

INFORME SEPTIEMBRE
ENCUESTA SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS
CDMB

TABULACIÓN Y ANÁLISIS

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CDMB

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA
CDMB**

Septiembre de 2016

INTRODUCCIÓN

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

CODIGO: A-PI-FO13

ENCUESTAS APLICADAS

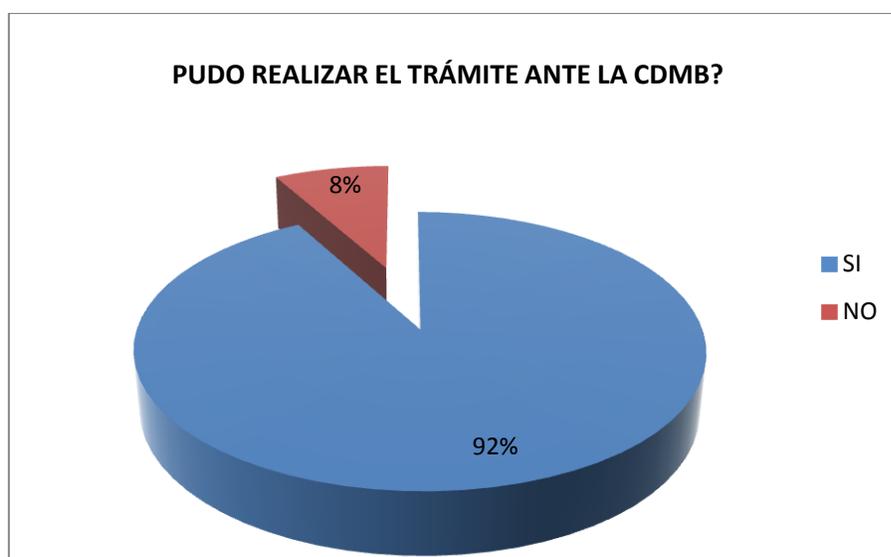
Encuestas a Realizar	Encuestas Realizadas	Efectividad
100	100	100%

RESULTADOS:

¿Se encontraba realizando un trámite en la entidad?	Sí	No	Total
	97	3	100



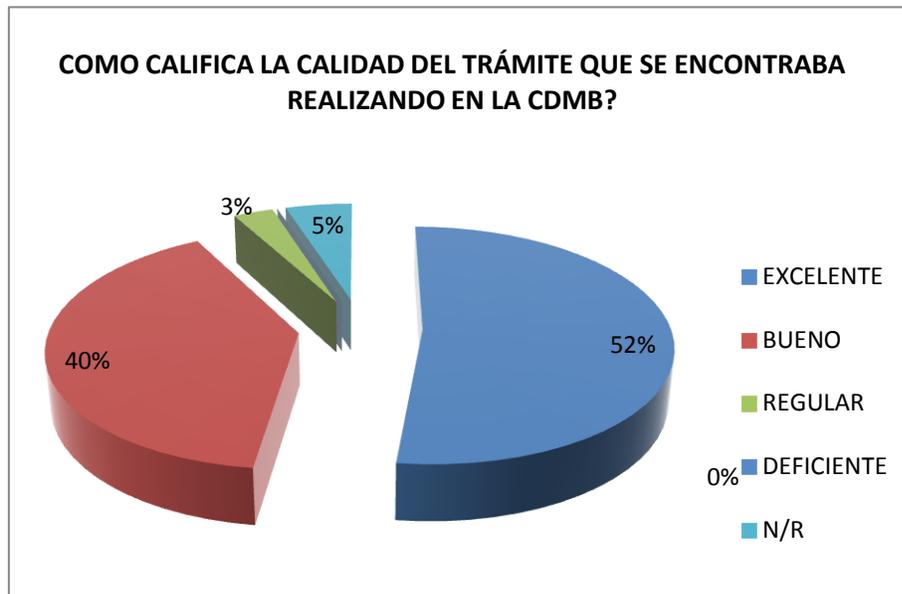
¿Pudo realizar el trámite ante la CDMB?	Sí	No	Total
	92	8	100



- Del 100% de las personas encuestadas que se encontraban realizando un trámite en la CDMB durante el presente mes, el 92% pudo realizar dicha solicitud deseada. El 8% restante debido a razones de diferente índole entre las que se puede encontrar: tener incompletos los documentos requeridos, estar solicitando solo información acerca del trámite, confusión en los documentos a allegar, entre otros, no pudo concretar el trámite deseado.

