



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 2021

Cra. 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander / PBX: (57) 7 6970241
E-mail: info@cdmb.gov.co

www.cdmb.gov.co

 **Cdmb Autoridad**
Parque Regional Natural Paisaje de Santandón
Junto al Bosque El Valle Verde

 **@carcdmb**

 **@carcdmb**



CDMB | LA CORONA DE LOS CARIBES



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 31 de Julio 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 al usuario (Presencial, telefónico, redes sociales, chat en la página web, 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 31 de julio de 2021 se radicaron en total **2.489** 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
SECRETARIA GENERAL	311
REVISORIA FISCAL	0
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	92
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	21
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3
OFICINA DE CONTRATACION	16
OFIC. ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INST.	17
GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	59
GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	49
EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	1796
DIRECCION GENERAL	23
CONSEJO DIRECTIVO	0
CDMB	0
ASAMBLEA GENERAL	1
ADMINISTRATIVO (A) Y FINANCIERO (A)	101
Total	2.489

Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC

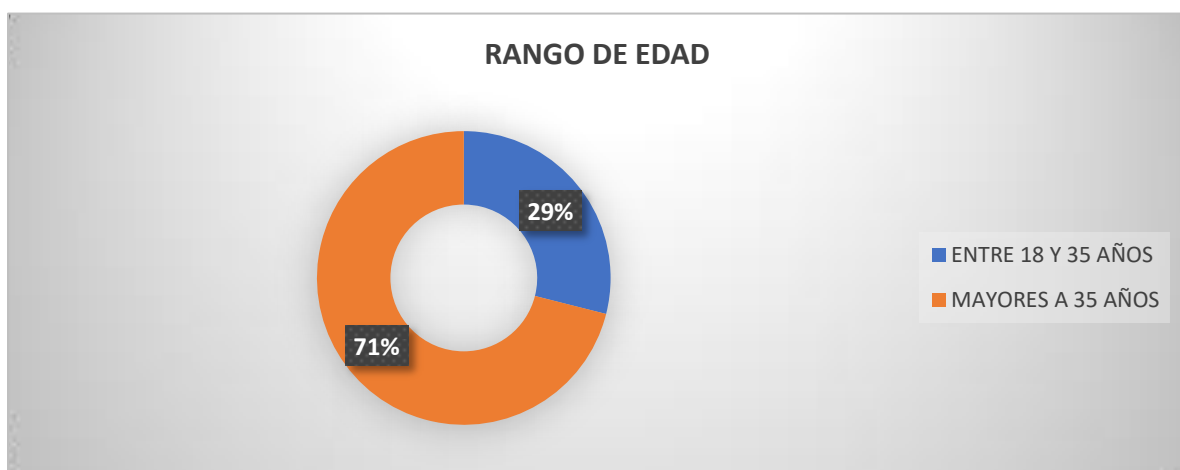
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 31 de Julio 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 **38 instrumentos** de satisfacción con respuesta de acuerdo a los aplicados a las partes interesadas sobre Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos o Denuncias 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 Solicitud, Petición, Queja, Reclamo o Denuncia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

