



**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

Cra. 23 # 37- 63 Bucaramanga, Santander / PBX: (57) 7 6346100 / Línea Gratuita 01 - 8000 - 917300
E-mail: info@cdbm.gov.co / www.cdbm.gov.co

www.cdbm.gov.co



CDMB Corporacion
Parque Regional Natural Páramo de Santurbán
Jardín Botánico Eloy Valenzuela



@CARCDMB
@parquesanturban





SEPTIEMBRE DE 2021

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 Septiembre 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 Septiembre de 2021 se radicaron en total 1.926 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 | 220 |
| Revisor Fiscal | 0 |
| Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT | 78 |
| Oficina control disciplinario interno | 0 |
| Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA | 21 |
| Oficina de control interno | 1 |
| Oficina de Contratación | 29 |
| Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI | 8 |
| Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA | 60 |
| Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT | 64 |



| | |
|--|--------------|
| Evaluación y Control Ambiental - SEYCA | 1905 |
| Dirección general | 11 |
| Consejo directivo | 0 |
| CDMB | 0 |
| Asamblea general | 0 |
| Administrativa y/o Financiera | 161 |
| Total | 2.558 |

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

Nota: Si este total es mayor a total de Estadísticas por tipo de solicitud es debido a que algunos radicados tuvieron los dos tipos de respuesta y adicionalmente un radicado puede varias respuestas.

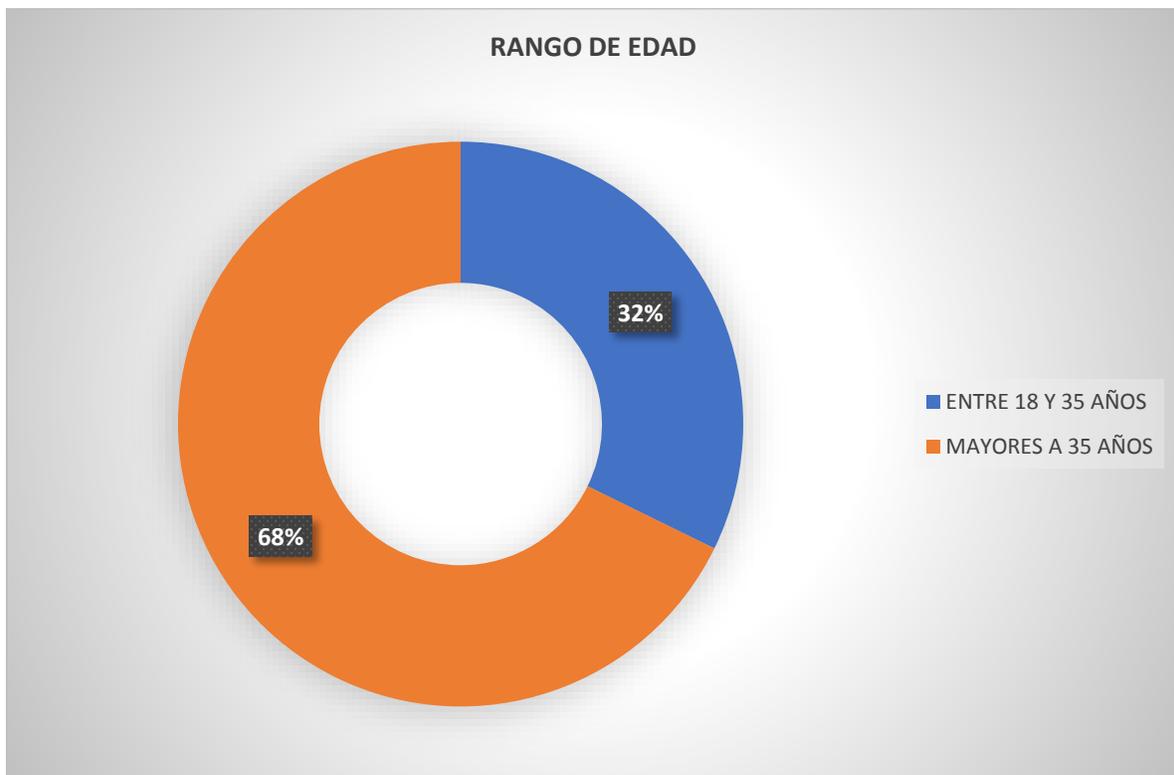
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 Septiembre 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 **31 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.

