



**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
JUNIO DE 2020

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 Ekoy Villacuzá



@CARCDMB
@parquesanturban





INTRODUCCIÓN

En la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga 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.

Es preciso mencionar, que el primer semestre del 2020 se divide en un antes y un después debido a la Declaración de Emergencia Sanitaria en el país por el covid-19. Los efectos se han sentido desde finales del mes de marzo de 2020 a la fecha, no obstante, se continúa prestando el servicio de manera virtual generando una interacción con los usuarios permanente a través de medios de comunicación principalmente el correo electrónico info@cdmb.gov.co, lo que nos motivó a diseñar mediante la herramienta digital Google Forms, la Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios A-PI-FO13 versión 5, con el fin de determinar el grado de satisfacción de nuestros usuarios.

El presente documento expone distintos canales de acceso que pone a disposición del ciudadano la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 30 de junio de 2020; y el nivel de satisfacción de los usuarios, con el objetivo de mejorar la gestión administrativa de la Entidad y la relación con el ciudadano.





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 de enero de 2020 y el 30 de junio de 2020 se radicaron en total 7417 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 de cada parte interesada.

TOTAL PQRS

Subdirección/Oficina	Cant. PQRS
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	4916
Secretaría General	954
Administrativa y/o Financiera	473
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	372
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	278
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	218
Dirección General	54
Gestión Social y Ambiental - GESA	54
Oficina de Contratación	54
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	41
Oficina de Control Interno	3
Total	7417

Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

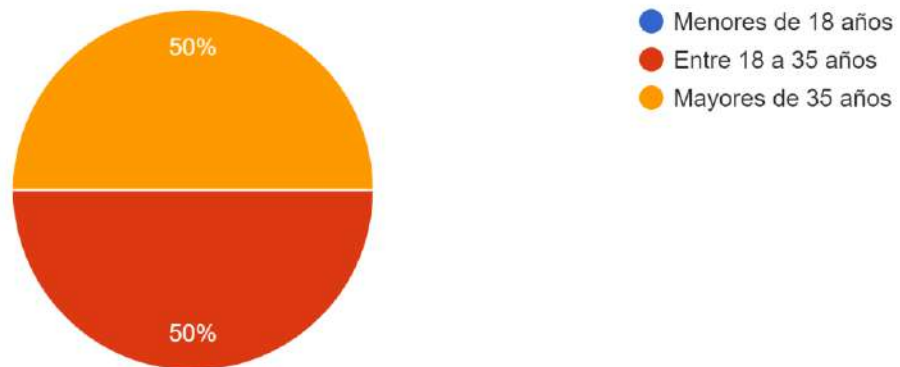
Se seleccionó una muestra de 103 solicitudes recibidas a través del correo electrónico info@cdmb.gov.co en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 30 de junio de 2020, a cuyos usuarios se les envió el enlace <https://bit.ly/2TVUUYt> de la Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios A-PI-FO13 versión 5, para el respectivo diligenciamiento, registrando un total de 76 instrumentos de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre trámites y servicios, queja, reclamo o sugerencia 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 una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

DATOS DE LA PARTE INTERESADA

Rango de Edad

76 respuestas

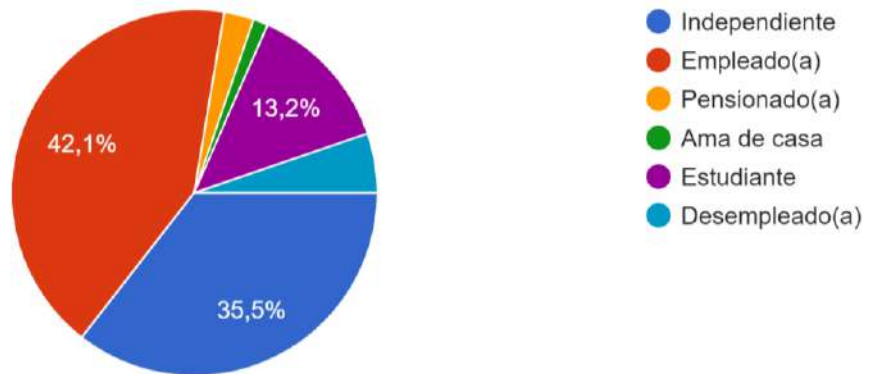


Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 50% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años y en igual proporción, entre el rango de 18 a 35 años.

