



INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO 2018

ENCUESTA SATISFACCIÓN A PARTES INTERESADAS SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS CDMB

TABULACIÓN Y ANÁLISIS

ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL 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



INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre los Trámites y Servicios con código interno: A-PI-FO13 versión 3 del mes de **JUNIO** del 2018 de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB. Esta encuesta se basó en la aplicación de un cuestionario, que permite medir el grado de satisfacción de las partes interesadas que visitan la sede administrativa de la Entidad, con el fin de solicitar, tramitar o recibir información de un servicio ofrecido.

ENCUESTAS APLICADAS

Encuestas Por Realizar	Encuestas Realizadas	Efectividad
200	144	72%

RESULTADOS:

Pregunta:

¿Se encontraba realizando un trámite en la CAR CDMB?	SI	NO	N/R	Total
	94%	6%	0%	100%

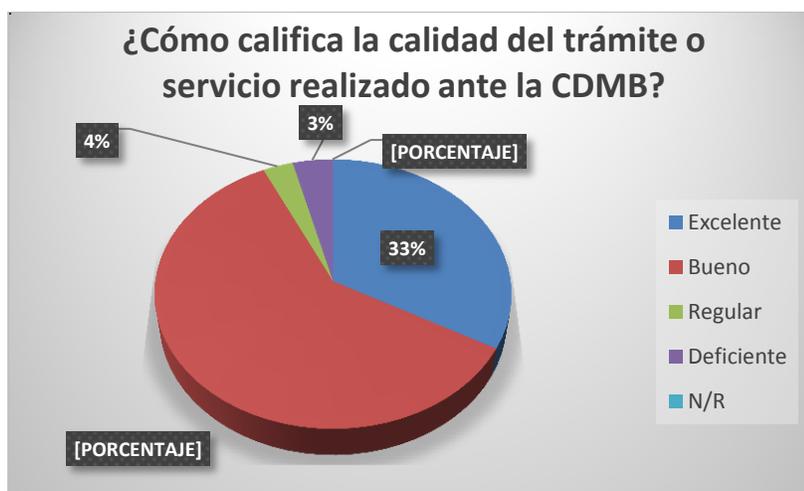


- El **94%** de las personas encuestadas manifestó que, **SI** se encontraba realizando un trámite en la Entidad, solo el **6%** expresó lo contrario. Ningún encuestado selecciono la opción **NO RESPONDE**.

Ítem de Evaluación Número 1:

Pregunta:

¿Cómo califica la calidad del trámite o servicio realizado ante la CDMB?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	33%	60%	3%	4%	0%	100%

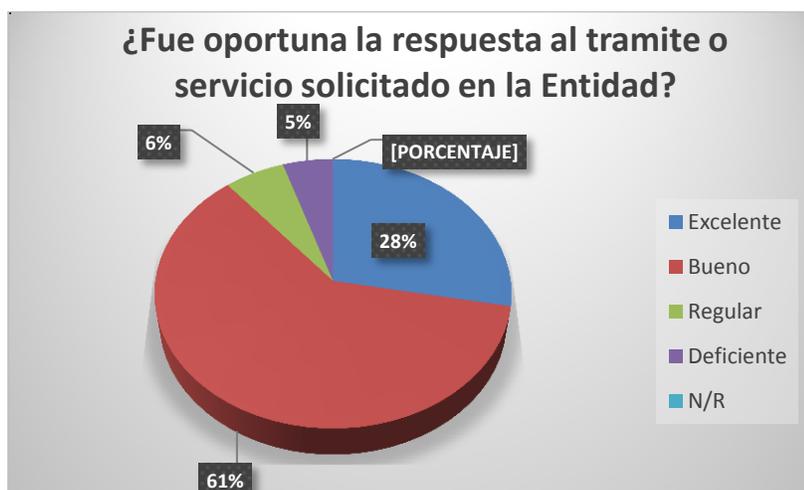


- En la gráfica se puede evidenciar que, en las encuestas correspondientes al mes de Junio de 2018, aplicadas a partes interesadas que ingresan a la Entidad, califican la calidad del trámite o servicio realizado ante la CDMB de la siguiente forma: Un **33%** como **EXCELENTE** y un **60%** como **BUENO**; sumando dichos porcentajes se genera una puntuación del **93%**, determinando que la mayoría del porcentaje de las partes interesadas encuestadas están satisfechas con la calidad del trámite solicitado ante la CAR CDMB. Sin embargo, se presenta un margen de posible crecimiento, toda vez que se evidencia un porcentaje del **7%**, correspondiente a la suma de la puntuación expresada en **REGULAR** con el **4%**, **DEFICIENTE** **3%** y **NO RESPONDE** con el **0%**.

