



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

**INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE
OCTUBRE
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 **Octubre** 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
200	200	100%

RESULTADOS:

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

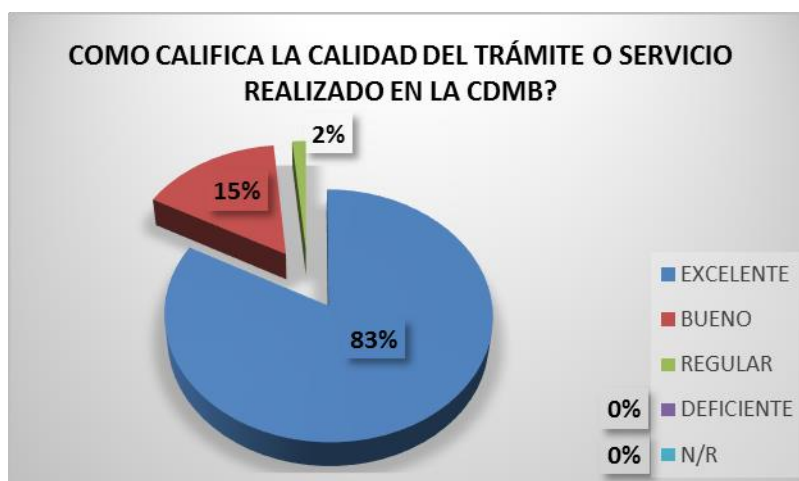


- El 100% de las personas encuestas manifestó estar realizando un trámite en la Entidad.

**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
	83 %	15 %	2 %	0,0 %	0,0 %	100%



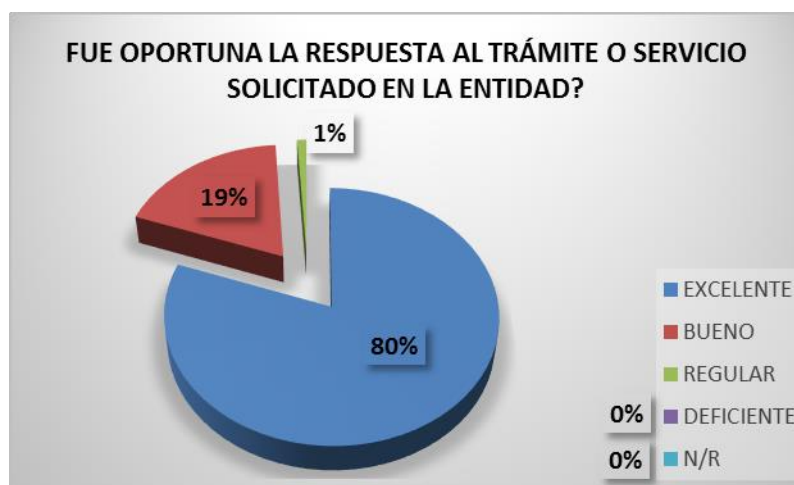
- Considerando la sumatoria de las respuestas Excelente y Bueno como la calificación **Positiva** referente para cada ítem, existe para el presente caso una puntuación del **98%** conformada por **83%** de respuestas **Excelente** y **15%** de **Bueno**, con lo cual se evidencia que el mayor porcentaje 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 un claro margen de mejora constituido por el **2%** de encuestados que manifestó sus respuestas **Regular**.

Para el presente ítem **Deficiente**, y **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
	80 %	19 %	1 %	0,0 %	0,0 %	100%



