



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

INFORME OCTUBRE

**ENCUESTA SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS
CDMB**

TABULACIÓN Y ANÁLISIS

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO
CDMB**

Carrera 23 # 37-60 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 CDMB

INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la encuesta de satisfacción de clientes código: A-PI-FO13 del mes de **OCTUBRE** del 2016 de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga 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 por la entidad y/o averiguar por el estado de un servicio requerido.

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 CDMB.

Carrera 23 # 37-60 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

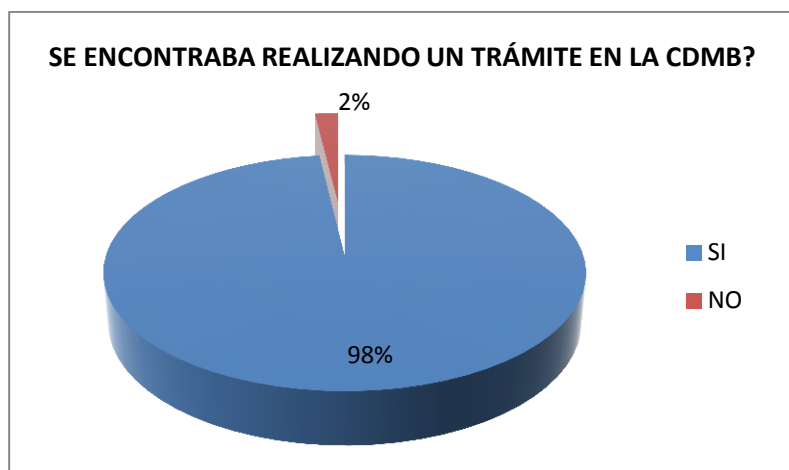
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CDMB**

ENCUESTAS APLICADAS

Encuestas a Realizar	Encuestas Realizadas	Efectividad
105	105	100%

RESULTADOS:

¿Se encontraba realizando un trámite en la entidad?	Sí	No	Total
	103	2	105



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

¿Pudo realizar el trámite ante la CDMB?	Sí	No	Total
	100	5	105

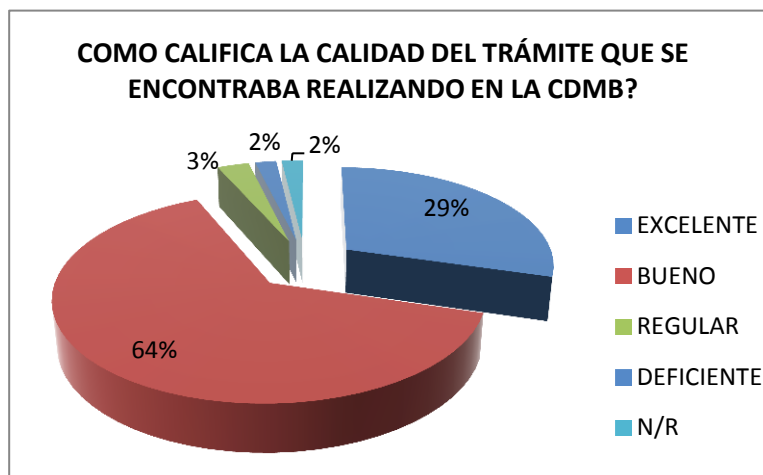


- El 98% de las personas encuestadas se encontraban realizando un trámite en la CDMB, de ellas el 95% pudo realizar el trámite deseado. El 5% restante debido a diferentes razones entre las que se encuentran, el que el proceso estuviera en trámite, falta de información sobre el trámite a realizar, o que el funcionario encargado no estuviera en el momento por estar haciendo actividades de campo o en reunión, no pudo concretar el trámite deseado.

