

**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

FEBRERO 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@cdbl.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 28 de febrero 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 28 de Febrero de 2022 se radicaron en total 1.765 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.

Subdirección/Oficina	Cant. PQRS
Secretaría General	197
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	87
Oficina control disciplinario interno	3
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	23
Oficina de control interno	0
Oficina de Contratación	14
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	6
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	52
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	43
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	920
Dirección general	3
Consejo directivo	0
CDMB	0
Asamblea general	0
Administrativa y/o Financiera	74
Total	1.422

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

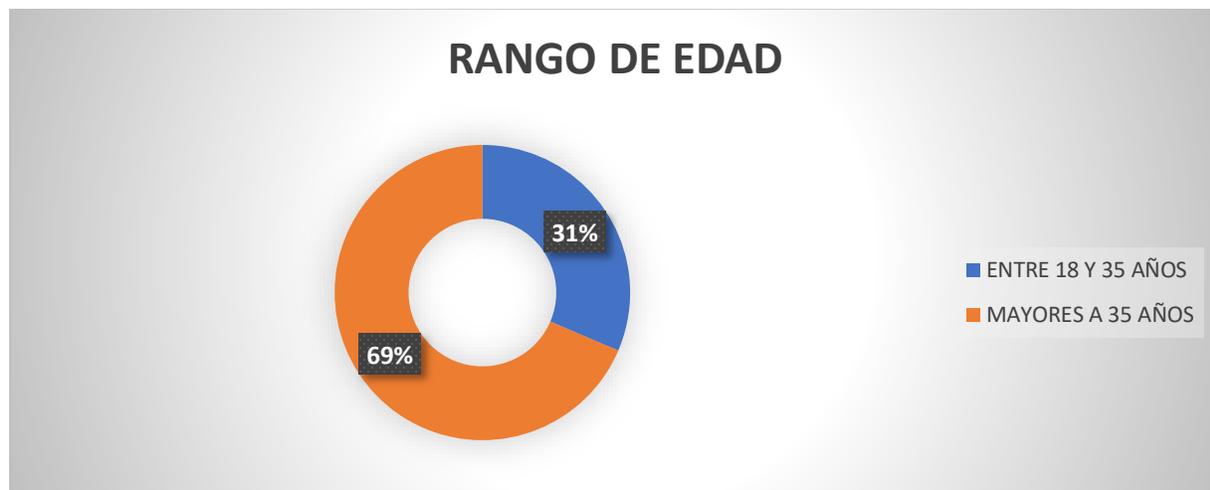
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 28 de febrero 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 **35 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

35 respuestas



Gráfica 1. Rango de edad

En la gráfica se puede observar según la respuesta dada que el 69% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a persona mayor de 35 años y el 31% están en un rango entre 18 a 35 años.

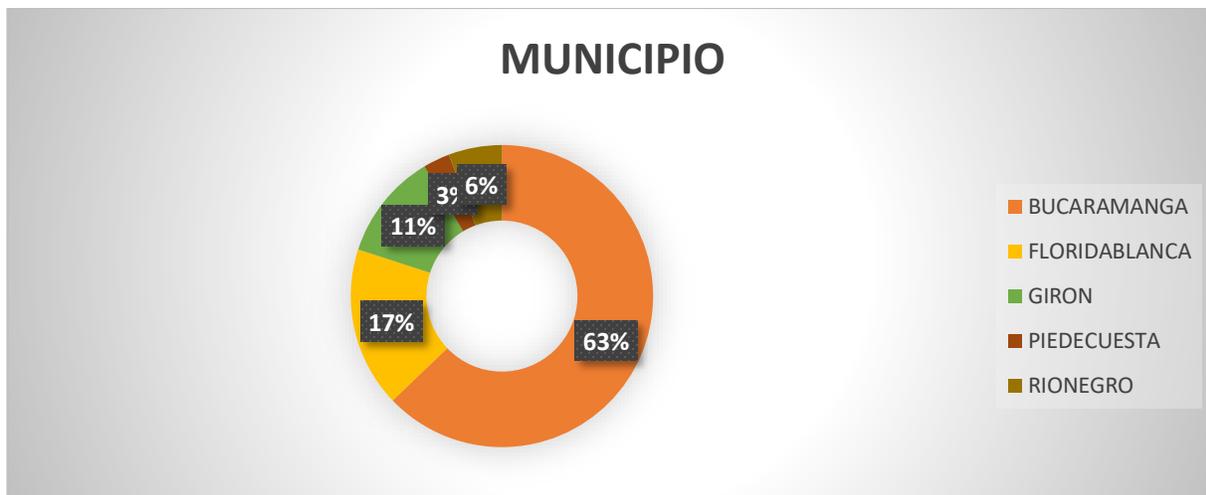
Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdbl.gov.co





