

# 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  
Abril del 2016

## INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la encuesta de satisfacción de clientes código: A-PI-FO13 del mes de **ABRIL** 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 |
|---|----|----|-------|
|   | 68 | 32 | 100   |

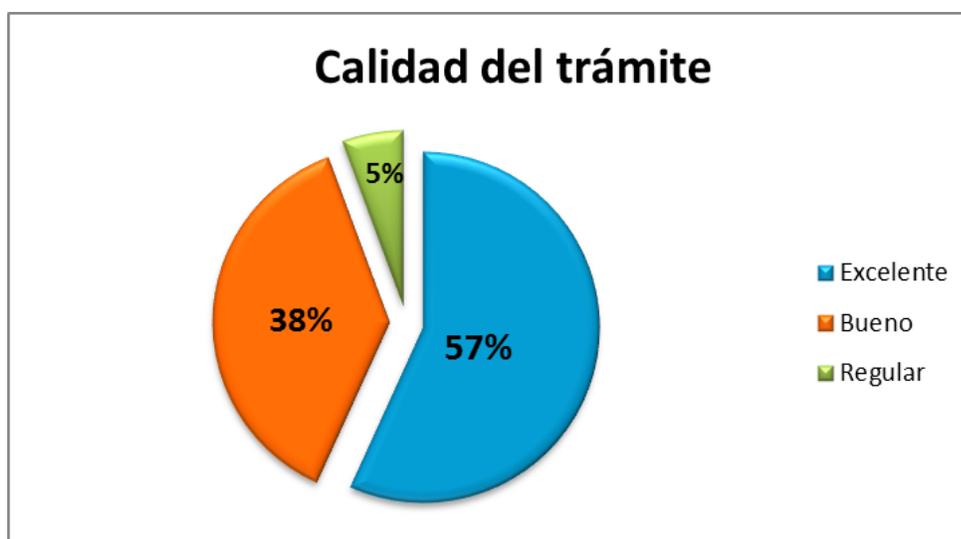
| ¿Pudo realizar el trámite? | Sí | No | Total |
|----------------------------|----|----|-------|
|                            | 53 | 15 | 68    |



- El 68% de las personas encuestadas se encontraban realizando un trámite en la Corporación, de ellas el 78% 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 |
|---|-----------|-------|---------|------------|-------|
|   | 30        | 20    | 3       | 0          | 53    |

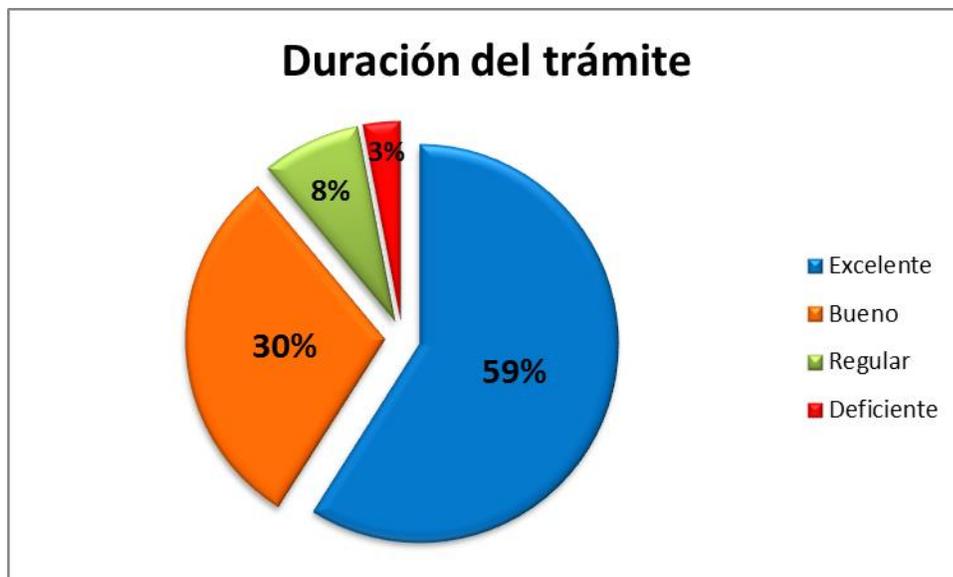


**EXCELENTE: 57% / BUENO: 38% / REGULAR: 5%**

- Los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad del trámite solicitado, ya que su calificación positiva es de un 95%, 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 |
|--|-----------|-------|---------|------------|-------|
|  | 31        | 16    | 4       | 2          | 53    |