Ítem de Evaluación Número 2:

Pregunta:

¿Fue oportuna la respuesta al trámite o servicio solicitado en la Entidad?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	28%	61%	6%	5%	0%	100%



- Considerando el gráfico anterior, se evidencia que en las encuestas aplicadas a partes interesadas en la pregunta: ¿Fue oportuna la respuesta al trámite o servicio solicitado en la Entidad? el **28%** la calificó como **EXCELENTE** y un **61%** como **BUENO**. Al sumar estos dos porcentajes se genera un resultado de **89%** lo cual determina que la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, es oportuna en dar la respuesta al trámite o servicio solicitado. Sin embargo, se evidencia un margen del **11%**, correspondiente a la suma de la puntuación expresada en **REGULAR** con el **6%**, **DEFICIENTE** **5%** y **NO RESPONDE** con el **0%**.

Ítem de Evaluación Número 3:

Pregunta:

¿Cómo califica la atención del funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	N/R	Total
	57%	41%	1%	1%	0%	100%

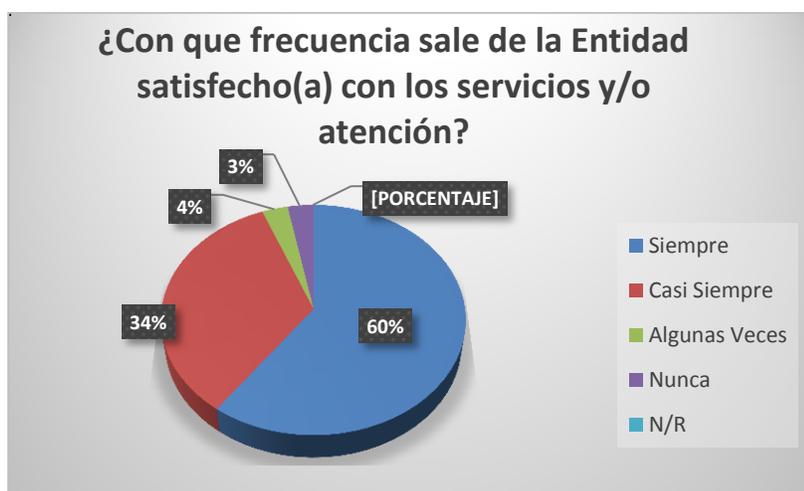


- El presente ítem califica la atención del funcionario (a) de la CDMB brindada a la parte interesada que acude a la entidad, se evidencia que: El **57%** califica dicha pregunta como **EXCELENTE** y un **41%** como **BUENO**. Al sumar dichos porcentajes nos da un total del **98%**, lo cual demuestra la existencia del compromiso de los funcionarios de la entidad, para atender los trámites, servicios o información solicitada por las partes Interesadas. Es de resaltar que las partes interesadas son quienes permiten promover la imagen institucional y demostrar que la calidad humana y de servicio, debe primar en todo el proceso de atención al ciudadano. Sin embargo, se evidencia un porcentaje de mejoría, el cual equivale al **2%**, que corresponde al rango negativo, producto de la suma de los puntajes, **1% REGULAR**, **1% DEFICIENTE** y **0% NO RESPONDE**.

Ítem de Evaluación Número 4:

Pregunta:

¿Con que frecuencia sale de la Entidad satisfecho(a) con los servicios y/o atención?	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Nunca	N/R	Total
		60%	34%	4%	3%	0%

