

**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**

ABRIL DE 2022

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdmb.gov.co



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.

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@cddb.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 del **1 al 30 de Abril de 2022**; 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 al 30 de Abril de 2022**, se radicaron en total **1.681** requerimientos en la Oficina de Atención al Ciudadano a través de los diferentes tipos de solicitud como el correo electrónico info@cdmb.gov.co, chat, telefónico, entre otros, los cuales fueron direccionadas a cada una de las Subdirecciones y Oficinas competentes conforme a la necesidad de respuesta de cada parte interesada.

Subdirección/Oficina	Cant. PQRSD
Secretaría General	189
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	68
Oficina control disciplinario interno	1
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	50
Oficina de control interno	0
Oficina de Contratación	3
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	26
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	95
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	85
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	1436
Dirección general	6
Consejo directivo	0
CDMB	0
Asamblea general	0
Administrativa y/o Financiera	111
Total	2.070

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

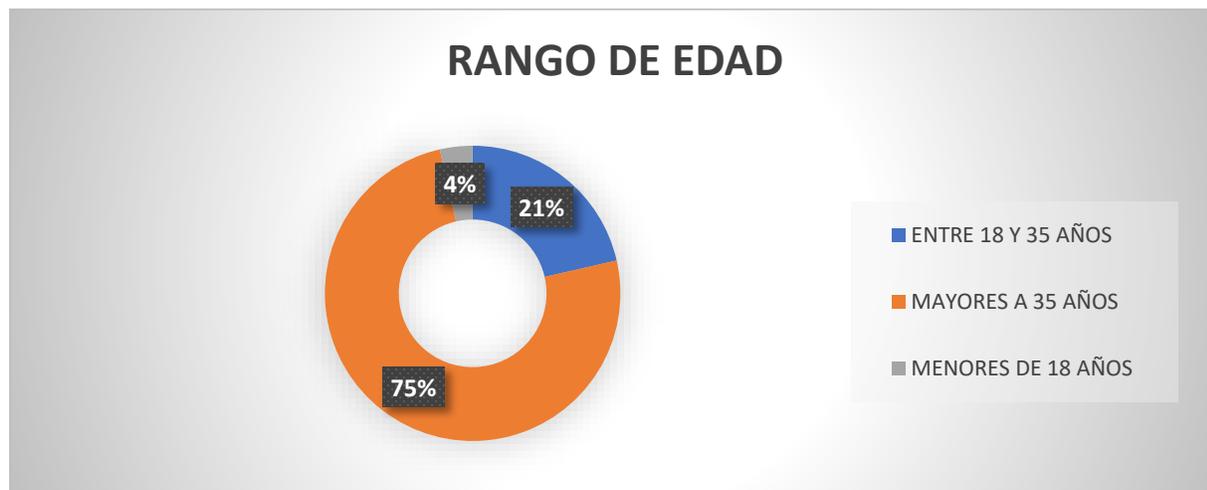
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 30 de ABRIL de 2022, 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 28 instrumentos** de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre Solicitudes, Peticionas, 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@cdmb.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

28 respuestas

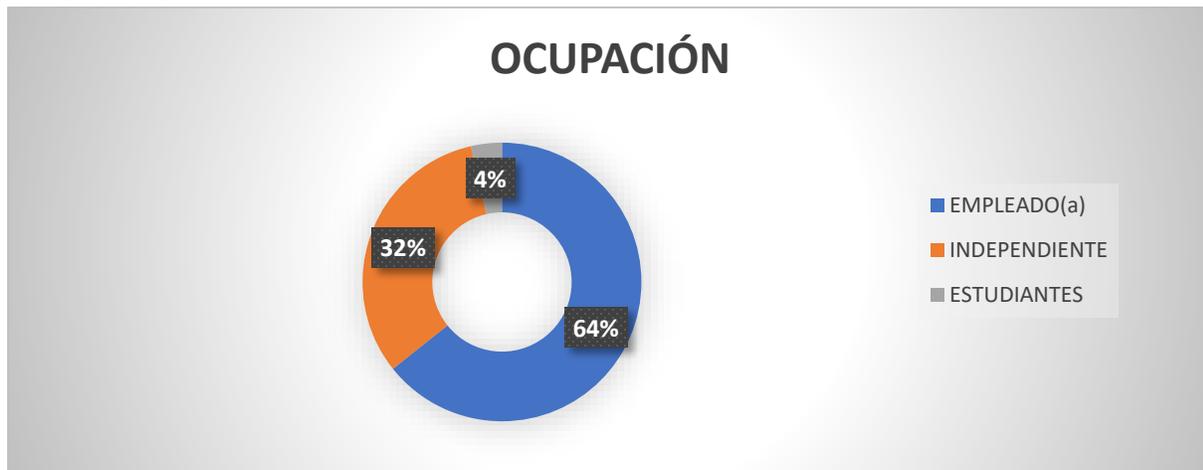


Gráfica 1. Rango de edad

Es posible evidenciar según las respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción al usuario que el 75% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a personas mayores de 35 años y el 21% están en un rango entre 18 a 35 años y 4% corresponde a menores de 18 años.

