

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ÁREA METROPOLITANA DE
BUCARAMANGA

2020

OBJETIVO

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios y/o trámites brindados por el Área Metropolitana de Bucaramanga en cada subdirección, así como detectar aspectos o factores que estén incidiendo en la calidad de nuestros servicios.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios que realizan algún trámite o servicio en el AMB.
- Identificar a través de la consolidación de las encuestas de satisfacción de usuarios, las fallas y las acciones de mejoras, a fin de mejorar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios.

ALCANCE

La actividad de medición de la satisfacción de los usuarios se realizó durante el primer semestre de la vigencia 2020 en las dos instalaciones de la entidad ubicadas en la ciudad de Bucaramanga, dichas encuestas se aplicaron a los usuarios que se acercaron a realizar algún trámite y/o servicio.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO PRESENCIAL

Durante el primer semestre de la vigencia 2020 se realizaron encuestas por parte de funcionarios y contratistas del Área Metropolitana de Bucaramanga que atienden a usuarios en las dos sedes ubicadas en la ciudad de Bucaramanga.

METODOLOGÍA

Según el formato de encuesta de satisfacción del usuario, se estableció la siguiente escala de calificación donde se determinaron un total de 03 ítems: Cómo ha sido la atención, Conocimiento y dominio del tema, Efectividad de Respuesta.

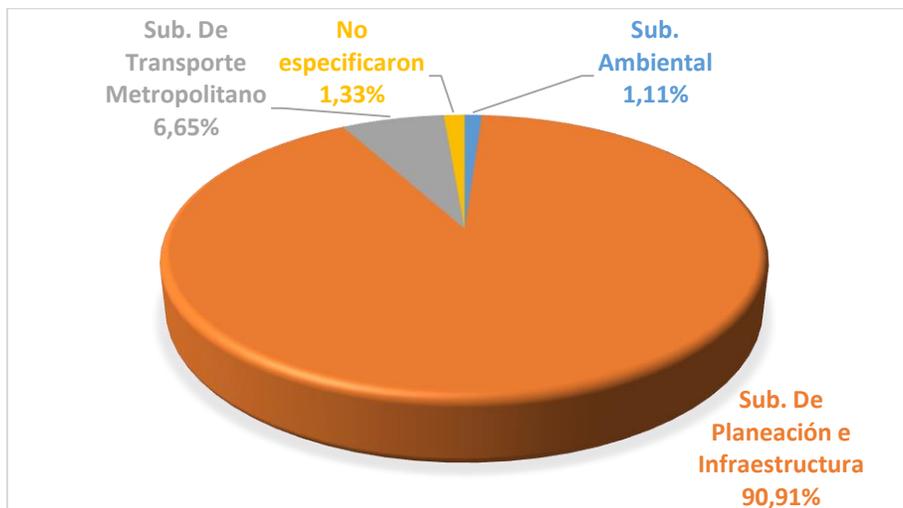
Puntaje	Nivel de Satisfacción
4	Excelente
3	Bueno
2	Aceptable
1	Deficiente

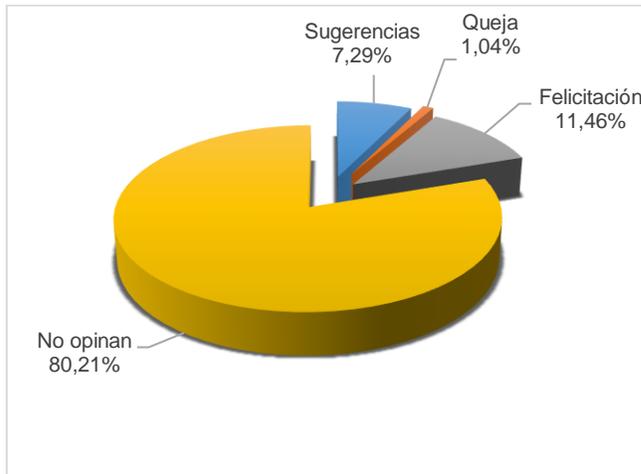
FICHA TÉCNICA

Nombre	Encuesta de satisfacción de usuarios
Código	DIE-FO-005
Metodología	La tabulación de la encuesta se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios que se acercaron al Área metropolitana de Bucaramanga a realizar algún trámite o servicio que dispone.
Variables	Nuestra atención ha sido....
	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió
	Efectividad de la respuesta
Periodo evaluado	Primer semestre de 2020
Responsable	Juliana Sarmiento Profesional de Apoyo Gestión Corporativa-Contratista
Dependencia	Gestión Corporativa - Dirección

