



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

**INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE
JUNIO
2017**

**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 A Partes Interesadas Sobre Trámites y Servicios con código interno: A-PI-FO13 del mes de **JUNIO** 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 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
150	158	105,3%

RESULTADOS:

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

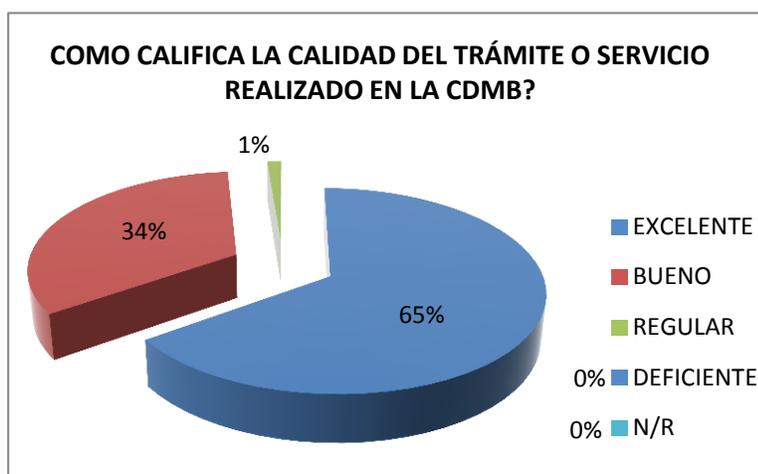


- El 99% de las personas encuestas manifestó estar realizando un trámite en la Entidad; el 1% reportó no estar haciéndolo.

**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
	65,2 %	33,5 %	1,3 %	0 %	0 %	100%

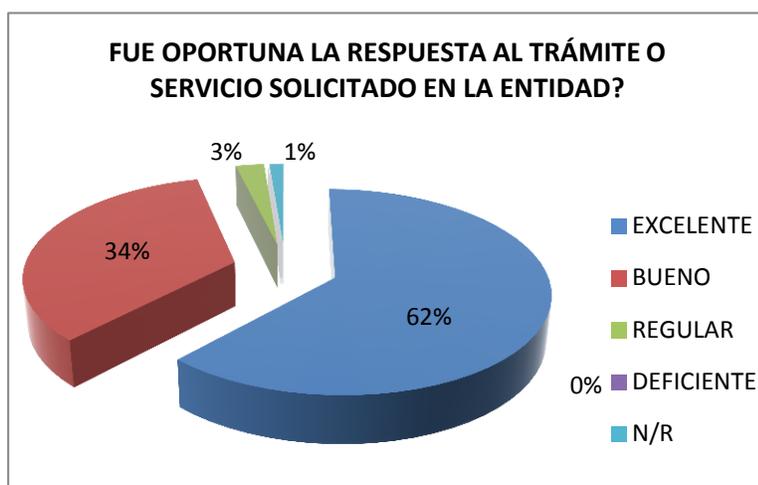


- Considerando la sumatoria de las respuestas Excelente y Bueno como la calificación **Positiva** referente para cada ítem, existe para el presente caso una puntuación del **98%** conformada por **65% Excelente** y **34% Bueno**, lo cual permite evidenciar que el mayor porcentaje de los usuarios encuestados 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 **1%** manifestado en las respuestas **Regular; Deficiente** y **N/R** puntuaron 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
	62 %	34,2 %	2,5 %	0 %	1,3 %	100%

