



# **INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO 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](mailto:info@cdmb.gov.co)  
[www.cdmb.gov.co](http://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 **JULIO** 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	0	0%

## RESULTADOS:

Pregunta:

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

- Para el mes de julio del 2018 no se pudo evidenciar encuestas de satisfacción en los diferentes ítems a evaluar, ya que las personas aptas para realizar dicho procedimiento se encontraban sin contrato, por lo tanto la efectividad de las 200 encuestas del mes arrojaron un 0 %.

## 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
	0%	0%	0%	0%	0%	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
	0%	0%	0%	0%	0%	<b>0%</b>

### Ítem de Evaluación Número 3:

Pregunta:

¿Cómo califica la atención del funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	N/R	Total
	0%	0%	0%	0%	0%	<b>0%</b>

### 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
	0%	0%	0%	0%	0%	<b>0%</b>

### Ítem de Evaluación Número 5:

*Pregunta:*

¿Los comentarios que realice a otras personas sobre la Entidad serán positivos, negativos, neutros, no comentará o no responde?	Positivos	Negativos	Neutros	No Comentara	N/R	Total
	0%	0%	0%	0%	0 %	0%

### 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%	0%	0%

En el mes de julio del 2018 se evidencio en el Ítem de Evaluación Implementado dentro de la estrategia Anticorrupción de la CAR CDMB una efectividad del 0% debido a la falta de personal idóneo para dicha función.