Ocupación

76 respuestas

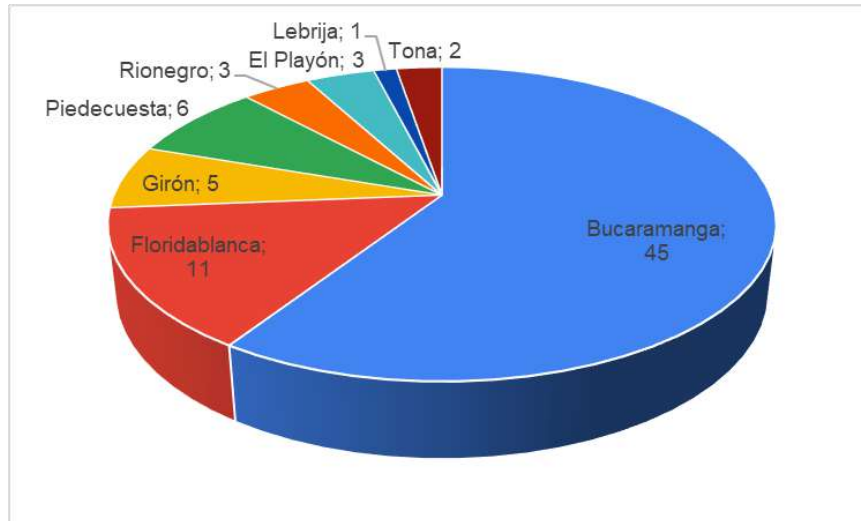


Gráfica 2. Ocupación

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, según criterios de ocupación el 42,1% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa, el 35,5% laboran de manera independiente, 13,2% son estudiantes, 2,6% pensionados y 1,3% son Ama de Casa.

Municipio

76 respuestas

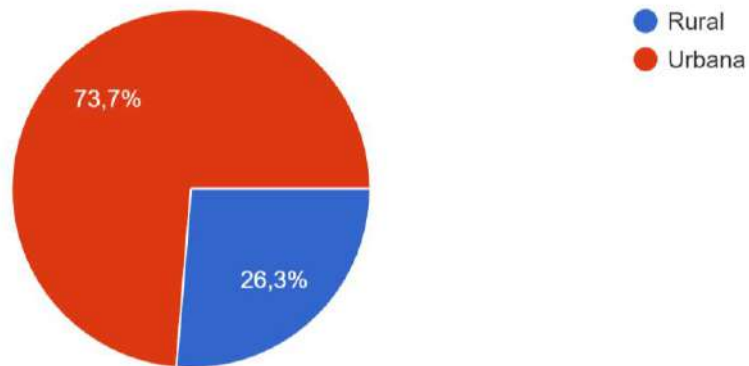


Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

El área de jurisdicción de la CDMB se encuentra integrada por trece (13) municipios: Bucaramanga, Floridablanca, Girón, 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 45 residen en Bucaramanga, seguido de 11 que habitan en Floridablanca, 6 en Piedecuesta, 5 en Girón, 3 en El Playón, 3 en Rionegro, 2 en Tona y 1 en Lebrija.

Área

76 respuestas

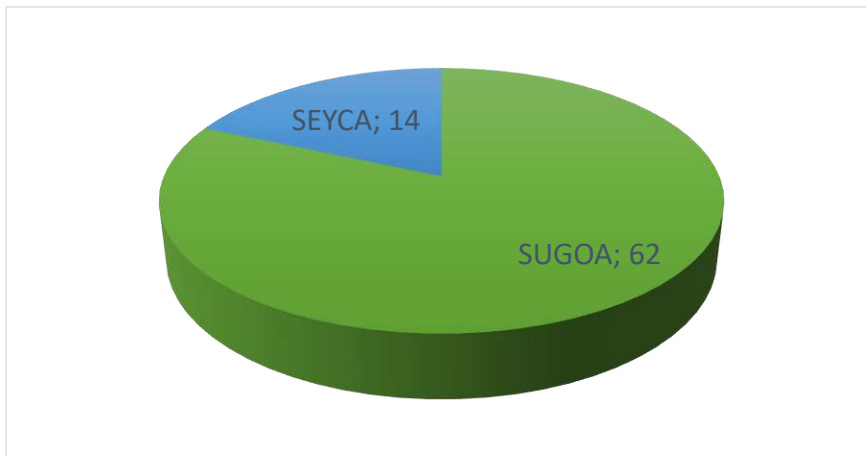


Gráfica 4. Área de Residencia

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 con un 73,7%, frente a un 26,3% 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

