



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

**INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE
JULIO
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 **JULIO** 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	176	117,3%

RESULTADOS:

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

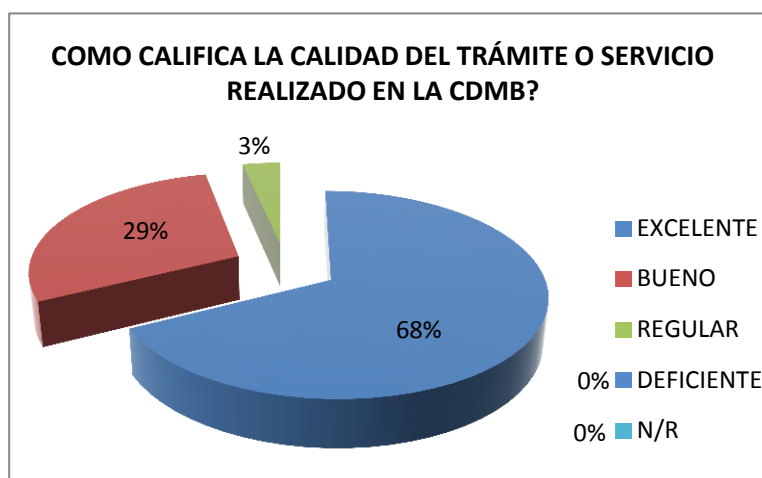


- El 100% de las personas encuestas manifestó estar realizando un trámite en la Entidad.

**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
		67,6 %	29,0 %	3,4 %	0 %	0 %

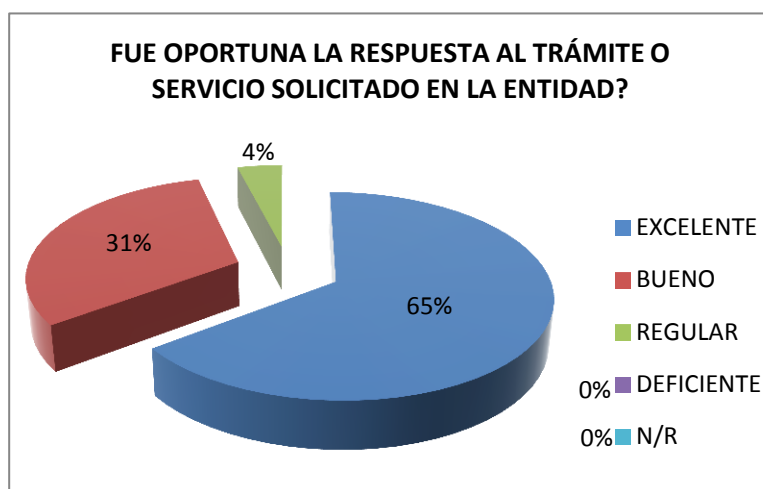


- Considerando la sumatoria de las respuestas Excelente y Bueno como la calificación **Positiva** referente para cada ítem, existe para el presente caso una puntuación del **97%** conformada por **68% Excelente** y **29% Bueno**, con lo cual se evidencia que el mayor porcentaje de los usuarios encuestados 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 **3%** 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
	64,8 %	31,3 %	4 %	0 %	0 %	100%

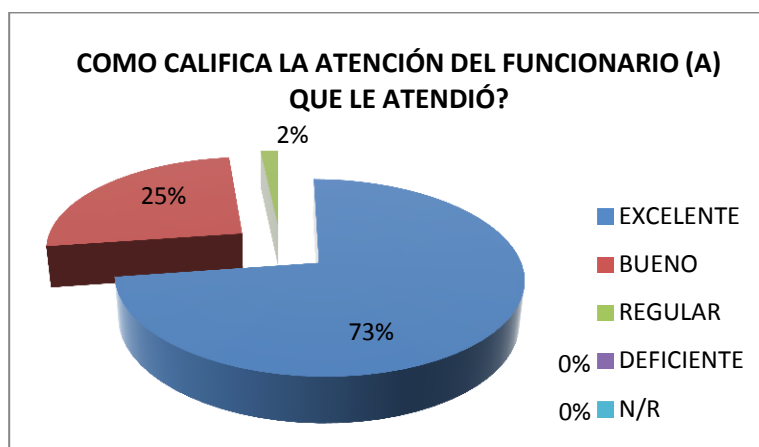


- El **96%** los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado como **Positiva** según lo muestra la sumatoria de los Ítems **Excelente 65%** y **Bueno 31%**. Lo anterior permite evidenciar que la eficiencia de la CAR CDMB satisface las necesidades de la mayor parte de los usuarios 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 **4%**. Para el presente período **Deficiente** y **N/R** puntuaron cada uno con **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
	72,7 %	25,6 %	1,7 %	0 %	0	100%



