

**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**

JULIO DE 2024

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 el servicio de atención al ciudadano es prestado de forma presencial en la carrera 23 # 37-63 y a través de los diferentes canales de atención correo electrónico info@cddb.gov.co, al PBX: 607-6970241 WhatsApp: 3187070030, nuestro compromiso es mantener comunicación permanente con los usuarios.

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 Julio de 2024**; 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 31 de Julio de 2024**, se radicaron en total 2394 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.

<i>Estadística por Dependencia</i>	<i>Cantidad</i>
SECRETARIA GENERAL	408
REVISORA FISCAL	0
SUBDIRECCION ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO - SOPIT	107
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	39
OFICINA CONTROL INTERNO	1
OFICINA DE CONTRATACION	26
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	14
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL- SUGOA	72
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL - SURYT	99
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL - SEYCA	1463
DIRECCION GENERAL	14
CONSEJO DIRECTIVO	0
ASAMBLEA GENERAL	0
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	151
TOTAL	2394

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

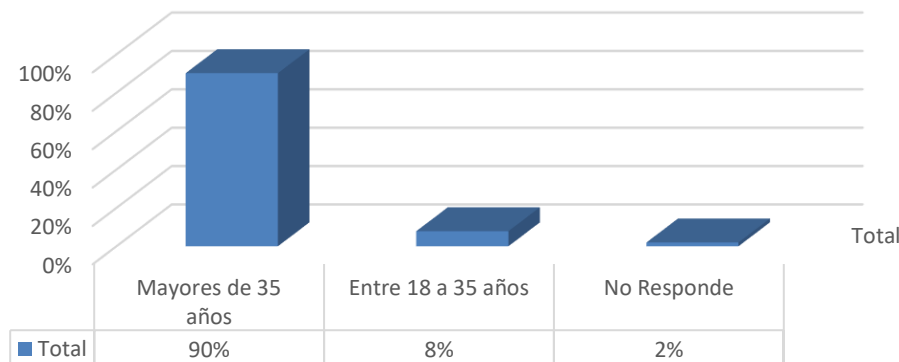
De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Relación con Partes Interesadas se remite el link al usuario una vez es generada la respuesta a su solicitud, para la fecha del **1 al 31 de Julio de 2024**, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10% en la muestra de los usuarios a los cuales se les envió el enlace <https://forms.gle/RLhMkwPAGxuiiqPDA> 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 **51 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@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

51 respuestas

RANGO DE EDAD



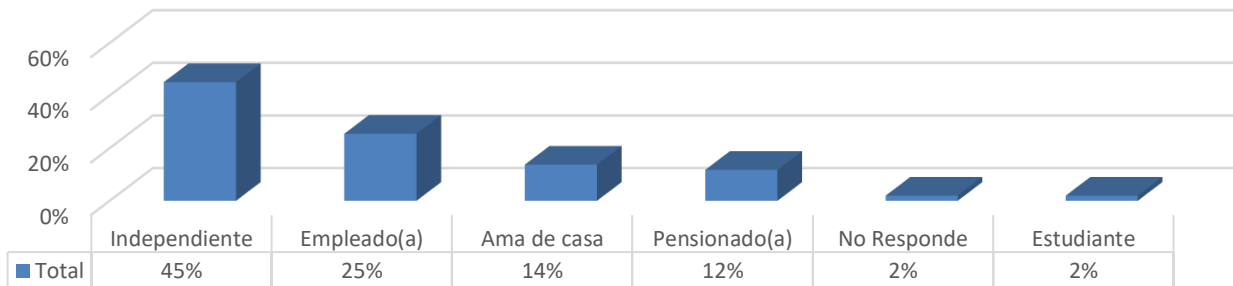
Gráfica 1. Rango de edad

Las respuestas se pueden evidenciar según la encuesta de satisfacción al usuario que el 90% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a personas mayores de 35 años, el 8% están en un rango entre 18 a 35 años, y un 2% no responde.