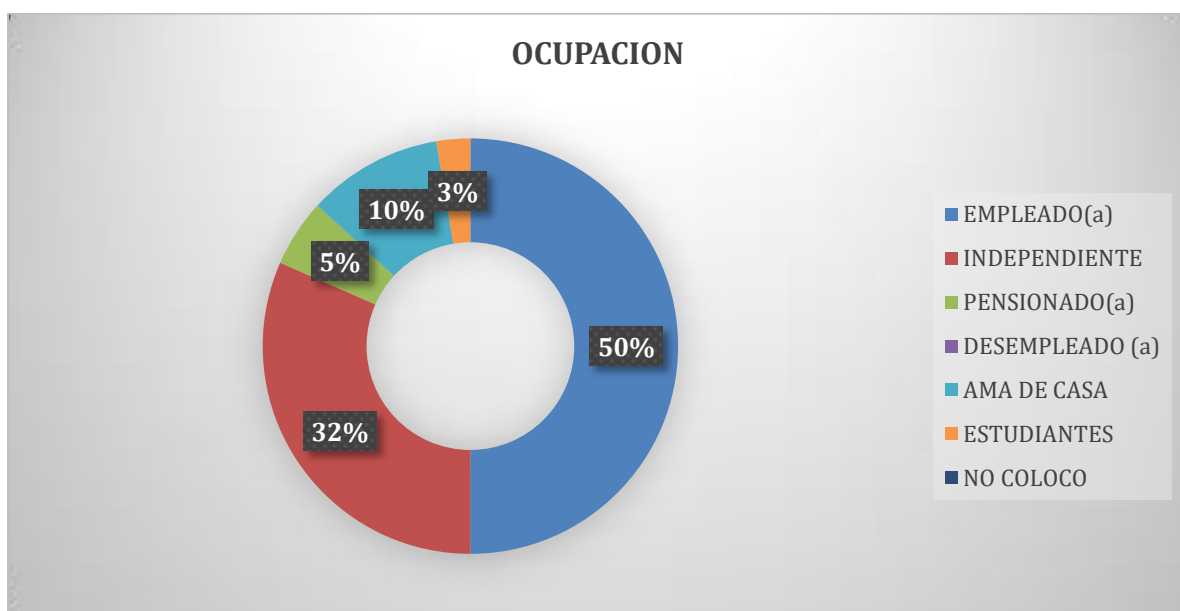
DATOS DE LA PARTE INTERESADA

38 respuestas



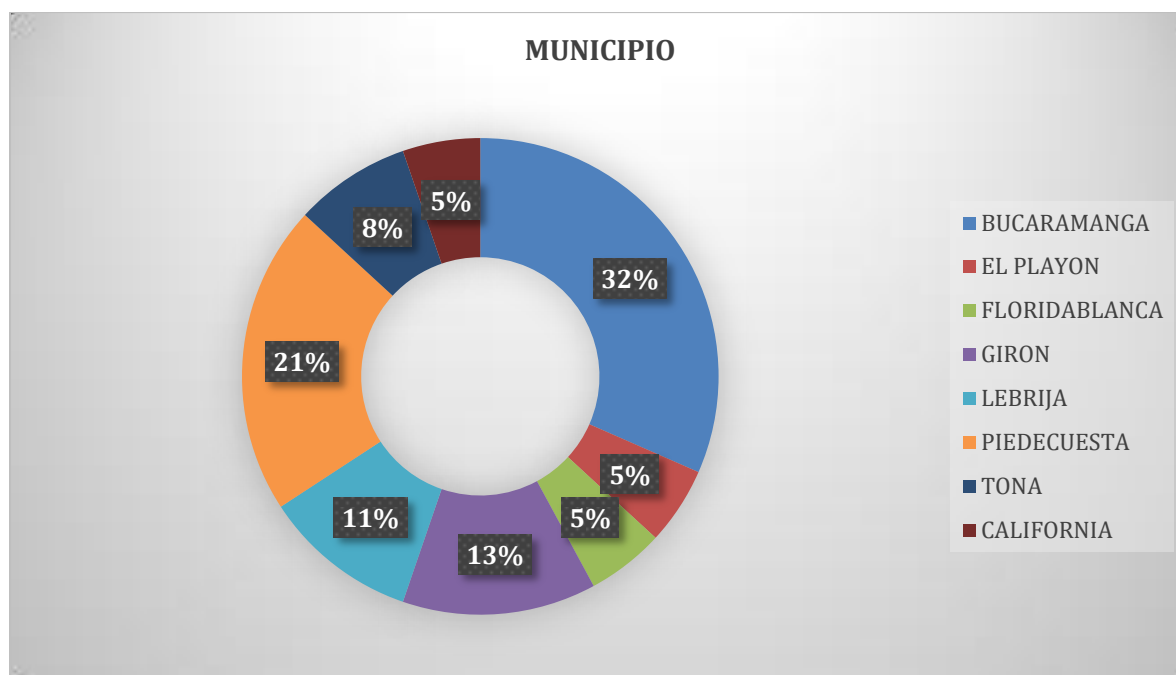
Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 71% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años y un 29% entre 18 y 35 años.



