

INFORME
ENCUESTA SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS
CDMB

TABULACIÓN Y ANÁLISIS

FREDDY QUIROGA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CDMB

**Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de
Bucaramanga CDMB**

**Secretaría General
Julio del 2016**

INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la encuesta de satisfacción de Trámites y Servicios código: A-PI-FO13 del mes de JULIO 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 Trámites y Servicios, permite dar a conocer la calificación que da el ciudadano sobre el servicio y la atención recibida.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS JULIO 2016

CODIGO: A-PI-FO13

ENCUESTAS APLICADAS

Encuestas a Realizar	Encuestas Realizadas	Efectividad
100	40	40%

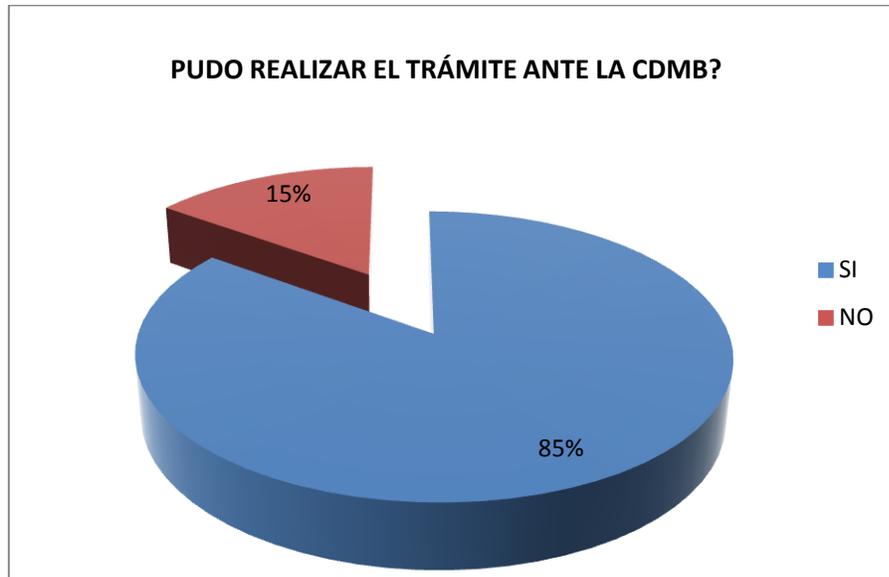
NOTA: Durante este mes se contó con una sola persona en la Oficina de Atención al Ciudadano, motivo por el cual la toma de las encuestas se vio afectada, logrando solo el porcentaje relacionado en el presente informe.

RESULTADOS:

¿Se encontraba realizando un trámite en la entidad?	Sí	No	Total
	40	0	40



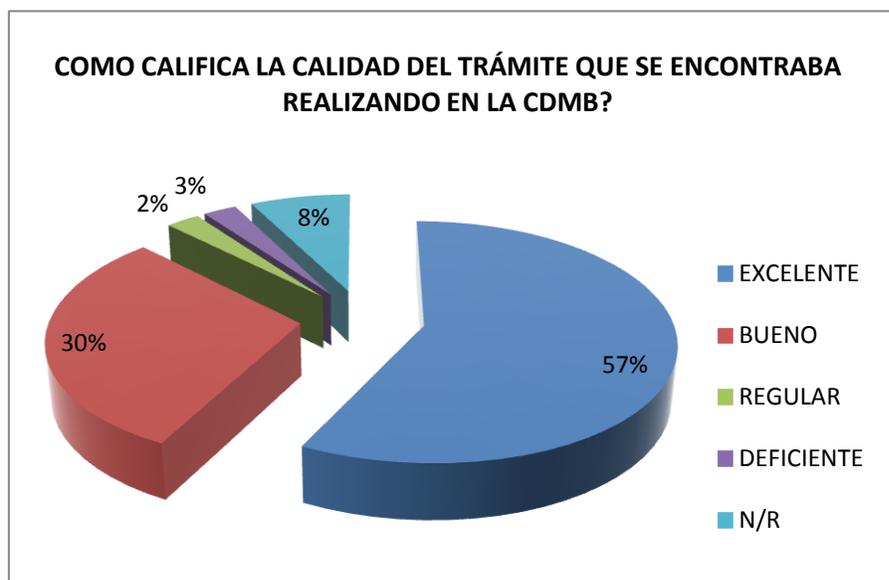
¿Pudo realizar el trámite ante la CDMB?	Sí	No	Total
	34	6	40



- El 100% de las personas encuestadas se encontraban realizando un trámite en la CDMB, de ellas el 85% pudo realizar el trámite solicitado. El 15% restante debido a diferentes razones entre las que se encuentran, que el funcionario no estuviera en la oficina por estar desarrollando tareas de campo, o el tener documentos incompletos requeridos para el trámite, no pudo concretar el trámite deseado.

