



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

**INFORME NOVIEMBRE**

**ENCUESTA SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS  
CDMB**

**TABULACIÓN Y ANÁLISIS**

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
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](mailto:info@cdmb.gov.co)  
[www.cdmb.gov.co](http://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 **NOVIEMBRE** 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 # 37-63 Bucaramanga – Colombia**  
**PBX +57 (7) 6346100 Línea de Atención al Ciudadano 6346124 / 6346100 Ext. 1101**  
**Línea Gratuita Nacional 018000917300**  
**Email: [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)**  
**[www.cdmdb.gov.co](http://www.cdmdb.gov.co)**

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

**ENCUESTAS APLICADAS**

Encuestas a Realizar	Encuestas Realizadas	Efectividad
100	91	91%

**RESULTADOS:**

¿Se encontraba realizando un trámite en la entidad?	Sí	No	Total
	<b>91</b>	0	91



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

¿Pudo realizar el trámite ante la CDMB?	Sí	No	Total
	91	0	91

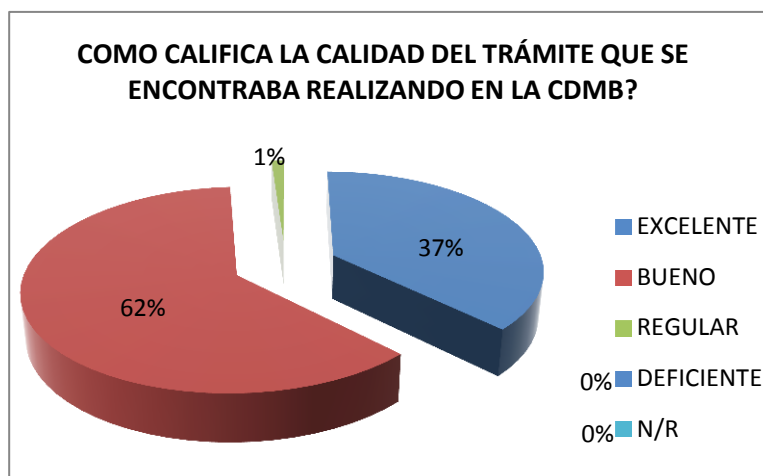


- El 100% de las personas encuestadas se encontraban realizando un trámite en la CDMB; este mismo porcentaje manifestó haber realizado el trámite deseado.

**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	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	37,4	61,5	1,1	0,0	0,0	100%



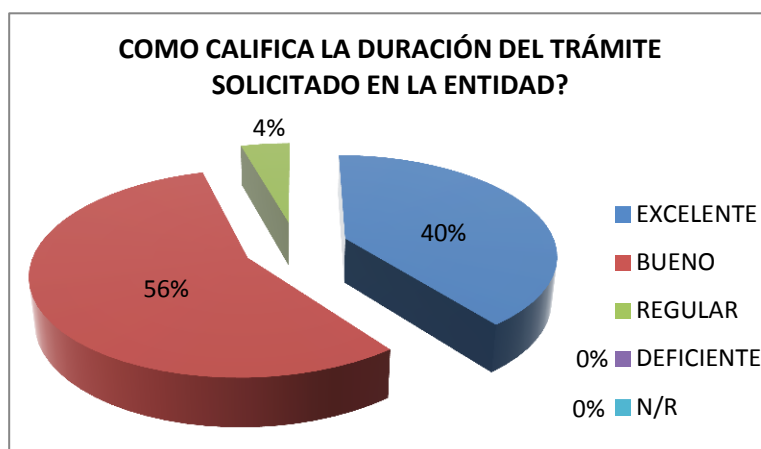
- Considerando la sumatoria de las respuestas Excelente y Bueno como la calificación **Positiva** referente para cada ítem, existe para el presente caso una puntuación del **99%** conformada por **37% Excelente** y **62% Bueno**, lo cual permite evidenciar que el mayor porcentaje de los usuarios encuestados están satisfechos con la calidad del trámite solicitado ante la CDMB. A pesar de ser una calificación que da muestra del buen servicio prestado por la entidad, existe lugar a un margen de mejora constituido por el **1%** manifestado en las respuestas **Regular**. **Deficiente** y **N/R** puntuaron, 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](mailto:info@cdmb.gov.co)  
[www.cdmdb.gov.co](http://www.cdmdb.gov.co)