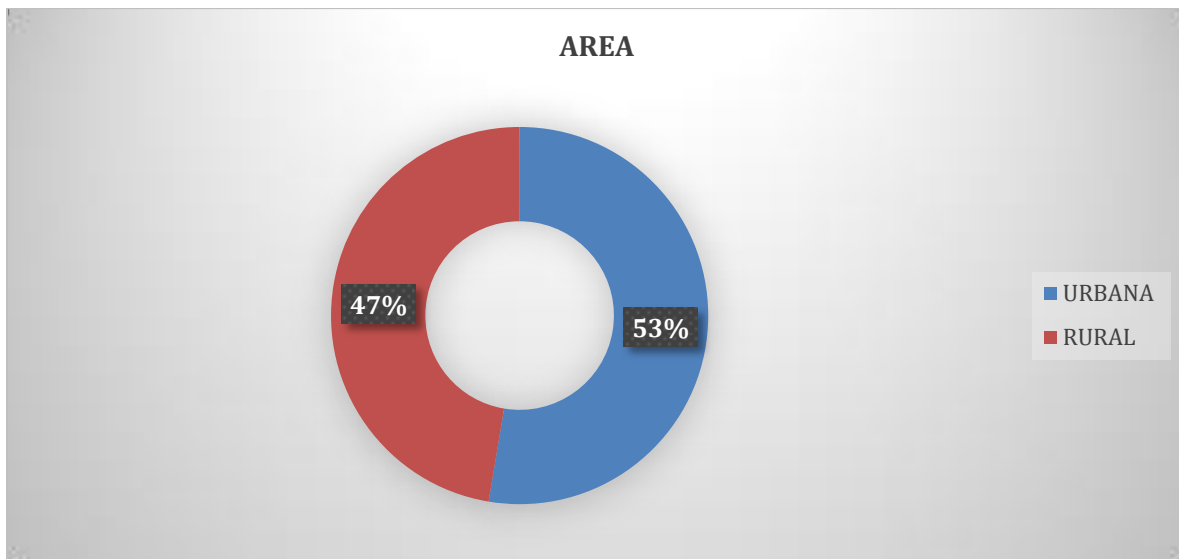
Gráfica 2. Ocupación

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de Julio según criterios de ocupación 32% son independientes, el 50% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa, el 5% son pensionados, 3% son estudiantes y 10% amas de casa.



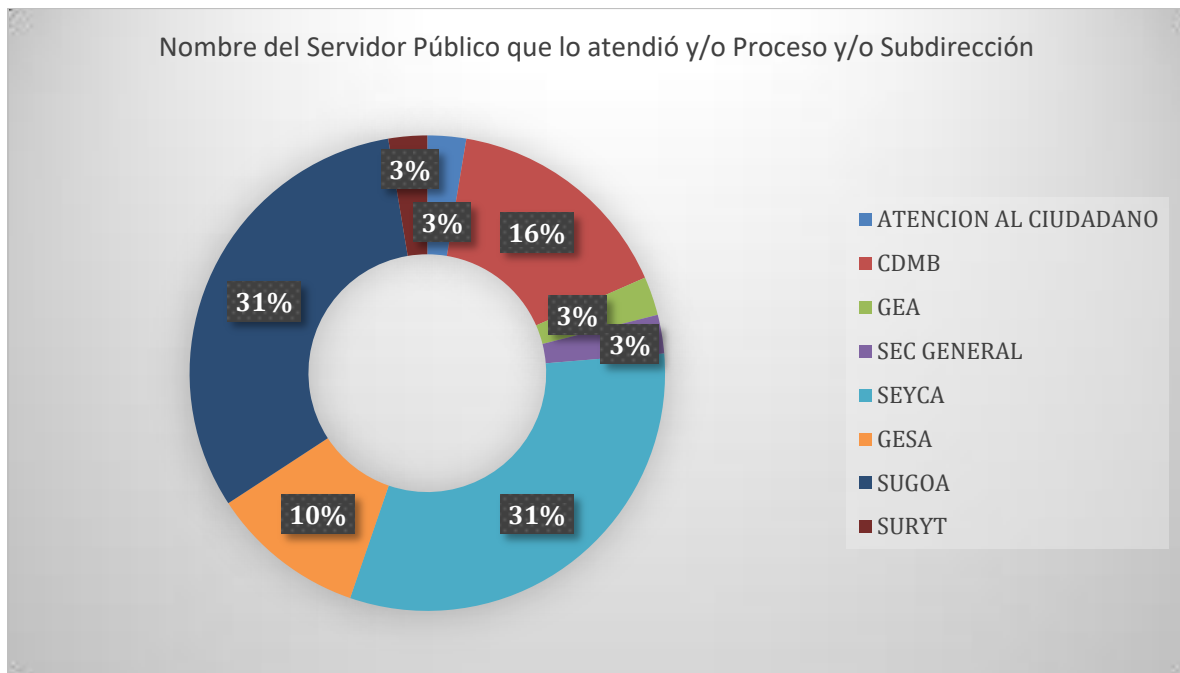
Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

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 con el Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios 32% residen en Bucaramanga, 21% en Piedecuesta, 5% en Floridablanca, 13% en Girón, 11% en Lebrija, 5% en el Playón, 5% en California y 8% en Tona.



