



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE
BUCARAMANGA - CDMB
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME
MEDICION DE SATISFACCIÓN
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PARTES INTERESADAS SOBRE TRÁMITES Y
SERVICIOS
SEPTIEMBRE
2019**

**Carrera 23 # 37-63 Bucaramanga – Colombia
PBX +57 (7) 6346100 Línea de Atención al Ciudadano 6346124 / 6346100 Ext. 1101
Línea Gratuita Nacional 018000917300
Email: info@cdmb.gov.co
www.cdmb.gov.co**



INTRODUCCIÓN

El presente documento expone el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas a través de los distintos canales por los cuales el ciudadano puede dirigirse a la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, en el periodo comprendido entre el 1 de Septiembre y 30 de Septiembre de 2019, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta.

Para la CDMB es fundamental realizar un seguimiento al grado de satisfacción, respuesta oportuna y participación ciudadana en la Gestión cuyo objetivo es formular recomendaciones para 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 mes de Septiembre de 2019 fueron radicados en total **1930** 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 PQRSD

Dirección General	14
Secretaría General	301
Ordenamiento y Planificación Integral	62
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	29
Evaluación y Control Ambiental	1326
Gestión Social y Ambiental	36
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	62
Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	2
Administrativo y Financiero	85
Control Interno	0
Oficina de Contratación	13
Total	1930

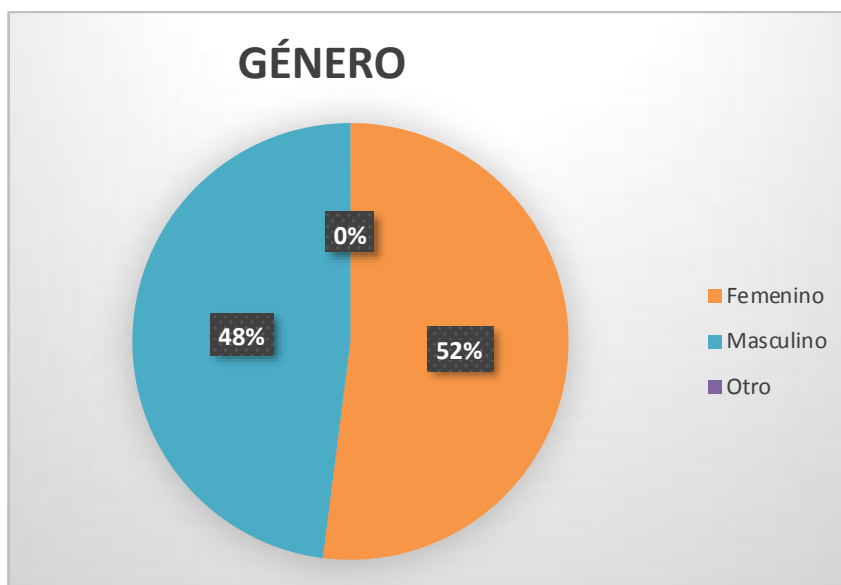
Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el mes de Septiembre de 2019, se registraron un total de 123 instrumentos de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre tramites y servicios.

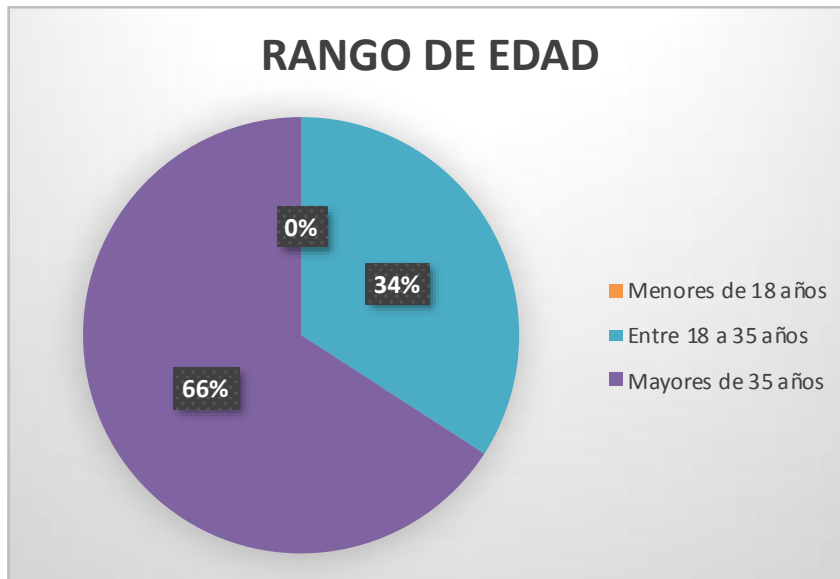
Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

