



INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ÁREA METROPOLITANA DE
BUCARAMANGA

PRIMER SEMESTRE
2021

OBJETIVO

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios y/o trámites brindados por el Área Metropolitana de Bucaramanga, 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 2021 en las instalaciones de la entidad ubicada en el Centro de Convenciones Neumundo en la ciudad de Bucaramanga, dichas encuestas se aplicaron a los usuarios que se acercaron a realizar algún trámite y/o servicio en las diferentes dependencias.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO PRESENCIAL

Durante el primer semestre de la vigencia 2021 se realizaron encuestas por parte de funcionarios y contratistas del Área Metropolitana de Bucaramanga que atienden a usuarios en la sede.

METODOLOGÍA

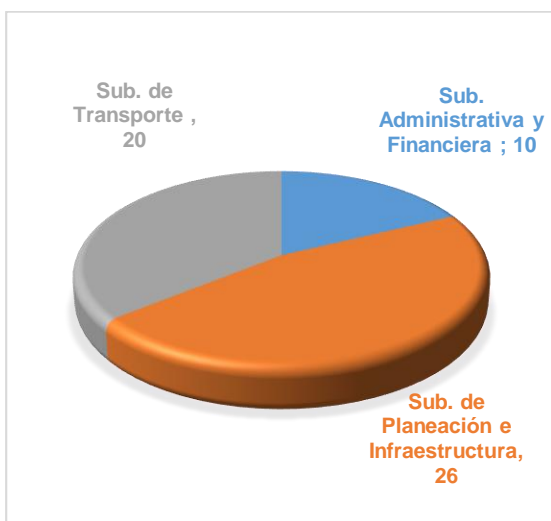
Según el formato de encuesta de satisfacción del usuario, se estableció la siguiente escala de calificación donde se determinaron un total de 3 ítems: Cómo ha sido la atención, Conocimiento y dominio del tema, Efectividad de Respuesta.

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

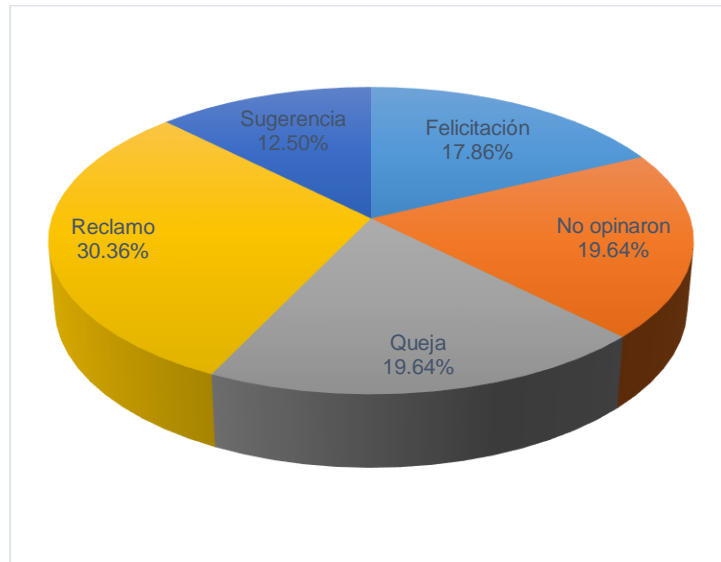
FICHA TÉCNICA

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 2021
Responsable	Juliana Sarmiento Secretaria Ejecutiva de Dirección
Dependencia	Dirección

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

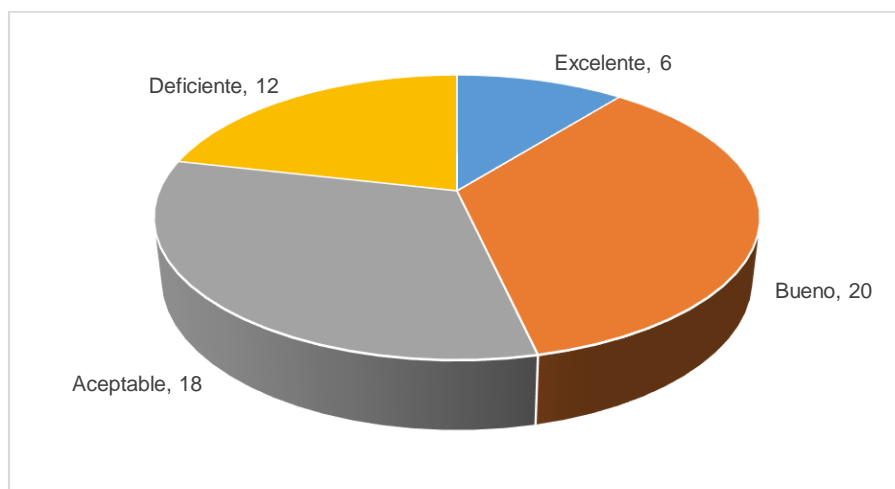


Del total de personas encuestadas el 46.43% se acercaron a la entidad a realizar trámites Catastrales de la Subdirección de Planeación e Infraestructura, el 35.71% a realizar trámites de la Subdirección de Transporte y el restante, es decir el 17.86% a realizar el trámite de Paz y Salvo de valorización de la Subdirección Administrativa y Financiera.

