



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE
BUCARAMANGA - CDMB
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME
TABULACIÓN Y ANÁLISIS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PARTES INTERESADAS SOBRE TRÁMITES Y
SERVICIOS
ABRIL
2019**

**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**

INTRODUCCIÓN

Para la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB- es de gran importancia conocer la opinión de los usuarios tanto internos como externos acerca de la atención y el servicio brindado, además de la oportunidad de respuesta con la que se atienden las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para el mes de Abril se presentó ante la Dirección General la propuesta de actualización del formato de Encuesta de satisfacción a partes interesadas sobre trámites y servicios, – A-PI-FO13 – Versión 4, la cual verificada y aprobada por la misma.

El presente documento corresponde al análisis de las Encuestas de Satisfacción a Partes Interesadas sobre los Trámites y Servicios, durante el periodo comprendido entre el 1 de Abril al 30 de Abril del 2019 de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

La aplicación de este cuestionario tiene como fin determinar el grado de satisfacción, oportunidad de respuesta y transparencia para formular recomendaciones de mejorar a la gestión administrativa, y al proceso de atención al ciudadano para afianzar la confianza de los usuarios con la Entidad.

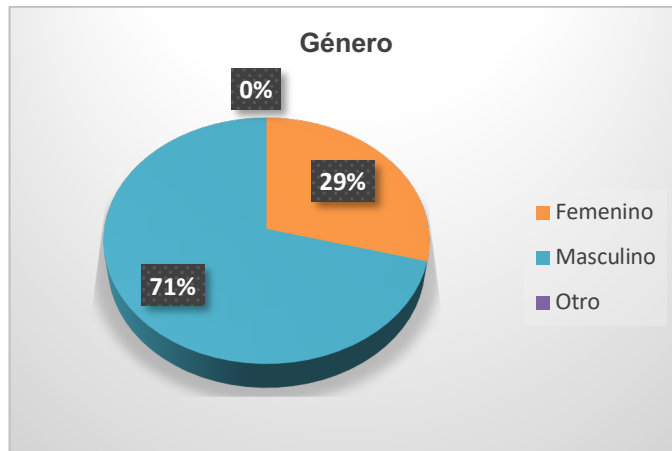
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el mes de abril de 2019, se registraron un total de 48 instrumentos de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre tramites y servicios.

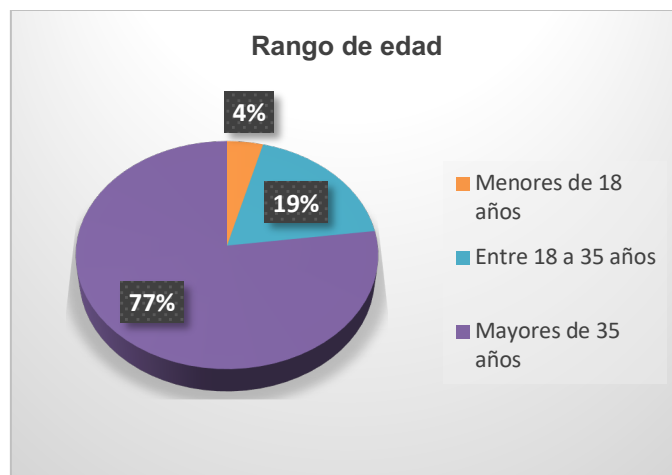
Encuestas Por Realizar	Encuestas Realizadas	Efectividad
100	48	48%

Tabla 1. Relación encuestas aplicadas (1 de Abril al 30 de Abril 2019)