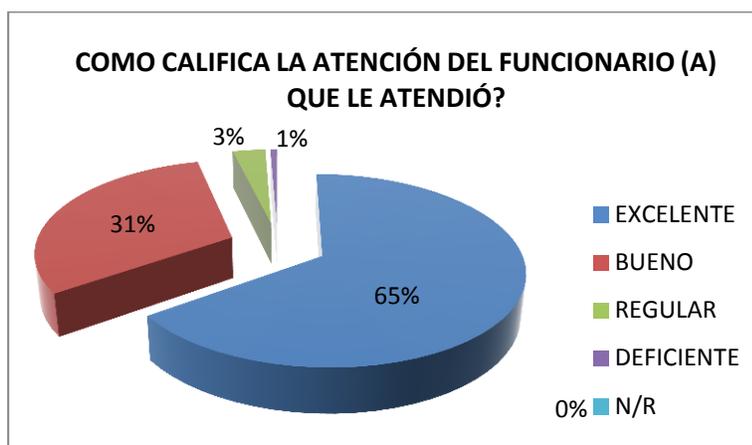


- El **96%** los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado como **Positiva** según lo muestra la sumatoria de los Ítems **Excelente 62%** y **Bueno 34%**. Lo anterior permite evidenciar que la eficiencia de la CAR CDMB satisface las necesidades de la mayor parte de los usuarios que acuden mensualmente a la Entidad. Sin embargo, se requiere unas acciones de mejoramiento enmarcadas en la política de calidad, mediante las cuales se logre minimizar la puntuación expresada en el ítem **Regular** el cual puntuó en **3%**. Para el presente período **Deficiente** puntuó con **0%** y **N/R** con **1%**.

**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
	65,2 %	31,0 %	3,2 %	1 %	0	100%

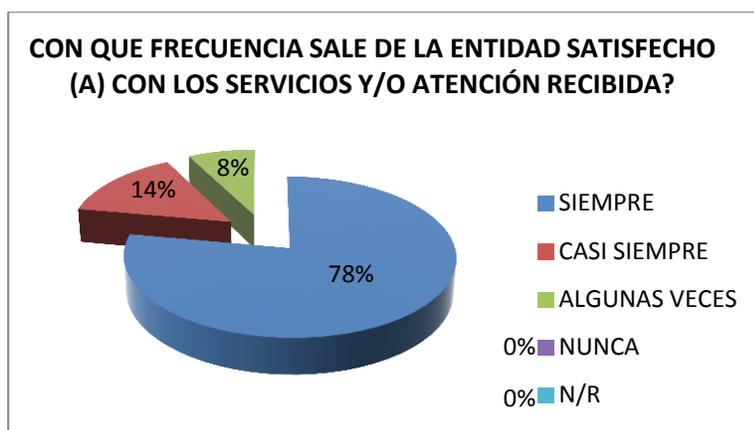


- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CAR CDMB como **Positiva** con el **96%**, compuesto por el **65% Excelente** y el **31% Bueno** de las respuestas de los usuarios entrevistados; lo anterior ratifica el compromiso de los funcionarios de la Entidad para con la atención de las Partes Interesadas. 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** y el **1% Deficiente**, ante lo cual se debe reforzar el trabajo en este aspecto, en aras de alcanzar una calificación altamente positiva en el presente ítem. **N/R** puntuaron igualmente con **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
	77,8 %	14,6 %	7,6 %	0 %	0 %	100%

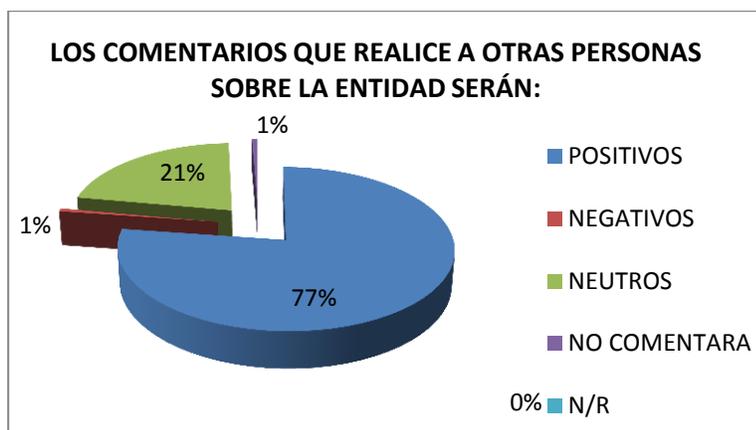


- Los usuarios encuestados calificaron las competencias profesionales del funcionario que les atendió de manera **Positiva con el 92%**, compuesto por un **78% Excelente** y un **14% Bueno**. Lo anterior conjuga el grado de satisfacción que existe en los usuarios debido al buen servicio recibido de parte de los funcionarios de la CAR CDMB y la respuesta dada a sus solicitudes; de igual manera se evidencia 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 las distintas necesidades por las cuales acuden los usuarios a la Entidad. La posibilidad de mejora está representada por el **8% Regular**, 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:

¿Los comentarios que realice a otras personas sobre la Entidad serán?	Positivos	Negativos	Neutros	No Comentara	N/R	Total
		77,2 %	0,6 %	21,5 %	0,6 %	0 %

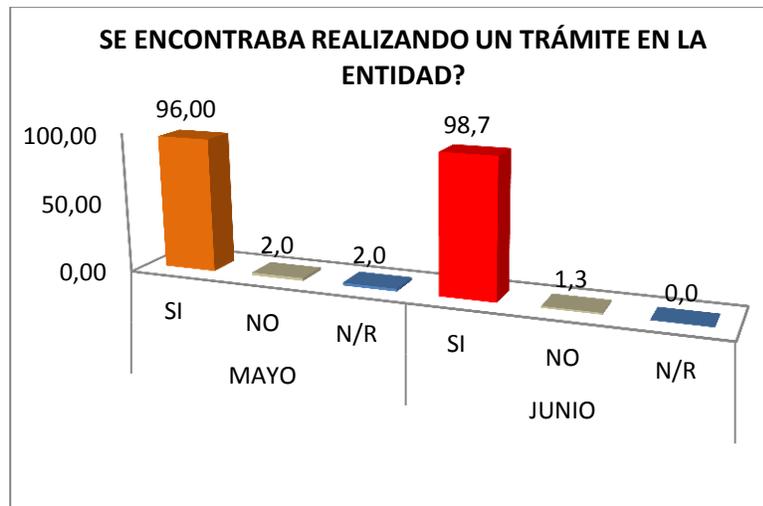


- El mayor porcentaje de los usuarios manifiesta que los comentarios que realicen, referenciarán de manera **Positiva** a la CAR CDMB ante sus círculos sociales o laborales, como lo muestra el **77%** que representa la respuesta a comentarios **Positivos**. A pesar de la presente calificación Positiva, existe un **1%** que manifiesta hará comentarios **Negativos** de la Entidad, basados en una mala percepción ante la experiencia vivida; un **21%** menciona que hará comentarios **Neutros**, un **1%** **No Comentar**á y el **0%** respondió **N/R**.

Es importante tener presente que un trabajo articulado entre las distintas dependencias de la Entidad, con el fin común de brindar un excelente servicio, será retribuido con una calificación positiva de las Partes Interesadas.

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

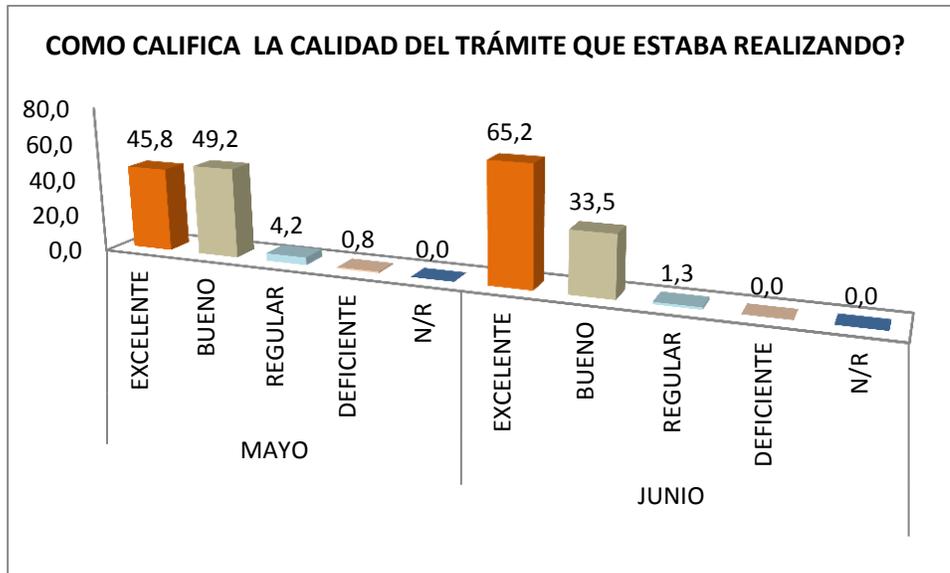
COMPARATIVO RESULTADOS MESES MAYO Y JUNIO



