



INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ÁREA METROPOLITANA DE
BUCARAMANGA

SEGUNDO SEMESTRE
2021

1. 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.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios que realizan algún trámite o servicio en la entidad.
- 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.

2. ALCANCE

La actividad de medición de la satisfacción de los usuarios se realizó durante el segundo semestre de la vigencia 2021 en las instalaciones de la entidad ubicada en el Centro de Convenciones Neomundo piso 1 y 3 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.

3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO PRESENCIAL

Durante el segundo 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 entidad.

4. 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: Nuestra atención ha sido, Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió, Efectividad de Respuesta.

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

5. FICHA TÉCNICA

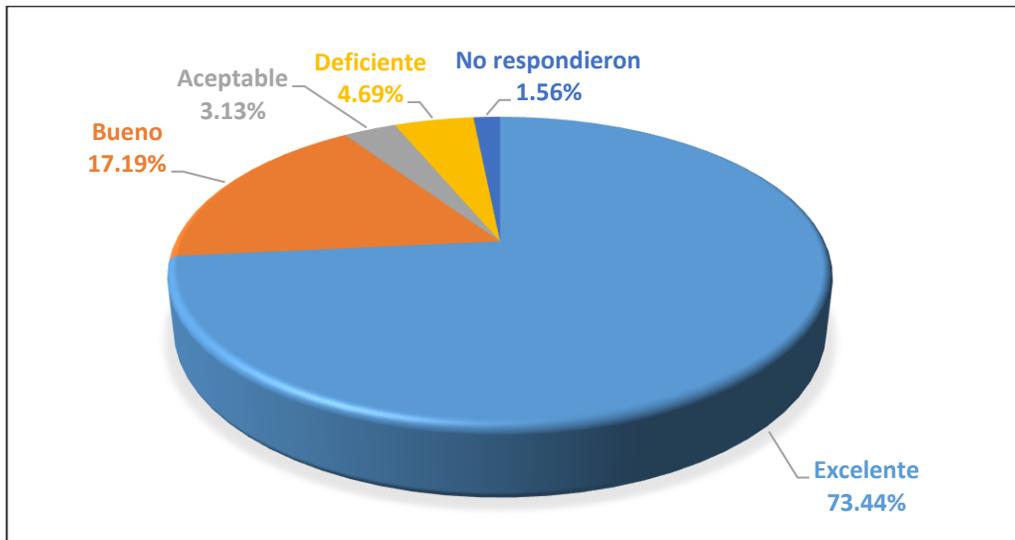
Nombre	Encuesta de satisfacción de usuarios
Código	DIE-FO-005
Metodología	La tabulación de la encuesta se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios que se acercaron al Área metropolitana de Bucaramanga a realizar algún trámite o servicio que dispone.
Variables	Nuestra atención ha sido.... Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió Efectividad de la respuesta
Periodo evaluado	Segundo semestre de 2021
Responsable	Juliana Sarmiento González Secretaria Ejecutiva de Dirección Dayanna Marcela González Reyes Contratista de Secretaria General
Dependencia	Secretaria General