**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
	39,6	56,0	4,4	0,0	0,0	100%

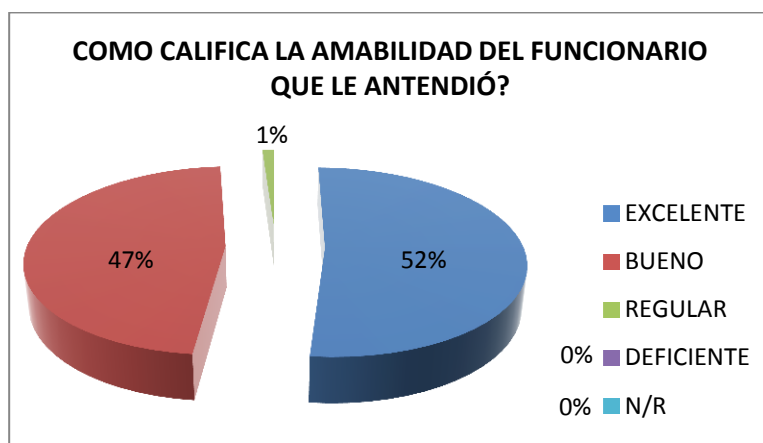


- El **96%** los usuarios encuestados calificaron la duración del trámite solicitado como **Positiva** según lo muestra la sumatoria de los Ítems **Excelente 40%** y **Bueno 56%**. Lo anterior permite evidenciar que la eficiencia de la CDMB satisface las necesidades de la mayor parte de los usuarios que acuden mensualmente a la entidad. Sin embargo, se requiere un mejoramiento continuo enmarcado en la política de calidad, con el cual se logre minimizar al máximo la puntuación expresada en el ítem **Regular** el cual puntuó en **4%**. **Deficiente** y **N/R** puntuaron con **0%**.

**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
	51,6	47,3	1,1	0	0	100%

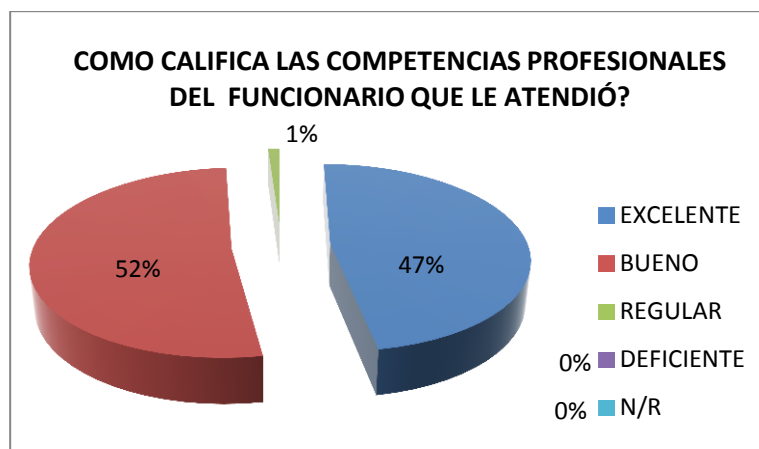


- El presente ítem califica la amabilidad de los funcionarios de la CDMB como **Positiva** con el **99%**, compuesto por el **52% Excelente** y el **47% Bueno** de las respuestas de los usuarios entrevistados; lo anterior ratifica el compromiso de los funcionarios de la Corporación para con la atención a los usuarios. Nuevamente se evidencia que el factor humano es el valor fundamental que prima en la Entidad al momento de interactuar con las personas que llegan a la solicitar algún servicio. Existe un pequeño margen 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 al presente 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
	47,3	51.6	1,1	0	0	100%