Ítem de Evaluación Número 1:

¿Cómo califica la calidad del trámite que se encontraba realizando?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	23	12	1	1	3	40



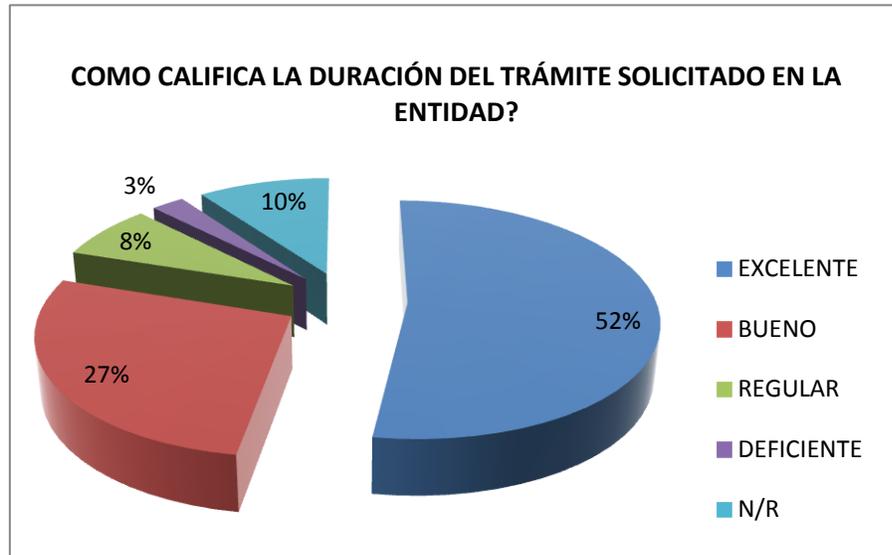
- En general, el mayor porcentaje de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad del trámite solicitado, como lo muestra la calificación positiva (Excelente + Buena) con un 87%, lo cual corrobora el buen servicio prestado por la CDMB. Existe un margen de mejora del 13% constituido por la sumatoria de los ítems, Regular, Deficiente y N/R, en procura de la consecución del 100%.

A continuación se relaciona el porcentaje de las respuestas dadas por los usuarios respecto a la calificación sobre la calidad del trámite realizado ante la CDMB.

EXCELENTE: 57% BUENO: 30% REGULAR: 2% DEFICIENTE: 3% N/R: 8%

Ítem de Evaluación Número 2:

¿Cómo califica la duración del trámite Solicitado en la entidad?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	21	11	3	1	4	40



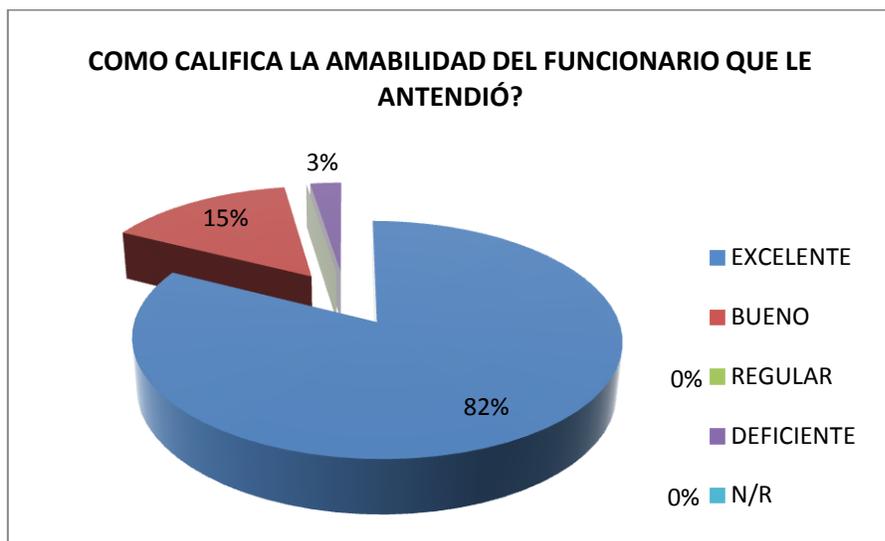
- Los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado en mayor porcentaje como positiva según lo muestra la sumatoria de los ítems Excelente y Bueno alcanzando un 79%, lo cual manifiesta que la eficiencia de la CDMB satisface las necesidades de la mayoría de los usuarios. Sin embargo se requiere un mejoramiento continuo enmarcado en la política de calidad, el cual permita minimizar al máximo el porcentaje de los ítems Regular, Deficiente y N/R que para el presente informe puntuaron con el 21%.