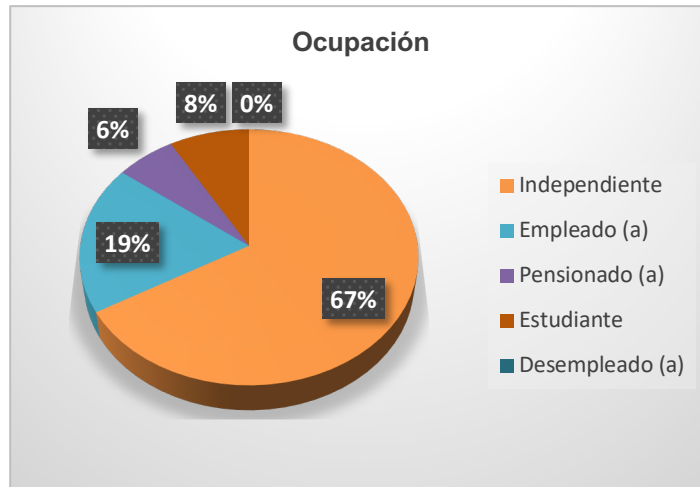
DATOS DE LA PARTE INTERESADA



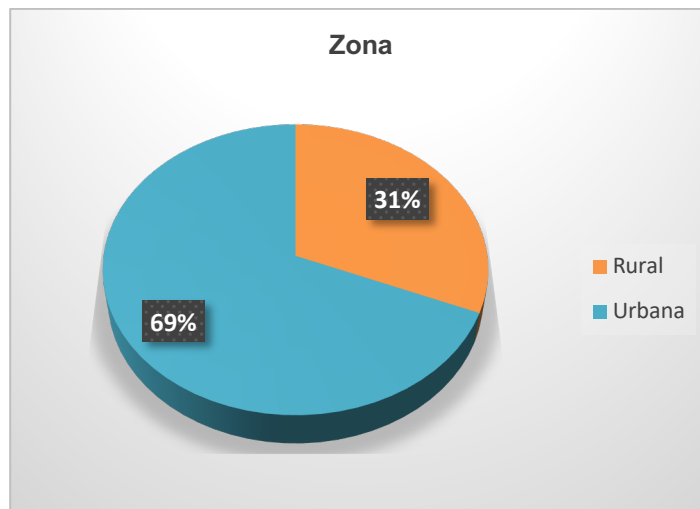
De acuerdo a la grafica anterior durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de abril de 2019, del total de usuarios que presentaron alguna necesidad y/o expectativa antes la CDMB y que respondieron de manera voluntaria a la encuesta, se destaca respecto a la categoria género el 71% masculino y el 29% al género Femenino.



Respecto al rango de edad de los usuarios que asisten a realizar algun tramite y/o servicio ante la Entidad se destaca con un porcentaje significativo el rango de mayores de 35 años con un 77%, respecto a un 19% relacionado con el rango de edad entre los 18 a 35 años, y un minimo porcentaje que representa el 4% relacionado con menores de 18 años.

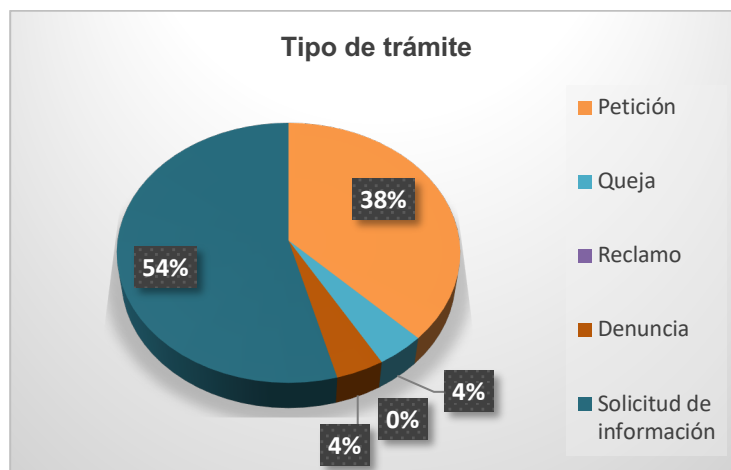


Frente a este ítem se destaca que el 67% de los encuestados quienes manifestaron realizar alguna actividad laboral independiente, frente a un 19% que respondieron estar en condición de empleado.