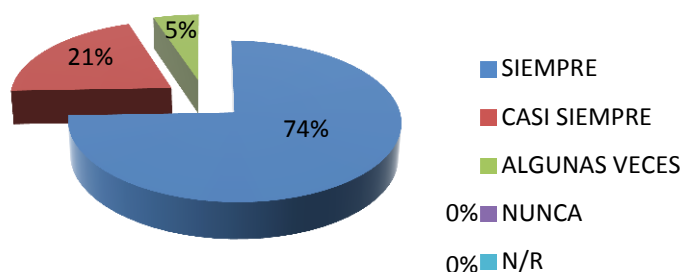
- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CAR CDMB como **Positiva** con el **98%**, compuesto por el **73% Excelente** y el **25% Bueno** de las respuestas de los usuarios entrevistados; lo anterior ratifica el compromiso de los funcionarios de la Entidad para con la atención a 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 **2%** 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
	74,4 %	20,5 %	5,1 %	0 %	0 %	100%

CON QUE FRECUENCIA SALE DE LA ENTIDAD SATISFECHO (A) CON LOS SERVICIOS Y/O ATENCIÓN RECIBIDA?

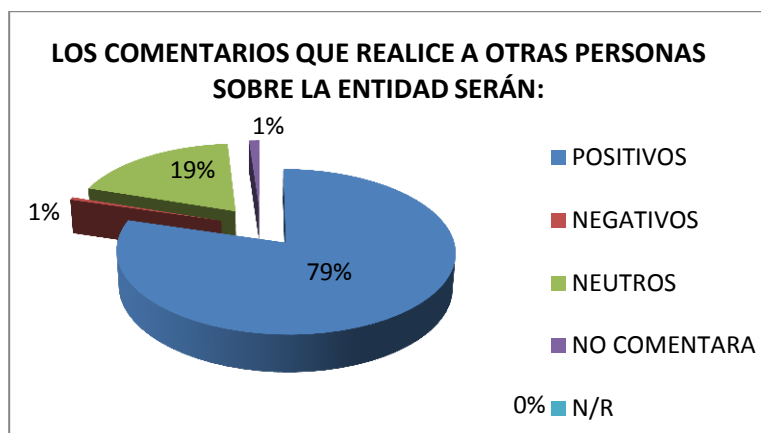


- Los usuarios encuestados calificaron el nivel de Satisfacción con el cual salen de la Entidad, debido a la conjugación de las competencias profesionales del funcionario (a) que les atendió y el resultado del trámite, como **Positiva con el 95%**, compuesto por un **74% Excelente** y un **21% Bueno**. Lo anterior evidencia el grado de satisfacción que existe en los usuarios debido a la buena atención recibida de parte de los funcionarios de la CAR CDMB y la respuesta dada a sus solicitudes; así mismo se evidencia el 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 los usuarios a la Entidad. En este periodo la posibilidad de mejora está representada por el **5% 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
		79,5 %	0,6 %	18,8 %	1,1 %	0 %

