

**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**

AGOSTO DE 2023

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 como lo era habitual de forma presencial a partir del mes de Agosto de 2022 y sigue de igual forma prestando el servicio de manera virtual para seguir 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/RLhMkwPAGxuiqPDA> en el periodo comprendido del **1 al 31 de Agosto de 2023**; 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.

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



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 31 de Agosto de 2023**, se radicaron en total 2009 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	160
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	65
Oficina control disciplinario interno	0
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	39
Oficina de control interno	0
Oficina de Contratación	10
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	15
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	92
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	82
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	1520
Dirección general	7
Consejo directivo	0
CDMB	0
Asamblea general	1
Administrativa y/o Financiera	122
Total	2113

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

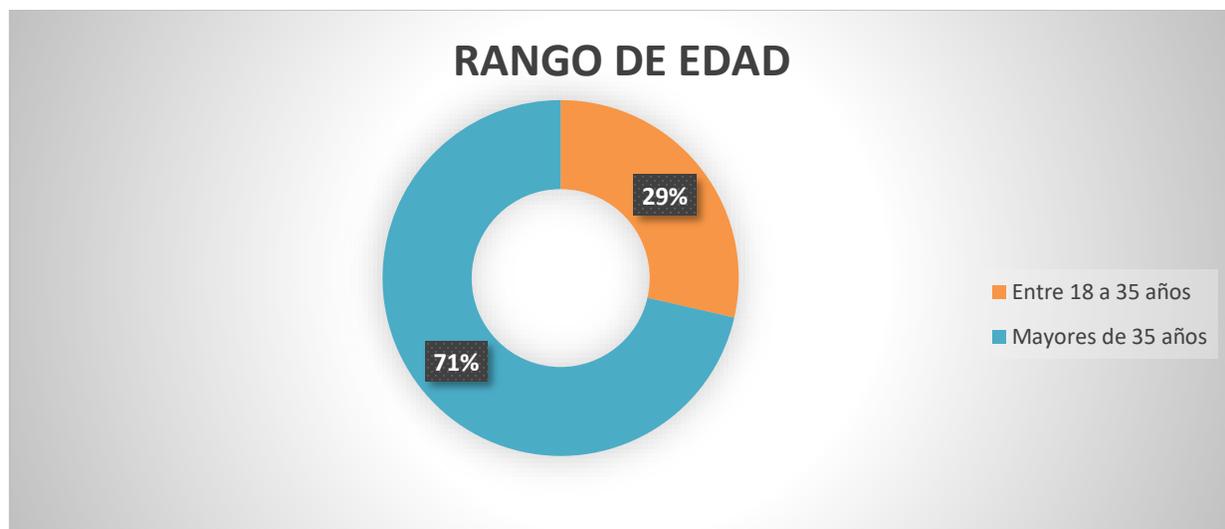
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 del **1 al 31 de Agosto de 2023**, se cuenta con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5% en la muestra de los usuarios a los cuales se les envió el enlace <https://forms.gle/RLhMkwPAGxuiqPDA> 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 **54 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 de la oficina de atención al ciudadano sede principal, del correo electrónico de info@cdbm.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

54 respuestas



Gráfica 1. Rango de edad

Las respuestas se pueden evidenciar según la encuesta de satisfacción al usuario que el 71% 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 29% están en un rango entre 18 a 35 años.

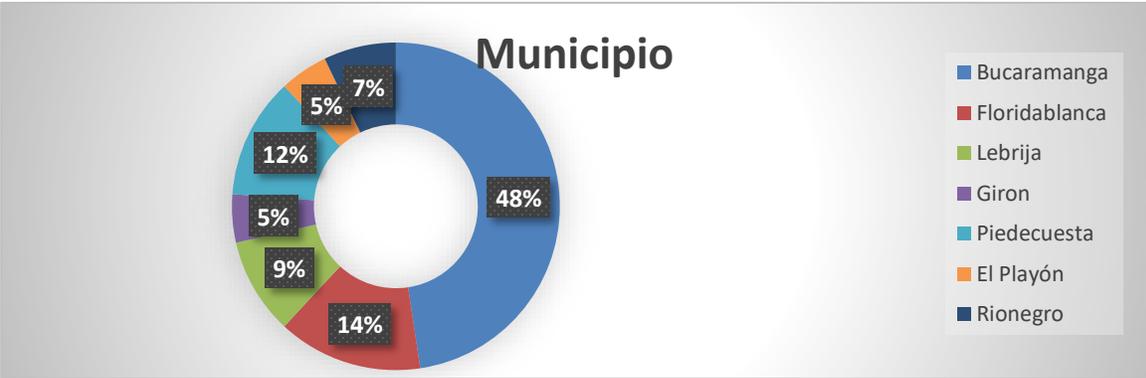
Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdbm.gov.co





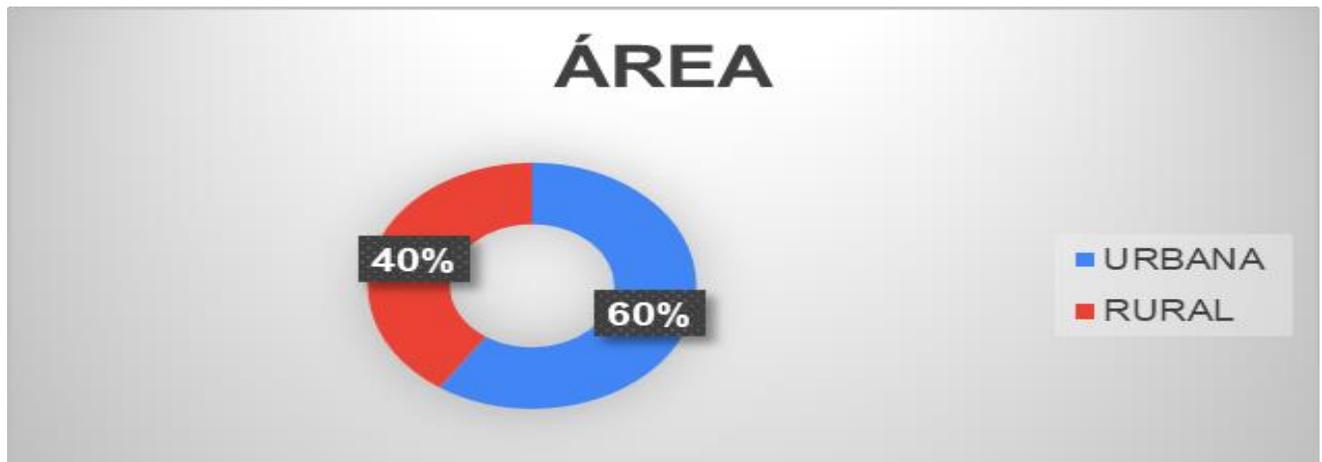
Gráfica 2. Ocupación

En la gráfica 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 agosto del 2023 según criterios de ocupación el 38% corresponde a Independientes, el 28 % corresponde a amas de casa, el 24% empleados, el 5% son pensionados y el 5% Estudiantes, la gran variedad de usuarios que interactúan con la corporación.



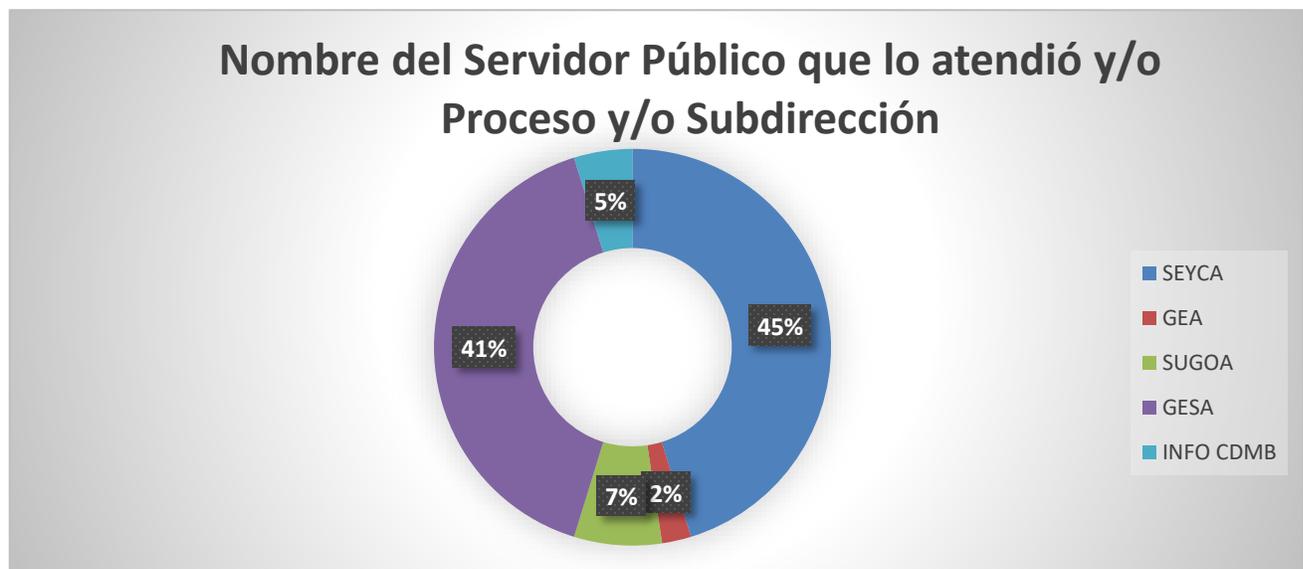
Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

Como muestra en la gráfica según Municipio de ubicación; los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son el 48% se encuentran ubicado en Bucaramanga, 14% se encuentra en el municipio de Floridablanca, el 9% se encuentran en el municipio de Lebrija, el 12% en el Municipio de Piedecuesta, el 5% en el municipio de Girón, el 5% en el municipio de El Playón y el 7% en el Municipio de Rionegro.



Gráfica 4. Área de Residencia

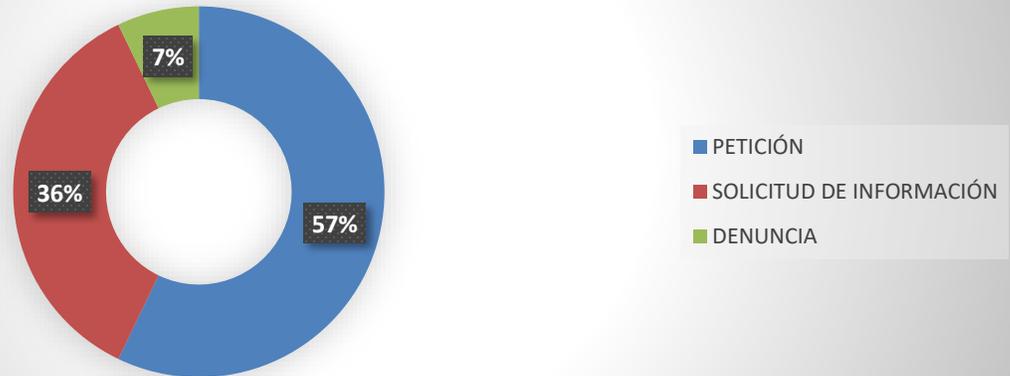
Los usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana el 60% frente a un 40% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.



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 45% de los usuarios encuestados identificaron que los atendió la Oficina de SEYCA, seguido con el 41% la oficina de GESA Atención al ciudadano, el 7% desde la oficina de SUGOA, el 5% a través del correo info@cdmb.gov.co y el 2% la oficina de GEA.

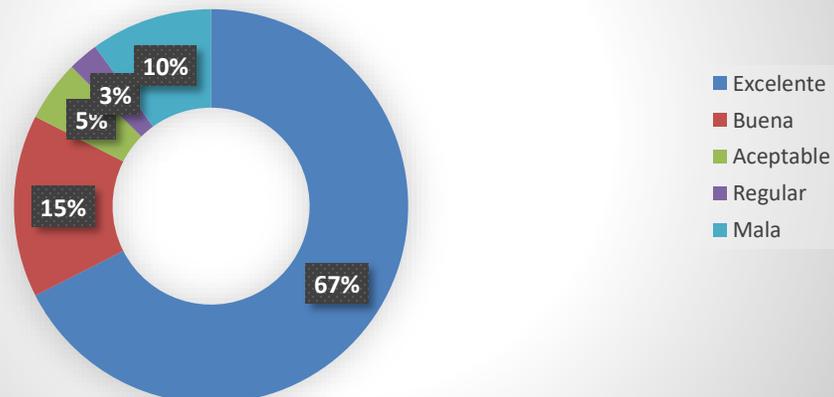
¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

Según modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 57% corresponde a peticiones, el 36% solicitud de información, y el 8% a denuncias.

¿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

A la pregunta enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 67% la califica como Excelente, el 15% responde que es Buena, el 5% que es aceptable, el 3% que es regular y el 10% que es mala.

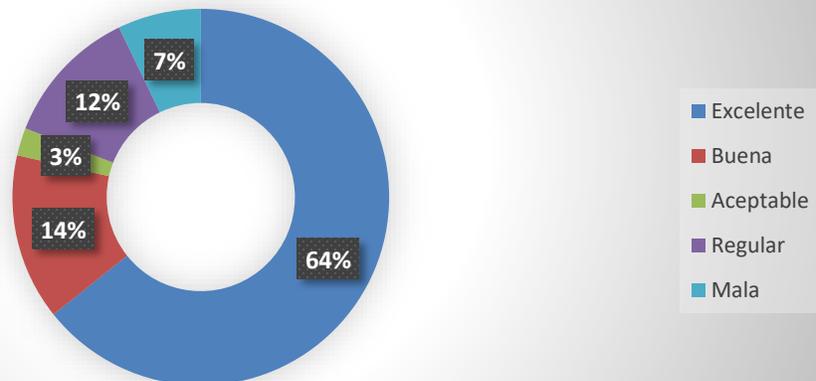
¿Cómo calificaría la atención por parte del funcionario de la CDMB?



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

En las respuestas dadas a este ítem se evidencia: que de acuerdo a la atención recibida por parte de los funcionarios de la entidad, el 64% de las personas encuestadas que solicitaron información y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 14% la califican como buena, el 12% como regular y el 10% como mala.

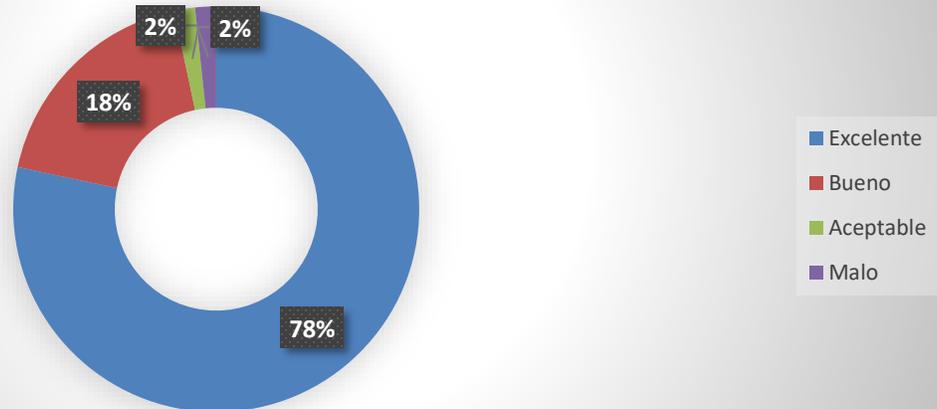
¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



Gráfica 9. Información suministrada

La claridad de la información suministrada que muestra la gráfica basada en las respuestas de los usuarios es de 64% de los encuestados la califica como Excelente, el 14% la califican como Buena, el 3% aceptable, el 12% como regular y el 7% como mala.

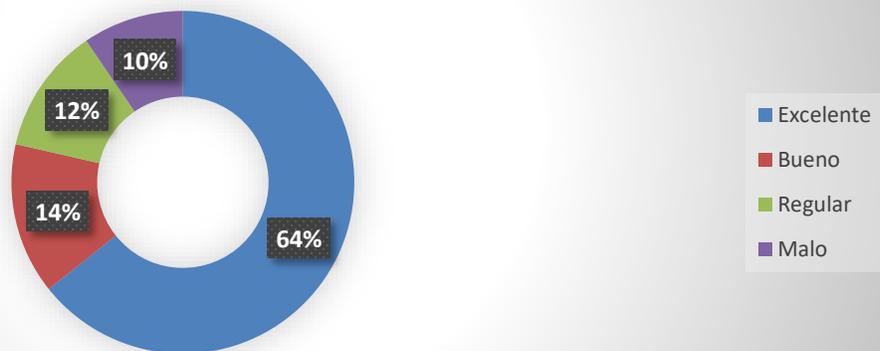
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 78% califica el proceso como Excelente, 18% lo considera bueno, el 2% aceptable y el 2% lo considera Malo.

¿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 64% considera Excelente los canales de atención que la CDMB tiene dispuesto para la ciudadanía y/o partes interesadas puedan tramitar alguna solicitud ante a Entidad, el 14% la califican como bueno, el 12% lo considera regular y 10% mala.

¿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** manifiestan conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos que hacen parte del equipo de trabajo de la Entidad.

Comentarios v/o Sugerencias:

- ✓ Excelente atención y gestión por el personal de la CDMB.
- ✓ Me dieron el permiso de poda, pero se demoraron en enviármelo.
- ✓ Se demoran mucho en enviar respuestas de las quejas al correo del demandante.

RECOMENDACIONES

En el informe de la encuesta de satisfacción se evidencia un gran 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; en algunos mensajes se observan agradecimiento, este informe se socializan con las diferentes subdirecciones y Oficinas para su conocimiento y mejorar permanente; así mismo se publica en los medios de comunicación de la entidad.

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



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

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

2/6

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

8/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

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?

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

5/6

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



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@cdbm.gov.co