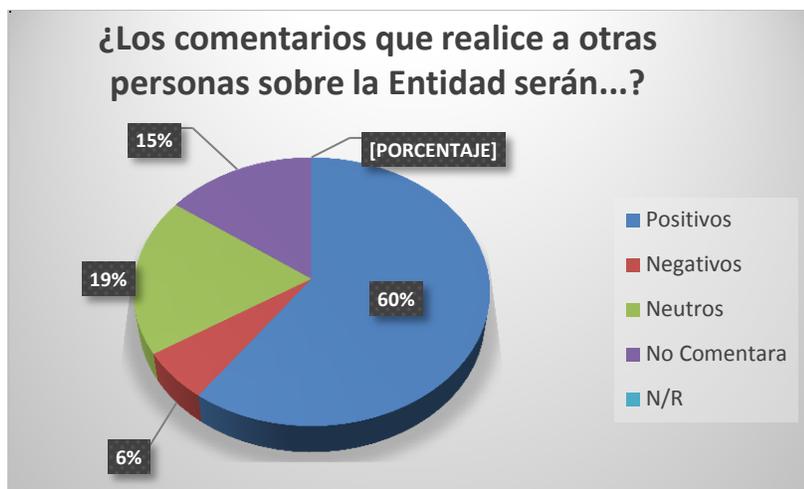


- En la pregunta aplicada, ¿Con que frecuencia sale de la Entidad satisfecho (a) con los servicios y/o Atención?, de las partes interesadas encuestadas calificaron que: El **60% SIEMPRE** sale de la entidad satisfecho con los servicios y/o atención, el **34% CASI SIEMPRE**, un **4% ALGUNAS VECES**, un **3% NUNCA** sale de la entidad satisfecho y un **0% NO RESPONDE**. Lo datos anteriores confirman que la atención que se brinda, cuando se requiere un trámite, un servicio o se solicita información, se realiza de manera cordial y amable en la entidad; siempre pensando en la parte interesada y atendiendo sus necesidades y expectativas, a fin de fortalecer la imagen y posicionamiento de la Entidad. Con relación al margen de calificación de **7%** correspondiente a la suma de las respuestas **ALGUNAS VECES, NUNCA y NO RESPONDE**; se hace necesario reforzar y recordar en los Comités Primarios de cada Subdirección, la importancia de la receptividad, cordialidad, amabilidad y respuesta, al momento de atender a las partes interesadas que acuden a la Entidad con el fin de solicitar algún trámite, servicio o información.

Ítem de Evaluación Número 5:

Pregunta:

¿Los comentarios que realice a otras personas sobre la Entidad serán positivos, negativos, neutros, no comentaré o no responde?	Positivos	Negativos	Neutros	No Comentaré	N/R	Total
	60%	6%	19%	15%	0 %	100%

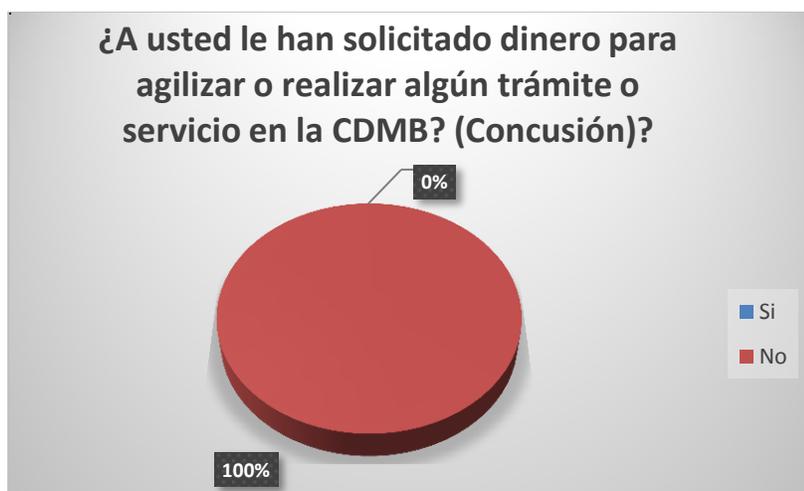


- El mayor porcentaje de las partes interesadas manifiesta que realizaron comentarios **POSITIVOS** a otras personas (círculos sociales o laborales) sobre la Entidad las calificaciones fueron: En los comentarios **POSITIVOS** se evidencia un porcentaje del **60%**. Por otra parte, **6%** de las partes interesadas encuestadas señalaron que realizaron comentarios **NEGATIVOS**, un **19%** manifiesta que realizaron comentarios **NEUTROS**, y un **15%** de encuestados señalaron que **NO COMENTARON** sobre la experiencia en la Entidad. Estas tres últimas calificaciones establecen la posibilidad de mejora para el presente ítem, la cual reúne un **40%** de la totalidad de respuestas.

