



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

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de junio y 30 de junio de 2019, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

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.

En la mencionada encuesta se evalúan cuatro variables que evalúan atributos como oportunidad, calidad, claridad y accesibilidad, mediante la recolección, tabulación y análisis de los resultados se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga -CDMB cuenta con diversos canales de atención (presencial, telefónico, redes sociales, chat, correo físico y correo electrónico) a través de los cuales busca dar respuesta a las solicitudes de información de los ciudadanos.

Durante el mes de junio de 2019 fueron radicados en total 157 requerimientos en la Oficina de Atención al Ciudadano, los cuales fueron direccionadas a cada una de las Subdirecciones y Oficinas competentes conforme a la necesidad de respuesta.

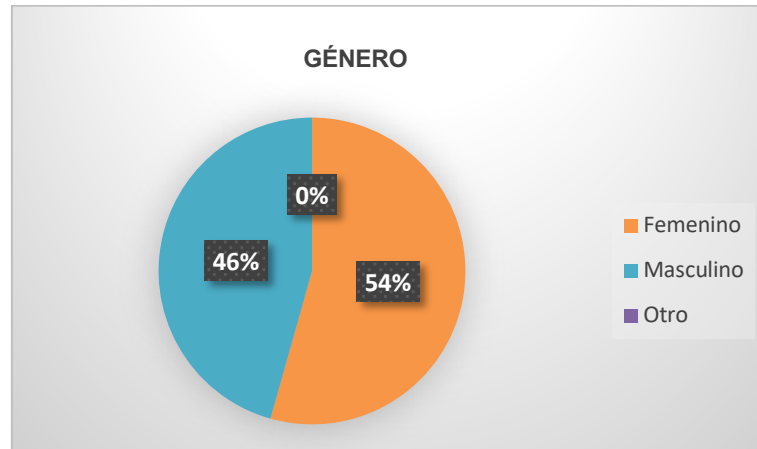
ESTADÍSTICAS POR SUBDIRECCIÓN	
EVALUACIÓN Y CONTROL AMBIENTAL	108
DIRECCIÓN GENERAL	14
SECRETARIA GENERAL	11
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACIÓN INTEGRAL DEL TERRITORIO	9
ADMINISTRATIVO (A) Y FINANCIERO (A)	8
GESTIÓN INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	4
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL	2
GESTIÓN DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el mes de Junio de 2019, se registraron un total de 103 instrumentos de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre tramites y servicios.

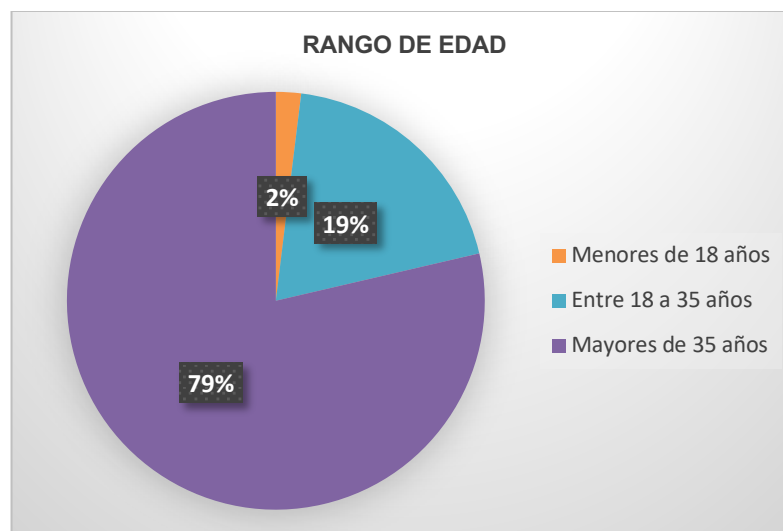
Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga. CDMB.

