

**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**

MAYO DE 2022

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 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 del **1 al 31 de Mayo de 2022**; 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 Mayo de 2022**, se radicaron en total **2.589** 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.

Subdirección/Oficina	Cant. PQRSD
Secretaría General	317
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	80
Oficina control disciplinario interno	5
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	24
Oficina de control interno	0
Oficina de Contratación	11
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	20
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	103
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	104
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	1815
Dirección general	3
Consejo directivo	1
CDMB	0
Asamblea general	0
Administrativa y/o Financiera	106
Total	2.589

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

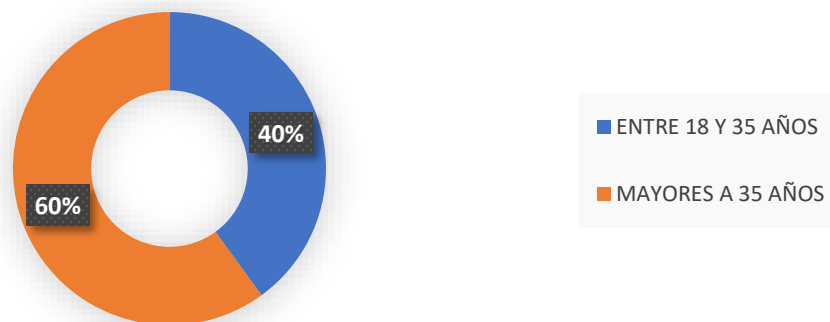
De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Relación con Partes Interesadas se remite el link al usuario una vez es generada la respuesta a su solicitud, para la fecha 1 al 31 de MAYO de 2022, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10% en la muestra de los usuarios a 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 25 instrumentos** de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre Solicitudes, Peticionas, 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

25 respuestas

RANGO DE EDAD



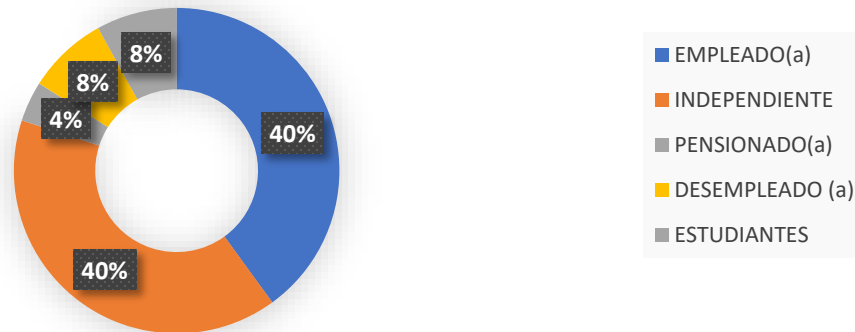
Gráfica 1. Rango de edad

Es posible evidenciar según las respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción al usuario que el 60% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a personas mayores de 35 años y el 40% están en un rango entre 18 a 35 años.

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



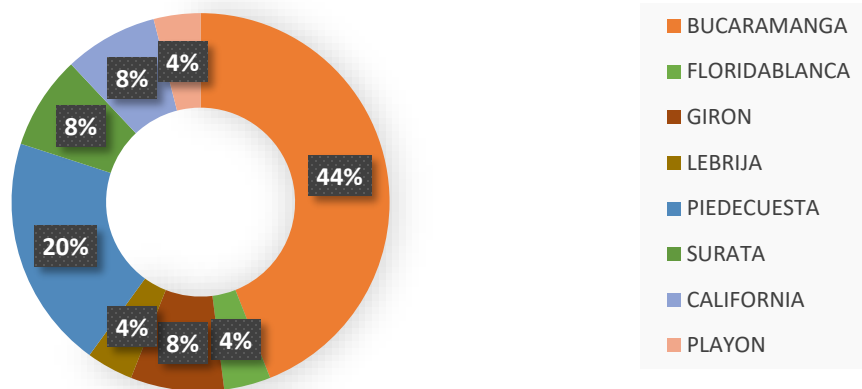
OCUPACIÓN



Gráfica 2. Ocupación

La grafica de la ocupación se evidencia que el total de usuarios que realizaron la encuesta, trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de mayo del 2022 según criterios de ocupación el 40% que corresponde a Empleados, el 40% corresponde a Independientes, 8% estudiantes, 8% desempleados y 4% pensionados; se observa gran variedad de tipo de usuarios que interactúan con la Entidad.

MUNICIPIO



Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

De acuerdo al Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son el 44% se encuentran ubicados en Bucaramanga, 20% se encuentran en Piedecuesta, con un 8% cada uno se encuentran los municipios de Giron, California, Surata, y con el 4% Playón, Lebrija y Floridablanca; lo que evidencia gran participación de los Municipios de la Jurisdicción los cuales interactúan con la entidad.