Ítem de Evaluación Número 1:

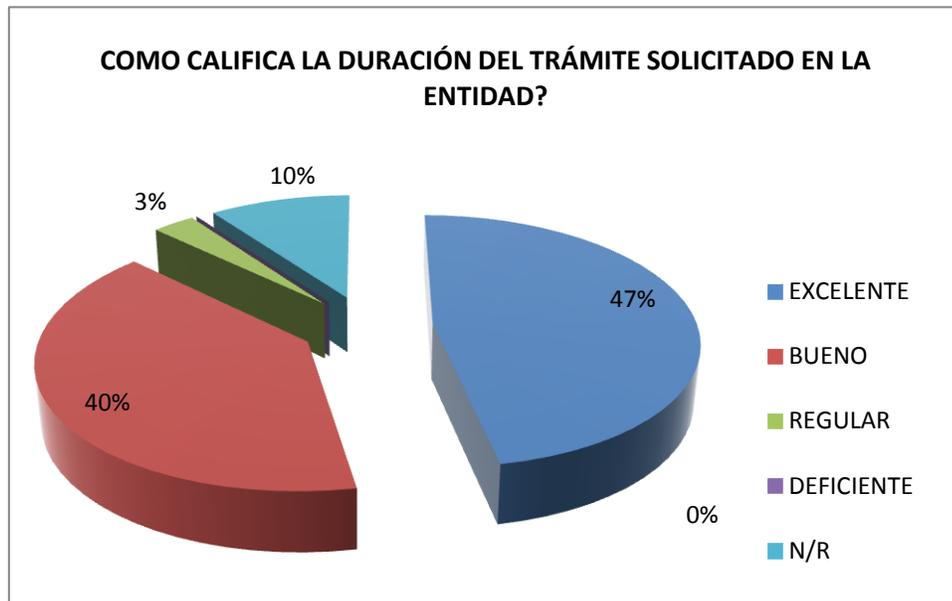
¿Cómo califica la calidad del trámite que se encontraba realizando?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	52	40	3	0	5	100



- 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 92%, que a pesar de ser una buena muestra del 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 8% restante, este se convierte en el objetivo a trabajar para lograr la consecución del 100% de excelencia.

Ítem de Evaluación Número 2:

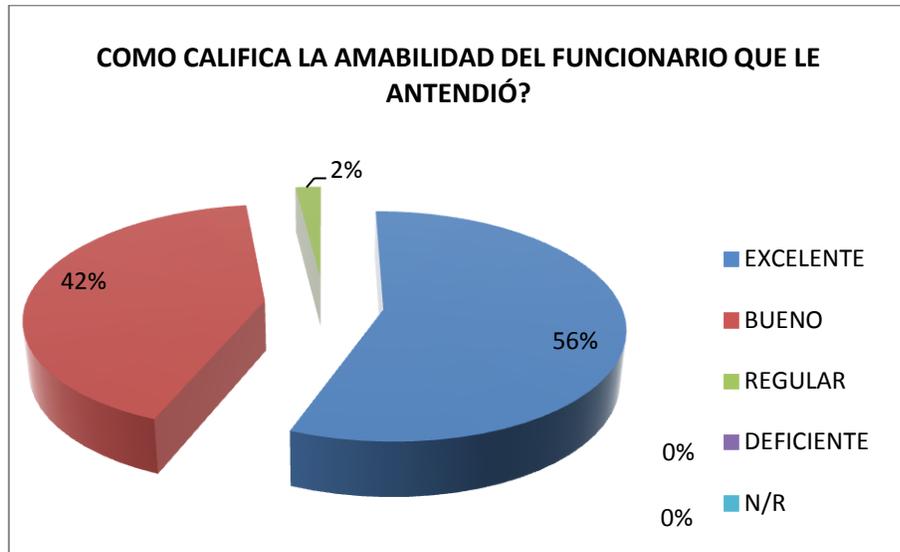
¿Cómo califica la duración del trámite Solicitado en la entidad?	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	N/R	Total
	47	40	3	0	10	100



- Los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado en mayor porcentaje como positiva según lo muestra la sumatoria de los Ítems Excelente con un 47% y Buena con 40%, alcanzando una puntuación global de 87%, lo cual evidencia que la eficiencia de la CDMB satisface las necesidades del mayor porcentaje 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 3%, y N/R 10% que para el presente mes puntuaron con el 13%.