DATOS DE LA PARTE INTERESADA



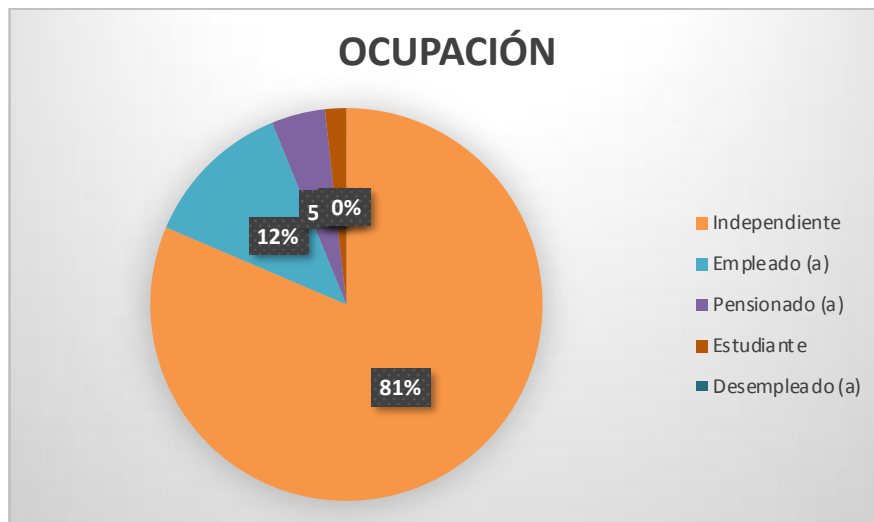
Gráfica 1. Género

De acuerdo a la grafica del item relacionada con Género durante el periodo comprendido entre el 1° de septiembre y el 30 de septiembre de 2019, del total de ciudadanos que presentaron alguna necesidad y/o expectativa ante la CDMB y que respondieron de manera voluntaria a la encuesta se evidencia un mayor porcentaje del género femenino que corresponde al 52% y un 48% a masculino, contrario a los meses anteriores la tendencia evidencia un cambio.



Gráfica 2. Rango de edad

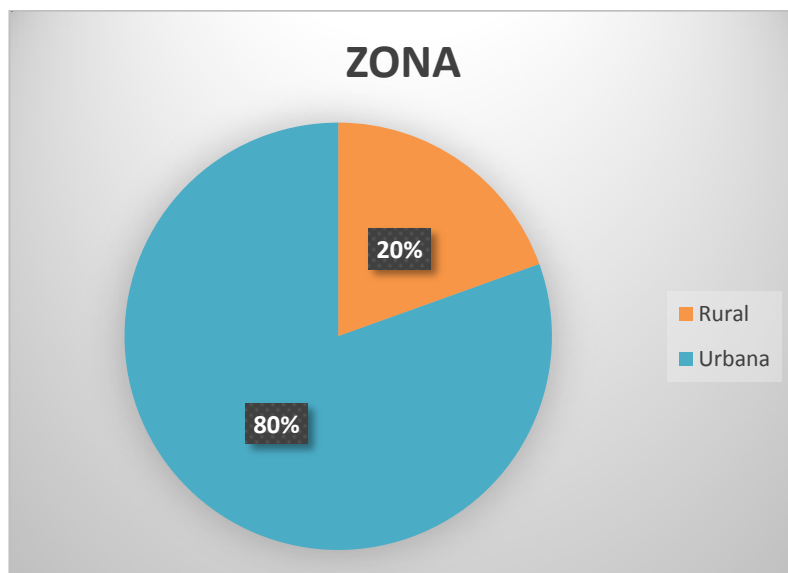
De acuerdo con el rango de edad se evidencia un mayor porcentaje de ciudadanos de un rango mayor de 35 años quienes asistieron a la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite con un total del 66%, seguido por un 34% entre el rango de 18 a 35 años.