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



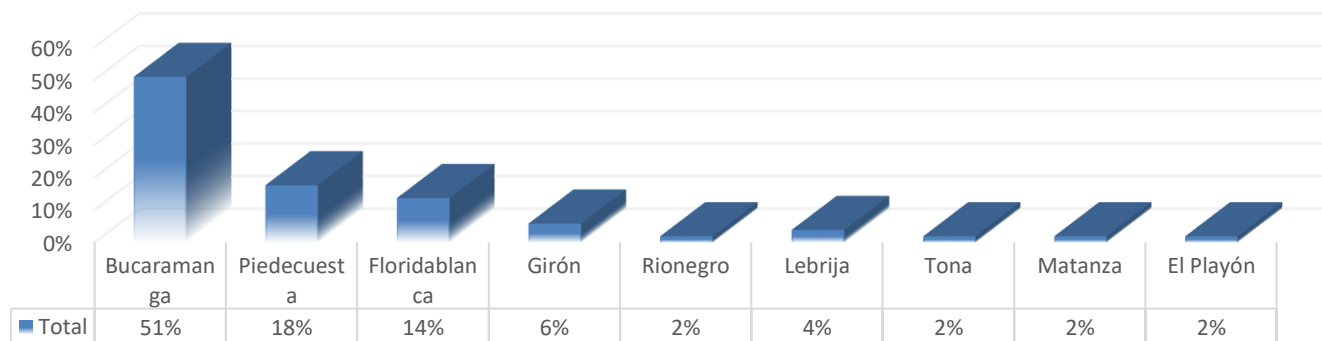
OCUPACIÓN



Gráfica 2. Ocupación

En la gráfica de la ocupación se evidencia una gran variedad de usuarios interactúan con la corporación. El total de usuarios que realizaron la encuesta, de trámites y/o servicios ante la entidad, según criterios de ocupación fueron el 45% corresponde a Independientes, el 12 % corresponde a pensionados, el 25% empleados, el 14% son Ama de Casa, el 2% Estudiantes y el 2% no responde, la gran variedad de usuarios que interactúan con la corporación.

MUNICIPIO



Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

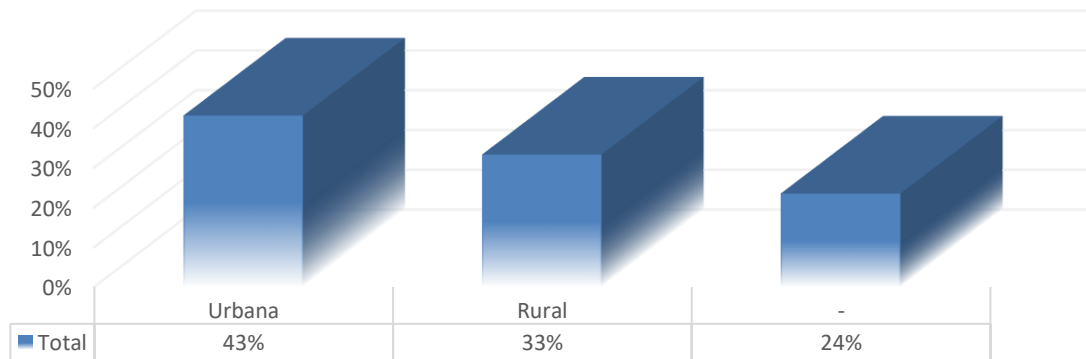
Como muestra en la gráfica según Municipio de ubicación; los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son el 51% se encuentran ubicado en Bucaramanga, 14% se encuentra en el municipio de Floridablanca, el 4% se encuentran en el municipio de Lebrija, el

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



18% en el Municipio de Piedecuesta, el 6% en el municipio de Girón, el 2% en el municipio de El Playón, el 2% en el Municipio de Rionegro, el 2% en el municipio de Tona, y el 2% en el municipio de Matanza.