A continuación se relaciona el porcentaje de las respuestas dadas por los usuarios respecto a la calificación sobre la duración del trámite realizado ante la CDMB.

EXCELENTE: 52% BUENO: 27% REGULAR: 8% DEFICIENTE: 3% N/R: 10%

Ítem de Evaluación Número 3:

¿Cómo califica la amabilidad del funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	N/R	Total
	33	6	0	1	0	40



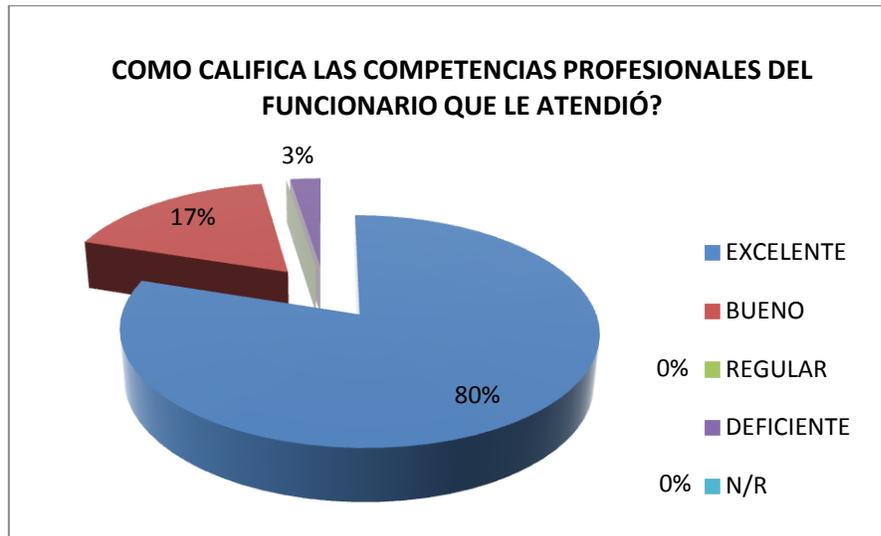
- En este ítem la calificación realizada por los usuarios es una clara muestra de la interiorización de los funcionarios de la CDMB, respecto a que el factor humano es el valor fundamental a la hora de interactuar con las diferentes personas que llegan a la entidad, buscando una respuesta, apoyo o gestión a sus solicitudes, lo cual se evidencia con la calificación positiva (sumatoria de Excelente y Bueno) del 97% de los encuestados, resaltando que el 82% calificó la amabilidad del funcionario de la CDMB como “Excelente”. Se hace necesario aunar esfuerzos para la consecución si no del 100%, si de la calificación más cercana a este porcentaje, teniendo presente que este ítem, es susceptible a ser influenciado por factores anímicos, personales y/o sociales del sujeto, lo cual puede incidir sobre la persona encuestada al momento de responder la entrevista.

A continuación se relaciona el porcentaje de las respuestas dadas por los usuarios respecto a la calificación sobre la calidad de la duración del trámite realizado ante la CDMB.