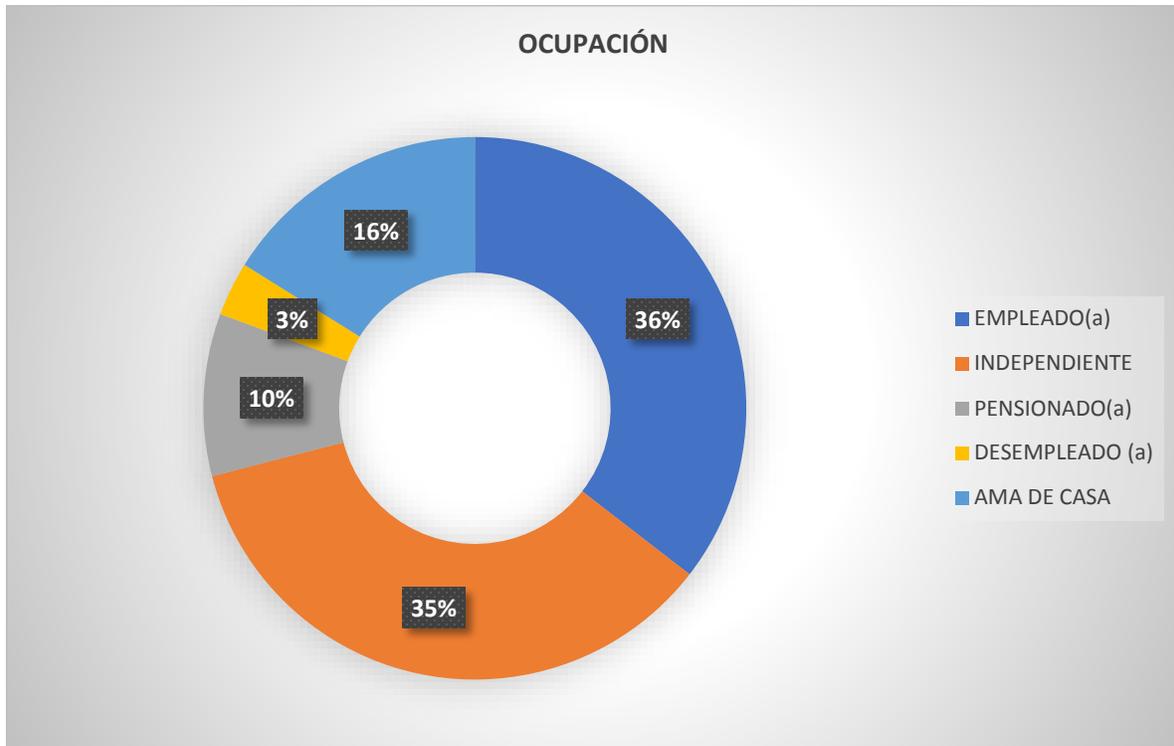
DATOS DE LA PARTE INTERESADA

31 respuestas



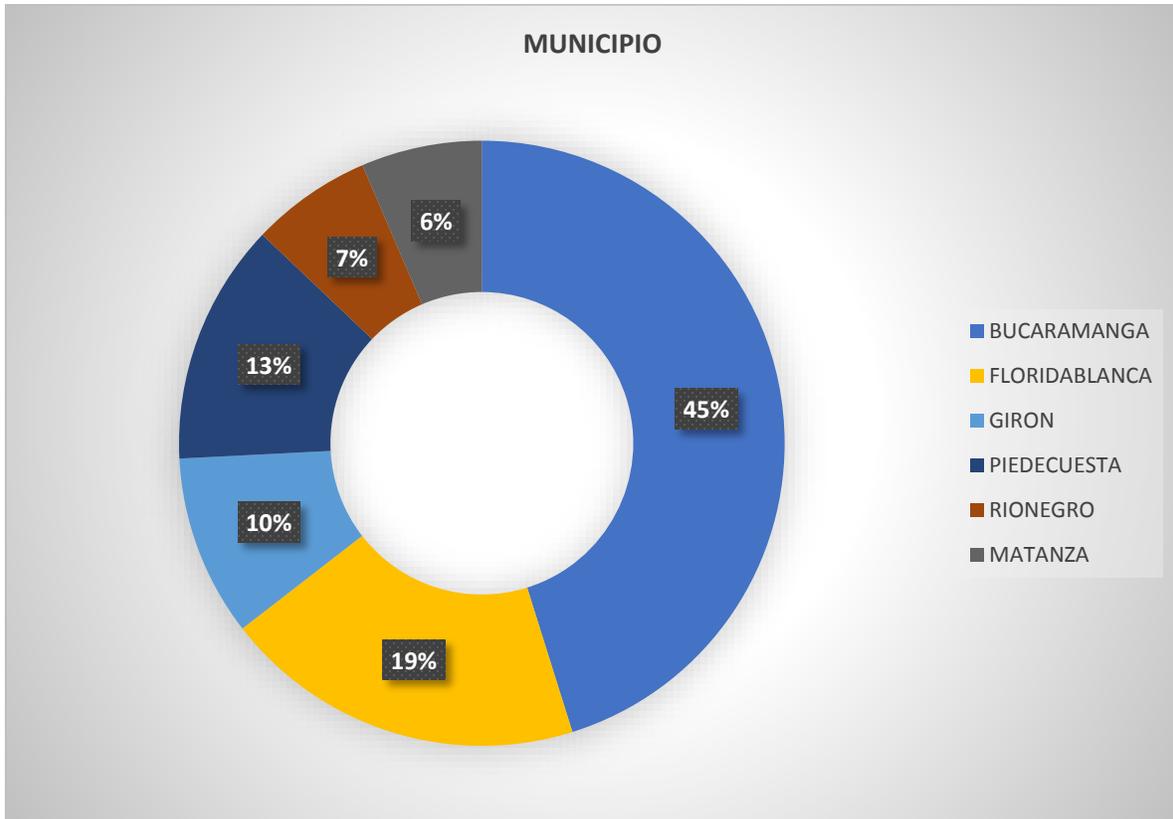
Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 68% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años y el 32% al rango entre 18 a 35 años.



