



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

**INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE
SEPTIEMBRE
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 **Septiembre** 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

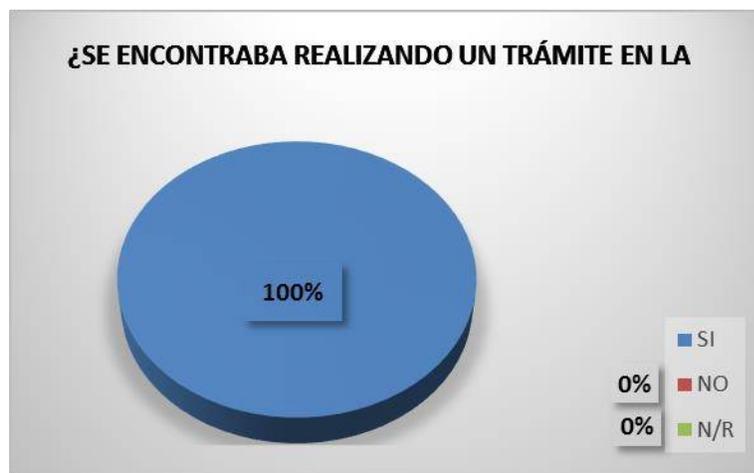
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**

ENCUESTAS APLICADAS

Encuestas a Realizar	Encuestas Realizadas	Efectividad
200	214	107%

RESULTADOS:

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

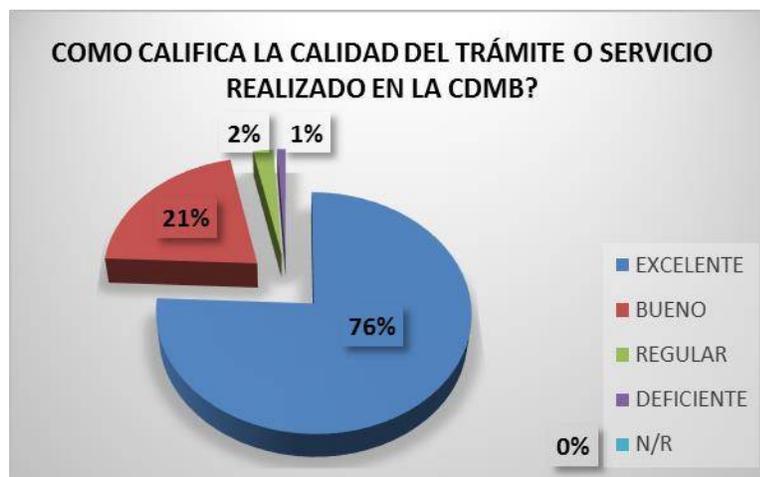


- El 100% de las personas encuestas manifestó estar realizando un trámite en la Entidad.

**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
	75,7 %	21 %	2,3 %	0,9 %	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 **97%** conformada por **76%** de respuestas **Excelente** y **21%** 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 como **Regular** y un **1%** como **Deficiente**.

Para el presente ítem **N/R** 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 2:

¿Fue oportuna la respuesta al trámite o servicio solicitado en la Entidad?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	66,8 %	26,6 %	2,8 %	0,9 %	2,8 %	100%

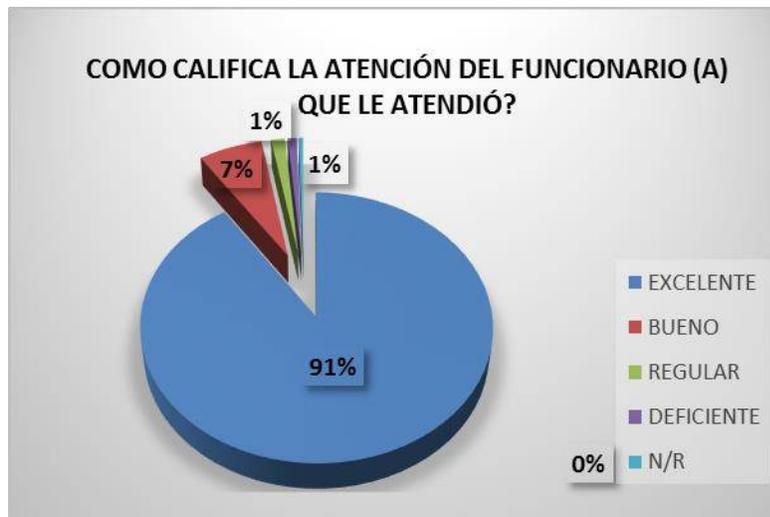


- El **93%** los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado como **Positiva** según lo muestra la sumatoria de las respuestas **Excelente** con un **67%** y **Bueno** con un **26%**. Con base en lo anterior se puede evidenciar que la eficiencia de la CAR CDMB satisface las necesidades 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** el cual obtuvo una puntuación del **3%**, **Deficiente** con el **1%** y quienes **No Responden** con el **3%**.