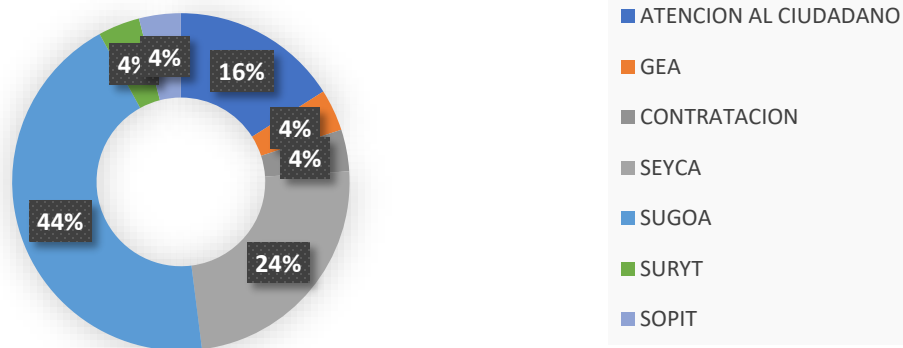
AREA



Gráfica 4. Área de Residencia

Basados en 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 60% frente a un 40% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.

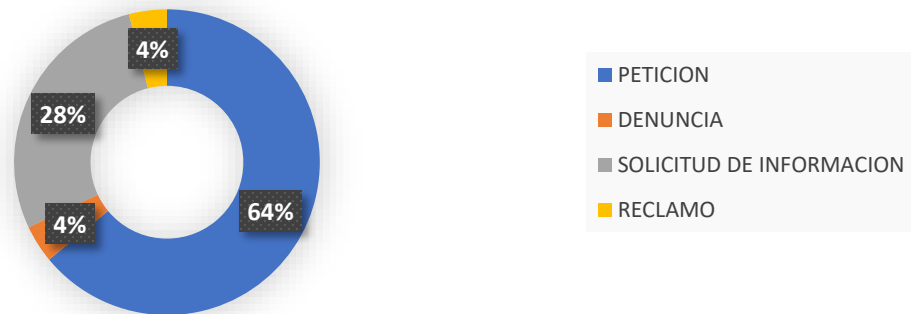
Nombre del Servidor Público que lo atendió y/o Proceso y/o Subdirección



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

Las respuestas dadas en la encuesta con respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, el 44% de los usuarios encuestados identificaron que los atendió la Oficina de SUGOA, seguido con el 24% la oficina de SEYCA, el 16% ATENCIÓN AL CIUDADANO, con 4% las dependencias de CONTRATACION, GEA y SURYT. (Se incluyen en atención al ciudadano las que no se logran identificar según el tema).

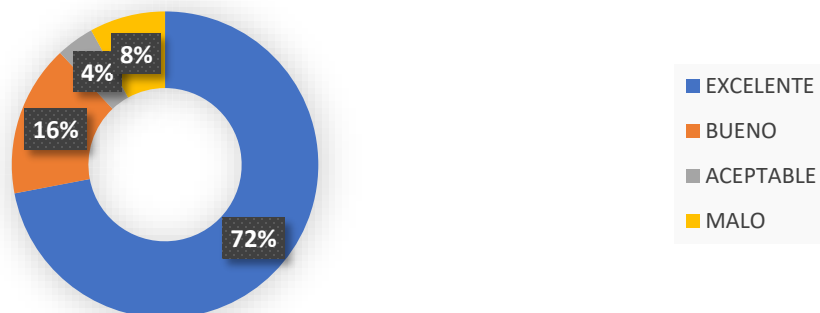
¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

Relacionando con las modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 64% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 28% correspondiente a solicitud de información de la CDMB, el 4% corresponde a denuncias y reclamos respectivamente.

¿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 enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 72% la califica como Excelente, el 16% responden que es Bueno, el 8% manifiesta que es malo y el 4% aceptable.

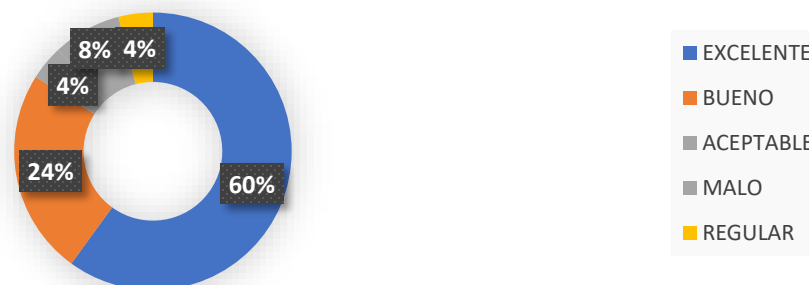
¿Cómo calificaría la atención por parte del funcionario de la CDMB?