Gráfica 3. Ocupación

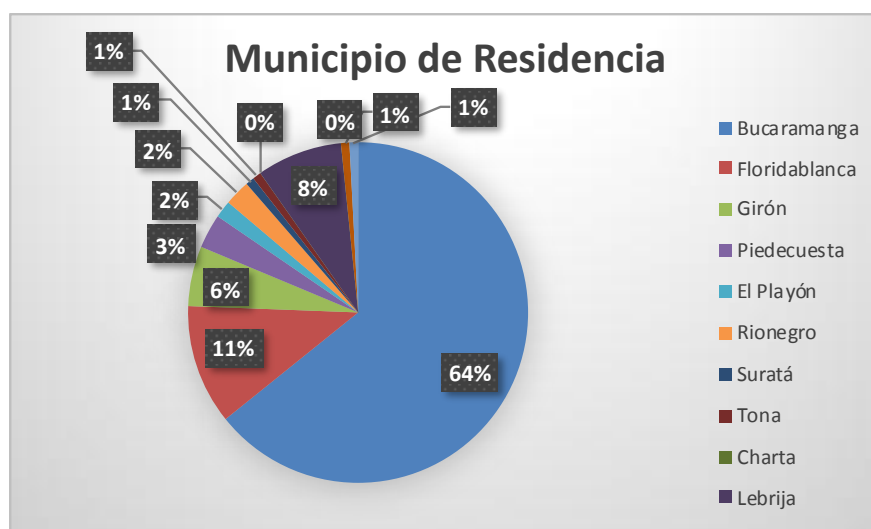
Para el mes de septiembre del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios en la CDMB, según criterios de ocupación el porcentaje de ciudadanos que laboran de manera independiente corresponde a un porcentaje del 81%, seguido del 12% en condición de

empleado (a), un 4% pensionados y 2% corresponde a ciudadanos en condición de desempleados.



Gráfica 4. Zona de Residencia

De acuerdo a la información suministrada por los usuarios encuestados durante el mes de septiembre, se observa un porcentaje relevante de usuarios que realizarán algún trámite y/o servicio residen en zona urbana con un 80%, frente a un 20% que reside en la zona rural del área de jurisdicción de la CDMB.

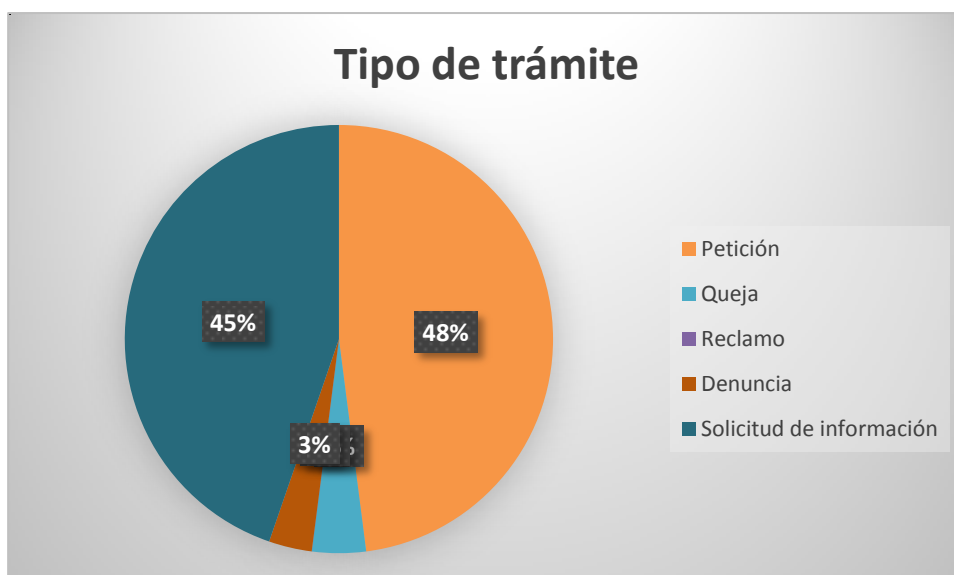


Gráfica 5. Municipio de Residencia - área de Jurisdicción CDMB

El área de influencia 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.

