

INFORME RESULTADOS

Tabulación y Análisis Encuesta Satisfacción al Cliente
CDMB

Víctor Josué Moreno Carvajal
Practicante Dual UNAB

Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de
Bucaramanga CDMB - Secretaría General
Mayo del 2016

INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la encuesta de satisfacción de clientes código: A-PI-FO13 del mes de **MAYO** del 2016 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 usuarios que visitan la corporación con el fin de solicitar, tramitar un servicio ofrecido por la entidad y/o averiguar por el estado de un servicio requerido.

La encuesta de satisfacción de clientes permite dar a conocer la calificación que da el ciudadano sobre el servicio y la atención recibida.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ABRIL

CODIGO: A-PI-FO13

✓ 100 ENCUESTAS APLICADAS

| Encuestas a Realizar | Encuestas Realizadas | Efectividad |
|----------------------|----------------------|-------------|
| 100 | 100 | 100% |

RESULTADOS:

| ¿Se encontraba realizando un trámite en la entidad? | Sí | No | Total |
|---|----|----|-------|
| | 86 | 14 | 100 |

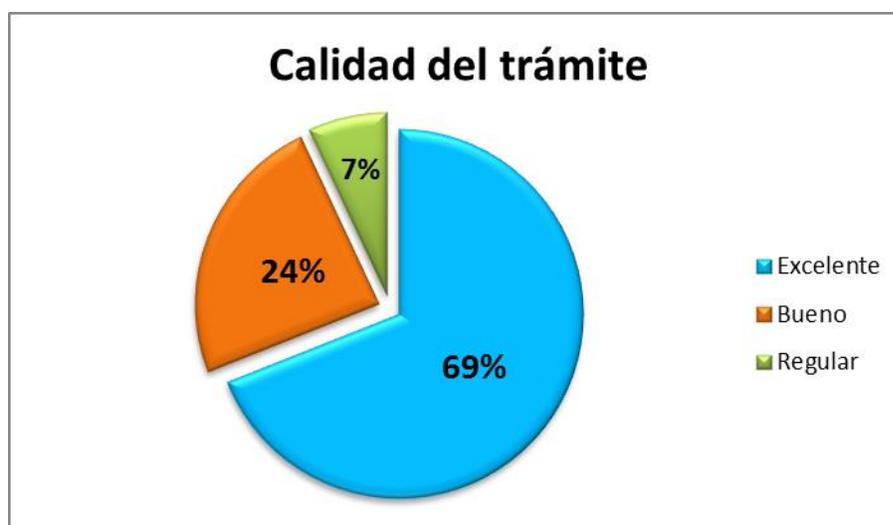
| ¿Pudo realizar el trámite? | Sí | No | Total |
|----------------------------|----|----|-------|
| | 66 | 20 | 86 |



- El 86% de las personas encuestadas se encontraban realizando un trámite en la Corporación, de ellas el 77% pudo realizar el trámite solicitado.

Ítem de Evaluación Número 1:

| ¿Cómo califica la calidad del trámite que se encontraba realizando? | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente | Total |
|---|-----------|-------|---------|------------|-------|
| | 45 | 16 | 5 | 0 | 66 |

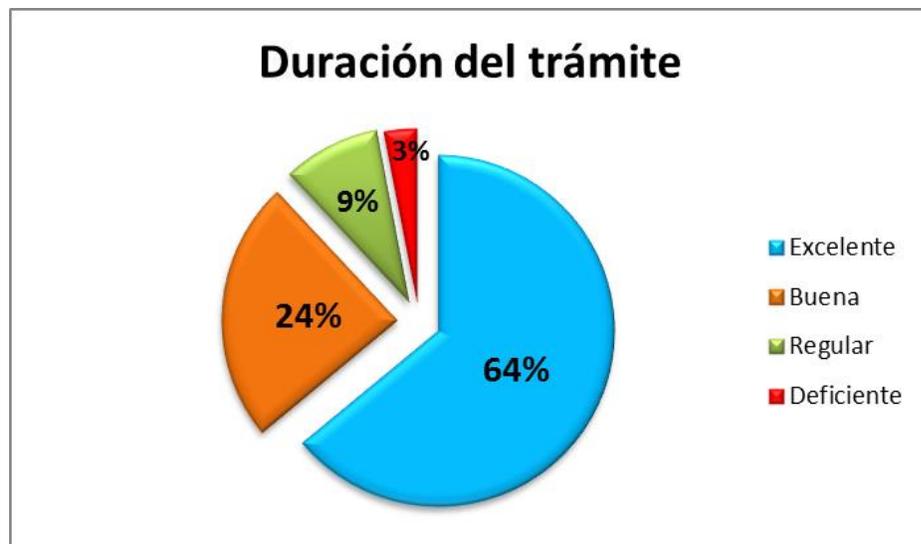


EXCELENTE: 69% / BUENO: 24% / REGULAR: 7%

- Los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad del trámite solicitado, ya que su calificación positiva es de un 93%, y esto respalda el buen servicio prestado por la Corporación.