Para el presente mes se evidencia un **Aumento** en lo referente a las personas que pudieron realizar el trámite deseado ante la CAR CDMB, del **2,7%** alcanzando para el mes de Junio una puntuación de **98,7%**; contrastando con el resultado obtenido en el pasado mes de Mayo el cual fue de **96%**. Igualmente se evidencia una disminución en las respuestas **N/R** pasando del **2,0%** en Mayo al **0%** en Junio. El margen de mejora lo representa las personas que respondieron **NO**, las cuales aun cuando presenta una disminución del **0,7%** al pasar del **2,0%** en Mayo al **1,3%** en Junio sigue siendo un valor que debe ser disminuido al 0%, si la causa de la no realización del trámite es de responsabilidad de la Entidad.

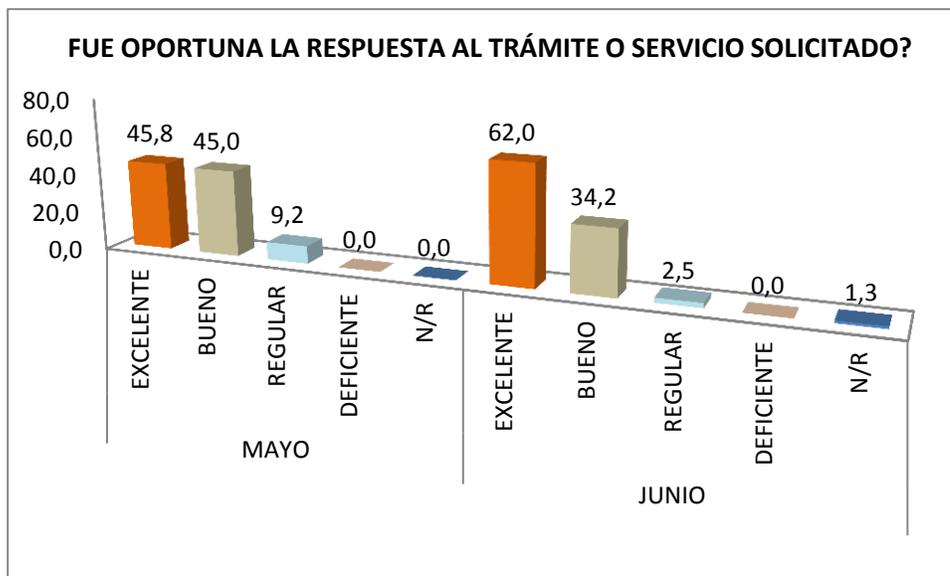
A pesar de ser una situación a considerar, se debe tener en cuenta que algunos trámites que se adelantan en la Entidad, están sujetos al cumplimiento de procedimientos y prerrequisitos, los cuales en ocasiones impiden la inmediatez del mismo.

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



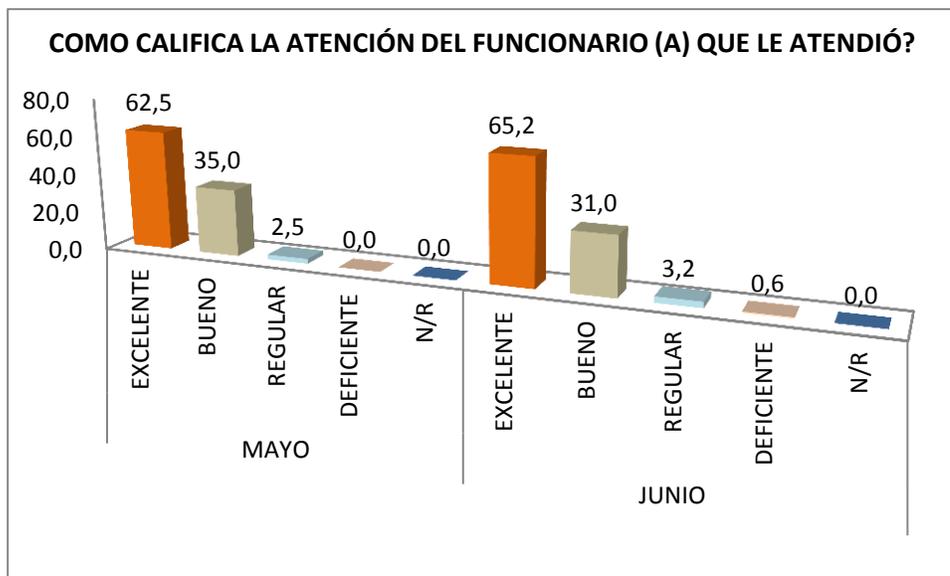
En el presente mes de Junio se evidencia un **Aumento** del **3,7%** en la calificación **Positiva** referente a la calidad del trámite realizado en la CAR CDMB, llegando así al **98,7%**, frente al **95%** registrado el pasado mes de Mayo; la actual puntuación está compuesta por el **65,2% Excelente** y **33,5% Bueno**. A pesar de presentar una disminución en las respuestas **Regular** pasando del **4,2%** en Mayo al **1,3%** en Junio, se sigue presentando una posibilidad de mejora. Se debe mencionar la **Disminución** en las respuestas **Deficiente** la cual pasó de **08%** al **0%**.