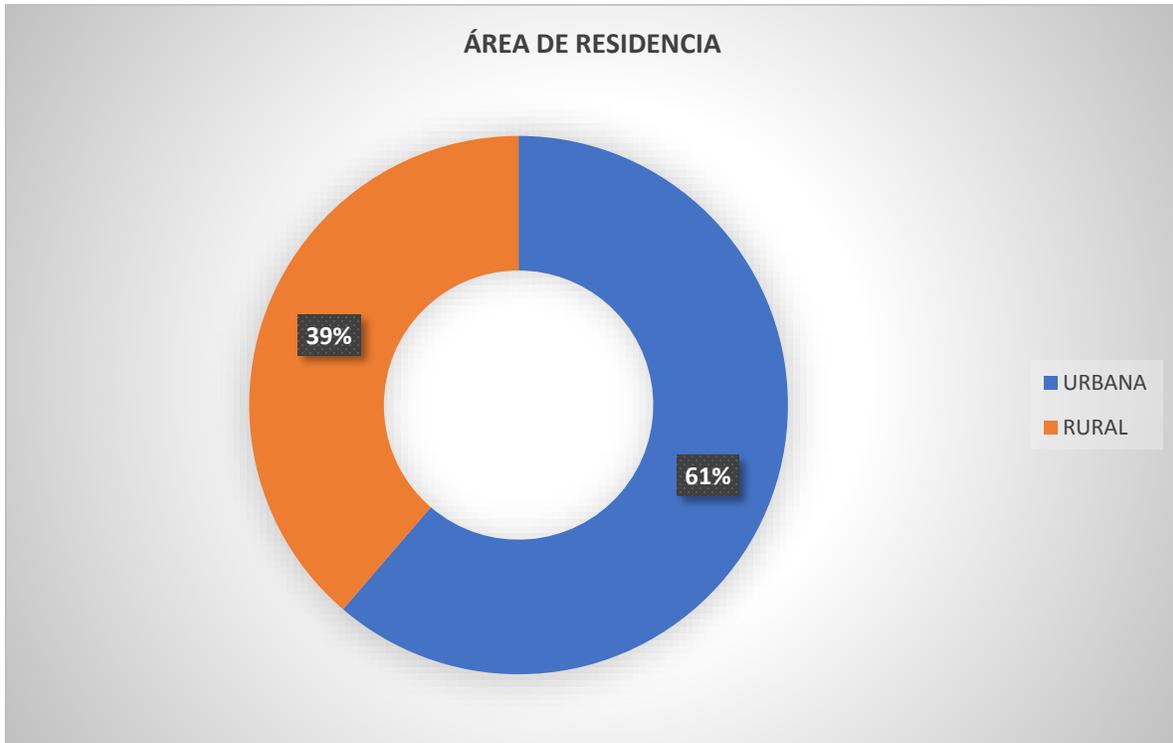
Gráfica 2. Ocupación

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de Septiembre del 2021 según criterios de ocupación 35% laboran de manera independiente, el 36% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa, 16% corresponde a ama de