Ítem de Evaluación Número 2:

| ¿Cómo califica la duración del trámite solicitado en la entidad? | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente | Total |
|--|-----------|-------|---------|------------|-------|
| | 42 | 16 | 6 | 2 | 66 |

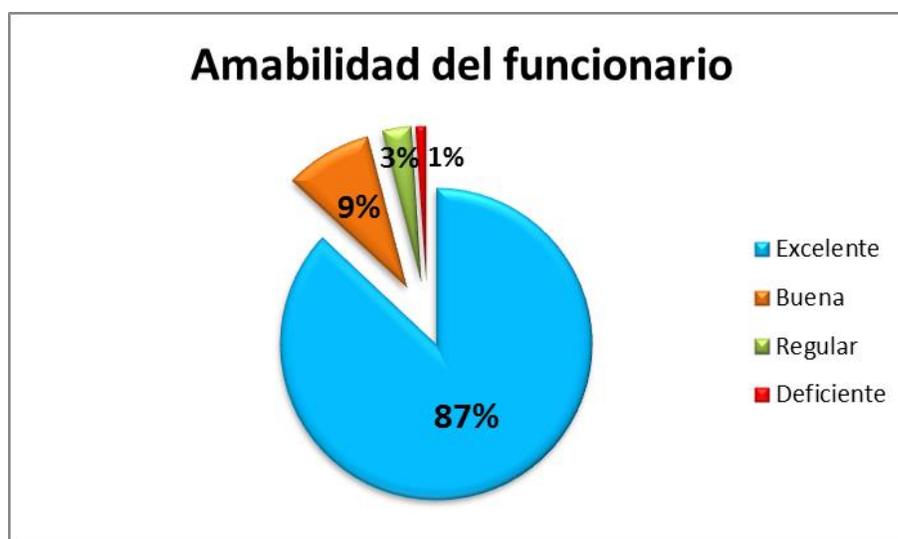


EXCLENETE: 64% / **BUENO:** 24% / **REGULAR:** 9% / **DEFICIENTE:** 3%

- Los usuarios calificaron la duración del trámite solicitado alrededor del 90% entre “Excelente” y “Buena”, lo que quiere decir que se realizaron casi la totalidad de los trámites en un tiempo oportuno.

Ítem de Evaluación Número 3:

| ¿Cómo califica la amabilidad del funcionario que lo(a) atendió? | Excelente | Buena | Regular | Deficiente | Total |
|---|-----------|-------|---------|------------|-------|
| | 87 | 9 | 3 | 1 | 100 |



EXCELENTE: 87% / BUENA: 9% / REGULAR: 3% / DEFICIENTE: 1%

- Este ítem es el mejor calificado por los usuarios, ya que el 96% de ellos emitieron calificaciones positivas del funcionario que los atendió, resaltando que más del 85% de los encuestados calificaron la amabilidad del funcionario como “Excelente”.

Ítem de Evaluación Número 4:

| ¿Cómo califica las competencias profesionales del funcionario que lo(a) atendió? | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente | Total |
|--|-----------|-------|---------|------------|-------|
| | 75 | 21 | 2 | 2 | 100 |



EXCELENTE: 75% / BUENO: 21% / REGULAR: 2% / DEFICIENTE: 2%

- Los usuarios encuestados califican las competencias profesionales del funcionario que los atendió favorablemente, ya que más del 90% de ellos dieron una calificación entre “Excelente” y “Bueno”, lo que quiere decir que los funcionarios prestaron un buen servicio, como asesorías bien dirigidas, información clara y demás ayudas en los problemas e inconvenientes de los usuarios.

