

INFORME RESULTADOS

Tabulación y Análisis Encuesta Satisfacción al Cliente CDMB

Lina Marcela Plata Jaimes

Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de
Bucaramanga CDMB - Secretaría General

Diciembre del 2015

INTRODUCCION

Este documento corresponde al informe de la encuesta de satisfacción de clientes código: A-PI-F001 del mes de **NOVIEMBRE** del 2015 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 ciudadanos que visitan la Corporación.

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE OCTUBRE

CODIGO: A-PI-F001

TABULACIÓN 100%

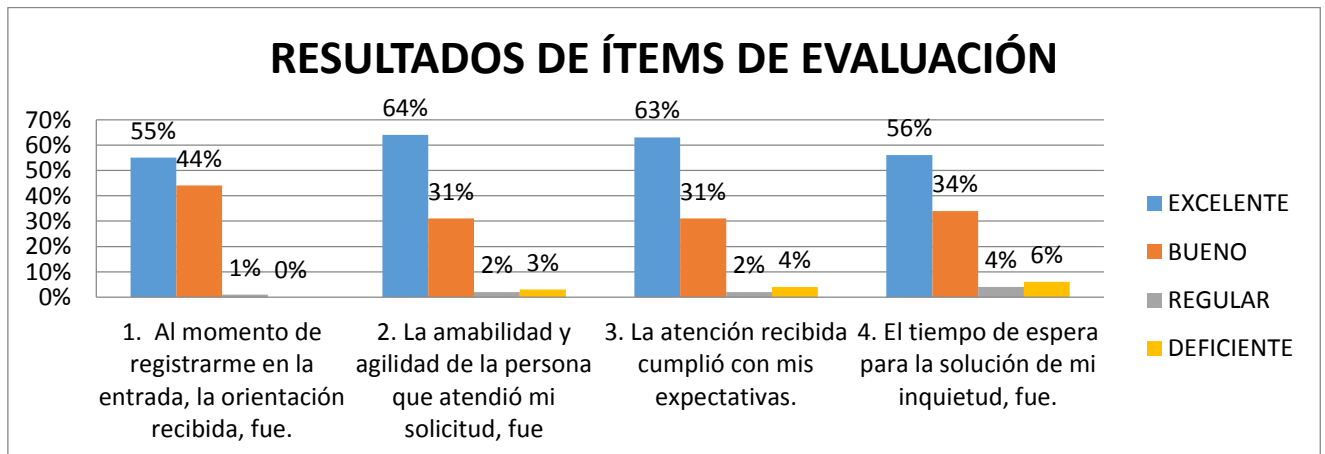
100 ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES NOVIEMBRE DEL 2015					
ÍTEMS DE EVALUACIÓN EN EL SERVICIO	OPINIÓN GENERAL				TOTALES
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	
1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida, fue	55	44	1	0	100
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue	64	31	2	3	100
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas	63	31	2	4	100
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud, fue	56	34	4	6	100
TOTAL ENCUESTADOS	59,50	35,00	2,25	3,25	

5. ¿Pudo realizar el trámite?	SÍ	NO	TOTALES
	90	10	100

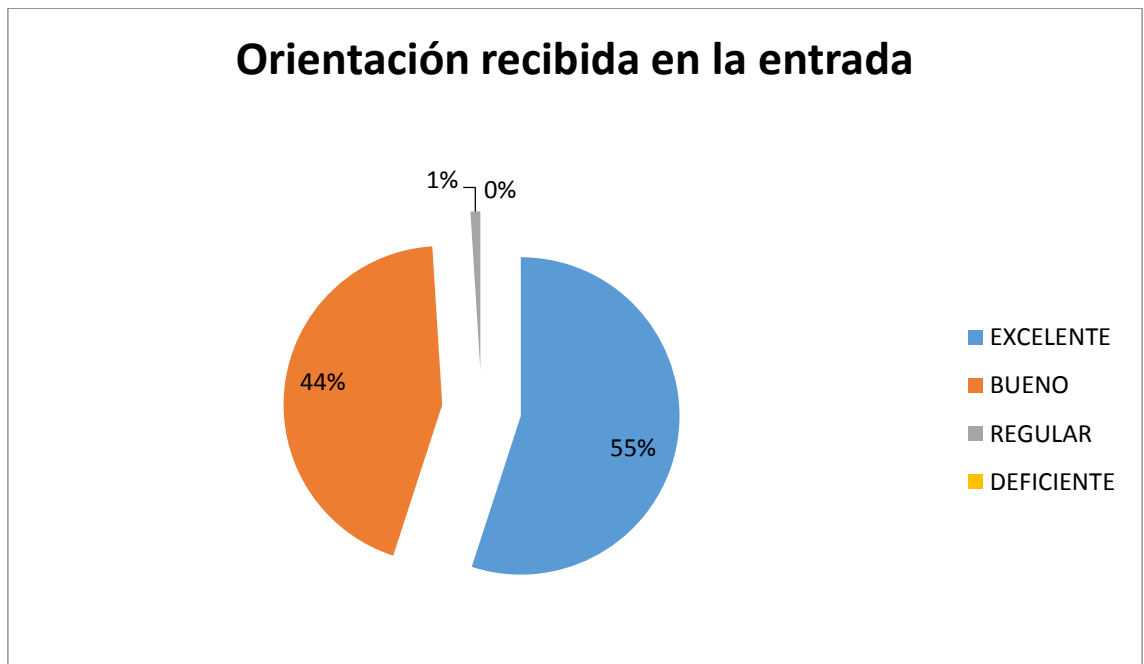
ENTREGADAS	DEVUELTAS	CONTESTADAS
100	0	100
100%	0%	100%

