



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

INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PARTES INTERESADAS SOBRE TRÁMITES Y
SERVICIOS

MAYO DE 2021

Cra. 23 # 37- 63 Bucaramanga, Santander / PBX: (57) 7 6346100 / Línea Gratuita 01 - 8000 - 917300
E-mail: info@cdmb.gov.co / www.cdmb.gov.co

www.cdmb.gov.co



CDMB Corporacion
Parque Regional Natural Páramo de Santurbán
Jardín Botánico Eloy Valenzuela



@CARCDMB
@parquesanturban





INTRODUCCIÓN

En la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga **CDMB**, medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios externos, frente a los trámites y servicios, es de gran importancia por cuanto nos permite conocer la opinión de las partes interesadas acerca de la atención y el servicio brindado, además de la oportunidad de respuesta con la que se atienden sus necesidades y expectativas, lo que contribuye a la mejora continua de los procesos de la entidad así como la participación Ciudadana.

Pese a que continuamos en Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional debido a la emergencia sanitaria generada por COVID-19, en la CDMB se continúa prestando el servicio principalmente de manera virtual; estableciendo una comunicación permanente con los usuarios a través del correo electrónico info@cdmb.gov.co.

El presente documento expone los resultados de la Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios A-PI-FO13 versión 5, instrumento aplicado mediante la herramienta digital Google Forms, en el link <https://forms.gle/RLhMkwPAGxujfqPDA> en el periodo comprendido entre el 1 al 31 de Mayo de 2021; con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios, mejorar la gestión administrativa de la Entidad así como la relación con las partes Interesadas y comunidad en General.



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 se busca dar respuesta a las solicitudes de información de las partes interesadas.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de Mayo de 2021 se radicaron en total 1.712 requerimientos en la Oficina de Atención al Ciudadano a través del correo electrónico info@cdmb.gov.co y el chat institucional, los cuales fueron direccionadas a cada una de las Subdirecciones y Oficinas competentes conforme a la necesidad de respuesta de cada parte interesada.

TOTAL PQRSD

Subdirección/Oficina	Cant. PQRSD
Secretaría General	152
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	78
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	35
Oficina de control interno	2
Oficina de Contratación	19
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	7
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	67
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	75
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	1138
Dirección general	2
Administrativa y/o Financiera	137
Total	1.712

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Relación con Partes Interesadas se remite el link al usuario una vez es generada la respuesta a su solicitud, para la fecha 1 al 31 de Mayo de 2021, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10% en la muestra de los usuarios a los cuales se les envió el enlace <https://forms.gle/RLhMkwPAGxujfqPDA> de la Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios A-PI-FO13 versión 5, para el respectivo diligenciamiento, registrando un total de **29 instrumentos** de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias ante la entidad.

Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon a través del correo electrónico de info@cdbl.gov.co o la página web una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.



DATOS DE LA PARTE INTERESADA

29 respuestas

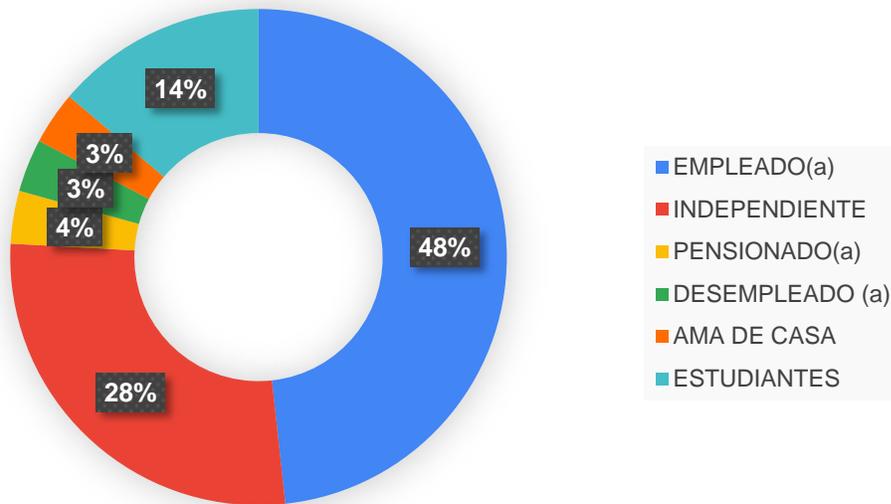
RANGO DE EDAD



Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se obtiene el 52% de las personas que se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde al rango entre 18 a 35 años de Edad y el 48% en el rango de mayores de 35 años, según los datos registrados en la encuesta.