casa, el 10% a pensionados y el 3% son desempleados.



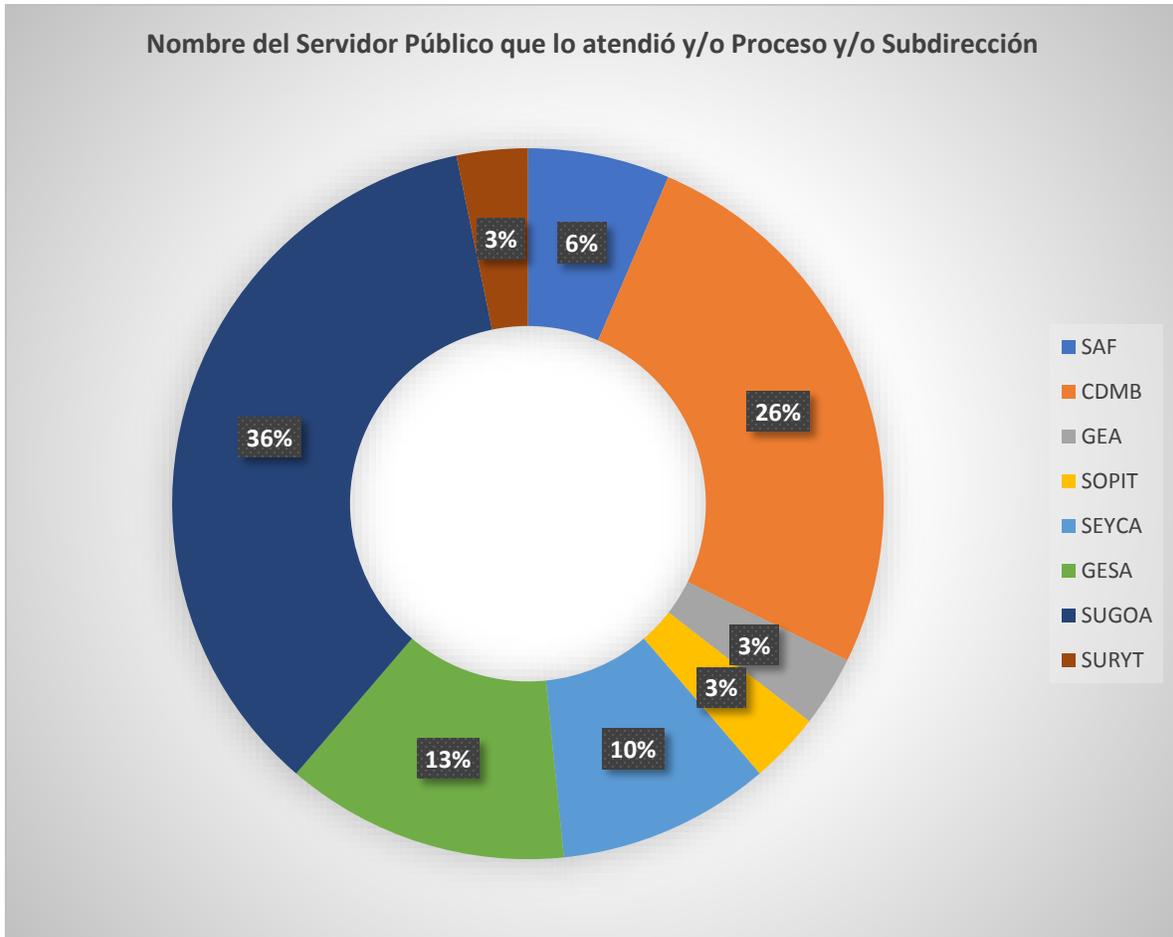
Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

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 13% en Piedecuesta, 6% en Matanza, 19% en Floridablanca, 10% en Girón y 7% en Rionegro.



