



# INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ÁREA METROPOLITANA DE  
BUCARAMANGA

PRIMER SEMESTRE 2024

## 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 medición de la satisfacción de los usuarios se llevó a cabo durante el primer semestre de 2024 en las instalaciones de nuestra entidad, situadas en los pisos 1 y 3 del Centro de Convenciones Neomundo, en la ciudad de Bucaramanga. Esta evaluación se realizó con el objetivo de obtener una visión integral de la percepción y experiencia de los usuarios. Las encuestas fueron aplicadas de manera diligente a los usuarios que acudieron a nuestras oficinas para realizar diversos trámites y servicios en las distintas dependencias, asegurando así una muestra representativa y variada. Esta actividad nos permite identificar áreas de mejora y reforzar nuestro compromiso con la excelencia en el servicio.

## 3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO PRESENCIAL

Durante el primer semestre de la vigencia 2024 se realizaron encuestas por parte de funcionarios y contratistas del Área Metropolitana de Bucaramanga que atienden a usuarios en la entidad.

## 4. METODOLOGÍA

El formato de encuesta DIE-FO-005 versión 7, cuenta con los siguientes ítems:

- Nuestra atención ha sido...
- Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió.
- Tiempo de respuesta a la atención prestada.
- Califique su nivel de satisfacción en cuanto a la información que recibió frente a su solicitud o trámite
- ¿Cómo califica la claridad de la información suministrada?

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

## 5. FICHA TÉCNICA

<b>Nombre</b>	Encuesta de satisfacción de usuarios
<b>Código</b>	DIE-FO-005
<b>Metodología</b>	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.
<b>Variables</b>	Nuestra atención ha sido...
	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió
	Tiempo de respuesta a la atención prestada
	Califique su nivel de satisfacción en cuanto a la información que recibió frente a su solicitud o trámite
	¿Cómo califica la claridad de la información suministrada?
<b>Periodo evaluado</b>	Primer semestre de 2024
<b>Responsable</b>	<b>Rafael David Prada Álvarez</b> Contratista de Secretaria General
<b>Dependencia</b>	Secretaria General

## 6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se encuestaron a un total de 64 personas para evaluar la satisfacción de los usuarios con nuestros servicios. De estas, el 8% ofreció valiosas sugerencias para mejorar nuestras instalaciones y procedimientos. Un 5% de los encuestados expresó su satisfacción felicitando la atención recibida, destacando la amabilidad y profesionalismo del personal. Por otro lado, el 2% presentó quejas específicas que nos ayudarán a identificar áreas de mejora. El porcentaje restante, que corresponde al 85%, no expresó ninguna opinión al respecto.

Entre las sugerencias más destacadas, se mencionó con frecuencia la necesidad de instalar aire acondicionado en la oficina de atención y en la ventanilla de catastro, debido al calor que se percibe en dichas áreas. Asimismo, varios usuarios recomendaron llevar a cabo una fumigación periódica para mantener un ambiente más cómodo y saludable. Estas observaciones nos proporcionan una guía clara sobre las expectativas de nuestros usuarios y nos motivan a continuar mejorando nuestros servicios.

### 6.1. Nuestra atención ha sido



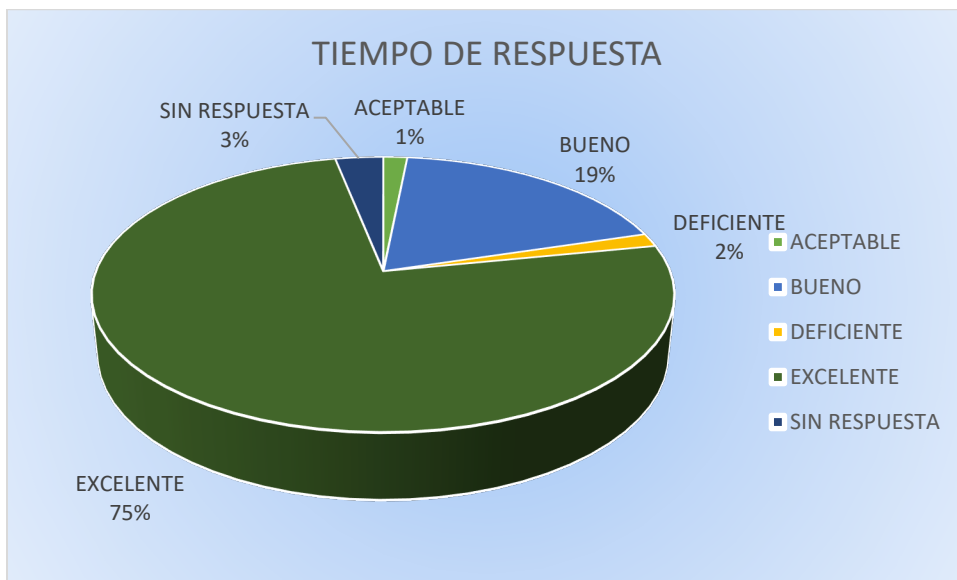
De las personas encuestadas, un impresionante 86% calificó nuestra atención como excelente, destacando la calidad y eficiencia de nuestros servicios. Un 12% de los usuarios opinó que nuestra atención fue buena, mostrando una apreciación positiva generalizada. Solo un 2% consideró que el servicio fue aceptable, señalando áreas donde aún podemos mejorar. Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción entre nuestros usuarios y nos motivan a seguir esforzándonos por ofrecer un servicio de calidad superior.