Ítem de Evaluación Número 3:

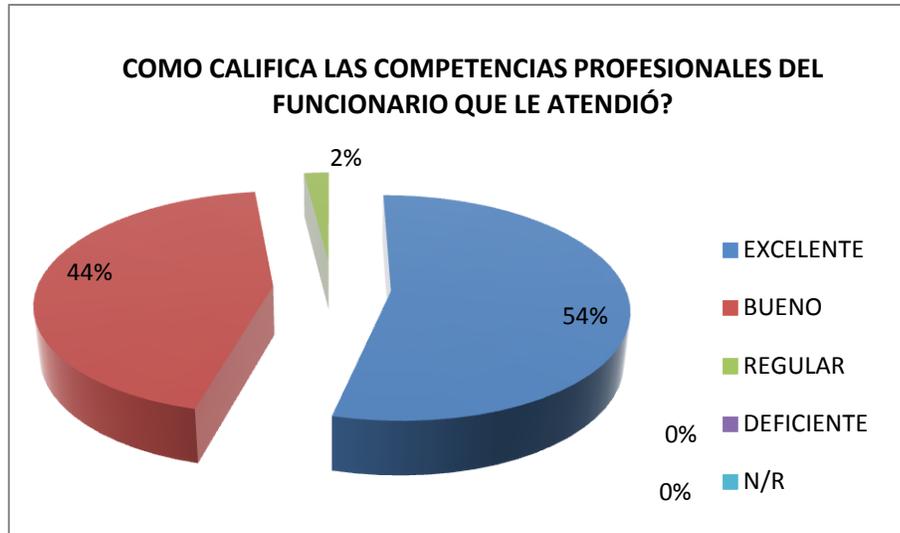
¿Cómo califica la amabilidad del funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	N/R	Total
	56	42	2	0	0	100



- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CDMB como Positiva (sumatoria de las calificaciones Excelente y Buena) con el 98% de las respuestas de los usuarios entrevistados, correspondiendo a Excelente el 56% y a Buena el 42%; lo cual constituye una muestra del compromiso de los funcionarios de la Entidad con la atención que se presta, 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 2% 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.

Ítem de Evaluación Número 4:

¿Cómo califica las competencias profesionales del funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	54	44	2	0	0	100

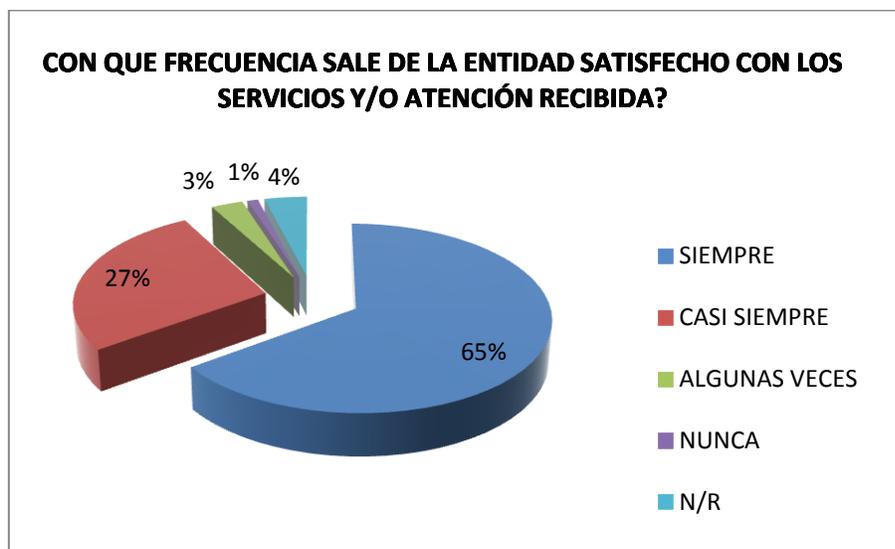


- Los usuarios encuestados califican las competencias profesionales del funcionario que los atendió de manera positiva, como lo muestra el 98% de ellos que calificó entre “Excelente 54%” y “Bueno 44%”, lo cual expresa la conformidad con el buen servicio recibido de parte de los funcionarios de la CDMB 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.