**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
	90,7 %	6,5 %	1,4 %	0,9 %	0	100%

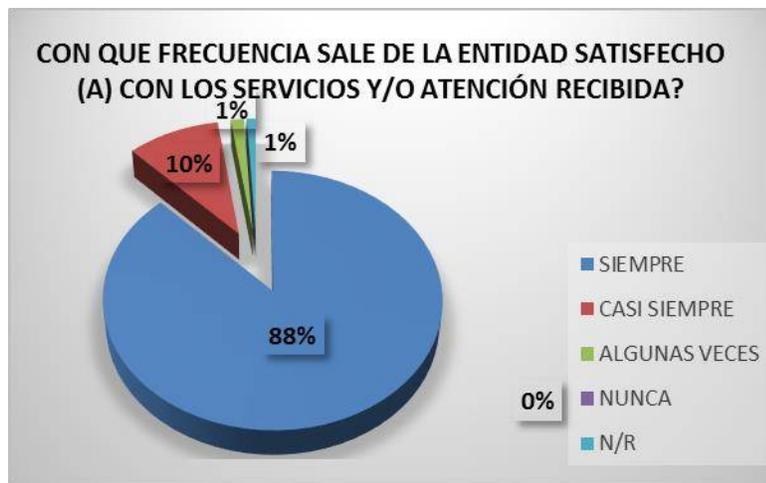


- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CAR CDMB como **Positiva** con el **98%**, compuesto por el **91% Excelente** y el **7% Bueno** de las respuestas de los usuarios entrevistados; lo anterior es una clara muestra del compromiso de los funcionarios de la Entidad para con 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. Existe un margen de mejora, representado por el **1%** tanto de las personas que respondieron **Regular** como **Deficiente**, ante lo cual se debe reforzar el trabajo en este aspecto, en aras de lograr una calificación netamente positiva en que respecta al presente ítem. **N/R** puntuó 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
	87,9 %	9,8 %	1,4 %	0 %	0,9 %	100%



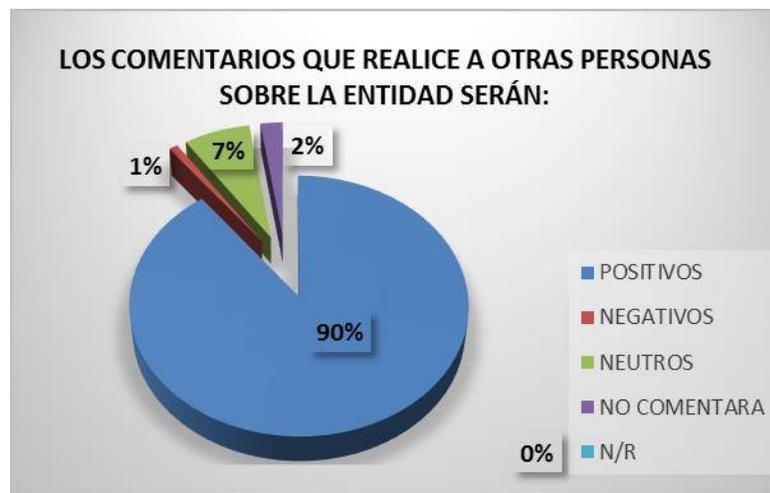
- Los usuarios encuestados calificaron el nivel de satisfacción con el cual salen de la Entidad, debido a la conjugación de las competencias profesionales del funcionario (a) que les atendió y el resultado del trámite, como **Positiva** con el **98%**, compuesto por un **88% Excelente** y un **10% Bueno**. 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. En este periodo la posibilidad de mejora está representada por el **1%** de **Algunas Veces** y **N/R**. 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 Comentarara	N/R	Total
		89,7 %	0,9 %	7,0 %	2,3 %	0 %