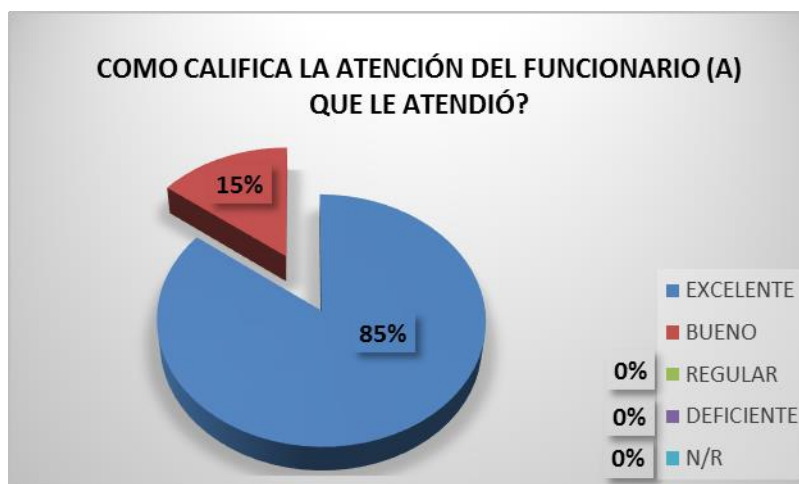
- El **99%** los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado como **Positiva** según lo muestra la sumatoria de las respuestas **Excelente** con un **80%** y **Bueno** con un **19%**. Con base en lo anterior se puede evidenciar que la eficiencia de la CAR CDMB satisface las necesidades de la mayor parte de los usuarios encuestados que acuden mensualmente a la Entidad. Sin embargo, se requiere unas acciones de mejoramiento enmarcadas en la política de calidad, mediante las cuales se logre minimizar la puntuación expresada en las respuestas dadas como **Regular** con un **1%**.

Los ítems **Deficiente** y **No Responden** puntuaron 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
	85 %	15 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100%



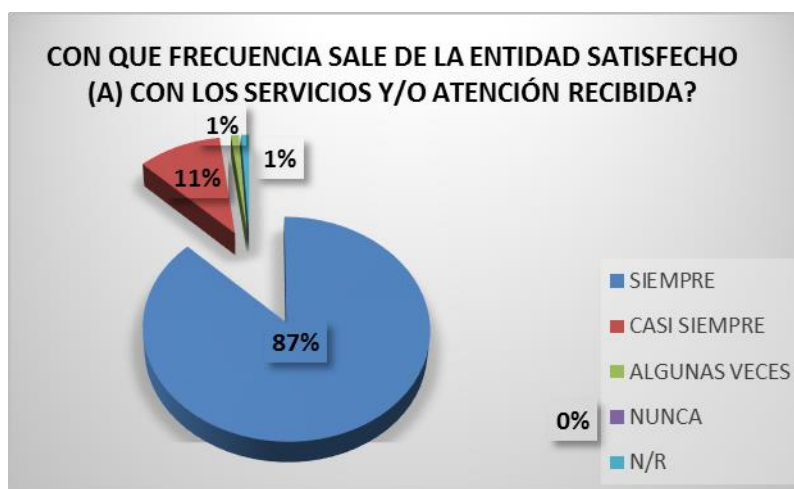
- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CAR CDMB como **Positiva** con el **100%**, compuesto por el **85% Excelente** y el **15% Bueno** de las respuestas de los usuarios entrevistados; lo anterior es una clara muestra del compromiso de los funcionarios de la Entidad para 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.

Los ítems **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 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
	87 %	11 %	1 %	0 %	1 %	100%



- Los usuarios encuestados calificaron el nivel de satisfacción con el cual salen de la Entidad, como **Positiva** con el **98%**, compuesto por un **87% Excelente** y un **11% 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 **1%** de las respuestas **Algunas Veces** y **No Responde** respectivamente.

El ítem **Nunca** puntuó 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
		93 %	0,0 %	7 %	0,0 %	0,0 %

