



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

**INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO
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
Línea de Atención al Ciudadano PBX +57 (7) 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 **MAYO** 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
Línea de Atención al Ciudadano PBX +57 (7) 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	120	80%

RESULTADOS:

¿Se encontraba realizando un trámite en la CAR CDMB?	SI	NO	N/R	Total
	96 %	2 %	2 %	100%

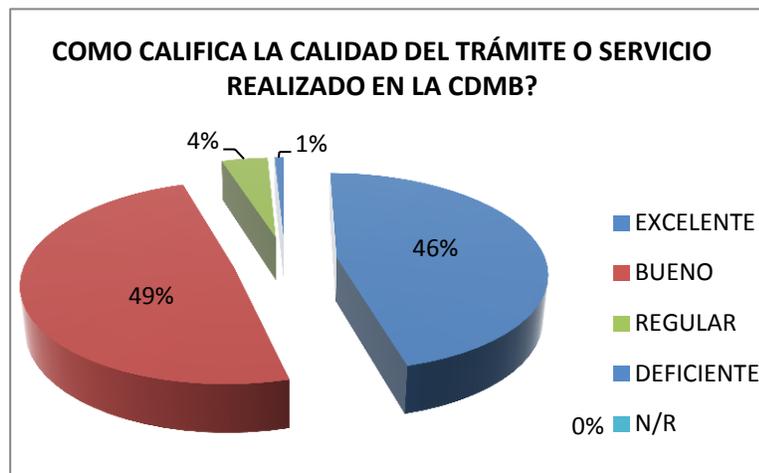


- El 96% de las personas encuestas manifestó estar realizando un trámite en la Entidad; el 2% reportó no estar haciéndolo y así mismo el 2% No Respondió.

**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
	46 %	49 %	4 %	1 %	0 %	100%

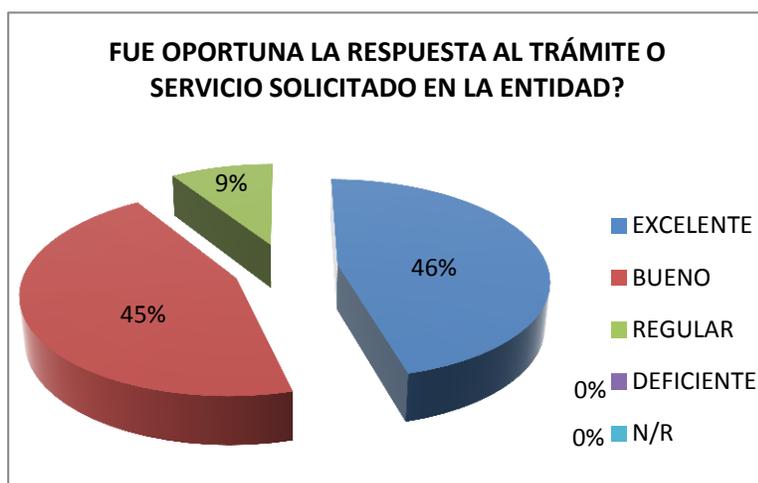


- Considerando la sumatoria de las respuestas Excelente y Bueno como la calificación **Positiva** referente para cada ítem, existe para el presente caso una puntuación del **95%** conformada por **46% Excelente** y **49% Bueno**, lo cual permite evidenciar que el mayor porcentaje de los usuarios encuestados 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 **4%** manifestado en las respuestas **Regular**; y **1% Deficiente** prestando gran atención en este último; el ítem **N/R** 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
	46 %	45 %	9 %	0 %	0 %	100%

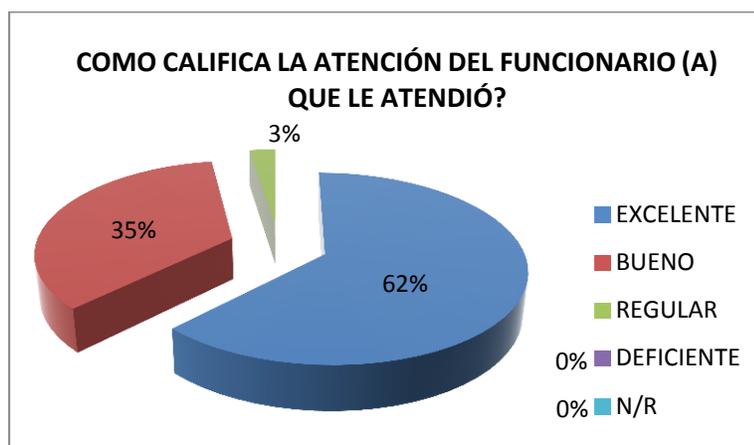


- El **91%** los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado como **Positiva** según lo muestra la sumatoria de los Ítems **Excelente 46%** y **Bueno 45%**. Lo anterior permite evidenciar que la eficiencia de la CAR CDMB satisface las necesidades de la mayor parte de los usuarios 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 **9%**. Para el presente período **Deficiente** y **N/R** puntuaron en **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
	70,1	26,8	3,1	0	0	100%