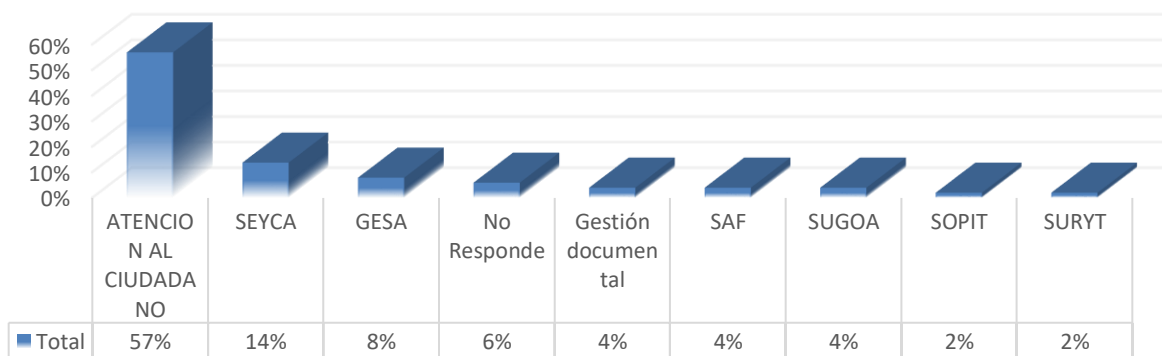
AREA RESIDENCIA



Gráfica 4. Área de Residencia

Los usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana el 43 %, frente a un 33 % que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB, un 24% no responde.

SERVIDOR QUE LO ATENDIO

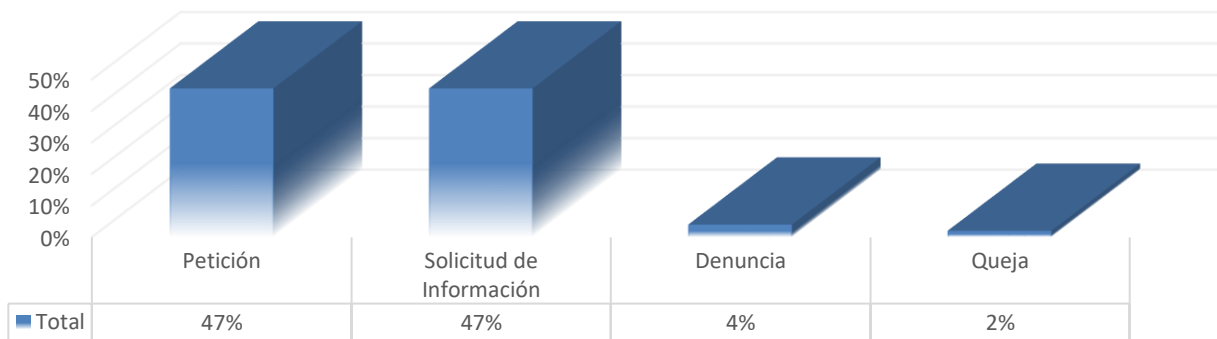


Gráfica 5. Servidor público, proceso o subdirección que lo atendió

Las respuestas dadas en la encuesta con respecto al nombre del servidor público que lo

atendió y/o proceso y/o subdirección, el 59% de los usuarios encuestados identificaron que los atendió la Oficina de Atención al Ciudadano, el 14% de la oficina de SEYCA, el 8% de la oficina de Gestión Social y Ambiental, el 6% no responde, el 4% de Gestión Documental, el 4% desde la oficina de SAF, el 4% de la oficina de SUGOA, y el 2% desde la oficina de SURYT.

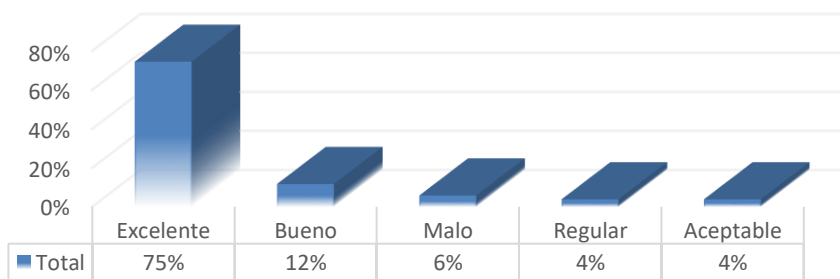
TIPO DE TRAMITE



Gráfica 6. Tipo de trámite

Según modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 47% corresponde a peticiones, el 47% solicitud de información, el 4% a denuncias y el 2% a quejas.

