masculino
- El 75,22% de la población encuestada están en un rango de edad de 18 a 55 años.
- El 55,22% de la población encuestada es residente en el municipio de Bucaramanga
- El 50,87% de la población encuestada es casada.
- El 52,61% de las personas encuestadas son independientes.

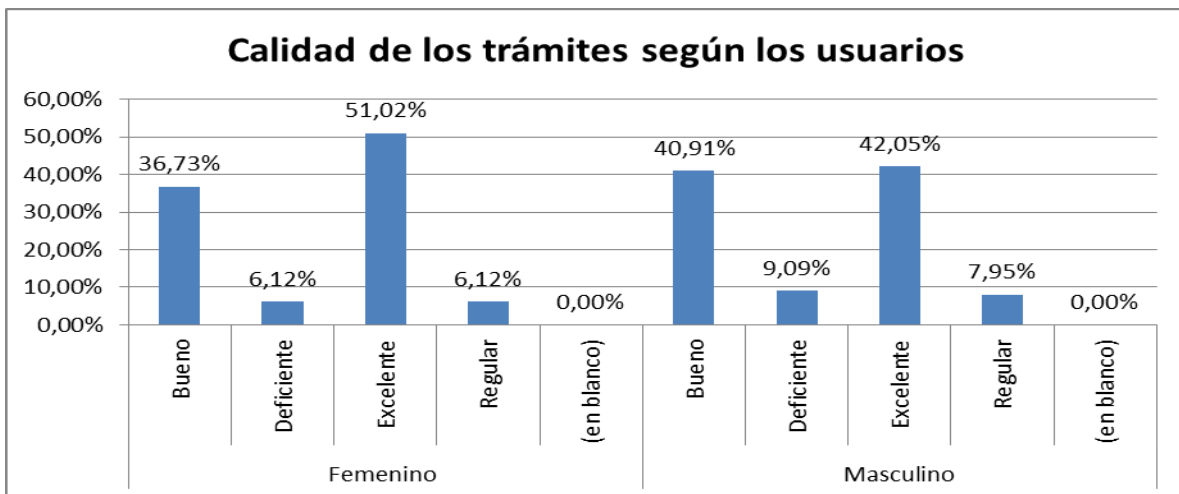


Del 100 % de encuestas aplicadas, el 59,57% de la muestra se dirigió a las instalaciones de la CDMB para llevar a cabo un trámite, de este se dice, el género masculino fue quien obtuvo el mayor porcentaje con un 64,23%, donde el 69,32% está entre un rango de edad de 18 a 55 años. Por su parte el 40,43% restante estaba en la entidad a fin de realizar consultas relacionadas con los servicios que se manejan en esta, donde se halló que el género masculino fue el 72,04% de la población encuestada, en un rango de edad de 18 a 55 años con 77,61%.

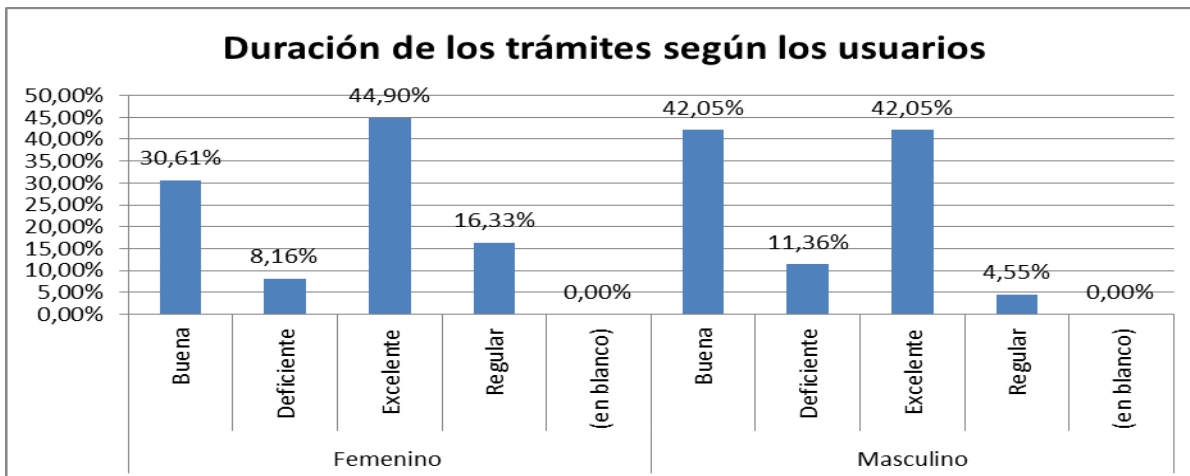
Del 55,22% de la población residente en el municipio de Bucaramanga a quienes se les fue aplicada la encuesta, el 46,46% pudo realizar el trámite por el cual se dirigía a la entidad, donde el 80,95% son personas solteras que se encuentra en un rango de edad de 18 a 55 años. En tanto, el mayor porcentaje de personas que no pudieron culminar su trámite son residentes de municipios no aledaños a

