



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

**INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE
DICIEMBRE
2016**

**ENCUESTA SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS
CAR CDMB**

TABULACIÓN Y ANÁLISIS

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO
CAR CDMB**

Carrera 23 # 37-63 Bucaramanga – Colombia
PBX +57 (7) 6346100 Línea de Atención al Ciudadano 6346124 / 6346100 Ext. 1101
Línea Gratuita Nacional 018000917300
Email: info@cdmb.gov.co
www.cdmb.gov.co



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CAR CDMB

INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la encuesta de satisfacción de clientes código: A-PI-FO13 del mes de **DICIEMBRE** del 2016 de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CAR CDMB. Esta encuesta se basó en la aplicación de un cuestionario para medir el grado de satisfacción de los usuarios que visitan la Entidad con el fin de solicitar, tramitar un servicio ofrecido por la Entidad y/o averiguar por el estado de un servicio requerido.

La encuesta de satisfacción de clientes permite dar a conocer la calificación que da el ciudadano sobre el servicio y la atención recibida en la CAR CDMB.

Carrera 23 # 37-63 Bucaramanga – Colombia
PBX +57 (7) 6346100 Línea de Atención al Ciudadano 6346124 / 6346100 Ext. 1101
Línea Gratuita Nacional 018000917300
Email: info@cdmb.gov.co
www.cdmb.gov.co

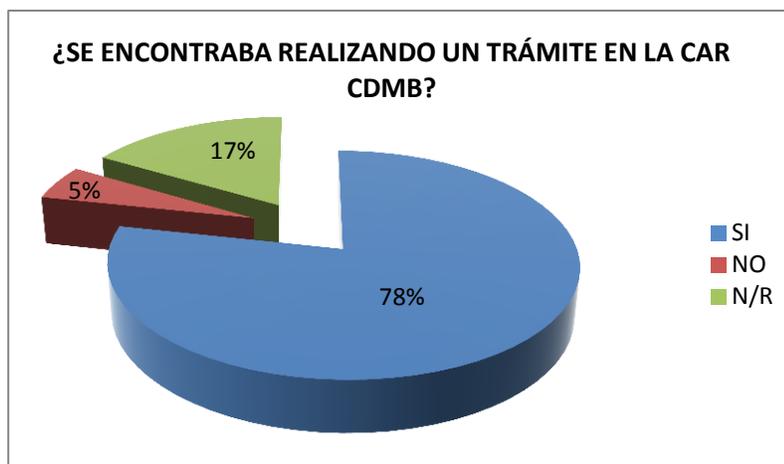
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

ENCUESTAS APLICADAS

Encuestas a Realizar	Encuestas Realizadas	Efectividad
100	97	97%

RESULTADOS:

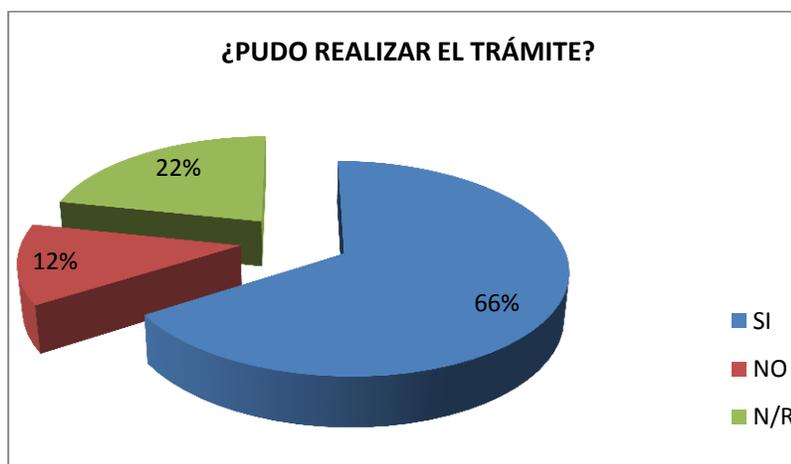
¿Se encontraba realizando un trámite en la CAR CDMB?	SI	NO	N/R	Total
	78	5	17	100%