6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

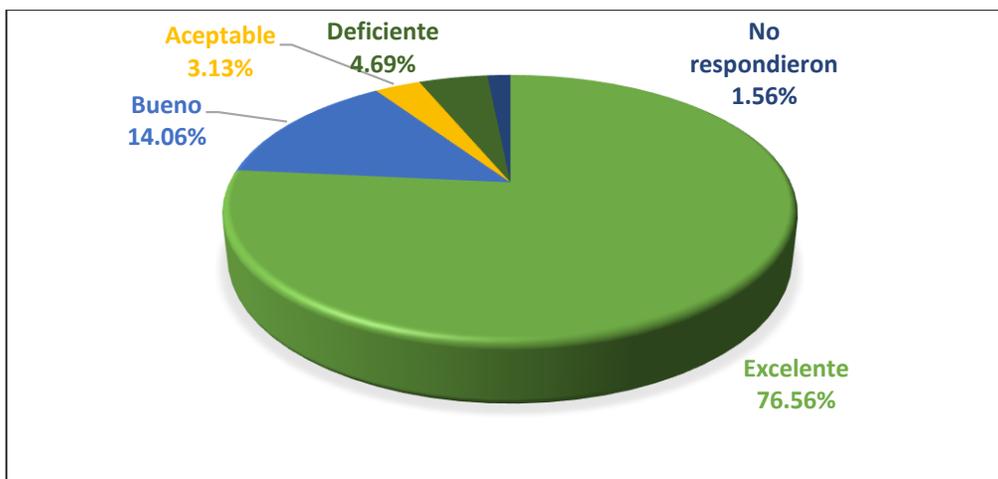
Del total de personas encuestadas el 68.75% se acercaron a la entidad a realizar trámites Catastrales de la Subdirección de Planeación e Infraestructura, el 26.56% a realizar trámites de la Subdirección de Transporte, el 3.13% a realizar el trámite de Paz y Salvo de valorización de la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante, es decir el 1.56% se acercaron a realizar consulta a la Subdirección Ambiental.

De las personas encuestadas el 40.63% realizaron alguna sugerencia, el 37.50% felicitaron la atención recibida, el 20.31% presentó una queja y el porcentaje restante no opinó.

6.1. Nuestra atención ha sido



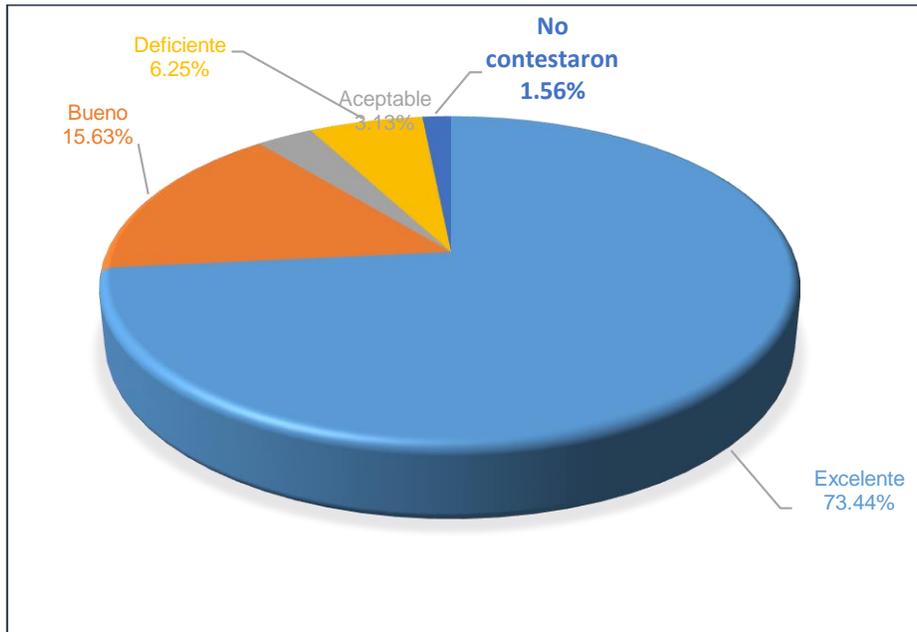
6.2. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió



El 76.56% de los usuarios encuestados considera que el servidor público que los atiende en el Área Metropolitana de Bucaramanga tiene el conocimiento y domina el tema.

6.3. Efectividad de la respuesta

El 73.44% de las personas encuestadas consideran excelente la efectividad a la hora de dar respuesta



7. CONCLUSION

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y 21 de diciembre de 2021, los usuarios del Área Metropolitana de Bucaramanga califican como excelente la atención recibida por los servidores públicos.

8. SUGERENCIAS

- Realizar capacitaciones a funcionarios y contratistas para mejorar el servicio y trámites que se requieren de la entidad
- Mejorar el formato de trámites catastrales

Juliana Sarmiento G.

Juliana Sarmiento González
Secretaria Ejecutiva Dirección

Dayanna M. González R.

Dayanna Marcela González Reyes
Contratista Secretaria General