



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

**INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE
DICIEMBRE
2017**

**ENCUESTA SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS
CAR CDMB**

TABULACIÓN Y ANÁLISIS

**ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
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 A Partes Interesadas Sobre Trámites y Servicios con código interno: A-PI-FO13 del mes de **Diciembre** del 2017 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 y/o averiguar por el estado de una solicitud previa.

La encuesta de satisfacción permite dar a conocer la calificación que da el ciudadano sobre el servicio y la atención recibida durante su visita a la sede administrativa 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

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

ENCUESTAS APLICADAS

| Encuestas a Realizar | Encuestas Realizadas | Efectividad |
|----------------------|----------------------|-------------|
| 120 | 101 | 84,16% |

RESULTADOS:

| ¿Se encontraba realizando un trámite en la CAR CDMB? | SI | NO | N/R | Total |
|--|-----|----|-----|-------------|
| | 99% | 1% | 0% | 100% |

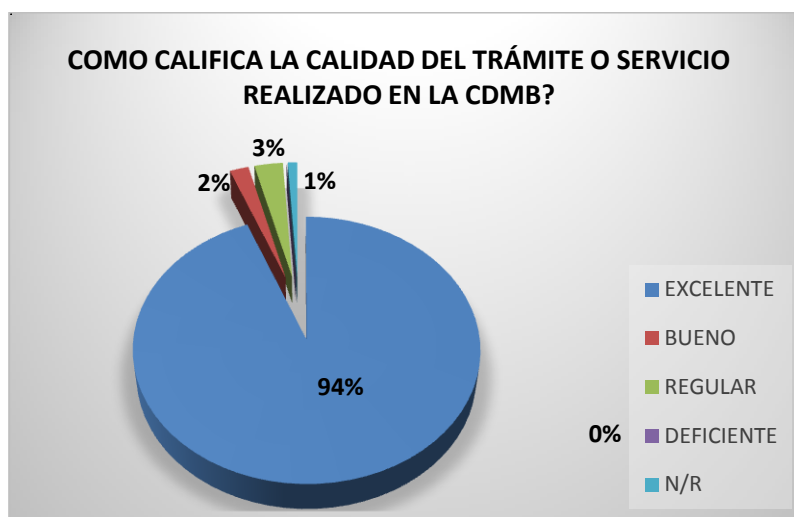


- El 99% de las personas encuestas manifestó estar realizando un trámite en la Entidad, solo el 1% expresó lo contrario.

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

Ítem de Evaluación Número 1:

| ¿Cómo califica la calidad del trámite o servicio realizado ante la CDMB? | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente | N/R | Total |
|--|-----------|-------|---------|------------|-----|-------|
| | | 94 % | 2 % | 3 % | 0 % | 1 % |



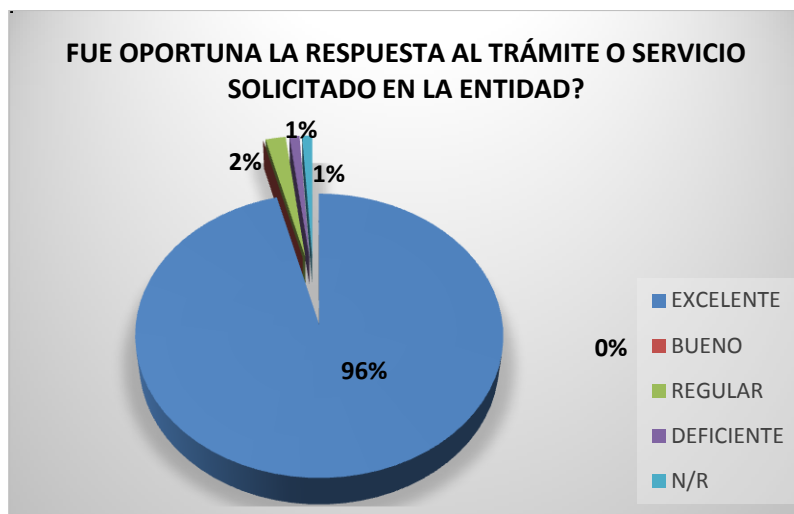
- Considerando la sumatoria de las respuestas Excelente y Bueno como la calificación **Positiva** referente para cada ítem, existe para el presente caso una puntuación del **96%** conformada por **94%** de respuestas **Excelente** y **2%** de **Bueno**, lo cual evidencia que el mayor porcentaje de los usuarios encuestados están satisfechos con la calidad del trámite solicitado ante la CAR CDMB. Existe un margen de mejora constituido por el **3%** de encuestados que manifestó sus respuestas como **Regular** y el **1%** como **No Responde**.