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



Considerando la calificación **Positiva** de **96,2%** para el presente mes de Junio compuesta por **62% Excelente** y **34,2% Bueno**, se evidencia un **Aumento** frente al pasado mes de Mayo de **5,4%**. Así mismo se debe resaltar una **Disminución** del **6,7%** en las respuestas dadas **Regular** con lo cual se infiere que se está dando una respuesta oportuna de la Entidad, a las necesidades y expectativas de las distintas Partes Interesadas consultantes. **N/R Aumento** en **1,3%** **Deficiente** se mantuvo en **0%**.

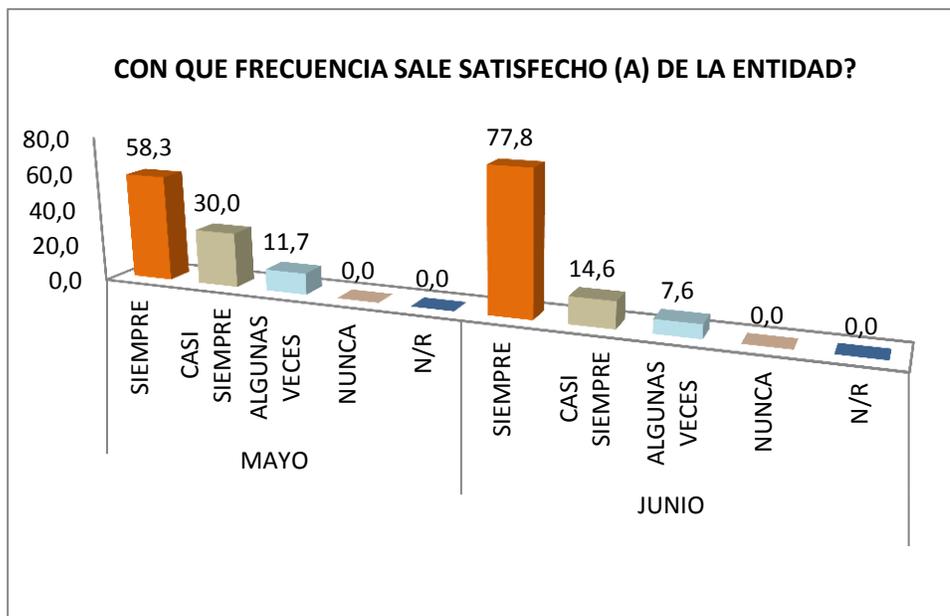
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Considerando la calificación **Positiva** que para el presente mes de Junio puntuó en **96,2%**, compuesta por **65,2% Excelente** y **31% Bueno**, se evidencia un **Aumento** de **1,7%**, respecto al pasado mes de Mayo entendiéndose una mejora en el servicio. Con el **Aumento** del **0,7%** en las respuestas dadas como **Regular**, que para el presente mes puntuaron **3,2%**, frente a la puntuación obtenida en **Mayo** que fue de **2,5%**, sumado al **Aumento** del **0,6%** de las respuestas **Deficiente** se convierte en la posibilidad de mejora, ante lo cual se requiere hacer seguimiento y evaluar la divulgación e implementación del Manual del Servicio al Ciudadano (A-PI-MA02) a los (as) Funcionarios (as) de la Entidad, permitiendo con esto identificar posibles falencias generadoras del aumento de la calificación **Regular** y **Deficiente**.