EXCELENTE: 82% BUENO: 15% REGULAR: 0% DEFICIENTE: 3% N/R: 0%

Ítem de Evaluación Número 4:

¿Cómo califica las competencias profesionales del funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	32	7	0	1	0	40

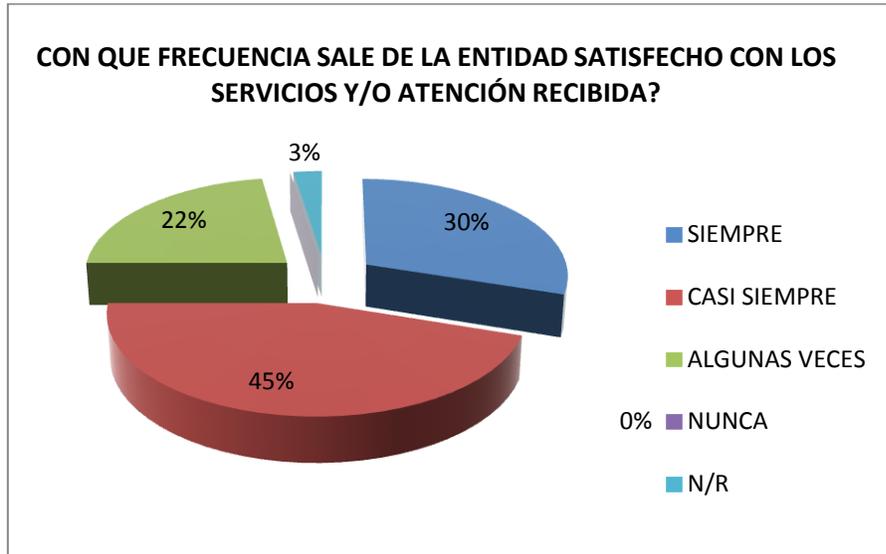


- Los usuarios encuestados califican las competencias profesionales del funcionario que los atendió de manera positiva, como lo muestra el 97% de ellos que dieron una calificación entre “Excelente” y “Bueno”, lo cual expresa el buen servicio recibido de parte de los funcionarios de la CDMB que les atendieron, y su compromiso por brindar además de un buen servicio, asesorías bien dirigidas, información clara y soporte debido para contribuir a la solución de los distintos problemas e inconvenientes de los usuarios en lo que compete a las facultades de la CDMB.

EXCELENTE: 80% BUENO: 17% REGULAR: 0% DEFICIENTE: 3% N/R: 0%

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	N/R	Total
	12	18	9	0	1	40

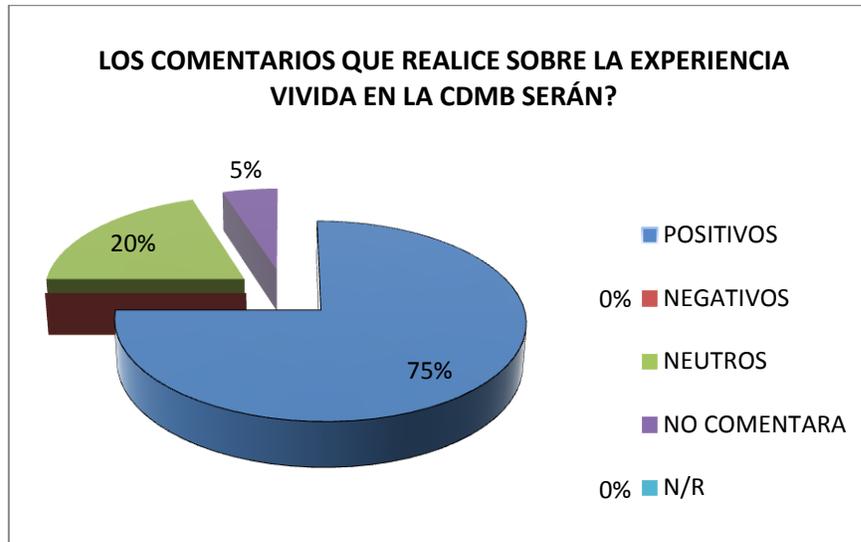


- La frecuencia con la que los usuarios salen satisfechos de la entidad frente a los servicios y/o atención recibida es alta (Siempre + Casi Siempre), como se evidencia con el 30% de ellos que responde “Siempre”, y por otra parte el 45% califica “Casi siempre”. Sin embargo, la meta es buscar la excelencia razón por la cual el objetivo es mejorar este ítem, superando la frecuencia actual con la que el usuario sale satisfecho de la CDMB.