76 respuestas

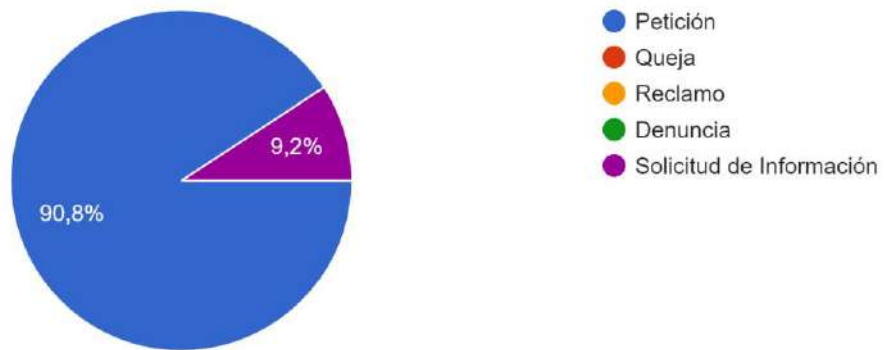


Gráfica 5. Servidor público, proceso o subdirección que lo atendió

Respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, 62 usuarios encuestados identificaron que la Subdirección de Gestión Integral de la Oferta Ambiental – SUGOA atendió sus solicitudes y 14 usuarios fueron atendidos por la Subdirección de Evaluación y Control Ambiental – SEYCA.

¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?

76 respuestas

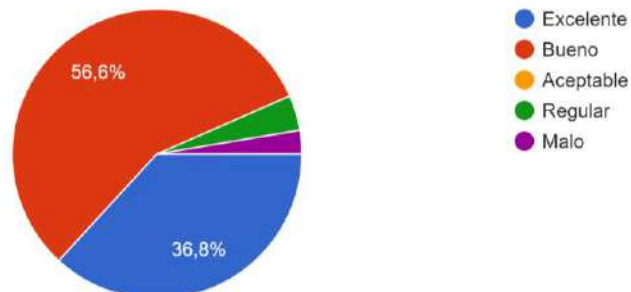


Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, un 90,8 % corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 9,2% solicitud de información.

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

76 respuestas

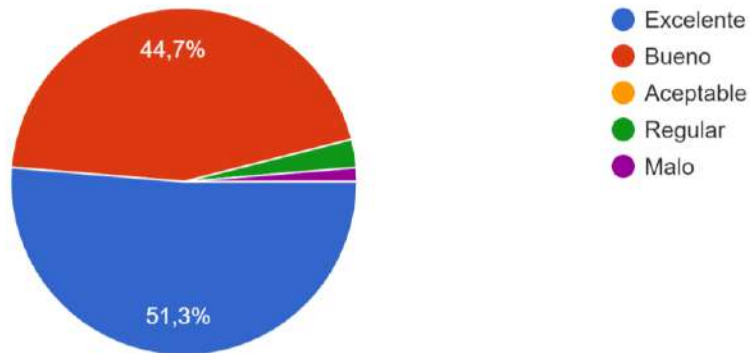


Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 56,6% la califica como Bueno, mientras que el 36,8% la califican como Excelente, 3,9% Regular y 2,6% malo.

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

76 respuestas

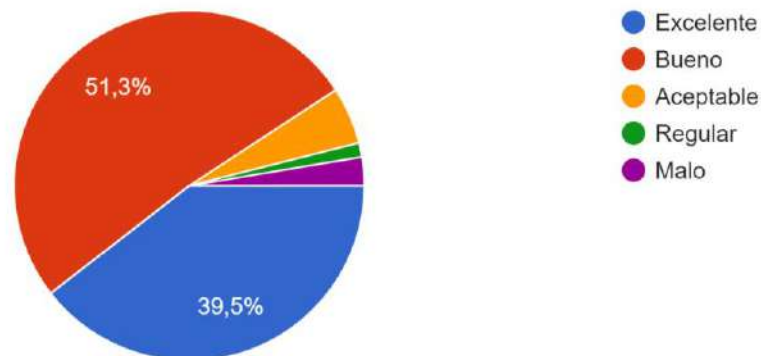


Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 51,3% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, 44,7% como buena, 2,6% regular y 1,3% malo.

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

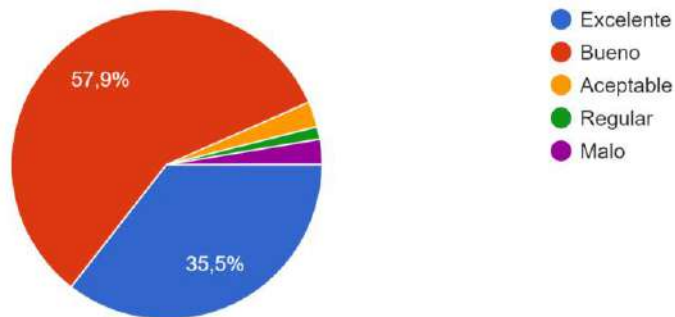
76 respuestas



Gráfica 9. Información suministrada

Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 51,3% de los encuestados la califica como buena, el 39,5% como excelente, el 5,3% aceptable, el 2,6% malo y el 1,3% regular, en este sentido, se establece que el 90,8% de usuarios encuestados se siente conforme con la información suministrada por parte de los funcionarios de la Entidad.