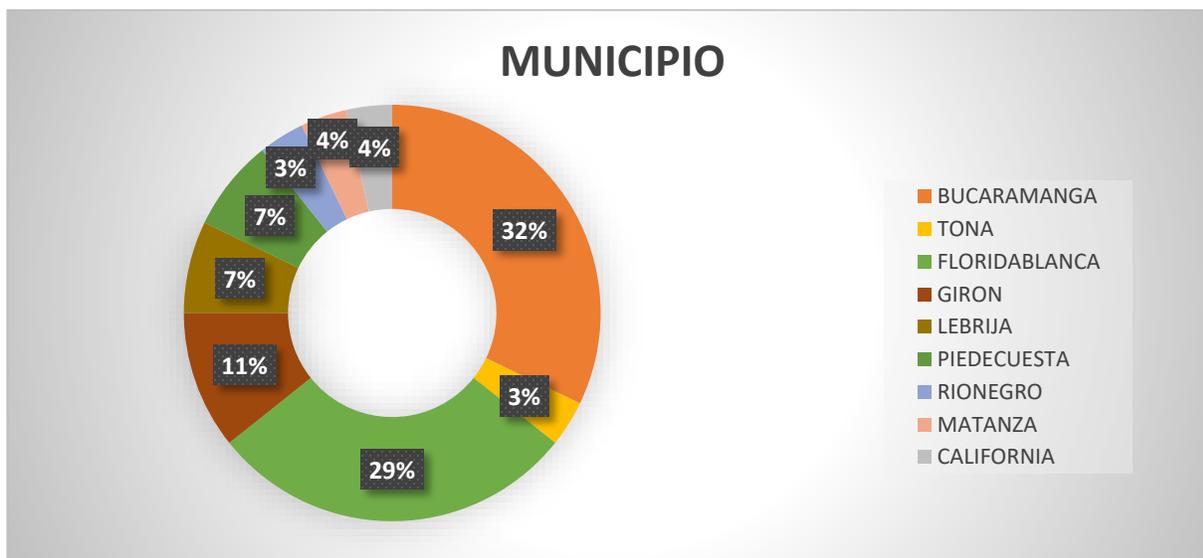
Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdmb.gov.co





Gráfica 2. Ocupación

La grafica de la ocupación se evidencia que el total de usuarios que realizaron la encuesta, trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de abril del 2022 según criterios de ocupación el 64% que corresponde a Empleados, el 32% corresponde a Independientes, 4 % estudiantes, se observa gran variedad de tipo de usuarios que interactúan con la Entidad.

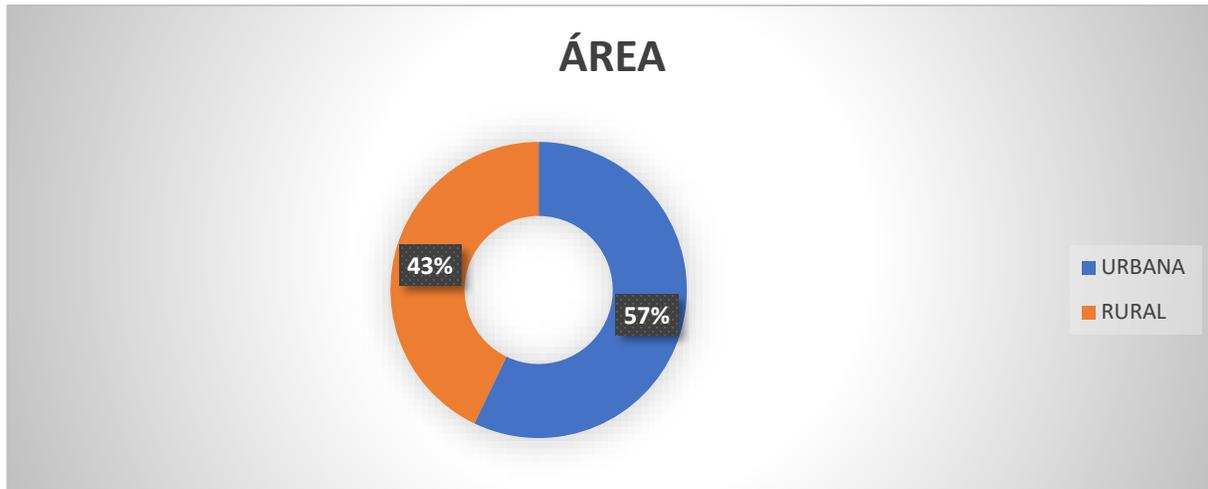


Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

De acuerdo al Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son del 32% y se encuentran ubicado en Bucaramanga, 29% se encuentra en Floridablanca, el 11% en Girón, el 7 % en Piedecuesta al igual que Lebrija y 4% en matanza y california y el 3% en rio negro, y Tona; lo que evidencia gran participación de los Municipios de la Jurisdicción los cuales interactúan con la entidad.