Para el presente ítem **Deficiente** puntuó con el **0%**.

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

Ítem de Evaluación Número 2:

| ¿Fue oportuna la respuesta al trámite o servicio solicitado en la Entidad? | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente | N/R | Total |
|--|-----------|-------|---------|------------|-----|-------|
| | 96 % | 0 % | 2 % | 1 % | 1 % | 100% |



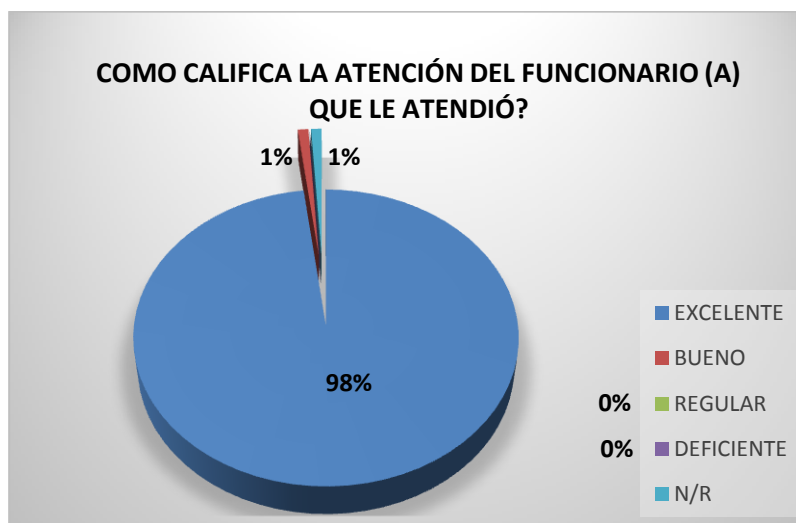
- El **96%** los usuarios encuestados calificaron la oportunidad en la respuesta del trámite o servicio solicitado como **Positiva** según lo muestra para el presente Ítem las respuestas **Excelente** con un **96%**. Con base en lo anterior se puede evidenciar que la oportunidad en la respuesta que da la CAR CDMB satisface las necesidades de la mayor parte de los usuarios encuestados que acuden mensualmente a la Entidad. Sin embargo, se requiere unas acciones de mejora enmarcadas en una política de calidad, mediante las cuales se logre minimizar la puntuación expresada tanto en las respuestas dadas **Regular** con el **2%** como **Deficiente** y **No Responde** con el **1%**.

Bueno puntuó con el **0%**.

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

Ítem de Evaluación Número 3:

| ¿Cómo califica la atención del Funcionario que lo(a) atendió? | Excelente | Buena | Regular | Deficiente | N/R | Total |
|---|-----------|-------|---------|------------|-----|-------|
| | 98 % | 1 % | 0 % | 0 % | 1 % | 100% |



- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CAR CDMB como **Positiva** con el **99%**, compuesto por el **98% Excelente** y el **1% Bueno** de las respuestas de los usuarios entrevistados; lo anterior es una clara muestra del compromiso de los funcionarios de la Entidad para con la atención a las Partes Interesadas consultantes. Se evidencia que el factor humano es el valor que prima al momento de la prestación del servicio a quienes acuden a la Entidad.