- Los usuarios encuestados calificaron las competencias profesionales del funcionario que les atendió de manera **Positiva con un 99%**, compuesto por un **47% Excelente** y un **52% Bueno**. Lo anterior expresa la conformidad que existe entre los usuarios con el buen servicio recibido de parte de los funcionarios de la CDMB, 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 por los cuales los usuarios que acuden a la Entidad. **Deficiente** y **N/R** puntuaron con **0%**

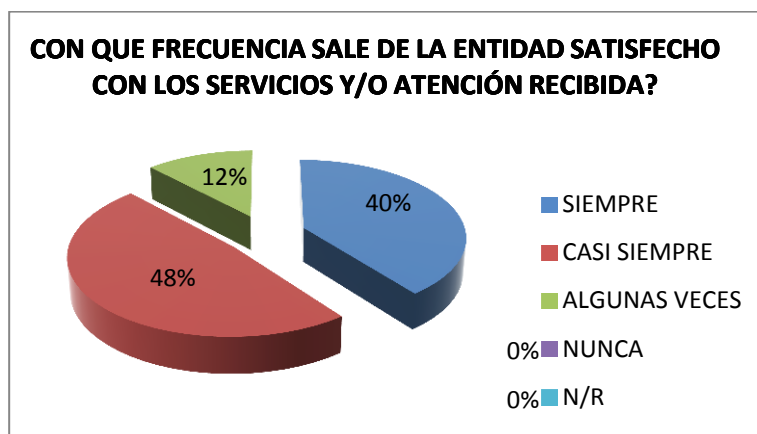
Existe un margen de mejora constituido por el **1%** de usuarios que respondieron **Regular**, convirtiéndose en el indicador a mejorar con relación a las competencias profesionales de los funcionarios de la CDMB.



**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
	39,6	48,6	12,1	0	0	100%

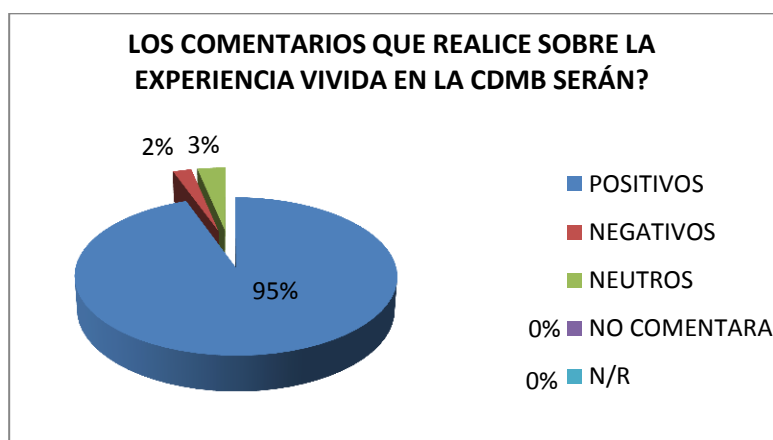


- La frecuencia con la que los usuarios salen satisfechos de la entidad frente a los servicios y/o atención recibida cuenta con una calificación **Positiva** del **88%** para el presente ítem, compuesta por el **40% Excelente** y **48% Bueno** de las respuestas dadas; de igual manera se observa una posibilidad de mejora representada por el **12%** de usuarios que respondió que **Algunas Veces** sale satisfecho de la entidad. Los ítems **Nunca** y **N/R** puntuaron 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 Comentarara	N/R	Total
		94,5	2,2	3,3	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 **95%** que representa la respuesta a comentarios **Positivos**. A pesar de esta calificación Positiva, existe un **2%** 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 Entidad.

