



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

**INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE
AGOSTO
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 **AGOSTO** 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
180	200	111,11%

RESULTADOS:

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

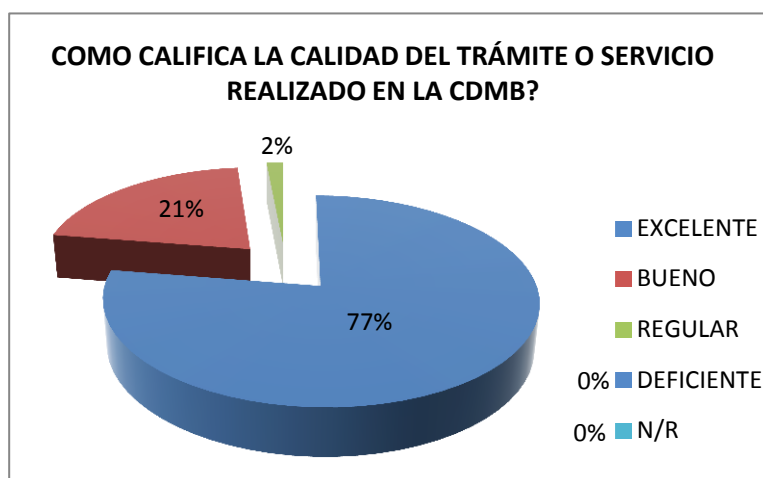


- El 100% de las personas encuestas manifestó estar realizando un trámite en la Entidad.

**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
		77,5 %	21,0 %	1,5 %	0 %	0 %

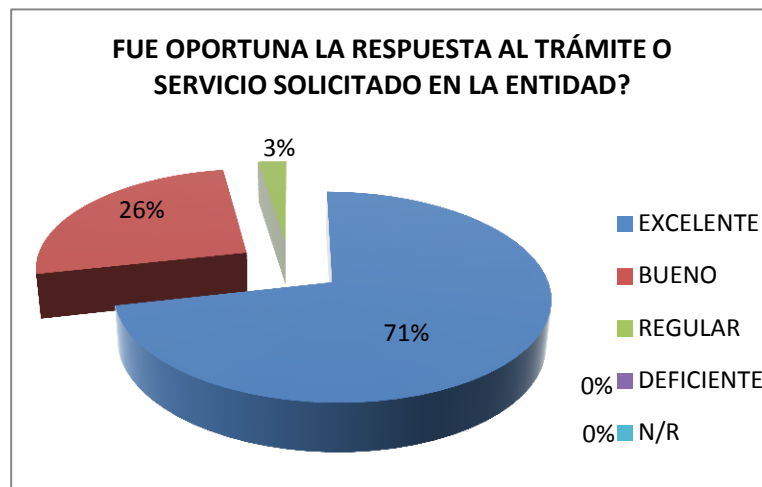


- Teniendo en cuenta la sumatoria de las respuestas Excelente y Bueno como la calificación **Positiva** referente para cada ítem, existe para el presente caso una puntuación del **98%** conformada por **77% Excelente** y **21% Bueno**, lo cual muestra que el mayor porcentaje de los usuarios encuestados 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 margen de mejora constituido por el **2%** 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	Buena	Regular	Deficiente	N/R	Total
	71,5 %	26,0 %	2,5 %	0 %	0 %	100%