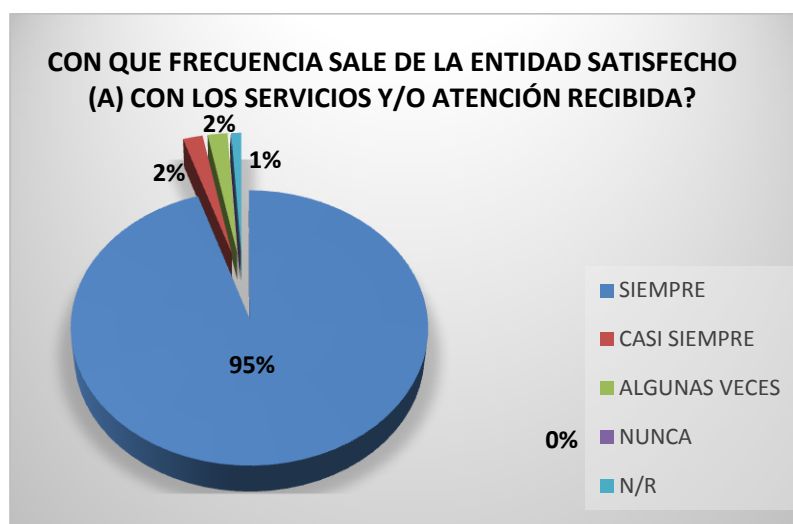
Sin embargo, existe una posibilidad de mejora representada por el **1%** de usuarios que **No Respondieron**.

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 4:

| ¿Con que frecuencia sale de la Entidad satisfecho (a) con los servicios y/o Atención? | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Nunca | N/R | Total |
|---|---------|--------------|---------------|-------|-----|-------|
| | | 95 % | 2 % | 2 % | 0 % | 1 % |



- Los usuarios encuestados calificaron el nivel de satisfacción con el cual salen de la Entidad, como **Positiva** con el **97%**, compuesto por un **95% Excelente** y un **2% Bueno**. Lo anterior evidencia el grado de satisfacción que existe en los usuarios encuestados debido a la buena atención recibida de parte de los funcionarios de la CAR CDMB y la respuesta dada a sus solicitudes; así mismo muestra del compromiso de los servidores públicos por brindar además de un buen servicio, asesorías bien dirigidas, información clara y soporte debido para contribuir a la solución de las distintas necesidades y expectativas por las cuales acuden a la Entidad. Existe una posibilidad de mejora evidenciada con el **2%** de las respuestas **Algunas Veces** y el **1%** de **No Responde**.

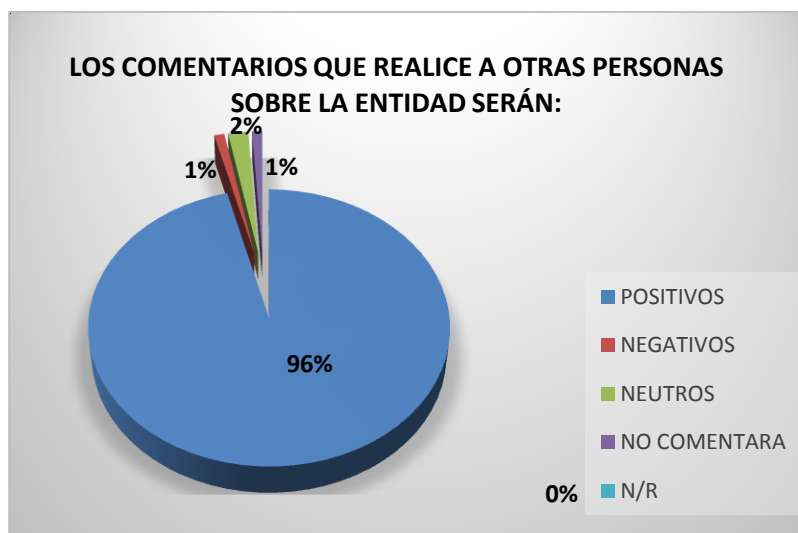
Las respuestas dadas como **Nunca** puntuaron con el **0%**.