Ítem de Evaluación Número 5:

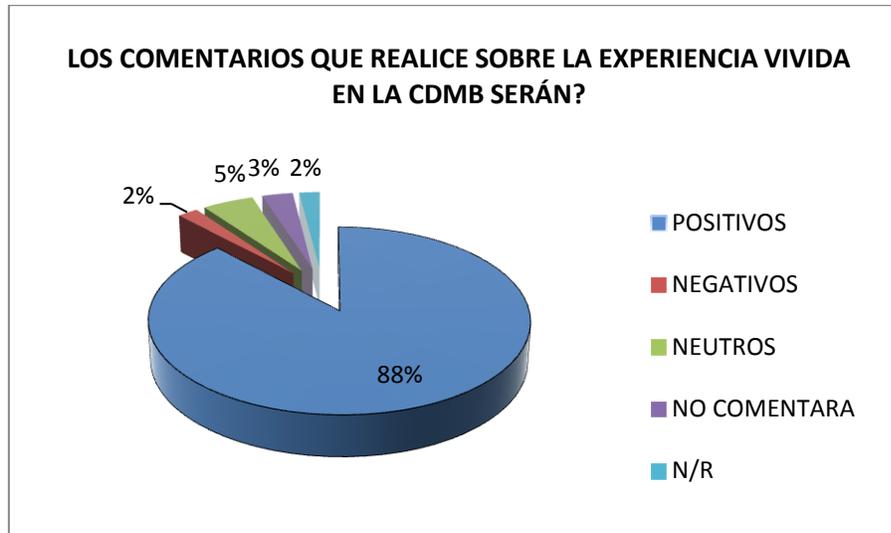
¿Con qué frecuencia sale de la entidad satisfecho con los servicios y/o atención recibida?	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	N/R	Total
	65	27	3	1	4	100



- La frecuencia con la que los usuarios salen satisfechos de la entidad frente a los servicios y/o atención recibida es alta (sumatoria de Siempre y Casi Siempre), como se evidencia con el 92% de ellos que responde “Siempre” con un 65%, por otra parte el 27% califica “Casi siempre” constituyendo el 92% de la calificación global mencionada al inicio; así mismo el 3% 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 1% y “N/R” con el 4%.

Ítem de Evaluación Número 6:

Los comentarios que realice a otras personas sobre la experiencia vivida en la CDMB serán:	Positivos	Negativos	Neutros	No Comentara	N/R	Total
	88	2	5	3	2	100



- El promedio general de los comentarios que realicen los usuarios encuestados acerca de su experiencia en la Entidad, referenciarán de manera positiva a la CDMB en sus círculos sociales o laborales, como lo muestra el 88% que representa comentarios “Positivos”; por su parte el 5% hará comentarios “Neutros”; y el 3% “No comentará sobre su experiencia” por razones no manifestadas. Un 2% ha manifestado su intención de realizar comentarios Negativos, al igual que otro 2% 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.

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

Comentarios de satisfacción:

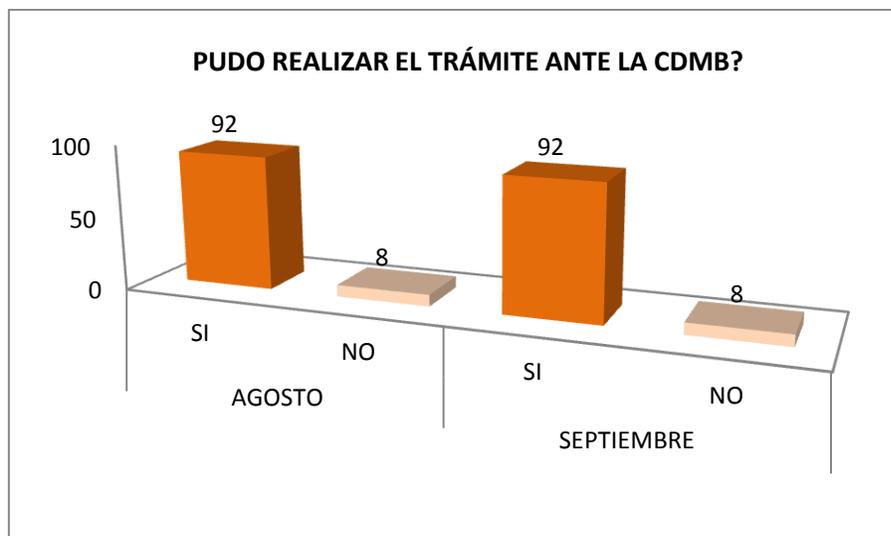
- Todo perfecto.
- Excelente todo.
- Todo muy bien.
- Muy buena atención.
- Muy diligente el personal.
- Continuar con la excelente atención.
- Que siga como va la CDMB, mejorando.
- Muy buena la atención en toda la CDMB.
- Palabras de gratitud por la buena atención.
- Muy buena la duración para brindar la atención a los usuarios.