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA



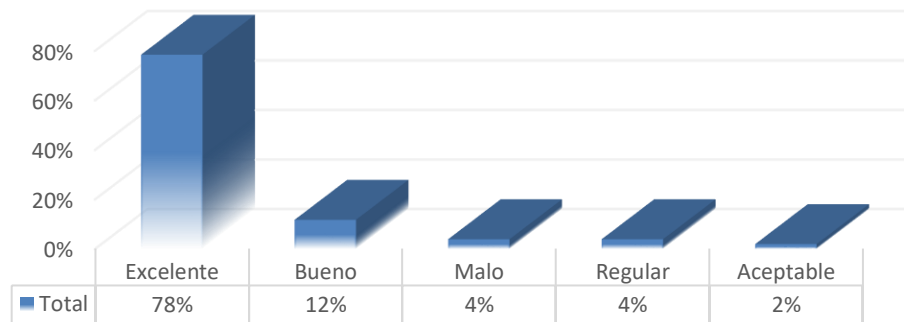
Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

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



A la pregunta enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 75% la califica como Excelente, el 12% responde que es Buena, el 4% que es regular, el 4% que es aceptable y el 6% que es mala.

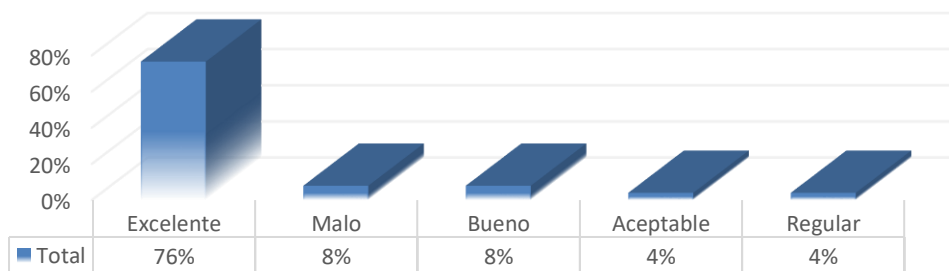
ATENCIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO



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 78% de las personas encuestadas que solicitaron información y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 12% la califican como buena, el 4% como regular, el 4% como malo y el 2% como aceptable.

CLARIDAD DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA



Gráfica 9. Información suministrada

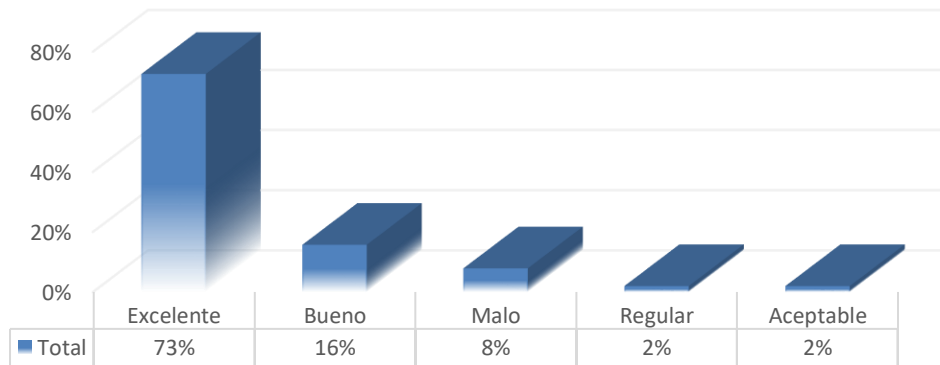
La claridad de la información suministrada que muestra la gráfica basada en las respuestas de

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



los usuarios es de 76% de los encuestados la califica como Excelente, el 8% la califican como Malo, el 8% la califican como Buena, el 4% como regular y el 4 % como aceptable.