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**

Ítem de Evaluación Número 5:

| ¿Los comentarios que realice a otras personas sobre la Entidad serán? | Positivos | Negativos | Neutros | No Comentara | N/R | Total |
|---|-----------|-----------|---------|--------------|-----|-------|
| | | 96 % | 1 % | 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 **96%** que expresa la respuesta a comentarios **Positivos**. A pesar de la presente calificación Positiva, existe una posibilidad de mejora representado por el **2%** que manifiesta hará comentarios **Neutros** de la Entidad así como un **1%** que dice serán **Negativos** y que **No Comentaré** respectivamente, representando estas tres últimas respuestas la posibilidad de mejora para el presente ítem.

La respuesta **No Responde** puntuó con un **0%**.

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

ITEM IMPLEMENTADO DENTRO LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN DE LA CDMB

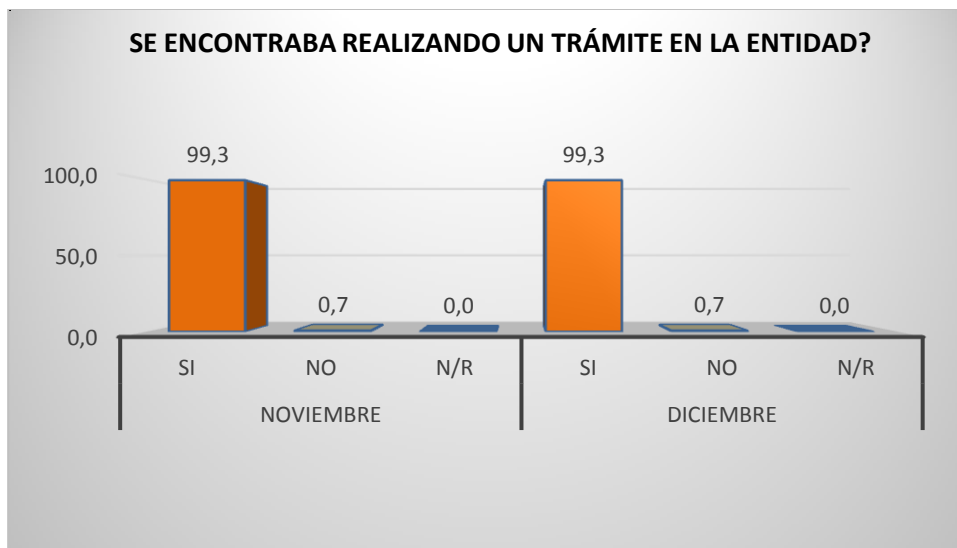
| ¿A Ud. le han solicitado dinero para agilizar o realizar algún trámite o servicio en la CDMB? (Concusión) | Sí | No | Total |
|---|----|------|-------------|
| | 0 | 100% | 100% |



- Como un elemento fundamental se encuentra la puntuación de **0%** en la ocurrencia de posibles casos de concusión.