## DATOS DE LA PARTE INTERESADA

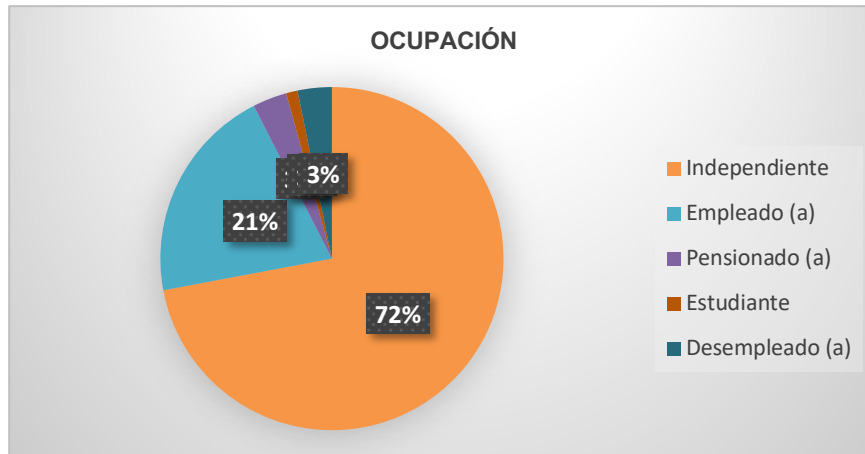


*Grafica 1. Género*

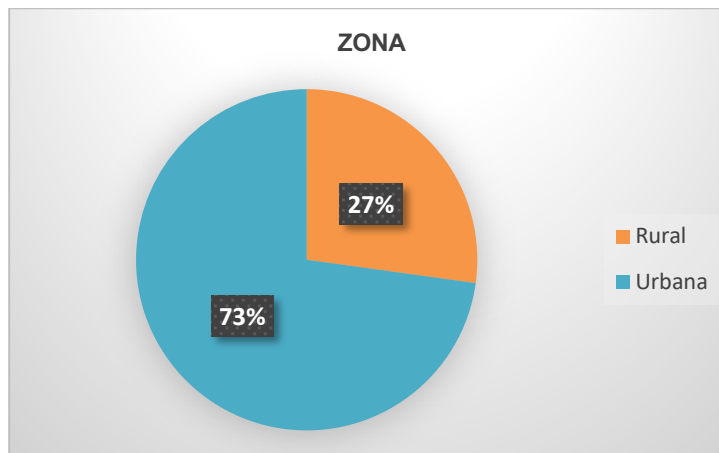
De acuerdo a la grafica del item relacionada con Género durante el periodo comprendido entre el 1° de junio y el 30 de junio de 2019, del total de usuarios que presentaron alguna necesidad y/o expectativa ante la CDMB y que respondieron de manera voluntaria a la encuesta la tendencia cambio hacia un mayor indice del género femenino es decir un 54% respecto al 46% género masculino.



De acuerdo con el rango de edad los ciudadanos mayores de 35 años fueron quienes más presentaron y radicaron algún tipo de solicitud y/o trámite con un total del 79%, seguido por un 19% entre el rango de 18 a 35 años y un 2% menores de 18 años.

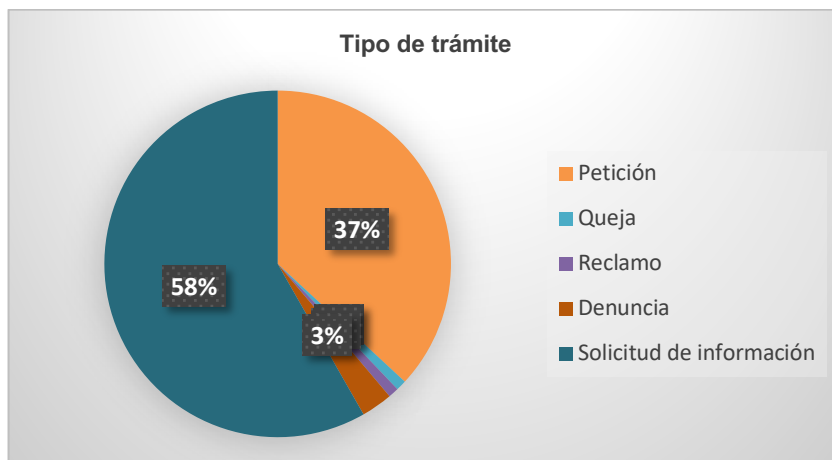


Para el mes de junio del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios en la Entidad, el porcentaje de trabajador por cuenta propia (independiente) corresponde a un porcentaje del 72%, seguido del 21% en condición de empleados, un 3% en condición de pensionado, compartiendo el mismo porcentaje con usuarios de carácter desempleado y 1% corresponde a estudiantes.



De acuerdo a la información suministrada por los usuarios encuestados durante el mes de junio, se evidencia que la mayoría de los usuarios que realizaraon algún trámite y/o servicio residen en zona urbana 73%, frente a un 27% que manifiesta vivir en la zona rural del área de jurisdicción de la CDMB.

## DATOS DEL TRÁMITE



De acuerdo con las modalidades de trámite, las más utilizadas por los ciudadanos en el mes de junio con un 58% fue la solicitud de información de interés general y/o particular, seguido por peticiones con un 37% y finalmente denuncia, queja y reclamo que agrupa en total un 5%.