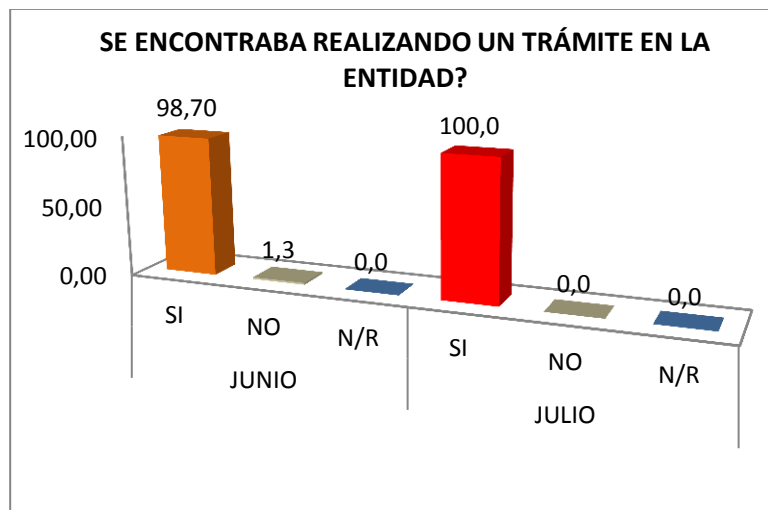


- El mayor porcentaje de los usuarios manifiesta que los comentarios que realicen, referenciarán de manera **Positiva** a la CAR CDMB ante sus círculos sociales o laborales, como lo muestra el **79%** que representa la respuesta a comentarios **Positivos**. A pesar de la presente calificación Positiva, existe un **1%** que manifiesta hará comentarios **Negativos** de la Entidad, basados en una mala percepción ante una experiencia vivida; un **19%** menciona que hará comentarios **Neutros**, un **1% No Comentaré** 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 JUNIO Y JULIO



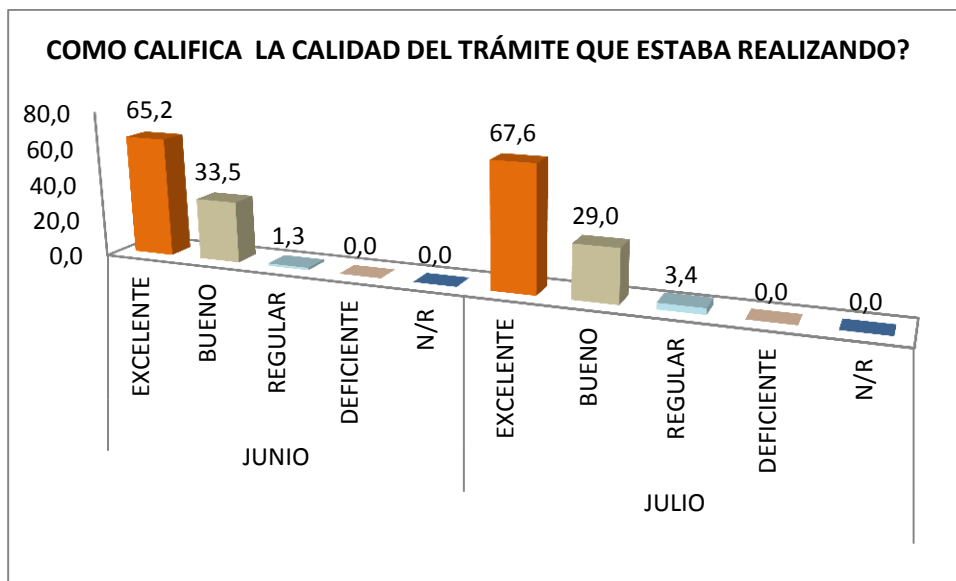
Para el presente mes se evidencia un **Aumento** en lo referente a las personas que pudieron realizar el trámite deseado ante la CAR CDMB, del **1,3%** alcanzando la puntuación de **100%**; el aumento se halló contrastando el resultado obtenido en el pasado mes de Junio el cual fue de **98,7%**. Igualmente se evidencia una disminución en las respuestas **NO** pasando del **1,3%** en Junio al **0%** en Julio, lo cual es una evidente muestra del compromiso de mejoramiento que se ha trazado la CAR CDMB, para brindar una respuesta optima 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 uno de los factores que puede influir en la variación de esta calificación, es el cumplimiento del debido proceso al cual se ven obligados algunos trámites lo cual incide directamente en el tiempo de respuesta a las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas.

