



**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

NOVIEMBRE 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 Corporación
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 30 de Noviembre 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 30 de Noviembre de 2021 se radicaron en total 2.677 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	317
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	111
Oficina control disciplinario interno	1
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	40
Oficina de control interno	0
Oficina de Contratación	32
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	20
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	74
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	94
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	1858





Dirección general	6
Consejo directivo	0
CDMB	0
Asamblea general	0
Administrativa y/o Financiera	124
Total	2.677

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

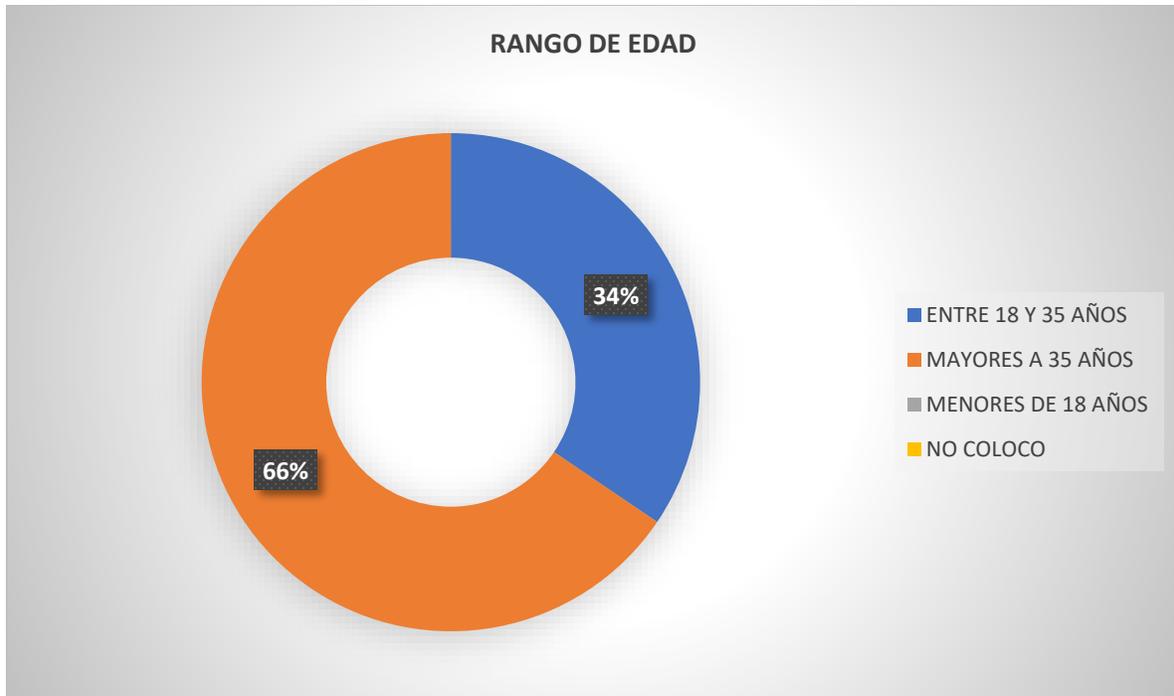
De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Relación con Partes Interesadas se remite el link al usuario una vez es generada la respuesta a su solicitud, para la fecha 1 al 30 de Noviembre de 2021, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10% en la muestra de los usuarios 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@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.