Oportunidades de mejora:

- Ser más eficientes.
- Esperando solución.
- Falta tinto para los usuarios.
- Muy demorados los trámites.
- Agilizar, más rápido el trámite.
- Se necesita una sala de espera.
- Que fueran más eficaz en las respuestas.
- Mejorar la calidad y la atención, en el tiempo prestado.
- De entrada no digan que no están las personas, y si están.
- Que revisen bien los documentos, para que no le toque traer siempre papeles.

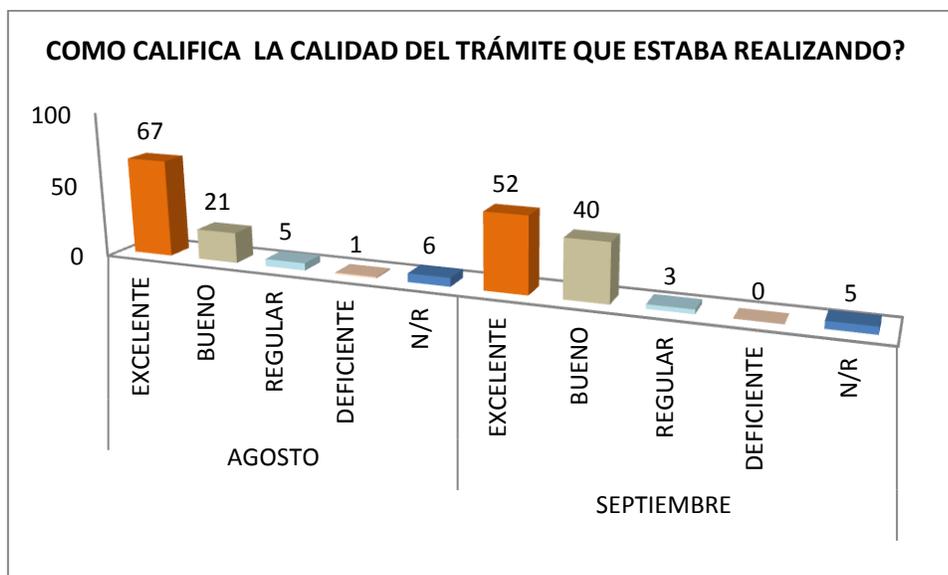
Nota: Las sugerencias que realizaron los usuarios encuestados son hechas a nivel global de subdirecciones.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES AGOSTO Y SEPTIEMBRE



La muestra aleatoria de las encuestas realizadas durante el mes de Septiembre, arrojó un resultado similar al evidenciado durante el mes de Agosto, con relación a las personas que pudieron realizar o no el trámite deseado ante la Entidad, siendo las causas más recurrentes para el no haber logrado realizar el trámite la falta de documentación para el mismo, el estar en etapa de recolección de información y requisitos para iniciar un trámite, falta de emitir resolución a una solicitud, entre otras.

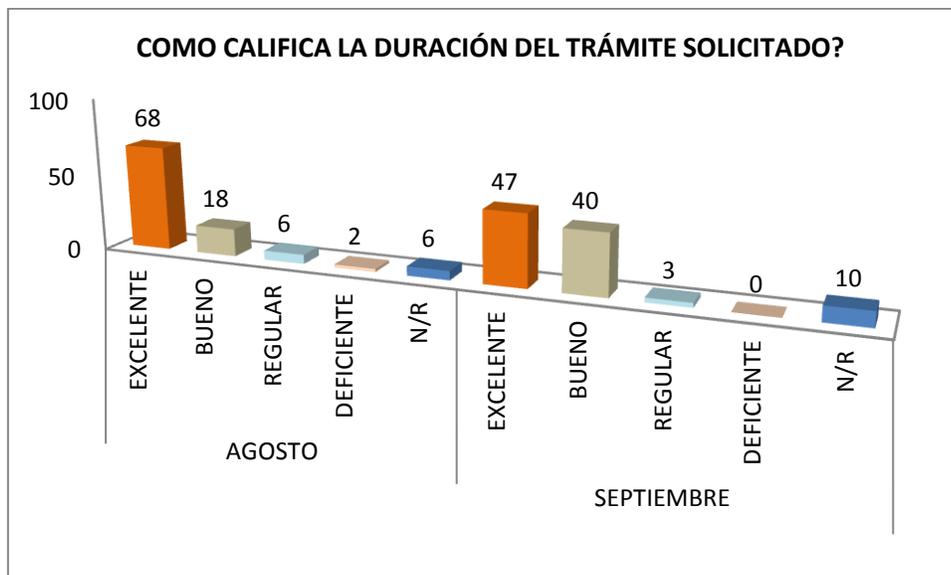
COMPARATIVO RESULTADOS MESES AGOSTO Y SEPTIEMBRE