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

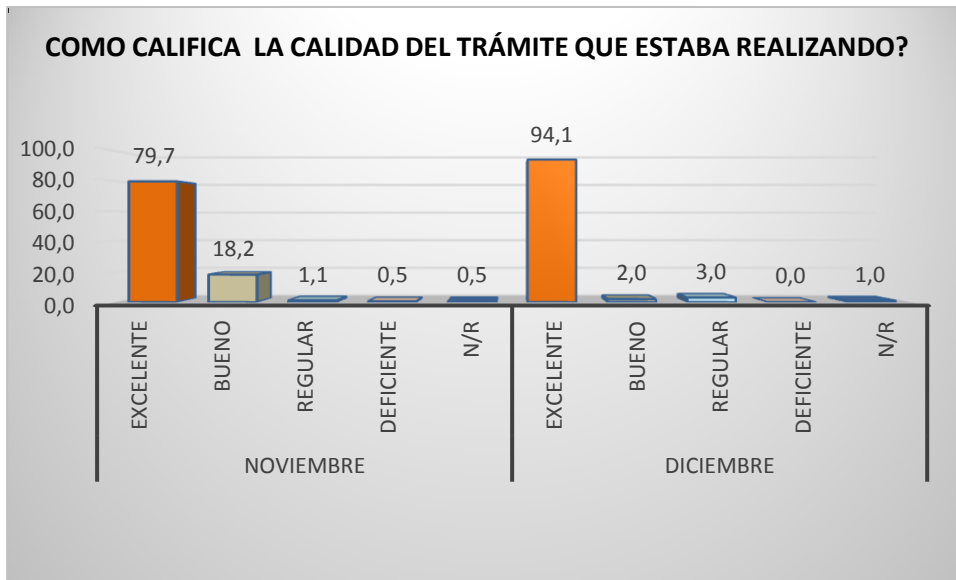
COMPARATIVO RESULTADOS MESES NOVIEMBRE Y DICIEMBRE



Para el presente mes no se presentó variación en el promedio en lo referente a las personas que pudieron realizar el trámite deseado ante la CAR CDMB, manteniéndose en el **99,3%**. Lo cual a pesar de dar muestra del compromiso de mejoramiento que se ha trazado la CAR CDMB, ofrece una clara necesidad de un trabajo constante en el mejoramiento continuo de la Entidad, en aras de alcanza el 100%.

Es importante tener presente que la CAR CDMB como autoridad ambiental, actúan dentro de lo estipulado en la ley colombiana dando cumplimiento al debido proceso para toda acción que realice, motivo por el cual puede llegar a presentarse que algún usuario manifieste durante la encuesta que no pudo realizar el trámite.

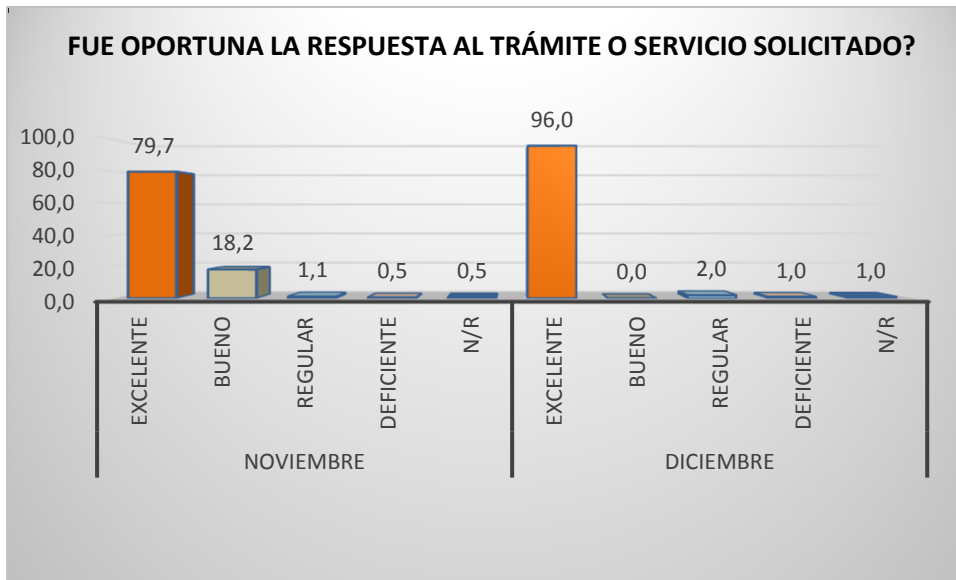
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



En el presente ítem se observa que durante el mes de Diciembre se presentó una **Disminución** del **1,8%** en la calificación **Positiva** referente a la calidad del trámite realizado por las distintas partes interesadas encuestadas en la CAR CDMB, llegando así al **96.1%**, frente al **97,9%** registrado el pasado mes de Noviembre. A pesar de evidenciar un **Aumento** del **14,4%** en las respuestas dadas como **Excelente**, llegando en el presente mes a un **94,1%**, es evidente la posibilidad de mejora, sumado a la Disminución antes mencionada de la calificación Positiva; esto se ve reforzado con el **Aumento** del **1,9%** de **Regular** y el **1%** que **No Responde**.