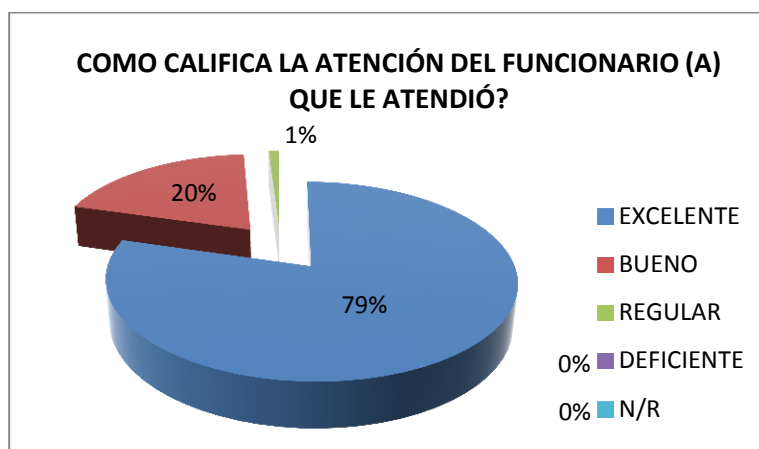


- El **97%** los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado como **Positiva** según lo muestra la sumatoria de los Ítems **Excelente 71%** y **Buena 26%**. Lo anterior permite evidenciar que la eficiencia de la CAR CDMB satisface las necesidades de la mayor parte de los usuarios que acuden mensualmente a la Entidad. Sin embargo, se requiere unas acciones de mejoramiento enmarcadas en una política de calidad, mediante las cuales se logre minimizar la puntuación expresada en el ítem **Regular** que para el presente mes puntuó en **3%**. 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
	79,5 %	19,5 %	1,0 %	0 %	0	100%

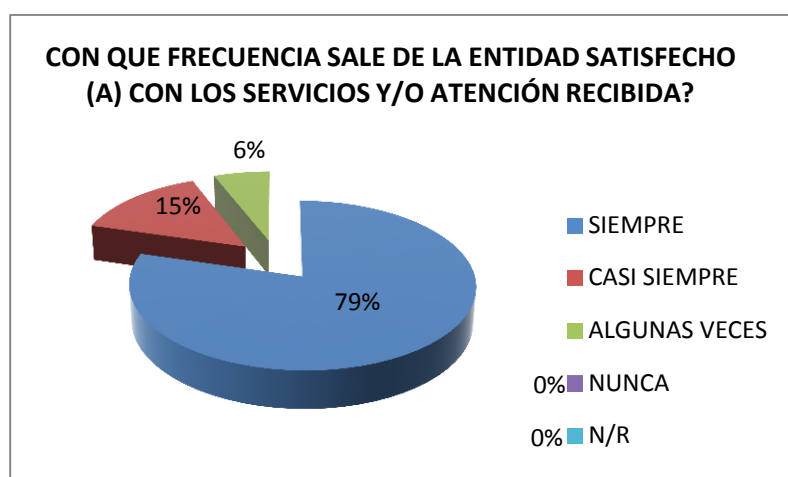


- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CAR CDMB como **Positiva** con el **99%**, compuesto por el **79% Excelente** y el **20% Bueno** de las respuestas de los usuarios entrevistados; lo anterior ratifica el compromiso de los funcionarios de la Entidad para con la atención a las Partes Interesadas. Se ratifica 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 **1%** 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
		79,5 %	14,5 %	6,0 %	0 %	0 %

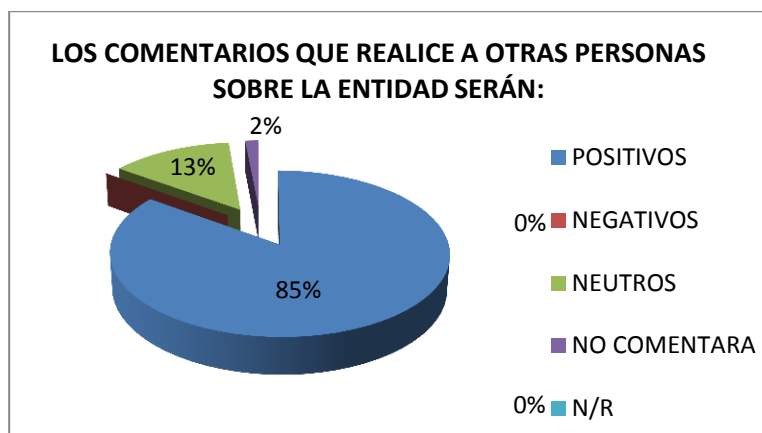


- Los usuarios encuestados calificaron el nivel de Satisfacción con el cual salen de la Entidad, debido a la conjugación de las competencias profesionales del funcionario (a) que les atendió y el resultado del trámite, como **Positiva con el 94%**, compuesto por un **79% Excelente** y un **15% Bueno**. 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 **6% 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
		85,0 %	0,0 %	13,5 %	1,5 %	0 %