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 Evaluación Número 1:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1. Al momento de registrarme en la entrada, la orientación recibida, fue.	55	44	1	0



EXCELENTE: 55%

BUENO: 44%

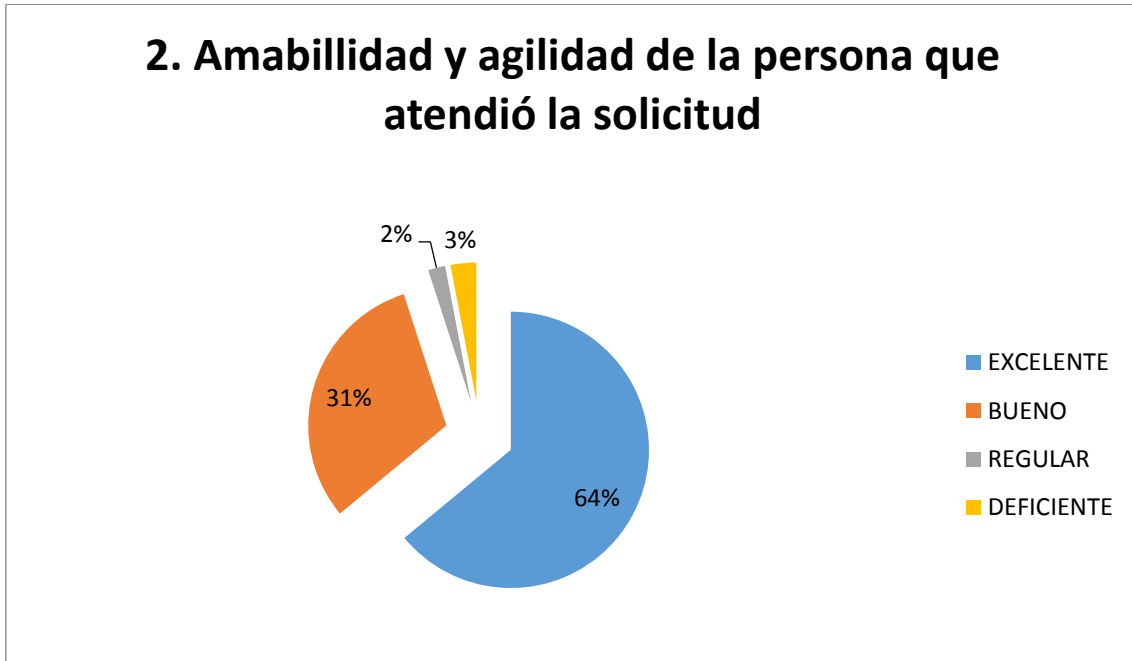
REGULAR: 1%

DEFICIENTE: 0%

En la presente gráfica se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios tuvo un impacto positivo con un 99%, dentro del cual la calificación excelente fue quien obtuvo el porcentaje mayor con un 55%. Al realizar la comparación de los resultados con el mes de Octubre del año en curso se halla un aumento positivo en los resultados, a partir de ello se deduce la entidad mejoró en la orientación que se da a los usuarios en la entrada.