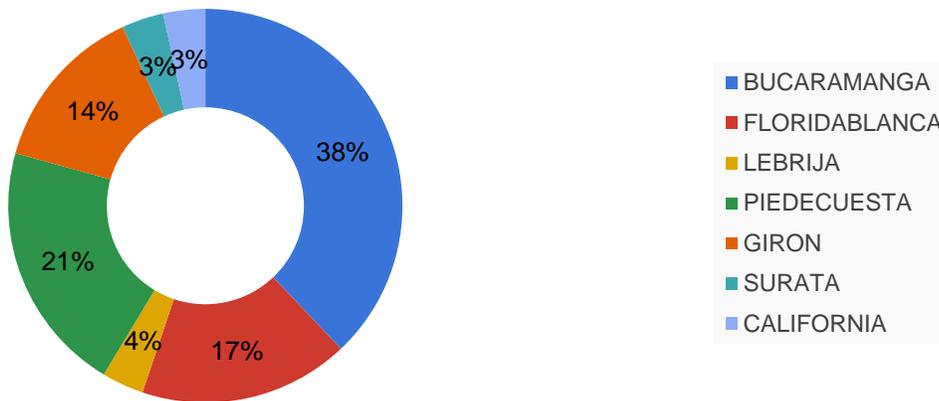
OCUPACION



Gráfica 2. Ocupación

Del total de usuarios encuestados realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de Mayo del 2021 según criterios de ocupación el 48% se encuentran vinculados laboralmente en una empresa, el 28% son personas independientes, el 14% corresponde a estudiantes, el 4% corresponde a Pensionados el 3% Amas de Casa y el 3% a desempleados.

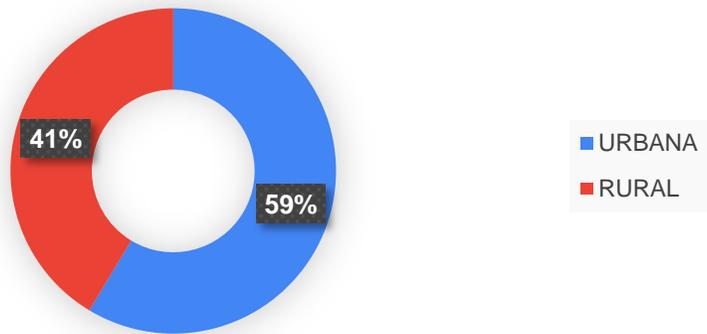
MUNICIPIO



Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

El área de jurisdicción de la CDMB se encuentra integrada por trece (13) municipios: De los cuales respondieron la encuesta en Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, California, Surata, y Lebrija. De acuerdo al Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios 38% residen en Bucaramanga, seguido de un 21% en Piedecuesta, el 17% en Floridablanca, 14% en Girón, 4% en Lebrija, el 3% en Surata y 3% en California según el total de encuestas realizadas.

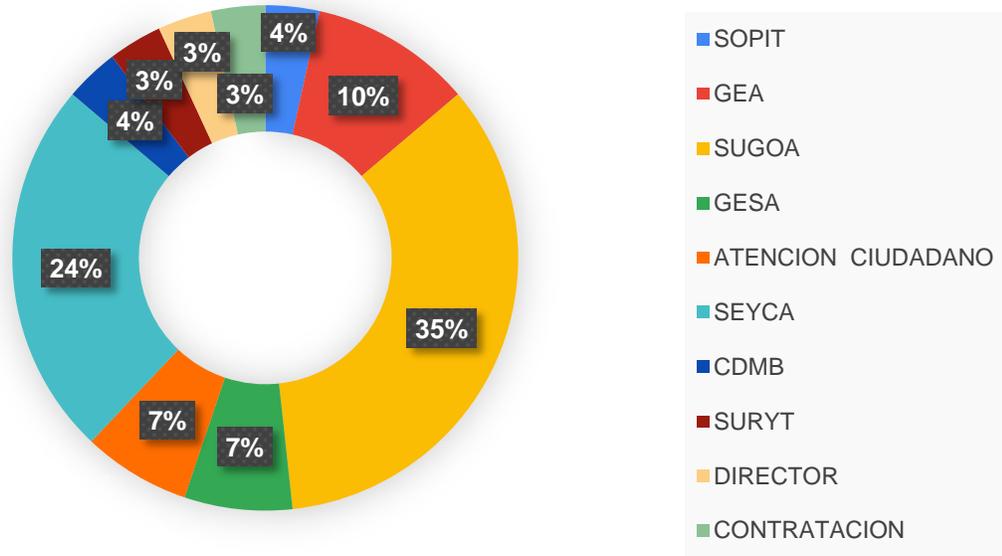
AREA



Gráfica 4. Área de Residencia

De acuerdo a la información suministrada por los usuarios encuestados, se observa un porcentaje relevante de usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana 59% frente a un 41% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.

