

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
Agosto del 2016**

INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la encuesta de satisfacción de clientes código: A-PI-FO13 del mes de **AGOSTO** 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 AGOSTO 2016

CODIGO: A-PI-FO13

ENCUESTAS APLICADAS

Encuestas a Realizar	Encuestas Realizadas	Efectividad
100	100	100%

RESULTADOS:

¿Se encontraba realizando un trámite en la entidad?	Sí	No	Total
	100	0	100



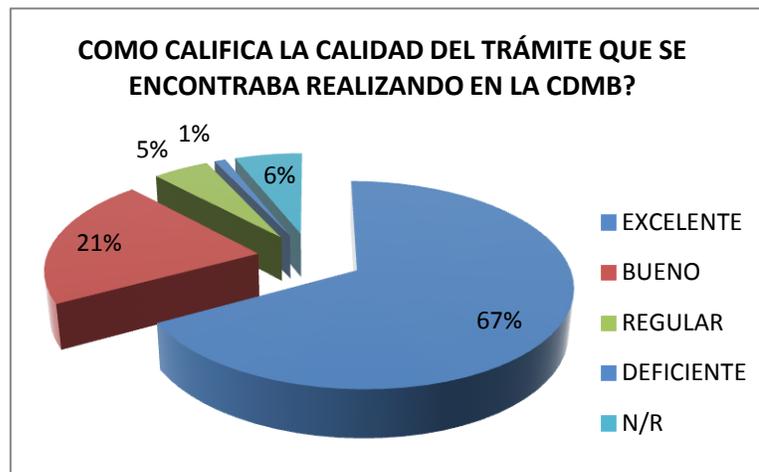
¿Pudo realizar el trámite ante la CDMB?	Sí	No	Total
	92	8	100



- El 100% de las personas encuestadas se encontraban realizando un trámite en la CDMB, de ellas el 92% pudo realizar el trámite deseado. El 8% 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 en reunión, o el tener documentos incompletos requeridos, 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
	67	21	5	1	6	100



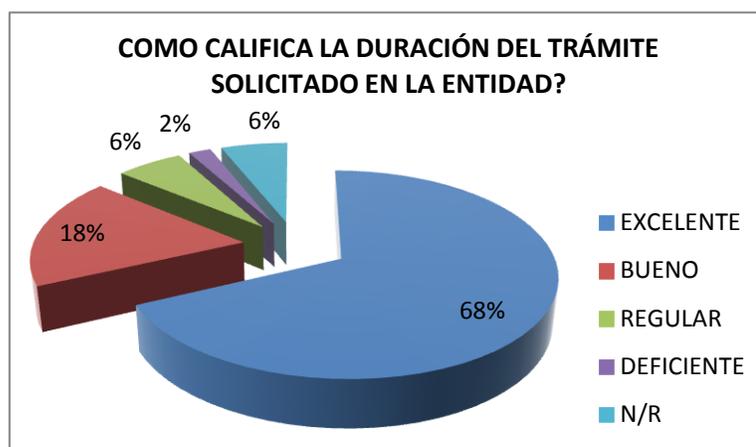
- En general, el mayor porcentaje de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad del trámite solicitado, como lo muestra la calificación positiva (Excelente + Buena) de un 88%, que a pesar de ser una buena muestra del buen servicio prestado por la CDMB, da espacio a que exista un margen de mejora constituido por la sumatoria de los ítems, Regular, Deficiente y N/R los cuales constituyen el 12% restante, el cual se constituye en el objetivo a trabajar para lograr la consecución del 100% de excelencia.