Se debe mantener un trabajo articulado entre las distintas dependencias de la entidad, con el fin común de obtener 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.

**Oportunidades de mejora:**

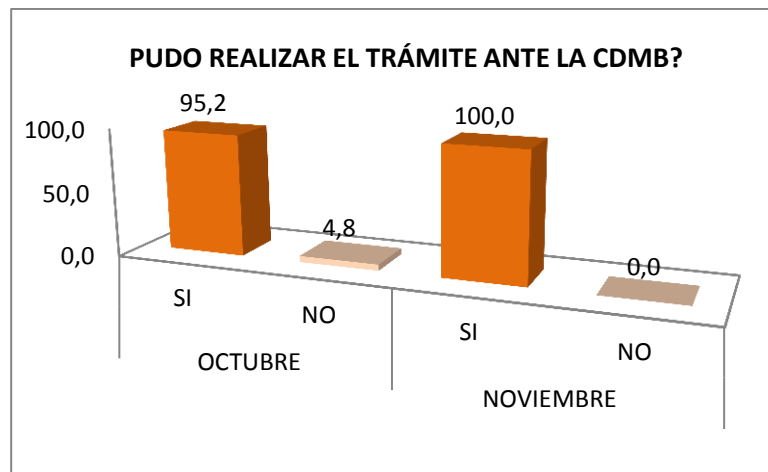
- Falta de atención al medio ambiente.
- Más agilidad a los trámites.
- Se preste más atención a las cuencas, donde se produce el agua y sean estrictos con las talas.
- Más colaboración a la hora de hacer los trámites.
- Accesos para discapacitados, distintos al ascensor.

**NOTA:** No se contó con comentarios positivos durante el presente periodo.

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](mailto:info@cdmb.gov.co)  
[www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co)

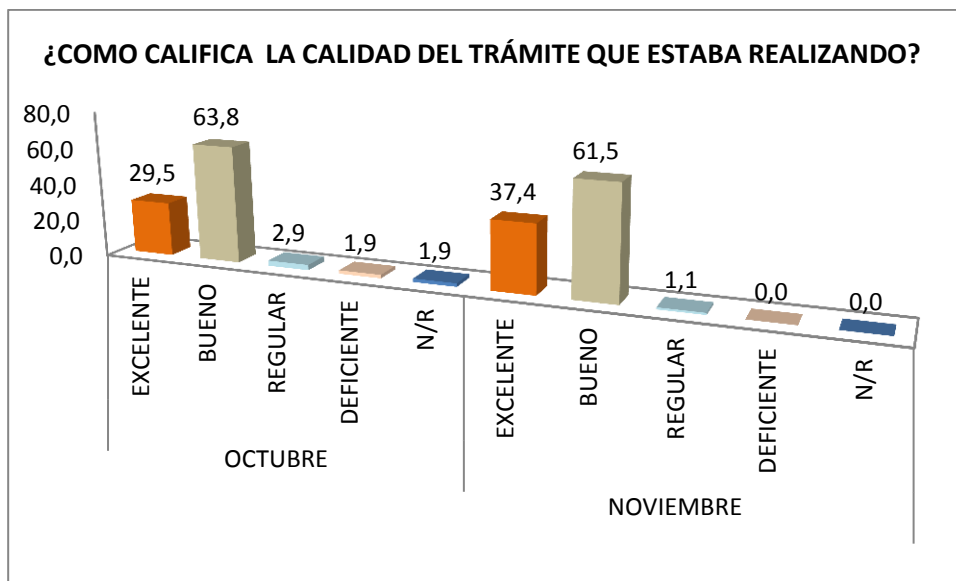
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA  
DE LA MESETA DE BUCARAMANGA  
CDMB**

**COMPARATIVO RESULTADOS MESES OCTUBRE Y NOVIEMBRE**



Se evidencia un **aumento** sustancial en lo referente a las personas que pudieron realizar el trámite ante la CDMB de **4,8%** llegando al **100%** en el mes de Noviembre; contrastando con el resultado obtenido en el pasado mes de Octubre el cual puntuó en 92%. Se debe considerar que algunos trámites que adelanta entidad, están sujetos al cumplimiento de procedimientos y prerrequisitos, los cuales en ocasiones impiden la inmediatez del mismo.