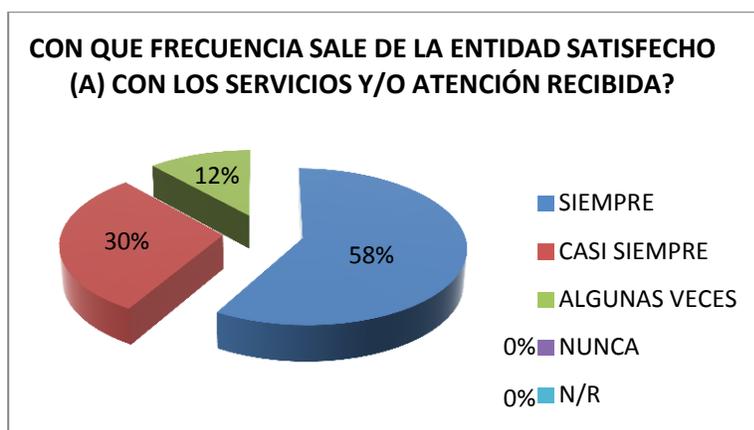


- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CAR CDMB como **Positiva** con el **97%**, compuesto por el **62% Excelente** y el **35% Bueno** de las respuestas de los usuarios entrevistados; lo anterior ratifica el compromiso de los funcionarios de la Entidad para con la atención 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**, 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:

¿Con que frecuencia sale de la Entidad satisfecho (a) con los servicios y/o Atención?	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca	N/R	Total
		58 %	30 %	12 %	0	0

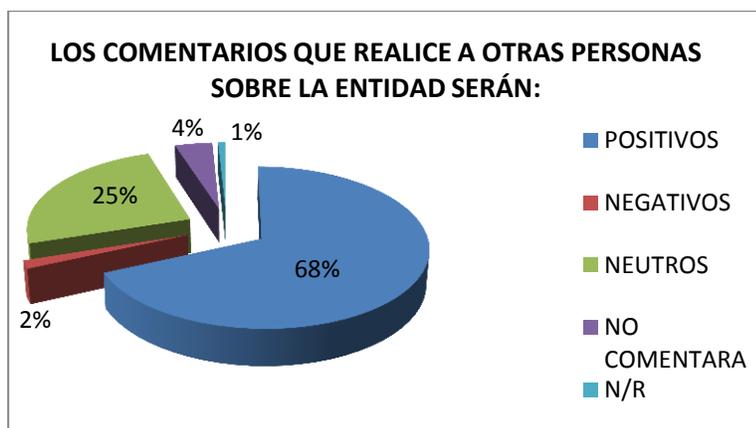


- Los usuarios encuestados manifestaron salir satisfechos de la Entidad de manera **Positiva con el 88%**, compuesto por un **58% Siempre** y un **30% Casi Siempre**. Lo anterior expresa el grado de satisfacción que existe en los usuarios debido al buen servicio obtenido de parte de los funcionarios de la CAR CDMB, de manera implícita se evidencia el compromiso de dichas personas 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 **12% Algunas Veces**, con relación al nivel de satisfacción de las Partes Interesa que acuden a la CAR CDMB. **Nunca** 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 Comentarara	N/R	Total
		68 %	2 %	25 %	4 %	1



- 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 **68%** que representa la respuesta a comentarios **Positivos**. A pesar de la presente calificación Positiva, existe un **2%** que manifiesta hará comentarios **Negativos** de la Entidad, basados en una mala percepción ante la experiencia vivida; un **25%** menciona que hará comentarios **Neutros**, un **4%** **No Comentará** y el **1%** 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 por parte de las Partes Interesadas.



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

CONCLUSIÓN

Con la llegada de nuevo personal a la Entidad, es importante afinar la política de Calidad y Mejoramiento Continuo, se requiere la socialización de los procedimientos estipulados por la CAR CDMB para cada uno de los Procesos y Subprocesos, en aras de contar con una debida preparación para enfrentar el reto que representa obtener la satisfacción de las distintas Partes Interesadas que de una u otra forma, requieren la actuación de la CAR CDMB.

En el presente informe se evidencia que un alto porcentaje de las personas encuestadas, aprueban la gestión realizada por la Entidad como de buena calidad; se encuentra una posibilidad de mejorar al respecto, la cual puede ser materializada mediante la implementación de estrategias como la enunciada al inicio, haciendo énfasis en lo que a atención al ciudadano atañe. Esto genera un valor agregado el cual contribuirá de manera positiva al mejoramiento en la atención que prestan los funcionarios de la CAR CDMB a las distintas Partes Interesadas.

Es importante considerar que la mayoría de las solicitudes hechas a la Entidad 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; con base en lo anterior se puede determinar que en términos generales la respuesta dada por la Entidad es oportuna, según las respuestas dadas por las personas encuestadas. Sobre este aspecto se debe enfatizar en la corresponsabilidad de todos y cada uno de las y los funcionarios de la CAR CDMB, en aras de asumir con responsabilidad la satisfacción de las Partes Interesadas que solicitan servicios de la Entidad, ya que como evidenciado en el presente informe se observó una posibilidad de mejora a considerar en lo relacionado con la frecuencia de satisfacción con que salen de la Entidad las Partes Interesadas. A su vez este aspecto incide de forma directamente proporcional en, los comentarios que realice las Partes Interesadas sobre su experiencia con al CAR CDMB.

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