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

Ítem de Evaluación Número 1:

¿Cómo califica la calidad del trámite que se encontraba realizando?	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	N/R	Total
	31	67	3	2	2	105

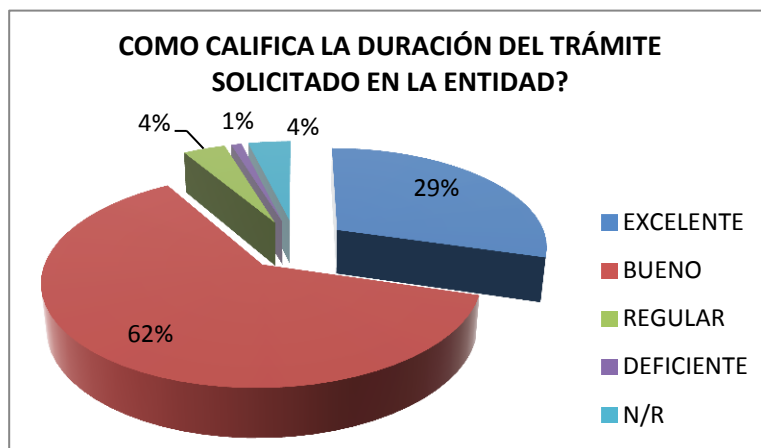


- En general, el mayor porcentaje de los usuarios encuestados están satisfechos con la calidad del trámite solicitado ante la CDMB, como lo muestra la calificación positiva (sumatoria de Excelente 29% + Buena 64%) con 93%. A pesar de ser una calificación que da muestra del buen servicio prestado por la entidad, da lugar a que exista un margen de mejora constituido por la sumatoria de los ítems, Regular (3%), Deficiente (2%) y N/R (2%) los cuales conforman el 7% restante de la calificación total, constituyéndose este último dato en el objetivo a trabajar para lograr la consecución del 100% de excelencia.

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

Ítem de Evaluación Número 2:

¿Cómo califica la duración del trámite Solicitado en la entidad?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	31	65	4	1	4	105

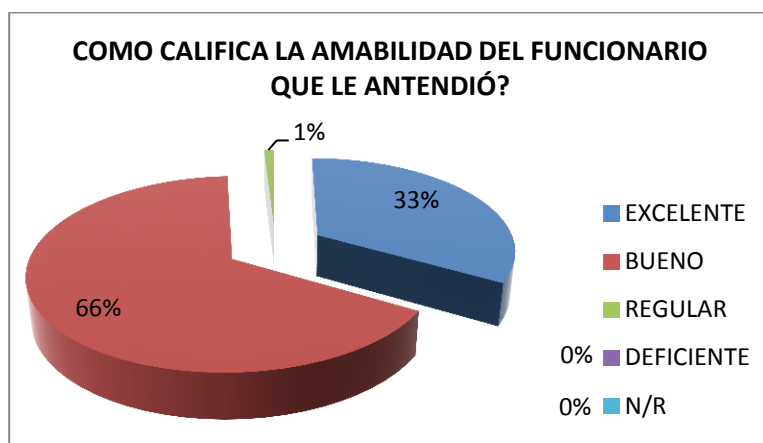


- Los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado en mayor porcentaje como positiva según lo muestra la sumatoria de los Ítems Excelente (29%) y Bueno (62%) alcanzando un 91%. Lo anterior evidencia que la eficiencia de la CDMB satisface las necesidades de la mayor parte de los usuarios que acuden mensualmente. Sin embargo, se requiere un mejoramiento continuo enmarcado en la política de calidad, con el cual se logre minimizar al máximo la puntuación de los ítems Regular (4%), Deficiente (1%) y N/R (4%), que para el presente mes alcanzaron el 9%.

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

Ítem de Evaluación Número 3:

¿Cómo califica la amabilidad del Funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	N/R	Total
	35	69	1	0	0	105