SIEMPRE: 30% CASI SIEMPRE: 45% ALGUNAS VECES: 22% NUNCA: 0% N/R: 3%

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	N/R	Total
		30	8	2	0	0



- El promedio general de los comentarios que realicen los usuarios encuestados, referenciarán de manera positiva a la CDMB en sus círculos sociales o laborales, como lo muestra el 75% que representa los comentarios “Positivos”; por su parte el 20% hará comentarios “Neutros”; y el 5% “No comentará sobre su experiencia” por razones no manifestadas. A pesar que no existen índices de comentarios negativos, se debe aunar esfuerzos para ampliar el rango de los comentarios positivos, lo cual se logra con la materialización de un excelente servicio brindado por los funcionarios de la entidad.

POSITIVOS: 75% NEGATIVOS: 0% NEUTROS: 20% NO COMENTARÁ: 5% N/R: 0%

A continuación se relaciona un resumen de los comentarios abiertos expresados por los usuarios al momento de finalizar la encuesta.

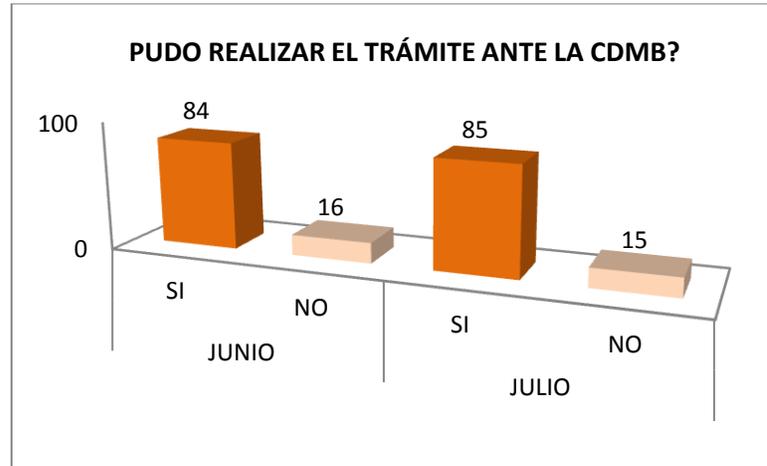
Comentarios de satisfacción:

- Buena atención
- Se nota el mejoramiento de la entidad con respecto al año anterior.

Oportunidades de mejora:

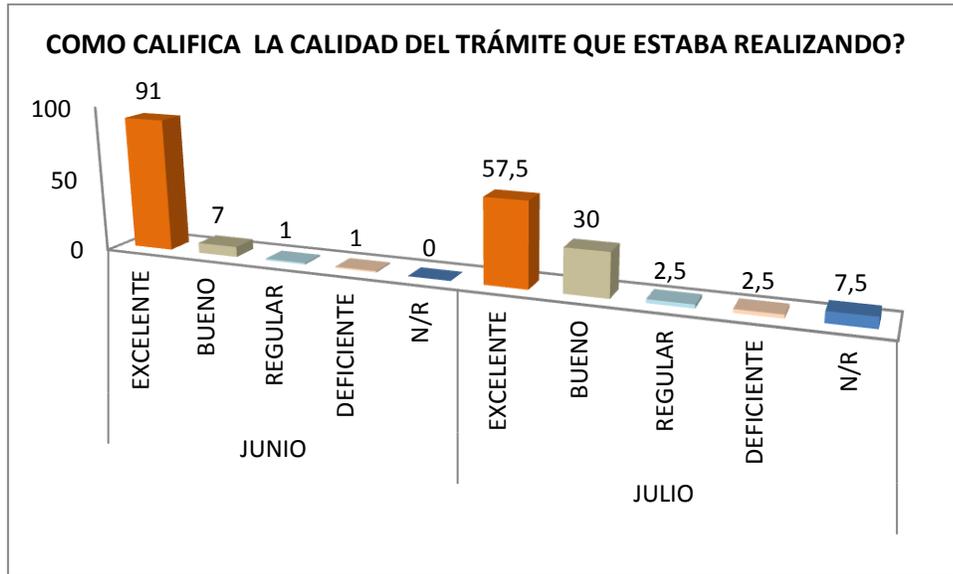
- Que no haya mucha rotación de personal, ya que se pierde parte de la memoria institucional.
 - Que se ofrezca tinto a los usuarios.
 - Mala atención por parte de algunos funcionarios.
- Nota:** Las sugerencias que realizaron los usuarios encuestados no involucran específicamente a algún funcionario, son hechas a nivel global de subdirecciones.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JUNIO Y JULIO