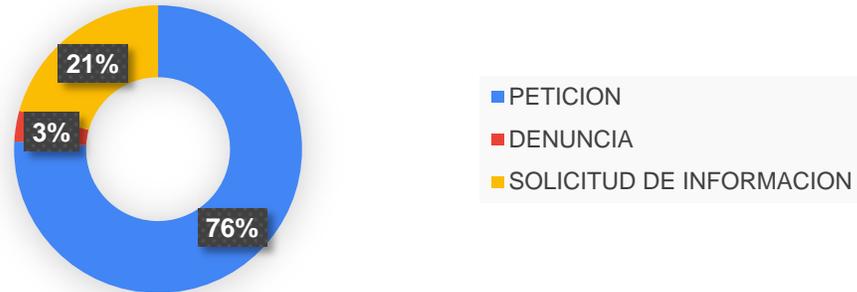
Nombre del Servidor Público que lo atendió y/o Proceso y/o Subdirección



Gráfica 5. Servidor público, proceso o subdirección que lo atendió

Respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, el 35% corresponde a usuarios encuestados identificaron que la Subdirección de Gestión Integral de la Oferta Ambiental – SUGOA atendió sus solicitudes, 24% en SEYCA, 10% en EL GEA Grupo Elite Ambiental, 7% Atención al Ciudadano, 7% la Oficina de GESA, 4% SOPIT Y los demás porcentajes en menor proporción CDMB, SURYT, CONTRATACIÓN Y DIRECCIÓN.

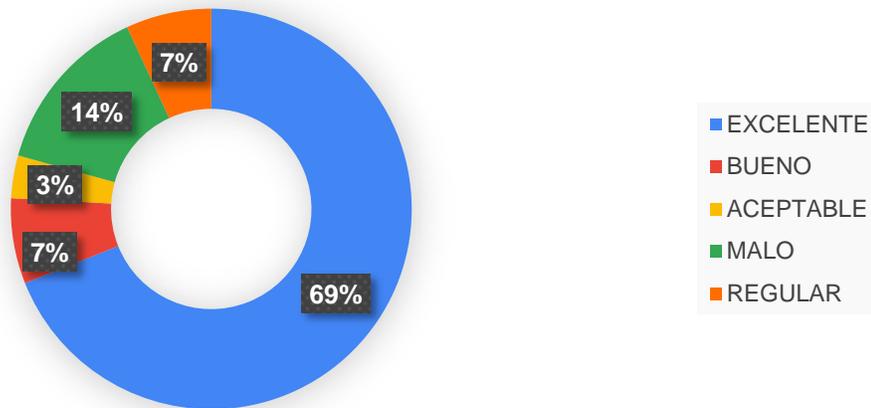
¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, el 76% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 21% correspondiente a solicitud de información y el 3% Denuncias ante la Corporación.

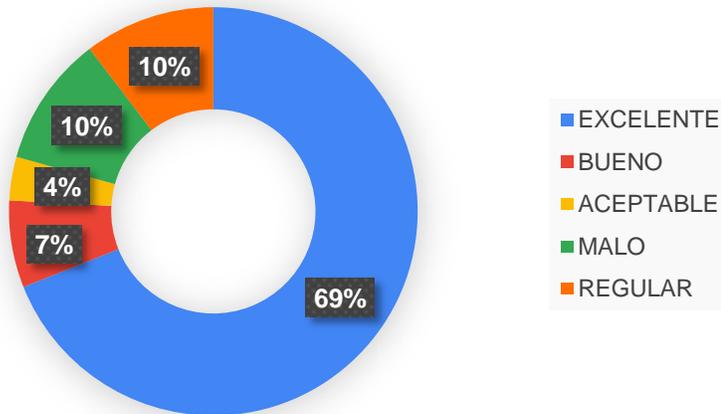
¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad?



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 69% la califica como Excelente, el 7% la califican como Bueno, el 14% malo, 7% Regular y el 7% Aceptable, la calificación corresponde a los canales de atención de la corporación y radicados que no han sido resueltos con respecto al tema se remite la información a las oficinas para su trámite correspondiente.