Ítem de Evaluación Número 2:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
2. La amabilidad y agilidad de la persona que atendió mi solicitud, fue.	64	31	2	3



EXCELENTE: 64%
BUENO 31%
REGULAR: 3%
DEFICIENTE: 2%

Respecto al ítem donde los usuarios evaluaron al funcionario que los atendió, se presentó un movimiento de la opción buena a la excelente ahora con un 64% a pesar de presentar una desmejora del 1% aún 95% de los usuarios están satisfechos con la amabilidad y agilidad del funcionario. Comparado con el mes de Octubre se encontraron movimientos positivos, en el momento que el 4% se desplazó de la opción bueno a excelente y negativos que se evidencian cuando un 1% se desplaza de la opción buena a deficiente.

Ítem de Evaluación Número 3:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
3. La atención recibida cumplió con mis expectativas	63	31	2	4



EXCELENTE: 63%

BUENO: 31%

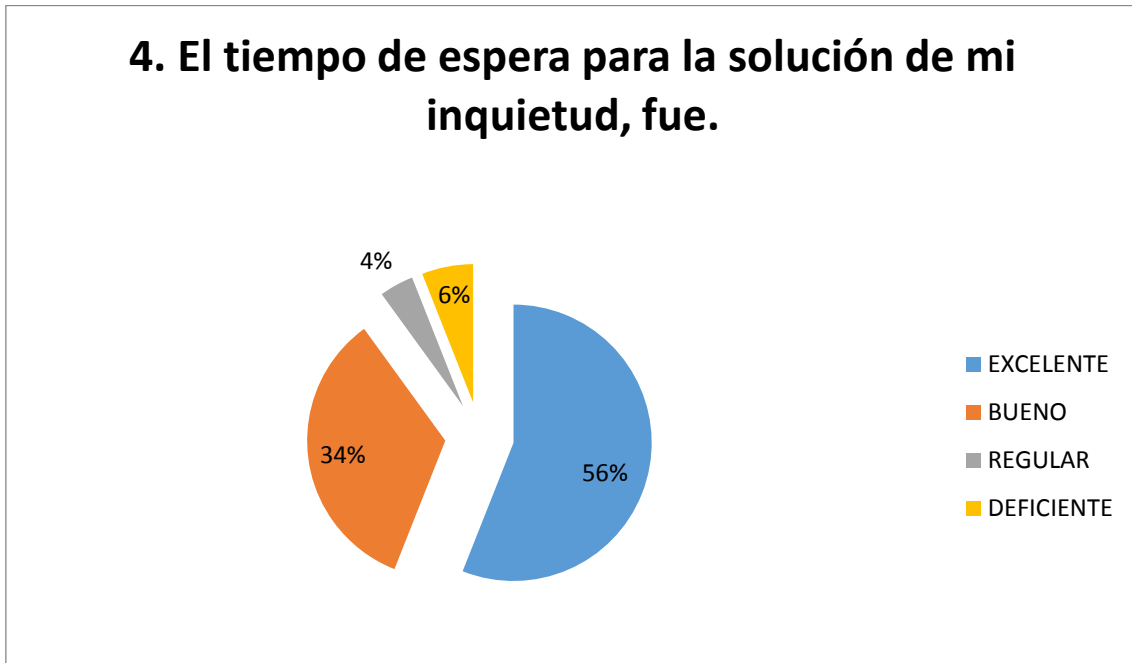
REGULAR: 2%

DEFICIENTE: 4%

La atención recibida cumplió con las expectativas del 94% de los usuarios encuestados, aquí se presentó un desplazamiento positivo del 15% de la opción bueno a excelente, ahora con un 63%, en tanto un 2% de la opción buena se desplazó a regular y deficiente. Comparado con el mes de Octubre hubo movimientos negativos que disminuyeron el nivel de satisfacción del usuario en un 2%.

Ítem de Evaluación Número 4:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
4. El tiempo de espera para la solución de mi inquietud, fue.	56	34	4	6



