

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
Junio del 2016

INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la encuesta de satisfacción de clientes código: A-PI-FO13 del mes de **JUNIO** 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 JUNIO

CODIGO: A-PI-FO13

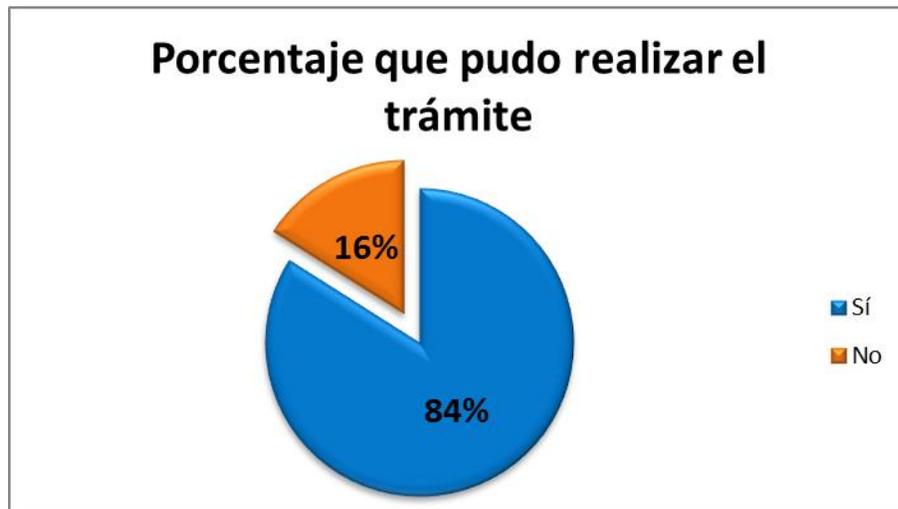
✓ 100 ENCUESTAS APLICADAS

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

RESULTADOS:

| ¿Se encontraba realizando un trámite en la entidad? | Sí | No | Total |
|---|----|----|-------|
| | 85 | 15 | 100 |

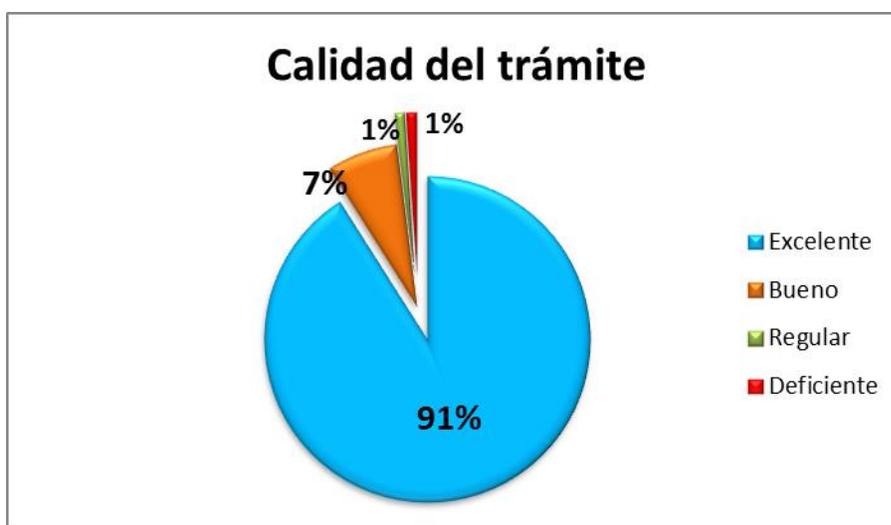
| ¿Pudo realizar el trámite? | Sí | No | Total |
|----------------------------|----|----|-------|
| | 71 | 14 | 85 |



- El 85% de las personas encuestadas se encontraban realizando un trámite en la Corporación, de ellas el 84% 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 |
|---|-----------|-------|---------|------------|-------|
| | 64 | 5 | 1 | 1 | 71 |



EXCELENTE: 91% / BUENO: 7% / REGULAR: 1% / DEFICIENTE: 1%

- Los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad del trámite solicitado, ya que su calificación positiva es de un 98%, 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 |
|--|-----------|-------|---------|------------|-------|
| | 64 | 6 | 0 | 1 | 71 |



