

# INFORME RESULTADOS

Tabulación y Análisis Encuesta Satisfacción al Cliente Mes de Diciembre  
CDMB

Luisa Fernanda Mejía Hernández

Corporación Autónoma Regional para la defensa de la meseta de  
Bucaramanga CDMB - Secretaria General  
Enero del 2015

## INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la Encuesta de Satisfacción de clientes Código: A-PI-F001 del mes de **DICIEMBRE** del 2014 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 clientes que visitan la Corporación.

La encuesta de satisfacción de clientes permite dar a conocer la calificación que da el cliente sobre el servicio en las diferentes dependencias de la Entidad, las cuales se plantean de la siguiente manera:

## ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE DICIEMBRE

**CODIGO: A-PI-F001**

TABULACIÓN 100%

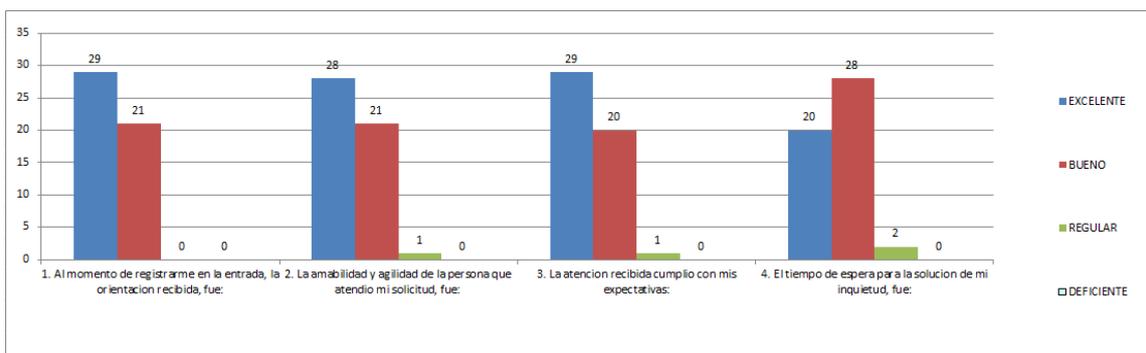
50 ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES DICIEMBRE DEL 2014					
ÍTEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO	OPINION GENERAL				TOTALES
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida, fue:	29	21	0	0	50
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendio mi solicitud, fue:	28	21	1	0	50
3. La atencion recibida cumplio con mis expectativas:	29	20	1	0	50
4. El tiempo de espera para la solucion de mi inquietud, fue:	20	28	2	0	50
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>					

5. Pudo realizar el tramite ?	SI	NO	TOTALES
	45	5	50

ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS
<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>
<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Las siguientes gráficas muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios sobre su satisfacción, las cuales abordaron los siguientes resultados de los Ítems de evaluación del servicio:



- **Ítem de Evolución Número 1 :**

	EXCELENTE	BUENO
1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida, fue:	29	21

## 1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientacion recibida, fue:

■ EXCELENTE ■ BUENO



EXCELENTE: 58%

BUENO: 42%

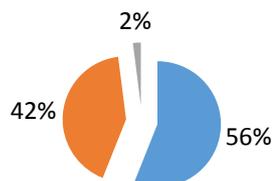
Como se puede observar en la gráfica los usuarios de la CDMB se encuentran satisfechos con la atención recibida, ya que el 58% de ellos califican el servicio como excelente, el 42% como bueno. Aunque el servicio se encuentra en una muy buena calificación el indicador excelente disminuyo con respecto al mes pasado, por lo tanto se recomienda mejorar la atención de los usuarios al momento de ingresar a la entidad.

### Ítem de Evolución Número 2:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue:	28	21	1

## 2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendio mi solicitud, fue:

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR



¿Cómo califica su satisfacción respecto a la información que le fue suministrada?

EXCELENTE: 56% BUENO: 42% REGULAR: 2%

La gráfica indica que el 56% de las personas encuestadas calificaron el ítem de evaluación como Excelente y el 42% como Bueno, lo que demuestra que el 98% de los encuestados se encontraron satisfechos con la información que les fue suministrada, sin embargo un 2% no se encuentra satisfecho ya que califico con un 2% Regular. En este ítem se evidencia una mejoría con respecto al mes anterior ya que no se presentaron calificaciones deficientes.