Teniendo en cuenta la sumatoria de los indicadores Excelente y Bueno como el factor determinante (Positivo) de este ítem, se encontró durante el mes de Septiembre un aumento de 4% respecto al pasado mes de Agosto; haciendo la discriminación de las calificaciones Excelente y Buena del presente mes, se puede evidenciar que Excelente tuvo una disminución en referencia al mes anterior de 15% puntuando actualmente en 52%, por otra parte Bueno aumento en 19% llegado a 40% en el presente mes, con lo cual se obtiene una puntuación global Positiva para este ítem de calidad del trámite en mes de Septiembre 92% frente al 88% mostrado el mes anterior.

Así mismo en el presente mes se presentó una disminución en la calificación Regular, la cual pasó de 5% en Agosto a 3% en Septiembre. Seguido a estos indicadores que ha mostrado disminución, está la calificación dada como Deficiente la cual logró ser pasada a 0% durante el presente mes, y N/R mostró la misma tendencia de disminución pero de una forma más leve contribuyendo solo con un 1% frente al mes anterior puntuando en el presente mes en 5%.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES AGOSTO Y SEPTIEMBRE

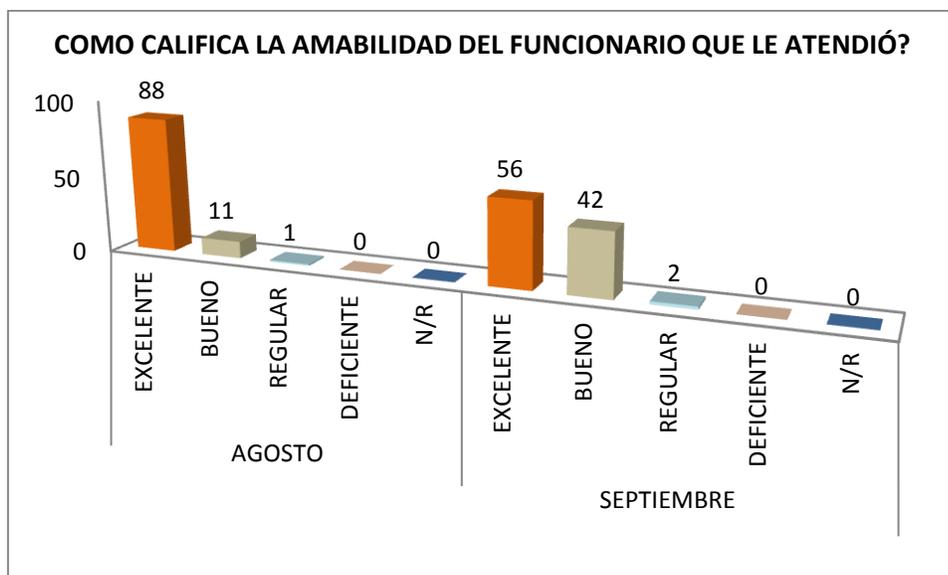


Durante el presente mes de Septiembre, la calificación Positiva (conformada por la sumatoria de Excelente y Buena) aumentó un 1% frente al pasado mes de Agosto, según lo muestra el 87% actual. Esto a su vez permite observar una disminución en la calificación dada como Excelente la cual puntúa para el presente mes en 47% frente a 68% de Agosto; esto, es una clara invitación a la mejora, que debe ser muy tenida en cuenta a la hora de dar respuesta a los trámites solicitados por los usuarios; en contraste la calificación Buena aumento notoriamente al puntuar en 40% en el presente mes, frente al anterior mes de Agosto. De igual forma se presenta una tendencia a la disminución de indicadores por mejorar, como es el caso de la calificación dada a Regular en el presente mes la cual corresponde a 3% significando una disminución de 3% frente al pasado mes de Agosto.

Un aspecto positivo se evidencia con la disminución a 0% de la calificación que corresponde a Deficiente, con lo cual se materializa el compromiso de mejora plasmado en las recomendaciones del mes anterior. Para finalizar este ítem se encuentra las personas que no saben o no respondieron puntuando en 10%, lo cual representa un aumento de 4% frente al mes anterior.