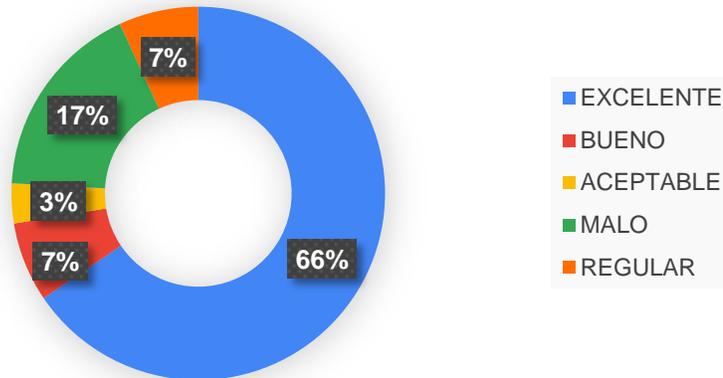
¿Cómo calificaría la atención por parte del funcionario de la CDMB?



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 69% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 10% como malo, 10% regular, 7% como bueno y el 4% como aceptable, la calificación mala y regular corresponde a radicados pendiente por respuesta los cuales se ponen en conocimiento de las oficinas correspondientes.

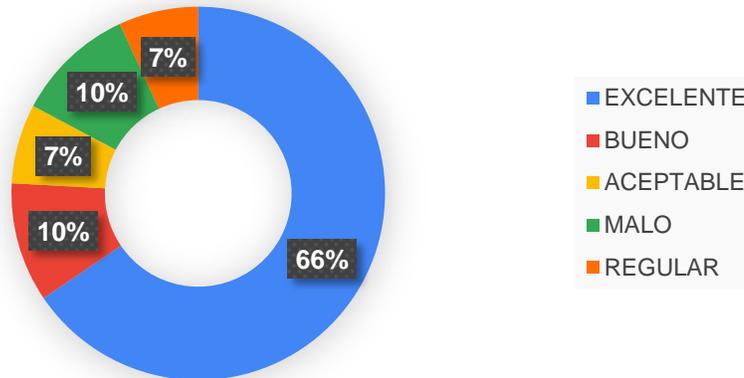
¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



Gráfica 9. Información suministrada

Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 66% de los encuestados la califica como Excelente, el 17% malo, el 7% como Bueno, 7% Regular y el 3% aceptable. (Un peticionario indica que la respuesta fue incompleta).

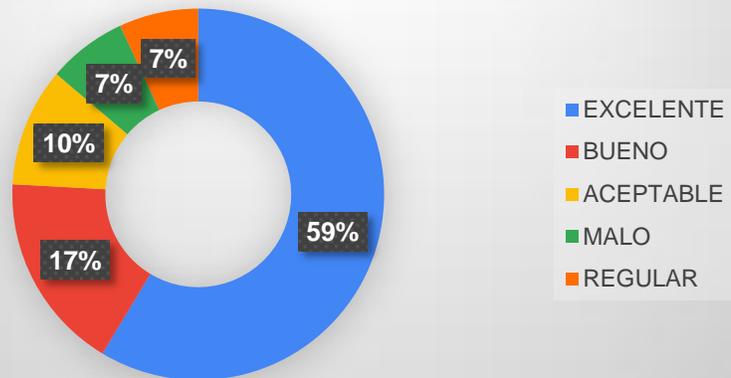
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En lo referente al proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 66% califica el proceso como Excelente, el 10% como Bueno, el 10% malo, 7% regular y el 6% como aceptable.

¿Cómo calificaría los canales de interacción para tener acceso a los tramites y/o servicios de la Entidad?



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 59% considera Excelente los canales de atención que la CDMB tiene dispuesto para que la ciudadanía y/o partes interesadas puedan tramitar alguna solicitud ante a Entidad, el 17% lo califica como bueno, el 10% como aceptable el 7% como malo, y 7% Regular.

¿Ha tenido que pagar dinero extraoficialmente o algún tipo de contraprestación para agilizar o realizar algún trámite y/o servicio ante la CDMB?



Gráfica 12. Pago de dinero extraoficial

De acuerdo con la gráfica anterior, y dentro del marco de la estrategia frente a actos de corrupción el 93% de los usuarios encuestados NO manifiestan conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos que hacen parte del equipo de trabajo de la Entidad y un 3% manifestó que sí.