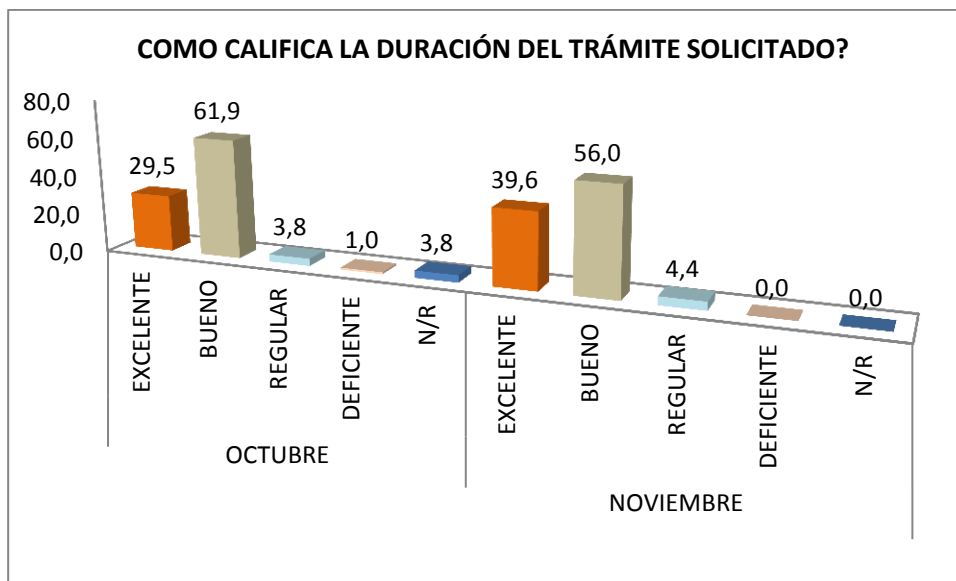
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA  
CDMB**



En el presente mes de Noviembre se evidencia un **aumento** del **5,6%** en la calificación **Positiva** referente a la calidad del trámite realizado en la CDMB, llegando así al **98,9%**, frente al 93,3% registrado el pasado mes de Octubre; la actual puntuación está compuesta por el **37,4% Excelente** y **61,5% Bueno**. De igual manera la disminución en la calificación **Regular** en 1,8% frente al mes anterior, alcanzando para el presente periodo **1,1%** y la disminución de 1,9% respectivamente en las respuestas **Deficiente** y **N/R** llegando a **0%** para el presente mes, dan muestra del alto nivel de calidad con que la entidad presta sus servicios.

A pesar del nivel de aumento anteriormente expresado, existe un espacio para la mejora continua representado por el 2,3% que disminuyó la calificación Bueno, frente al pasado mes de Octubre.