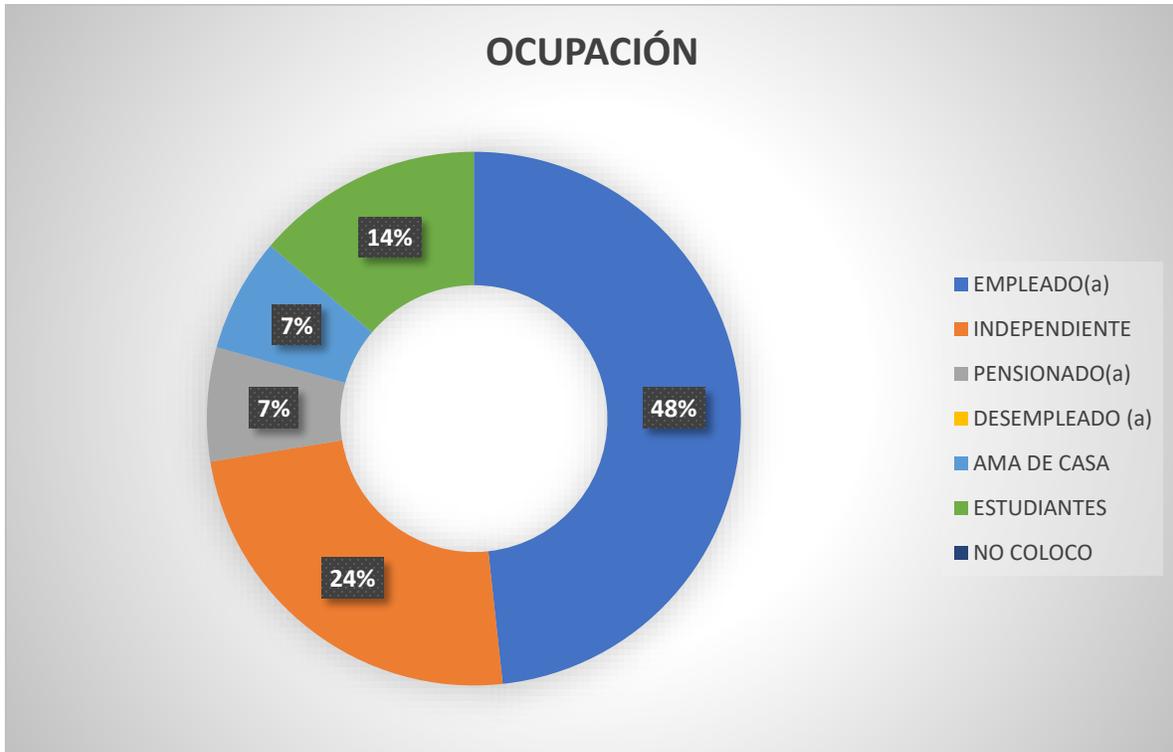
DATOS DE LA PARTE INTERESADA

29 respuestas



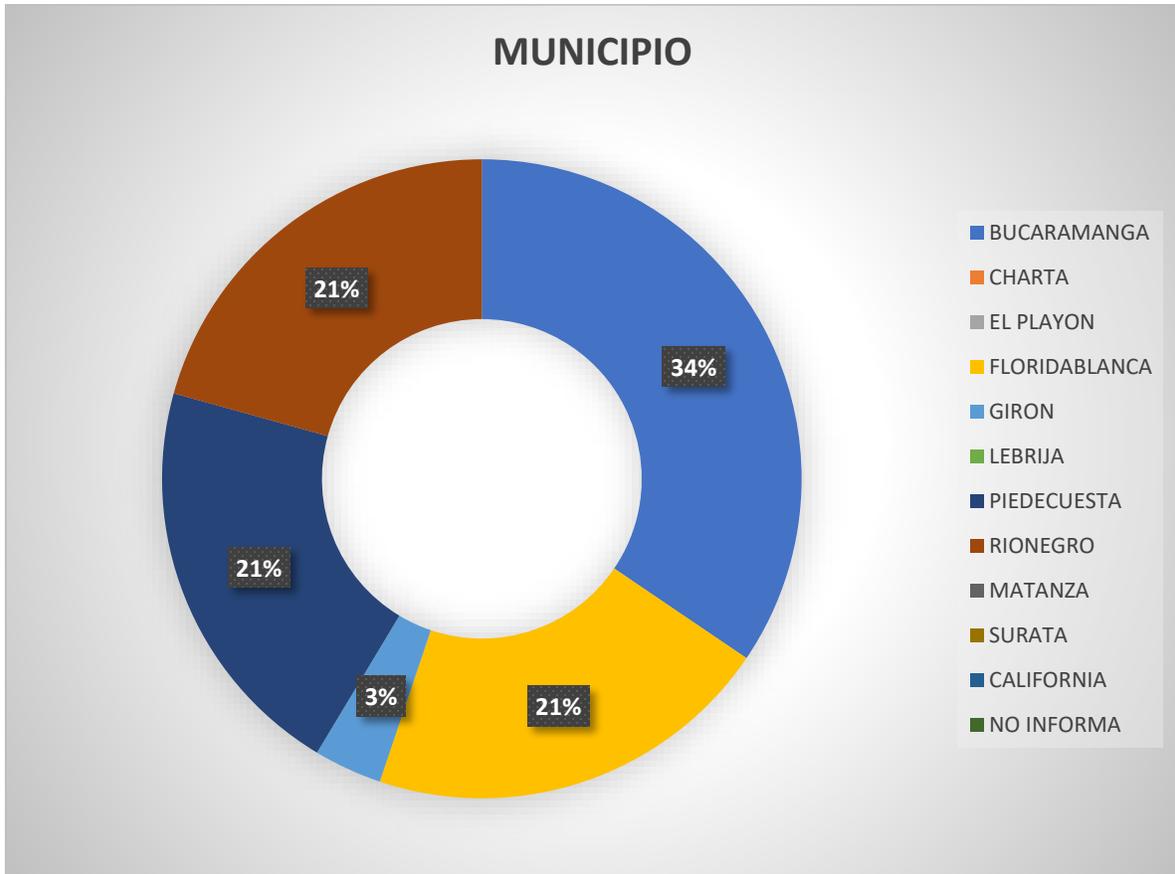
Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 66% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años y el 34% al rango entre 18 a 35 años.