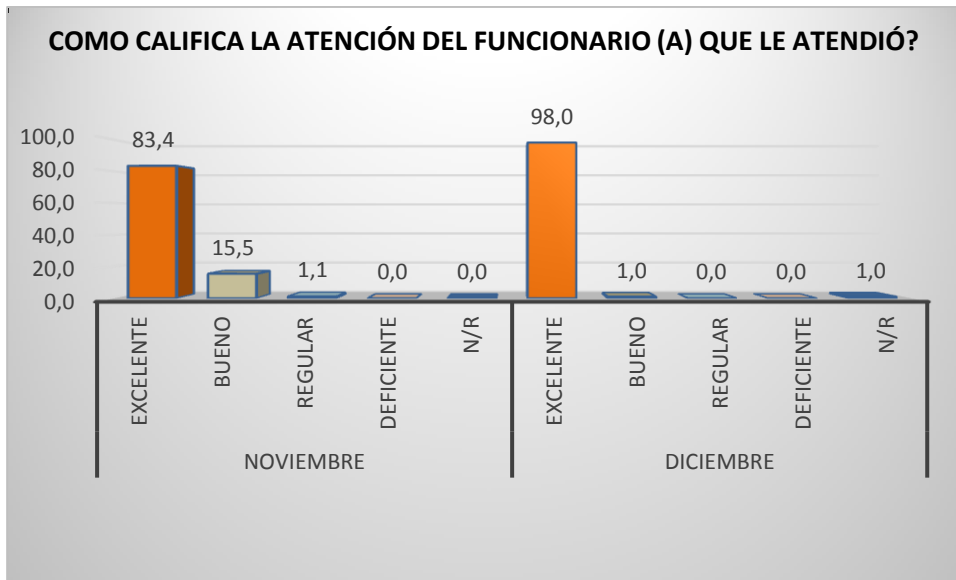
El ítem **Deficiente** puntuó con el **0%** representando un aspecto positivo al **Disminuir** del **0,5%** del mes anterior.

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



Considerando la calificación **Positiva** de **96%** para el presente mes de Diciembre, se evidencia una **Disminución** de **1,9%** frente al pasado mes de Noviembre el cual puntuó con el **97,9%**, lo cual constituye la clara posibilidad de mejora, a pesar de evidenciarse un **Aumento** del **16,3%** en las respuestas **Excelente**. Esta posibilidad de mejora está reforzada con el **Aumento** del **0,9%** de **Regular**, y el **0,5%** de **Deficiente** y **No Responde** respectivamente. Igualmente importante es considerar la puntuación del **0%** en las respuestas **Bueno**.