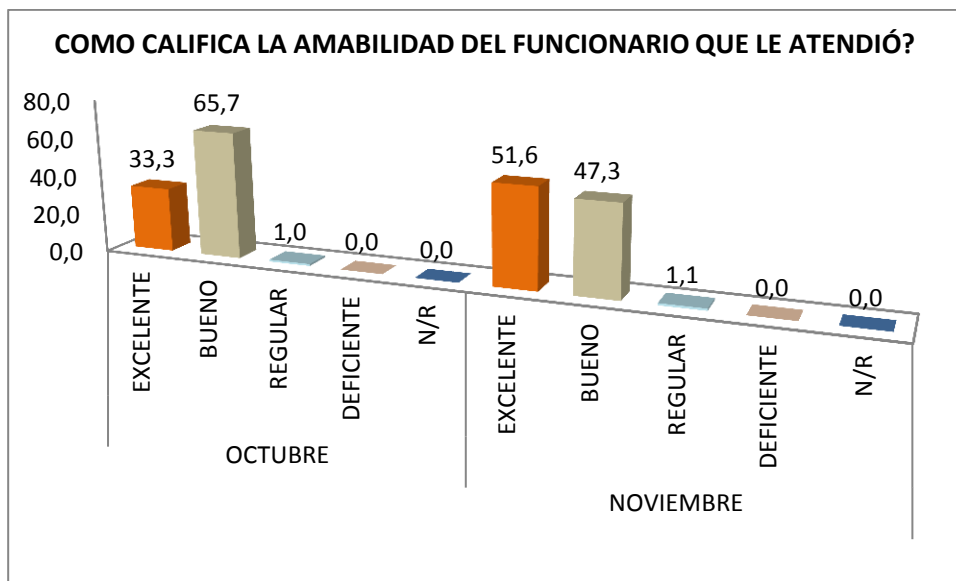
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA  
CDMB**



Considerando la calificación **Positiva** de **95,6%** para el presente mes de Noviembre compuesta por **39,6% Excelente** y **56% Bueno**, se evidencia un **aumento** frente al pasado mes de Octubre de **4,2%**. Así mismo la **disminución** en **1%** y **3,8%** en las respuestas dadas a **Deficiente** y **N/R** respectivamente permiten la puntuación en **0%** de cada una de estas respuestas, lo cual evidencia 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 presenta un espacio para la mejora, en aras de brindar el mejor servicio a los ciudadanos, reflejado en el aumento de **0,6%** en la calificación **Regular** que para el presente mes fue de **4,4%**.

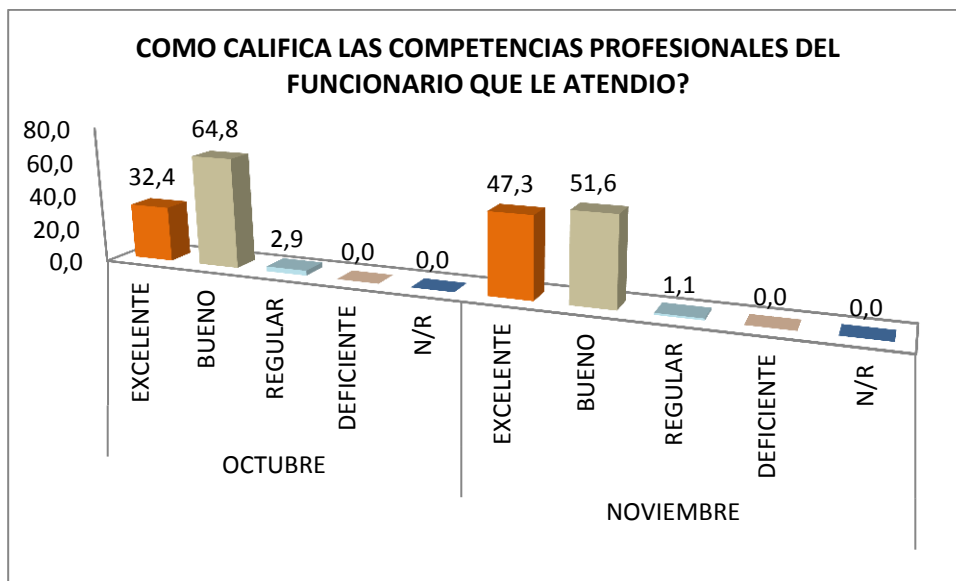
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA  
CDMB**