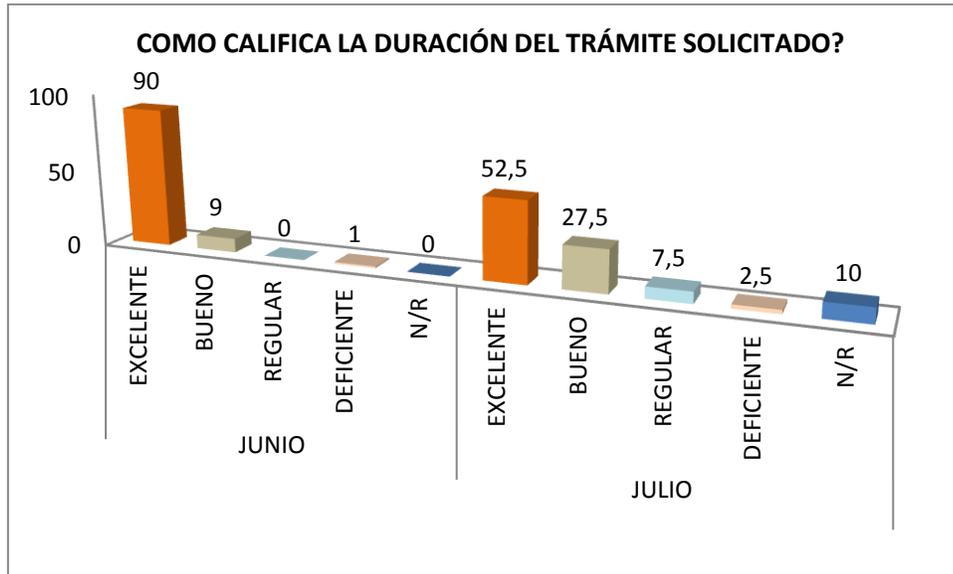
Se evidencia un leve aumento en el mes de Julio frente al anterior Junio, respecto al porcentaje de las personas que visitaron la CDMB y que pudieron realizar el trámite deseado, siendo las causas más recurrentes para el no haber logrado realizar el trámite la falta de documentación para el mismo y que algunos funcionarios que realizan labores de campo, no estuvieran al momento de la visita de los usuarios a la entidad.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JUNIO Y JULIO



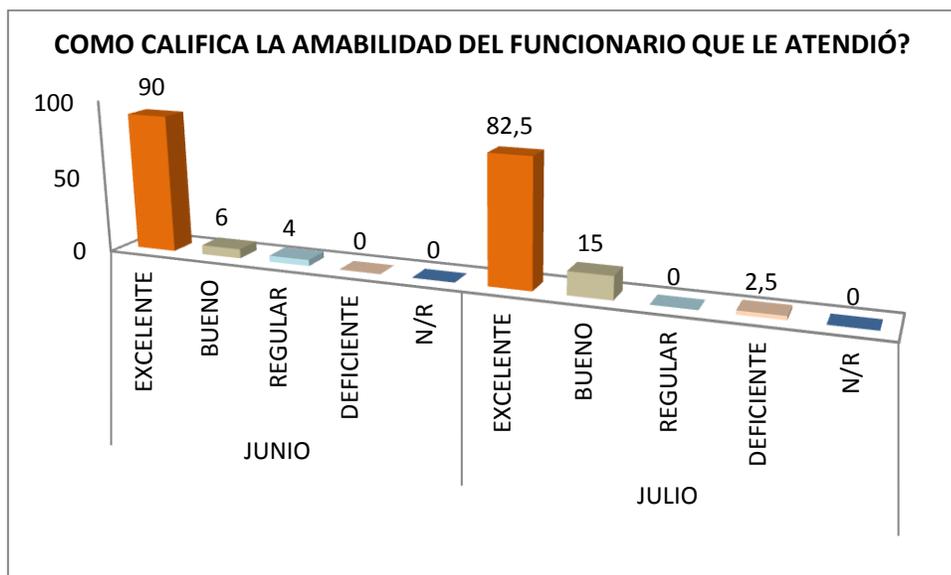
Se presenta en el mes de Julio una disminución en la calificación excelente, respecto al mes de Junio, la cual se compensa de alguna manera con el aumento de la calificación Buena, sin embargo la sumatoria de estas no logra superar la calificación positiva (sumatoria de Excelente y Buena) obtenida en el mes de Junio. Así mismo, las calificaciones Regular y Deficiente tuvieron un leve aumento, convirtiéndose en una alerta para implementar las acciones de mejora correspondientes.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JUNIO Y JULIO