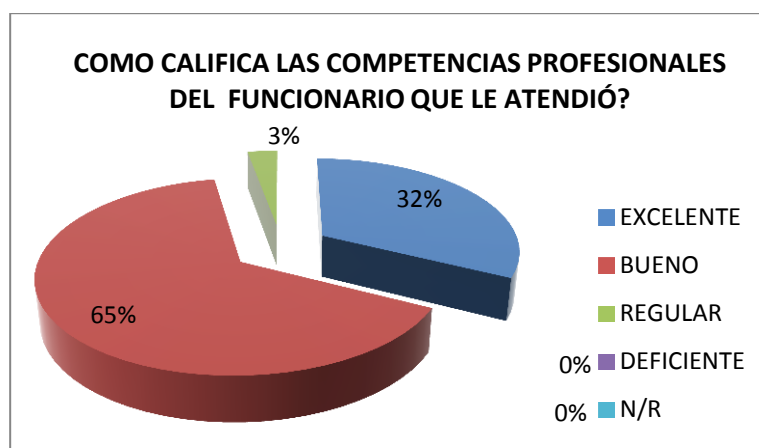


- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CDMB como positiva (Excelente 33% + Buena 66%) con el 99% de las respuestas de los usuarios entrevistados; lo cual ratifica el compromiso de los funcionarios de la Corporación con la atención a los usuarios, nuevamente se evidencia que el factor humano es el valor fundamental que prima en la Corporación, al momento de interactuar con las personas que llegan a la entidad. Existe un pequeño índice de mejoramiento constituido por el 1% de las personas que respondieron Regular, ante lo cual se debe continuar trabajando en aras de alcanzar una calificación totalmente positiva referente a este ítem.

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

Ítem de Evaluación Número 4:

¿Cómo califica las competencias profesionales del funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	34	68	3	0	0	105



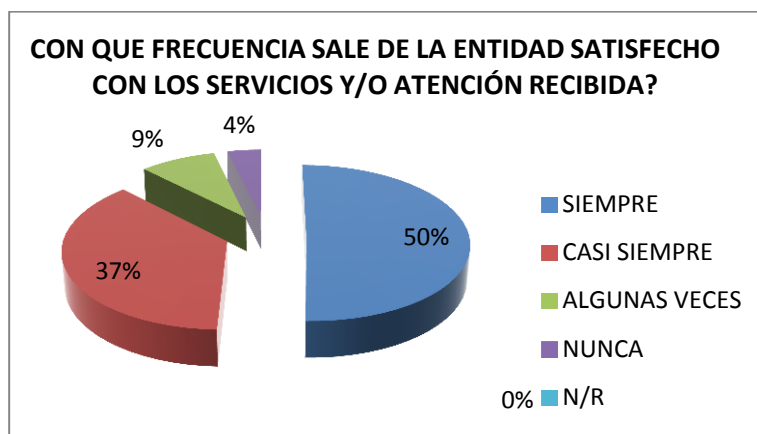
- Los usuarios encuestados calificaron las competencias profesionales del funcionario que les atendió de manera positiva como lo muestra el 97% que dio una calificación de “Excelente 32%” y “Bueno 65%”. Lo anterior expresa la conformidad que existe entre los usuarios con el buen servicio recibido de parte de los funcionarios de la CDMB que les atendieron, así como el compromiso por brindar además de un buen servicio, asesorías bien dirigidas, información clara y soporte debido para contribuir a la solución de los distintos problemas, inconvenientes y necesidades de los usuarios que acuden a la CDMB.

Hay un margen de mejora constituido por el 3% de usuarios que respondieron Regular, convirtiéndose en el indicador a mejorar con relación a las competencias profesionales de los funcionarios de la CDMB.

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

Ítem de Evaluación Número 5:

¿Con qué frecuencia sale de la entidad satisfecho con los servicios y/o atención recibida?	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	N/R	Total
	53	39	9	4	0	105

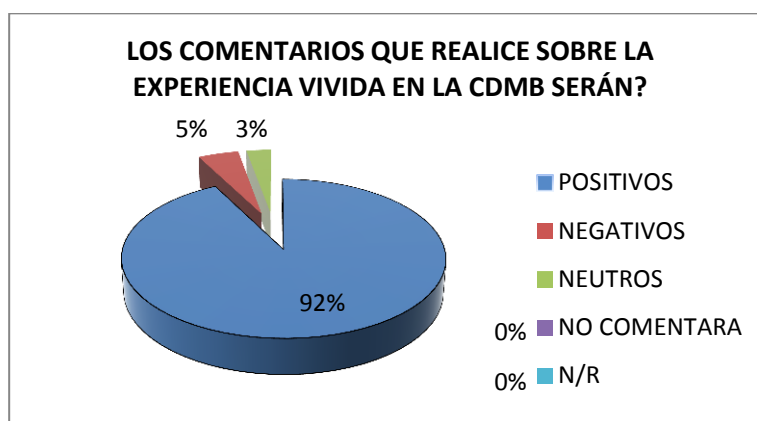


- La calificación de la frecuencia con la que los usuarios salen satisfechos de la entidad frente a los servicios y/o atención recibida es positiva (Sumatoria de Siempre 50% y Casi Siempre 37%), como se evidencia con el 87% de las respuestas dadas; así mismo el 9% manifiesta que “Algunas Veces” sale satisfecho de la entidad. Sin embargo, la meta es alcanzar la excelencia, razón por la cual el objetivo es mejorar este ítem superando la frecuencia actual con la que el usuario sale satisfecho de la CDMB reportado en los ítems Algunas Veces, “Nunca” con el 4% y “N/R” con el 0%.