Bucaramanga con un 11,54% del cual estos son casados y el 66,67% se encuentran entre 18-55 años.

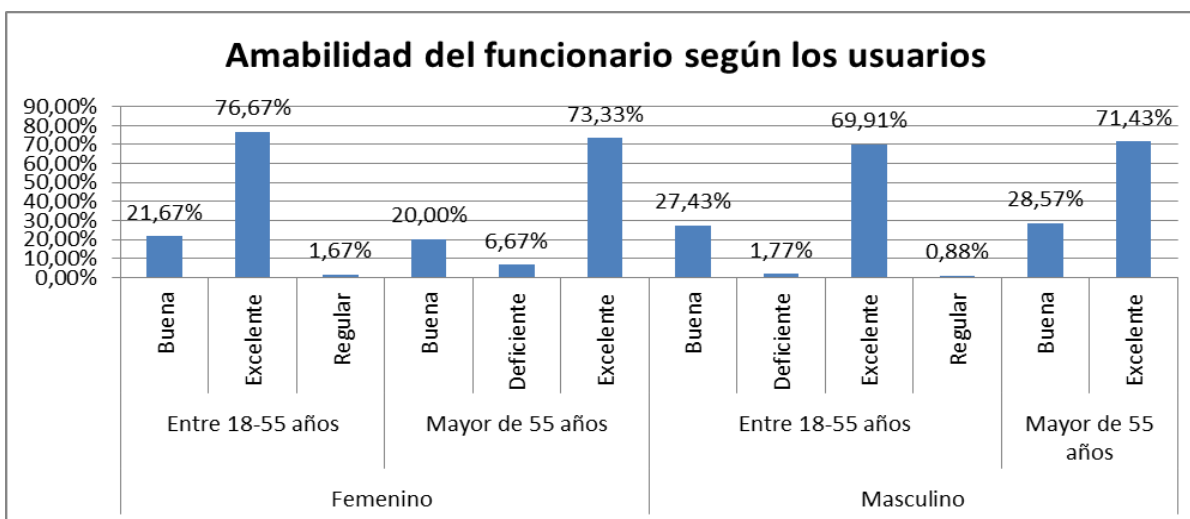
Dentro de los trámites más realizados por los usuarios de la entidad, se halla concesiones de aguas con un 26,09%, seguido de trámites relacionados con pozos sépticos que tiene un 10,14%. En estos se evidenció que la población que solicita de ellos es residente de municipios como Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca y Girón. En concesiones de aguas la población mayor es de Bucaramanga con un 47,22%, mientras que en pozos sépticos las personas residentes en el municipio de Piedecuesta obtuvieron el mayor porcentaje de solicitud de este con un 35,71%.