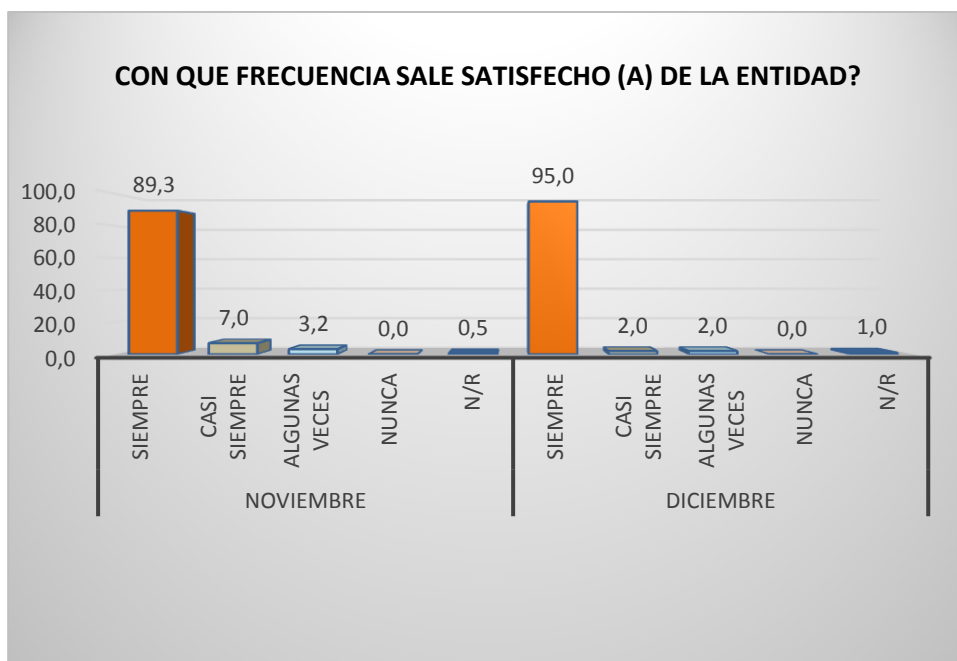
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Considerando la calificación **Positiva** en lo referente a la Atención del Funcionario (a), que para el presente mes de Diciembre puntuó en **99%**, se evidencia un mínimo **Aumento** del **0,1%**, respecto al pasado mes de Noviembre en el cual la puntuación fue de **98,9%**. Similar a los ítems anteriores, la posibilidad de mejora se ve reflejada a pesar del **Aumento** del **14,6%** de **Excelente**, con la **Disminución** del **14,5%** en las respuestas dadas como **Bueno**, así como el **Aumento** del **1%** que **No Responde**.

Como aspecto positivo se encuentra la puntuación del **0%** en las respuestas **Regular** y **Deficiente**.

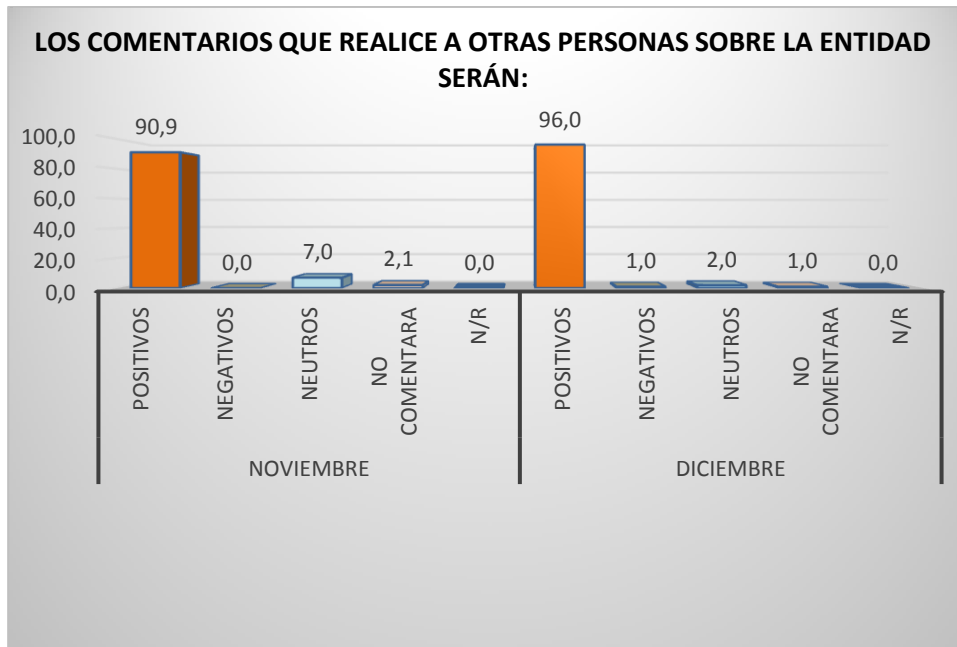
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Considerando que para el presente mes de Diciembre la calificación **Positiva** (confirmada por Siempre y Casi Siempre) fue de **97%** en relación a la frecuencia con que los usuarios salen satisfechos de la Entidad, representa un **Aumento** del **1,3%** respecto al pasado mes de Noviembre. La posibilidad de mejora está representado por la **Diminución** de **5%** en **Casi Siempre** y de **0,5%** de **No Responde**. Como dato positivo se observa una **Disminución** del **1,2%** en las respuestas dadas como **Algunas Veces** puntuando con el **2%**.