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

Ítem de Evaluación Número 6:

Los comentarios que realice a otras personas sobre la experiencia vivida en la CDMB serán:	Positivos	Negativos	Neutros	No Comentara	N/R	Total
		97	5	3	0	0



- El mayor porcentaje de los usuarios manifiesta que los comentarios que realicen, referenciarán de manera positiva a la CDMB ante sus círculos sociales o laborales, como lo muestra el 92% que representa la respuesta a comentarios “Positivos”. A pesar de esta calificación positiva, existe un 5% que manifiesta hará comentarios negativos de la entidad, basados en una mala percepción ante la experiencia vivida; y un 3% menciona hará comentarios neutros de la Corporación.

Se debe articular esfuerzos para la consecución de la excelencia materializada por medio de un excelente servicio brindado por los funcionarios de la entidad, el cual será retribuido con una calificación positiva por parte de los usuarios.



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

A continuación se relaciona el resumen de los comentarios abiertos expresados por los usuarios al momento de finalizar la encuesta.

Comentarios de satisfacción:

- Seguir mejorando.
- Positivos todos los procesos.
- Buenas las encuestas para poder evaluar a los empleados.

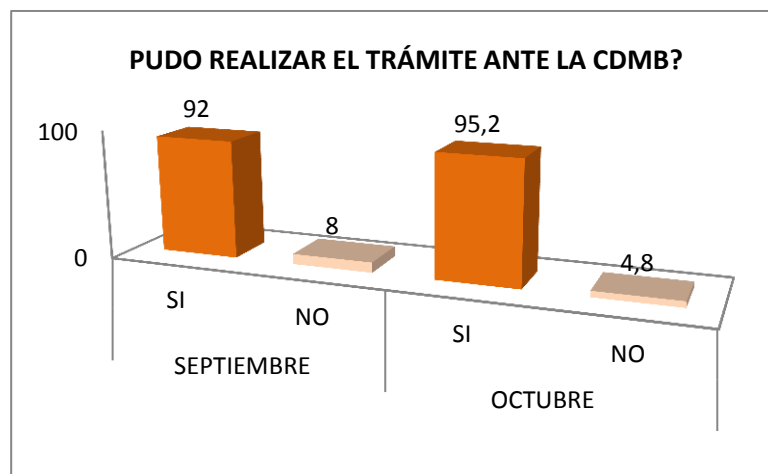
Oportunidades de mejora:

- Falta ética.
- Darle agilidad a los trámites.
- Mejorar la atención al cliente.
- No dan la información como es.
- Que controlen más los bosques.

Carrera 23 # 37-60 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

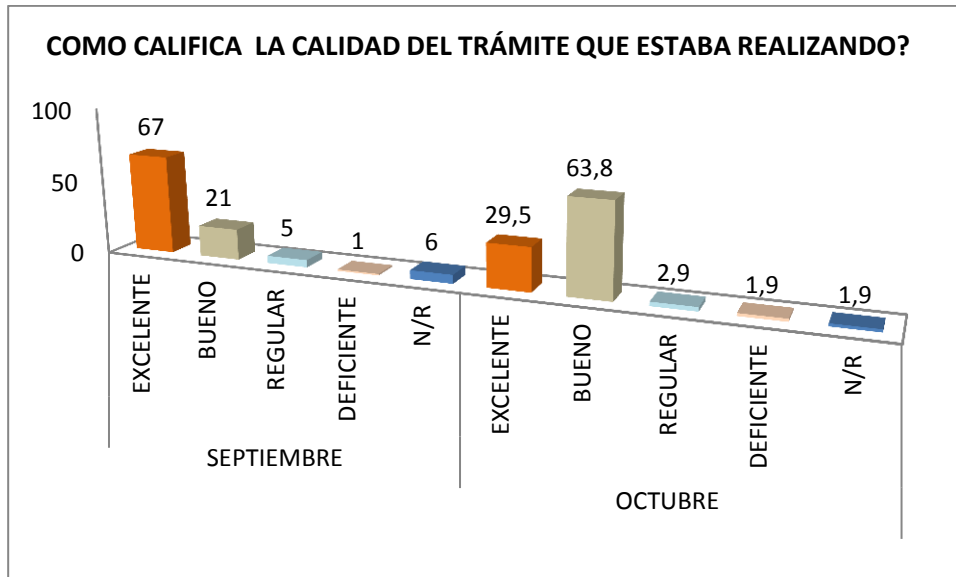
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CDMB**