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



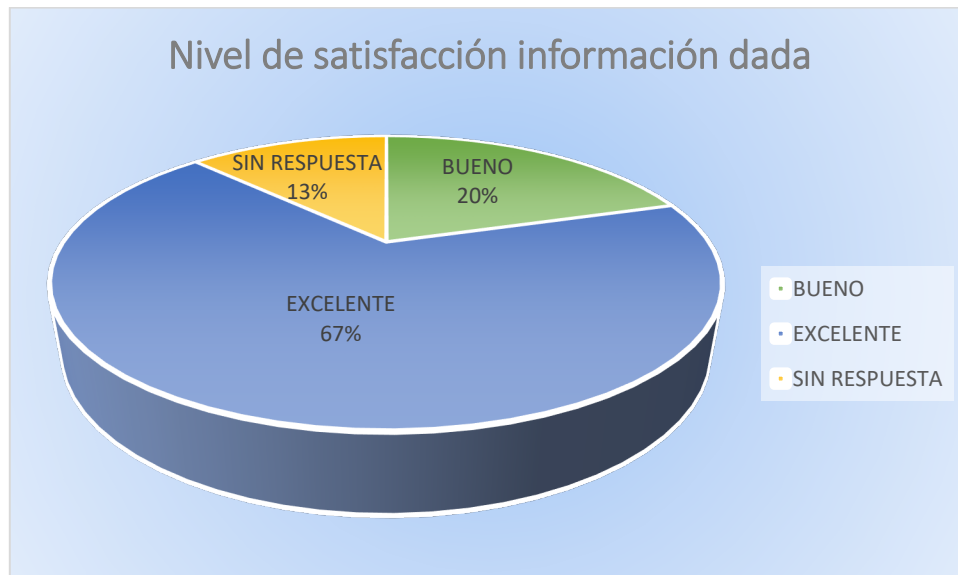
Según los resultados de la encuesta, el 78% de los usuarios encuestados en el Área Metropolitana de Bucaramanga destacaron que los servidores públicos que los atienden poseen un conocimiento excepcional y dominan ampliamente el tema. Otro 16% consideró que el dominio del tema por parte de los servidores públicos es bueno. Solo un pequeño porcentaje, equivalente al 3%, optó por no responder a esta pregunta, reflejando una alta valoración general del conocimiento y competencia de nuestro personal.

## 6.3. Tiempo de respuesta a la atención prestada



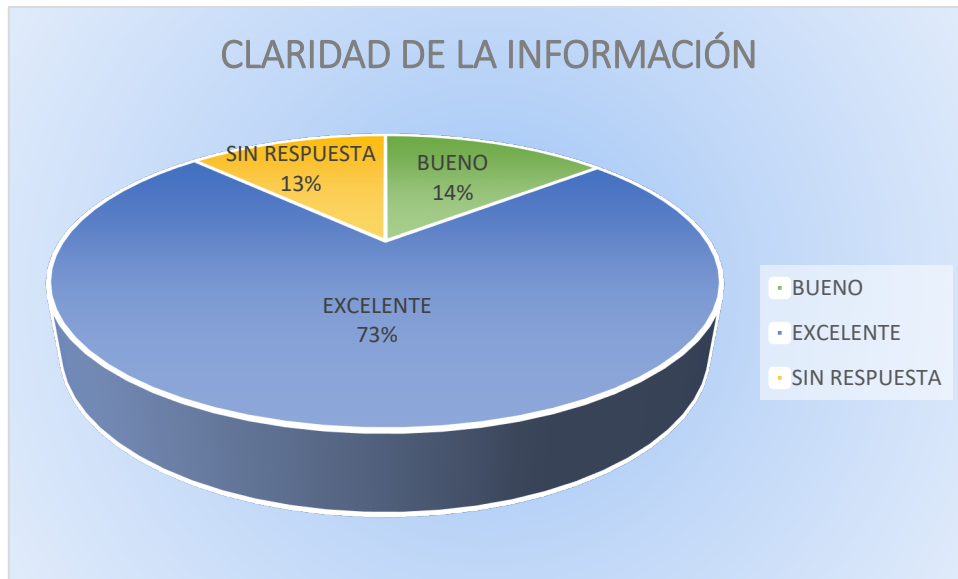
Según la opinión de los usuarios encuestados, el 75% valoró el tiempo de respuesta a la atención prestada como excelente, destacando la eficiencia y prontitud en nuestra gestión. Además, un significativo 19% consideró que el tiempo de respuesta es bueno, reflejando una satisfacción generalizada. Solo un reducido porcentaje, compuesto por un 1%, opinó que el tiempo de respuesta es aceptable, y un 2% lo calificó como deficiente, indicando áreas específicas que requerirán atención para mejorar la experiencia del usuario.