Gráfica 4. Área de Residencia

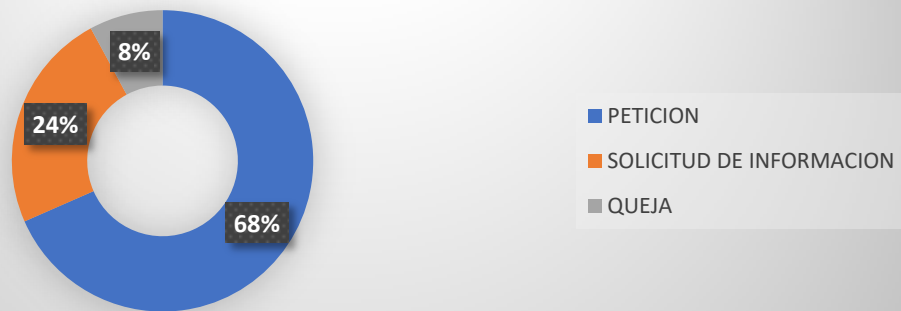
De acuerdo a la información suministrada por los usuarios encuestados, se observa un porcentaje relevante de usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona rural 47% frente a un 53% que reside en la zona urbana del área de jurisdicción de la CDMB.



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, 31% se identificó con SUGOA, 31% con SEYCA, 16% con la CDMB, 10% con GESA, 3% Secretaria General, 3% con atención al ciudadano, 3% con SURYT y el otro 3% con el GEA.

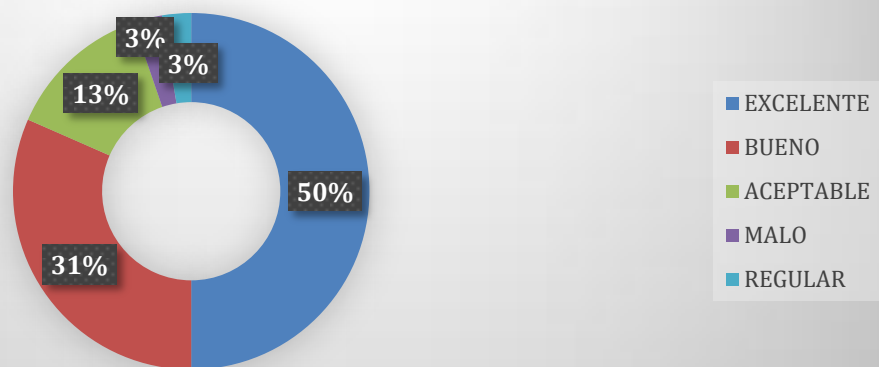
¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

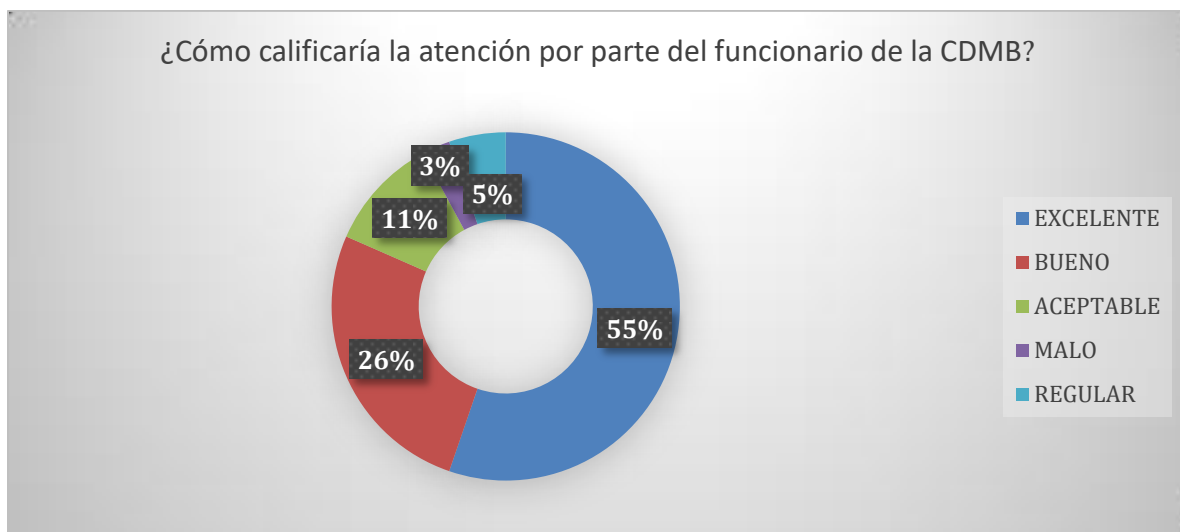
De acuerdo con las modalidades de trámite el 68% correspondió a Petición, 8% son quejas y el 24% solicitud de información.