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdmb.gov.co





Gráfica 4. Área de Residencia

Basados en 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 57% frente a un 43% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.



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

Las respuestas dadas en la encuesta con respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, el 39% de los usuarios encuestados identificaron que los atendió la Oficina de SUGOA, seguido con el 18 % la oficina GESA, el 21% atención al ciudadano, un 14% SEYCA, y con el 4% las oficinas de GEA Y SURYT.

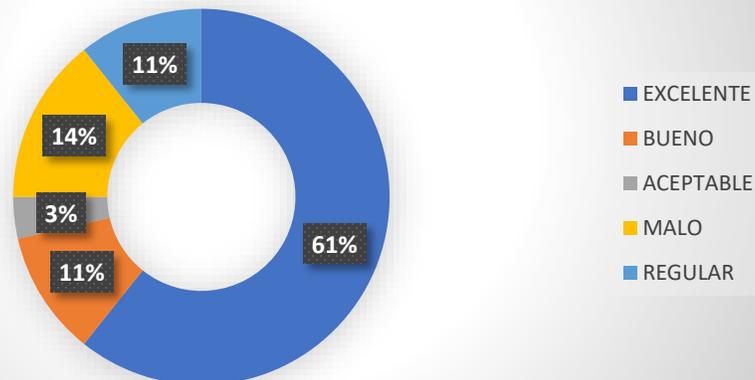
¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

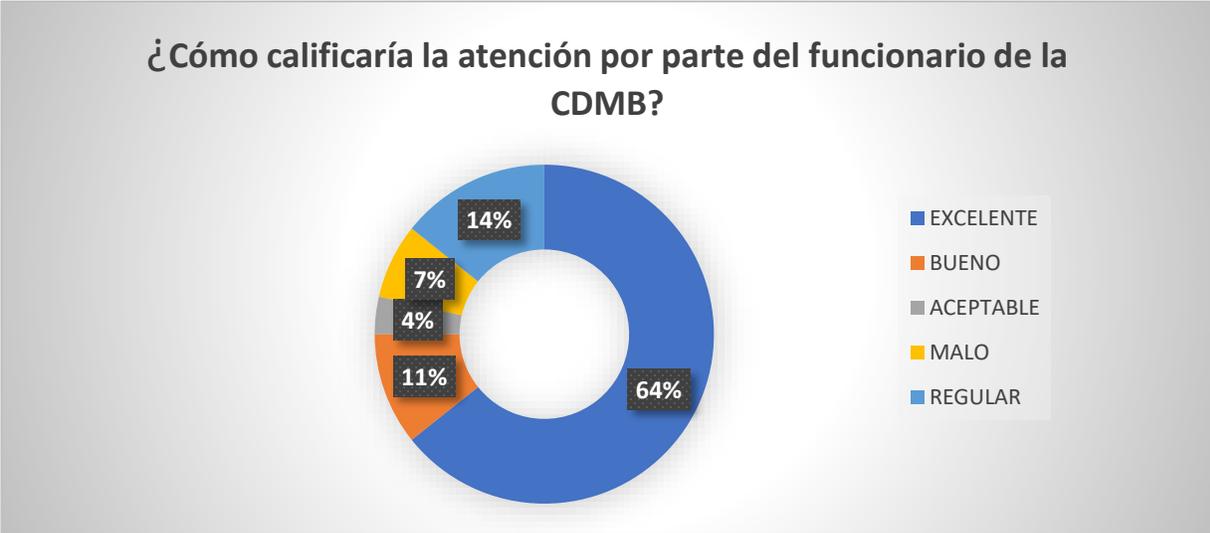
Relacionando con las modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 78% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 14% correspondiente a solicitud de información de la CDMB, el 4% corresponde a denuncias y un 4% igual a quejas.

¿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 enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 61% la califica como Excelente, el 14% responden que es malo, el 11% manifiesta que es bueno y regular respectivamente, el 3% aceptable.