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

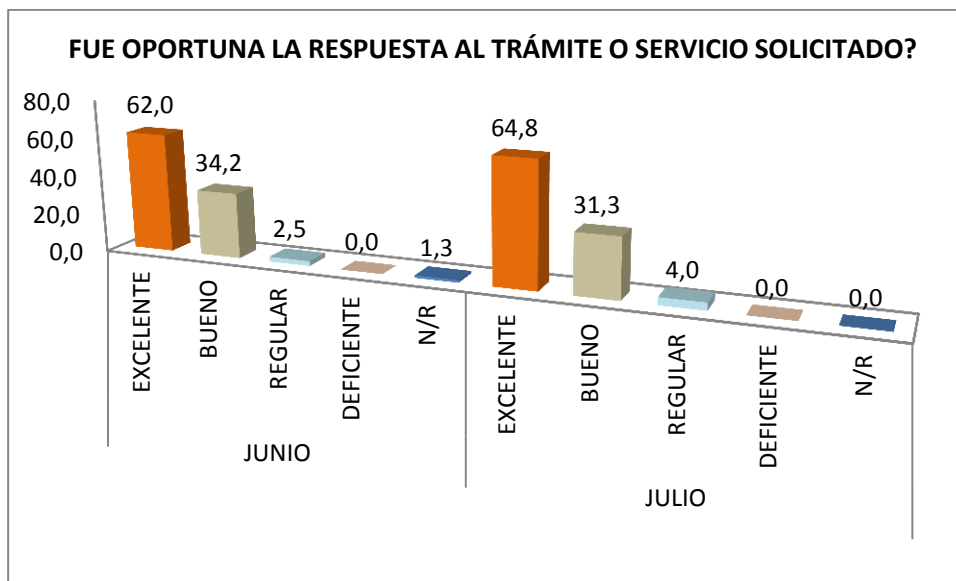
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



En contraste con el resultado obtenido en el Ítem anterior en el cual los usuarios expresaron haber podido realizar el trámite en la Entidad durante su visita, ve evidencia en el presente Ítem que durante el mes de Julio se presentó una **Disminución** del 2,1% en la calificación **Positiva** referente a la calidad del trámite realizado por los usuarios encuestados en la CAR CDMB, llegando así al **96,6%**, frente al **98,7%** registrado el pasado mes de Junio. La actual puntuación está compuesta por el **67,6% Excelente** y **29% Bueno**. Así mismo se presenta un **Aumento** en las respuestas **Regular** pasando del **1,3%** en Junio al **3,4%** en Julio. Lo anterior no solo es una notoria posibilidad de mejora si no que se convierte en 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.

Las respuestas **Deficiente y N/R** continuaron puntuando en el **0%**.

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

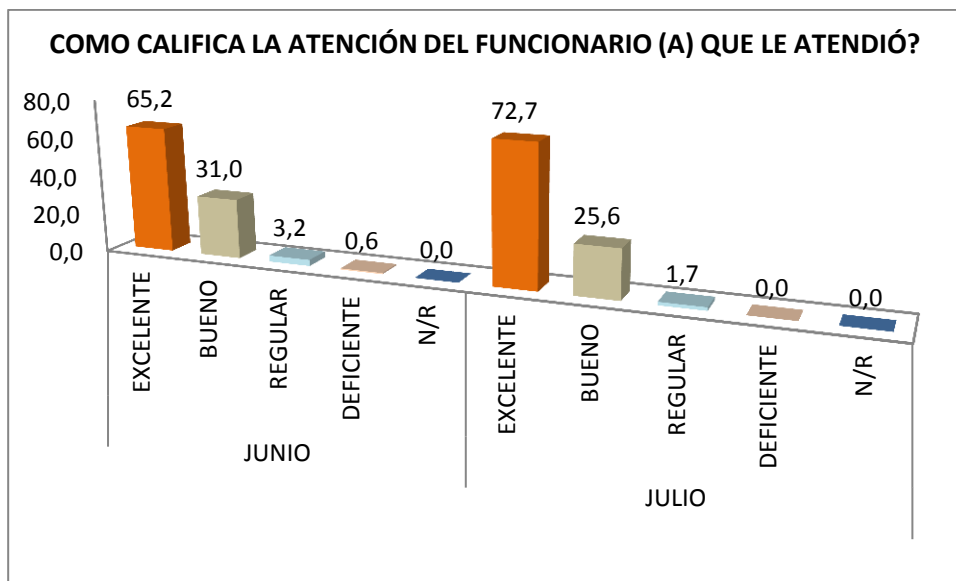


Considerando la calificación **Positiva** de **96,1%** para el presente mes de Julio compuesta por **64,8% Excelente** y **31,3% Bueno**, se evidencia una leve **Disminución** de **0,1%** frente al pasado mes de Junio en el cual puntuó con el **96,2%**. Así mismo se debe mencionar un **Aumento** del **1,5%** en las respuestas dadas como **Regular**.