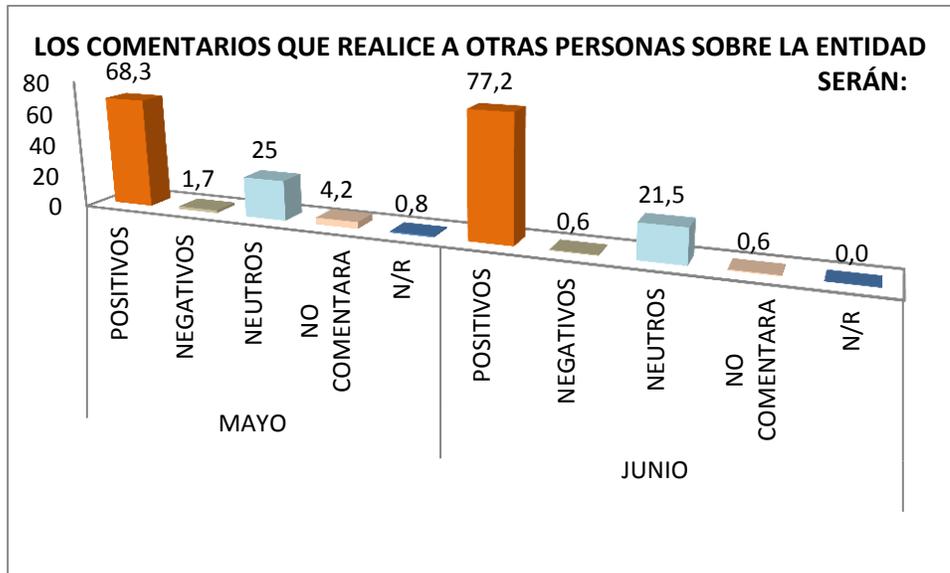
Lo anterior posibilidad de mejora se debe basar en los principios de Afectividad y Efectividad inherentes a la misión de la CAR CDMB, así como el gran valor dado al factor humano por la Entidad.

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



Considerando que para el presente mes de Junio la calificación **Positiva de 92,4%** compuesta por **77,8% Excelente** y **14,6% Bueno**, representa un **Aumento del 4,1%** respecto al pasado mes de Mayo; y que durante este mismo periodo se evidenció una **Disminución del 4,1%** en las respuestas **Algunas Veces** puntuando para el presente mes con **7,6%** así como el que las respuestas **Deficiente** y **N/R** se mantuvieron con **0%**, respectivamente, se evidencia un mejoramiento en el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Entidad. Se presenta en todo momento un porcentaje de subjetividad generado por la empatía que pueda existir entre el funcionario que atiende a la Parte interesada externa consultante, el cual puede intervenir aumentando el nivel de la calidad de la atención brindada por dicho funcionario (a).

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



Con el Aumento de **8,9%** en la intención de realizar comentarios **Positivos** acerca de la Entidad, intención que para el presente mes de Junio puntuó en **77,2%**, frente al pasado mes de mayo con **68,3%**; así como la disminución de **1,1%**; **3,5%** y **3,6%** 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. Se sigue presentando una necesidad de mejoramiento continuo, en aras de elevar los indicadores de las respuestas dadas por los usuarios. **N/R** Disminuyó a **0%**.



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

CONCLUSIÓN

Con los índices de mejoramiento evidenciados en el presente informe, se puede inferir que con la llegada de nuevo personal contratista a la CDMB, se reforzó la capacidad de respuesta de la misma; existiendo la necesidad de mantener un seguimiento y evaluación a la política de Calidad y Mejoramiento Continuo, así como a la divulgación de los procedimientos estipulados por las Subdirecciones y Oficinas para cada uno de los Procesos y Subprocesos, en aras de contar con personal debidamente capacitado para enfrentar los retos diarios que trae el ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

Se debe ratificar de manera constante el compromiso fundamental para la CAR CDMB, en la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio a las distintas Partes Interesadas, 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 Relación con 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.

En relación a los indicadores de inconformismo evidenciados en algunas de las respuestas dadas, 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, siendo este debido proceso un elemento no entendido por algunos usuarios.

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