Ítem de Evaluación Número 5:

| ¿Con qué frecuencia sale de la entidad satisfecho con los servicios y/o atención recibida? | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca | Total |
|--|---------|--------------|---------------|-------|-------|
| | 67 | 21 | 12 | 0 | 100 |

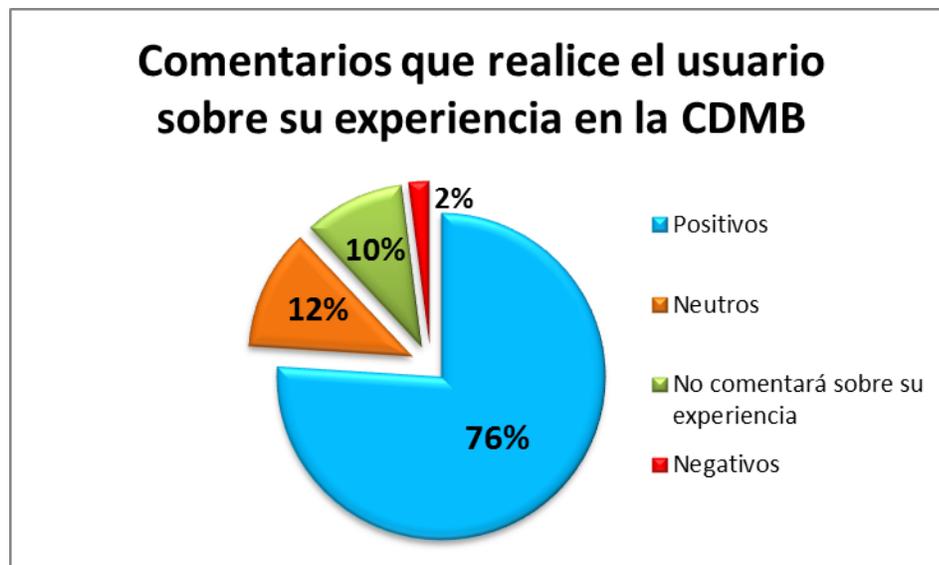


SIEMPRE: 67% / CASI SIEMPRE: 21% / ALGUNAS VECES: 12%

- La frecuencia con la que el usuario sale satisfecho de la entidad con los servicios y/o atención recibida es alta, ya que el 67% de ellos "Siempre" salen satisfechos y el 21% "Casi siempre", sin embargo la meta es alcanzar la excelencia y por lo tanto el objetivo es mejorar este ítem, superando la frecuencia con la que el usuario sale satisfecho de la CDMB.

Ítem de Evaluación Número 6:

| Los comentarios que realice a otras personas sobre la experiencia vivida en la CDMB serán: | Positivos | Neutros | No comentará | Negativos | Total |
|--|-----------|---------|--------------|-----------|-------|
| | 76 | 12 | 10 | 2 | 100 |



POSITIVOS: 76% / NEUTROS: 12% / NO COMENTARÁ: 10% / NEGATIVOS: 2%

- Los comentarios que realicen los usuarios que fueron encuestados, en su mayoría favorecen a la entidad, como lo son el 76% que representan comentarios “Positivos”. El 22% hará comentarios “Neutros” o “No comentará sobre su experiencia”, lo que quiere decir que hubo un porcentaje considerable de usuarios que no estuvieron satisfechos del todo en su experiencia en la Corporación, y por último, el 2% realizará comentarios “Negativos”, hecho que no favorece a la CDMB, por lo tanto es obligatorio subir el estándar de este ítem.

Comentarios y Sugerencias que realizaron los usuarios

Nota: Las sugerencias que realizaron los usuarios encuestados no involucran directamente a ningún funcionario, son a nivel de subdirección de los servicios prestados por la CDMB.

Comentarios de satisfacción:

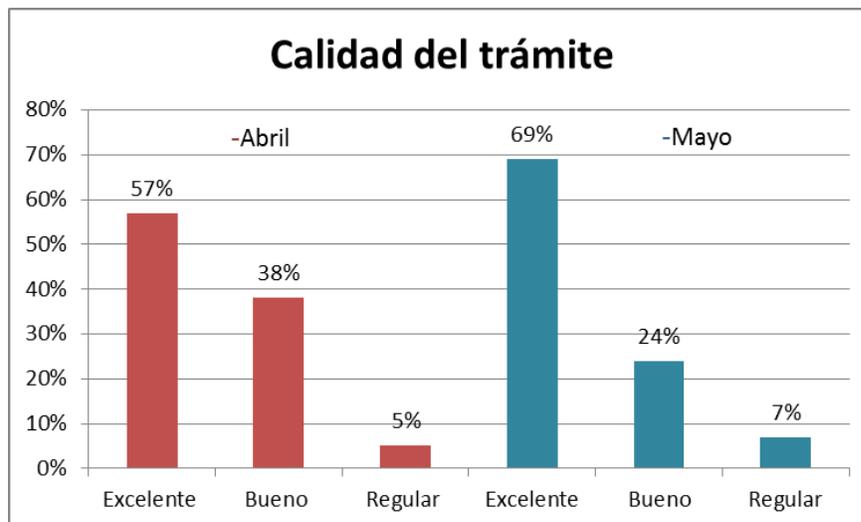
- Le agrada la atención de la guardia Elizabeth García
- En este momento la Corporación se encuentra muy bien
- La Entidad se esfuerza por atender a la comunidad
- Siempre han atendido muy bien las peticiones
- Reacción inmediata por parte de la CDMB
- Todo ha estado correcto
- Está agradecido por la atención prestada (Secretaría General)
- La atención ha sido oportuna (SEYCA)
- Todo el trámite estuvo correcto (SEYCA)
- El servicio fue rápido (SAF)
- Quedó satisfecha con la información (Cultura Ambiental)
- Todo estuvo bien (Contratación)
- Siempre han estado correctos los procesos (SUGAR)
- Sigán así, todo está muy bien (Secretaría General)

Oportunidades de mejora:

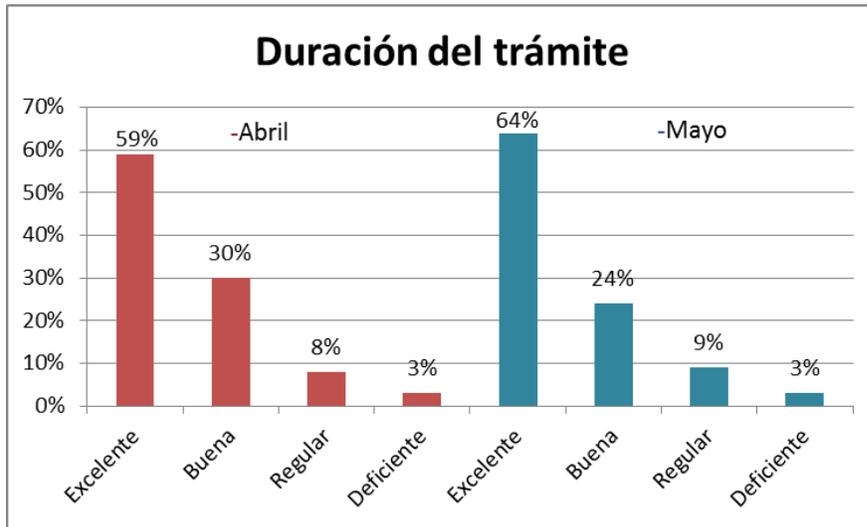
- Que estén los funcionarios en el horario laboral atendiendo y no en comités (SAF)
- Que sean más rápidos los procesos (SUGAR)
- No contestan los teléfonos, toca venir hasta la Corporación
- Muy demorado el trámite (Secretaría General)
- Mucha demora en la tramitología (SUGAR)
- Enseñar a la gente sobre las leyes ambientales en el campo (Secretaría General)

- Agilidad en los trámites (SEYCA)
- Más agilidad en los trámites (SEYCA)
- Ser más proactivos en la atención (SUGAR)
- Más agilidad en los procesos, lleva 5 años (SUGAR)
- Agilidad al público (Tesorería)
- Se debería socializar en las partes rurales los deberes de la comunidad (Secretaría General)
- Realizar programas de capacitación a la comunidad (SUGAR)
- Visitar a la comunidad para enseñar (Secretaría General)
- Más agilidad en los procesos (SUGAR)
- Estar más pendientes de los predios de la Corporación
- Que sean más claros en la información para realizar los trámites (SUGAR)