En general se evidencia 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 entidad.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES AGOSTO Y SEPTIEMBRE



De manera global, la percepción positiva (sumatoria de Excelente y Buena) de los usuarios respecto a la amabilidad de los funcionarios de la CDMB durante el mes de Septiembre tuvo una disminución del 1% puntuando en 98% frente al pasado mes de Agosto la cual puntuó en 99%. Se puede observar la tendencia a una calificación relativamente equitativa en el presente mes entre Excelente con 56% y Buena con 42%, lo cual debe ser tomado como una posibilidad de mejora por parte de los funcionarios de la Entidad, con el fin de fortalecer nuevamente la calificación Excelente como indicador esencial de amabilidad.

Es quizás una de las posibilidades de mejora más fácilmente intervenible, teniendo en cuenta que fortaleciendo las habilidades de atención al usuario, se puede intervenir directamente la calificación deseada. La anterior posibilidad de mejora se ve reforzada con el aumento del 1% en la calificación Regular la cual para el presente mes puntuó en 2% frente al 1% del mes pasado; las calificaciones Deficiente y N/R se mantuvieron en 0%. Se sigue haciendo 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 AGOSTO y SEPTIEMBRE

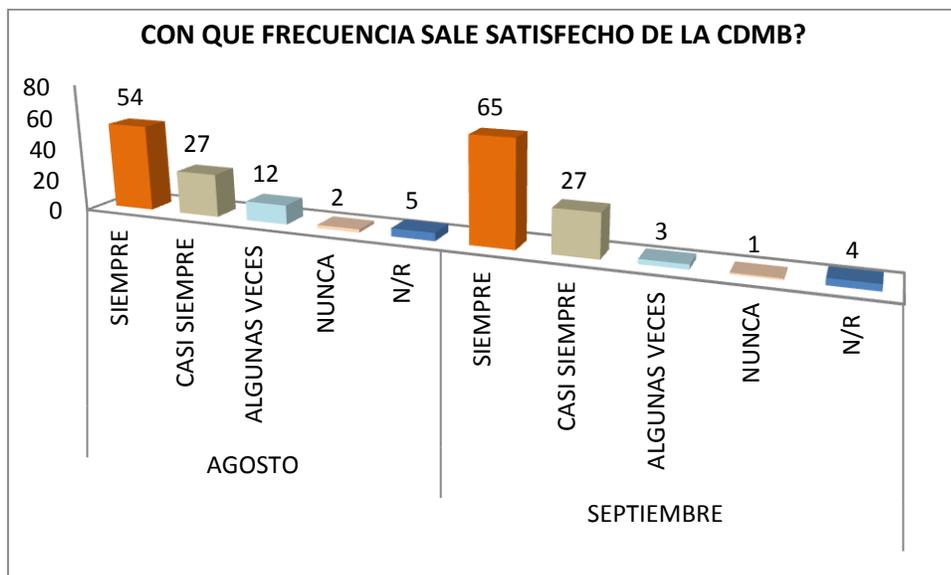


La calificación global Positiva (sumatoria de Excelente y buena) para este ítem durante el mes de Septiembre fue de 98%, se mantiene estable frente a la misma del mes anterior. Se evidencia durante el presente mes una disminución en la calificación Excelente del 33% puntuando actualmente en 54% frente al 87% de Agosto. De igual forma se aprecia un aumento del 33% en la calificación Bueno alcanzando para el presente mes una puntuación de 44% frente al 11% pasado.

La calificación Regular, Deficiente y N/R se mantuvo estable respecto al mes anterior con 2%, 0% y 0% respectivamente.

Lo anterior es un indicador que se presenta posterior a la modificación de la estructura orgánica de la entidad, lo cual puede ser producto del proceso de adaptación y empalme del personal.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES AGOSTO Y SEPTIEMBRE