Comentarios y/o Sugerencias:

(15 respuestas)

1. Realmente fue una excelente gestión, Agradezco mucho la información suministrada, el compromiso y la respuesta rápida a mi solicitud.
2. Agradezco la información suministrada.
3. El canal de comunicaciones para trámites ambientales debería ser más abierto y personal, opino que debería ser a través de llamada telefónica o personalmente y no a través de correo electrónico, esto hace que los trámites se demoren mucho más. Además, se evidencia una indisposición por parte de la persona o personas encargadas de resolver estas dudas sobre trámites ambientales.

4. Felicitarlos por tan loable labor ambiental
5. La denuncia hecha fue contestada por la Entidad en la plataforma del SECOP II, sin embargo la misma es incongruente, superficial y justifica el hecho del direccionamiento del proceso a la UNION TEMPORAL NESIP con base en extractos de jurisprudencia sacadas de contexto a fin de garantizar la presentación de una única oferta (en contravía de los principios de transparencia, selección objetiva y planeación)
6. Eficiencia en la atención!
7. Por favor tener en cuenta el interés de la comunidad por colaborar con preservar las zonas verdes de su comunidad
8. Gracias
9. Muchas gracias por la atención prestada y espero una pronta respuesta
10. Mejorar tiempos de respuesta
11. Las líneas telefónicas no contestas, me he comunicado en varias ocasiones a diferentes dependencias y ninguno contesta y el chat jamás ha estado disponible.
12. Llevo tres meses haciendo la solicitud y hasta ahora tengo un código (4968) dice estar en trámite. Necesito agilidad a esta solicitud. Gracias.
13. Muy agradecida por los árboles y el servicio
14. Muy agradecido por el apoyo al material vegetal para la fundación
15. Buen servicio y acompañamiento en la actividad de siembra y entrega de arboles

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

En la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga queremos medir la satisfacción de nuestros usuarios externos, frente a los trámites y servicios de la CDMB. Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados contribuirán a la mejora de los procesos de la entidad.

***Obligatorio**

1. Dirección de correo electrónico *

2. Rango de Edad *

Marca solo un óvalo.

- Menores de 18 años
 Entre 18 a 35 años
 Mayores de 35 años

3. Ocupación *

Marca solo un óvalo.

- Independiente
 Empleado(a)
 Pensionado(a)
 Ama de casa
 Estudiante
 Desempleado(a)

4. Municipio *

Marca solo un óvalo.

- Bucaramanga
- California
- Charta
- El Playón
- Floridablanca
- Girón
- Lebrija
- Matanza
- Piedecuesta
- Rionegro
- Suratá
- Tona
- Vetas

5. Área *

Marca solo un óvalo.

- Rural
- Urbana

6. Nombre del Servidor Público que lo atendió y/o Proceso y/o Subdirección

7. ¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB? *

Marca solo un óvalo.

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Denuncia
- Solicitud de Información

8. ¿Pudo realizar el trámite o solicitud deseada? Si o No, ¿Por qué? (si su respuesta es NO) *

9. ¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad? *

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

10. ¿Cómo calificaría la atención por parte del funcionario de la CDMB? *

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

11. ¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna? *

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

12. ¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta? *

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

13. ¿Cómo calificaría los canales de interacción para tener acceso a los tramites y/o servicios de la Entidad? *

Marca solo un óvalo.

- Excelente
 Bueno
 Aceptable
 Regular
 Malo

14. ¿Ha tenido que pagar dinero extraoficialmente o algún tipo de contraprestación para agilizar o realizar algún trámite y/o servicio ante la CDMB? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

En caso que su respuesta sea afirmativa, continúe con las siguientes preguntas

15. ¿Por cual trámite y/o servicio tuvo que pagar?

16. ¿Cuál funcionario le realizó la solicitud de cobro por el trámite y/o servicio? *

17. ¿En que fecha realizó el pago por el trámite y/o servicio?

18. Comentarios y/o Sugerencias:

19. *Selecciona todos los que correspondan.*

Manifiesto que, he otorgado mi consentimiento a CDMB para que trate mi información personal de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales dispuesta por la Entidad y que se me dio a conocer antes de recolectar mis datos personales. La presente autorización me fue solicitada y puesta de presente antes de entregar mis datos y la suscribo de forma libre y voluntaria una vez leída en su totalidad.

Con su respuesta mejoramos el servicio de las peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias presentadas a través de la CDMB. Su opinión es confidencial y valiosa, y será procesada estadísticamente, sin identificar ni comprometer a quien responde. Esta encuesta se acoge a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios