

**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**

FEBRERO 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 se continúa prestando el servicio como lo era habitual de forma presencial a partir del mes de julio de 2022 y sigue de igual forma prestando el servicio de manera virtual para seguir 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 29 de Febrero 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 **febrero del 2024**, se radicaron en total **43** 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	154
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	57
Oficina control disciplinario interno	1
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	37
Oficina de control interno	4
Oficina de Contratación	33
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	17
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	92
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	105
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	971
Dirección general	30
Consejo directivo	0
CDMB	0
Asamblea general	1
Administrativa y/o Financiera	82
Total	1584

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 29 de Febrero 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/RLhMkwPAGxuifqPDA> de la Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios A-PI-FO13 versión 5, para el respectivo

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

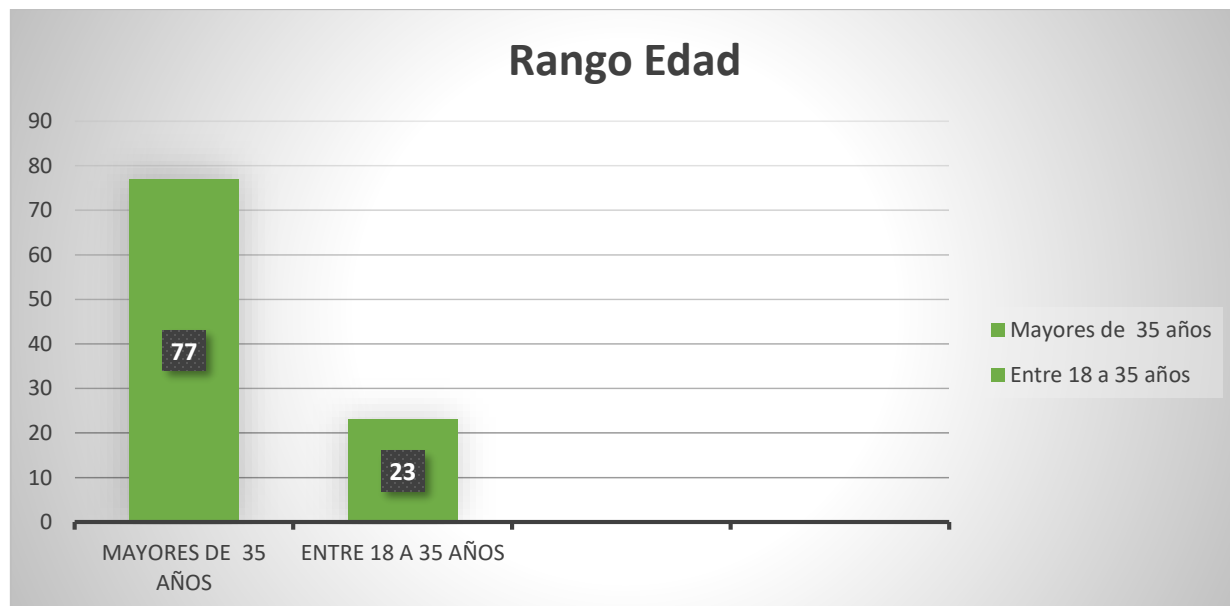


diligenciamiento, registrando un total **de 43 instrumentos** de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias ante la entidad.

Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon a través del correo electrónico de info@cdbl.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.

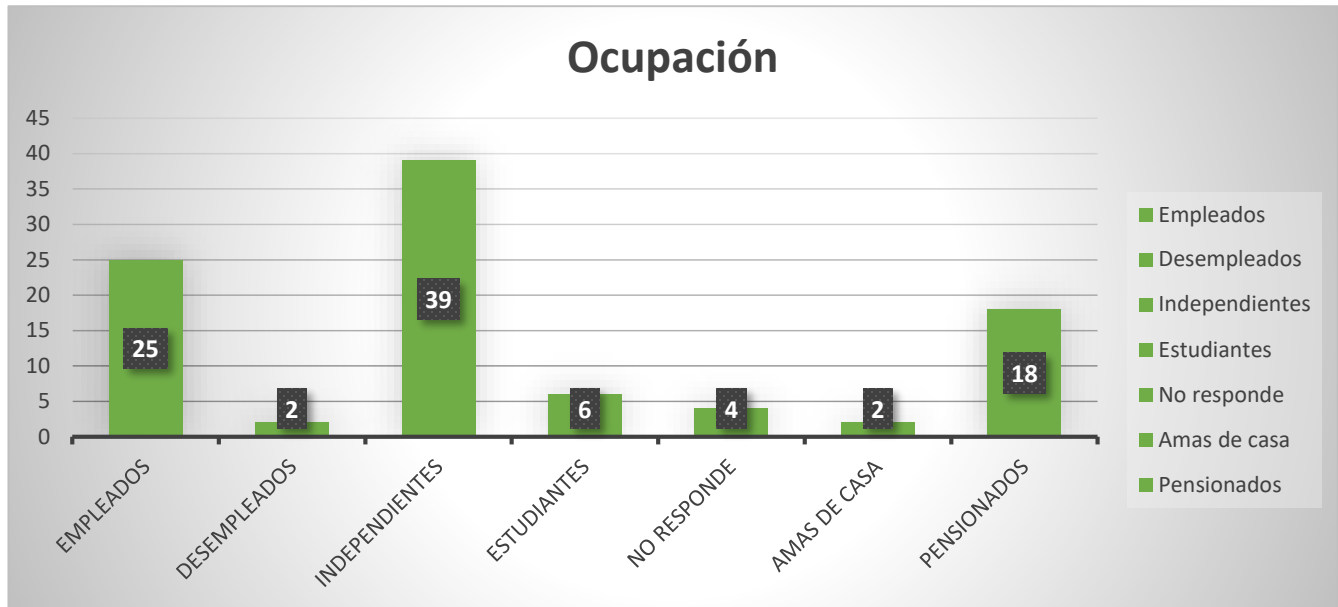
DATOS DE LA PARTE INTERESADA

43 respuestas



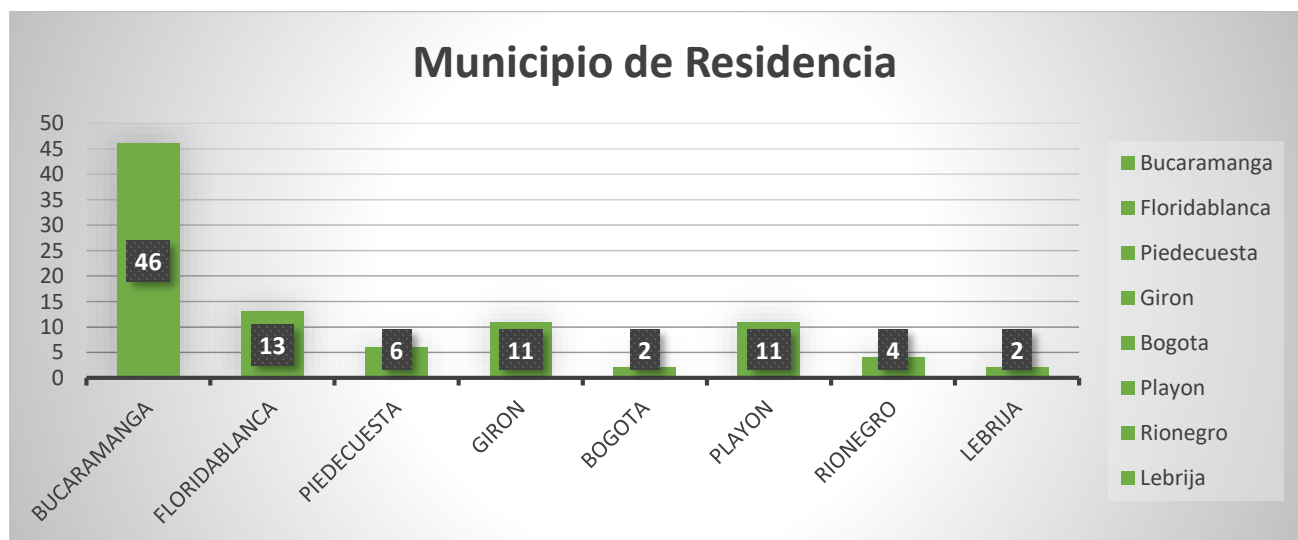
Gráfica 1. Rango de Edad

Las respuestas se pueden evidenciar según la encuesta de satisfacción al usuario que el 77% 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 23% están en un rango entre 18 a 35 años.