En el mes de Junio se efectuaron los trámites con mayor rapidez en comparación con el mes de Julio, según se evidencia con la calificación Excelente del 52,5% de usuarios entrevistados. Así mismo la calificación Buena tuvo un aumento durante el mes de Julio, apoyando la percepción positiva (sumatoria de Excelente + Buena) de los usuarios sobre la duración de sus trámites ante la CDMB. El evidenciar un leve aumento en los ítems Regular, Deficiente y N/R, es una clara y manifiesta necesidad de mejora para la CDMB, con la cual se debe evaluar e implementar estrategias correctivas a los procedimientos internos de la Corporación para dar una respuesta a las solicitudes de los usuarios.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JUNIO Y JULIO



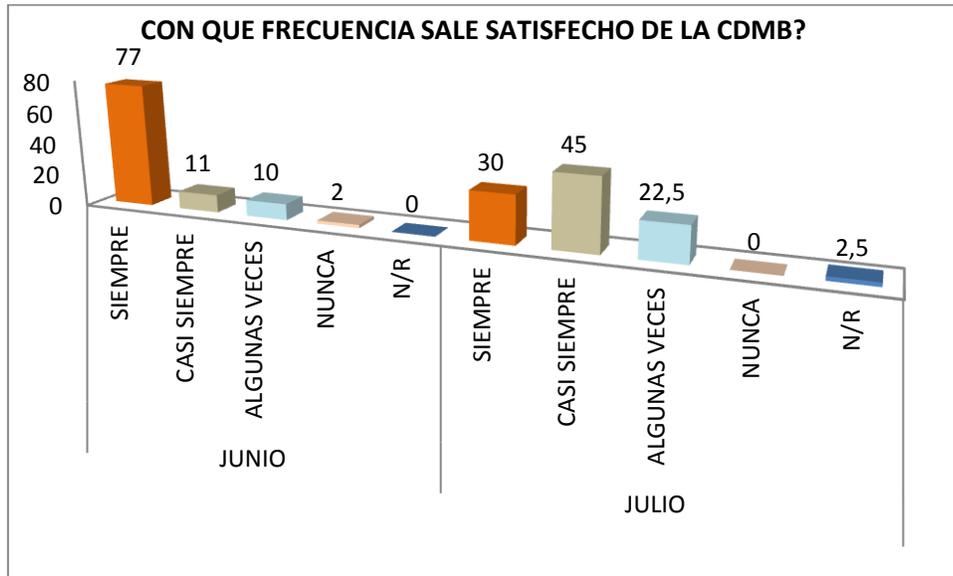
La percepción positiva (Excelente + Buena) de los usuarios respecto a la amabilidad de los funcionarios de la CDMB durante el mes de Julio tuvo un leve aumento del 1,5% frente al mes de junio. Si bien es cierto que durante el presente mes la calificación Regular no puntuó, la Deficiente si lo hizo con el 2,5%. Se hace necesario hacer seguimiento a esta situación la cual va de ligada a un buen servicio integral a la ciudadanía.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JUNIO Y JULIO