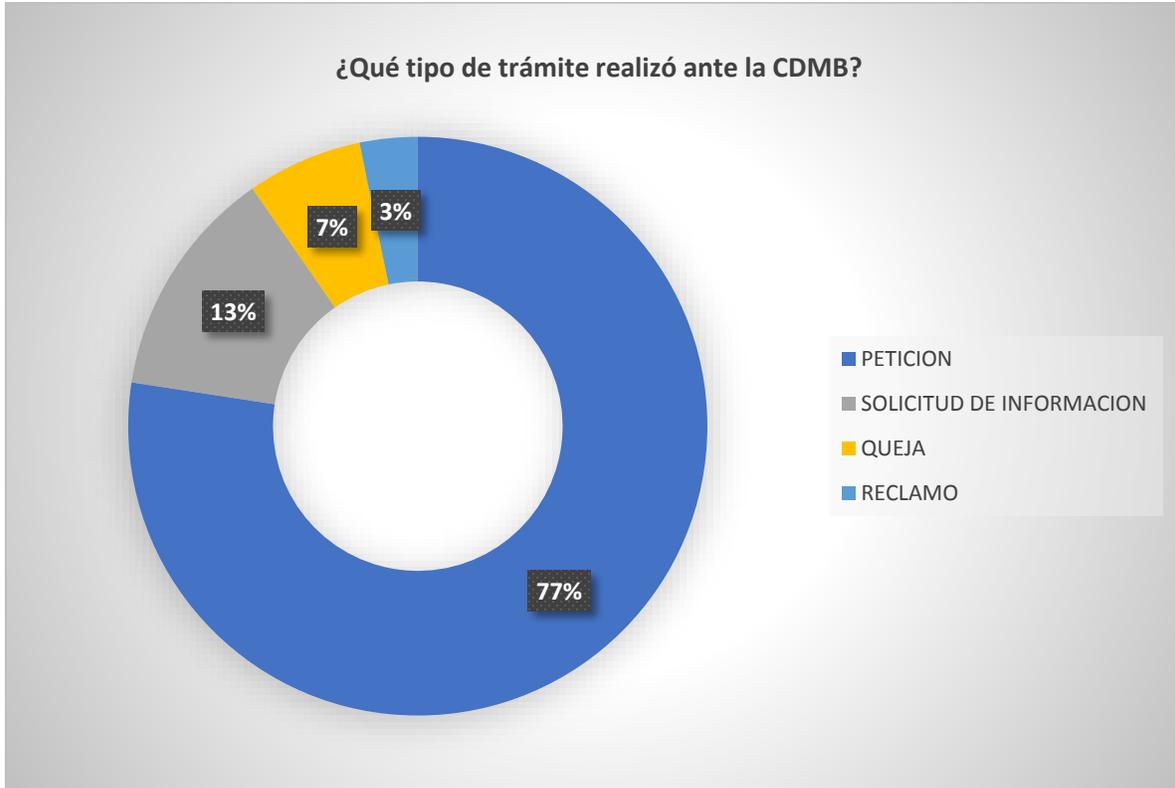
Gráfica 4. Área de Residencia

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 61% frente a un 39% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.