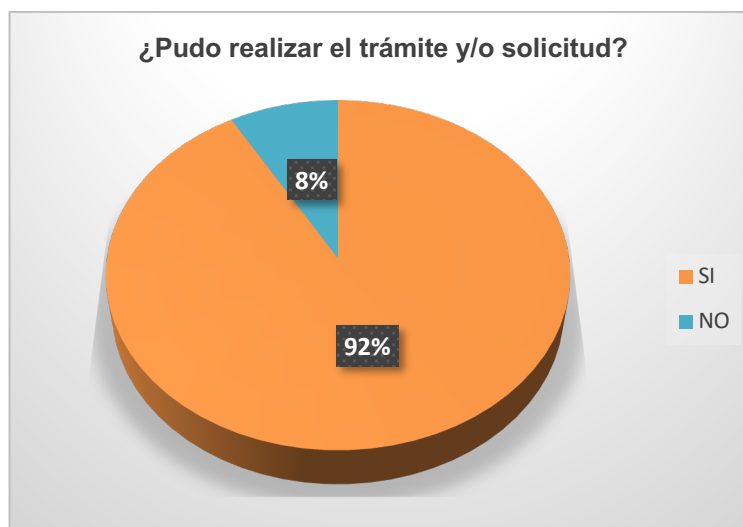


La grafica anterior permite evidenciar que la mayoría de los usuarios que visitan la entidad para realizar algún trámite y/o servicio residen en zona urbana 69%, frente a un 31% que manifiesta vivir en zona rural del área de jurisdicción de la CDAMB.

DATOS DEL TRÁMITE

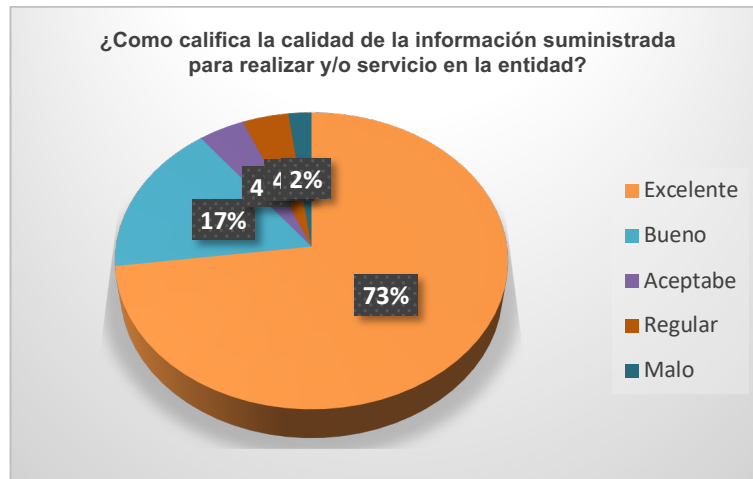


Tenidno en cuenta la información consilidada, se observa que los temas de mayor consulta en la entidad se relaciona con solicitar algún tipo de información respecto a temas de carácter ambiental (54%), seguido de realizar alguna petición o solicitud con un 38% y finalmente presentar alguna denuncia con un 4%.

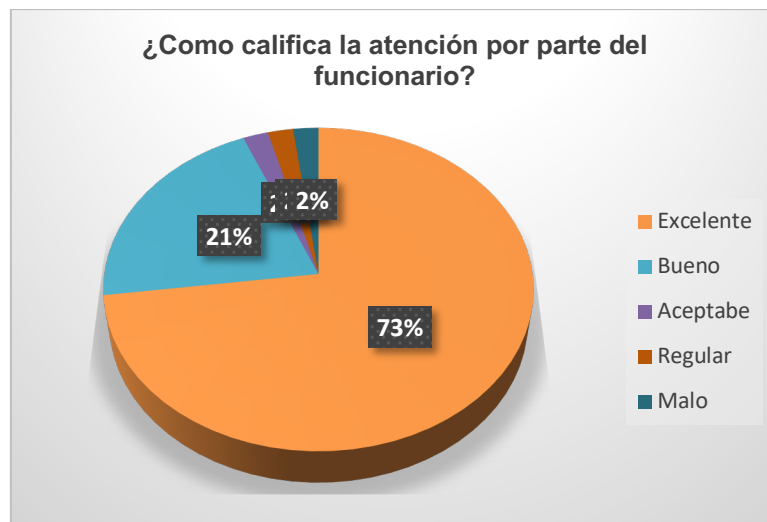


El 92% de los usuarios manifiestan conformidad frente a la posibilidad de realizar el trámite y/o servicio frente a la Entidad mientras que un 8% no pudo realizar la gestión ante la misma.

EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS

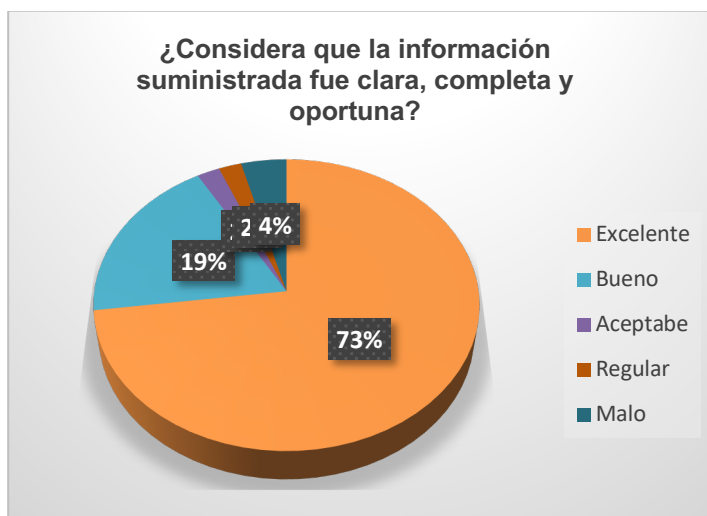


La Gráfica muestra que el 73% considera clara e integridad la calidad de la información al calificarla como excelente en el momento de realizar algún trámite y/o servicio, mientras que el 17% la califican como buena y el 4% la califica como regular. Para el caso de las calificaciones regular, malo o aceptable, a partir de abril de 2019 se implementó un nuevo formato de encuesta, que incluye el ítem comentarios y/o sugerencias que permitan al ciudadano incluir los motivos de esta calificación.

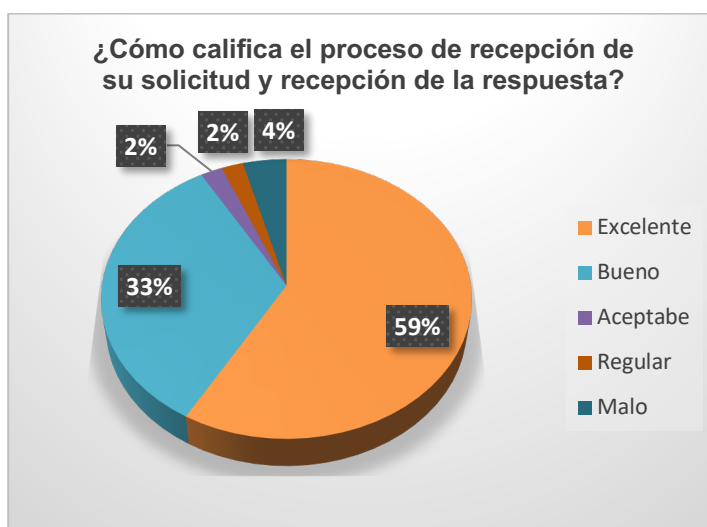


De acuerdo con la gráfica, el 73% de los encuestados que hizo trámites en forma presencial califica como excelente la atención por parte del personal, mientras que el 21% califica la atención como buena. Si se suman estos dos porcentajes, se puede inferir que la mayoría de ciudadanos