EXCLENETE: 90% / BUENO: 9% / DEFICIENTE: 1%

- Los usuarios calificaron la duración del trámite solicitado alrededor del 100% entre “Excelente” y “Bueno”, 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 |
|---|-----------|-------|---------|------------|-------|
| | 90 | 6 | 4 | 0 | 100 |



EXCELENTE: 90% / BUENA: 6% / REGULAR: 4%

- 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 el 90% 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 |
|--|-----------|-------|---------|------------|-------|
| | 89 | 7 | 4 | 0 | 100 |



EXCELENTE: 89% / BUENO: 7% / REGULAR: 4%

- Los usuarios encuestados califican las competencias profesionales del funcionario que los atendió favorablemente, ya que más del 95% 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 |
|--|---------|--------------|---------------|-------|-------|
| | 77 | 11 | 10 | 2 | 100 |



SIEMPRE: 77% / CASI SIEMPRE: 11% / ALGUNAS VECES: 10% / NUNCA: 2%

- La frecuencia con la que el usuario sale satisfecho de la entidad con los servicios y/o atención recibida es alta, ya que el 77% de ellos “Siempre” salen satisfechos y el 11% “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 |
|--|-----------|---------|--------------|-----------|-------|
| | 88 | 6 | 3 | 3 | 100 |



POSITIVOS: 88% / NEUTROS: 6% / NO COMENTARÁ: 3% / NEGATIVOS: 3%

- Los comentarios que realicen los usuarios que fueron encuestados, en su mayoría favorecen a la entidad, como lo son el 88% que representan comentarios “Positivos”. El 9% 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 3% 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.

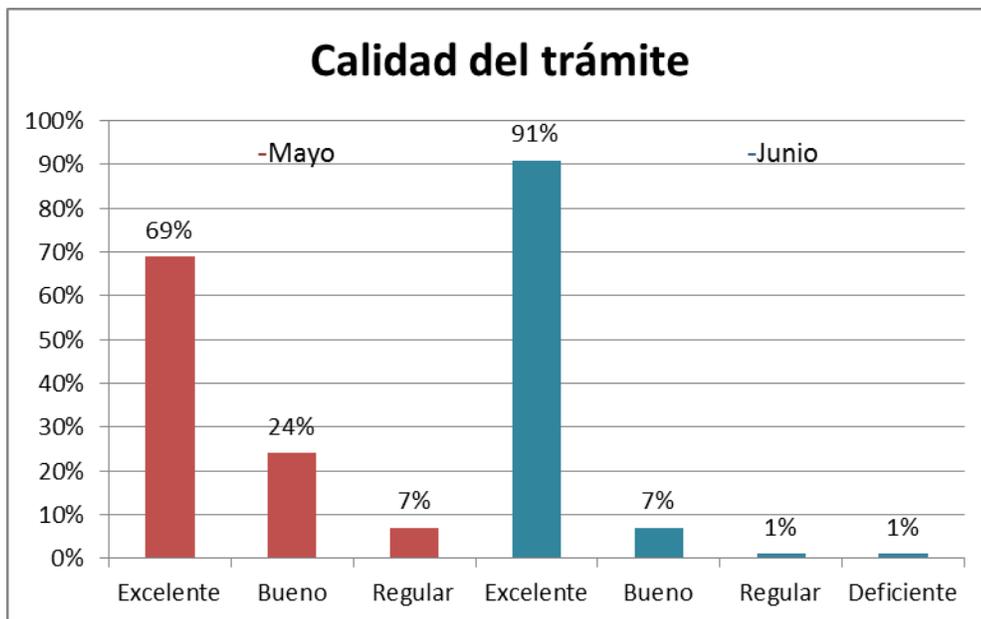
Comentarios de satisfacción:

- Buena atención
- Felicitaciones por el buen servicio
- Felicitaciones por sus labores
- Gratitud por los servicios que le ha prestado la CDMB
- Que se siga como va