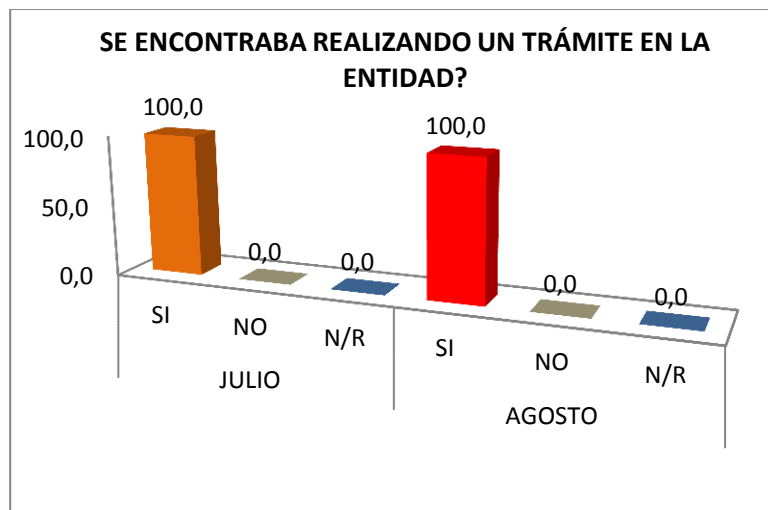


- El mayor porcentaje de los usuarios manifiesta que los comentarios que realicen, referenciarán de manera **Positiva** a la CAR CDMB ante sus círculos sociales o laborales, como lo muestra el **85%** que representa la respuesta a comentarios **Positivos**. A pesar de la presente calificación Positiva, y que existe un **0%** en la intención de realizar comentarios **Negativos**, es importante realizar las acciones de mejoramiento pertinentes en aras de la reducción a su máximo nivel del **13%** que menciona que hará comentarios **Neutros**; así mismo como el **2%** que manifiesta que **No Comentaré**. **N/R** puntuó con un **0%**.

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 JULIO Y AGOSTO

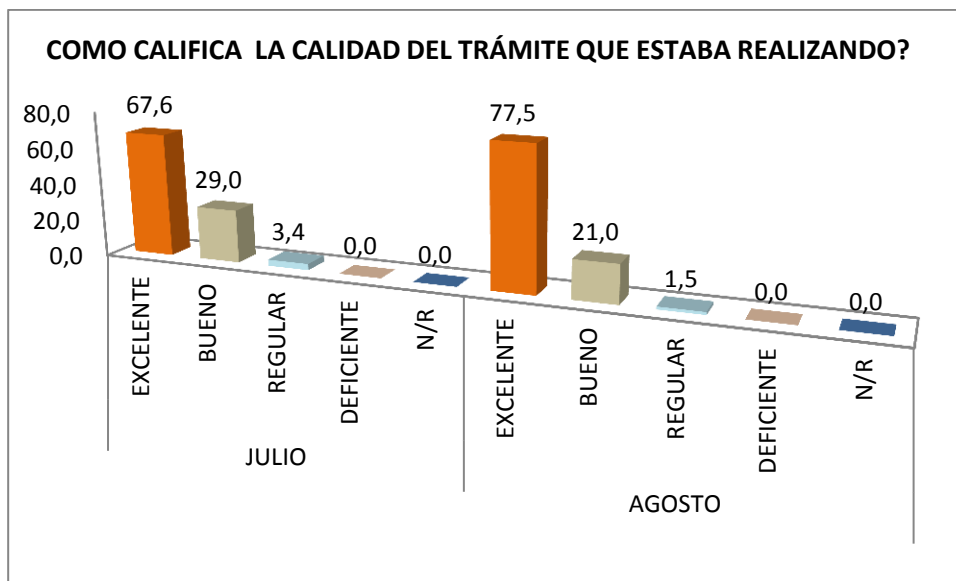


Durante el presente periodo de **Agosto** se observa una estabilidad frente al pasado mes de Julio en lo referente a las personas que pudieron realizar el trámite deseado ante la CAR CDMB, manteniendo una puntuación de **100%**. Dicha estabilidad aplica igualmente para las respuestas **NO** y **N/R 0%**. Lo anterior es evidencia 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 todas los (as) funcionarios (as) públicos de la entidad, desarrollar sus funciones con el mayor profesionalismo en aras de propender 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, llegan esto a incidir directamente en el tiempo de respuesta a las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas.