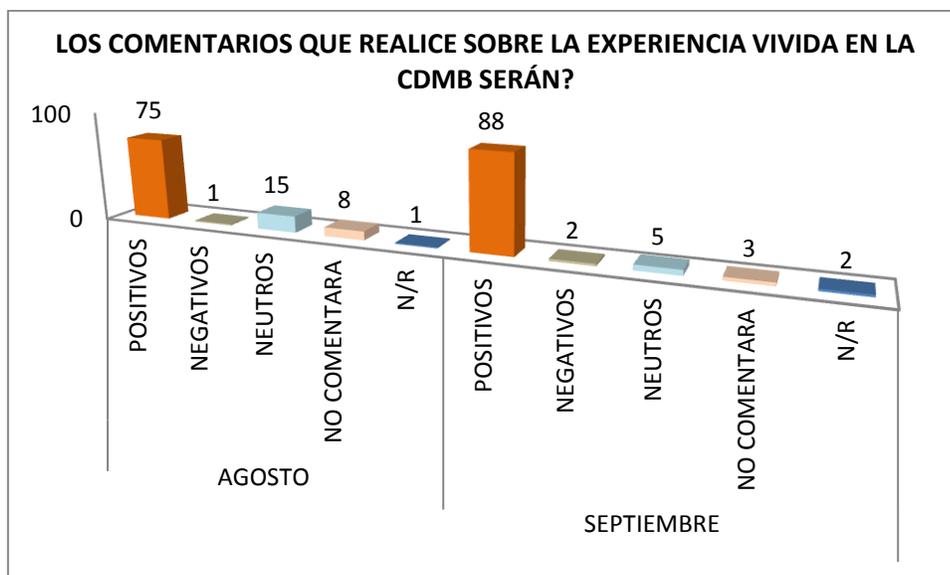


El aumento de 11% en la calificación Excelente que para el presente mes fue de 65% frente al 54% pasado y el que se mantenga en 27% la calificación dada a Casi Siempre, son claras muestras del excelente servicio prestado por la CDMB a la ciudadanía. La sumatoria de estas dos calificaciones arroja la calificación global considerada como positiva la cual se establece en 92% para Septiembre.

Haber logrado disminuir la pasada calificación Algunas Veces de 12% a 3% en el presente mes, Nunca de 2% a 1% y N/R de 5 a 4% evidencian que se está asumiendo con responsabilidad y compromiso, la atención a todos los usuarios de la Entidad.

Se continuará trabajando en todos los aspectos que se requieran para mantener y mejorar la calificación obtenida hasta la fecha.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES AGOSTO Y SEPTIEMBRE



Con el aumento obtenido de 13% en la calificación de comentarios Positivos que para el presente mes puntúa en 88% frente al pasado mes de Agosto correspondiente a 75%; así como la tendencia a la disminución de Neutros que pasó de 15% a 5%; No Comentarán que pasó de 8% a 3% se corrobora la calificación obtenida en el anterior ítem de “Con qué frecuencia sale satisfecho de la entidad”, dando muestras del fruto del esfuerzo por mejorar que han realizado todos y cada uno de los funcionarios de la entidad

No obstante, existe una posibilidad de mejora representada en el aumento del 1% de intención de comentarios Negativos que llegó a 2% en el presente mes, igualmente sucedido con N/R llegando a 2%.

Este ítem representa gran importancia a la hora de medir el impacto causado en los usuarios, debido a que serán estos quienes referencien a la entidad en sus círculos sociales o laborales. Adicionalmente, su importancia se basa en el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios, derivado de la atención y buen trato recibido por los funcionarios de la entidad, sin importar el que hayan podido o no realizar el trámite deseado.

CONCLUSIÓN

En términos generales la respuesta brindada por la CDMB a los usuarios, satisface las necesidades y expectativas de los mismos. Es importante tener en cuenta que en cada uno de los ítems existe una calificación “Positiva” que constituye el promedio relevante de dicho ítem y está determinada por la sumatoria de las calificaciones “Excelente y Buena”, “Siempre y Casi Siempre” y/o “Positivos (aplica solo para la última pregunta)”; la cual a pesar de evidenciar una variación en algunas ocasiones, determina el comportamiento general de los usuarios. Dichas variaciones propias ocasionales de cada ítem son las que permiten evidenciar la dinámica de la relación Usuario – Funcionario – Servicio, en cada de las preguntas realizadas. Dicha dinámica identifica la necesidad para establecer o reforzar estrategias y/o protocolos de servicio según el comportamiento de las calificaciones dadas por los usuarios en cada ítem.

Para el presente mes se puede observar una tendencia global positiva en relación a la atención y respuesta dada por la entidad, a las solicitudes tramitadas por los usuarios en los temas de competencia de la CDMB. A pesar de la tendencia positiva que se registra en el presente mes, existen posibilidades de mejora, las cuales al ser potencializadas contribuirán en las próximas encuestas a puntuar de manera positiva. Sigue evidenciándose la necesidad de estandarizar una estrategia corporativa de la mano y con el debido seguimiento por las dependencias de control de la entidad, con la cual se fortalezca al personal de la Corporación en lo que a la atención al ciudadano corresponde, transversalizando y apersonando el objetivo de la oficina de Partes Interesadas a todas y cada una de las dependencias de la CDMB.

Así las cosas, cabe recordar 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 las TIC tanto para la divulgación de los servicios de la CDMB como para la recepción de solicitudes, seguimiento y respuesta a las mismas, así como para la realización de encuestas de satisfacción, 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.