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: 67% BUENO: 21% REGULAR: 5% DEFICIENTE: 1% N/R: 6%

Ítem de Evaluación Número 2:

¿Cómo califica la duración del trámite Solicitado en la entidad?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	68	18	6	2	6	100



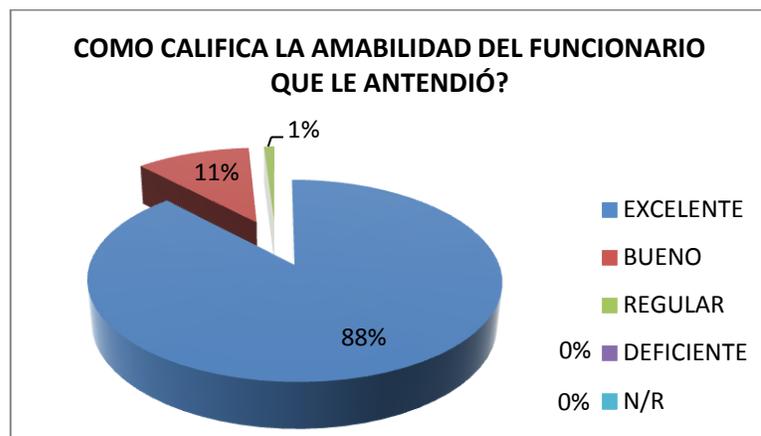
- Los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado en mayor porcentaje como positiva según lo muestra la sumatoria de los Ítems Excelente y Bueno alcanzando un 86%, lo cual evidencia que la eficiencia de la CDMB satisface las necesidades de la mayor parte de los usuarios. Sin embargo se requiere un mejoramiento continuo enmarcado en la política de calidad, el cual permita minimizar al máximo la puntuación de los ítems Regular, Deficiente y N/R que para el presente mes puntuaron con el 14%.

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: 68% BUENO: 18% REGULAR: 6% DEFICIENTE: 2% N/R: 6%

Ítem de Evaluación Número 3:

¿Cómo califica la amabilidad del funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	N/R	Total
	88	11	1	0	0	100



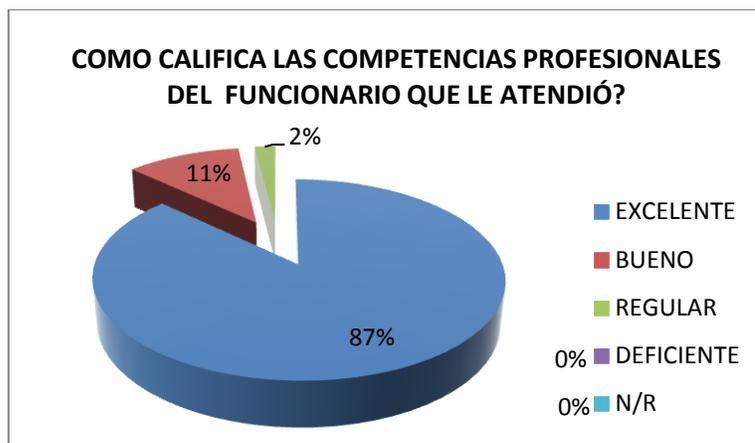
- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CDMB como positiva (Excelente + Buena) con el 99% de las respuestas de los usuarios entrevistados; lo cual se constituye en una clara muestra del compromiso de los funcionarios de la Corporación con la atención a los usuarios, evidenciando que el factor humano es el valor fundamental a la hora de interactuar con las personas que llegan a la entidad. Existe un pequeño índice de mejoramiento constituido por el 1% de las personas que respondieron Regular, ante lo cual se debe continuar trabajando para la consecución del 100% de la calificación referente a este ítem. Es importante recordar que el presente ítem, está sujeto a factores anímicos, personales y/o sociales que pueden incidir sobre la persona encuestada al momento de dar sus respuestas.

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: 88% BUENO: 11% REGULAR: 1% DEFICIENTE: 0% 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
	87	11	2	0	0	100