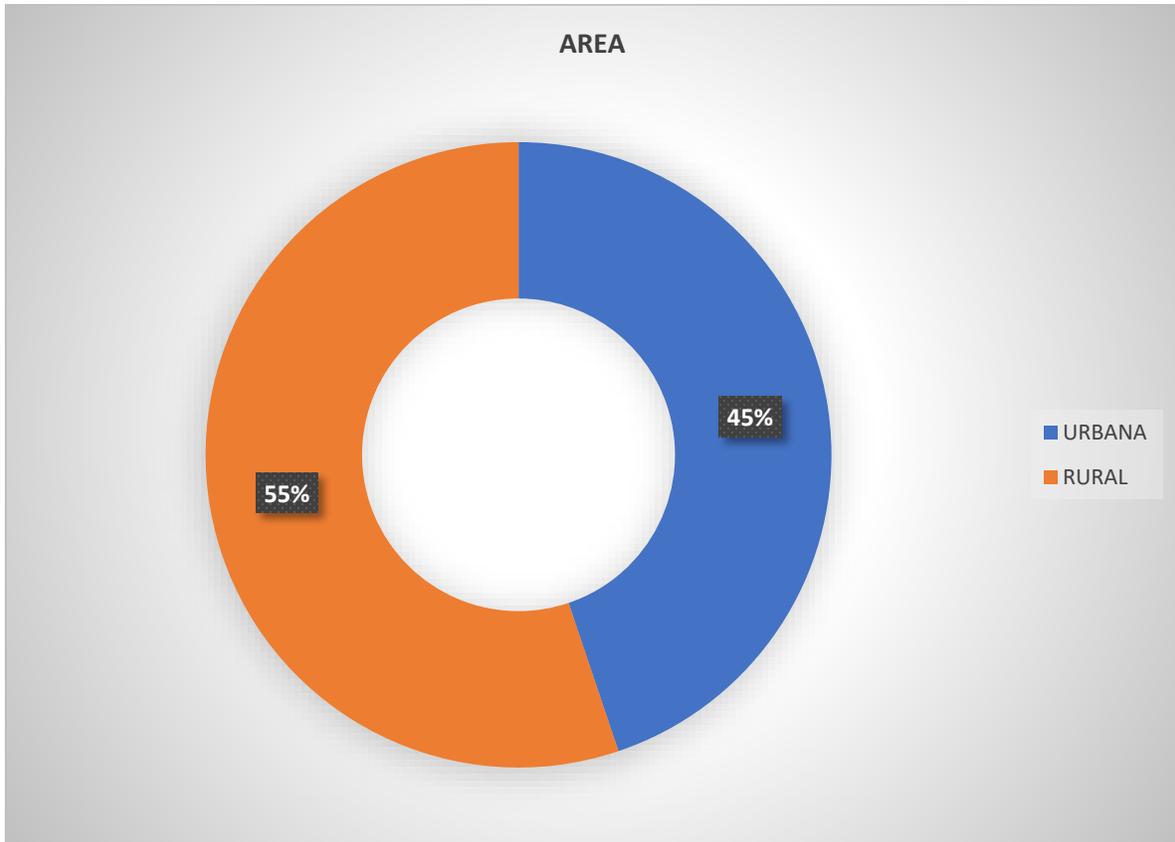
Gráfica 2. Ocupación

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de Noviembre del 2021 según criterios de ocupación 24% laboran de manera independiente, el 48% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa, el 7% a pensionados, 7% son amas de casa y el 14% son estudiantes.



Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

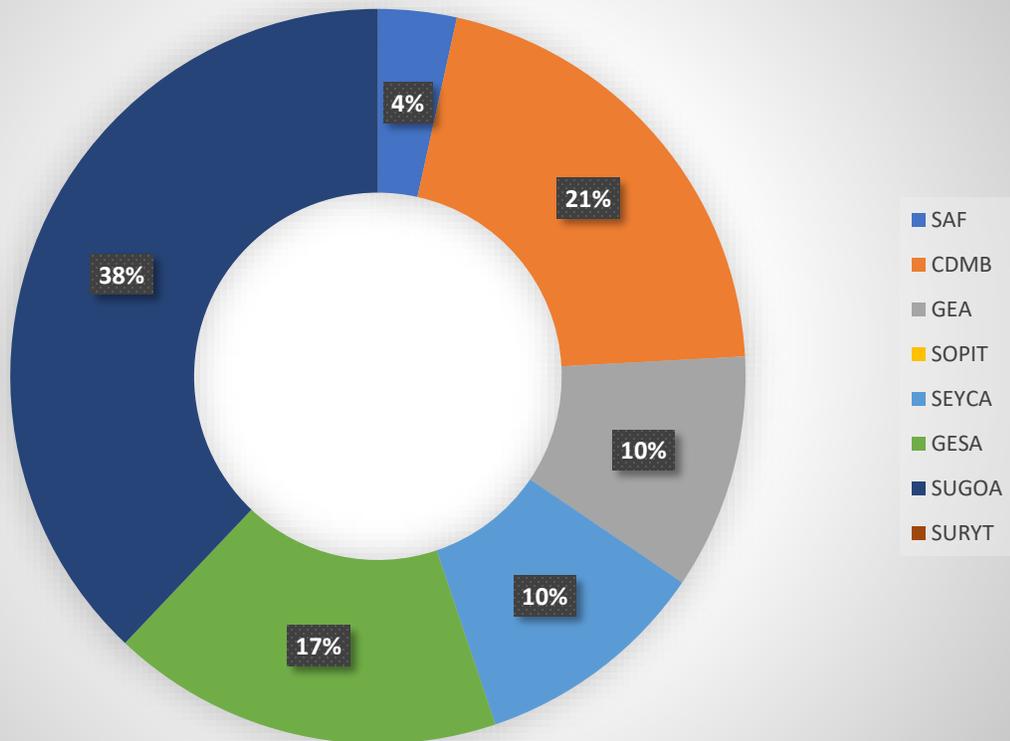
El área de jurisdicción de la CDMB se encuentra integrada por trece (13) municipios: Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Vetas, California, Suratá, Matanza, Charta, Tona, El Playón, Rionegro y Lebrija. De acuerdo al Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios 34% residen en Bucaramanga, seguido de 21% en Piedecuesta, 21% en Rionegro, 21% Floridablanca y 3% Girón.