### Ítem de Evolución Número 3:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas:	29	20	1

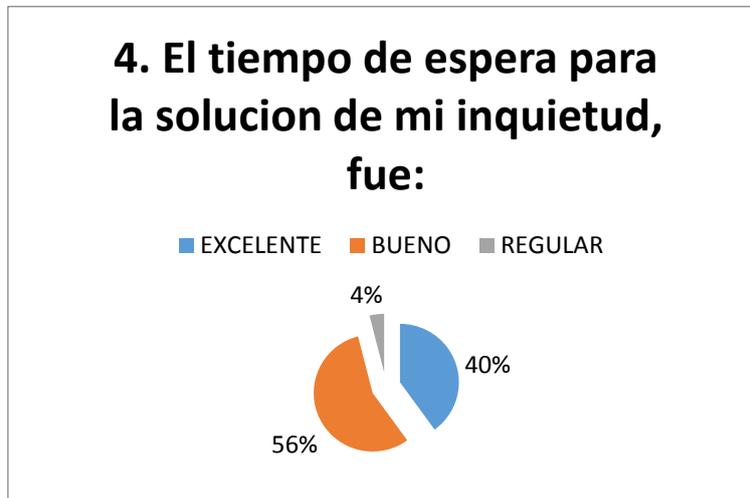


EXCELENTE: 58% BUENO: 40% REGULAR: 2%

Según el ítem de evaluación número 3, se puede observar que los encuestados evaluaron la calidad del servicio como Excelente con un 58% y Bueno 40%, lo que demuestra que se están cumpliendo las políticas de calidad del servicio y los usuarios la perciben de manera satisfactoria dicha calidad, sin embargo el 2% no califica no se encuentra satisfecho, ya que el 2% de los encuestados lo indicó como Regular, con respecto al mes pasado el porcentaje de excelente disminuyo, pero también se eliminaron los deficientes.

### Ítem de Evolución Número 4:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud, fue:	20	28	2



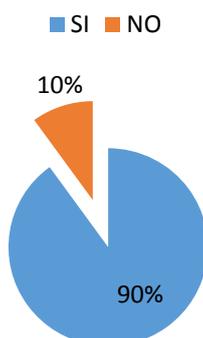
EXCELENTE: 40% BUENO: 56% REGULAR: 4%

Según el ítem de evaluación número 3, se puede observar que los encuestados evaluaron la calidad del servicio como Excelente con un 40% y Bueno 56%, lo que demuestra que se están cumpliendo las políticas de calidad del servicio y los usuarios la perciben de manera satisfactoria dicha calidad, sin embargo el 4% no califica no se encuentra satisfecho, ya que el 4% de los encuestados lo indicó como Regular, al observar los porcentajes del mes pasado se puede observar que más personas calificaron bien el servicio y no se presentaron calificaciones deficientes.

**Ítem de Evolución Número 5:**

	SI	NO
5. Pudo realizar el tramite ?	45	5

## 5. Pudo realizar el tramite ?



SI: 90% NO: 10%

En la gráfica se puede observar que el 90% de las personas si pudieron realizar el trámite, este porcentaje mejoro con respecto a los meses pasados por lo tanto se sigue recomendando tener en cuenta las quejas presentadas este mes y así seguir mejorando.

### **PREGUNTAS ABIERTAS.**

De acuerdo al Ítem número 6, evaluados por los ciudadanos que no pudieron realizar su trámite.

Indican el porqué de su respuesta:

1. Nadie lo atendió, ni le dio información prestar más atención al servicio a las personas que vienen buscando.
2. Si pude realizar el trámite sin embargo se demoró 6 meses.
3. No pude cancelar debido a que le subieron de 200000 a 800000, hace 20 días me dieron la información incompleta.
4. No se encontraba el ingeniero en la entidad.
5. No se encontraba el ingeniera.
6. El ingeniero no se encontraba en la entidad, sin embargo la atención recibida fue muy buena y me orientaron

### **CONCLUSIONES**

En el mes de Diciembre los resultados de la encuesta de Satisfacción al cliente han presentaron mejora en casi todos los ítems evaluados, uno de los más

importantes es la realización del trámite la cual presento una mejora del 7% con respecto al mes anterior.

Aunque se presentó un aumento positivo significativo en las encuestas no se debe descuidar el servicio, con esto se puede observar que las recomendaciones han sido tomadas en cuenta.