- El 78% de las personas encuestas manifestó estar realizando un trámite en la Entidad; el 5% reportó no estar haciéndolo y el 17% No Respondió.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

¿Pudo realizar el trámite ante la CAR CDMB?	SI	NO	N/R	Total
	66	12	22	100%

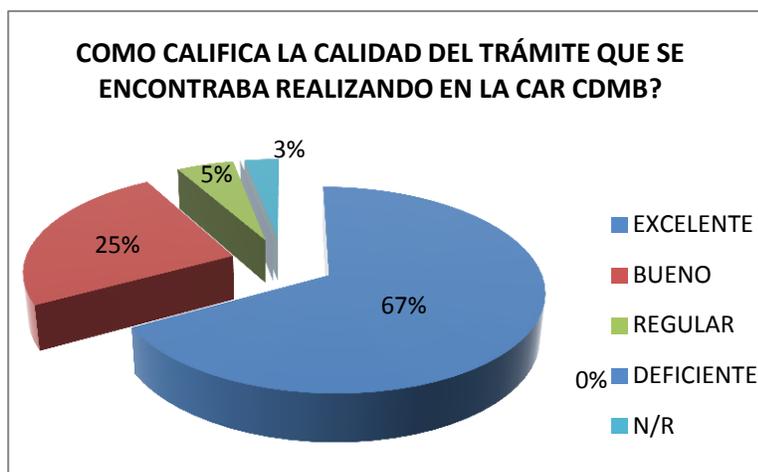


- El 66% de las personas encuestadas que se encontraba realizando un trámite ante la CAR CDMB, manifestó haber podido realizarlo; el 12% expresó no haber podido realizar el trámite debido a distintos motivos entre los que se encuentran la falta de documentos, o a que solo estaban realizando una averiguación. El 22% No respondió este ítem.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

Ítem de Evaluación Número 1:

¿Cómo califica la calidad del trámite que se encontraba realizando?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	67	24,7	5,2	0,0	3,1	100%

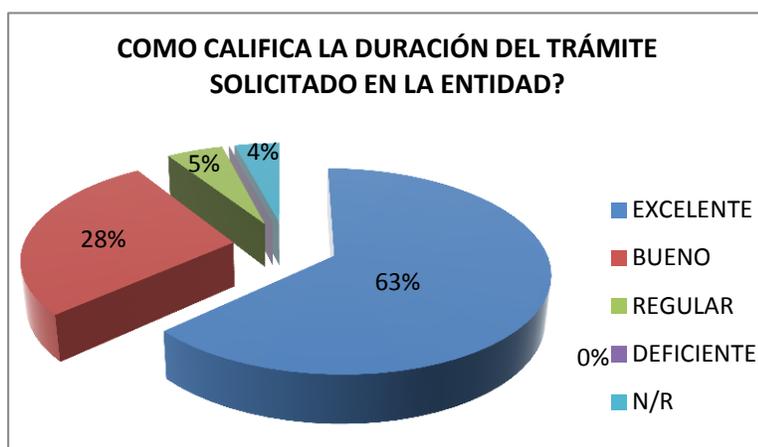


- Considerando la sumatoria de las respuestas Excelente y Bueno como la calificación **Positiva** referente para cada ítem, existe para el presente caso una puntuación del **92%** conformada por **67% Excelente** y **25% Bueno**, lo cual permite evidenciar que el mayor porcentaje de los usuarios encuestados están satisfechos con la calidad del trámite solicitado ante la CAR CDMB. A pesar de ser una calificación que da muestra del buen servicio prestado por la Entidad, existe lugar a un margen de mejora constituido por el **3,1%** manifestado en las respuestas **N/R**; los ítems **Regular** y **Deficiente** puntuaron con el **0%**.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

Ítem de Evaluación Número 2:

¿Cómo califica la duración del trámite Solicitado en la Entidad?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	63,9	27,8	5,2	0,0	4,1	100%