¿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 50% la califica como Excelente, el 3% como malo, el 3% como regular, el 31% como bueno y el 13% aceptable.



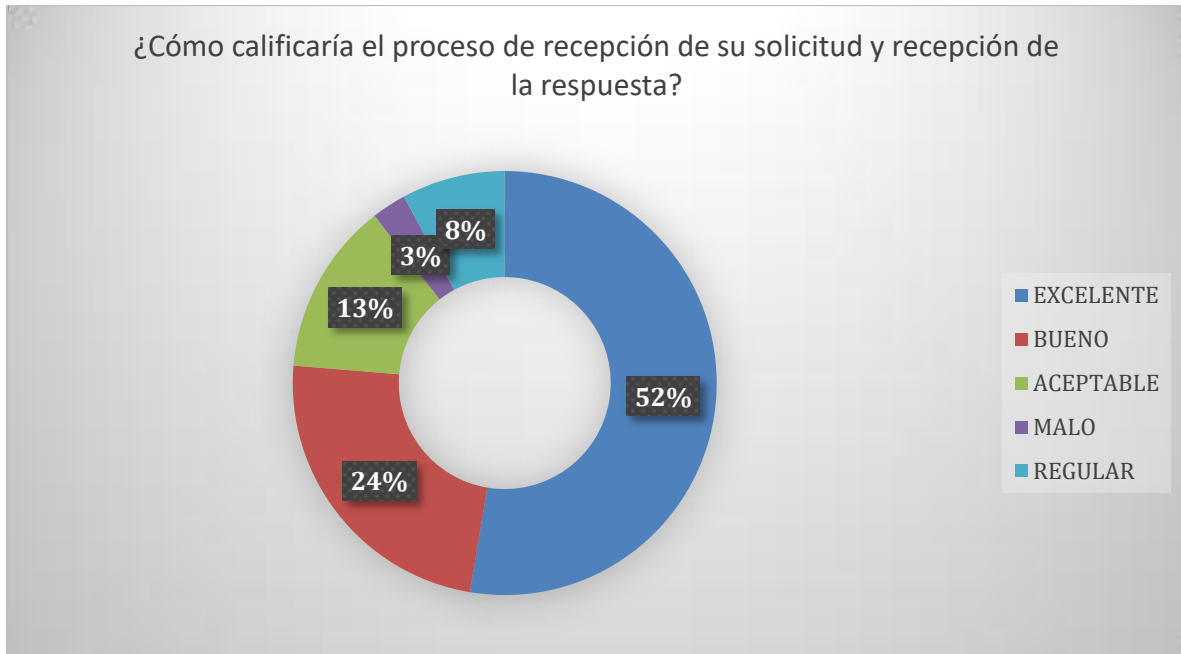
Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 55% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 26% como bueno, el 3% como malo, el 5% como regular y el 11% aceptable.