Ítem de Evaluación Implementado dentro de la estrategia Anticorrupción de la CAR CDMB:

Pregunta:

¿A usted le han solicitado dinero para agilizar o realizar algún trámite o servicio en la CDMB? (Concusión)	Si	No	Total
	0%	100%	100%

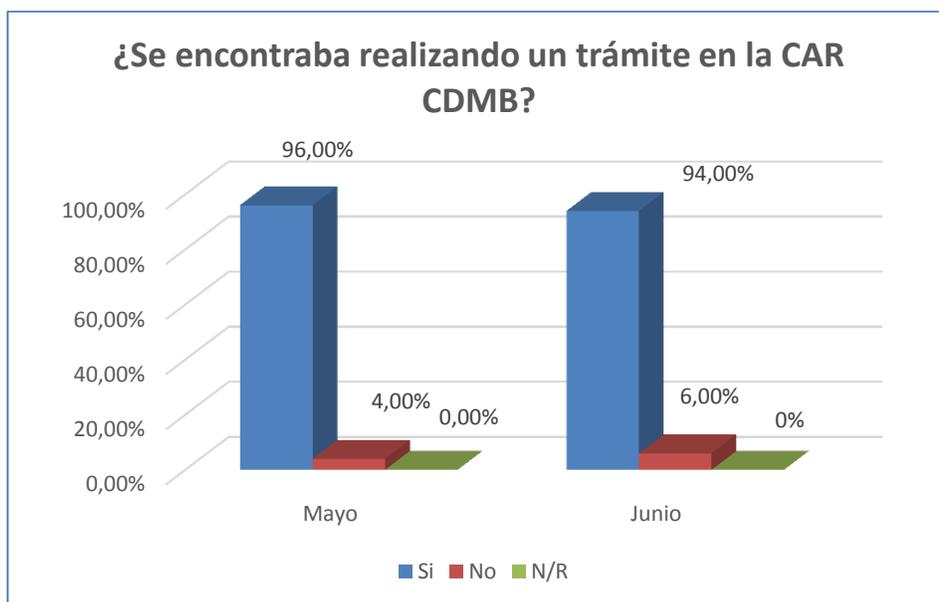


- La gráfica señala que el **100%** de las partes interesadas encuestas en el mes de junio de 2018, responde que **NO** le han solicitado dinero para agilizar o realizar algún trámite o servicio de la CDMB.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES MAYO Y JUNIO DE 2018

Para el mes de **junio** de 2018, se evidenció variación en el promedio de las encuestas aplicadas a partes interesadas, que pudieron realizar trámites, servicios y solicitud de información ante la CAR CDMB. Se presenta una disminución en el porcentaje de efectividad, toda vez en el presente mes se evidencia un **72%** de efectividad (*Encuestas por realizar: 200, Encuestas realizadas: 144*). Respecto al mes de **mayo**, en el cual se observa un porcentaje de efectividad del **90%** (*Encuestas por realizar: 200, Encuestas realizadas: 180*). Es importante establecer que, para el presente mes, disminuyó la cantidad de encuestas realizadas respecto del mes anterior. Es relevante aumentar el porcentaje de efectividad de aplicación de encuestas, si bien en el presente mes no se logra mantener la cifra porcentual lograda en el mes de **febrero** de 2018, aún existe un **28%** de posible crecimiento.

Pregunta:

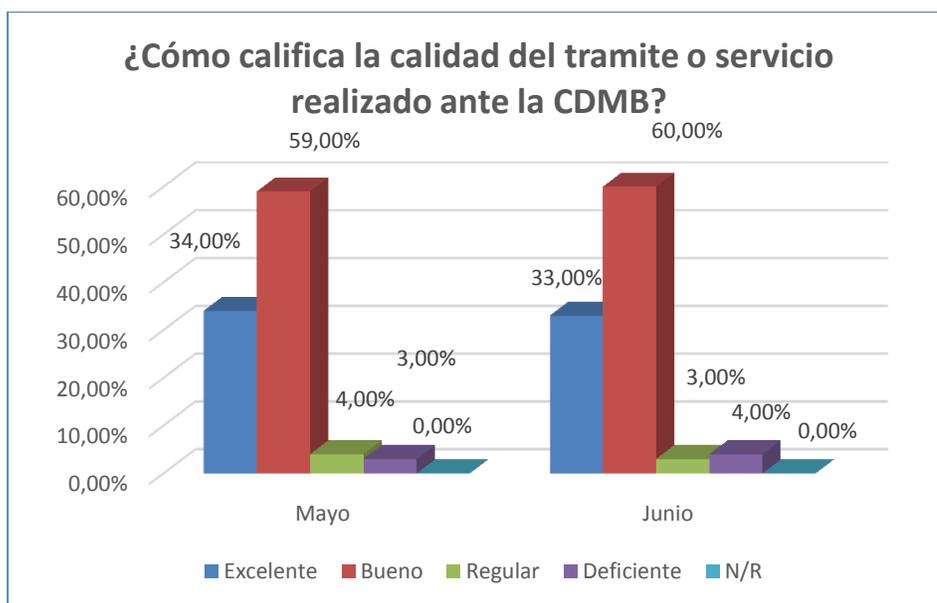


En cuanto a la grafica se puede observar que, en el mes de junio de 2018, se evidencia una baja porcentual del **2%** (*96% mayo – 94% junio*), en cuanto a las partes interesadas encuestadas que se encontraban realizando un trámite en la CAR CDMB.

Es importante tener presente que la CAR CDMB como autoridad ambiental, actúa dentro de lo estipulado en la ley colombiana dando cumplimiento al debido proceso para todo trámite o servicio que se realice.

Ítem de Evaluación Número 1:

Pregunta:



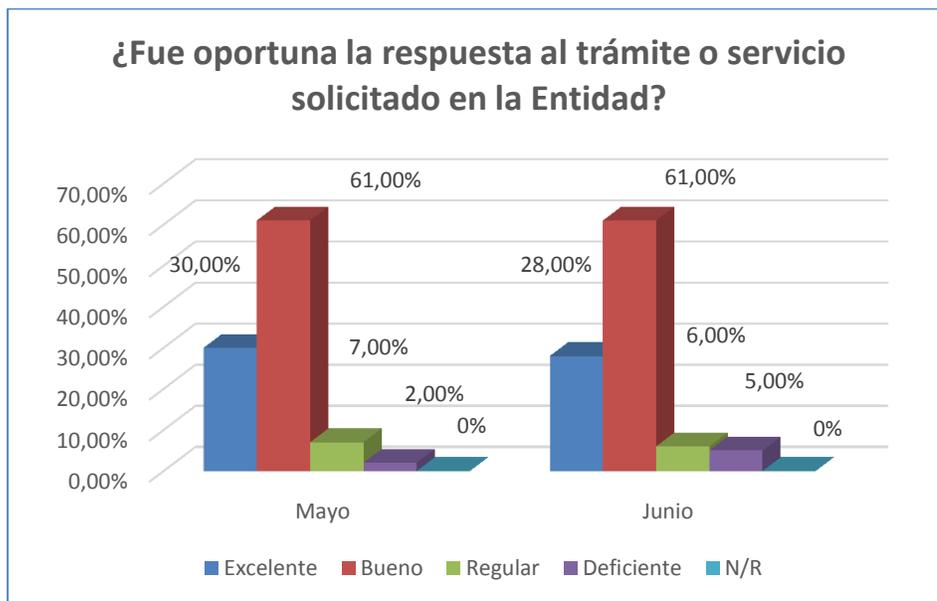
En el presente ítem se observa que, durante el mes de **junio**, no se presentan cambios en las cifras positivas, ni en las negativas, respecto a las encuestas aplicadas en el mes de **mayo**, se sigue presentando un balance eficiente en cuanto a la calidad del trámite, servicio e información solicitada por las partes interesadas.

Se evidencia en la gráfica que el **33%** de las partes interesadas encuestadas califica de **EXCELENTE** la calidad del trámite o el servicio, y un **60%** la califica como **BUENO**. La sumatoria de estos dos rangos corresponde a un **93%** la cual es una calificación **POSITIVA** referente a la calidad del trámite realizado por las distintas partes interesadas encuestadas en la CAR CDMB, frente al **93%** registrado en el mes de **mayo** de 2018. No se observa ninguna mejora en dicha calificación.

La grafica evidencia un porcentaje de posible crecimiento de un **7%** de las partes interesadas encuestadas calificaron de manera **NEGATIVA**. (*Suma de respuestas REGULAR, DEFICIENTE y NO RESPONDE*), es decir, se observa que este porcentaje de crecimiento aumento se mantiene, respecto al mes anterior.