Considerando la calificación **Positiva** que para el presente mes de Noviembre puntuó en **98.9%**, compuesta por **51,6% Excelente** y **47,3% Bueno**, se evidencia una **disminución** de **0,1%**, respecto al pasado mes de Octubre. Así mismo el aumento de **0,1%** frente al mes anterior en las respuesta dadas como **Regular**, las cuales para el presente mes puntuaron **1,1%**, constituyen la posibilidad de mejora ante la necesidad de hacer seguimiento y evaluar la implementación de los protocolos de atención existentes a los usuarios, por parte de los distintos funcionarios con el fin de identificar posibles falencias generadoras de la disminución en la calificación Positiva y aumento de las respuestas Regular antes mencionadas. **Deficiente** y **N/R** puntuaron cada una con **0%**.

La importancia de lo anterior se basa en la clara concepción que tiene la CDMB respecto al gran valor del factor humano a la hora de interactuar con los usuarios que de una u otra forma son impactados por la entidad.

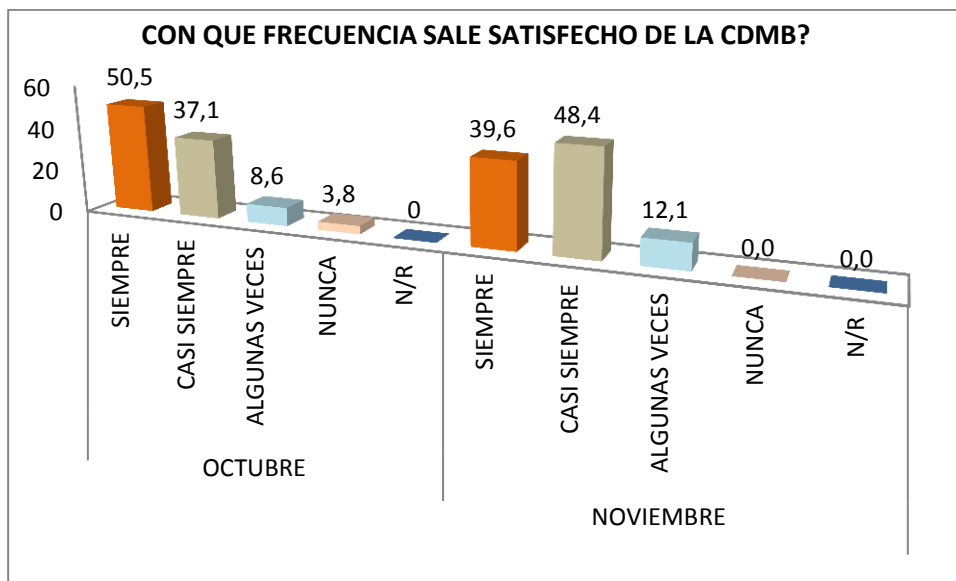
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA  
CDMB**



Para el presente mes de Noviembre la calificación **Positiva de 98,9%** compuesta por **47,3% Excelente** y **51,6% Bueno**, presenta un **aumento de 1,7%** respecto al pasado mes de Octubre, así mismo, frente al mismo periodo se evidenció una **disminución de 1,8%** en las respuestas **Regular** puntuando para el presente mes con **1,1%**. Las respuestas **Deficiente** y **N/R** se mantuvieron igual con **0%**.