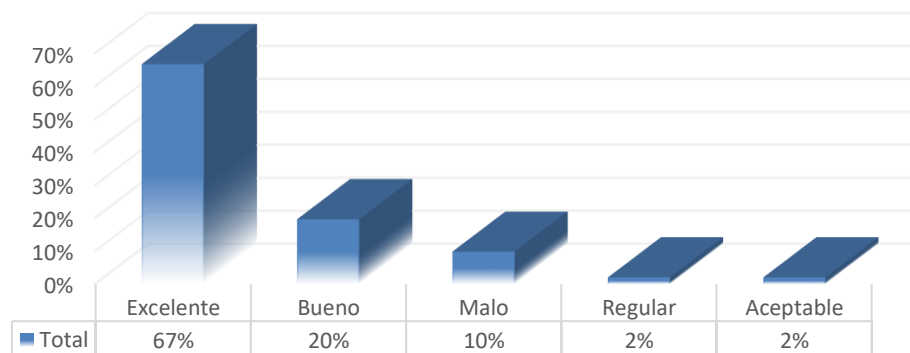
RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD Y RECEPCIÓN DE LA RESPUESTA



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 73% califica el proceso como Excelente, 16% lo considera bueno, el 8% mal, el 2% Regular y el 2% lo considera aceptable.

CANALES DE INTERACCIÓN



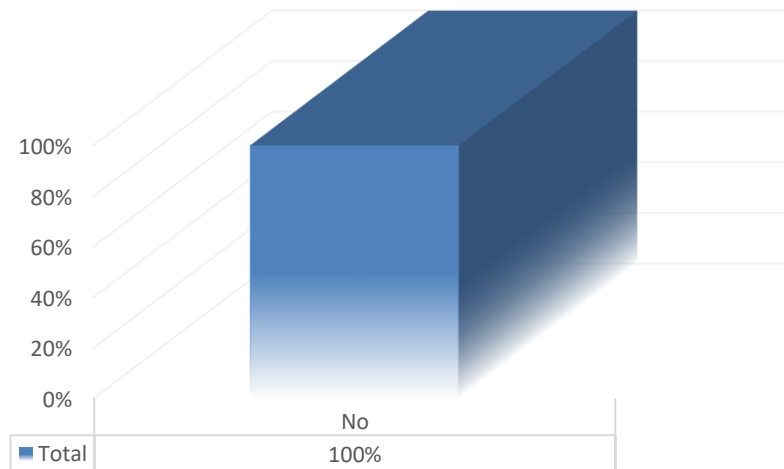
Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdmb.gov.co



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 67% 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 20% la califican como bueno, el 10% lo considera mala, el 2% la considera regular y el 2% Aceptable.

PAGO DE DINERO EXTRAOFICIAL



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 y/o Sugerencias:

- Excelente la cordialidad de las personas que se encuentran desde el momento que se llega a la institución
- Verificar que la información llegue al usuario
- Aunque no fue demorada la respuesta a la petición, esta no cumple lo solicitado, dado que no ayuda en nada a los problemas de ruido que existen en el sector señalado en la petición. lo cierto es que tanto la secretaría de salud de Floridablanca como la CDMB no ejercen como autoridad ambiental y solo se dedican a endilgar responsabilidades. Siento que mis impuestos no están siendo bien invertidos.
- Excelente, me sentí super bien atendida. Dios bendiga la corporación, mil y mil gracias
- Pendiente respuesta por parte de la CDMB
- Reiteramos el peligro que representa la posibilidad de caída de un gran árbol hoy en malas condiciones
- Agradecer por la atención y colaboración para la respuesta positiva a mi petición. Dios le bendiga.
- Es que necesito una respuesta oportuna ya que el árbol está presentando bastantes problemas tanto de ramas crecidas como afectación a mi predio porque la raíz está cogiendo las tuberías de las cañerías.
- Hacer llamado de atención a los funcionarios responsables de dar respuestas a las peticiones de los usuarios.
- La información no es clara en uno de los lugares donde nos atendieron, lo cual nos retrocedió todo el proceso.
- Excelente equipo de trabajo.
- Esperamos que por favor nos ayuden con la solicitud que pasamos. gracias

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; 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@cddb.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@cdmb.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

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