Ítem de Evaluación Número 2:

Pregunta:



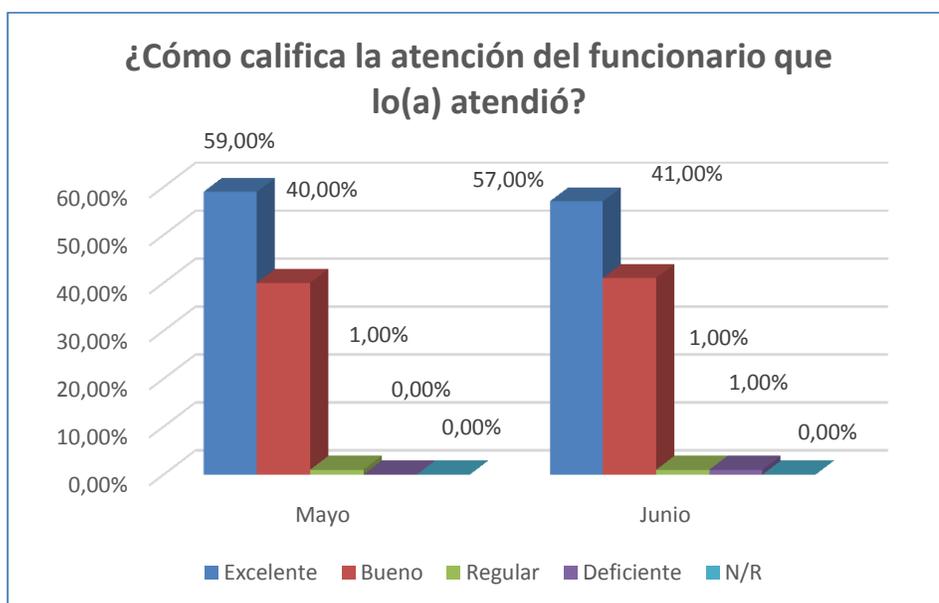
Considerando la calificación de la oportunidad de la respuesta al trámite o servicio solicitado, se evidenció calificación de las partes interesadas encuestadas, realizadas en el mes de mayo, de la siguiente forma: **EXCELENTE 28%** y **BUENO 61%**, logrando así un rango de calificación de respuesta **POSITIVA** del **89%**, referente a la calidad del trámite, servicio o información solicitada en la CAR CDMB, frente al **91%** registrado en el mes de mayo. Se evidencia un porcentaje negativo obtenido del **11%**, lo cual representa un aumento continuo de este indicador, tomando como base los registros obtenidos en los anteriores meses.

La grafica evidencia un porcentaje de posible crecimiento, toda vez que un **11%** de las partes interesadas encuestadas calificaron de manera **NEGATIVA**. Dicha calificación es

producto de la suma de las respuestas: **REGULAR** la cual tiene **6%**, **DEFICIENTE** con el **5%** y **NO RESPONDE** con un **0%**.

Ítem de Evaluación Número 3:

Pregunta:

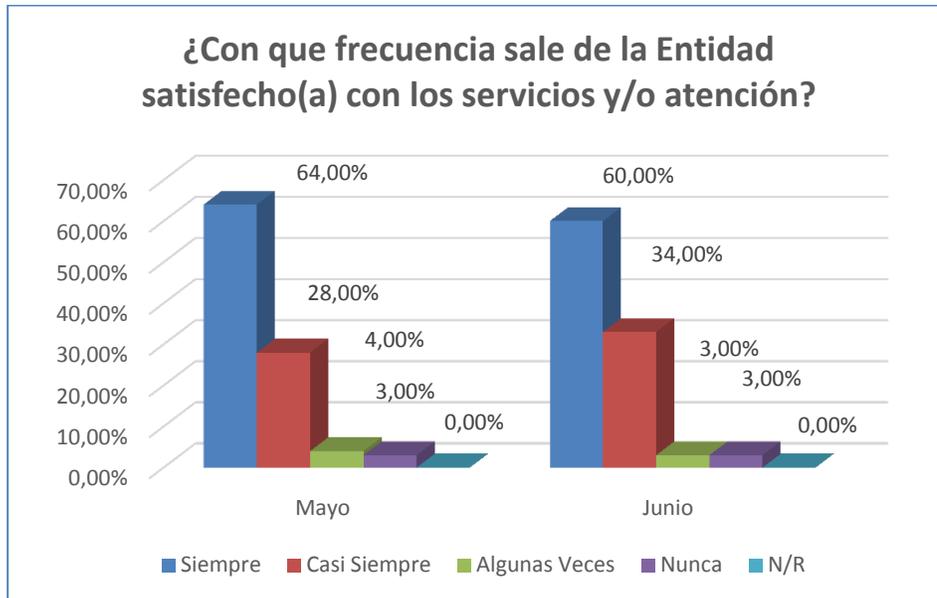


Considerando la calificación **POSITIVA** en lo referente a la atención del funcionario(a), que para el presente mes de junio puntuó en **98%**, producto de la suma de las calificaciones dadas por la encuesta aplicada en la CAR CDMB a partes interesadas, entre **Excelente 57%** y **Bueno 41%**, frente al **99%** registrado en el mes de mayo. Se evidencia una pérdida que corresponde al **1%**.