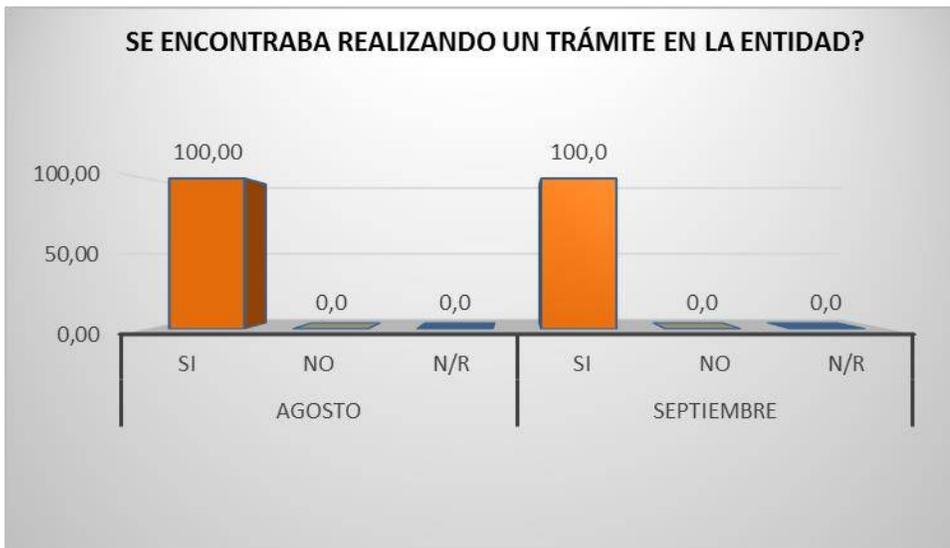


- El mayor porcentaje de los usuarios manifiesta que los comentarios que realicen, referenciarán de manera **Positiva** a la CAR CDMB ante sus círculos sociales o laborales, como lo muestra el **90%** que expresa la respuesta a comentarios **Positivos**. A pesar de la presente calificación Positiva, existe un **1%** que manifiesta hará comentarios **Negativos** de la Entidad, basados en una mala percepción ante una experiencia vivida; un **7%** menciona que hará comentarios **Neutros**, un **2%** dice que **No Comentarará** y el un **0%** que no **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 en el presente ítem.

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

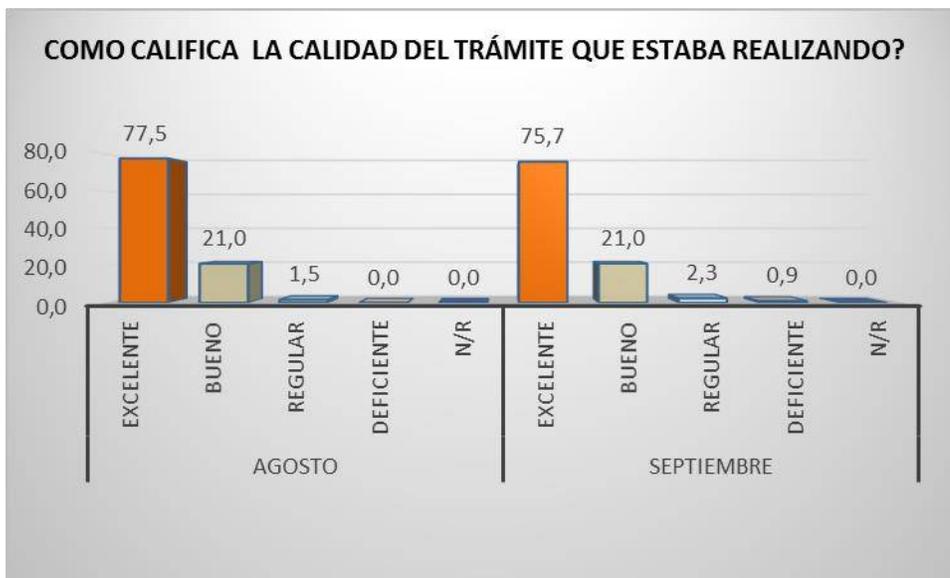
COMPARATIVO RESULTADOS MESES AGOSTO Y SEPTIEMBRE



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 un compromiso de parte de todos y cada uno de los funcionarios de la entidad, desarrollar sus funciones con el mayor profesionalismo en aras de procurar el mantener esta calificación.