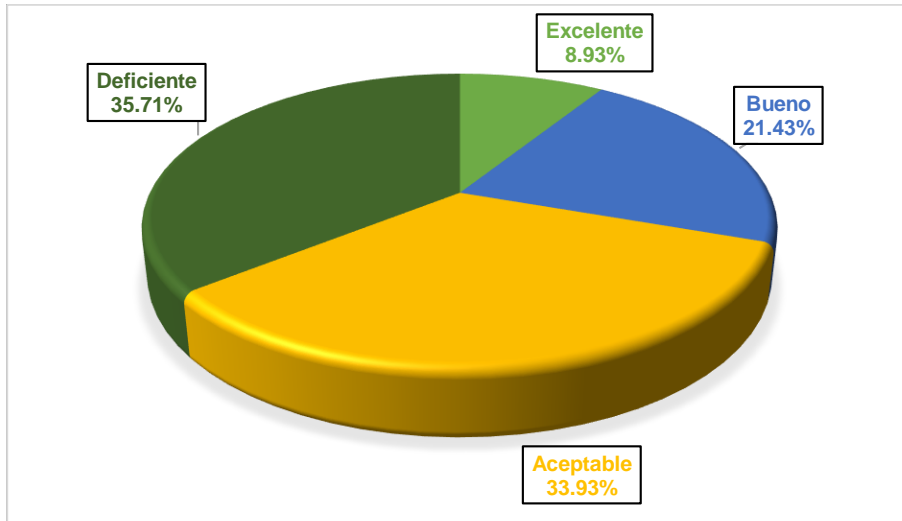


De las personas encuestadas el 30.36% presentaron un reclamo, el 19,64% presentaron una queja, el 17.86% felicitaron la atención recibida, el 12.50% realizó una sugerencia y el porcentaje restante no opinó.

Nuestra atención ha sido



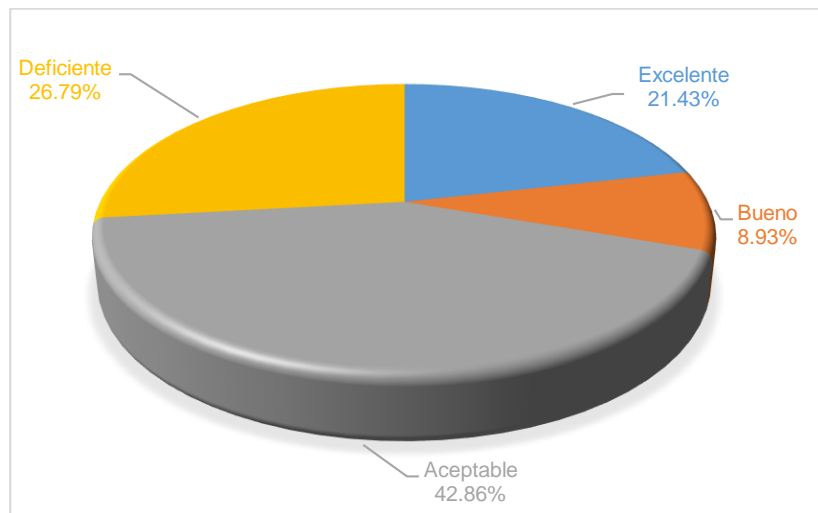
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió



El 35.71% de las personas encuestadas considera “deficiente” el conocimiento y dominio, se recomienda mantener capacitado a los funcionarios y contratistas que realizan la atención al usuario%.

Efectividad

El 42.86% de las personas encuestadas la consideran “aceptable” en la efectividad de la respuesta, se recomienda mayor efectividad por parte de la entidad.



CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, los usuarios del Área Metropolitana de Bucaramanga consideran que se brinda una atención buena. Se sugiere capacitar continuamente al personal que atiende a los usuarios en la entidad, de esta manera contribuiría a disminuir los tiempos de espera y a ser más efectivos en la respuesta.

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

Juliana Sarmiento G.

Juliana Sarmiento González
Secretaria Ejecutiva Dirección