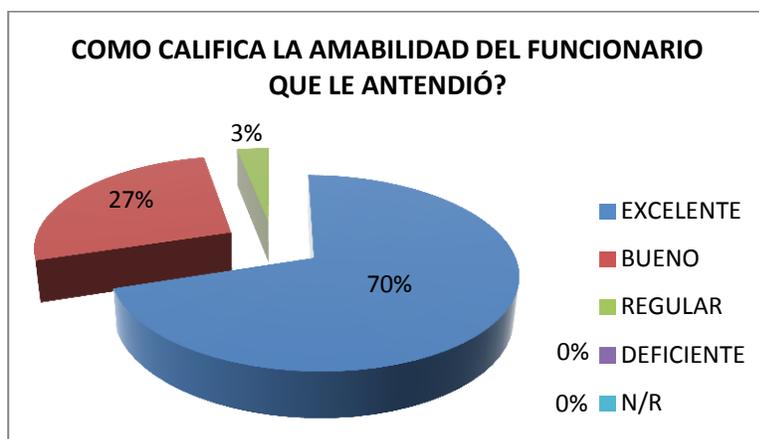


- El **91%** los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado como **Positiva** según lo muestra la sumatoria de los Ítems **Excelente 63%** y **Bueno 28%**. Lo anterior permite evidenciar que la eficiencia de la CAR CDMB satisface las necesidades de la mayor parte de los usuarios que acuden mensualmente a la Entidad. Sin embargo, se requiere un mejoramiento continuo enmarcado en la política de calidad, con el cual se logre minimizar al máximo la puntuación expresada en el ítem **Regular** el cual puntuó en **5%** y **N/R** en **4%**. Para el presente período **Deficiente** continuó puntuando en **0%**.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

Ítem de Evaluación Número 3:

¿Cómo califica la amabilidad del Funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	N/R	Total
	70,1	26,8	3,1	0	0	100%

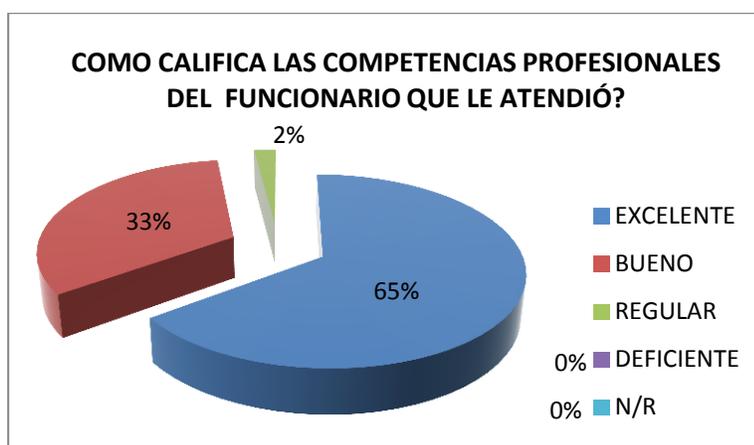


- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CAR CDMB como **Positiva** con el **97%**, compuesto por el **70% Excelente** y el **27% Bueno** de las respuestas de los usuarios entrevistados; lo anterior ratifica el compromiso de los funcionarios de la Entidad para con la Partes Interesadas. Nuevamente se evidencia que el factor humano es el valor que prima al momento de la prestación del servicio a quienes acuden a la Corporación. Existe un margen de mejora, representado por el **3%** de las personas que respondieron **Regular**, ante lo cual se debe reforzar el trabajo en este aspecto, en aras de alcanzar una calificación altamente positiva en el presente ítem. **Deficiente** y **N/R** puntuaron igualmente con **0%**

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

Ítem de Evaluación Número 4:

¿Cómo califica las competencias profesionales del funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	64,9	33	2,1	0	0	100%



- Los usuarios encuestados calificaron las competencias profesionales del funcionario que les atendió de manera **Positiva con un 98%**, compuesto por un **65% Excelente** y un **33% Bueno**. Lo anterior expresa el grado de satisfacción que existe en los usuarios debido al buen servicio recibido de parte de los funcionarios de la CAR CDMB, así mismo expresa el compromiso de los funcionarios por brindar además de un buen servicio, asesorías bien dirigidas, información clara y soporte debido para contribuir a la solución de los distintos problemas, inconvenientes y necesidades por los cuales los usuarios que acuden a la Entidad. La posibilidad de mejora está representada por el **2% de Regular**, manifestada por los usuarios convirtiéndose en el indicador a mejorar con relación a las competencias profesionales de los funcionarios de la CAR CDMB. **Deficiente** y **N/R** puntuaron con **0%**.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