EXCELENTE: 56%

BUENO: 34%

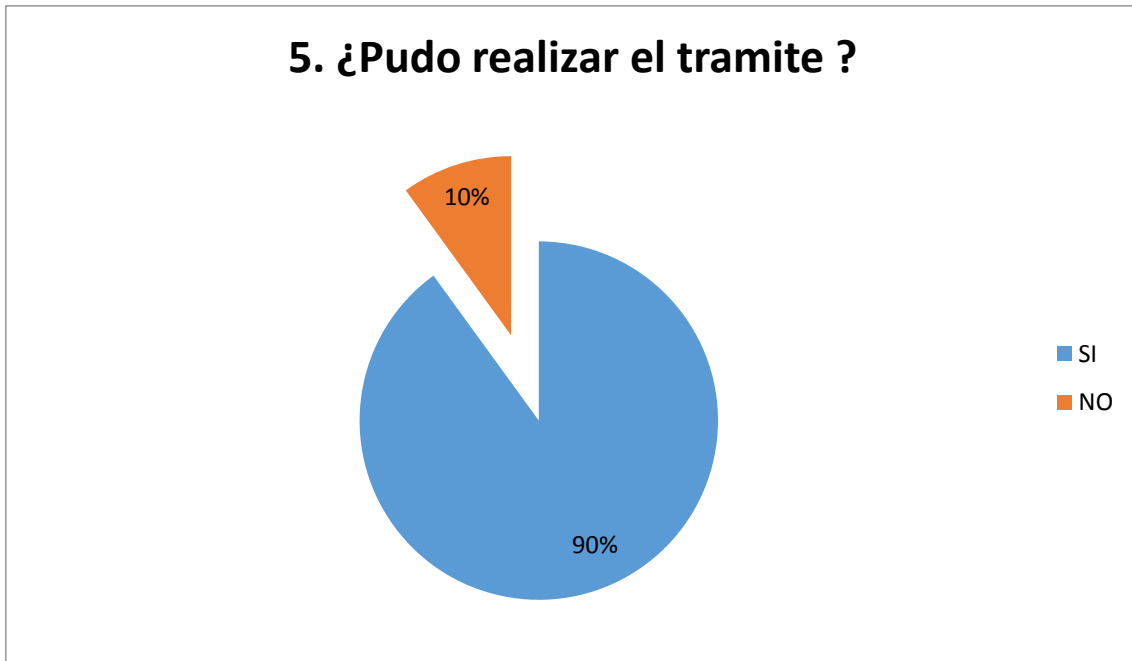
REGULAR: 4%

DEFICIENTE: 6%

De acuerdo a la gráfica, los tiempos de solución para inquietudes presentaron un aumento positivo comparado con el mes de Octubre ahora con un 90%, donde la opción excelente fue quien obtuvo el mayor porcentaje, por su parte el 10% de los usuarios aún no se encuentran satisfechos con el tiempo de solución.

Ítem de Evaluación Número 5:

	SI	NO
5. ¿Pudo realizar el trámite?	90	10



SI: 90%

NO: 10%

Dentro del 100% de los usuarios encuestados, el 90% logró realizar el trámite, lo que indica el 10% restante no pudo culminar este. A continuación se presentan las justificaciones de los trámites que no fueron gestionados.

PREGUNTAS ABIERTAS.

De acuerdo al Ítem número 5, evaluado por los ciudadanos que no pudieron realizar su trámite.

Indican el porqué de su respuesta:

1. El tiempo de espera es muy extenso para la solución de la totalidad del trámite.
2. El funcionario encargado no se encontraba en la entidad.
3. Debe hacer una solicitud nuevamente para el mismo proceso.

Conclusión:

Respecto a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en el mes de noviembre de 2015 se halló que la satisfacción del usuario está en un rango del 90% al 99%.

El ítem que presentó el nivel de satisfacción mayor fue la orientación que reciben los usuarios en la entrada de la institución con un 99%, por su parte la calificación del funcionario fue evaluada con un nivel de satisfacción del 95%, seguido de este se encontró que la atención recibida cumplió con las expectativas del 94% de las personas, así mismo el 90% de las personas encuestadas se encontraron satisfechas con el tiempo de espera para la solución de la totalidad del trámite, finalmente el 90% de los usuarios que ingresaron a la entidad a fin de solicitar un servicio, pudieron culminar con él, sin embargo el 10% restante no pudo terminar con este debido al tiempo de solución, y que el funcionario encargado no se encontraba en la entidad.

En una comparación con el mes evaluado anteriormente se presentó un aumento positivo en el primer y cuarto ítem; la orientación recibida en la entrada y el tiempo de espera para la solución de las inquietudes. Aunque en el segundo y tercer ítem; que califican la atención recibida por parte del funcionario los resultados obtenidos aumentaron de manera negativa, los porcentajes tan solo se hallaron alrededor del 1% y 2%. En tanto el quinto ítem no presentó variación alguna.

En esta evaluación solo uno de los usuarios justificó no poder culminar el trámite debido a la ausencia del funcionario encargado del servicio solicitado de la entidad, en tanto el tiempo de solución fue el más común en esta evaluación.