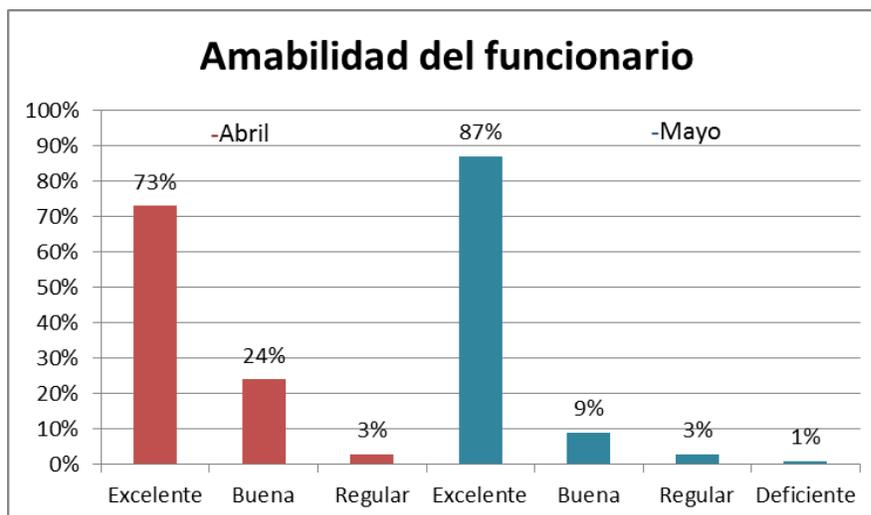
Comparación de resultados del mes anterior al mes de Mayo:



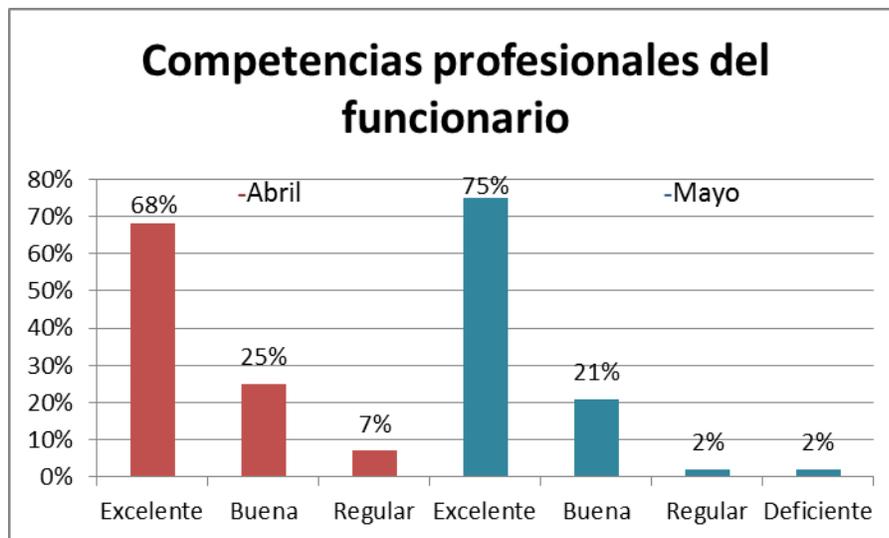
- ✓ El calificativo positivo sobre la percepción de la calidad del trámite realizado por el usuario disminuyó un 2%, pasó de 95% a 93%, que son las calificaciones de "Excelente y "Bueno"; sin embargo la calificación "Excelente" aumentó un 12% y la de "Regular" tan solo un 2%, lo que quiere decir que los usuarios en el mes de mayo percibieron que los trámites realizados tuvieron una mayor calidad que los realizados en el mes de abril.



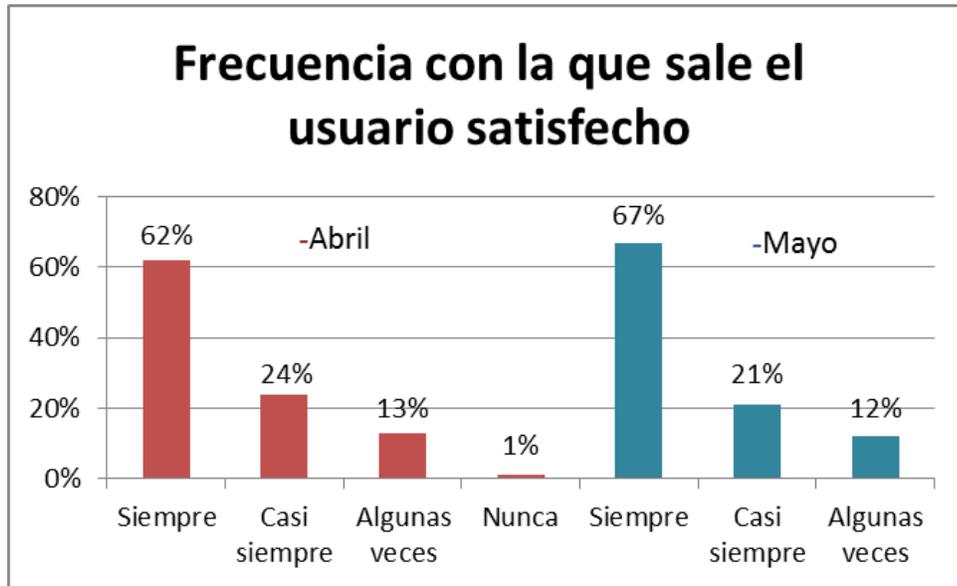
- ✓ En el mes de mayo se efectuaron los trámites con mayor rapidez, ya que el 64% de los usuarios calificaron la duración de estos como “Excelente”, lo que quiere decir que pasó de estar un porcentaje en “Bueno” y pasó a “Excelente”; las otras calificaciones se mantuvieron estables.