Ítem de Evaluación Número 5:

¿Con qué frecuencia sale de la Entidad satisfecho con los servicios y/o atención recibida?	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	N/R	Total
	73,2	20,6	5,2	1,0	0	100%

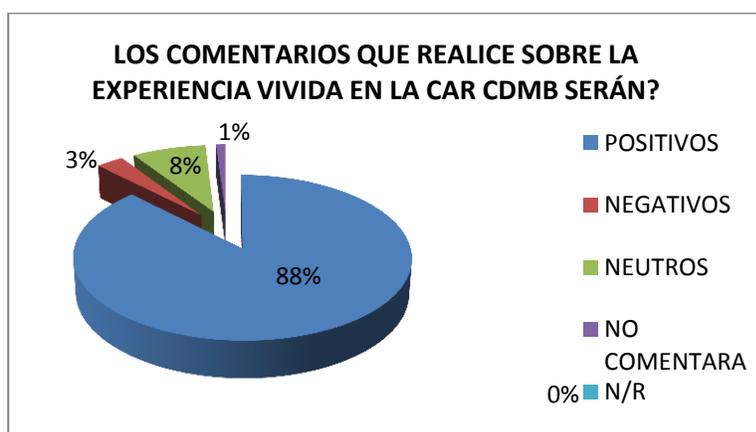


- La frecuencia con la que los usuarios salen satisfechos de la Entidad frente a los servicios y/o atención recibida cuenta con una calificación **Positiva** del **94%** para el presente ítem, compuesta por el **73% Excelente** y **21% Bueno** de las respuestas dadas; de igual manera se observa una posibilidad de mejora representada por el **5%** de usuarios que respondió que **Algunas Veces** y **1% Nunca** sale satisfecho de la Entidad. **N/R** puntuó con el **0%**.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

Ítem de Evaluación Número 6:

Los comentarios que realice a otras personas sobre la experiencia vivida en la CAR CDMB serán:	Positivos	Negativos	Neutros	No Comentara	N/R	Total
		87,6	3,1	8,2	1,0	0

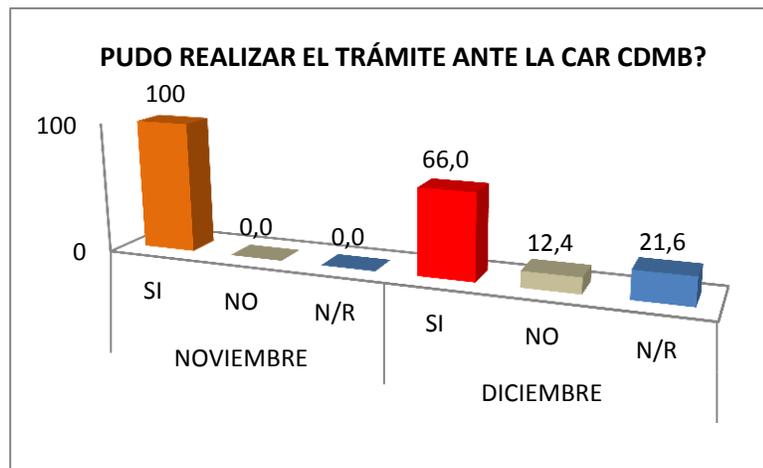


- El mayor porcentaje de los usuarios manifiesta que los comentarios que realicen, referenciarán de manera positiva a la CAR CDMB ante sus círculos sociales o laborales, como lo muestra el **91%** que representa la respuesta a comentarios **Positivos**. A pesar de la presente calificación Positiva, existe un **3%** que manifiesta hará comentarios **Negativos** de la Entidad, basados en una mala percepción ante la experiencia vivida; un **8%** menciona que hará comentarios **Neutros** de la Entidad y un **0% No Comentarará**.