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

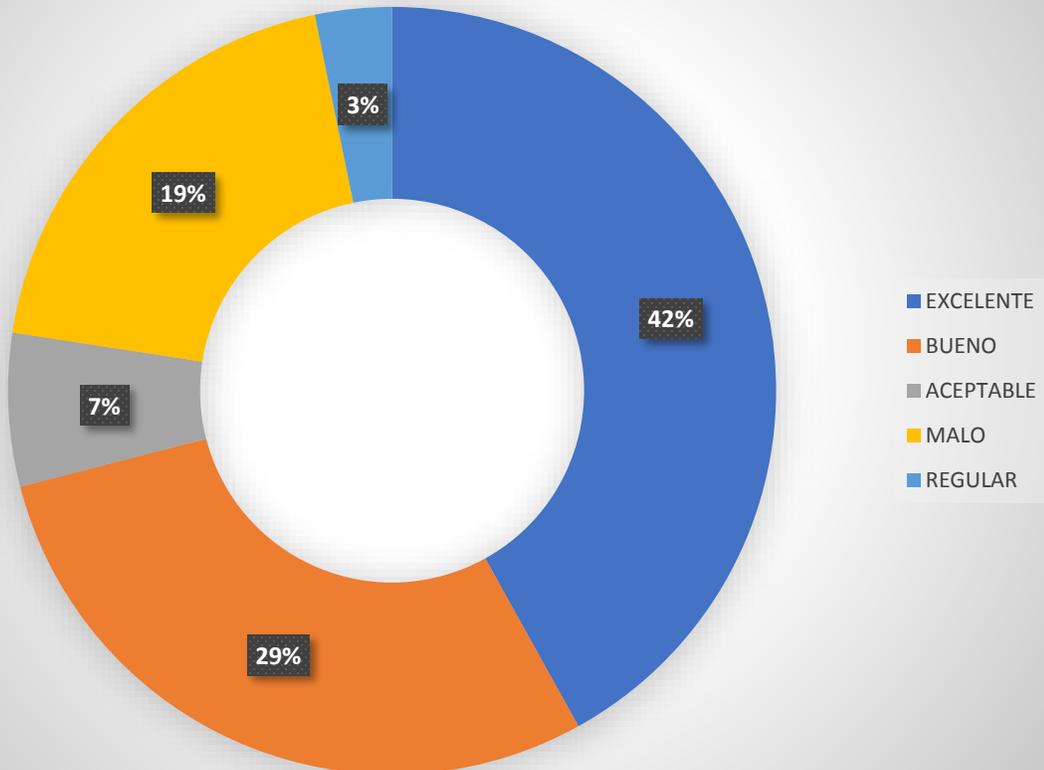
Respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, 36% usuarios encuestados identificaron que la Subdirección de Gestión Integral de la Oferta Ambiental – SUGOA atendió sus solicitudes, 10% en SEYCA, 26% CDMB, 6% SAF, 3% GEA, 3% SOPIT, 13% GESA y el 3% restante con la oficina de SURYT.



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, el 77% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 13% correspondiente a solicitud de información, 7% en queja y el 3% en reclamo.

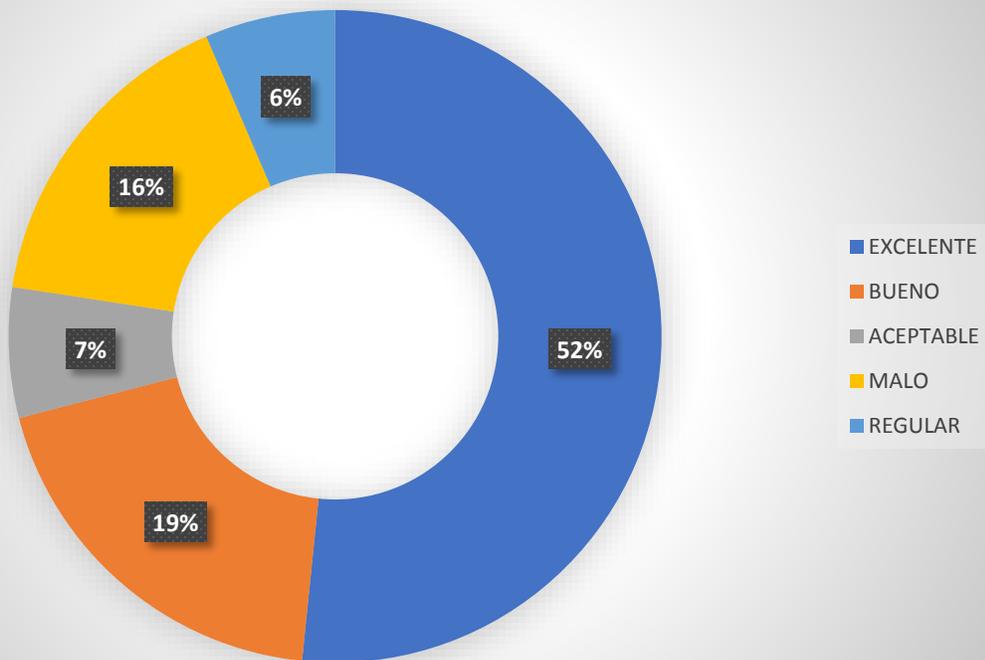
¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad?