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.

N/R y **Deficiente** se mantuvo en **0%**.

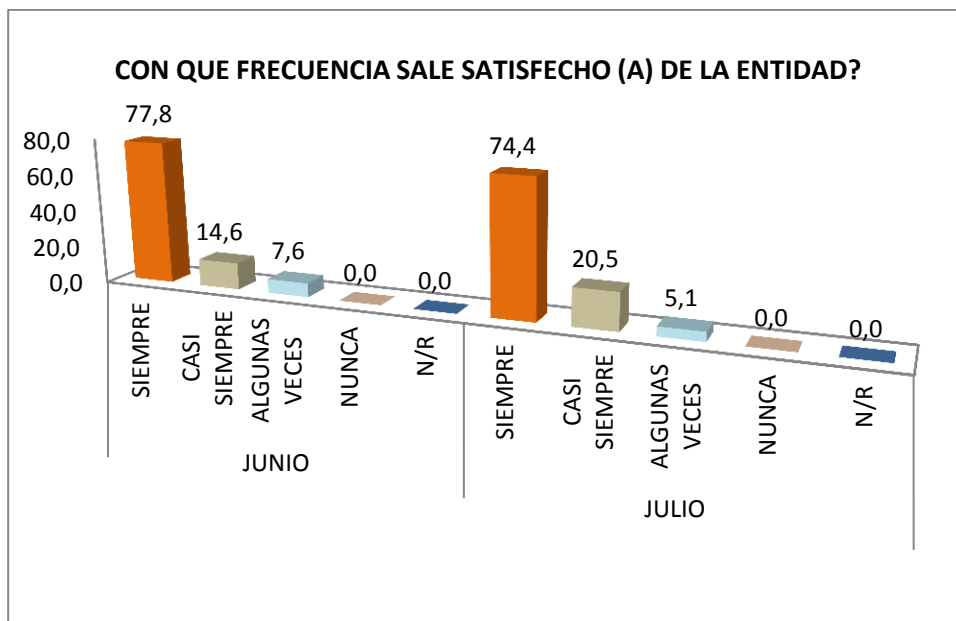
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Considerando la calificación **Positiva** en lo referente a la Atención del Funcionario (a) que realizó la atención, que para el presente mes de Julio puntuó en **98,3%**, compuesta por **72,7% Excelente** y **25,6% Bueno**, se evidencia un **Aumento** de **2,1%**, respecto al pasado mes de Junio en el cual la puntuación fue de **96,2%**. Así mismo con la **Disminución** del **1,5%** en las respuestas dadas como **Regular**, que para el presente mes puntuaron **1,7%**, frente a la puntuación obtenida en **Junio** que fue de **3,2%**, y la **Disminución** del **0,6%** de las respuestas **Deficiente** llegando al **0%**, se evidencia que a pesar de desarrollar acciones encaminadas al 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.