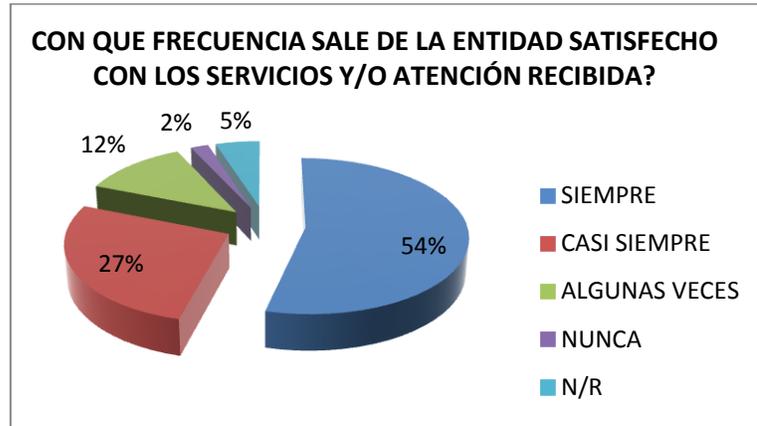
- Los usuarios encuestados califican las competencias profesionales del funcionario que los atendió de manera positiva, como lo muestra el 98% de ellos que dieron una calificación entre “Excelente 87%” y “Bueno 11%”, lo cual expresa la conformidad con el buen servicio recibido de parte de los funcionarios de la CDMB que les atendieron, así como el 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, inconvenientes y necesidades de los usuarios en lo que compete a las facultades de la CDMB.

Hay un margen del 2% de usuarios que respondieron Regular, convirtiéndose en el indicador a mejorar con relación a las competencias profesionales de los funcionarios de la CDMB.

EXCELENTE: 87% BUENO: 11% REGULAR: 2% DEFICIENTE: 0% 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
	54	27	12	2	5	100

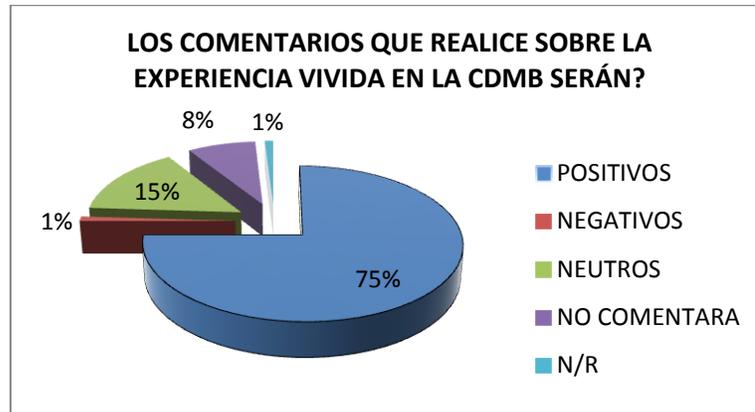


- La frecuencia con la que los usuarios salen satisfechos de la entidad frente a los servicios y/o atención recibida es alta (Siempre + Casi Siempre), como se evidencia con el 54% de ellos que responde “Siempre”, por otra parte el 27% califica “Casi siempre” conformando el 81%; así mismo el 12% manifiesta que “Algunas Veces” sale satisfecho de la entidad. Sin embargo, la meta es alcanzar 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 reportado en los ítems “Nunca” con el 2% y “N/R” con el 5%.

SIEMPRE: 54% CASI SIEMPRE: 27% ALGUNAS VECES: 12% NUNCA: 2% N/R: 5%

Ítem de Evaluación Número 6:

Los comentarios que realice a otras personas sobre la experiencia vivida en la CDMB serán:	Positivos	Negativos	Neutros	No Comentarara	N/R	Total
		75	1	15	8	1



- 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 15% hará comentarios “Neutros”; y el 8% “No comentará sobre su experiencia” por razones no manifestadas. Un 1% ha manifestado su intención de realizar comentarios Negativos, al igual que otro 1% que no sabe o no responde la pregunta. Se debe articular esfuerzos para la consecución de la excelencia materializada por medio de un muy buen servicio brindado por los funcionarios de la entidad.

POSITIVOS: 75% NEGATIVOS: 1% NEUTROS: 15% NO COMENTARÁ: 8% N/R: 1%

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

Comentarios de satisfacción:

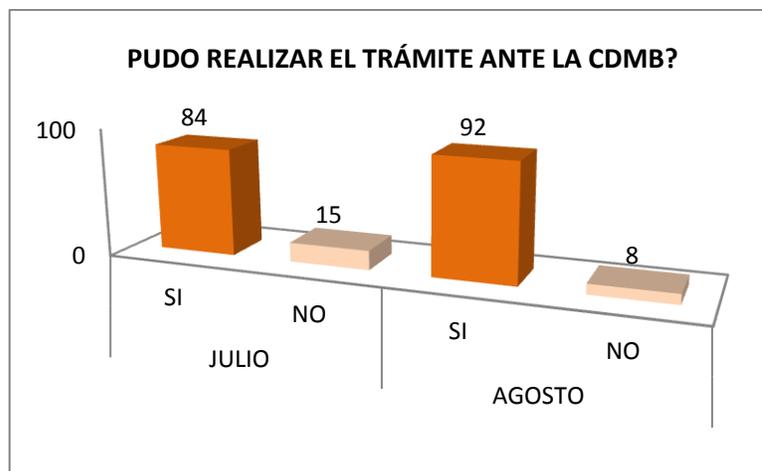
- Buena atención
- Felicitaciones por la excelente atención.
- Palabras de gratitud por la buena atención.
- Felicitaciones por haber tenido una muy buena primera experiencia con la entidad.
- Se nota el mejoramiento de la entidad con respecto al año anterior.

Oportunidades de mejora:

- Mayor concentración de los funcionarios a la hora de atender a usuarios.
- Rapidez en la respuesta a las solicitudes.
- No pedir nombres en las encuestas.
- Aire acondicionado en algunas oficinas, hace mucha falta.
- Mejorar la distribución de espacio para usuarios y funcionarios.
- Contar con servicio de baños públicos para usuarios.

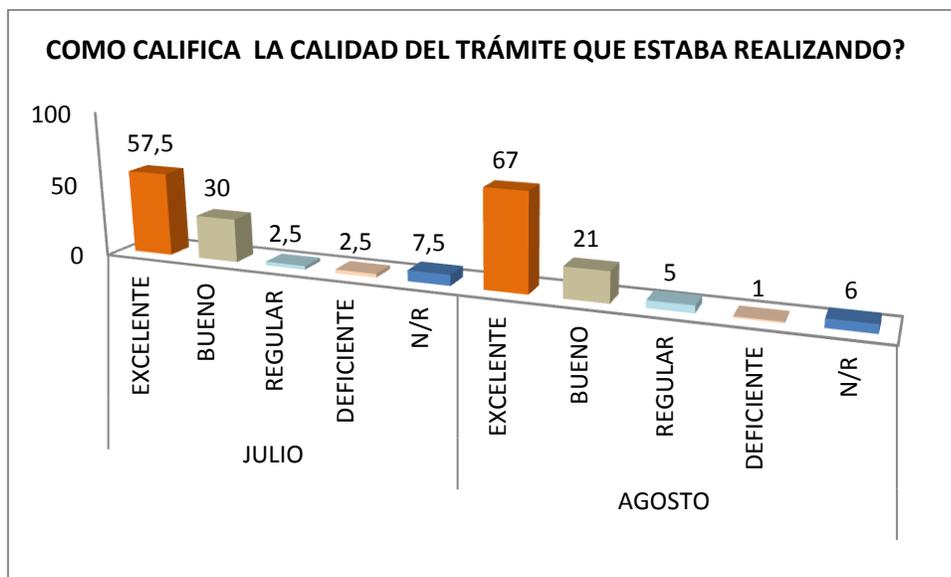
Nota: Las sugerencias que realizaron los usuarios encuestados no involucran específicamente a algún funcionario, son hechas a nivel global de subdirecciones.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JULIO Y AGOSTO