Gráfica 4. Área de Residencia

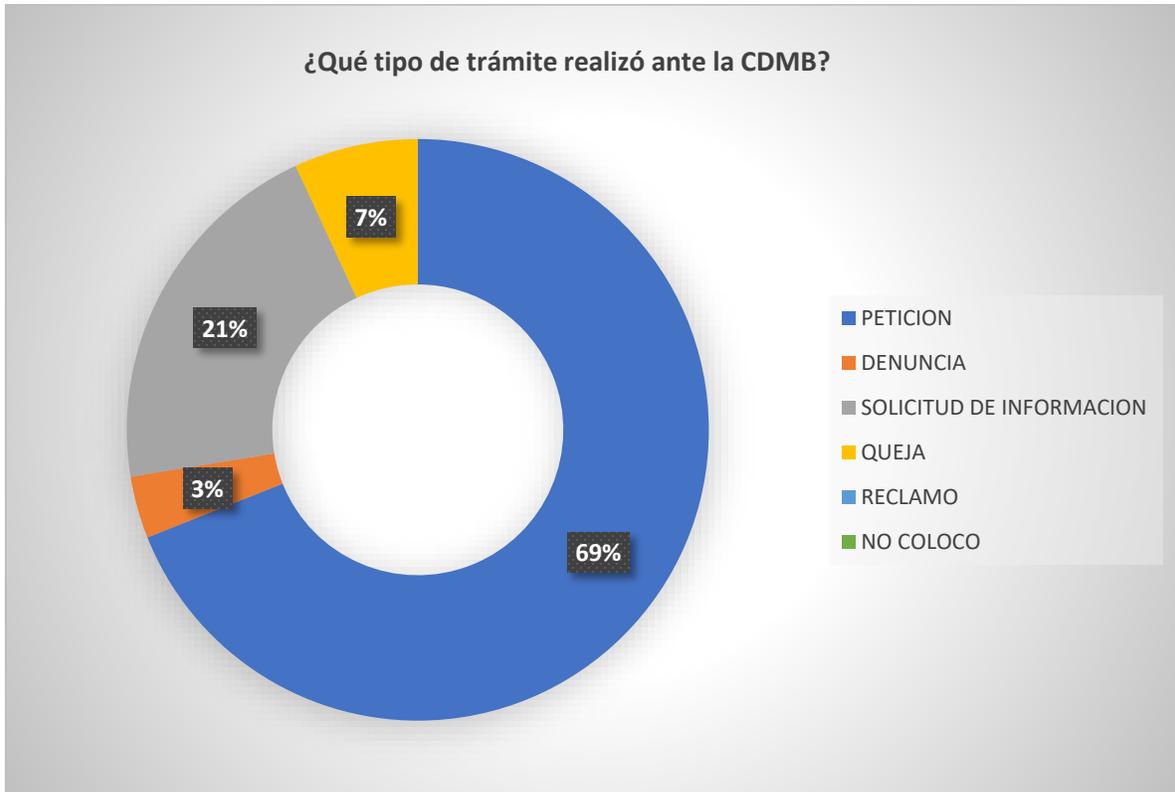
De acuerdo a la información suministrada por los usuarios encuestados, se observa un porcentaje relevante de usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana 45% frente a un 55% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.

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



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

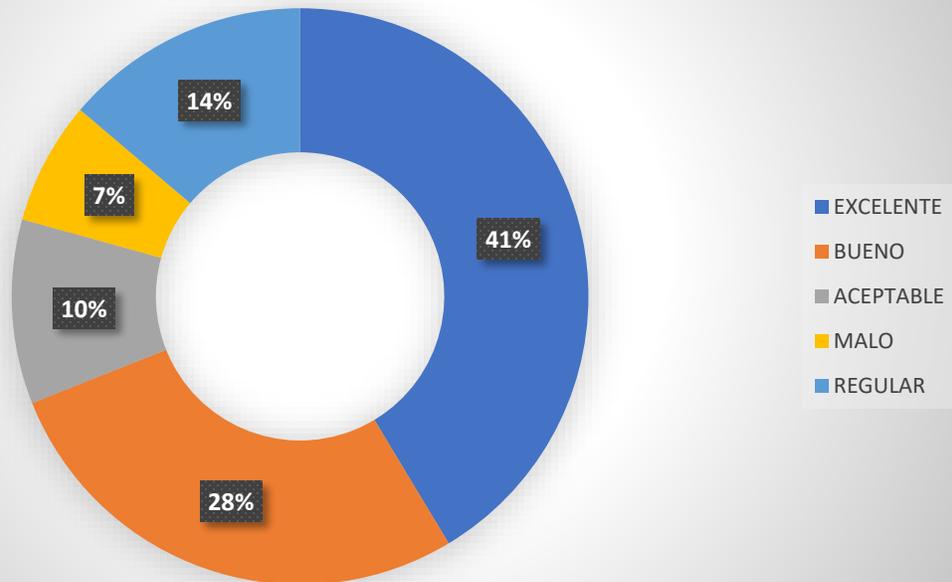
Respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, 38% usuarios encuestados identificaron que la Subdirección de Gestión Integral de la Oferta Ambiental – SUGOA atendió sus solicitudes, 10% en SEYCA, 21% CDMB, 4% SAF, 10% GEA y 17% GESA.