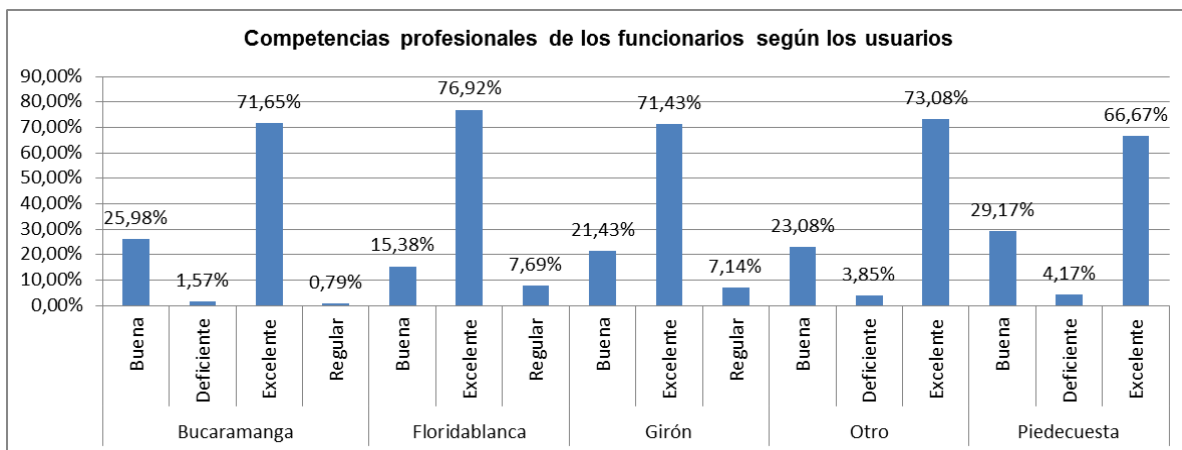
Dentro del 84,68% de la población satisfecha con la calidad de los trámites de la entidad, se encuentra un grupo de personas con un nivel de satisfacción del 100% quienes son del género femenino de estado civil casado, residentes en el municipio de Bucaramanga, en tanto un 33,33% fue el nivel de insatisfacción mayor que representa el género masculino casado, residente en el municipio de Piedecuesta.



En la duración del trámite se obtuvo un nivel de satisfacción del 100% por parte del género femenino independiente que se encuentran entre un rango de 18-55 años, y así mismo de mujeres empleadas mayores de 55 años. Por otra parte el nivel de insatisfacción mayor fue de 60% perteneciente al género masculino mayor de 55 años, que se encuentra como empleado. Análisis adicionales muestran que el nivel de satisfacción del 100% también fue alcanzado por el género masculino que se encuentra divorciado y en unión libre.



El grupo de personas residentes en doce (12) de los municipios del área de jurisdicción de la CDMB, mayores de edad, divorciadas y en unión libre expresaron estar satisfechas en un 100% con la amabilidad brindada por parte de los funcionarios durante el trámite o consulta que llevaban a cabo. Del mismo modo se evidenció que los niveles de insatisfacción mayores son por parte del género femenino mayor de 55 años, con un 33,33% en tanto el género masculino, entre 18-55 años obtuvo un 25,86%, ambos de estado civil casado.



En el análisis de las competencias profesionales de los funcionarios de la entidad, se obtuvo un nivel de satisfacción del 100% por parte de las mujeres mayores de edad, empleadas, estudiantes e independientes, así como los hombres mayores de edad, estudiantes y pensionados. Del 32,61% de la población femenina se encuentra el mayor nivel de insatisfacción por parte de las amas de casa entre 18-55 años con un 25%, al igual que las mujeres pensionadas, mayores de 55 años con un 25%, por parte del género masculino quienes representan 67,39% de la muestra, se obtuvo que el mayor porcentaje de insatisfacción fue por parte de los empleados mayores de 55 años con un 12,5%.

Los estudiantes tanto de género femenino, como masculino generalmente salen satisfechos de la entidad ya sea por el funcionario que orientó al usuario y/o el trámite que estaba llevando a cabo.

Las mujeres divorciadas entre 18-55 años y los hombres solteros mayores de 55 años realizan comentarios positivos en un 100%, mientras que el grupo masculino mayor de 55 años, viudo expresó realiza comentarios negativos sobre la entidad en un 100%.

CONCLUSIONES

Como resultado de la recolección de información cuantitativa primaria, a través de las encuestas aplicadas durante el mes de Diciembre del 2015, se puede concluir que:

- No se cumple totalmente con las expectativas de los usuarios de la entidad, por lo que se busca subir el nivel de la calidad y duración del servicio.
- Lo anterior se justifica con las respuestas suministradas por los usuarios de la entidad, quienes expresan los problemas que generan mayor insatisfacción no son producidos por la atención recibida, sino por incumplimiento de procesos en los tiempos de respuesta y ausencia de personal capacitado para dar respuestas puntuales.
- Con ello se concluye dichos problemas se conglomeran en la falta de comunicación por parte de la entidad con los clientes.