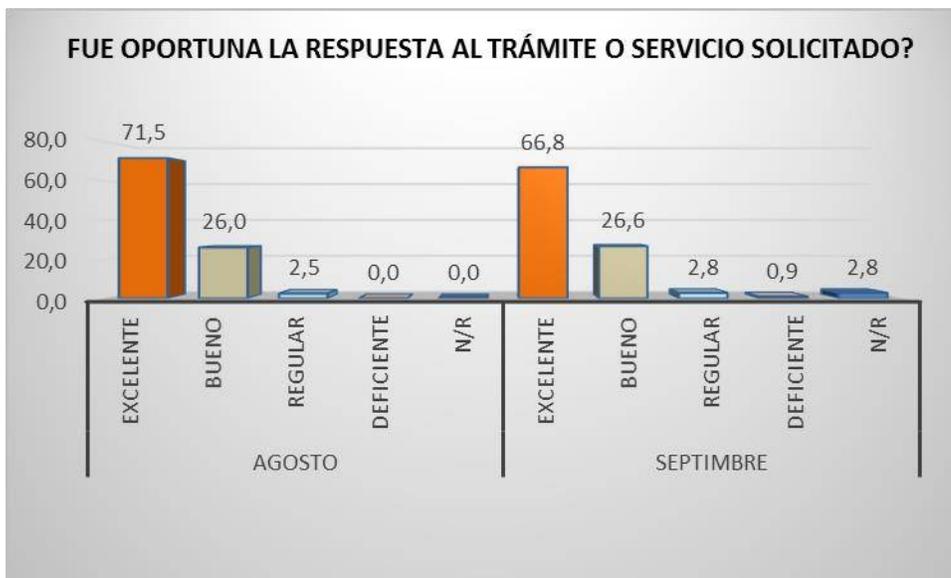
Es importante tener presente que la Entidad como autoridad ambiental, actúan dentro de lo estipulado en la ley colombiana dando cumplimiento al debido proceso para toda acción que realice, motivo por el cual puede llegar a presentarse el que algún usuario manifieste durante el encuesta que no pudo realizar 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 Septiembre se presentó una **Disminución** 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 **96,7%**, frente al **98,5%** registrado el pasado mes de Agosto. La disminución está representada en las respuestas dadas en excelente, lo cual se convierte en la posibilidad de mejora para las Entidad. Reforzando esta posibilidad de mejora se evidencia un **Aumento** del **0,8%** en las respuestas **Regular** pasando del **1,5%** en Agosto al **2,3%** en Septiembre; reforzando la posibilidad de mejora está el **Aumento** del **0,9%** en las respuestas **Deficiente**. **N/R** se mantiene los dos periodos con el **0%**. Más que una posibilidad de mejora existe una necesidad teniendo en cuenta que además de permitir el acceso y dar respuesta, es fundamental brindar trámites de calidad, procurando satisfacer de manera holística las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas.

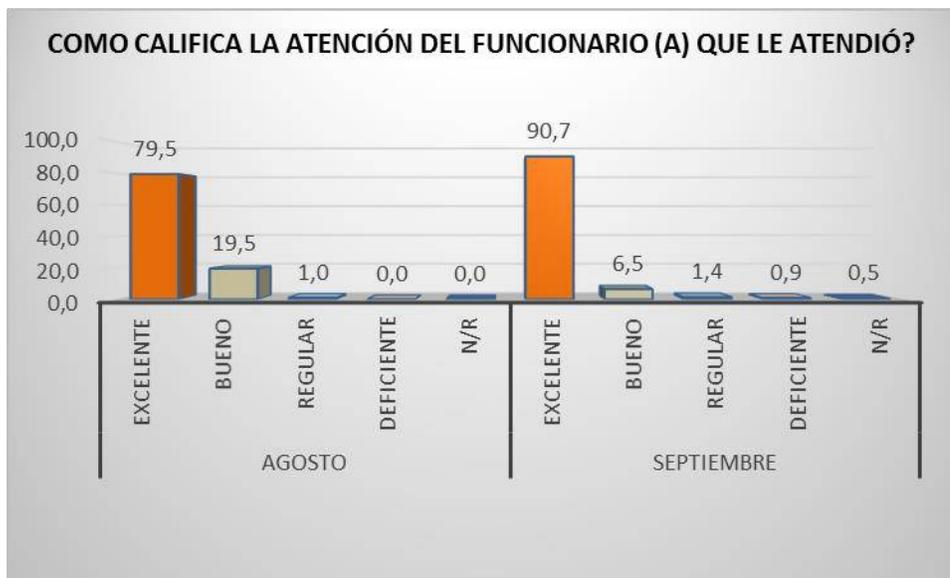
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Considerando la calificación **Positiva** de **93,4%** para el presente mes de Septiembre, se evidencia una **Disminución** de **4,1%** frente al pasado mes de Agosto en el cual puntuó con el **97,5%**. La disminución se evidencia principalmente en las respuestas Excelente. Así mismo se debe mencionar una tendencia al **Aumento** del **0,3%** en las respuestas dadas como **Regular**, del **0,9%** en las **Deficiente** y del **2,8%** en **No Responde**.