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 42% la califica como Excelente, el 29% la califican como Bueno, el 19% malo, 3% regular y el 7% Aceptable.

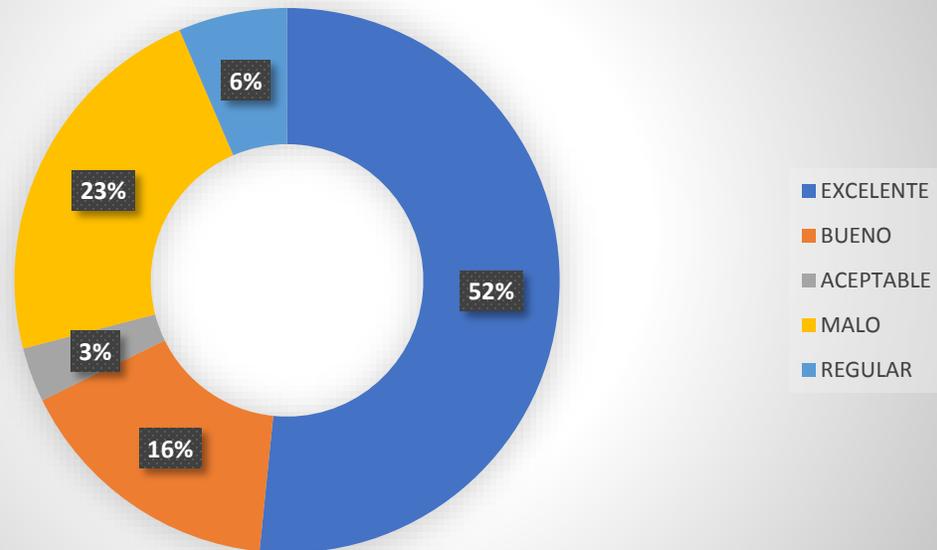
¿Cómo calificaría la atención por parte del funcionario de la CDMB?



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 52% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 19% la califican como Bueno, el 16% malo, 6% regular y el 7% Aceptable.

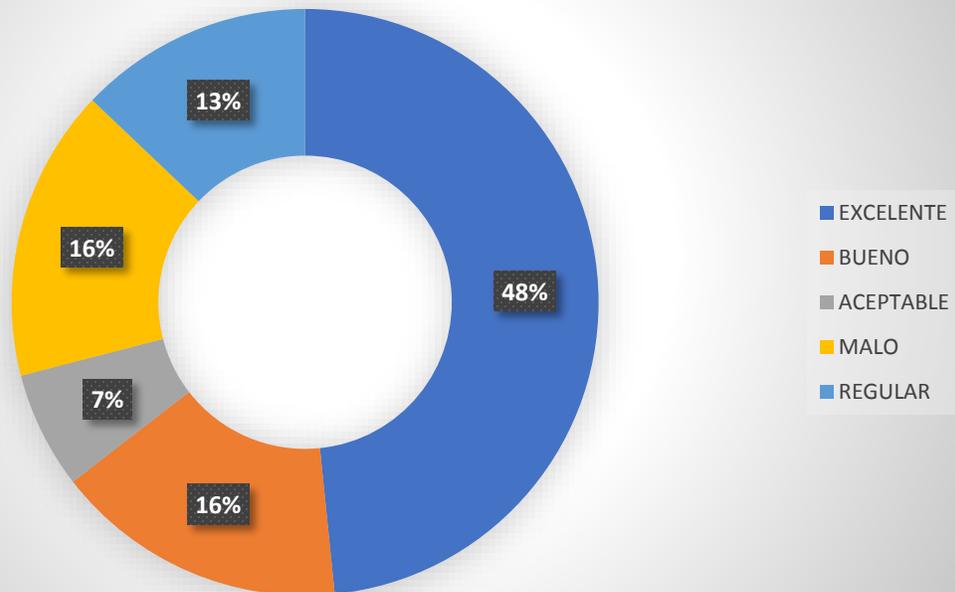
¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



Gráfica 9. Información suministrada

Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 52% de los encuestados la califica como Excelente, el 16% la califican como Bueno, el 23% malo, 6% regular y el 3% Aceptable.