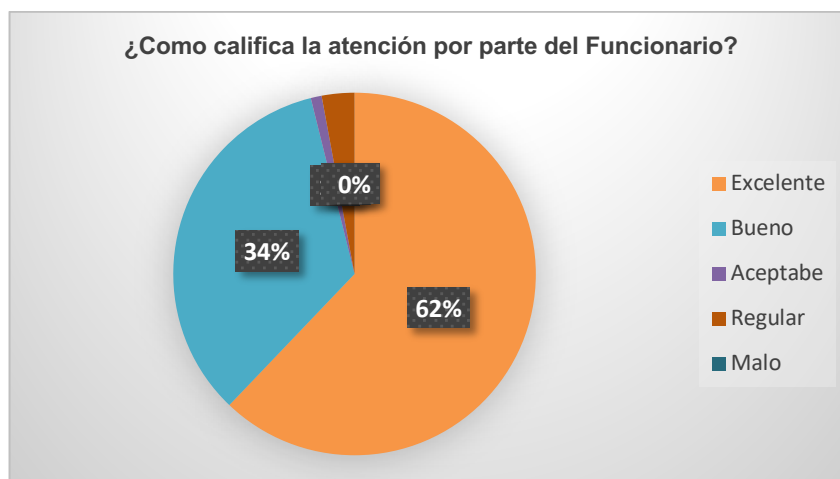


Por lo anterior, se concluye que el 99% de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se pudieron tramitar y radicar ante la Entidad, es preciso indicar que el 1% que manifiesta que no pudo realizar el trámite es contactado por funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano para hacerle seguimiento a su incormidad de acuerdo a como se encuentra estipulado en el protocolo de servicio al ciudadano de la Entidad.

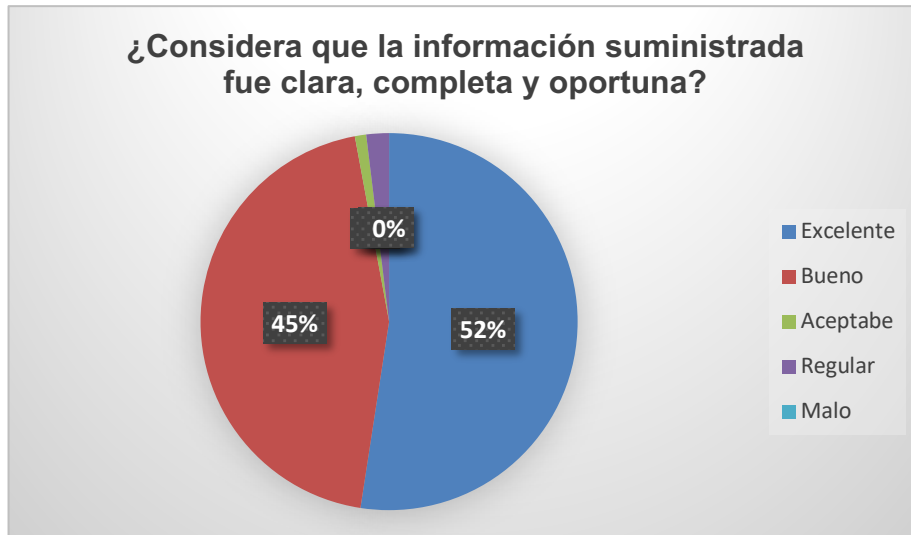
## EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS



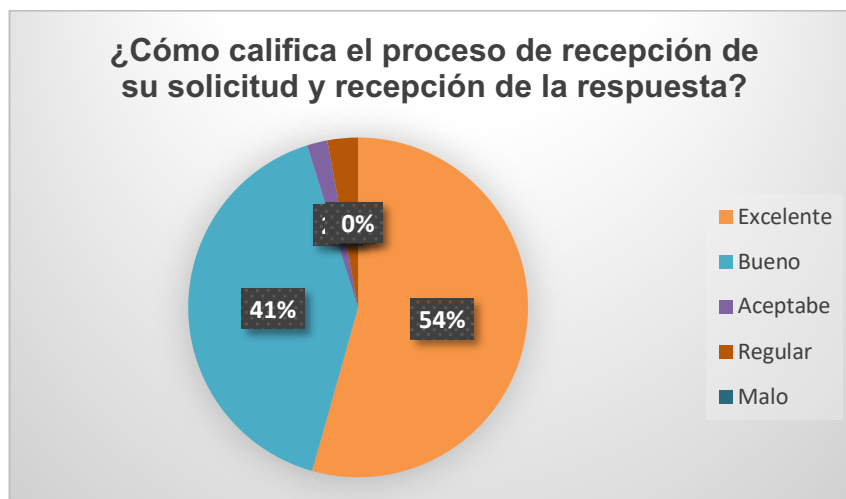
Referente a la pregunta relacionada con la calidad de la información la gráfica permite evidenciar que el 53% califica como excelente la calidad de la información en el momento de realizar algún trámite y/o servicio, mientras que el 42% la consideran la misma como buena y un porcentaje mínimo 3% la consideran como mala.