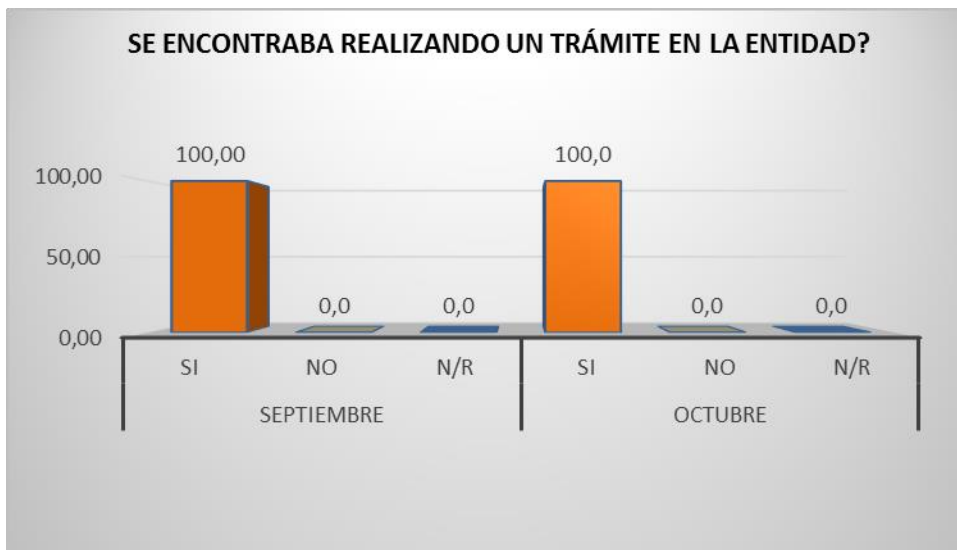


- El mayor porcentaje de los usuarios manifiesta que los comentarios que realicen, referenciarán de manera **Positiva** a la CAR CDMB ante sus círculos sociales o laborales, como lo muestra el **93%** que expresa la respuesta a comentarios **Positivos**. A pesar de la presente calificación Positiva, existe un **7%** que manifiesta hará comentarios **Neutros** de la Entidad, representando esto la posibilidad de mejora para el presente ítem.

Los ítems **Negativos**, **No Comentaré** y **N/R** puntuaron con un **0%**.

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

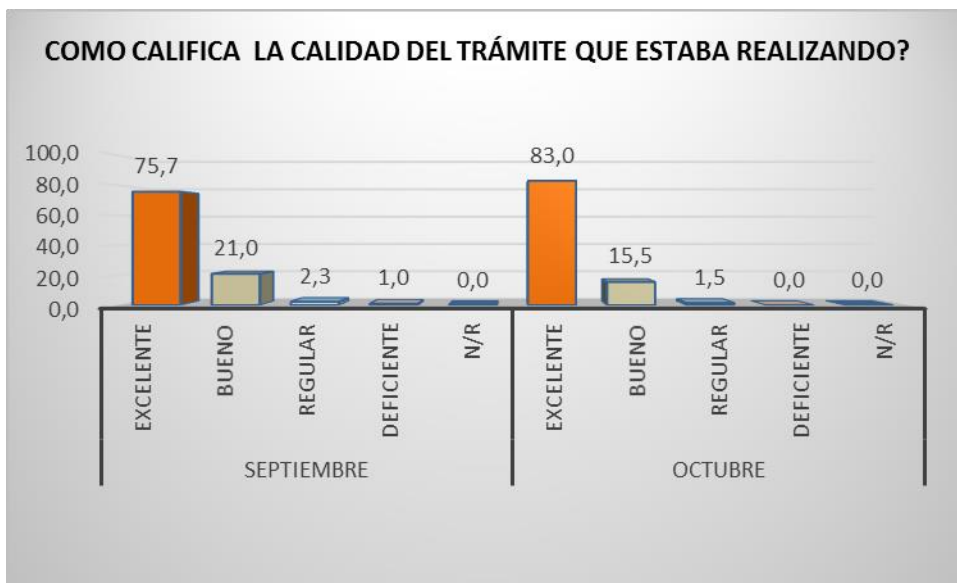
COMPARATIVO RESULTADOS MESES SEPTIEMBRE Y OCTUBRE



Para el presente mes se mantiene el promedio en lo referente a las personas que pudieron realizar el trámite deseado ante la CAR CDMB, alcanzando la puntuación de **100%**; lo cual es una evidente muestra del compromiso de mejoramiento que se ha trazado la CAR CDMB, para brindar una respuesta óptima a todas las Partes Interesadas.

Es importante tener presente que la Entidad 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 el que algún usuario manifieste durante la encuesta que no pudo realizar el trámite.