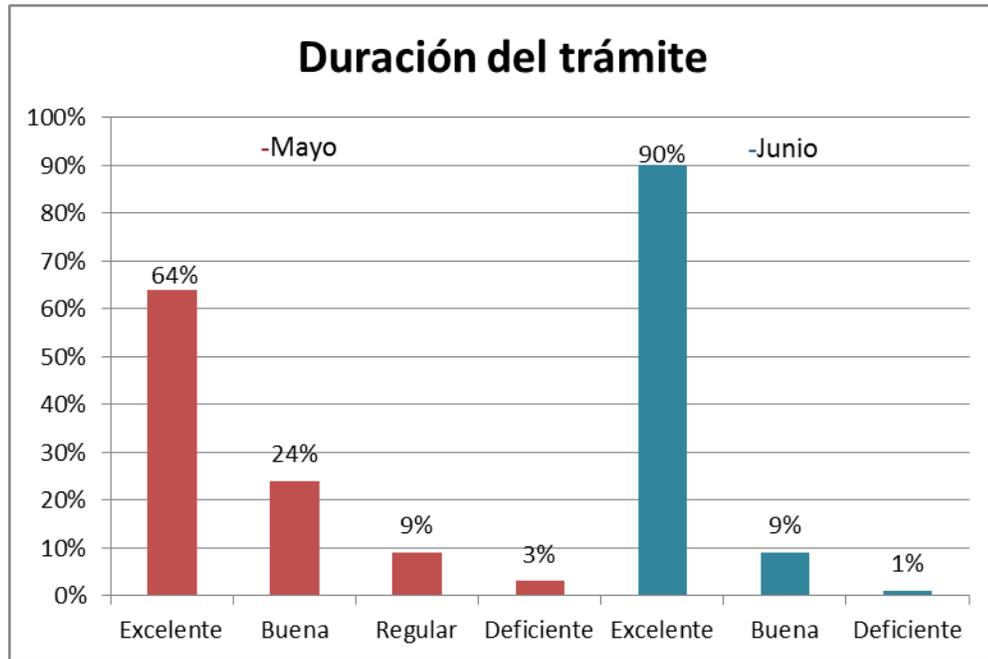
Oportunidades de mejora:

- Cuidar más los predios de la Corporación
- Dar más trabajo a la gente
- Los trámites que sean más ágiles (SAF)
- Los trámites se demoran mucho (Secretaría General)
- Más agilidad en los procesos
- Más agilidad en los trámites (Secretaría General)
- Más amabilidad para atender (SAF)
- Más campañas sobre el medio ambiente
- Más continuidad en los trabajadores
- Mejor atención al público (SEYCA)
- No está satisfecho con el servicio por la demora (SUGAR)
- Solucionar la problemática ambiental que se presenta en el río Suratá
- Verificar los procesos (Secretaría General)

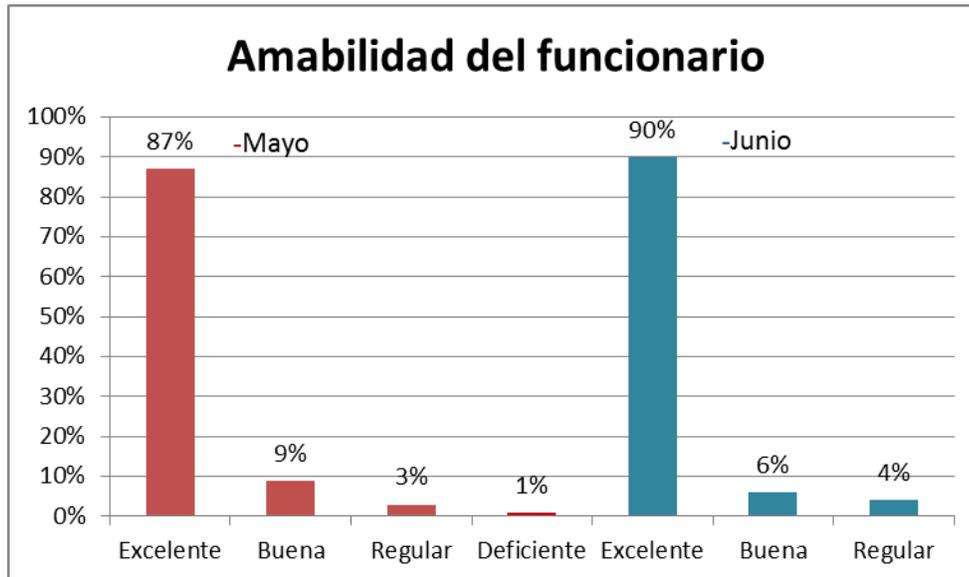
Comparación de resultados del mes anterior al mes de Junio:



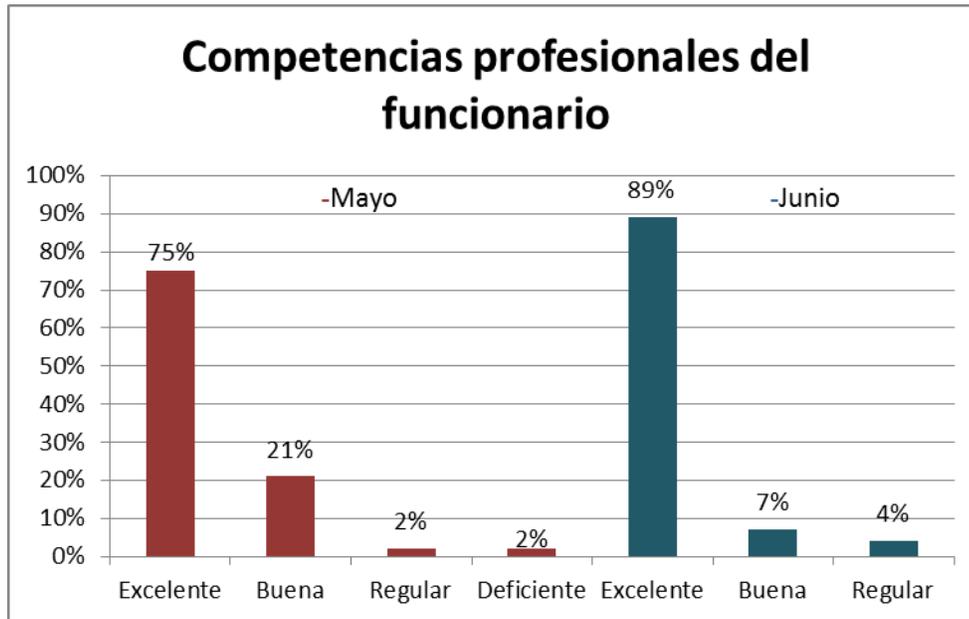
- ✓ El calificativo positivo sobre la percepción de la calidad del trámite realizado por el usuario aumentó un 5%, pasó de 93% a 98%, que son las calificaciones de “Excelente” y “Bueno”; resaltando la calificación “Excelente” que aumentó un 22% y la de “Regular” disminuyó 6%, lo que quiere decir que los usuarios en el mes de junio percibieron que los trámites realizados tuvieron una mayor calidad que los realizados en el mes de mayo.



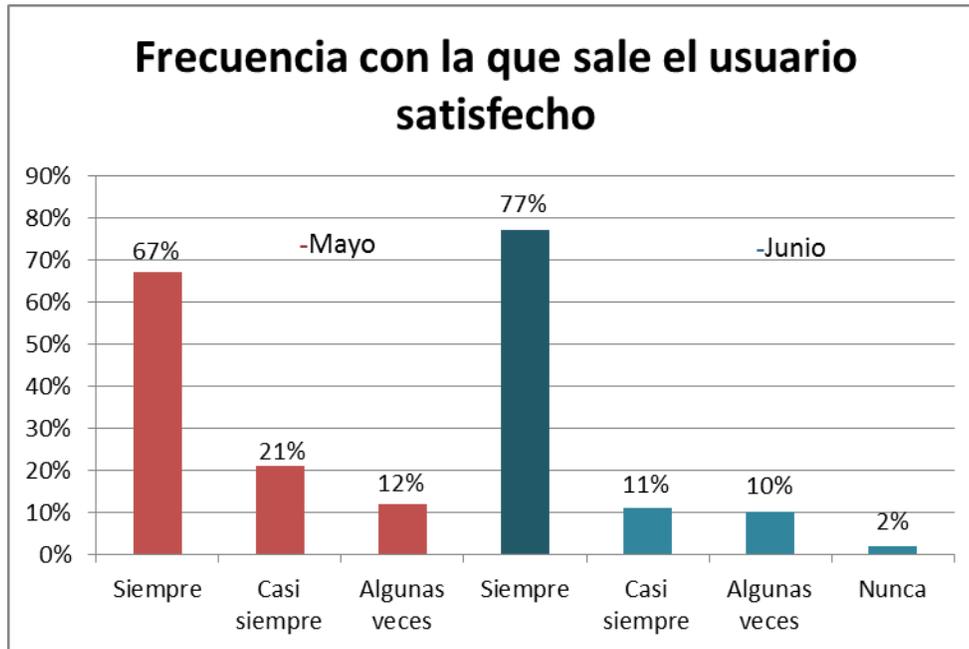
- ✓ En el mes de junio se efectuaron los trámites con mayor rapidez a comparación con el mes de mayo, ya que el 90% de los usuarios calificaron la duración de estos como “Excelente”, lo que quiere decir que pasó de estar un porcentaje en “Bueno”, “Regular” y “Deficiente” a “Excelente”. Hay que tener en cuenta el 1% que no se sintió satisfecho con la agilidad de los procesos para mejorar.