COMPARATIVO RESULTADOS MESES SEPTIEMBRE Y OCTUBRE



Durante el mes de Octubre se pudo observar un aumento del 3,2% puntuando en 95,2%, frente al resultado evidenciado en el pasado mes de Septiembre el cual fue de 92%, en lo relacionado a la población que acudió a la entidad a realizar algún tipo de trámite, el cual pudo realizar. Entre las causas más recurrentes durante este periodo, por las cuales algunas personas no pudieron culminar el trámite deseado, se encuentran el que el proceso estuviera en curso, falta de información sobre el trámite a realizar, o que el funcionario encargado no estuviera en el momento por encontrarse desarrollando actividades de campo o en reunión. Se puede inferir que el leve aumento es producto de las múltiples campañas que ha adelantado la CDMB durante este periodo, así como las acciones y los espacios en los cuales la entidad ha impactado a la comunidad, generando el que se difunda más los servicios que presta la entidad.

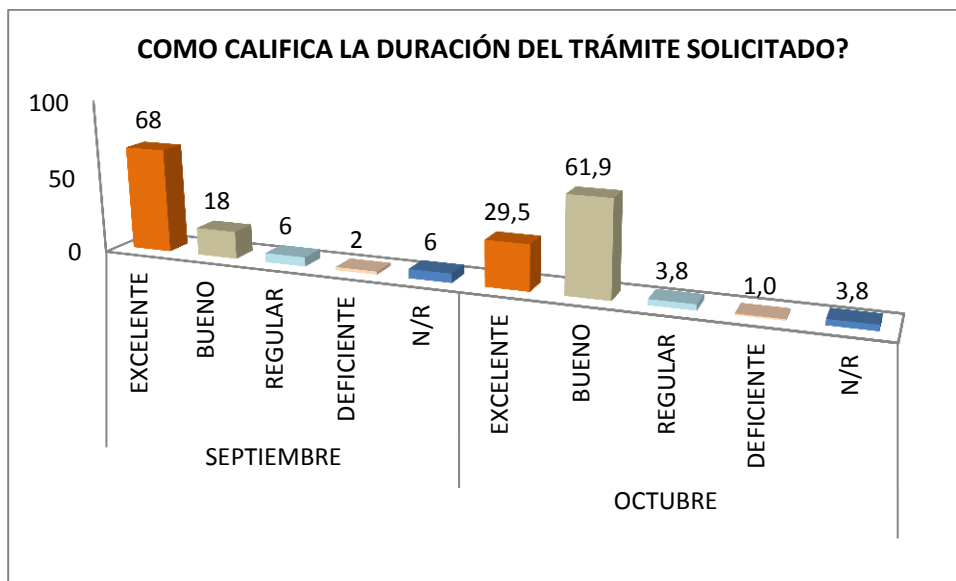
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CDMB**



En el mes de Octubre se evidencia un aumento del 5,3% en la calificación Positiva (sumatoria de Excelente 29,5% y Bueno 63,8%), puntuando dicha calificación para el presente periodo en 93,3% frente al 88% del mes de inmediatamente anterior. De igual manera la disminución en las calificaciones Regular en 2,1% y N/R en 4,1%, alcanzando para el presente periodo 2,9% y 1,9% respectivamente, dan muestra del alto nivel de calidad con que la entidad presta sus servicios.

A pesar de lo anterior, existe un espacio para la mejora representado por el 0,9% que aumentó la calificación Deficiente, al igual que la disminución de 37,5% en la calificación Excelente.