La grafica evidencia que existe un porcentaje de posible crecimiento, toda vez que un **2%** de las partes interesadas encuestadas calificaron de manera **NEGATIVA**. Dicha calificación es producto de la suma de las respuestas: **REGULAR** la cual tiene **1%**, **DEFICIENTE** con el **1%** y **NO RESPONDE** con un **0%**.

Ítem de Evaluación Número 4:

Pregunta:

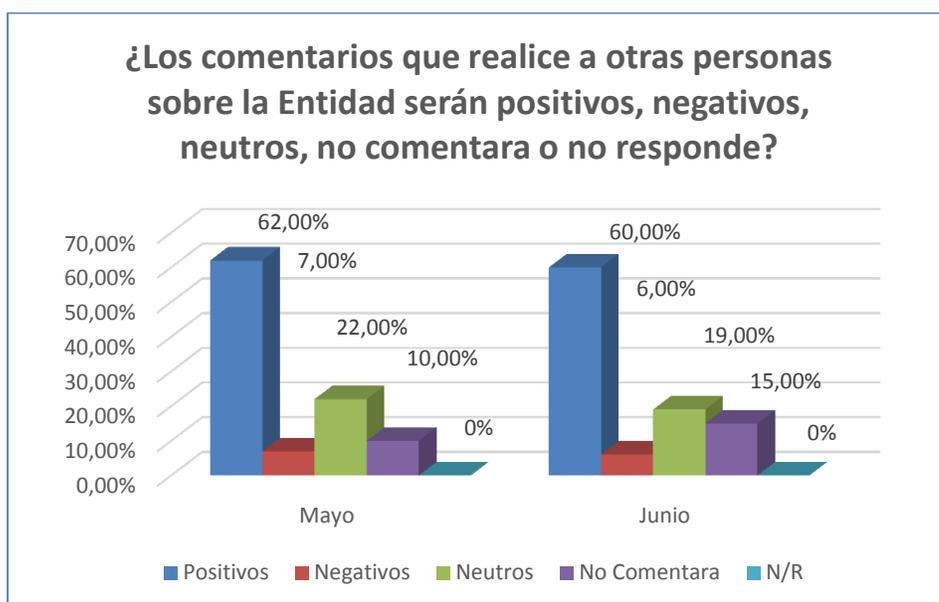


Considerando la calificación de la frecuencia con la que la parte interesada sale de la entidad satisfecho(a) con los servicios y/o atención, se evidenció en el mes de junio, de la siguiente forma: **SIEMPRE 60%** y **CASI SIEMPRE 34%**, logrando así un rango de calificación de respuesta **POSITIVA** del **94%**, referente a la calidad del trámite, servicio o información solicitada en la CAR CDMB, frente al **92%** registrado en el mes de mayo. Se evidencia una mejora porcentual del **4%**; Es importante tener en cuenta esta caída, toda vez que representa la satisfacción de las partes interesadas que acuden a la entidad.

A la pregunta realizada en la encuesta, se obtienen los porcentajes de la siguiente forma: **ALGUNAS VECES** la cual tiene **3%**, **NUNCA** con el **3%** y **NO RESPONDE** con un **0%**. Evidenciando así una disminución en la calificación negativa del **1%**, respecto al cual se evidencio en el mes de mayo (**7%**)

Ítem de Evaluación Número 5:

Pregunta:



Referente a la calificación sobre los comentarios que la parte interesada realice a otras personas sobre la entidad se evidencia que: Los comentarios **POSITIVOS** para el presente mes de mayo son del **60%**, los **NEUTROS** del **19%**, El **15%** de las partes interesadas encuestadas **NO COMENTARÁ**. Los comentarios **NEGATIVOS** corresponden al **6%** de los encuestados, y como dato final la calificación **NO RESPONDE** puntuó en **0%**.

Se evidencia una disminución, en el porcentaje de comentarios **POSITIVOS** del **2%**, de **NEUTROS** del **2%** y de los comentarios **NEGATIVOS** del **3%**, y un aumento en la calificación de **NO COMENTARA** del **5%**.