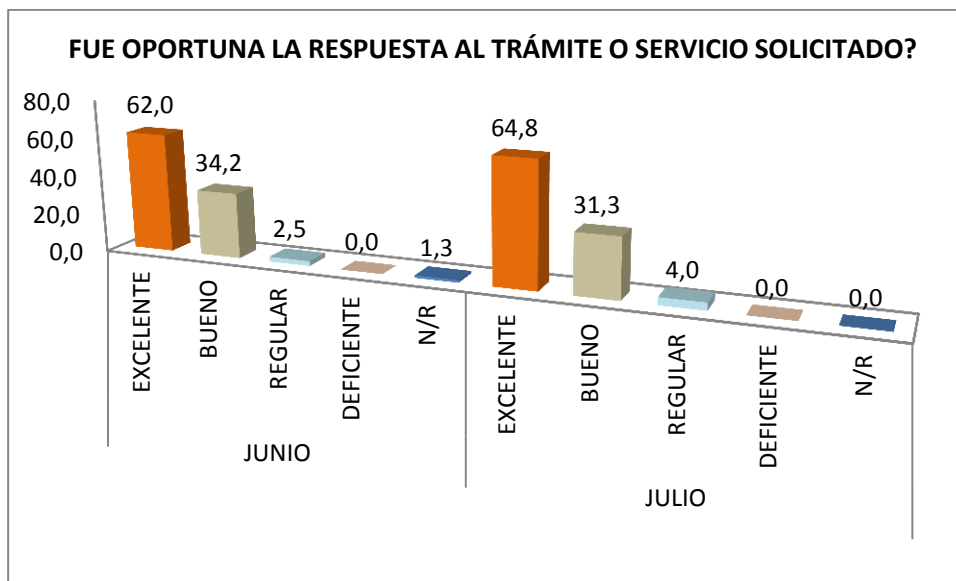
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



En línea 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, se evidencia en el presente Ítem que durante el mes de **Agosto** se registró un **Aumento** del **1,9%** 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 **96,6%** registrado el pasado mes de Julio. La actual puntuación está compuesta por el **77,5% Excelente** y **21% Bueno**. De igual forma se presenta una **Disminución** del **1,9%** en las respuestas **Regular** pasando del **3,4%** en Julio al **1,5%** en Agosto.

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

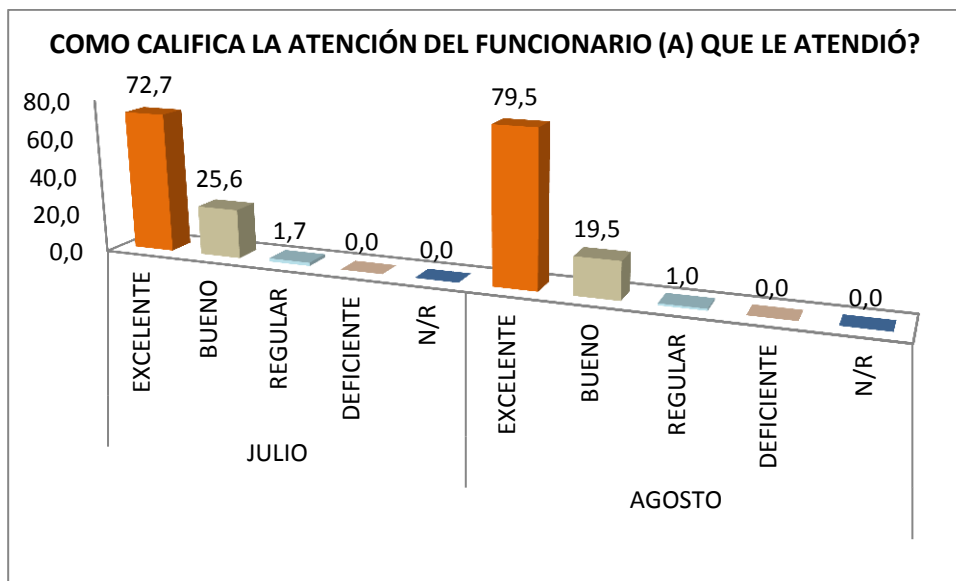
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Considerando la calificación **Positiva** de **96,1%** para el presente mes de Agosto, compuesta por **64,8% Excelente** y **31,3% Bueno**, se evidencia una leve **Disminución** de **0,1%** frente al pasado mes de Julio el cual puntuó con el **96,2%**; **N/R** puntuó en **1,3%**. Si bien es cierto que la disminución fue mínima, se convierte en un llamado al mejoramiento el **Aumento** del **1,5%** en las respuestas **Regular**. **Deficiente** se mantuvo en **0%**.