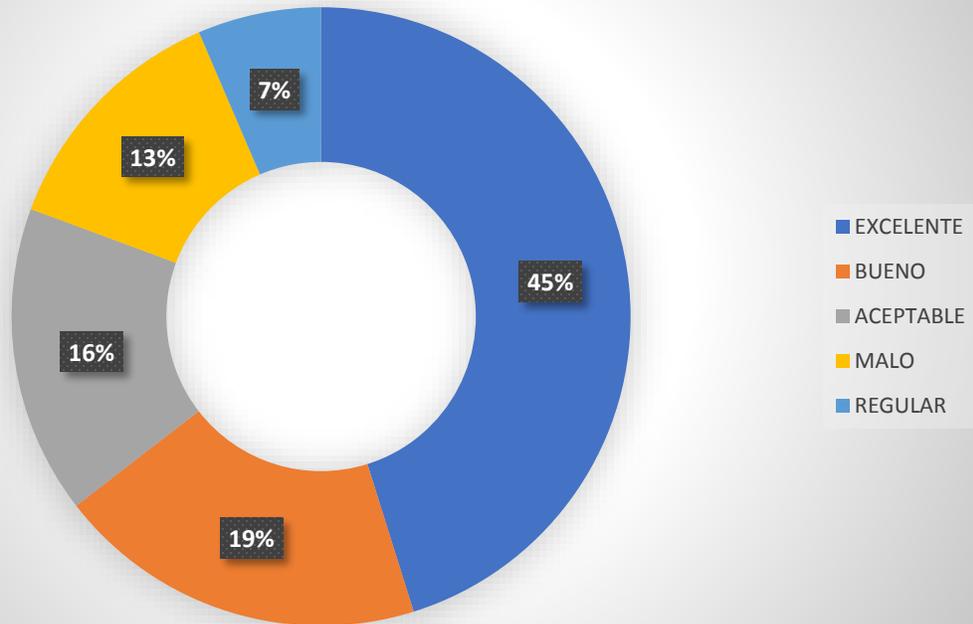
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



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 16% la califican como Bueno, el 16% malo, 13% regular y el 7% Aceptable.

¿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 45% 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 19% la califican como Bueno, el 13% malo, 7% regular y el 16% 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 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:

16 respuestas

- Agradecimiento con la atención a la solicitud
- Buenas tardes me complace saludarles y darles las gracias por la atención prestada. a las peticiones formuladas
- Agilizar los trámites con un tiempo menor a 60 días
- Su atención y colaboración han sido oportunas.
- MI CLIENTA NO DEBÍA CONTRATAR ABOGADO PARA UN TRÁMITE QUE YA AGOTÓ, PORQUE ES LA ÚNICA FORMA DE GARANTIZAR SUS DERECHOS. QUE AUN SE ENCUENTRA EN TRÁMITE PARA RESOLVER. LLAMAR AL 3165388371

- Me gustaría que las solicitudes nos dieran una pronta respuesta, ya que hace más de un mes también envié un correo para una renovación de una licencia sanitaria y hasta el momento no me a llegado el correo con la documentación que se requiere para dicho trámite.
- Esperamos la pronta respuesta a la solicitud
- Es una entidad con mucha importancia y necesidad del usuario como para tener gente que trabaje sin compromiso, la verdad no entiendo cómo puede durar un trámite tan sencillo como una certificación casi un año además hasta para generar el recibo de pago hay demoras, los funcionarios nunca están en sus puestos de trabajo y además dicen que debe hacer todo por correo el cual parece que fuera automático siempre contesta lo mismo "que la solicitud está en trámite" que tristeza que no haya nadie que los vigile y rija.
- De manera respetuosa solicito comedidamente la CDMB, le garantice el debido proceso a mi clienta, señora DORIAN JANNET CARREÑO, a la cual se ha visto sometida, aun cuando el Certificado es legal, firmado y con radicado, de la entidad CDMB.
- Esta encuesta la deben hacer después de recibir respuesta de la entidad. pues a la fecha no me han dado respuesta de la petición. gracias
- Brindar una real atención al ciudadano.
- En términos generales, buena atención y rápida
- Ninguno
- Especificar un canal de comunicación más eficaz y oportuno
- CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE
- La verdad no se q entidad de la cdmb me respondió sólo se q me enviaron un numero de radicado en mayo y nunca me respondieron ,sólo quería saber cómo era posible para que me dieran árboles para resembrar y si era posible comprar unas sungla o cayeno

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