Nunca se mantuvo con el **0%**

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



Con el **Aumento** del **5,1%** en la intención de realizar comentarios **Positivos** acerca de la Entidad, intención que para el presente mes de Diciembre puntuó en **96%**, frente al pasado mes de Noviembre con **90,9%**, y la **Disminución** del **5%** de comentarios **Neutros** y del **1,1%** en **No Comentaré** se puede evidenciar un avance positivo en lo relacionado a este ítem. La posibilidad de mejora está constituida con el Aumento del **1%** de las respuestas **Negativos**.

No Responde puntuó en **0%**.



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

CONCLUSIÓN

Como se puede evidenciar en los cuadros comparativos, la satisfacción en las partes interesadas que acuden a la Entidad es mayor en lo que a la atención recibida de parte de los (as) funcionarios (as) respecta; se sigue presentando una diferencia en lo referente a la satisfacción producto de la respuesta a las solicitudes tramitadas ante la CAR CDMB. Lo anterior se puede evidenciar con el Aumento del 0,1%, 1,3% y 5,1% en los ítems 3 “Cómo califica la atención del Funcionario que lo(a) atendió”, 4 “Con qué frecuencia sale de la Entidad satisfecho (a) con los servicios y/o Atención” y 5 “Los comentarios que realice a otras personas sobre la Entidad serán”, respectivamente. Frente a la Disminución del 1,8% y 1,9% en los ítems 1 “Cómo califica la calidad del trámite o servicio realizado ante la CDMB” y 2 “Fue oportuna la respuesta al trámite o servicio solicitado en la Entidad”.

Una particular situación se presenta en el presente informe y es la ausencia de comentarios positivos donde podemos encontrar algunos por mejorar como:

- Mucha demora para otorgamiento de la concesión de aguas entregan muy tarde los informes de visitas.
- Que se fortalezca el GEA para una mejor reacción a quejas y denuncias.
- Verificar bien las liquidaciones de las concesiones de aguas para que se realicen los pagos adecuados.

En relación a los comentarios por mejorar expresado por algunas de las personas encuestadas, se recomienda la toma de las acciones necesarias para evitar la repetición y contribuir al mejoramiento del buen nombre de la Entidad.

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**

Sigue presente la necesidad de mantener un seguimiento y evaluación por parte de las dependencias competentes para esto, a la implementación por parte de las distintas Subdirecciones y Oficinas, de las acciones necesarias enmarcadas bajo la política de Calidad y Mejoramiento Continuo, así como de la divulgación al interior de estas mismas, de los procedimientos estipulados por cada una de los procesos y subprocesos, lo anterior en aras de contar con personal debidamente capacitado para enfrentar los retos diarios que trae el brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, procurando aumentar el nivel de satisfacción en lo relacionado a la respuesta dada por la Entidad ante las solicitudes de la ciudadanía.

En lo referente a los resultados del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se evidencia la efectividad con el resultado del 0% de casos presentado.

Se debe mantener un compromiso constante en la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio a las distintas Partes Interesadas, para lo cual se pretende de forma permanente la articulación de las dependencias y funcionarios en torno a la transversalización de la Corresponsabilidad, Interacción, Pertenencia y Compromiso para uno (a) con el proceso de Relación con Partes Interesadas, con el fin único de propender un alto grado de satisfacción a las personas que de una u otra manera son impactadas con el actuar 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