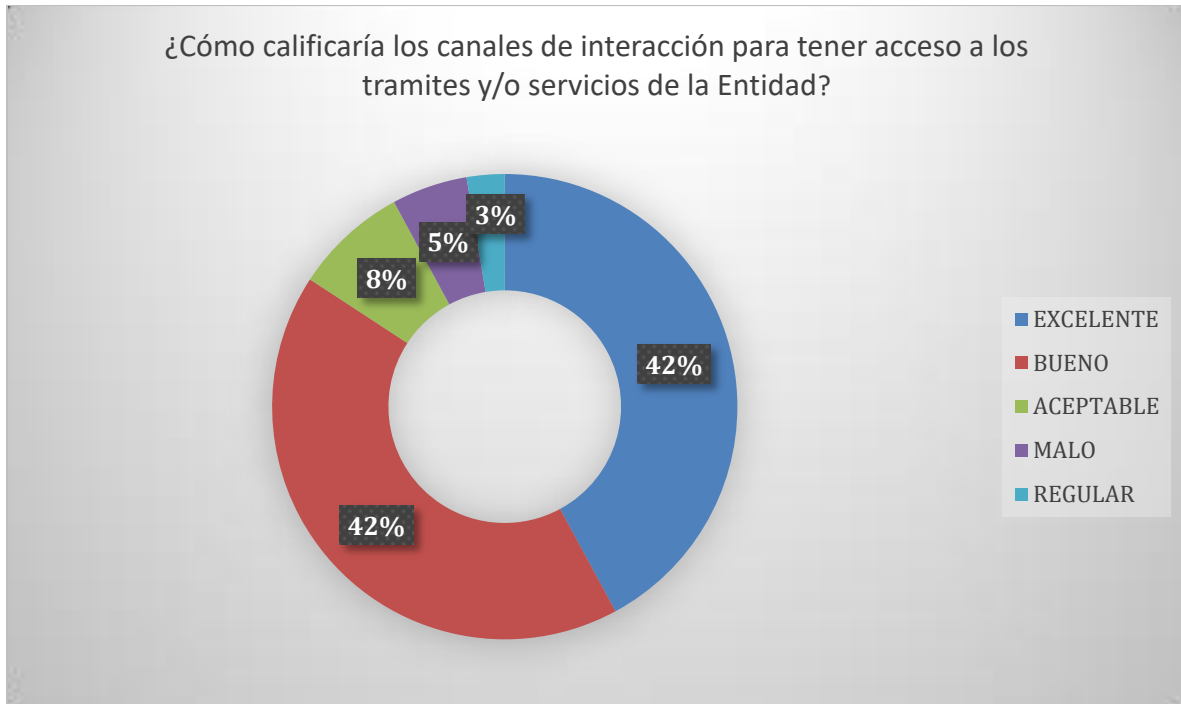
Gráfica 9. Información suministrada

Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 58% fue excelente, el 5% como malo, el 26% como bueno, el 3% como regular y el 8% aceptable.



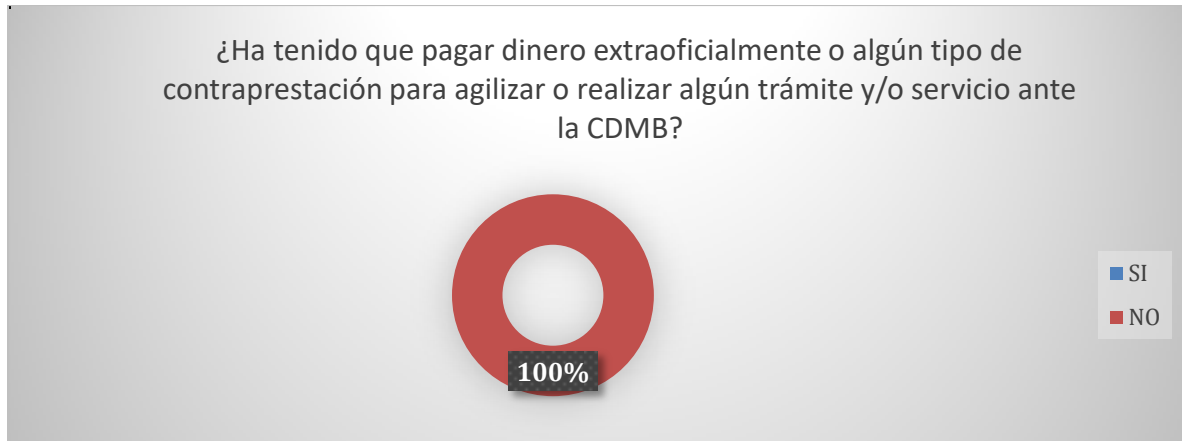
Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En lo referente al proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 52% fue excelente, el 3% como malo, el 24% como bueno, el 8% como regular y el 13% aceptable.



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 42% 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 42% como bueno, el 5% como malo, el 3% como regular y el 8% aceptable.