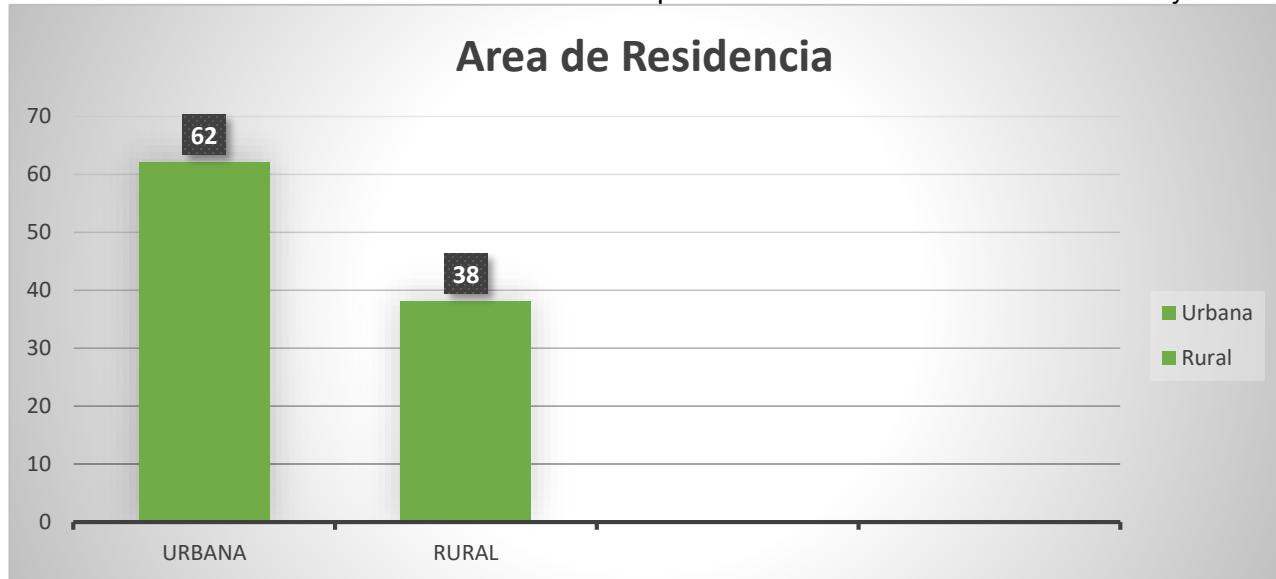
Gráfica 2. Ocupación

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 febrero del 2024 según criterios de ocupación el 25% que corresponde a Empleados, el 39% corresponde a Independientes, el 6% a estudiantes, el 2% a Amas de casa, el 2% a desempleados, el 18% a pensionados y el 4% prefiere no responder.



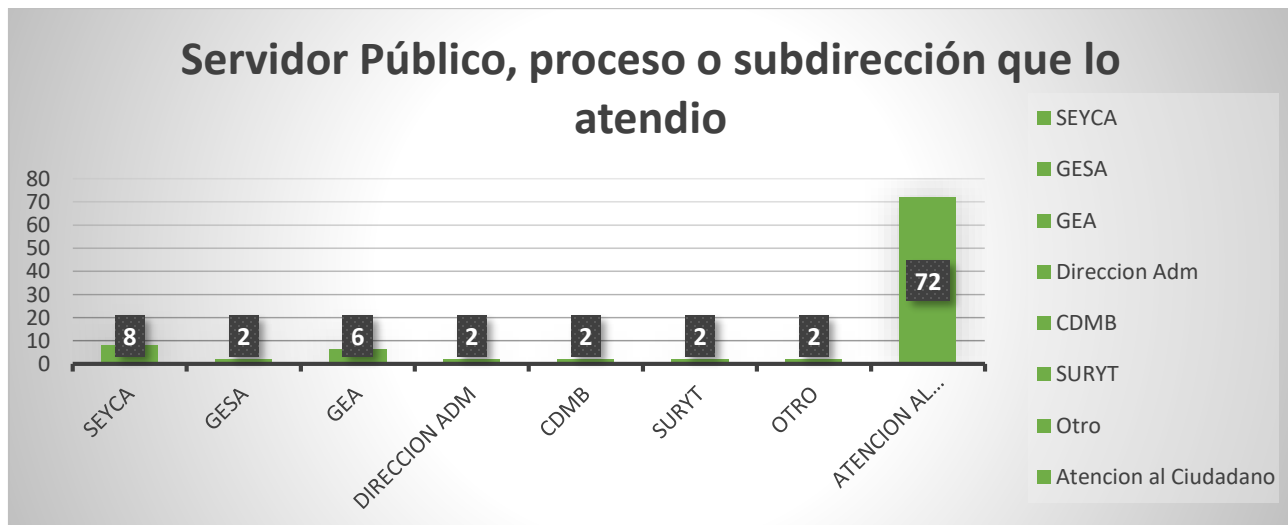
Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