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Observando la respuesta referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 72% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 16% la califican como bueno, el 4% lo califica como malo, el 4% lo califica como aceptable y 4% regular.

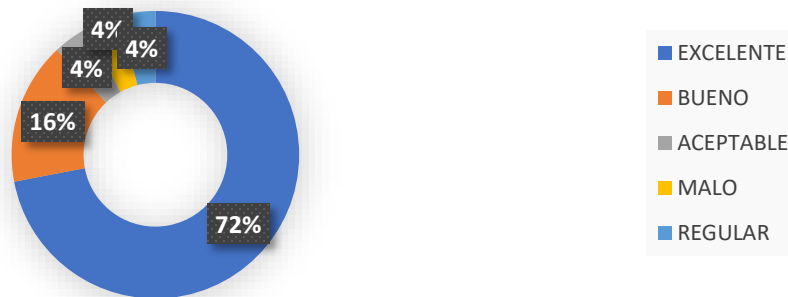
¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



Gráfica 9. Información suministrada

La claridad de la información suministrada que se evidencia en la gráfica basadas en las respuestas de los usuarios es del 60% de los encuestados la califica como Excelente, el 24% la califican como bueno, el 8% considera Malo y finalmente el 4% lo califica como regular y aceptable.

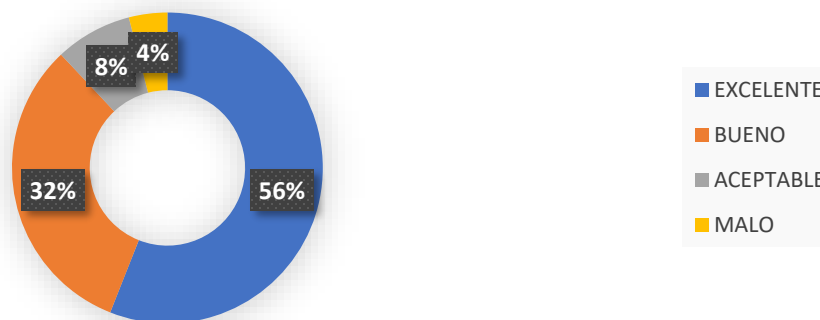
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 72% califica el proceso como Excelente, el 16% la califican como Bueno, el 4% califica este proceso como aceptable, regular y malo respetivamente.

¿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 56% 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 32% la califican como Bueno, 8% manifiesta ser aceptable, 4 % dice que los canales de atención son malos.

¿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

La relación de respuesta evidenciada en la gráfica anterior y dentro del marco de la estrategia frente a actos de corrupción el 88% de los usuarios encuestados **NO** manifiestas conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos que hacen parte del equipo de trabajo de la Entidad, el 12% presumen el pago de algún tipo de servicio, algunos sin justificación y en sus comentarios en esta pregunta "Necesito que sean serios y me den una respuesta y una solución pronta a mi reclamo me parece injusto todo lo que está pasando sean serios y necesito una respuesta"

Comentarios y/o Sugerencias:

- Necesito que sean serios y me den una respuesta y una solución pronta a mi reclamo me parece injusto todo lo que está pasando sean serios y necesito una respuesta.
- Agradece la atención y información suministrada
- gradece el apoyo y los arboles donados por la CDMB, para la actividad del colegio del día de la tierra.
- Realmente fue una excelente gestión, Agradezco mucho la información suministrada, el compromiso y la respuesta rápida a mi solicitud.
- Agradezco la información suministrada.
- El canal de comunicaciones para trámites ambientales debería ser más abierto y personal, opino que debería ser a través de llamada telefónica o personalmente y no a través de correo electrónico, esto hace que los trámites se demoren mucho más.

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



Además, se evidencia una indisposición por parte de la persona o personas encargadas de resolver estas dudas sobre trámites ambientales.

- Felicitarlos por tan loable labor ambiental
- La denuncia hecha fue contestada por la Entidad en la plataforma del SECOP II, sin embargo la misma es incongruente, superficial y justifica el hecho del direccionamiento del proceso a la UNION TEMPORAL NESIP con base en extractos de jurisprudencia sacadas de contexto a fin de garantizar la presentacion de una unica oferta (encontravia de los principios de transparencia, seleccion objetiva y planeacion)
- Eficiencia en la atención!
- por favor tener cuenta el interes de la comunidad por colaborar con preservar las zonas verdes de su comunidad
- gracias
- Muchas gracias por la atención prestada y espero una pronta respuesta

RECOMENDACIONES

En el informe de la encuesta de satisfacción se evidencia un alto 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; en algunos mensajes se observan agradecimiento, 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.

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
- Vetás

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_9kN5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdhMedit

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