Así las cosas, 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.

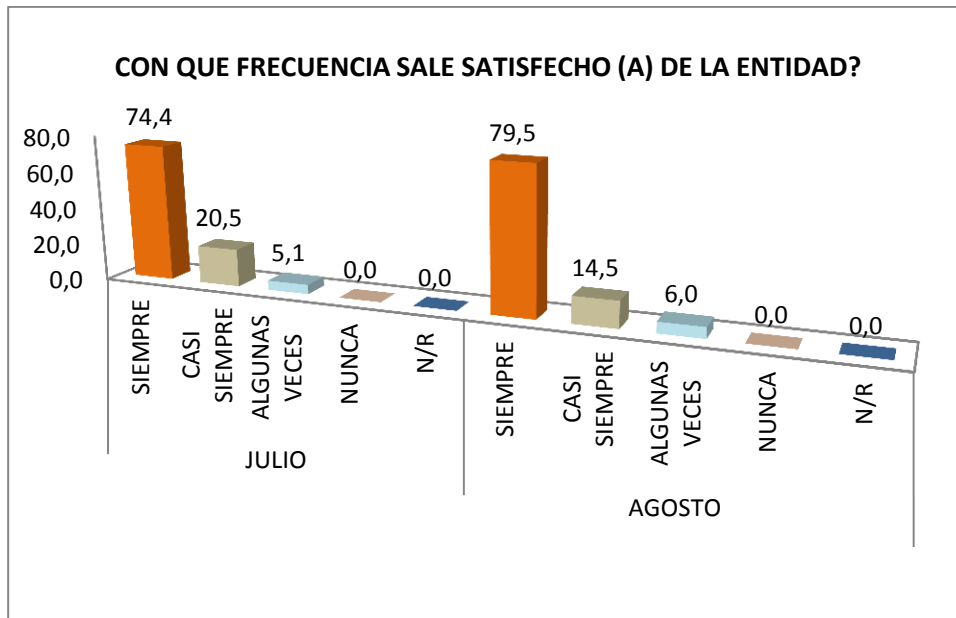
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CAR CDMB**



Considerando la calificación **Positiva** en lo referente a la Atención del Funcionario (a) que realizó la atención, que para el presente mes de Agosto puntuó en **99%**, compuesta por **79,5% Excelente** y **19,5% Bueno**, se evidencia un **Aumento** de **0,7%**, respecto al pasado mes de Julio en el cual la puntuación fue de **98,3%**. De igual forma con la **Disminución** del **0,7%** en las respuestas dadas como **Regular**, que para el presente mes puntuaron **1,0%**, frente a la puntuación obtenida en **Julio** que fue de **1,7%**, se puede constatar un leve mejoramiento en cuanto a la Atención a las Partes Interesadas respecta. **Deficiente** y **N/R** puntuaron **0%**. Se recomienda mantener la constante divulgación y adopción por parte de los (as) funcionarios (as) de la Entidad, del Manual del Servicio al Ciudadano (A-PI-MA02), permitiendo con esto mejorar posibles falencias que incidan negativamente en las calificaciones dadas.

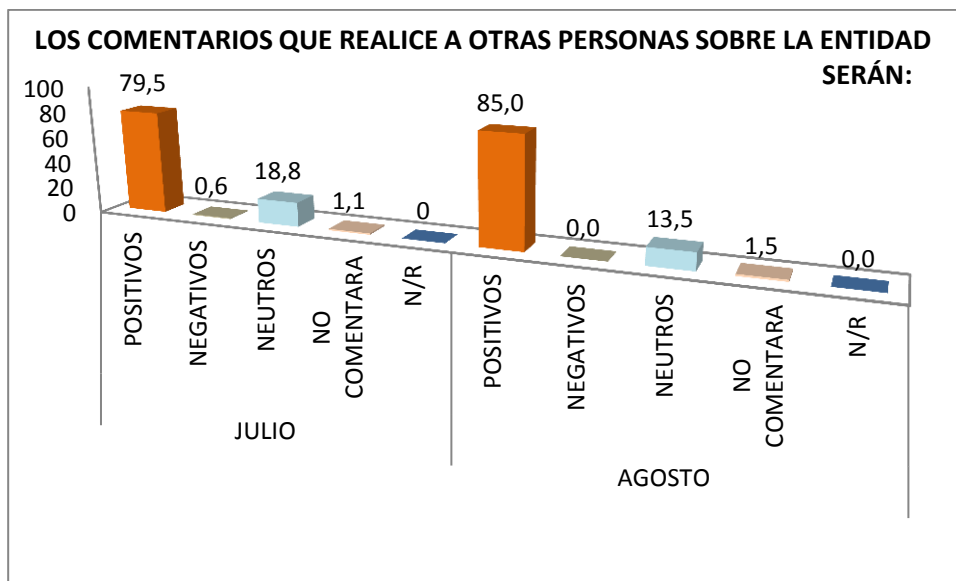
La anterior posibilidad de mejora debe estar guiada en los principios de Afectividad y Efectividad inherentes a la misión de la CAR CDMB, así como el gran valor dado al factor humano por la Entidad.