Se debe mantener un trabajo articulado entre las distintas dependencias de la Entidad, con el fin común de obtener un excelente servicio, el cual será retribuido con una calificación positiva por parte de las Partes Interesadas.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

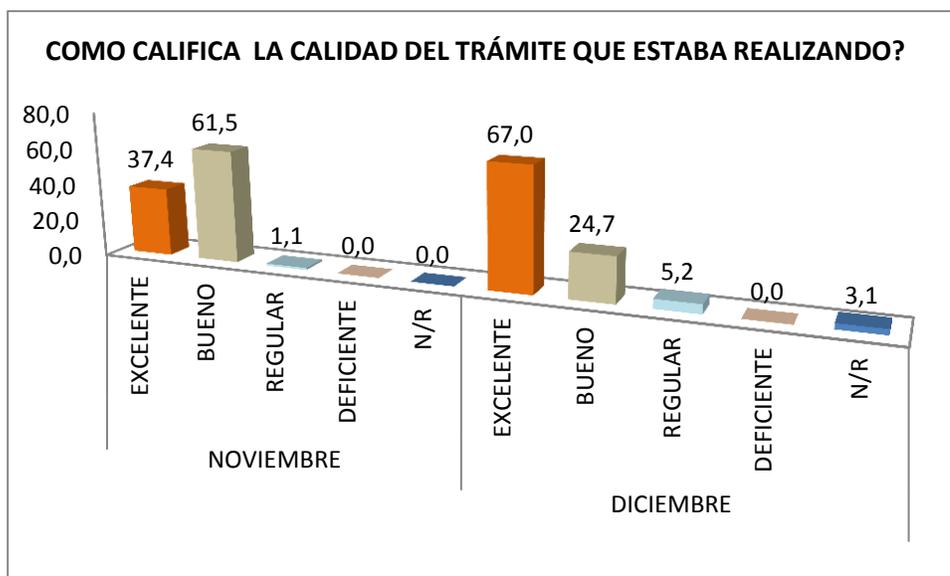
COMPARATIVO RESULTADOS MESES NOVIEMBRE Y DICIEMBRE



Para el presente mes se evidencia una **Disminución** en lo referente a las personas que pudieron realizar el trámite deseado ante la CAR CDMB, del **34%** alcanzando para Diciembre una puntuación de **66%**; contrastando con el resultado obtenido en el pasado mes de Noviembre el cual fue de 100%. El margen de mejora lo representa los indicadores del **12,4%** que respondió **NO** y el **21,6% N/R**.

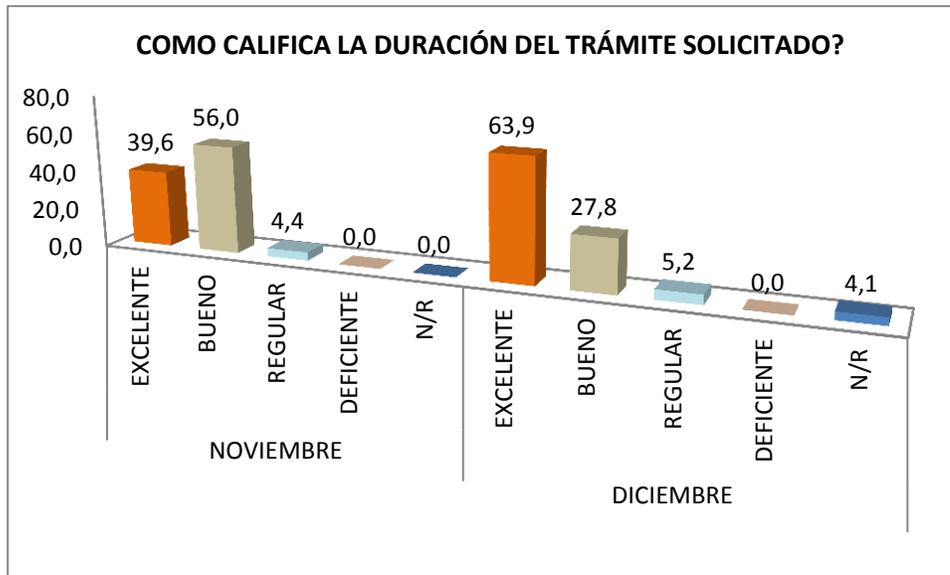
A pesar de ser una situación a considerar, se debe tener en cuenta que algunos trámites que se adelantan en la Entidad, están sujetos al cumplimiento de procedimientos y prerrequisitos, los cuales en ocasiones impiden la inmediatez del mismo. De igual manera es un elemento que incide en esta situación, el fin de la vigencia, lo cual afecta el desarrollo de las actividades operacionales debido particularmente a la ausencia de personal contratista.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