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

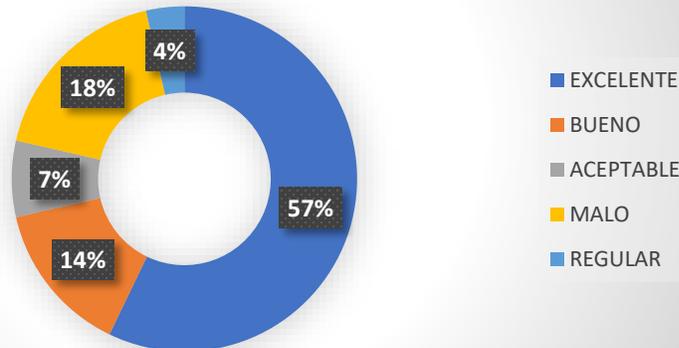
Observando la respuesta referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 64% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 14 % la califican como regular, el 11% lo califica como bueno, el 7% lo califica como malo y el 4% aceptable.



Gráfica 9. Información suministrada

La claridad de la información suministrada que se evidencia en la gráfica basadas en las respuestas de los usuarios es del 59% de los encuestados la califica como Excelente, el 15% la califican como bueno y regular, el 11% considera Malo.

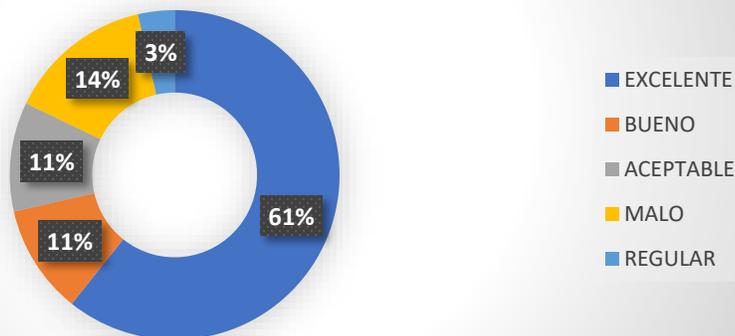
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 57% califica el proceso como Excelente, el 18% la califican como malo, el 14% bueno, el 7% aceptable y 4% regular.

¿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 61% 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 14% la califican como malo, 11% es bueno y aceptable, 3 % manifiesta ser 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

La relación de respuesta evidenciada en la gráfica anterior y dentro del marco de la estrategia frente a actos de corrupción el 100% de los usuarios encuestados **NO** manifiestas conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos que hacen parte del equipo de trabajo de la Entidad.

Comentarios y/o Sugerencias:

- Qué tristeza que ni un ente público pueda dar gestión a una problemática que está afectando a animales y a las mismas personas en la zona rural de ruitoque alto.
- Con toda franqueza, claridad, sencillez y humildad de Campesino, manifiesto que el servicio y atención prestada a Mi solicitud, merece el respeto y la FELICITACIÓN, a la Institucionalidad y muy especialmente a los funcionarios que intervinieron en dicha respuesta. No porque hubiere salido favorable, sino por la eficacia, eficiencia y atención prestada, de una buena y excelente administración.
- Por favor necesito que me den pronta respuesta del permiso para transportar y comercialización de ramo y no me pase como el año pasado que me enviaron respuesta después de la semana santa.
- Los invito a mejorar y tener en cuenta todas las partes cuando se presenten situaciones como la mía.
- Trabajar

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
 PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdmb.gov.co



- Que sean más rápidos con las respuestas, ya que de la de ellos depende el grado de varios estudiantes
- Se ha realizado una solicitud desde la Institución Educativa Jorge Eliecer Gaitán con urgencia para el permiso de la tala de una palma que ha generado y sigue generando inseguridad con la Comunidad Educativas y riesgos (cuando llueve se inunda porque la palma sigue rompiendo los techos). Es urgente esta solicitud por favor.
- Por favor atender con más rapidez las solicitudes, denuncias
- Agradecido con la orientación y la solución a las peticiones enviadas a la CDMB.
- Excelente gestión ambiental

RECOMENDACIONES

En el informe de la encuesta de satisfacción se evidencia un alto porcentaje de calificación positiva de la Entidad frente a la calidad de la información, la atención por parte de la entidad, los canales de comunicación, procesos de recepción de las solicitudes; sin embargo un menor porcentaje se refleja como regular o malo lo cual en algunos casos se dejan observaciones por parte de los ciudadanos en tiempos de respuesta en las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales se socializan con las diferentes subdirecciones y Oficinas para su conocimiento y mejorar permanente.

5/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

4. Municipio *

Marca solo un óvalo.

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

5. Área *

Marca solo un óvalo.

- Rural
- Urbana

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

https://docs.google.com/forms/d/1KOHphigVOh_9kN5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdhMedit

2/6

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdmb.gov.co



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?

8/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

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

https://docs.google.com/forms/d/1KOHphigVOh_9kN5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdlhM/edit

6/6

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdmb.gov.co

