

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Segundo semestre de 2020

ÁREA METROPOLITANA DE
BUCARAMANGA

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 la sede de Casablanca, 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 segundo semestre de la vigencia 2020 en las instalaciones de la entidad ubicada en la Ciudadela Real de Minas 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 segundo semestre de la vigencia 2020 se realizaron encuestas por parte de servidores públicos del Área Metropolitana de Bucaramanga que atienden a usuarios en la sede.

METODOLOGÍA

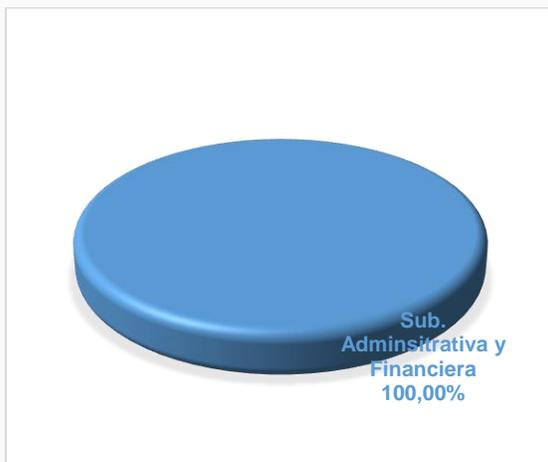
Según el formato de encuesta de satisfacción del usuario, se estableció la siguiente escala de calificación donde se determinaron un total de 03 ítems: Cómo ha sido la atención, Conocimiento y dominio del tema, Efectividad de Respuesta.

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

FICHA TÉCNICA

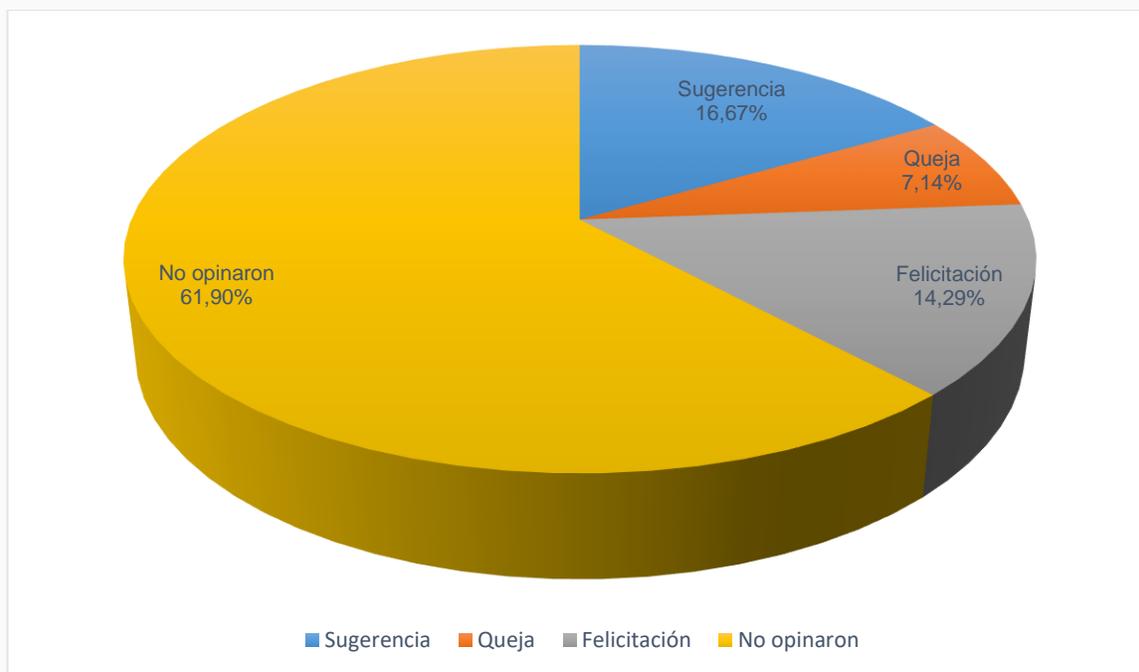
Nombre	Encuesta de satisfacción de usuarios
Código	DIE-FO-005
Metodología	La tabulación de la encuesta se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios que se acercaron al Área metropolitana de Bucaramanga a realizar algún trámite o servicio que dispone.
Variables	Nuestra atención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

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

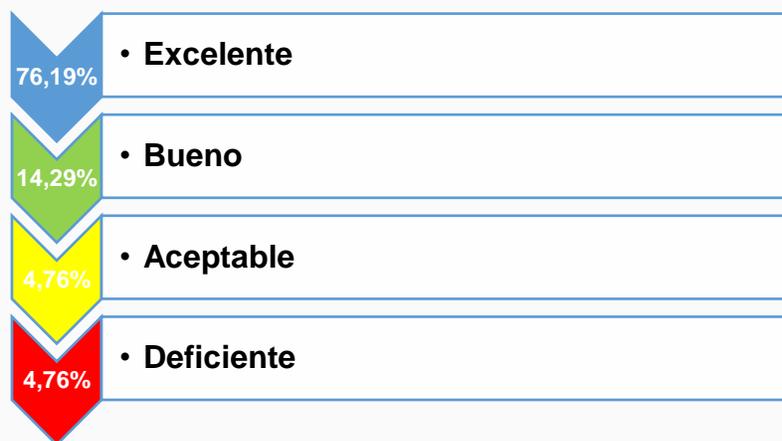


Del total de personas encuestas el 100% se acercaron a la entidad a realizar trámites de paz y salvo de la subdirección Administrativa y Financiera

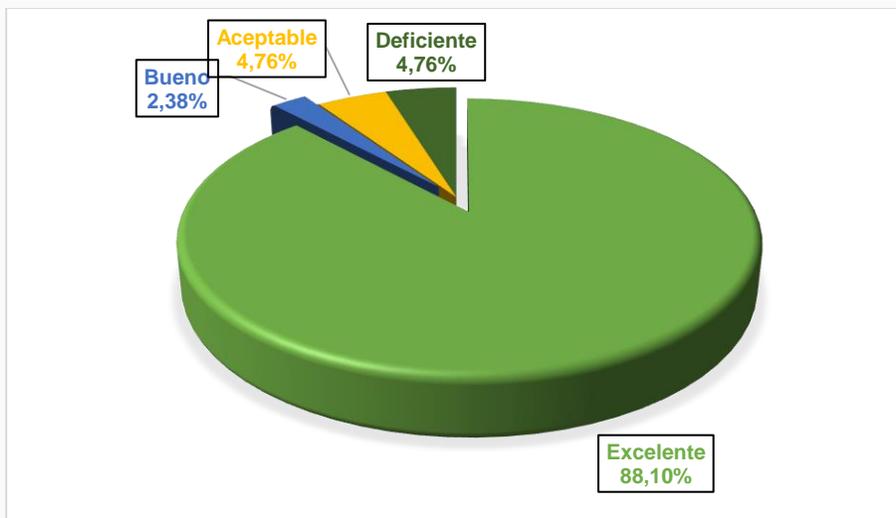
De las personas encuestadas el 16,67% hicieron sugerencias, el 14,29% felicitaron, el 7,14% presento una queja y el porcentaje restante no opinó.



Nuestra atención ha sido....



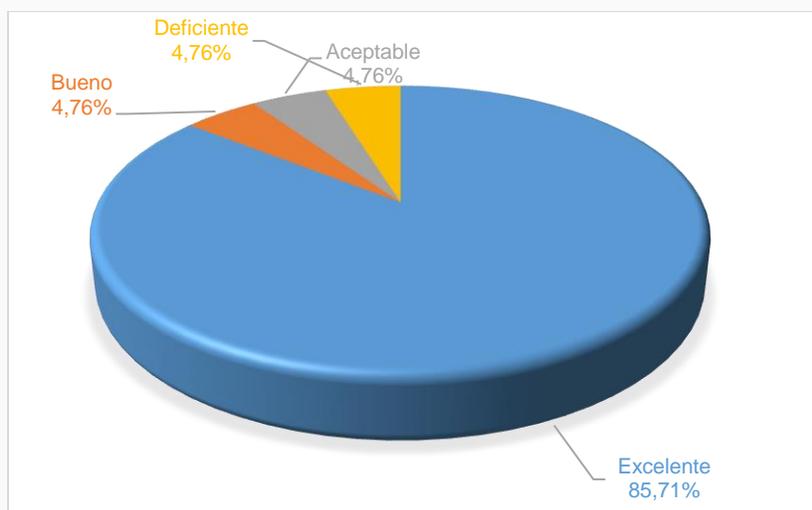
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió



El 88,10 % de las personas encuestadas considera “excelente” el conocimiento y dominio, se recomienda mantener el promedio en 100%.

Efectividad

El 85,71% de las personas encuestadas la consideran “excelente” en la efectividad de la respuesta, se recomienda mayor efectividad por parte de la entidad.



Comentarios encuestados

Más personal
para fluir con
mayor rapidez

Falta otro
funcionario que
ayude a agilizar
porque en la fila
me demore 30
minutos, la
semana pasada
40 minutos

Buena
atención

Excelente
servicio

Demora en la
atención, se
necesita más
funcionarios o
que sea virtual

PARA TENER EN CUENTA

Mediante Resolución No. 000385 del doce (12) de marzo de 2020, el Gobierno Nacional declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el día treinta (30) de mayo de 2020, la misma ha sido modificada mediante las Resoluciones No. 0000844, No. 0001642 y No. 0002230 de 2020, esta última prorrogando la emergencia sanitaria hasta el día veintiocho (28) de febrero de 2021.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente el Área Metropolitana de Bucaramanga expidió Resolución No. 000270 del diecisiete (17) de marzo de 2020, “Por la cual se suspende 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”, medida modificada mediante Resolución No. 000414 del treinta y uno (31) de agosto de 2020, “por la cual se retoma de forma gradual y progresiva el trabajo presencial 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 atención excelente. Se sugiere tener mayor personal para la atención a los usuarios, de esta manera contribuiría a disminuir los tiempos de espera.

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