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:

23 Comentarios

1. Agradece la atención y el apoyo para contribuir al cuidado de los nacimientos.
2. Ser más oportunos en las visitas técnicas y en priorizar al medio ambiente, y no los intereses públicos o privados, ser más oportunos en el tiempo de las respuestas.
3. Eficiencia en la atención de la solicitud y agradece el material donado para la actividad de la sembraton.
4. Muy agradecido por la atención a la solicitud y vuelvan a retomar los pagos a los incentivos económicos por conservación de los bosque.

5. Aunque la pandemia demoró el trámite, agradezco por qué cada funcionario se comportó a la altura, brindándome información de manera clara, y respetuosa.
6. "Acudí a una amiga pues en ningún TI. de los k aparecen contestan siempre cuelgan ya había desistido de hacerlo afortunadamente me acorde de ella pude informar lo k pasaba, espero poder tener una respuesta favorable"
7. Sugerencia: la respuesta sea más ´pronta, en la dirección del señor José Alejandro Torres Diaz es INCORRECTA POR FAVOR CORREGIR, yo soy José y como titular comparto mi dirección: vereda el Granadillo del municipio de Piedecuesta, finca Buena Vista, aclaro la demás información es precisa y clara como el número de teléfono y mi correo, gracias por su atención.
8. AGRADECER LA ATENCION DEL SEÑOR MARIANO SUAREZ EN LA DONACION DEL MATERIAL VEGETAL.
9. Agradecerle a la CDMB por atender la solicitud y felicitar a la funcionaria Elva Torres quien nos atendió la petición, realizo la visita técnica, una persona muy formal, atenta al proceso, honesta y muy profesional.
10. Que sea más rápido el proceso o cuando haya un inconveniente se comuniquen con uno.
11. Me respondieron rápido
12. Excelente gestión, los tiempos de respuestas son de acuerdo a los trámites internos e inconvenientes generados a raíz del COVID19 y PARO NACIONAL
13. Las personas que se pusieron en contacto conmigo y quienes vinieron a realizar las mediciones fueron de la Alcaldía de Bucaramanga. La CDMB manifestó tener los equipos en proceso de calibración y nunca se volvieron a comunicar conmigo, la verdad, me pareció una gestión muy mala, cómo es posible que no tengan calibrados los equipos y que no se vuelvan a comunicar al menos para hacer seguimiento o decir que el caso está cerrado. Jumbo de cabecera ya cambió las unidades condensadoras y el ruido cambió notablemente.
14. Disminuir los tiempos de trámites para certificación ambiental de CDA especialmente en el área de jurídica y así como la revisión de la información de las certificaciones evitando errores que puedan generar no conformidades a los CDA.

15. ESPERO TENER PRONTA RESPUESTA AGRADESCO SU COLABORACION
16. Felicitar a la entidad por su buena gestión y espero tener la fecha para la visita a la petición realizada.
17. Se aconseja dar oportunamente respuesta a las solicitudes de pequeñas causas a la mayor brevedad posible y si es preciso recibir llamada telefónica o mensaje de texto o por whatsapp parte de cdmdb informando cualquier inconveniente.
18. Que se les dé celeridad a estos trámites para que se vea y sea satisfactorio y excelente su labor.
19. SOLICITO QUE SE ME HAGA EFECTIVA MI PETICION YA QUE SE PRESENTA X INSEGURIDAD Y ROBOS EN EL SECTOR X LA ARBOLIZACION A ESCONDERSEN LOS LADRONES Y ORMIGUEROS EN MI CASA Y NO SE DA CUENTA LA GENTE Radicado asignado es: 6747 de fecha 18/ 05 /2021.
20. Disminuir los tiempos para el trámite de la certificación ambiental.
21. En espera de que mi solicitud termine con el mismo progreso hasta la fecha.
22. Mejorar, agilizar los canales de información y atención a público.
23. Necesito autorización para corte de árbol que nos tiene en riesgo.

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



Cra. 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander / PBX: (57) 7 6970241
E-mail: info@cdmb.gov.co

www.cdmb.gov.co



CDMB SA (SANTANDER) SA (SANTANDER) SA (SANTANDER)



Cra. 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander / PBX: (57) 7 6970241
E-mail: info@cdmb.gov.co

www.cdmb.gov.co



CDMB SA (SANTANDER) SA (SANTANDER) SA (SANTANDER) SA (SANTANDER)