Los datos anteriores se pueden sumar a lo obtenido en el Ítem relacionado con la calidad de los trámites, con lo cual se puede inferir que se requiere implementar una acción de mejora integral en donde se corrijan los aspectos de Calidad del Trámite y Tiempo de Respuesta del mismo, en procura de garantizar la satisfacción a las Partes Interesadas solicitantes.

**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 Septiembre puntuó en **97,2%**, se evidencia una **Disminución** de **1,8%**, respecto al pasado mes de Agosto en el cual la puntuación fue de **99%**. La necesidad de mejora se ve reforzada con la tendencia al **Aumento** del **0,4%** en las respuestas dadas como **Regular**, del **0,9%** **Deficiente** y **0,5%** **No Responde**. A pesar de desarrollar acciones encaminadas a ofrecer cada vez un mejor servicio, aún 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) a los (as) Funcionarios (as) de la Entidad, permitiendo con esto identificar posibles falencias que incidan negativamente en las respuestas. Una acción adelantada al respecto fue la socialización del proceso de Relación con Partes interesadas llevada a cabo el 14/09/17 por el área de Atención al Ciudadano de GESA, a la cual a pesar de haberse enviado invitación a todas las Subdirecciones y Oficinas solo asistió personal de Secretaría General, SEYCA, GESA, SOPIT, Oficina de Control Interno, SUGOA y la Oficina de Contratación.

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

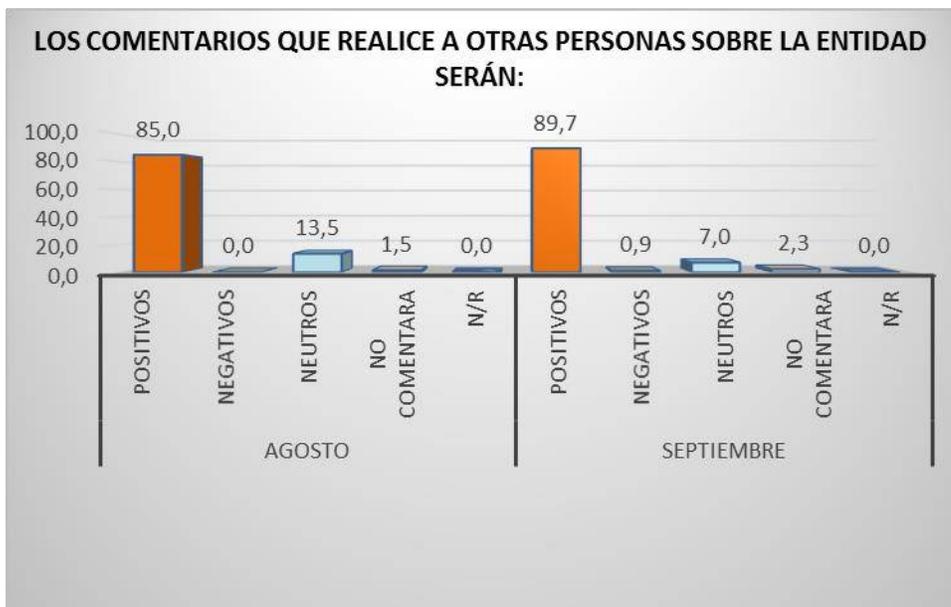
La anterior posibilidad de mejora se debe basar en los principios de Afectividad y Efectividad inherentes a la misión de la CAR CDMB, así como el gran valor dado al factor humano por la Entidad.