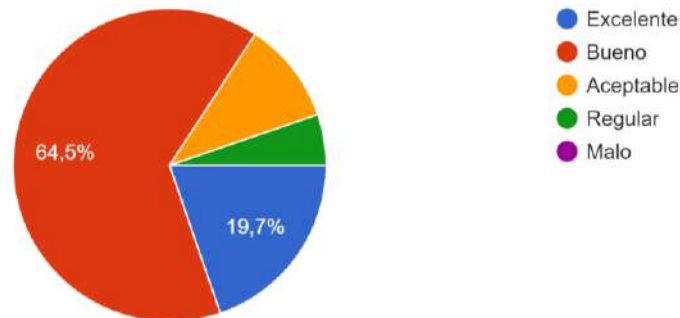
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?
76 respuestas



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 57,9% califica el proceso como bueno, 35,5% como excelente.

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

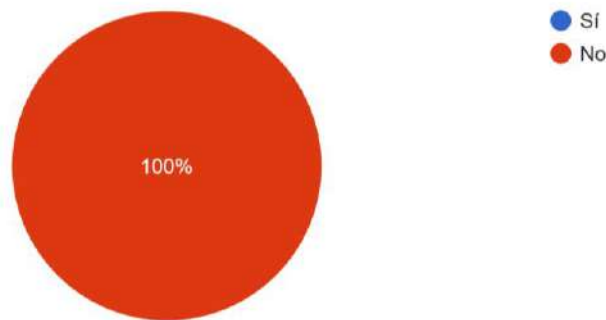


Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 64,5% considera bueno los canales de atención que la CDMB tiene dispuesto para que la ciudadanía y/o partes interesadas puedan tramitar alguna solicitud ante a Entidad y el 19,7% lo califica como excelente.

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

76 respuestas



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 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 y/o Sugerencias:

35 respuestas

- Ninguna
- Ninguno
- Sería importante el apoyo de la CDMB al Fondo de Emprendimiento del SENA
- Muy débil la participación de la CDMB con la comunidad del área urbana, falta más comunicación, mejorar ese aspecto.
- Mejorar las redes sociales de las actividades que realiza la entidad, mas comunicación
- Estuvieron muy pendientes de la información
- Cuando vuelvan a programar la Sembratón se vuelva a divulgar por los medios porque estoy interesada en participar



- Después que pase la emergencia sanitaria se vuelva hacer la convocatoria de la Sembratón
- Más publicidad de las actividades que realiza la CDMB
- Sugerencias para todos los procesos de la CDMB, que realicen más acompañamientos en busca de estrategias para las empresas.
- Los canales de comunicación deben ser más visibles
- Ninguno
- Que este año se paguen los incentivos forestales
- Hace 2 años radiqué una solicitud para una concesión de aguas y no he tenido respuesta ese es el único trámite en que estoy inconforme con el servicio.
- Es la primera vez que hago una solicitud y me pareció un buen servicio
- muy oportuna la información y ojalá se pueda hacer más adelante la actividad de la Sembratón
- Que sigan realizando más iniciativas de este tipo como la Sembratón
- Mejorar la trazabilidad para hacer seguimiento de los trámites dado que constantemente cambian de personal
- Muchas gracias por la colaboración para la atención brindada por la CDMB
- Siempre me han parecido muy buenas las respuestas, a veces se demoran un poco por firmas de los Subdirectores, pero de resto muy bien
- Se ha realizado otra solicitud a la CDMB con respecto a una denuncia, pero desconozco el resultado de la gestión.
- Mayor aporte
- Una oportunidad de mejora en los trámites con la CDMB es reducir los tiempos de respuesta y atención de solicitudes a pesar de que se hacen los trámites con suficiente antelación.
- Me gusto la puntualidad y atención a mi petición
- No
- Está muy agradecido con la CDMB, porque siempre le han atendidos las solicitudes.
- Mas socialización y comunicación a las pequeñas empresas en las actividades que realiza la entidad.
- Me fue muy bien, me atendieron bien
- Que se pueda desarrollar el acompañamiento en la reforestación
- Regular pues no me han dado respuesta aún a lo solicitado

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?



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