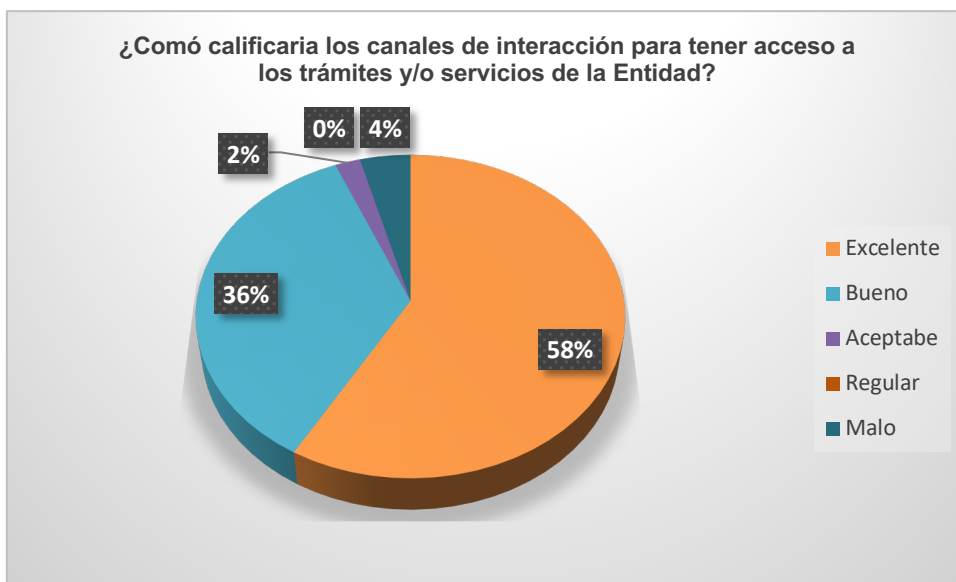
que adelantó trámites en esta forma considera que la atención fue amable y respetuosa, lo cual es un resultado muy positivo para la CDMB.



Tal como lo muestra la Gráfica anterior, el 73% de los encuestados considera que la información fue clara, completa y oportuna; el 19% la califica como buena.

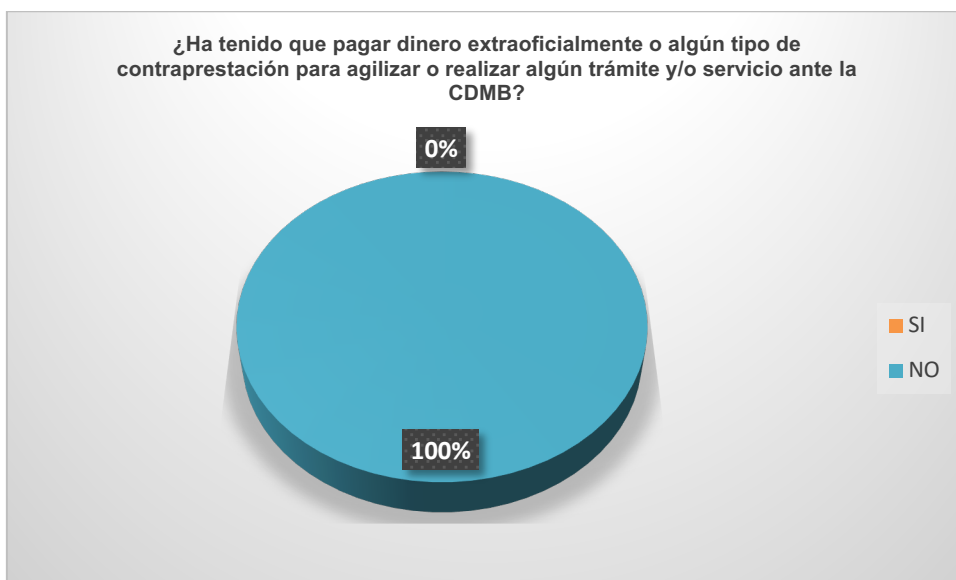


Del total de encuestados durante el periodo de abril el 59% de los usuarios encuestados calificaron como excelente el proceso de recepción de la solicitud y/o trámite, seguido de un 33% que lo califican como bueno.



Tal como lo muestra la gráfica anterior, el 58% de los encuestados califica como excelente los canales de interacción dispuestos por la CDMB para tramitar alguna necesidad y/o expectativa, seguido de un 36% que califica como bueno los mismos.

EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN



El 100% de los encuestados manifiesta no realizar algún tipo de pago extraoficial para agilizar algún trámite y/o servicio ante la entidad.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se evidenció que en términos generales la CDMB cumple con lo establecido en la ley para el tratamiento y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es importante tomar medidas correctivas frente al tema de vencimientos en los términos de ley para dar respuesta a las solicitudes radicadas.

Se sugiere a las diferentes Subdirecciones y Oficinas de la Entidad, realizar capacitación de los procesos que se realizan en cada área con el objetivo de tener claridad en los temas que compete, para así hablar un mismo idioma y dar solución satisfactoria a las necesidades y expectativas de las partes interesadas que así lo requieran.