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



Teniendo en cuenta que para el presente mes de Agosto la calificación **Positiva** representa una **Disminución** de **0,9%** respecto al pasado mes de Julio; puntuando en **94%** compuesta por **79,5% Siempre** y **14,5% Casi Siempre** referente a la frecuencia con que los usuarios salen satisfechos de la Entidad, y así mismo el que durante este mismo periodo se evidencie un **Aumento** del **0,9%** en las respuestas **Algunas Veces** puntuando para el presente mes con **6,0%**, da muestra de la brecha que existe entre la Atención que se presta en la Entidad y Calidad del Servicio final como tal; siendo este último factor el determinante para que los usuarios salgan o no satisfechos de la CDMB. **Deficiente** y **N/R** se mantuvieron con **0%** respectivamente.

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



En el presente periodo se evidencia un **Aumento** del **5,5%** en la intención de realizar comentarios **Positivos** acerca de la Entidad, intención que para el presente mes de Agosto puntuó en **85%**, frente al pasado mes de Julio con **79,5%**; sumado a esto se observa una **Disminución** del **5,3%** en las personas que tiene una intención de realizar comentarios **Neutros** de la CDMB (porcentaje que fue a reforzar las respuestas Positivos), reforzando esta tendencia aparece las respuestas dadas de **0%** a la intención de realizar comentarios **Negativos** de lo cual permite evidenciar que en términos generales las distintas Partes Interesadas están conformes con el servicio que se presta en la entidad. Sigue evidenciándose una posibilidad de mejora representada en el **1,5%** de las personas que respondieron que **No Comentarán** acerca de su experiencia ante la Corporación.



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

CONCLUSIÓN

Para la mejor apreciación del presente informe, es necesario discriminar entre lo que es la atención que se brinda en la CDMB y lo que es la respuesta a las PQRS solicitadas ante la Entidad.

La atención se entiende como la interacción que sostienen los (as) funcionarios (as) de la Corporación con las distintas partes Interesadas (Usuarios), que acuden a la misma en aras de lograr la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por otra parte la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos o Solicitudes instauradas ante la CDMB, es el producto final que se entrega a un usuario, una vez se ha cumplido los requisitos previos para cada una de dichas solicitudes, ante lo cual se debe tener presente que el actuar de la CDMB como autoridad ambiental, está enmarcado en el cumplimiento del debido proceso para cada una de las PQRS.

Así las cosas, en el presente informe se evidencia que la mayor parte de los usuarios encuestados dan una mejor calificación a la atención recibida por los (as) funcionarios (as) de la Entidad, que al trámite como tal, logrando una puntuación para el presente mes del 99% para este ítem de Calidad de la Atención.

A pesar de haber sido mayor la calificación positiva de la Atención recibida, el actuar enmarcado en la normatividad para dar respuesta a las PQRS, fue reconocido por los usuarios encuestados evidenciándose un aumento del 1.9% frente al mes de Julio, en la calificación positiva referente a la calidad del trámite adelantado ante la CDMB.

Con base en lo anterior se puede concluir que la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga está llevando a cabo acciones ajustadas a la consecución del mejoramiento continuo, como se evidencia con el aumento del 5,5% en la intención de los usuarios encuestados de realizar comentarios positivos de la CDMB ante sus círculos sociales y laborales.

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 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.

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