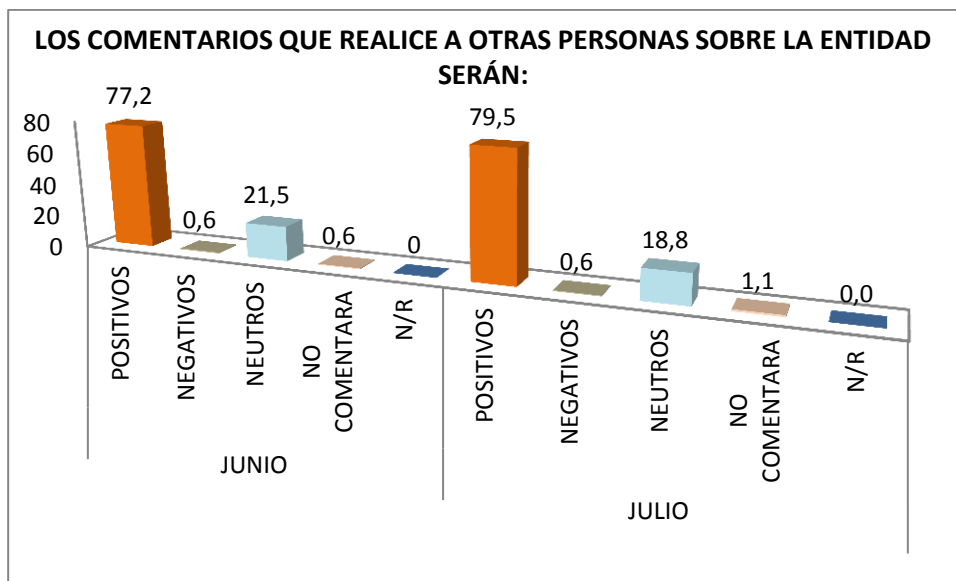
La anterior posibilidad de mejora se debe basar en los principios de Afectividad y Efectividad inherentes a la misión de la CAR CDMB, así como el gran valor dado al factor humano por la Entidad.

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



Considerando que para el presente mes de Julio la calificación **Positiva de 94,9%** compuesta por **74,4% Siempre** y **20,5% Casi Siempre** en relación a frecuencia con que los usuarios salen satisfechos de la Entidad, representa un **Aumento del 2,5%** respecto al pasado mes de Junio; así mismo el que durante este mismo periodo se evidenció una **Disminución del 2,5%** en las respuestas **Algunas Veces** puntuando para el presente mes con **5,1%** y el hecho que las respuestas **Deficiente** y **N/R** se mantuvieron con **0%** respectivamente, se evidencia un mejoramiento en el nivel de satisfacción con que salen los usuarios que acuden a la CAR CDMB. Si bien es cierto que existe elementos que podrían contrastar con este datos, la Entidad es consciente de las posibilidades de mejora que debe implementar; así mismo se debe contemplar el hecho que existe un porcentaje de subjetividad generado por la empatía que pueda existir entre el funcionario que atiende a la Parte interesada externa consultante y/o el factor anímico del usuario, lo cual se puede intervenir aumentando el nivel de la calidad de la atención brindada por todos (as) los (as) funcionarios (as).

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



Con el Aumento de **2,3%** en la intención de realizar comentarios **Positivos** acerca de la Entidad, intención que para el presente mes de Julio puntuó en **79,5%**, frente al pasado mes de Junio con **77,2%**; así como la disminución de **2,7%** en la intención de realizar comentarios **Neutros**, y manteniéndose en **0,6%** la intención de comentarios **Negativos**, se refuerza lo evidenciado en el Ítem anterior con lo cual se ratifica en términos generales el buen servicio que brinda la CAR CDMB a las Partes Interesadas consultantes. Se evidencia una posibilidad de mejora en lo referente a las personas que **No Comentarán** acerca de la experiencia en la Entidad, representada por el **Aumento** de **0,5%** llegando a puntuar en el presente mes en **1,1%**, **N/R** puntuó en **0%**.



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

CONCLUSIÓN

Con las respuestas dadas a las encuestas realizadas durante el mes de Julio, los índices de mejoramiento evidenciados en el presente informe permiten inferir el mejoramiento continuo en la capacidad de respuesta de la Entidad. Sigue presente 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 brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Las acciones de mejora se deben enfocar además de mantener el buen servicio, en el aumento en el nivel de satisfacción con que los usuarios salen de la Entidad, siendo este el único ítem en el cual se evidencia una disminución de los indicadores.

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 manera constante la articulación de las dependencias y funcionarios en torno a la Corresponsabilidad, Interacción, Pertenencia y Compromiso para uno (a) 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 mantener la aclaración sobre el cumplimiento de requisitos e instancias dentro de un debido proceso que debe agotarse en la mayoría de las PQRS instauradas, con lo cual se garantiza un servicio y/o gestión enmarcada en los parámetros estipulados por la ley, siendo este debido proceso un elemento en ocasiones 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