Gráfica 2. Ocupación

El total de usuarios que realizaron la encuesta, trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de febrero del 2022 según criterios de ocupación el 40% que corresponde a Empleados, el 37% corresponde a Independientes, 9% estudiantes, 8% Ama de casa, y 6% Pensionados, se denota gran variedad de tipo de usuarios que interactúan con la Entidad.

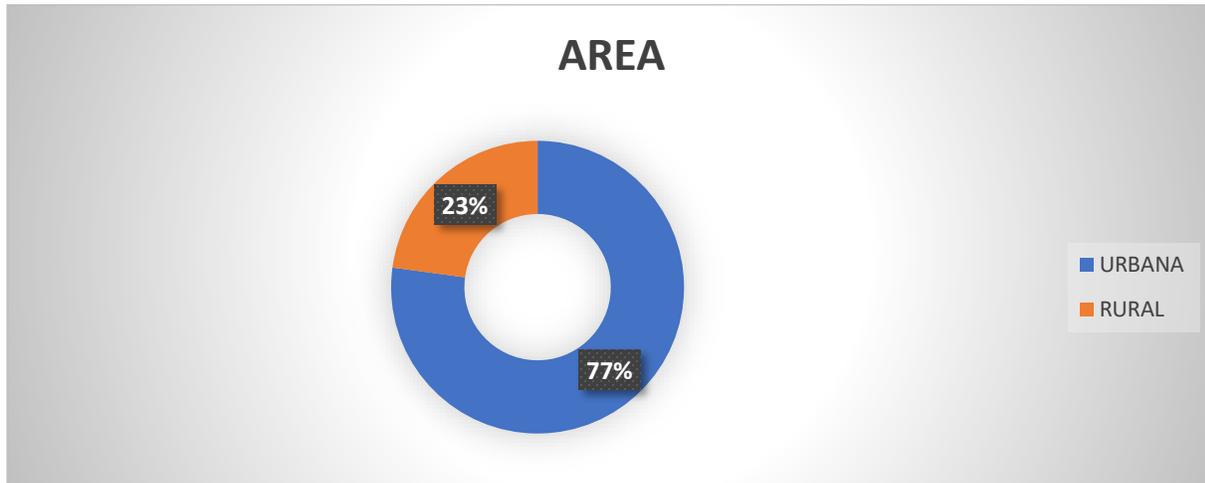


Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

El área de jurisdicción de la CDMB se encuentra integrada por trece (13) municipios: Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta, Vetas, California, Suratá, Matanza, Charta, Tona, El Playón, Rionegro y Lebrija. De acuerdo al Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios el 63% se encuentran ubicado en Bucaramanga, 17% se encuentra en Floridablanca 11% en Girón, 6% Rio negro y 3% en Piedecuesta.

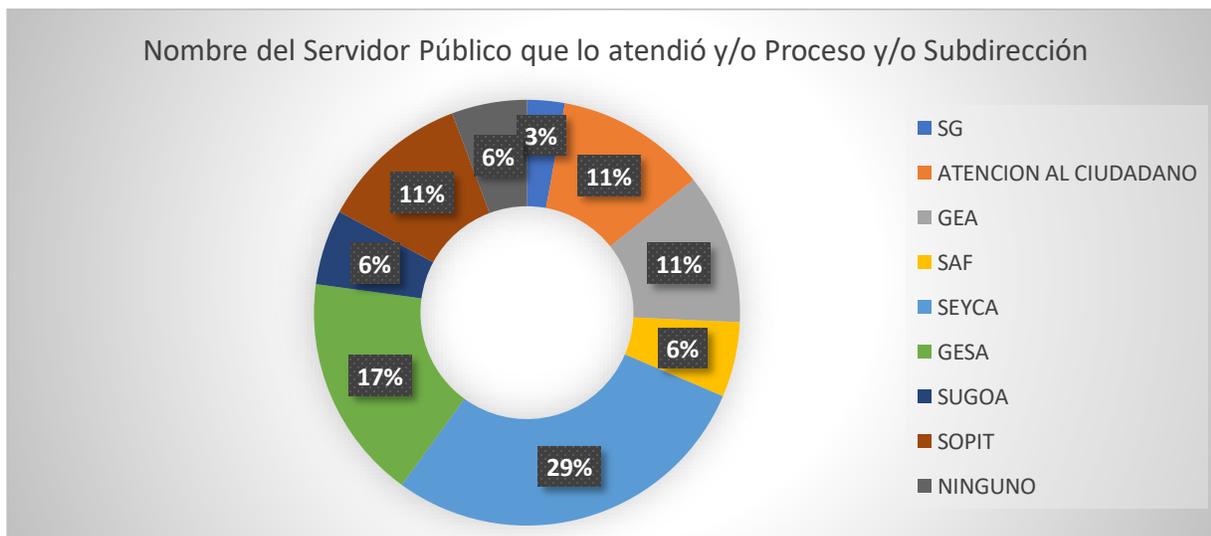
Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
 PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdmb.gov.co