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, el 69% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 21% correspondiente a solicitud de información, el 7% en queja y el 3% denuncia.

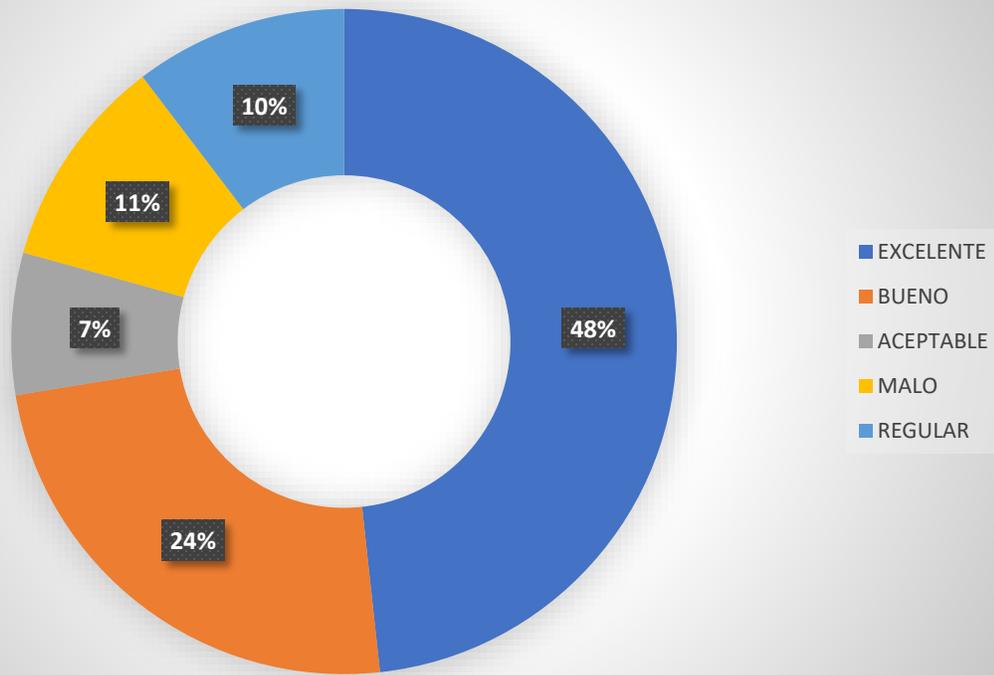
¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad?



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 70% la califica como Excelente, el 17% la califican como Bueno y el 13% malo.