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

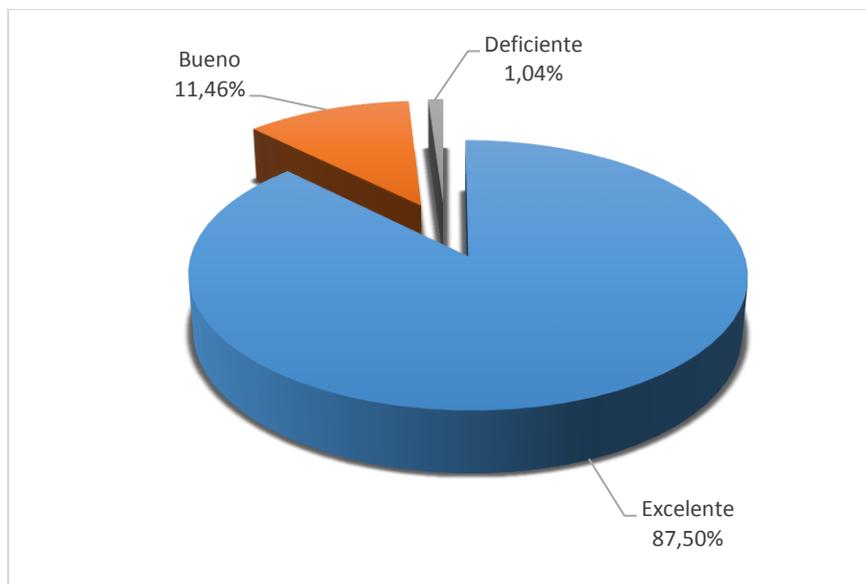
Del total de encuestas realizadas el 90,91% se acercaron a la entidad a realizar trámites como el paz y salvo de valorización, solicitud de cedula catastral de la de la Subdirección de Planeación e Infraestructura, el 6,65 % de la Subdirección de Transporte Metropolitano, el 1,11% de la Subdirección Ambiental y el restante no especificaron.





De las personas encuestadas el 11,46% felicitaron, 7,29% dio una sugerencia, el 1,04% presentó una queja, y el porcentaje restante, es decir el 80,21 % no opinó.

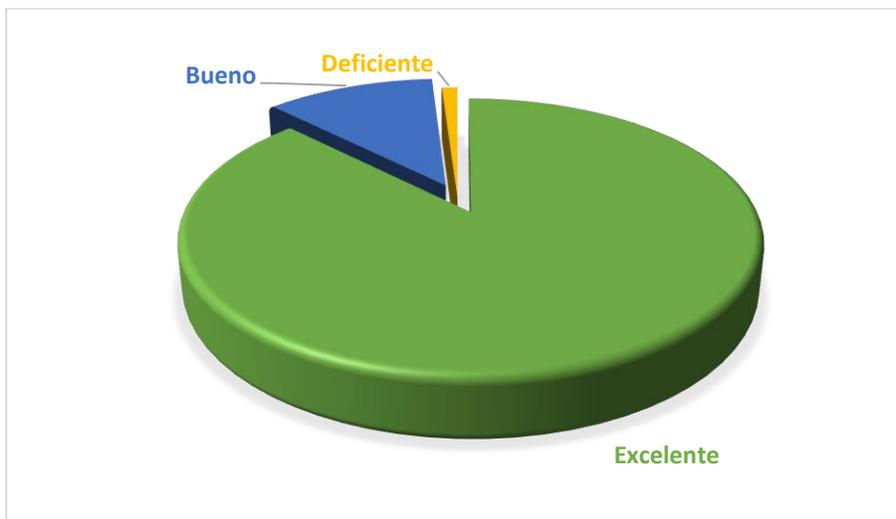
Nuestra atención ha sido....



El 87,57% de las personas encuestadas consideran “Excelente” la atención brindada de manera presencial en el Área Metropolitana de Bucaramanga, se recomienda mantener el promedio en 100%.

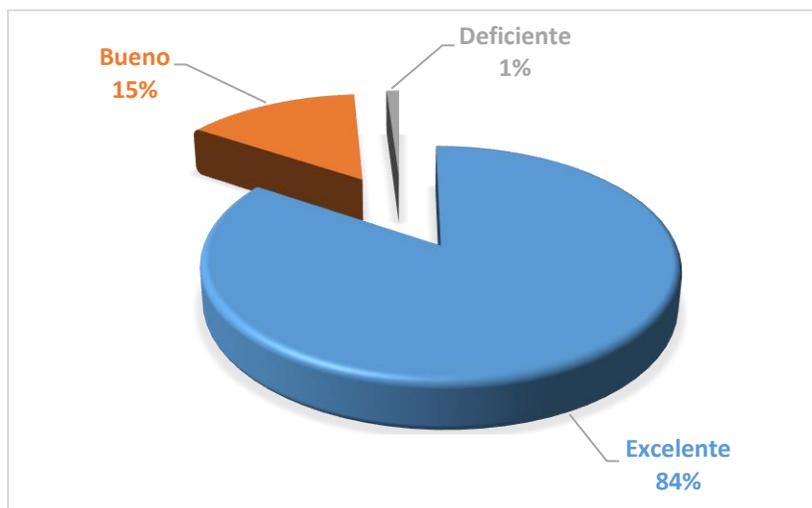
Conocimiento y dominio.....

El 88% de las personas encuestadas considera “excelente” el conocimiento y dominio de los temas por parte de los servidores de la entidad, se recomienda mantener el promedio en 100%.



Efectividad

En la pregunta “Efectividad de la respuesta” el 84% de las personas encuestadas la consideran “excelente”, se recomienda mayor efectividad por parte de la entidad.



PARA TENER EN CUENTA

Mediante Resolución No 385 del doce (12) de marzo de 2020, el Gobierno Nacional declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el treinta (30) de mayo de 2020. Resolución No. 844 de 2020, por medio de la cual se prorroga la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 31 de agosto de 2020. Dicha declaratoria podrá finalizar antes de la fecha establecida o cuando desaparezcan las causas que dieron origen o, si estas persisten o se incrementan podrá ser prorrogada, razón por la cual se suspendió de manera temporal y de carácter preventivo la atención presencial al público y se modifica temporalmente el horario de trabajo en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, los usuarios del Área Metropolitana de Bucaramanga consideran que se brinda una excelente atención, adicionalmente hay una efectividad de la respuesta y los servidores tienen el conocimiento y dominio en los temas.

Se recomienda alcanzar y mantener un 100% de calificación del servicio.