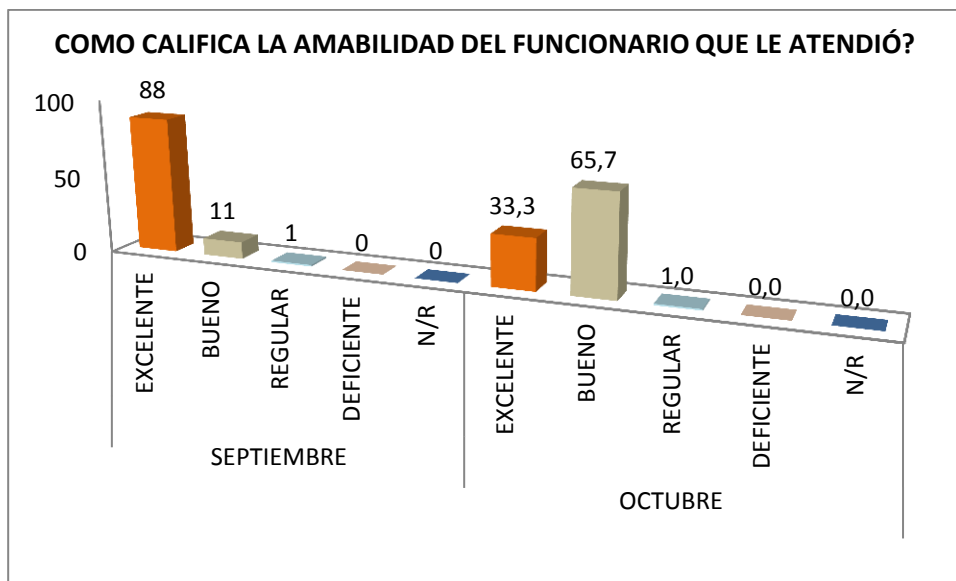
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CDMB**



Contemplando que la sumatoria de las calificación Excelente y Bueno (que para el presente periodo fueron de 29,5% y 61,9% respectivamente), conforman la calificación Positiva (de referencia para cada ítem) la cual puntuó en octubre en 91,4%, se evidencia un aumento en dicha calificación de 5,4% con respecto al mes anterior. Así mismo la disminución en 2,2%, 1% y 2,2% respectivamente en las calificaciones Regular, Deficiente y N/R, evidencian el trabajo que realiza la entidad bajo su política de mejoramiento continuo, en procura de brindar siempre el mejor servicio a los usuarios en el menor tiempo posible.

Se mantiene el espacio a la mejora, en aras de brindar el mejor servicio a los ciudadanos reflejado en la búsqueda del aumento en la calificación Excelente y disminución a la mínima expresión de las calificaciones Regular, Deficiente y N/R.

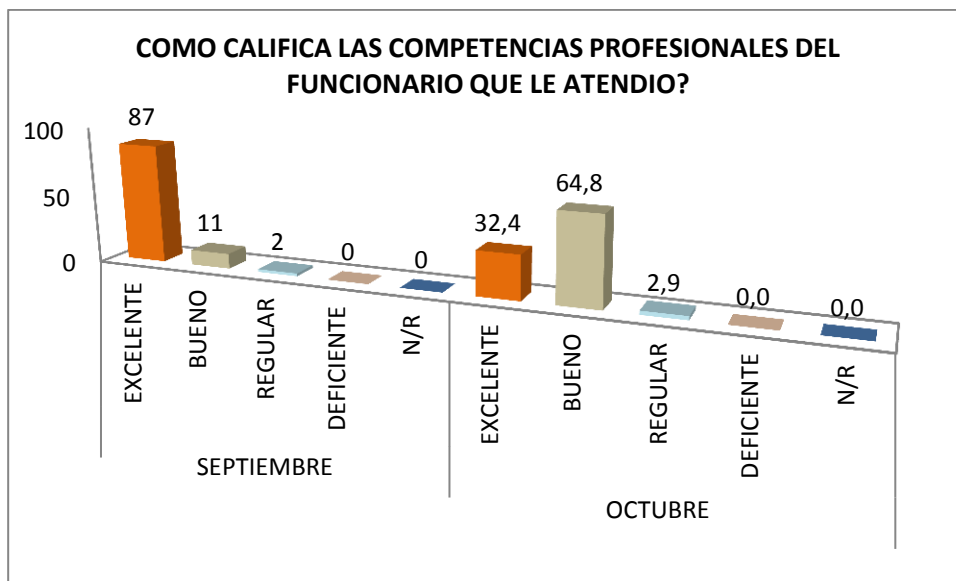
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CDMB**