Como muestra en la gráfica según Municipio de ubicación; los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son el 46% se encuentran ubicado en Bucaramanga, 13% se encuentra en el municipio de Floridablanca, el 2% se encuentran el municipio de Lebrija, el 6% se encuentran el municipio de Piedecuesta, el 4% se encuentran en el municipio de Rionegro, el 11% se encuentran en el municipio de Girón, el 2% se encuentran en Bogotá y el 11% encuentran el municipio del Playón.



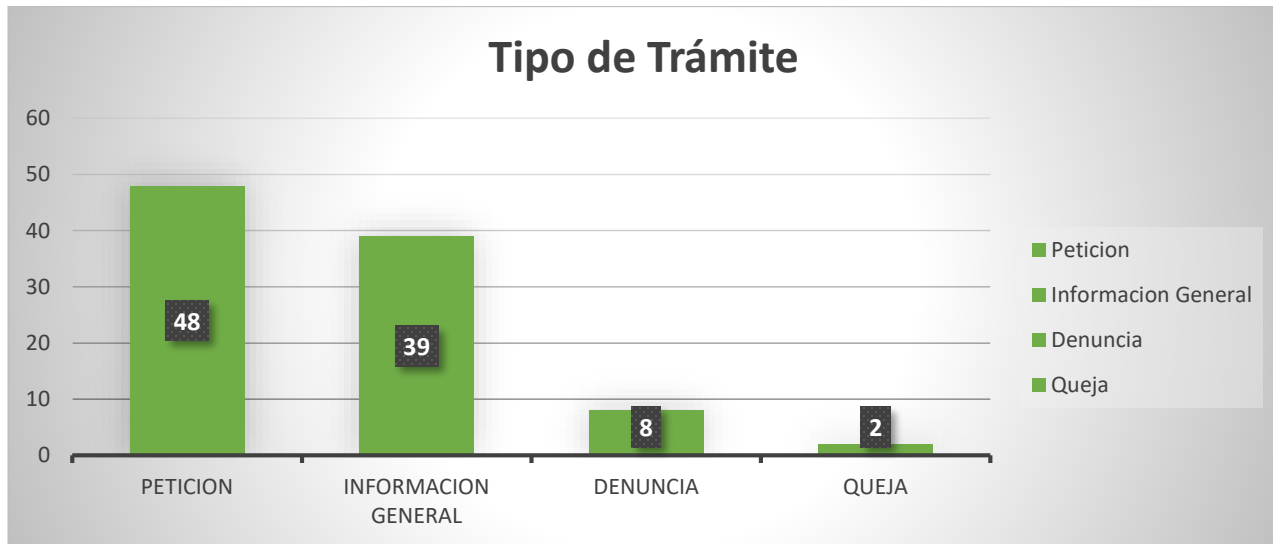
Gráfica 4. Área de Residencia

Los usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana 62% frente a un 38% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.



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 8% de los usuarios encuestados identificaron que los atendió la Oficina de SEYCA, seguido con el 2% la oficina GESA, el 2% en las oficinas de la Dirección Administrativa, el 2% en las oficinas CDMB, el 2 % En las oficinas SURYT, el 2% en otros a través del Correo info@cdbm.gov.co y el 72% en las oficinas de Atención al Ciudadano.