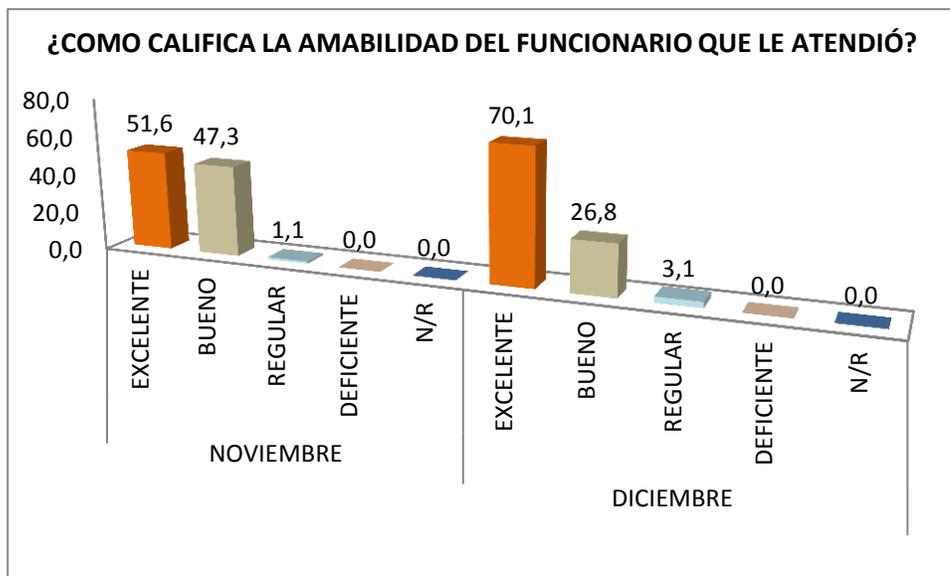
En el presente mes de Diciembre se evidencia una **Disminución del 7,2%** en la calificación **Positiva** referente a la calidad del trámite realizado en la CAR CDMB, llegando así al **91,7%**, frente al 98,9% registrado el pasado mes de Noviembre; la actual puntuación está compuesta por el **67% Excelente** y **24,7% Bueno**. De igual manera se aprecia una posibilidad de mejora en el aumento de **4,1%** en la calificación **Regular**, frente a la misma calificación del mes anterior, siendo para Diciembre de **5,2%**, así como la puntuación actual de **3,1%; N/R. Deficiente** se mantuvo en **0%**.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Considerando la calificación **Positiva** de **91,7%** para el presente mes de Diciembre compuesta por **63,9% Excelente** y **27,8% Bueno**, se evidencia una **Disminución** frente al pasado mes de Noviembre de **3,9%**. De igual forma el Aumento de **0,8%** y **4,1%** en las respuestas dadas a **Regular** y **N/R** respectivamente, permiten inferir la urgente necesidad de ajustes en la política de mejora continua, para lo cual se requiere el trabajo mancomunado de las distintas Partes Interesadas intervinientes, en aras de minimizar la duración del trámite solicitado. **Deficiente** se mantuvo en **0%**.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Considerando la calificación **Positiva** que para el presente mes de Diciembre puntuó en **96.9%**, compuesta por **70,1% Excelente** y **26,8% Bueno**, se evidencia una **disminución de 2%**, respecto al pasado mes de Noviembre. Así mismo el **Aumento del 2%** en las respuesta dadas como **Regular**, las cuales para el presente mes puntuaron **3,1%**, evidencia una notoria posibilidad de mejora ante la necesidad de hacer seguimiento y evaluar la implementación de los protocolos de atención existentes a los usuarios, por parte de los distintos funcionarios con el fin de identificar posibles falencias generadoras de la disminución en la calificación Positiva y aumento de las respuestas Regular antes mencionadas. **Deficiente** y **N/R** se mantuvieron cada una con **0%**.