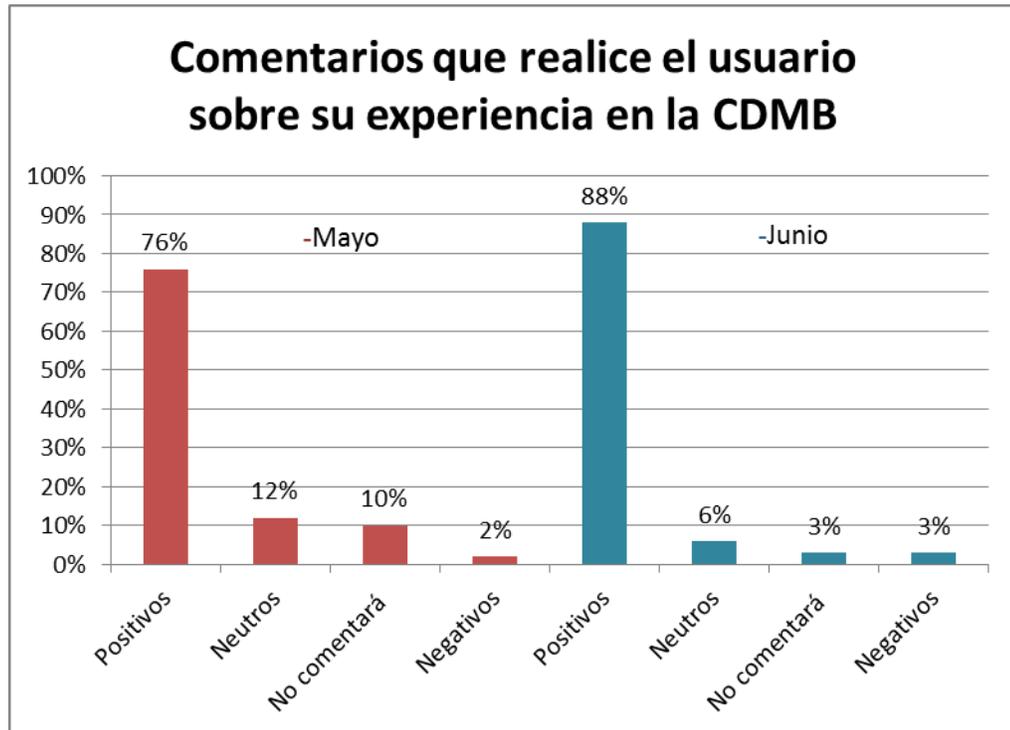
- ✓ Los usuarios en el mes de junio percibieron la amabilidad de los funcionarios mayor a la del mes de mayo, ya que el 90% la calificaron como “Excelente”, y se eliminó la calificación “Deficiente” para el presente mes; la meta es llegar al 95% en “Excelente” el mes de julio.



- ✓ Se mejoró la percepción de las competencias profesionales de los funcionarios de la Entidad que tuvieron los usuarios que estuvieron en el mes de junio, con respecto a los del mes de mayo, puesto que un porcentaje pasó de “Bueno” a “Excelente”, conformando la mejor calificación el 89%.



- ✓ 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 un 10%, lo que es un hecho por resaltar. Es necesario eliminar la inconformidad de los usuarios para que el próximo mes no se genere un “Nunca” como respuesta al realizar las encuestas.



- ✓ Según como experimentaron las solicitudes y trámites realizados, una mayor cantidad de usuarios realizarán comentarios “Positivos”, dado que pasó esta calificación de 76% a 88%, 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 julio 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 mayo, el calificativo de “Excelente” aumentó considerablemente en la mayoría de los ítems, por lo tanto se ha hecho un buen trabajo en el mes de junio y la meta es seguir así, para obtener aún mejores resultados en el mes de julio.