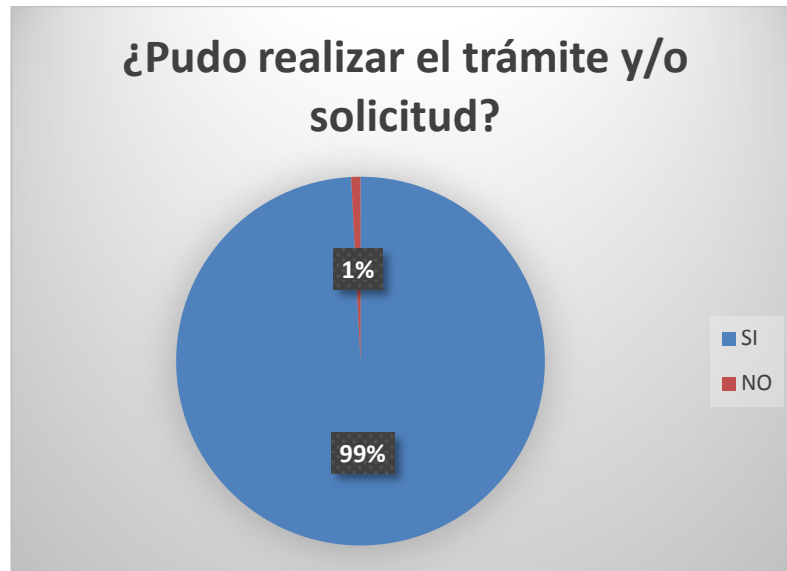
De acuerdo al Municipio de ubicación de los usuarios que realizaron trámites y/o servicios el 64% reside en el Municipio de Bucaramanga, seguido del 11% ubicado en Floridablanca, 8% Lebrija, 6% Girón, 5% Piedecuesta, 2% el playón, 2% Rionegro, 1% Lebrija, 1% Suratá y 1% Matanza.

DATOS DEL TRÁMITE



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, la más utilizada por los ciudadanos en el mes de septiembre con un 48% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 45% solicitud de información, 4% queja y 3% relacionado con denuncias.



Gráfica 7. Realizar trámite y/o servicio

Por lo anterior, se concluye que el 99% de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se pudieron tramitar y radicar ante la Entidad, es preciso indicar que el 1% manifestó que no pudo realizar el trámite, por lo anterior estos usuarios son contactados por funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano para hacerle seguimiento a su inconformidad de acuerdo como está estipulado en el protocolo de servicio al ciudadano de la CDMB.

EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS



Gráfica 8. Calificación de la información suministrada

Referente a la pregunta relacionada con la información la gráfica permite evidenciar que el 54% califica como excelente la calidad de la información en el momento de realizar algún trámite y/o servicio, mientras que el 44% la consideran buena y un 2% la consideran entre mala y regular.



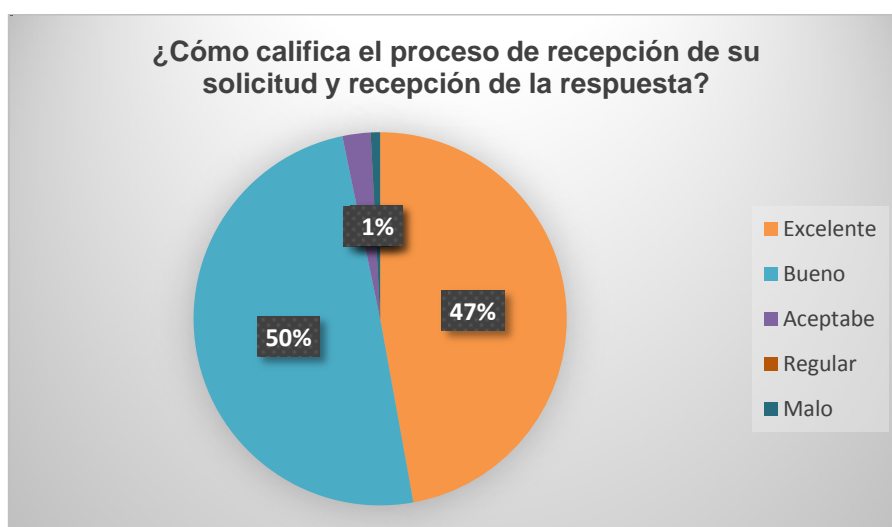
Gráfica 9. Atención por parte del funcionario

Frente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 62% de las personas encuestadas que solicitó trámites de carácter presencial calificó la calidad de la información como excelente, y un 36% la evalúa como buena.