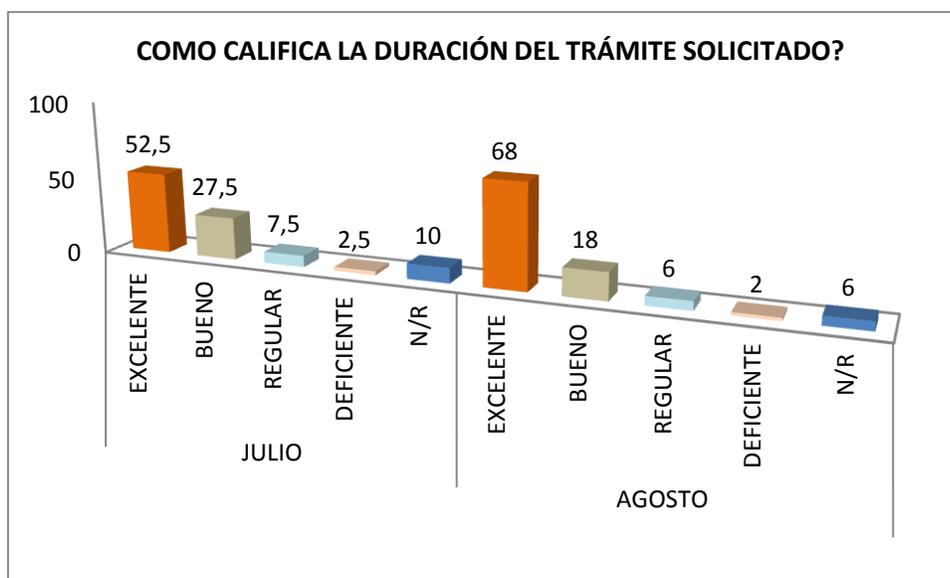
Se evidencia un aumento en el mes de Agosto frente al anterior mes de Julio, en relación al porcentaje de las personas que visitaron la CDMB y que pudieron realizar el trámite deseado, siendo las causas más recurrentes para el no haber logrado realizar el trámite la falta de documentación para el mismo y que algunos funcionarios que realizan labores de campo, no estuvieran al momento de la visita de los usuarios a la entidad. Una de las posibles causas de este aumento pudo haber sido el incremento en las campañas de impacto en los medios de comunicación en la cuales se daba a conocer los servicios prestados por la CDMB y se invitaba a la comunidad a hacer uso de los mismos, con lo que se concluye la eficacia de mantener este tipo de campañas en medios de comunicación de la zona de jurisdicción de la CDMB y en redes sociales.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JULIO Y AGOSTO



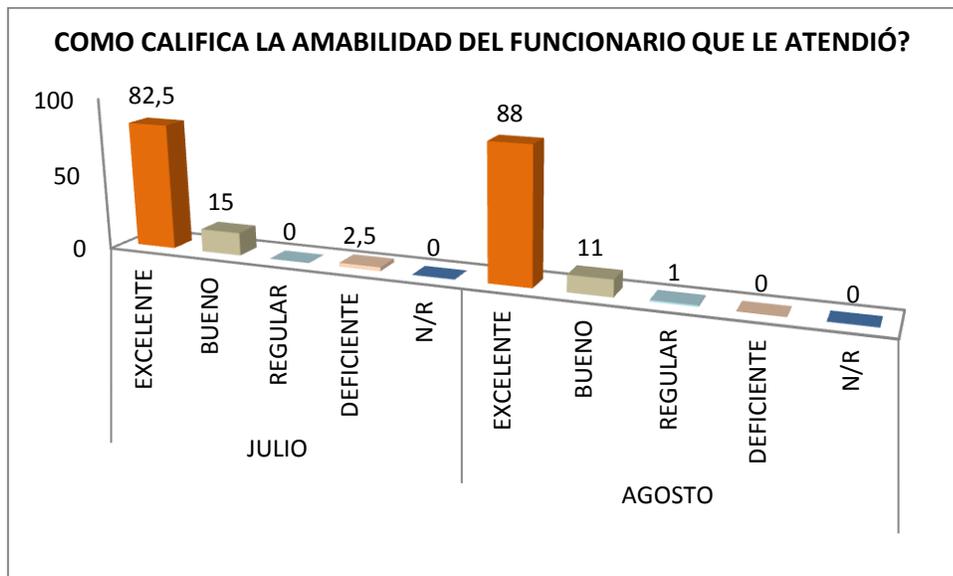
Durante el mes de Agosto se evidenció un aumento de 9,5% respecto al mes de Julio en la calificación Excelente puntuando en Agosto en 67%; así mismo se presentó una disminución en la calificación Buena de 9% siendo para el mes de agosto de 21%. A pesar que Regular aumentó en 2,5 el promedio de mejora se puede evidenciar con la disminución de Deficiente al 1% y la disminución de 1,5% de las personas que no responden a esta pregunta siendo el indicador para Agosto de N/R 6%. Se debe mantener la alerta para implementar las acciones de mejora correspondientes al presente ítem.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JULIO Y AGOSTO