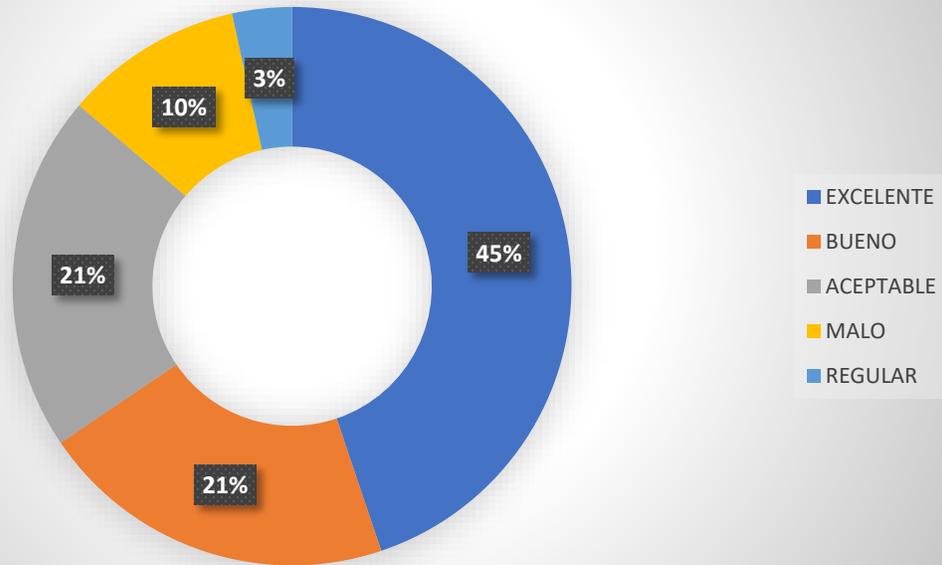
¿Cómo calificaría la atención por parte del funcionario de la CDMB?



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 48% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 24% la califican como Bueno, el 11% malo y el 10% regular.

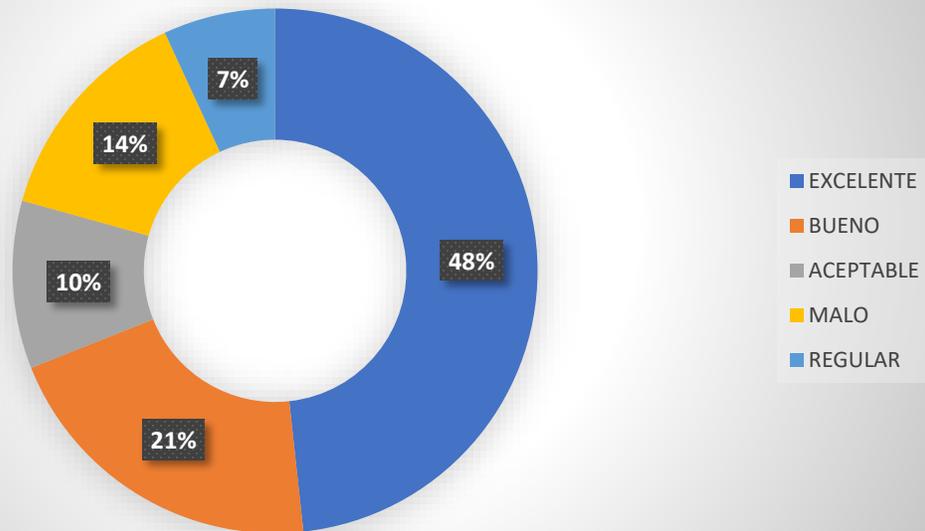
¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



Gráfica 9. Información suministrada

Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 78% de los encuestados la califica como Excelente, el 9% la califican como Bueno y el 13% malo.