Teniendo como base la calificación Positiva (sumatoria de Excelente con 33,3% y Bueno con 65.7%), se evidencia una similitud con el resultado arrojado durante el pasado mes de Septiembre al puntuar en 99%, lo cual manifiesta de forma clara el gran valor que dan los funcionarios y contratistas de la entidad, al factor humano a la hora de interactuar con los usuarios que de una u otra forma son impactados por la entidad.

Se sigue presentando un pequeño margen de mejora correspondiente al 1% expresado en la calificación regular, lo cual se convierte en el objetivo sobre el cual se debe enfocar esfuerzos para procurar mejorar dicha calificación en futuros periodos.

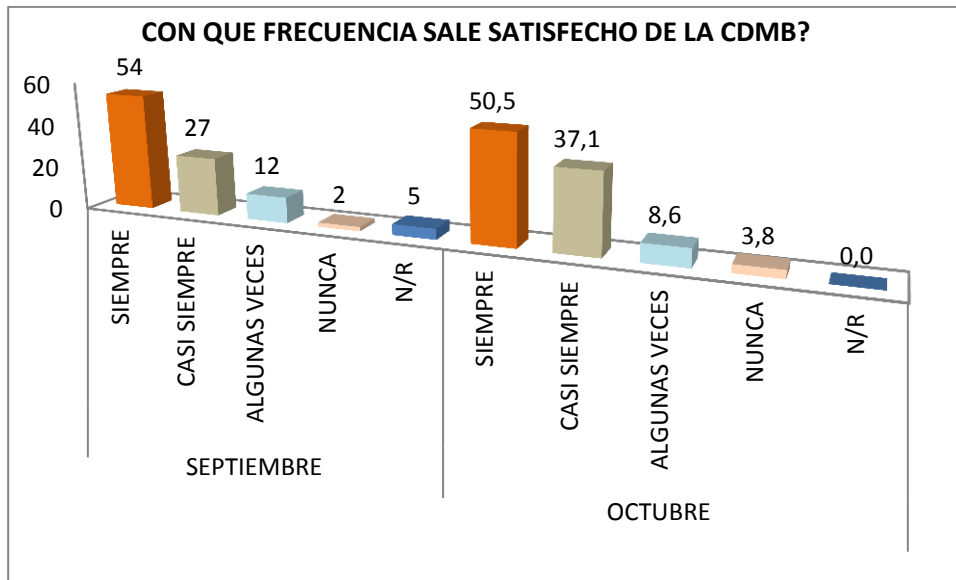
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
CDMB**



La calificación positiva (sumatoria de Excelente con 32,4% y Bueno con 64,8%) para el presente mes de Octubre, presentó una leve disminución de 0,8% frente al pasado periodo de Septiembre; así mismo se observa un leve aumento de 0,9% en la calificación dada como Regular.

Lo anterior es un fuerte llamado al mejoramiento acerca de la diligencia al momento de brindar asesoría, gestionar o realizar todo trámite a los usuarios que acuden a la entidad, contemplando los principios de Eficiencia, Efectividad y Eficacia, los cuales deben estar implícitos en el actuar profesional de todo funcionario o contratista de la CDMB.