**6.4. Califique su nivel de satisfacción en cuanto a la información que recibió frente a su solicitud o trámite**



El 67% de los usuarios encuestados expresaron que están altamente satisfechos con la información recibida en relación con su solicitud o trámite, calificándola como excelente. Adicionalmente, el 20% opinó que la información proporcionada fue buena, destacando un nivel considerable de satisfacción. Es importante señalar que un significativo 13% de los encuestados optó por no responder, lo que subraya la necesidad de mejorar la tasa de participación en futuras encuestas.

## 6.5. ¿Cómo califica la claridad de la información suministrada?



Del total de usuarios encuestados, el 73% calificó la calidad de la información suministrada como excelente, destacando la precisión y relevancia de los detalles proporcionados. Además, un sólido 14% consideró que la calidad de la información fue buena, lo que refleja un nivel satisfactorio de cumplimiento con las expectativas del usuario. Es crucial señalar que un significativo 13% de los encuestados optó por no responder, lo que subraya la importancia de incentivar una mayor participación en futuras evaluaciones.

## 7. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero y 30 de Junio de 2024, se tienen las siguientes conclusiones:

**Alta Satisfacción General:** La mayoría de los usuarios encuestados mostraron una satisfacción notable con diversos aspectos del servicio, destacándose niveles significativos de calificaciones como "excelente" en áreas como atención, conocimiento del personal y calidad de la información.

**Áreas de Mejora Identificadas:** Aunque la satisfacción general es alta, la instalación de aire acondicionado y la fumigación fueron sugerencias recurrentes, señalando la necesidad de mejorar las condiciones ambientales en las oficinas de atención al público.

**Tiempo de Respuesta:** Aunque la mayoría considera excelente el tiempo de respuesta, hubo una minoría que lo calificó como deficiente, indicando la importancia de optimizar los tiempos de espera para garantizar una experiencia más fluida para todos los usuarios.

**Participación en Encuestas:** Se observó un índice significativo de no respuesta en ciertas preguntas clave, lo que sugiere la necesidad de incentivar y mejorar la tasa de participación en futuras encuestas para obtener una visión más completa y representativa de la satisfacción del usuario.

**Capacitación y Conocimiento del Personal:** La percepción mayoritaria de que el personal tiene un excelente dominio del tema es alentadora y refleja la eficacia de las políticas de capacitación implementadas.

## 8. SUGERENCIAS

Se recomienda mejorar la calidad del aire y la fumigación regular en las áreas identificadas por los usuarios como necesitadas de mejoras ambientales. Estas acciones no solo mejorarán el confort de los usuarios, sino que también pueden aumentar la satisfacción general.

Es fundamental evaluar y, si es necesario, ajustar los procesos internos para garantizar tiempos de respuesta óptimos. Esto podría implicar la revisión de flujos de trabajo y asignación de recursos para reducir los tiempos de espera percibidos por los usuarios.

Dado el alto índice de no respuesta en algunas áreas, se sugiere implementar estrategias para incrementar la participación en las encuestas, como incentivos o campañas de concienciación sobre la importancia de proporcionar retroalimentación.

Aunque la mayoría de los usuarios perciben un excelente dominio del tema por parte del personal, sería beneficioso continuar con programas de capacitación y desarrollo profesional para mantener y mejorar este estándar de excelencia.

Se recomienda establecer un sistema de monitoreo continuo de la satisfacción del usuario y un proceso iterativo de retroalimentación para identificar oportunidades de mejora de manera proactiva y mantener altos niveles de satisfacción a largo plazo.