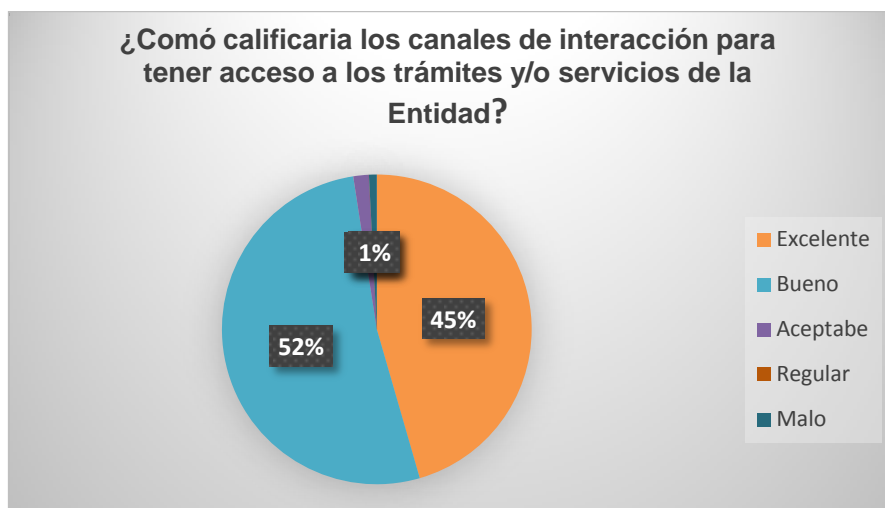
Gráfica 10. Información suministrada

Referente a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica anterior que el 51% de los encuestados la considera clara, completa y oportuna y el 46% la califica como buena, en este sentido, se establece un total del 97% del porcentaje de usuarios encuestados que se siente conforme con la claridad de la información prestada.



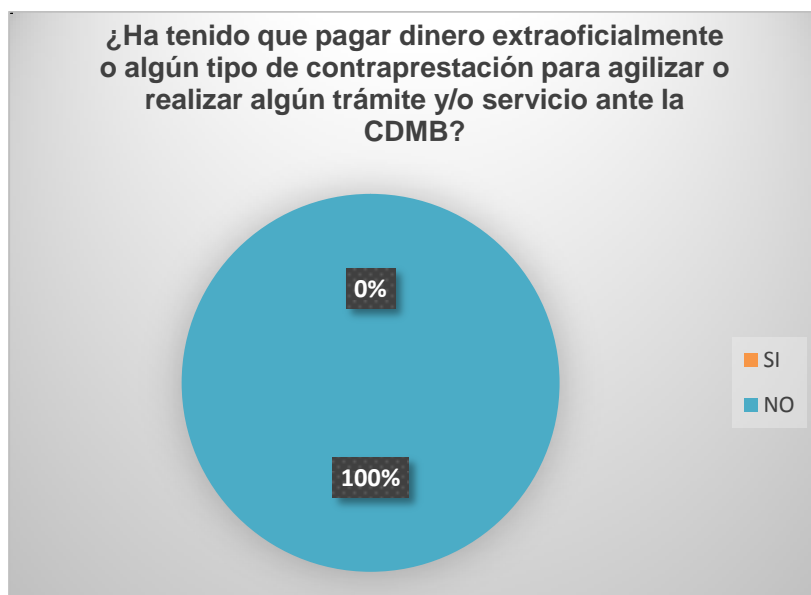
Gráfica 11. Proceso de recepción de la solicitud

En lo referente al proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se obtuvo el 47% de favorabilidad calificando el proceso como excelente y el 50% como bueno, y un 3% lo califican entre aceptable y malo.



Gráfica 12. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 45% considera excelente los canales de atención que la CDMB pone a disposición de la ciudadanía y/o partes interesadas para tramitar alguna solicitud ante a Entidad y el 52% lo califica como bueno.



Gráfica 13. Pago de dinero extraoficial

De acuerdo con la grafica 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.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda a las Subdirecciones, Grupos o dependencias de la Entidad con mayor número de PQRSD en lo relacionado con el proceso, especialmente en la oportunidad de las respuestas tomar medidas correctivas frente al tema de vencimientos en los términos de ley.

Se recomienda a las Subdirecciones y Oficinas revisar la actualización realizada en el proceso de Relación con partes interesadas frente a los criterios de aplicación de los instrumentos de evaluación que tiene la entidad para aplicar a las partes interesadas.

Se recomienda a los servidores públicos de la Entidad que hacen uso del Formato de encuesta de satisfacción de trámites y servicios, identificado con código A-PI-FO13 que la versión ha sido actualizada y se encuentra publicada y disponible en el Sistema Integrado de Gestión y Control.