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

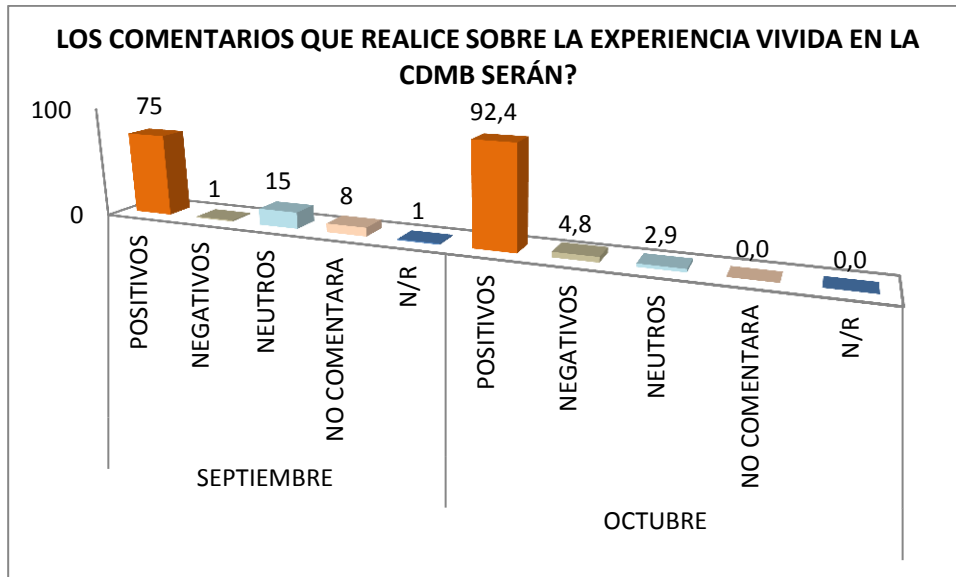


Un claro indicador del mejoramiento continuo en la calidad y prestación de los servicios que brinda la CDMB, se observa con el aumento del 6,6% en la calificación positiva dada por los usuarios, a su nivel de satisfacción al momento de salir de la entidad durante el mes de Octubre, la cual puntuó en 87,6% frente al 81% dado en Septiembre.

Esta calificación es el producto de la sumatoria de Excelente con 50,5% y Casi Siempre con 37,1%. Refuerza el mejoramiento continuo, la calificación de 0% dada a N/R con lo cual se infiere que se está atendiendo claramente a los usuarios, aclarando sus dudas o contribuyendo en una u otra manera a la solución de sus requerimientos.

La oportunidad de mejora para este ítem, está representada por las calificaciones Algunas Veces con 8,6% la cual a pesar de mostrar una disminución de 3,4% frente a la dada en el mes de Septiembre, sigue siendo un aspecto que debería estar cuando más, en la mínima expresión; y la calificación Nunca que para el presente mes de Octubre mostró un aumento de 1,8% puntuando en 3,8% frente al 2% arrojado en Septiembre.

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



El aumento de 21,2% en la calificación positiva dada durante el mes de Octubre la cual puntúa en 92,4%, frente al 75% presentado en Septiembre, así como la disminución de 12,1% en los comentarios Neutros que realicen puntuando actualmente en 2,9%, al igual que haber logrado la disminución de 8% y 1% en las calificaciones No Comentaré y N/R, llegando a puntuar en 0% para el presente mes de Octubre; va en la línea del resultado arrojado en el ítem anterior, en el cual se muestra el mejoramiento continuo, adelantado por la entidad.



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

CONCLUSIÓN

Con el aumento en los porcentajes obtenidos en las respuestas positivas las cuales son producto de las sumatorias de los “Excelente y Bueno”, “Siempre y Casi Siempre” o “Positivos” dados por los usuarios encuestados a las diferentes preguntas, se ve materializado el trabajo que viene realizando la CDMB para traducir su política de calidad y el mejoramiento continuo, en la prestación de un servicio óptimo a la ciudadanía, como el que viene prestando la entidad actualmente.

Se puede observar el liderazgo existente en la entidad, así como la articulación de las dependencias y funcionarios en torno a la responsabilidad compartida de la interacción de 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 CDMB, evidenciado en el aumento en las calificaciones positivas dadas por los usuarios en la encuesta aplicada durante el presente mes de Octubre, resaltando especialmente el aumento en la intención de realizar comentarios positivos de la entidad.

Se desea ampliar la muestra de las personas a encuestar, con el fin de conocer en mayor proporción la percepción de satisfacción de estas sobre al Corporación, contribuyendo a obtener elementos más amplios de percepción sobre las mejoras que ha emprendido la entidad. Es una gran oportunidad para reforzar la implementación y el uso de herramientas tecnológicas, que permitan ampliar dicha muestra de recolección de información de datos sobre la satisfacción de los usuarios.

Carrera 23 # 37-60 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.cdmdb.gov.co