Lo anterior posibilidad de mejora se basa en los principios de Afectividad y Efectividad inherentes a la misión de la CAR CDMB, así como el gran valor dado al factor humano por la Entidad.

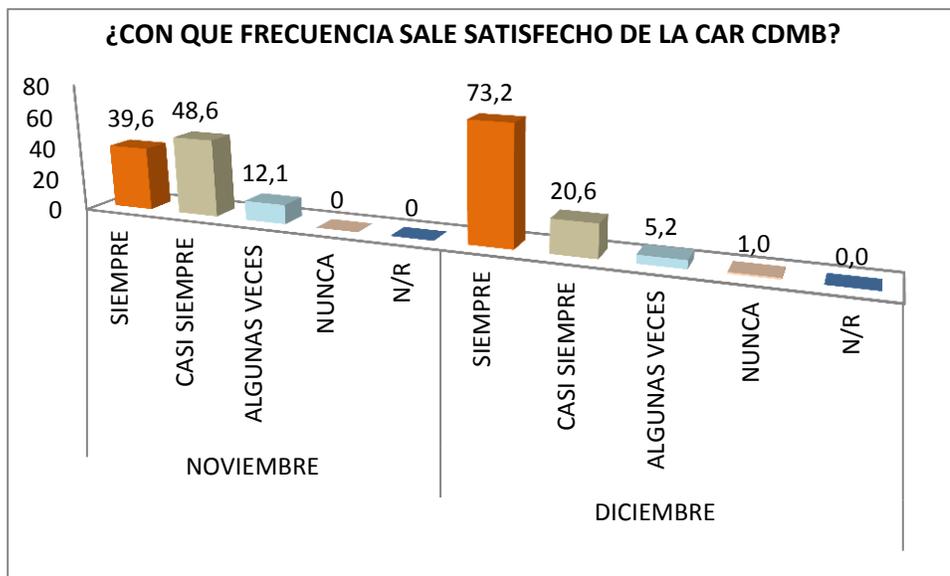
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Para el presente mes de Diciembre la calificación **Positiva de 97,9%** compuesta por **64,9% Excelente** y **33% Bueno**, representa una **Disminución de 1%** respecto al pasado mes de Noviembre; durante el mismo periodo se evidenció un **Aumento de 1%** en las respuestas **Regular** puntuando para el presente mes con **2,1%**. Las respuestas **Deficiente** y **N/R** se mantuvieron con **0%**, respectivamente.

La calificación dada, puede ser producto de la manifestación de un inconformismo ante la no respuesta a algunos trámites solicitados, donde algunos usuarios asimilan las limitantes de tiempo requeridas durante los procesos de sus solicitudes, a competencias profesionales nulas o bajas, de los funcionarios que les atienden.

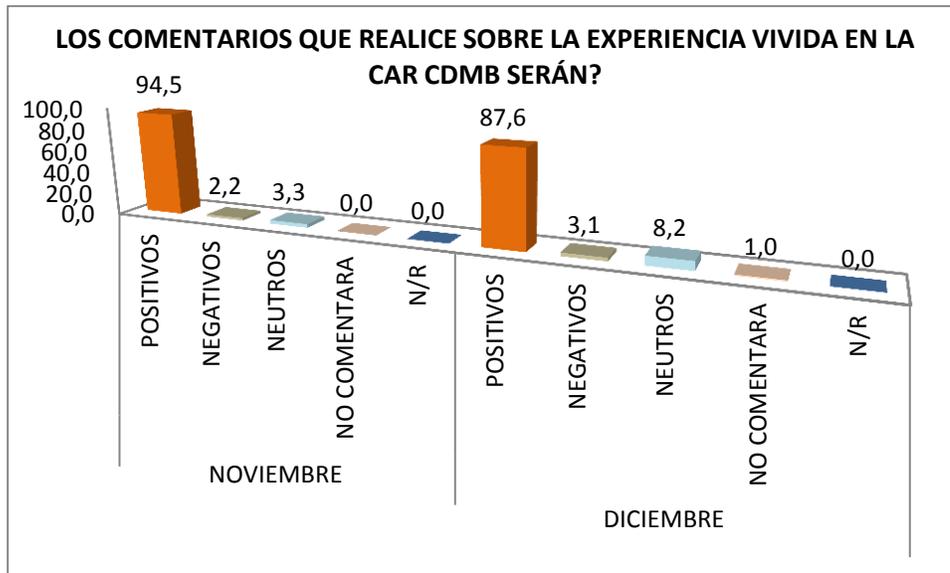
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Para el presente mes de Diciembre la mayoría de los usuarios manifestó estar satisfecho de manera general con los servicios que brinda la CAR CDMB, es así como se evidencia un **aumento de 5%** en la calificación **Positiva** compuesta por el **73,2% Excelente** y **20,6% Casi Siempre** que para el presente mes puntuó en **93,8%**, respecto al pasado periodo de Noviembre. Refuerza lo expresado anteriormente, la disminución de **6.9%** de las respuestas **Algunas Veces** que para el presente mes fue de **5,2%**.