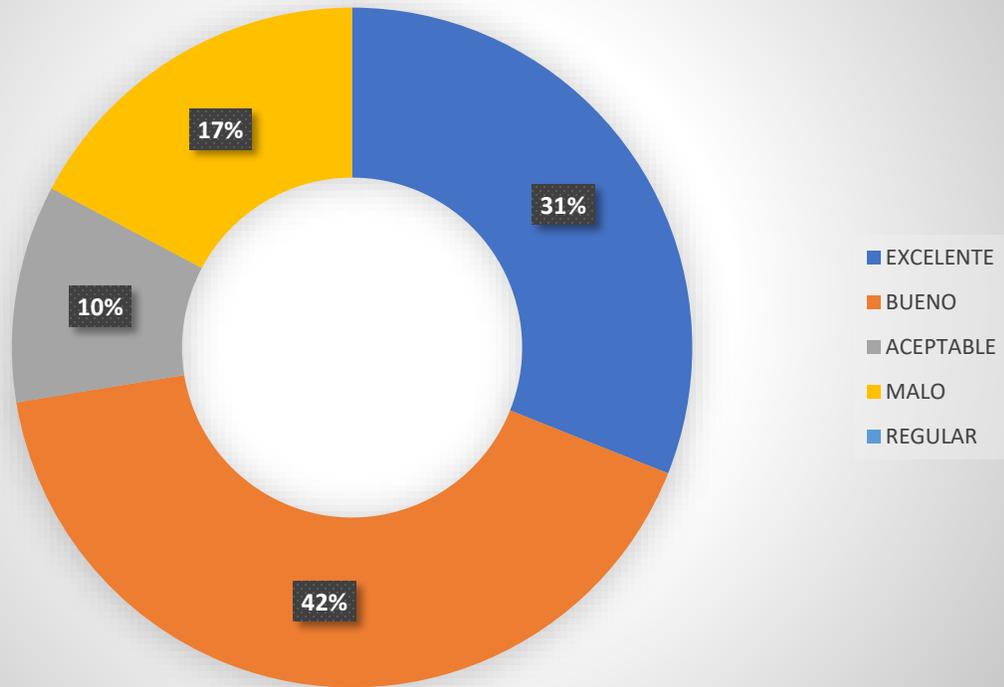
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



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 48% califica el proceso como Excelente, el 21% la califican como Bueno, el 10% malo y el 7% regular.

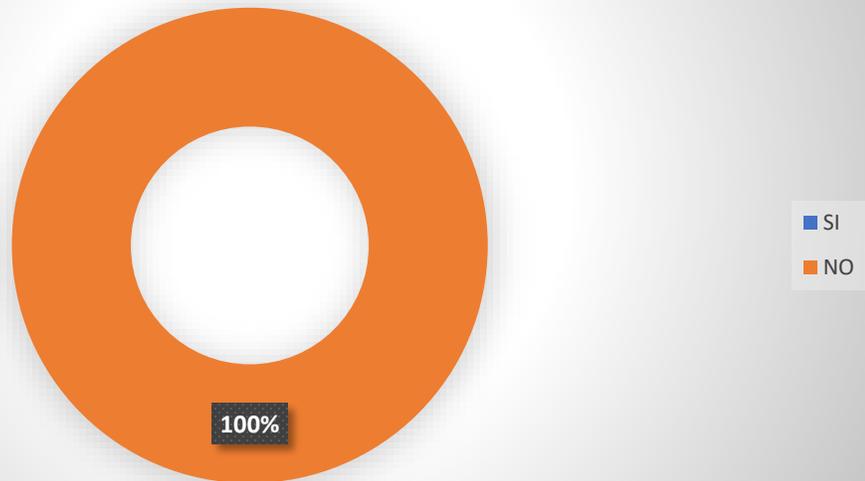
¿Cómo calificaría los canales de interacción para tener acceso a los tramites y/o servicios de la Entidad?



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 57% 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 26% la califican como Bueno, el 13% malo y el 4% Aceptable.

¿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 96% 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 4% manifiesta que sí.



Comentarios y/o Sugerencias:

10 respuestas

- Si estarán trabajando? nada que me ayudan pase la solicitud desde el 28 de octubre y hoy es 3 de noviembre y nada.
- La resección de la petición ha sido buena
- Como hacen preguntas de contacto con el cliente si en ningún momento fui atendido físicamente por algún empleado.
- AGRADEZCO LA PRONTA SOLUCION
- Agradecido con la CDMB en la donación de los arboles
- El sistema implementado para atender al público en bastante bueno, Felicitaciones
- "ninguna"
- Traten de pensar más como personas que realizan una actividad en pro de todos los ciudadanos, el hecho de que los animales sean su prioridad, no quiere decir que no deban tener en cuenta las afectaciones de salud a una persona. Si mi salud se afecta más, los haré responsables, porque aun contando con herramientas para dar trámite a mi solicitud, no lo hicieron y solo pensaron en los animales y no en mi persona.
- Modificar número fijo o ser más fácil para contactar telefónicamente
- Mil gracias por su atención y aprobación, quedo atenta a la pronta agenda y agradezco tener en cuenta que del 9 al 14 de diciembre no es posible.



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