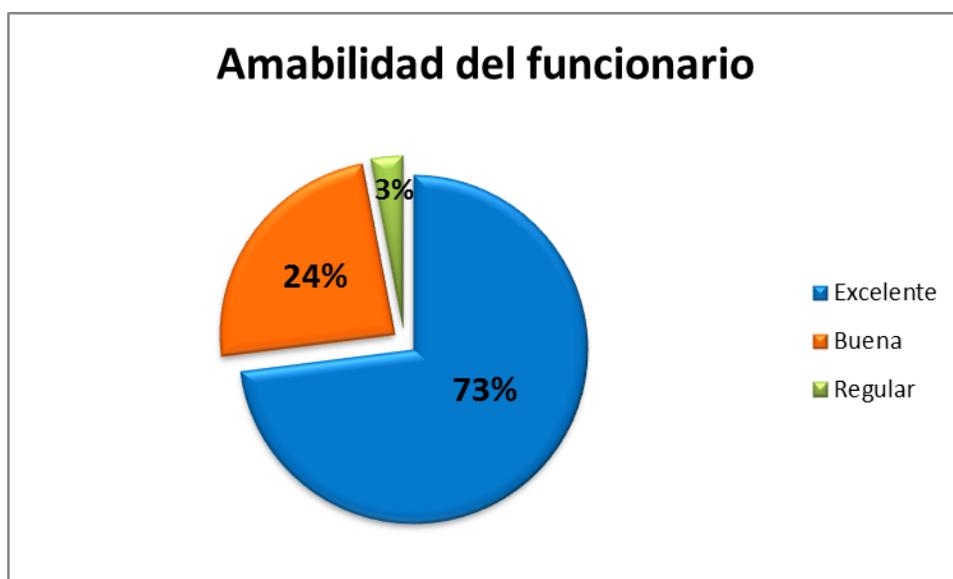


**EXCLENETE: 59% / BUENO: 30% / REGULAR: 8% / DEFICIENTE: 3%**

- Los usuarios calificaron la duración del trámite solicitado alrededor del 90% 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 |
|---|-----------|-------|---------|------------|-------|
|   | 73        | 24    | 3       | 0          | 100   |



**EXCELENTE: 73% / BUENA: 24% / REGULAR: 3%**

- Este ítem es el mejor calificado por los usuarios, ya que el 97% de ellos emitieron calificaciones positivas del funcionario que los atendió, resaltando que más del 70% 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 |
|--|-----------|-------|---------|------------|-------|
|  | 68        | 25    | 7       | 0          | 100   |



**EXCELENTE: 68% / BUENO: 25% / REGULAR: 7%**

- 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 |
|--|---------|--------------|---------------|-------|-------|
|  | 62      | 24           | 13            | 1     | 100   |

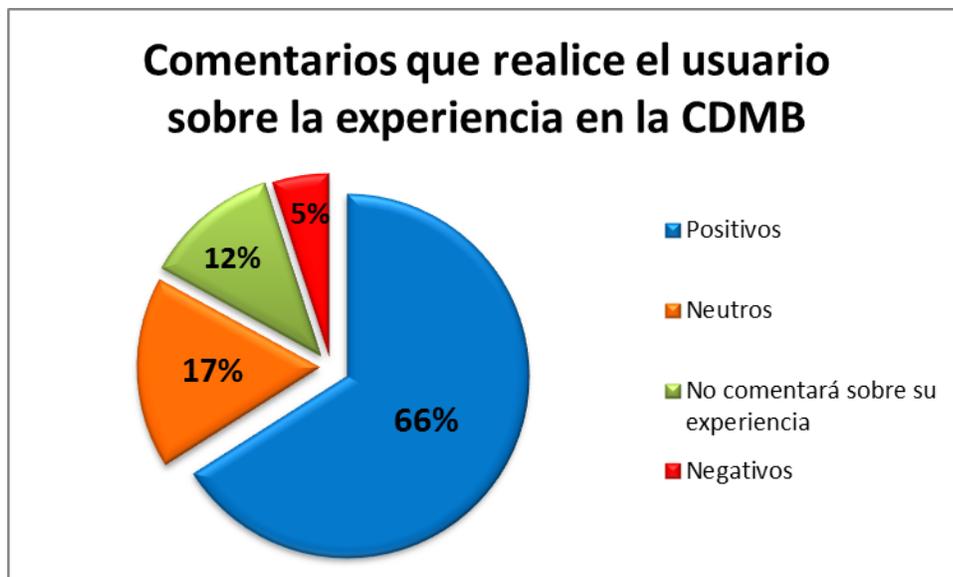


**SIEMPRE: 62% / CASI SIEMPRE: 24% / ALGUNAS VECES: 13% / NUNCA: 1%**

- La frecuencia con la que el usuario sale satisfecho de la entidad con los servicios y/o atención recibida es alta, ya que el 62% de ellos “Siempre” salen satisfechos y el 24% “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 |
|--|-----------|---------|--------------|-----------|-------|
|  | 66        | 17      | 12           | 5         | 100   |



**POSITIVOS: 66% / NEUTROS: 17% / NO COMENTARÁ: 12% / NEGATIVOS: 5%**

- Los comentarios que realicen los usuarios que fueron encuestados en su mayoría favorecen a la entidad, como lo son el 66% que representan comentarios "Positivos". El 29% 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 5% realizará comentarios "Negativos", cosa 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 general de los servicios prestados por la CDMB.

### **Comentarios de satisfacción:**

- Muy bueno el servicio prestado.
- Servicio excelente.
- Resalta la proactividad de la señora de vigilancia Elizabeth García.
- Hubo eficiencia en la atención recibida.
- Salió satisfecho y agradecido por la labor brindada.
- Han cumplido con los tiempos establecidos.
- Muy buena labor de la Corporación en las comunidades.
- Todo el proceso estuvo correcto.
- La situación actual de la Corporación es muy buena y la atención es excelente.

### **Oportunidades de mejora:**

- El material vegetal debería ser gratuito.
- Ser más eficientes a la hora de realizar los trámites.
- Que sea más rápido el servicio solicitado.
- Mala información brindada.
- Más eficiencia a la hora de resolver los problemas de los ciudadanos.
- Más eficiencia en las labores y mayor continuidad en los trabajadores.
- Espero que la nueva administración vaya más al fondo de los problemas en el municipio de Rionegro.

- Ser más explícitos en las respuestas. Ser más acordes con el objetivo ambiental.
- Tener más claridad en los formularios.
- Realizar brigadas de limpieza más frecuentes, ya que se presenta mala imagen.
- Se deberían agilizar los procesos.
- Asesorar a la gente sobre el sembrado de árboles en las campañas realizadas.
- Deberían estar los funcionarios cuando se necesite.
- Evidenció que mucha gente no se encontraba realizando las labores pertinentes.
- Tratar de dar agilidad a los procesos. Parte jurídica muy lenta.

### **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.