Al indagar acerca de la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 62% de las personas encuestadas que solicito trámites de carácter presencial calificó como excelente la atención prestada por parte del personal, mientras que el 34% califica la atención como buena. Si se suman estos dos porcentajes, se puede inferir que la mayoría de ciudadanos que realizó solicitudes de considera que la atención fue amable y respetuosa, lo anterior es un resultado favorable para la CDMB.

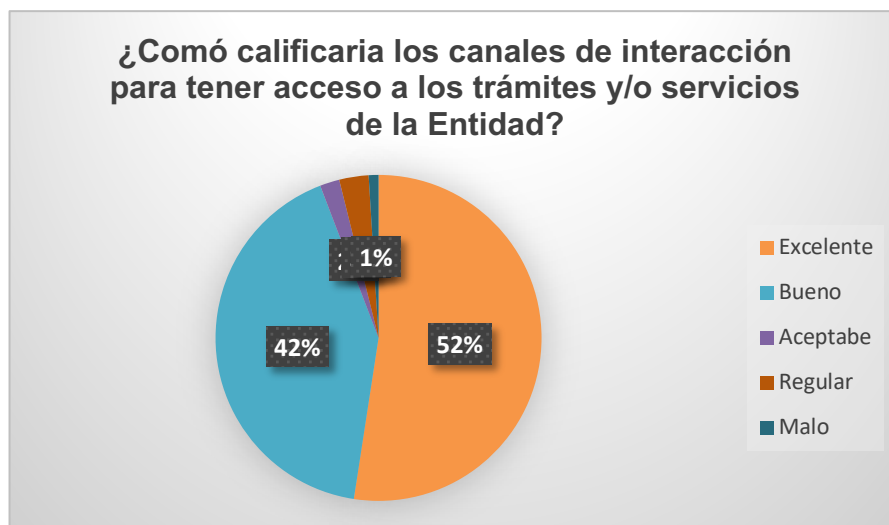


Referente a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica anterior que el 52% de los encuestados la considera clara, completa y oportuna y el 45% la califica como buena, en este sentido, se establece un total del 97% del porcentaje de usuarios encuestados que se siente conforme con la calidad de la información prestada.



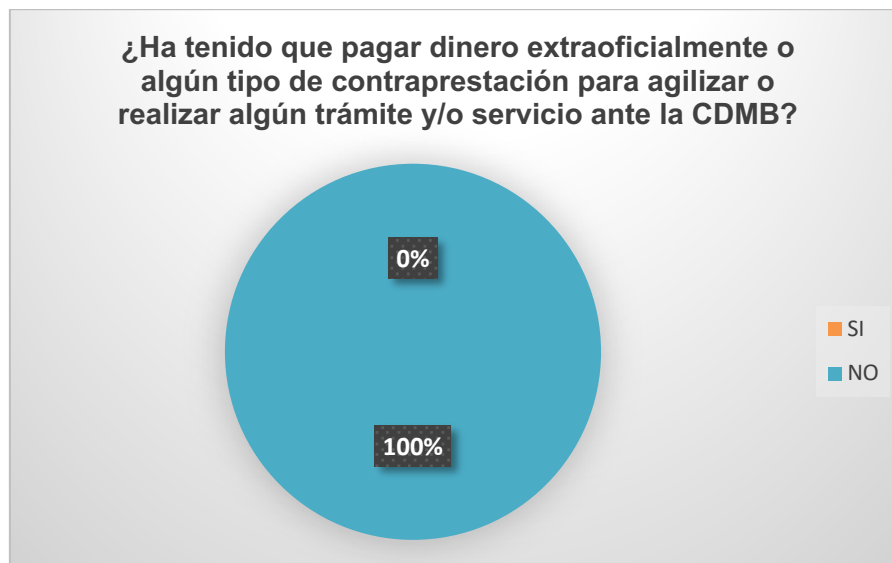
En lo referente al proceso de recepción de la solicitud y recepción de la respuesta se obtuvo el 54% de favorabilidad calificando el proceso como excelente y el 41% como bueno, en total un nivel de satisfacción alto, sin embargo es necesario evaluar el proceso con el objetivo de mejorar y aumentar el grado de satisfacción de nuestros usuarios.





De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 52% considera excelente el portafolio de canales de acceso para tramitar alguna solicitud ante a Entidad, el 42% lo califica como bueno y un total del 5 % entre regular y malo.

### EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN



De acuerdo con la grafica anterior, y dentro del marco de la estrategia por actos de corrupción el 100% de los usuarios encuestados no se refieren a manifestaciones sobre conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos de 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.