En el mes de Agosto se evidenció una notable mejora del 15,5% en la respuesta a los trámites en comparación con el mes de Julio, según señala la calificación Excelente del 68% de los usuarios entrevistados. Por otra parte, la calificación Buena tuvo una disminución durante el mes de Agosto de 9,5%, puntuando para este mes en 18%. El evidenciar una leve disminución en los ítems Regular, Deficiente y N/R, es muestra de las acciones y estrategias de mejoramiento que implementa la CDMB, las cuales deben ser objeto constante de seguimiento, evaluación y adaptación, según las necesidades de usuarios y la misma Corporación.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JULIO Y AGOSTO



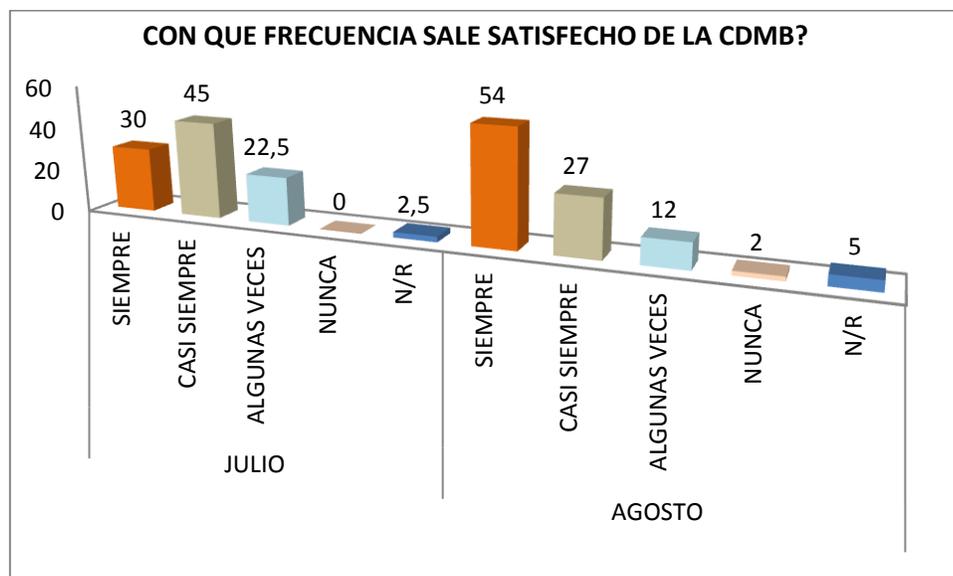
De manera global, la percepción positiva (Excelente + Buena) de los usuarios respecto a la amabilidad de los funcionarios de la CDMB durante el mes de Agosto tuvo un aumento del 1,5% frente al mes de Julio. Si bien es cierto que durante el presente mes la calificación Regular puntuó con 1%, se debe tener en cuenta la disminución a 0% de Deficiente después de haber estado en 2,5% durante el mes de Julio. Se hace necesario el diseño e implementación de estrategias de capacitación, evaluación y seguimiento en la atención a los usuarios por parte de las dependencias encargadas de hacer seguimiento a esta situación.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JULIO Y AGOSTO