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 77% frente a un 23% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.



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

Observando la gráfica basada en la respuestas con respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, el 29% usuarios encuestados identificaron que los atendido pertenecen a la Oficina de SEYCA, seguido con el 17% la oficina GESA, 11% Atención al Ciudadano y con el mismo 11% el GEA y SOPIT, con el 6% cada uno se encuentra SAF Y SUGOA y el 3% Secretaria general.

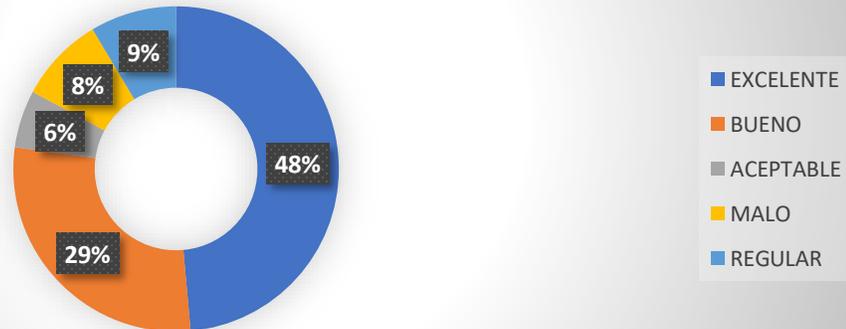


Gráfica 6. Tipo de trámite

Relacionando con las modalidades que se pueden realizar en la corporación, el 51% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 37% correspondiente a solicitud de información de la CDMB, un 6% corresponde a q reclamo y con el 3% cada una corresponde a quejas y denuncias.

El Punto que se califica como Denuncia corresponde a la siguiente observación (Hay fortalecer los controles a la contaminación auditiva que generan algunos negocios).

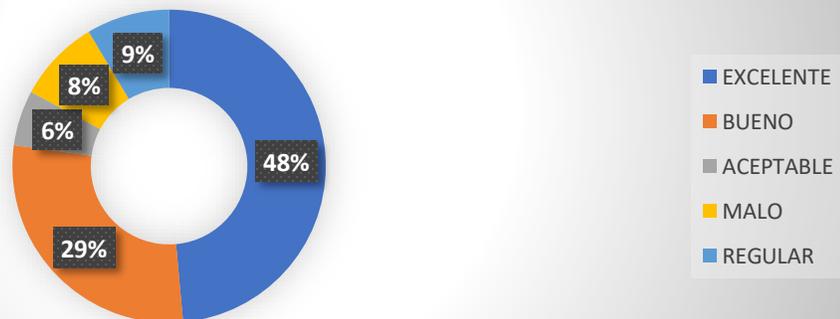
¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad?



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 48% la califica como Excelente, el 29% responden que es Bueno, el 9% Regular, así mismo como malo el 8% y 6% aceptable.

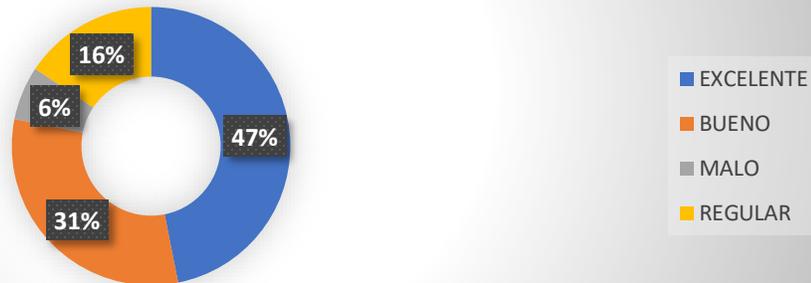
¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad?