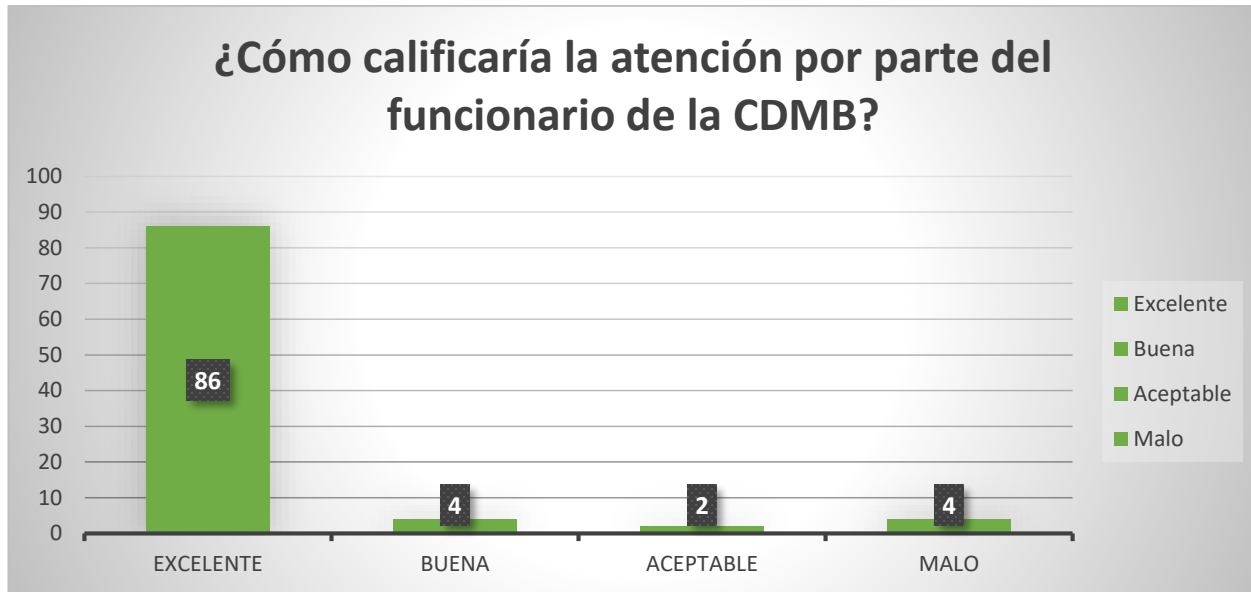
Gráfica 6. Tipo de trámite

Según modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 48% corresponde a instaurar peticiones, el 39% solicitud de información general, el 8% por denuncia y el 2% por queja.



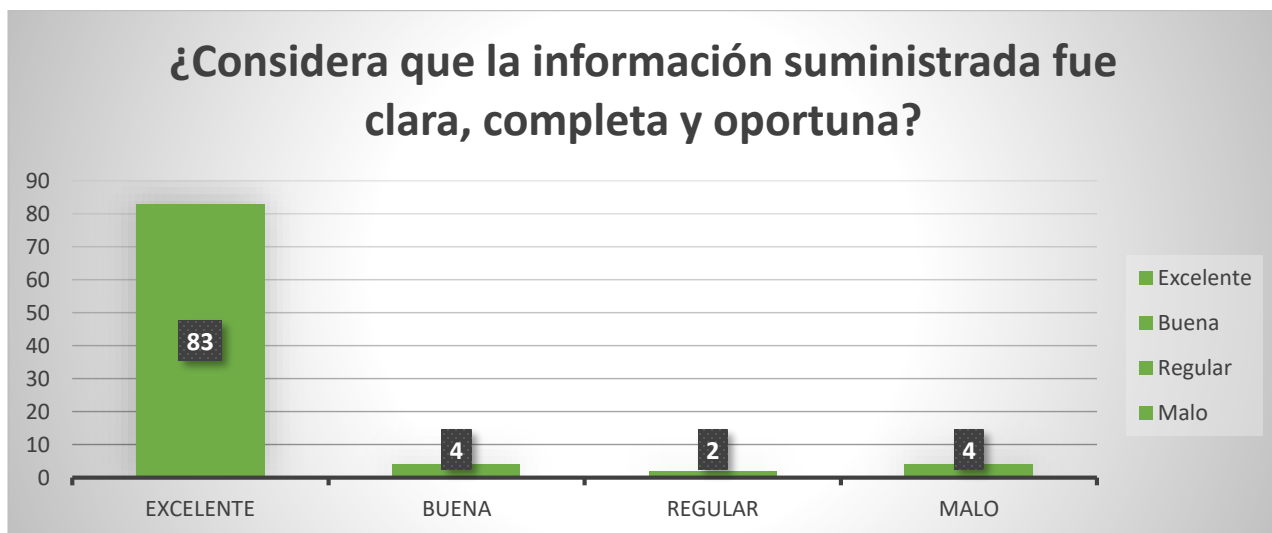
Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

la pregunta enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 86% la califica como Excelente, el 4% responde que es buena, el 4% responde que es mala y el 2% Aceptable.