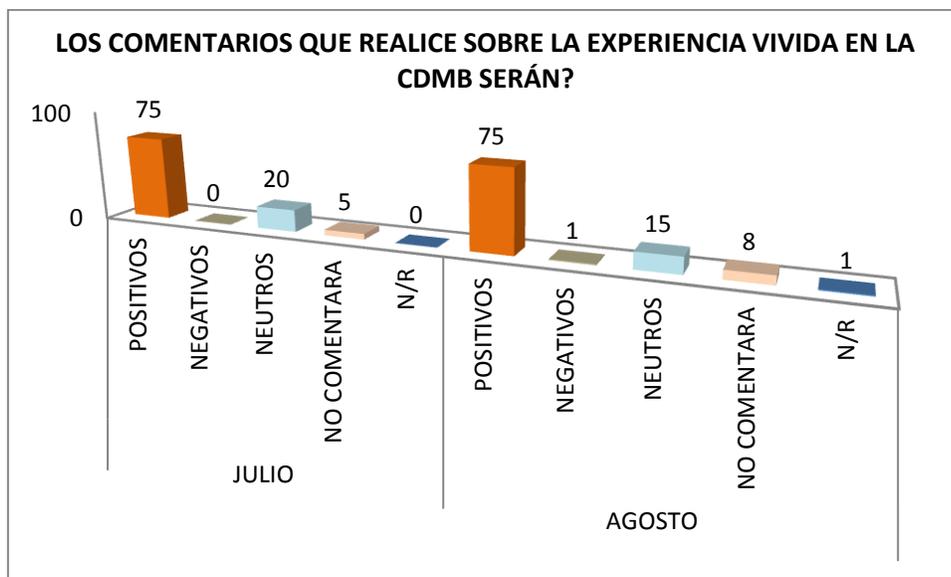
Se evidencia durante el mes de Agosto un aumento del 0,5% en la calificación Positiva (Excelente 87% + Buena 11%) que dieron los entrevistados sobre las competencias profesionales de los funcionarios que les atendieron sumando para el presente mes 98%, frente al mismo ítem que para el mes de Julio puntuó de manera conjunta en 97,5%; como se menciona, a pesar de haber un leve aumento en la calificación, existe la posibilidad de mejora frente a esta situación, si se centran esfuerzos en reducir el margen de puntuación de Regular para el siguiente mes.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JULIO Y AGOSTO



Tomando los ítems Siempre + Casi Siempre como la calificación positiva para el mes de Agosto, referente a los usuarios que salieron satisfechos de las instalaciones de la CDMB, se evidencia un aumento del 6% siendo el dato para Agosto de 81%, frente al pasado mes de Julio de 75%. De otra parte la puntuación del ítem Algunas Veces disminuyó durante el presente informe en 10,5% puntuando en 12% frente al 22,5% del mes de Julio. Al igual que algunos ítems anteriores, buscar la excelencia se debe convertir en el principal objetivo de todos miembros de la CDMB manifestada por los usuarios por medio de la atención y servicios prestados.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES JULIO Y AGOSTO



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 índole comercial, 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.

Es importante mencionar la importancia de la presente pregunta, ya que nos da una idea real de la percepción de los usuarios, quienes a pesar de haber podido realizar o no el trámite deseado ante la CDMB, salen satisfechos gracias a la atención y buen trato recibido por los funcionarios de la CDMB

Así las cosas en el mes de Agosto el 75% de los entrevistados manifestaron que harán comentarios positivos sobre su experiencia ante la CDMB, manteniendo el promedio frente al pasado mes de Julio; el 15% neutros y el 8% no comentará. Puntuó un 1% que hará comentarios negativos, y un 1% que no responde.

Conclusión general:

Si bien es cierto que durante el mes de Agosto las calificaciones dadas por los usuarios respecto a los servicios y atención obtenida en la CDMB son favorables, se debe tener muy en cuenta los aspectos por mejorar que están presentes. Sería de gran impacto replantear toda una estrategia corporativa de la mano del debido seguimiento por las dependencias de control, con la cual se fortalezca al personal de la entidad en lo que a la atención al ciudadano corresponde, transversalizando la esencia de la misión de la oficina de Partes Interesadas a todas y cada una de las dependencias de la CDMB.

Cabe mencionar la gran responsabilidad en cabeza de la Dirección General, la cual debe ir de la mano y con el vital apoyo de cada una de las Subdirecciones, así como con la supervisión y acciones correctivas a que haya lugar desde la oficina de Control Interno apoyada por Talento Humano, al igual que la intervención de la oficina de Calidad para el seguimiento y control en la implementación de dicho replanteamiento de la estrategia corporativa de mejoramiento continuo, la cual debe incluir el uso de tecnologías tanto para la divulgación de los servicios de la CDMB como para la recepción de solicitudes y respuesta a las mismas, 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 las partes interesadas del departamento y la nación.