Se evidencia un aumento es las respuestas **Nunca** que para el presente mes fue de **1%**; **N/R** continúa puntuando con **0%**.

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



A pesar de evidenciar una **Disminución** de **6.9%** en la intención de realizar comentarios **Positivos** acerca de la Entidad, la cual para el presente mes de Diciembre puntuó en **87,6%**, frente al pasado mes de Noviembre; así como el aumento de **1,1%**; **4,9%** y **1%** en la intención de realizar comentarios **Negativos**; **Neutros** y quienes **No Comentarán** respectivamente, la mayoría de los usuarios manifiesta de forma general aprobar el servicio prestado por la Entidad, como lo ratifica los datos obtenidos en el comparativo anterior. Sin embargo es clara la necesidad de materializar una readecuación en la política de calidad y mejoramiento continuo, en aras de elevar los indicadores de las respuestas dadas por los usuarios. **N/R** continúa puntuando en **0%**.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

CONCLUSIÓN

Existe una oportunidad para realizar seguimiento y evaluación a la política de Calidad y Mejoramiento Continuo de la Entidad, así como a los procedimientos estipulados por las Subdirecciones y Oficinas para cada uno de los Procesos y Subprocesos, en aras de contar con una debida preparación para enfrentar los retos (especialmente de personal) que conlleva los cambios de vigencia y/u otras necesidades operacionales que puedan surgir; como se evidenció con la disminución en algunos indicadores, vista durante el presente informe.

Considerando lo anterior, es necesario aclarar que la mayoría de las solicitudes están supeditadas al cumplimiento de requisitos e instancias dentro de un debido proceso, con lo cual se garantiza un servicio y/o gestión enmarcada en los parámetros estipulados por la ley, lo cual en ocasiones genera incomodidad en algunos usuarios.

Sigue siendo un compromiso fundamental para la CAR CDMB, la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio a la ciudadanía, para lo cual pretende de manera constante la articulación de las dependencias y funcionarios en torno a la Corresponsabilidad, Interacción, Pertenencia y Compromiso para con el Proceso de Partes Interesadas, con el fin único de brindar un alto grado de satisfacción a las personas que de una u otra manera son impactadas con el actuar de la CAR CDMB.

Es por esta razón que la Entidad continua asumiendo con entera responsabilidad los retos implícitos en la nueva vigencia, ante lo cual ratifica su total compromiso, dedicación y garantía de que aunará esfuerzos para brindar a la comunidad un excelente servicio y garantizar su satisfacción frente a los mismos, basados en los principios de Efectividad, Eficiencia y Eficacia, generando en todo momento espacios de interacción con la ciudadanía, permitiendo la participación de la sociedad en el proceso de Mejoramiento Continuo de la CAR CDMB.

Carrera 23 # 37-63 Bucaramanga – Colombia
PBX +57 (7) 6346100 Línea de Atención al Ciudadano 6346124 / 6346100 Ext. 1101
Línea Gratuita Nacional 018000917300
Email: info@cdmb.gov.co
www.cdmb.gov.co