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Las respuestas dadas en este ítem: la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 86% de las personas encuestadas que solicitó información y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 4% la califican como buena, el 2% la califican como aceptable y el 4% como malo.

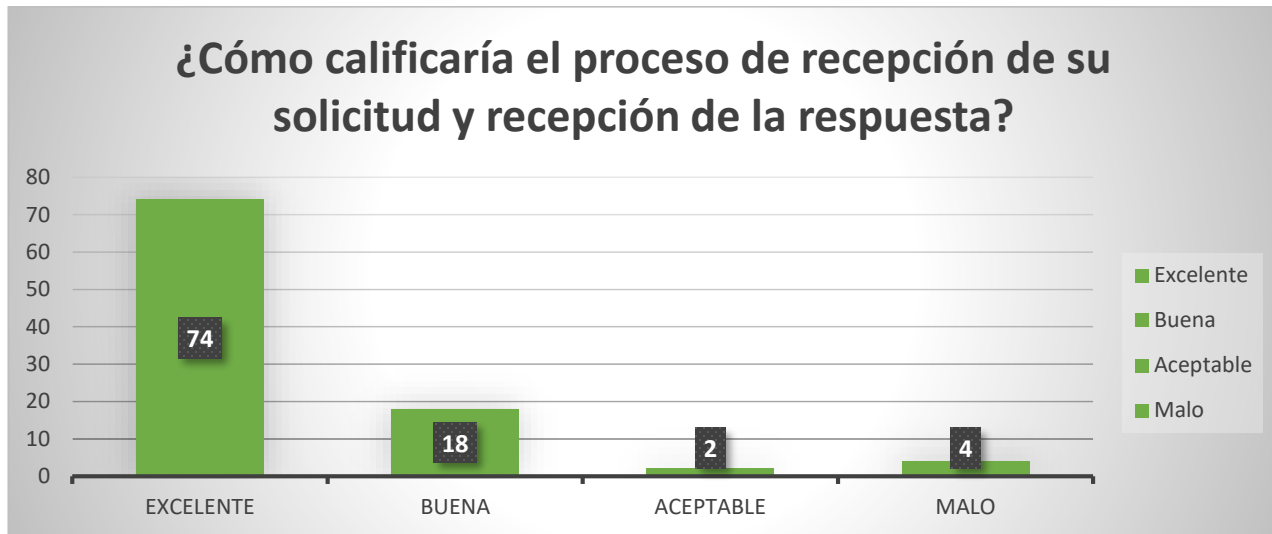


Gráfica 9. Información suministrada

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

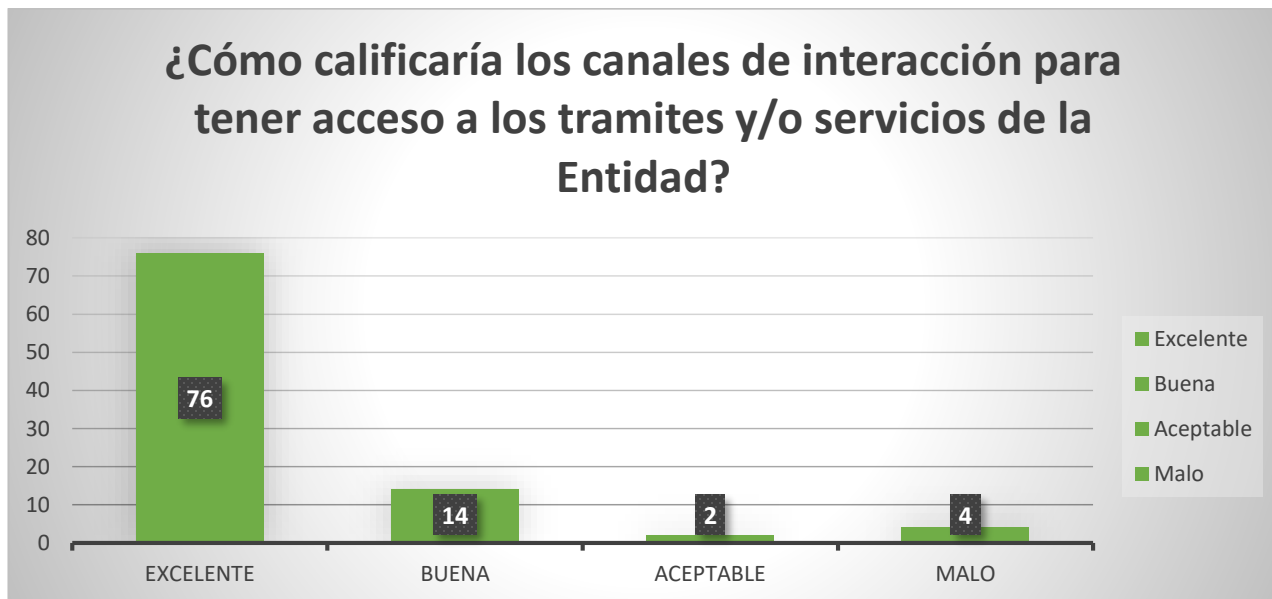


La claridad de la información suministrada que muestra la gráfica basada en las respuestas de los usuarios es de 83% de los encuestados la califica como Excelente, el 4% la califican como bueno, el 2% lo califica como Regular y el 4% como malo.



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 74% califica el proceso como Excelente, 18% lo considera bueno, el 2% lo considera aceptable y el 4% lo considera malo.

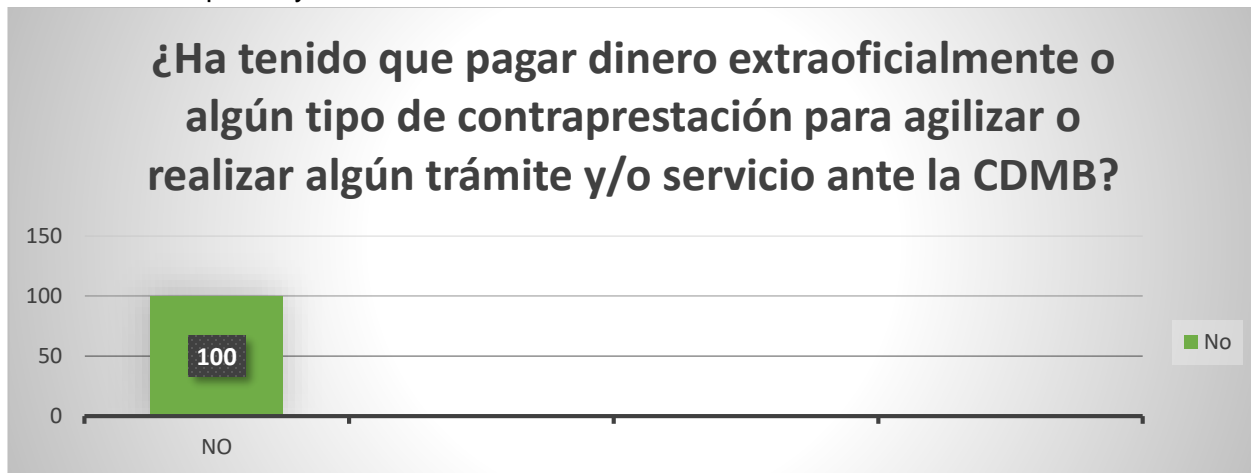


Gráfica 11. Canales de Interacción

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



De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 76% 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 14% la califican como bueno, el 2% lo considera aceptable y 4% Malo.



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 atención por su oportunidad u calidad.
- ✓ ¡Felicitaciones, son muy amables!
- ✓ Muy buena la atención prestada y la indicación acerca del proceso a realizar
- ✓ La atención fue excelente, rápida y efectiva. Me voy satisfecho con venir personalmente.
- ✓ Gracias por atender mi petición. att Daniel Pineda
- ✓ Sería bueno que la entidad hiciera más socialización en las comunidades y más interacción entre comunidad CDMB y el medio ambiente. Cómo actividades conjuntas
- ✓ Todos estos mecanismos digitales facilitan el flujo de información y no generan retrasos ni pérdidas de tiempo. excelente gestión
- ✓ Les sugiero dar pronta solución a las denuncias y peticiones; también sugiero imponer sanciones a los que contaminan el medio ambiente con aguas residuales, así como los que destruyen la naturaleza talando árboles y contaminando
- ✓ Felicitaciones un servicio oportuno y rápido.
- ✓ Tener un medio línea telefónica o una página actualizada donde uno pueda obtener la información de manera inmediata o más rápido, pasó más de 1 mes para obtener una respuesta.

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; 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.

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_9k1f5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdlhMedit

2/6

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

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