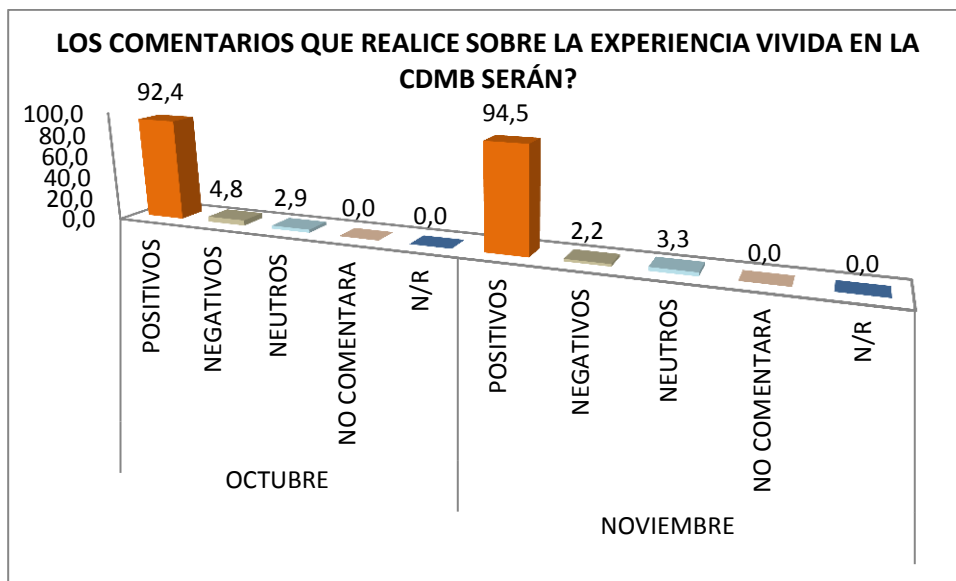
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA  
CDMB**



Es una clara tendencia de aumento y mejoramiento continuo en la calidad y prestación de los servicios que brinda la CDMB, el **aumento** de **0,4%** de la calificación **Positiva** que para el presente mes de Noviembre puntuó en **88%**, respecto al pasado periodo de Octubre. Refuerza lo expresado anteriormente la disminución a **0%** de las respuestas **Nunca** durante el presente mes; a pesar de evidenciarse un aumento de 3.5% en las respuestas **Algunas Veces** siendo actualmente **12,1%**, se considera una buena tendencia de mejoramiento. **N/R** continúa puntuando con **0%**.

La oportunidad de mejora para este ítem, está representada en lograr la mayor disminución posible en las respuestas Algunas Veces, así como el aumento en las respuestas Excelente en el mejor de los casos imponiéndose a las respuestas Bueno.

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



Con el **aumento** de **2,1%** en los comentarios **Positivos** que para el presente mes de Noviembre puntuaron en **94,5%**, frente al pasado mes de Octubre, así como la **disminución** de **2,6%** en la intención de realizar comentarios **Negativos** puntuando durante el presente periodo en **2,2%** y el que se mantenga **No Comenta** y **N/R** en **0%**, permite evidenciar la materialización de una política de calidad y mejoramiento continuo bien definida como la que desarrolla la CDMB en su actuar hacia la comunidad.

Sin embargo se evidencia una posibilidad de mejora ante las respuestas **Neutros** que para el presente mes puntuó en **3,3%**, manifestando un **aumento** de **0,4%** frente al pasado periodo de Octubre.



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

**CONCLUSIÓN**

Con el aumento de las calificaciones positivas (sumatoria de “Excelente y Bueno”, “Siempre y Casi Siempre” o “Positivos”) dadas por los usuarios en la encuesta aplicada durante el presente mes de Noviembre a seis de los siete ítems evaluados, se observa una constante tendencia de mejoramiento continuo, situación que identifica la CDMB como una Entidad comprometida con la prestación de un excelente servicio a la comunidad, resultado de los acertados lineamientos trazados desde la dirección.

Lo anterior ratifica el liderazgo existente en la entidad, así como la articulación de las dependencias y funcionarios en torno a la Corresponsabilidad, Interacción, Pertenencia y Compromiso para con el Proceso 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. resaltando especialmente la mejora en la realización y calidad de los trámites realizados, así como la duración de los mismos.

Continúa la articulación de esfuerzos para la habilitación e implementación de herramientas tecnológicas, con las cuales se pueda ampliar la muestra de las personas encuestadas, permitiendo con esto obtener una mayor cantidad de datos de gran importancia para evaluar el nivel de servicio 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](mailto:info@cdmb.gov.co)**  
**[www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co)**