

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ÁREA METROPOLITANA DE
BUCARAMANGA

PRIMER SEMESTRE 2023

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 primer semestre de la vigencia 2023 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 primer semestre de la vigencia 2023 se realizaron encuestas por parte de funcionarios y contratistas del Área Metropolitana de Bucaramanga que atienden a usuarios en la entidad.

4. METODOLOGÍA

Para la mejoría del análisis de la información suministrada, el mejor entendimiento de los usuarios y por solicitud de los encuestados se cambió el formato de encuesta DIE-FO-005 ahora versión 6 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 y ¿Cómo califica la claridad de la información suministrada?

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

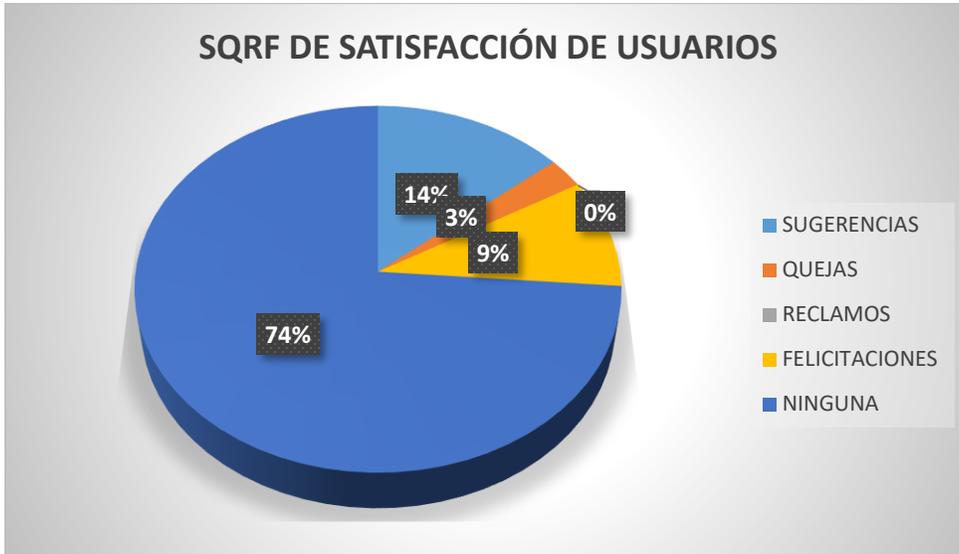
5. FICHA TÉCNICA

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
	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?
Periodo evaluado	Primer semestre de 2023
# De encuesta realizada durante el periodo	301
Responsable	Diana Patricia Villamizar Vargas Contratista de Secretaria General
Dependencia	Secretaria General

6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El total de personas encuestadas fue de 301 de los cuales el 94,68% se acercaron a la entidad a realizar trámites Catastrales, el 3,98 realizaron tramites de la oficina de transporte, el 0,66% en recepción y el 0,66% en la subdirección administrativa y financiera.

De las personas encuestadas (301) el 13,95% realizaron alguna sugerencia, el 9,63% felicitaron la atención recibida, el 2,65% presentó una queja, no se presentaron reclamos y el porcentaje restante no opinó. La sugerencia más frecuente realizada por los usuarios es la instalación de aire acondicionado, debido al calor que se siente en la oficina de atención o ventanilla de catastro.



6.1. Nuestra atención ha sido



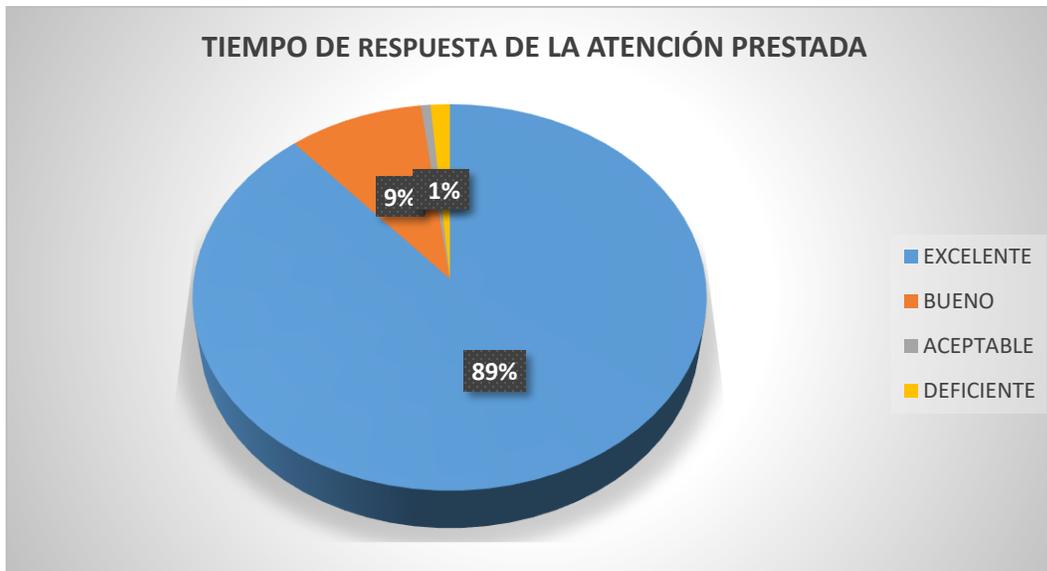
De las personas encuestadas (301) el 91% opinaron que nuestra atención ha sido excelente, el 8% que ha sido bueno y el 1% que es aceptable.

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



El 91% de los usuarios encuestados considera que el servidor público que los atiende en el Área Metropolitana de Bucaramanga tiene un excelente conocimiento y domina el tema y el 9% considera que tiene un buen dominio del tema.

6.3. Tiempo de respuesta a la atención prestada



De los usuarios encuestados el 89% opinó que el tiempo de respuesta a la atención prestada es excelente. El 9% opinó que es bueno, el 1% que es aceptable y el 2 % que es deficiente.

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



El 90% de los usuarios encuestados consideran que su nivel de satisfacción en cuanto a la información que recibió frente a su solicitud o trámite es excelente y el 9% opinó que es bueno.

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



De los usuarios encuestados el 89% califica que la calidad de la información suministrada es excelente, el 9% es bueno y el 2% es aceptable.

7. CONCLUSION

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2023, 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 seguir mejorando el servicio y trámites que se requieren de la entidad.

Por solicitud de los usuarios se sugiere colocar aire acondicionado en la oficina de catastro debido al calor que se siente en las instalaciones de atención al usuario del AMB.