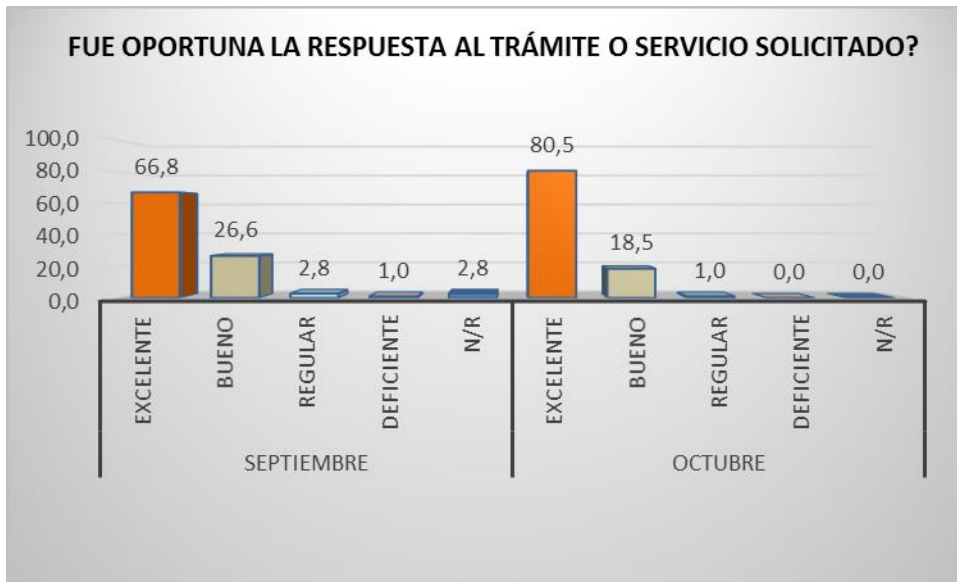
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



En contraste con el resultado obtenido en el Ítem anterior en el cual la totalidad de los encuestados expresaron haber podido realizar el trámite en la Entidad durante su visita, se evidencia en el presente Ítem que durante el mes de Octubre se presentó un **Aumento** del **1,8%** en la calificación **Positiva** referente a la calidad del trámite realizado por los usuarios encuestados en la CAR CDMB, llegando así al **98,5%**, frente al **96,7%** registrado el pasado mes de Septiembre. El Aumento está representado en las respuestas dadas como **Excelente**, llegando en el presente mes a un **83%**. La posibilidad de mejora se puede evidenciar en la disminución del **5,5%** en las respuestas **Buena** para el presente mes llegando al **15,5%**. Reforzando esta posibilidad de mejora se evidencia una **Disminución** del **0,8%** en las respuestas **Regular** pasando del **2,3%** en Septiembre al **1,5%** en Octubre.

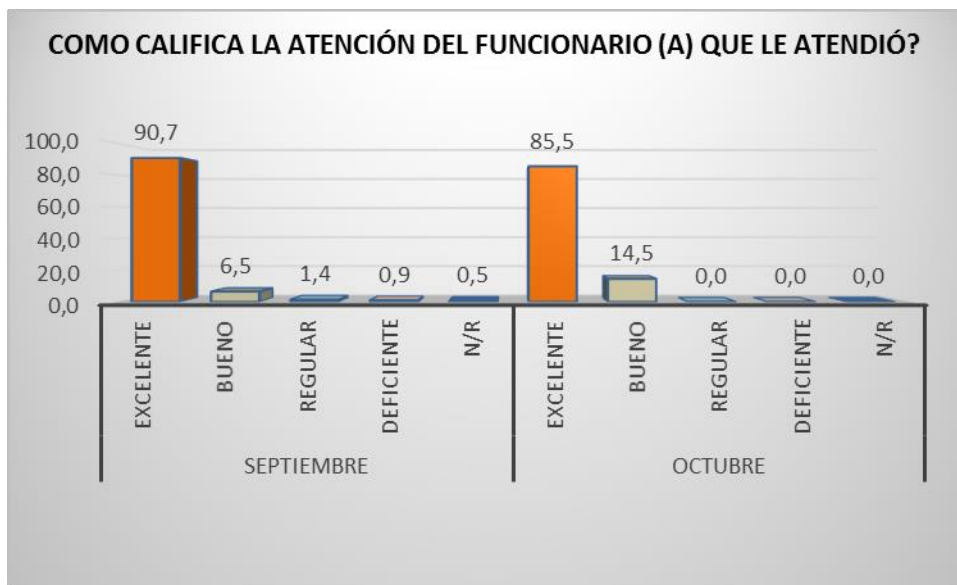
Los ítems **Deficiente** y **N/R** puntuaron con el **0%**.