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Basados en la respuesta referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 48% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 29% la califican como Bueno, el 9% regular, el 8% malo y 6% aceptable.

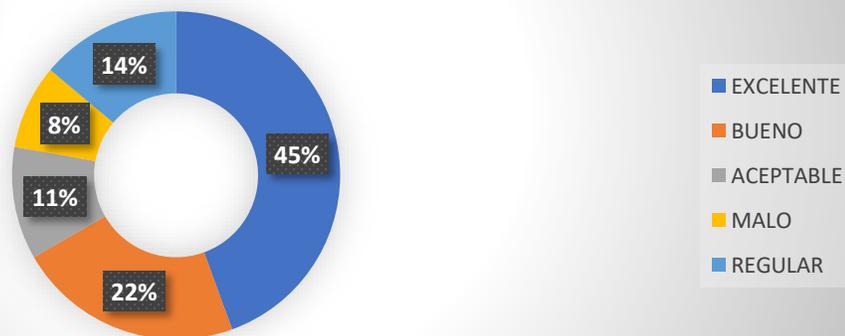
¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



Gráfica 9. Información suministrada

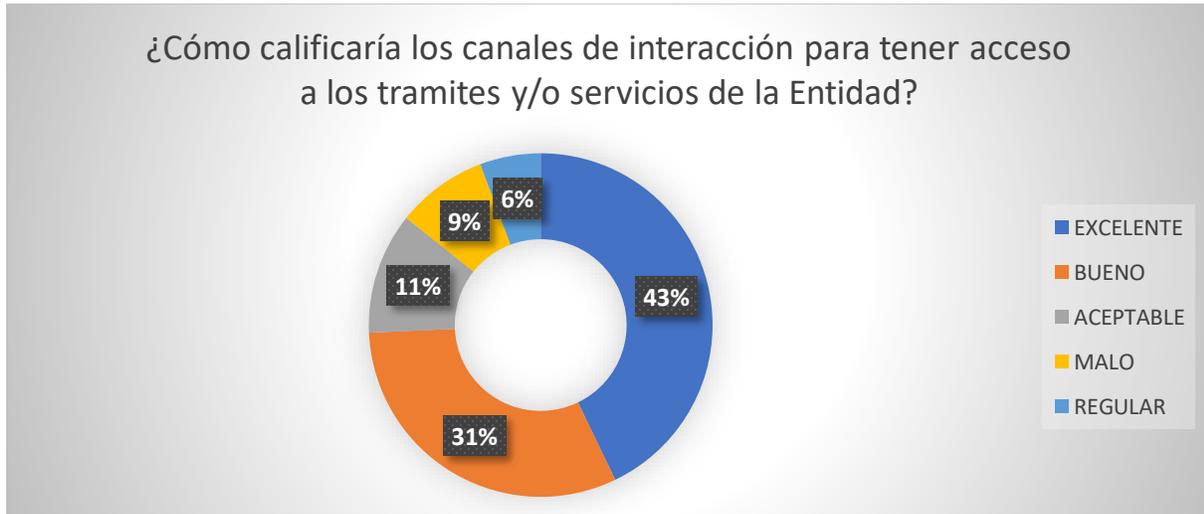
La claridad de la información suministrada que se evidencia en la gráfica basadas en las respuestas de los usuarios es del 47% de los encuestados la califica como Excelente, el 31% la califican como bueno, 16% Regular y 6% Malo, representado más del 70% de las personas como satisfechas.

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



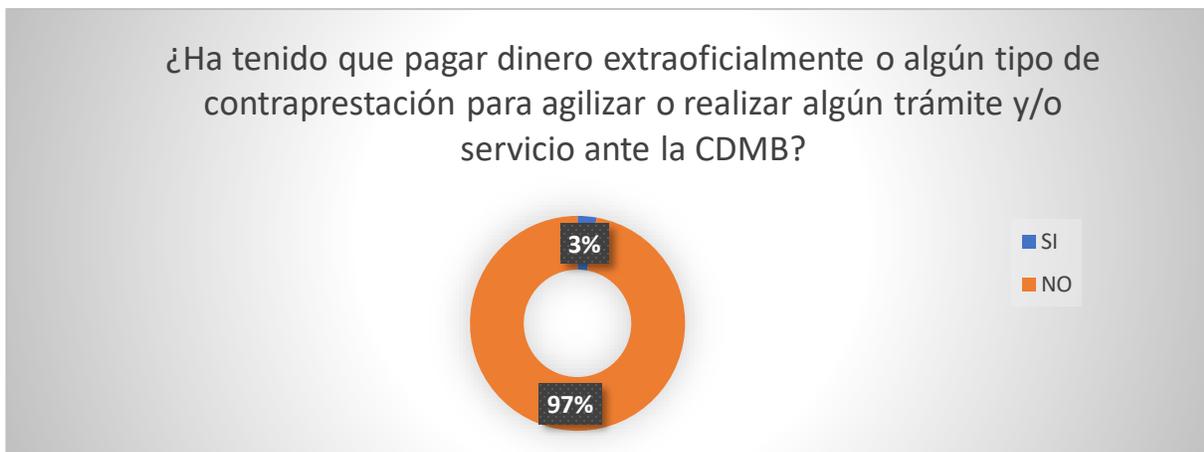
Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 45% califica el proceso como Excelente, el 22% la califican como bueno, 14 regular, 11 aceptable y 8% Malo.



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 43% 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 31% la califican como Bueno, 11% es aceptable, 9 % malo y 6% regular.



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 97% de los usuarios encuestados **NO** manifiesta conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos que hacen parte del equipo de trabajo de la Entidad.

Comentarios y/o Sugerencias:

- El servicio es oportuno. Ojalá siga enviando notificaciones mientras el proceso se desarrolla.
- Como ciudadano del AMB, agradecería tener un número de celular con el fin de informar irregularidades y diferentes tipos de contaminación que nos pueda afectar. Gracias.
- Líneas de atención no sirven y los tiempos de respuesta son extremadamente largos.
- Ya deben realizar atención presencial dado que no funciona el sistema de atención virtual.
- Gracias a la orientación de los funcionarios de la Subdirección de Evaluación y Control, he podido cumplirle oportunamente a la CDMB, con los análisis de la calidad de los vertimientos del Lavadero de carros Morrórico, por parte de un Laboratorio debidamente acreditado, para efectos del cobro de la TR....
- Muy buena atención
- Dar una oportuna atención a las solicitudes de los usuarios tanto digitales como en físicas digital no hemos tenido ninguna respuesta y físicamente no podemos entrar al edificio pues la atención que hemos recibido es de parte del Guarda en la portería sin tener acceso ni modo telefónico ni modo de correo ni en ningún modo de comunicación.
- Debieran ampliar los medios de comunicación con la entidad, dado que intenté en repetidas veces llamar y nunca contestaban, escribí al WhatsApp y tuve una respuesta tardía, por ultimo tuve que ir directamente hasta allá para enterarme de los requisitos, información debía solicitarse por correo electrónico.
- Hay fortalecer los controles a la contaminación auditiva que generan algunos negocios
- Se nota preocupación por los usuarios
- Desde hace más de 30 años he tenido una excelente relación con la CDMB. Y espero seguir contando con la ayuda de sus funcionarios. Siempre eficientes, pero amigables, a la hora de ser exigentes con el cumplimiento de la normatividad ambiental.
- Agradezco la ayuda y apoyo brindado a la Escuela de Biología de la UIS para poder realizar las salidas de campo que son un componente fundamental para la formación de nuestros estudiantes. Gracias
- La plataforma web de la CDMB estaba caída cuando hice mi solicitud y no recibí radicado tuve q ir personalmente a averiguar q había pasado
- La calidad es incompleta ya q la petición fue muy al detalle pero me remitieron a consultar documentos e informes en un varios enlaces con información general de la

CDMB no me entregaron la información específica fue necesario leer los documentos para encontrar lo q estábamos pidiendo "

- Recibí una excelente atención de parte de la funcionaria ALEXANDRA ALVAREZ
- Que por favor noscumplan para poder confiar en la entidad
- Mejorar el tiempo de contratación del personal que atiende estas solicitudes

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



- Que la entidad nos siga apoyando en las actividades de siembra y se agradece por la visita del funcionario.

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
- Vetas

5. Área *

Marca solo un óvalo.

- Rural
- Urbana

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

8/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

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

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

3/6

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



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