Considerando que para el presente mes de Septiembre la calificación **Positiva** fue de **97,7%** en relación a frecuencia con que los usuarios salen satisfechos de la Entidad, esta representa un **Aumento** del **3,7%** respecto al pasado mes de Agosto; de igual forma se evidencia datos positivos como la **Disminución** del **4,6%** en las respuestas **Algunas Veces** puntuando para el presente mes con **1,4%**. La posibilidad de mejora está representada en el **0,9%** de **No Responde**. **Nunca** se mantuvo con el **0%**

Lo anterior puede entenderse como el resultado de una óptima atención brindada a las personas encuestadas, lo cual refleja esta tendencia pudiendo ser ojalá una toma de conciencia por parte de los funcionarios y contratistas quienes ante la imposibilidad de dar respuestas casi inmediatas a los usuarios, compensan una buena atención.

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



Con el Aumento de **4,7%** en la intención de realizar comentarios **Positivos** acerca de la Entidad, intención que para el presente mes de Septiembre puntuó en **89.7%**, frente al pasado mes de Agosto con **85%**; así como la disminución de **6,5%** en la intención de realizar comentarios **Neutros**, puede entenderse que se está aplicando algunas acciones correctivas de mejora en aras de brindar una buen servicio en la Entidad. Sin embargo, se evidencia que aún existe una posibilidad de mejora representada por el **Aumento** del **0,9%** en la intención de realizar comentarios **Negativos** así como el **Aumento** del **0,8%** que **No Comentar**á.

N/R puntuó en **0%**.



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

CONCLUSIÓN

Para realizar la interpretación del presente informe se debe tener claridad entre lo que es la satisfacción por la prestación del servicio y la satisfacción por la atención recibida.

Con comentarios positivos como:

- Excelente trámite.
- Excelente atención.
- Muy buena atención.
- Se ha mejorado la atención.
- En repetidas ocasiones el servicio ha sido bueno.
- Muy comprometidos los empleados con la entidad.
- Se recibe buena atención, se ha mejorado la calidad.
- Es una entidad que gestiona lo necesario para su funcionamiento.
- Muy buena la atención por parte de los funcionarios y el personal de seguridad.

Y comentarios por mejorar como:

- Demora en trámites.
- Agilidad en el trámite.
- Más agilidad en la fila.
- Brindar más material vegetal.
- Mejor información para plantar.
- Mejorar el trámite en radicación.
- Darle más rapidez a los trámites.
- Concretar más la información dada.
- Mejor información de documentación.
- Mejor información para los documentos.
- Brindar mejor información para los trámites.
- A la hora de 2:30 pm no aparece funcionaria de radicación.

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

- Más agilidad con los trámites en cuanto a permisos de visita.
- A la hora de 2:00 pm no hay quien reciba en ventanilla de radicación.
- Mejor facilidad para entrega de requisitos, tener lista la información de las concesiones.
- La extensión 1022 nunca es atendida no es posible resolver inquietudes y correcciones del informe ambiental.

Con lo anterior y considerando la discriminación sobre la *satisfacción por el servicio* prestado en la Entidad y la *satisfacción por la atención* recibida de parte de los funcionarios y contratistas de las CDMB, se evidencia durante el mes de Septiembre una disminución de la satisfacción de las partes interesadas encuestadas en lo referente a la prestación del servicio dado por la Entidad, siendo el *ítem 2* el que contó con la puntuación más relevante del 4,1% de disminución en lo relacionado a la *“oportunidad de la respuesta al trámite o servicio solicitado en la Entidad”*.

De otra parte la baja satisfacción por el servicio prestado se ve compensada en cierto grado por la atención que reciben las personas que acuden a la sede administrativa y fueron encuestadas, obteniéndose un aumento del 4,7% como se evidencia en el ítem 5 *“Los comentarios que realice a otras personas sobre la Entidad serán”*. Esto se ve reforzado por el resultado del ítem 4 *“Con qué frecuencia sale de la Entidad satisfecho (a) con los servicios y/o Atención”* el cual aumentó del 3,7% en el grado de satisfacción con que salen de la Entidad las partes interesadas encuestadas.

Sigue presente la necesidad de mantener un seguimiento y evaluación 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.

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**

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