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



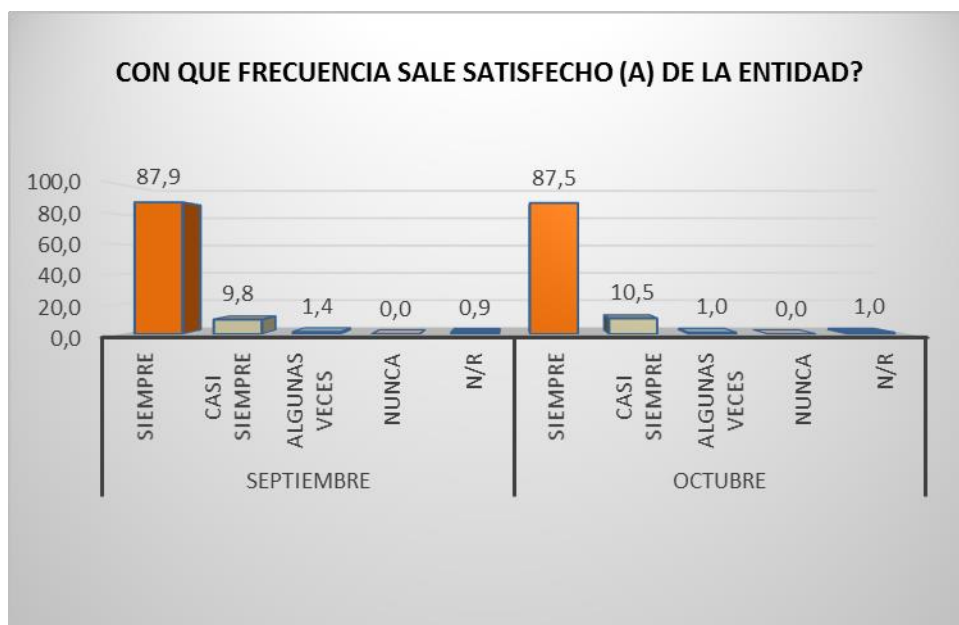
Considerando la calificación **Positiva** de **99%** para el presente mes de Octubre, se evidencia un **Aumento** de **5,6%** frente al pasado mes de Septiembre el cual puntuó con el **93,4%**. El Aumento se evidencia principalmente en las respuestas **Excelente** llegando al **80,5%**. De igual forma se evidencia una **Disminución** del **8,1%** en las respuestas dadas como **Bueno**, pudiéndose considerar esto como la posibilidad de mejora para el presente ítem. Como aspecto positivo se identifica una **Disminución** del **1,8%** en las respuestas **Regular** llegando al **1%** para el presente mes; igualmente positivo es la disminución en las respuestas **Deficiente** y **N/R** puntuando para el presente mes con el 0%.

**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 Octubre puntuó en **100%**, se evidencia un **Aumento** del **2,8%**, respecto al pasado mes de Septiembre en el cual la puntuación fue de **97,2%**. La necesidad de mejora se ve reflejada con la Disminución del **5,2%** en las respuestas dadas como **Excelente**, que para el presente mes puntuó en **85,5%**. En contraste se observa de manera positiva un aumento del **8%** en las respuestas **Bueno** y una disminución hasta llegar al **0%** de las respuestas dadas como **Regular**, **Deficiente** y **N/R**. A pesar de evidenciarse el resultado de la implementación de acciones encaminadas a ofrecer cada vez un mejor servicio, existe una posibilidad de mejora, ante lo cual se requiere hacer aún más un minucioso seguimiento y evaluar la divulgación e implementación del Manual del Servicio al Ciudadano (A-PI-MA02) así como el procedimiento del proceso A-PI-PR07 a los (as) Funcionarios (as) de la Entidad, permitiendo estandarizar los protocolos de atención a las Partes Interesadas.

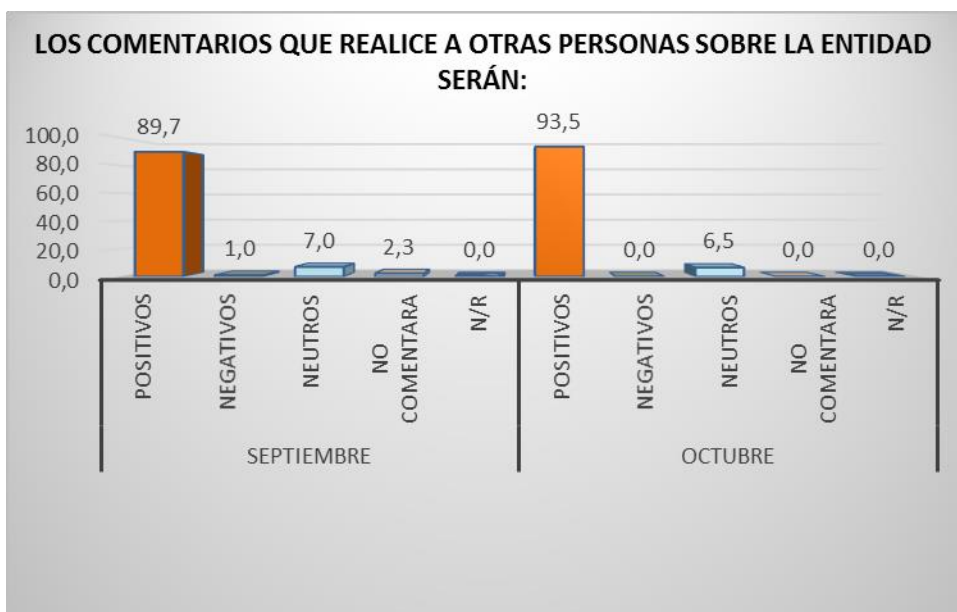
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Considerando que para el presente mes de Octubre la calificación **Positiva** fue de **98%** en relación a la frecuencia con que los usuarios salen satisfechos de la Entidad, esta representa un **Aumento** del **0,3%** respecto al pasado mes de Septiembre. De igual forma se evidencia como datos positivos el **Aumento** del **0,7%** en las respuestas **Casi Siempre** puntuando actualmente en **10,5%**. La posibilidad de mejora está representada en las respuestas dadas como **Excelente** que durante Octubre puntuó en **87,5%** representando una **Disminución** del **0,4%** respecto al mes anterior. De igual forma, las respuestas **Algunas Veces** que a pesar de mostrar una **Disminución** del **0,4%** puntuó en el presente periodo en **1%**. En esta misma línea las respuestas **N/R** se suman a la posibilidad de mejora puntuando con el **1%**. **Nunca** se mantuvo con el **0%**

Lo anterior puede entenderse como el resultado de una óptima atención brindada a las personas encuestadas, esto refleja que puede presentarse una toma de conciencia por parte de los funcionarios y contratistas quienes ante la imposibilidad de dar respuestas rápidamente a las solicitudes los usuarios, compensan una buena atención.

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



Con el Aumento del **3,8%** en la intención de realizar comentarios **Positivos** acerca de la Entidad, intención que para el presente mes de Octubre puntuó en **93,5%**, frente al pasado mes de Septiembre con **89,7%**, y la **Disminución** del **1%** de comentarios **Negativos** se puede evidenciar un avance positivo en lo relacionado a este ítem. La posibilidad de mejora está constituida con el **6,5%** de las respuestas **Neutros** presentes en Octubre. **Negativos** y **N/R** puntuaron en **0%**.



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

CONCLUSIÓN

Como mencionado en informes anteriores, para realizar la interpretación del presente informe se debe tener claridad en la diferencia entre lo que es la satisfacción por la prestación del servicio y la satisfacción por la atención recibida.

Con comentarios positivos como:

- Todo excelente
- Excelente atención
- Muy buena atención
- Buena atención recibida
- Se recibió buena atención
- Complacida con la atención
- Muy buena la atención, tal vez mejorar la información respecto a la documentación necesaria

Y comentarios por mejorar como:

- Mejor atención
- Mejorar la atención
- Dar respuesta oportuna a los radicados
- Dar respuesta oportuna (GEA) a las denuncias
- Necesitan más profesionales para realizar visitas
- Más agilidad en los trámites de concesión de aguas

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

Teniendo como base los comentarios anteriores, se puede evidenciar la claridad que se hace acerca de la clasificación de los niveles de satisfacción que se identifican en el presente informe. Es preciso identificar que el ítem en el cual se evidenció una calificación totalmente positiva fue el número 3 “Cómo califica la atención recibida por el funcionario (a) que le atendió”,

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 las Subdirecciones y Oficinas de los procedimientos estipulados por cada una de ellas para la ejecución de los procedimientos de sus 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.

Se debe mantener el 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.

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