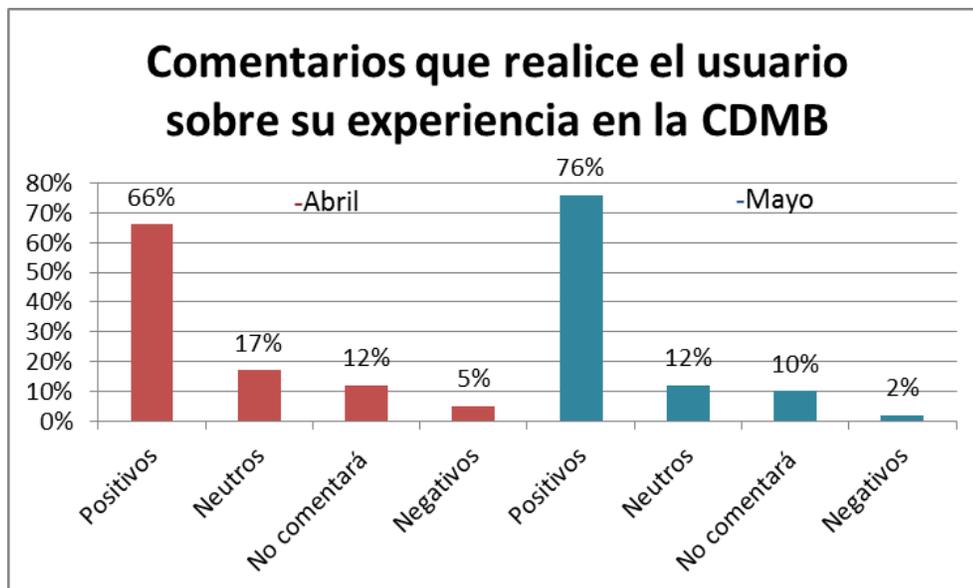
- ✓ Los usuarios en el mes de mayo percibieron la amabilidad de los funcionarios mayor a la del mes de abril, ya que alrededor del 90% la calificaron como “Excelente”; la meta es llegar al 95% en el mes de junio.



- ✓ Se mejoró la percepción de las competencias profesionales de los funcionarios de la Entidad que tuvieron los usuarios que estuvieron en el mes de mayo con respecto a los del mes de abril, puesto que un porcentaje pasó de “Bueno” y “Regular” a “Excelente”.



- ✓ La frecuencia con la que los usuarios salen satisfechos con los servicios y/o atención recibida aumentó, como se puede evidenciar en la gráfica; la calificación “Casi siempre” disminuyó, pero la calificación “Excelente” aumentó, lo que es un hecho por resaltar, y el resto permaneció constante.



- ✓ Según como experimentaron las solicitudes y trámites realizados, una mayor cantidad de usuarios realizarán comentarios “Positivos”, dado que pasó esta calificación de 66% a 76%, un hecho muy favorable para los intereses de la CDMB, sin embargo, aumentaron no significativamente los usuarios que realizarán comentarios “Negativos”, por lo tanto hay que mejorar para el mes de junio y evitar que las personas que visiten la Entidad salgan insatisfechas o tengan una mala experiencia.

Conclusión general:

Los resultados obtenidos son muy favorables, ya que alrededor del 90% de las personas encuestadas percibieron los servicios y atención recibida que les brindó la Corporación con calificativos positivos, como “Excelente” y “Bueno”. Por lo tanto se puede concluir que estas personas se sintieron satisfechas en la CDMB. Sin embargo se puede mejorar, buscando la excelencia a través del 100% de usuarios satisfechos, lo cual sería la meta a cumplir, que aunque es complicado, es posible.

Cabe resaltar que respecto al mes de abril, el calificativo de “Excelente” subió considerablemente en la mayoría de los ítems, por lo tanto se ha hecho un buen trabajo en el mes de mayo y la meta es seguir así, para obtener aún mejores resultados en el mes de junio.