CONCLUSIÓN

Como se puede evidenciar en los cuadros comparativos, del ítem de evaluación número 3, La satisfacción en las partes interesadas que acuden a la Entidad no es igual al ítem de evaluación número 4; Se establece una desigualdad en cuanto a la satisfacción y atención, correspondiente al 4% en lo referente a la satisfacción de la parte interesada, se hace necesario reforzar y recordar en los Comités Primarios de cada Subdirección, la importancia de la receptividad, cordialidad, amabilidad y respuesta, al momento de atender a las partes interesadas que acuden a la Entidad con el fin de solicitar algún trámite, servicio o información. Esto con el fin de disminuir el porcentaje mencionado. Esto es producto de la respuesta de las solicitudes tramitadas ante la CAR CDMB. Lo anterior se puede evidenciar en el mes de abril, mayo y junio, en los meses anteriores no se presentaba ninguna desigualdad en estos dos ítems de evaluación.

En los ítems de evaluación número 1, número 2, número 3, número 4 y número 5 se evidencia un porcentaje de satisfacción del: 93%, 89%, 98%, 94% y 68% respectivamente. Se presenta una disminución en los ítems 2 y 3, una igualdad en el ítem 1 y un aumento en los ítems 4 y 5.

En esta ocasión se evidencia, en la aplicación de las encuestas a partes interesadas, se presenta comentarios positivos como *“Contento y satisfecho con las solicitudes, me han apoyado mucho.”*. De igual forma encuentran algunos que invitan a mejorar, a la perspectiva del usuario como:

- *“Demorados los tramites se pide más agilidad en las concesiones de agua”*
Se remitirá a la Subdirección encargada dicho comentario, con el fin de invitar a mejorar en lo posible los tramites respecto a las concesiones de agua solicitadas o en proceso en la CAR CDMB.
- *“Mejorar en el cumplimiento de las respuestas y soluciones a los usuarios”*
La CAR CDMB tiene un plazo de 15 días para dar trámite a solicitudes realizadas en la Oficina de Gestión Social y Ambiental, en el área de Atención al Ciudadano. De igual forma dicho comentario será tenido en cuenta, se remitirá a las Subdirecciones con el fin de socializarlo en los comités primarios.

- *“En cada tramite haya un recibido con fecha máxima de respuesta cuidar los documentos que se radiquen”*

La CAR CDMB tiene un plazo de 15 días para dar trámite a solicitudes realizadas en la Oficina de Gestión Social y Ambiental, en el área de Atención al Ciudadano, lo anexos de dicha solicitud o queja, son parte importante de la misma, que serán tenidos en cuenta para dar respuesta.

- *“Avisar a las personas cuando vayan a realizar visitas”*

En las solicitudes realizadas en la Oficina de Gestión Social y Ambiental, en el área de atención al ciudadano, se le informe al usuario que, en el término de los 7 días siguientes al registro de la solicitud, puede comunicarse con esta dependencia con el fin de contactarlo con el funcionario a cargo del asunto o proceso, esto con miras que puedan coordinar los espacios, información o visitar que se requieran para poder dar respuesta al trámite.

En relación con los comentarios por mejorar expresado por algunas de las partes interesadas encuestadas, se recomienda la toma de las acciones necesarias con el fin de evitar la continuidad de estos, y así contribuir al mejoramiento del buen nombre de la Entidad.

Se presenta la necesidad de mantener, un seguimiento y evaluación por parte de las dependencias competentes, a la implementación de las acciones necesarias enmarcadas bajo la política de Calidad y Mejoramiento Continuo, así como de la divulgación interna de las mismas, de los procedimientos estipulados por cada una de los procesos y subprocesos, por parte de las distintas Subdirecciones y Oficinas. Lo anterior en aras de contar con personal debidamente capacitado, que pueda sortear los retos diarios que trae el brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, procurando aumentar el nivel de satisfacción, en lo relacionado a las respuestas dadas por la Entidad a las solicitudes de las partes interesadas.

En lo referente a los resultados del plan anticorrupción, se evidencia la efectividad con el 0% de casos por Concusión. Estos datos son obtenidos en los resultados de las encuestas realizadas Logrando así un seguimiento al proceso de Relación con las Partes Interesadas, con el fin 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.



Elaboró: **Diego Armando Lozada Trujillo**
Contratista, Oficina de Atención al Ciudadano – GESA