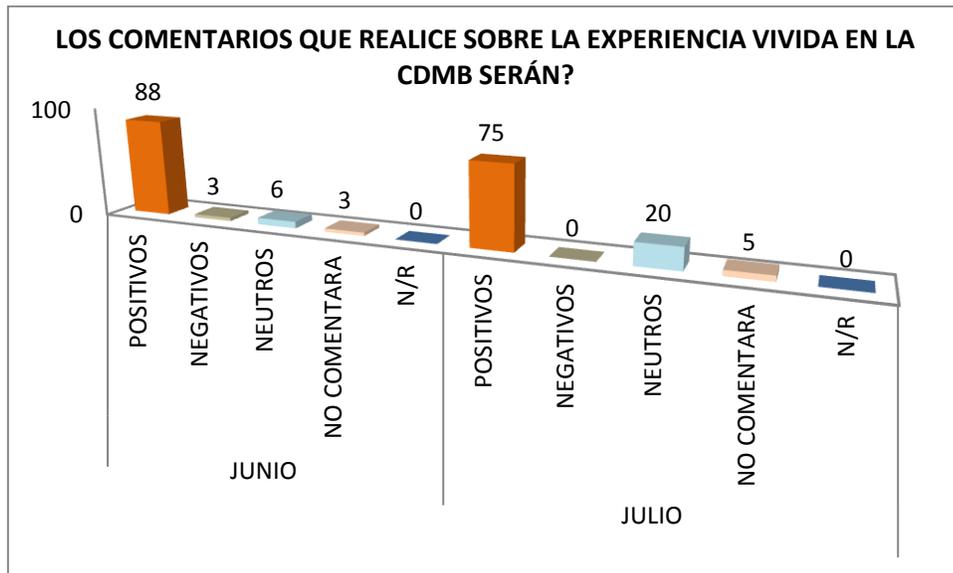
Durante el mes de Julio hubo un leve aumento del 1,5% en la calificación Positiva (Excelente + Buena) que dieron los entrevistados sobre las competencias profesionales de los funcionarios que les atendieron, frente al mismo ítem para el mes de Junio; como se menciona, a pesar de haber un leve aumento en la calificación, existe la posibilidad de mejora frente a esta situación.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JUNIO Y JULIO



La frecuencia en el mes de Julio con la que los usuarios salieron satisfechos de las instalaciones de la CDMB frente a los servicios y/o atención recibida, se mantiene similar a lo expresado por los mismos durante el mes de Junio como se puede evidenciar en la gráfica; la calificación Siempre disminuyó pero Casi siempre y Algunas Veces aumentaron, equiparando la disminución del primer ítem citado. Al igual que algunos ítems anteriores, buscar la excelencia se debe convertir en el principal objetivo de todos miembros de la CDMB manifestada a los usuarios por medio de la atención y servicios prestados.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JUNIO Y JULIO



Las respuestas al presente ítem por parte de las personas entrevistadas, pueden dar a entender el impacto que se ha causado gracias a la atención y/o servicio prestado, al igual que empresas de otro índole, el voz a voz es quizás el medio de divulgación y/o publicidad que puede llegar a garantizar el éxito; razón por la cual este ítem representa gran importancia a la hora de medir el impacto causado en los usuarios. Así las cosas en el mes de Julio el 75% de los entrevistados manifiestan que harán comentarios positivos sobre su experiencia ante la CDMB, el 20% neutros y el 5% no comentará. Aun cuando no se presentó por parte de entrevistado alguno que haría comentarios negativos, el hecho que haya algunas personas que prefieran hacer comentarios neutros o que no tengan la intención de comentar debe ser considerado una situación a tener en cuenta.

Conclusión general:

Es importante tener en cuenta que durante el mes de julio la aplicación de encuestas solo tuvo un alcance del 40% frente al 100% realizado en junio, con lo cual los indicadores presentes efectúan una mayor influencia al momento de realizar los procesos estadísticos.

En términos generales, durante el mes de julio los resultados de las entrevistas son considerados favorables para la CDMB, a pesar de haber vivido una leve disminución frente al mes de junio. Se hace necesario la interiorización de esta meta de lograr el mejoramiento por todos y cada uno de los funcionarios de la Corporación con el fin de brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios, garantizando de esta forma la satisfacción en los ciudadanos que acuden por una u otra razón a solicitar un servicio de la CDMB.

Es competencia de las distintas subdirecciones en cabeza de la dirección general y apoyada por la oficina de control interno, establecer las estrategias necesarias para garantizar una mejora continua, la cual debe ser guiada y medida por la oficina de calidad, cumpliendo de esta manera cada una de las dependencias de la entidad su función en aras de un excelente posicionamiento competitivo de la CDMB ante los stakeholders del departamento y la nación.