



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

**INFORME
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PARTES INTERESADAS SOBRE TRÁMITES Y
SERVICIOS
DICIEMBRE
2019**

**Carrera 23 # 37-63 Bucaramanga – Colombia
PBX +57 (7) 6346100 Línea de Atención al Ciudadano 6346100 Ext. 1002
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 de acceso que pone a disposición del ciudadano la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, en el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2019 y el 31 de diciembre de 2019; y el nivel de satisfacción del usuario, con el objetivo de mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad y la satisfacción de los ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos.

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 ciudadano (presencial, telefónico, correo electrónico, redes sociales, chat y ventanilla de correspondencia) a través de los cuales se busca dar respuesta a las solicitudes, trámites, reclamaciones o actualización de documentos de las distintas partes interesadas.

Durante el mes de diciembre de 2019 fueron recibidas en total **1408** requerimientos radicados en la Entidad, los cuales fueron direccionadas a cada una de las Subdirecciones y Oficinas competentes conforme a la necesidad de respuesta de cada parte interesada, como se relaciona a continuación:

Concejo Directivo	1
Asamblea General	0
Dirección General	21
Secretaría General	318
Subdirección de Ordenamiento y Planificación Integral	90
Subdirección de Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	34
Subdirección de Evaluación y Control Ambiental	2043
Subdirección de Gestión Integral de la Oferta Ambiental	41
Subdirección Administrativo(a) y Financiero(a)	108
Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	1
Oficina de Gestión Social y Ambiental	12
Oficina de Contratación	16
Control Interno	1
Total	2686

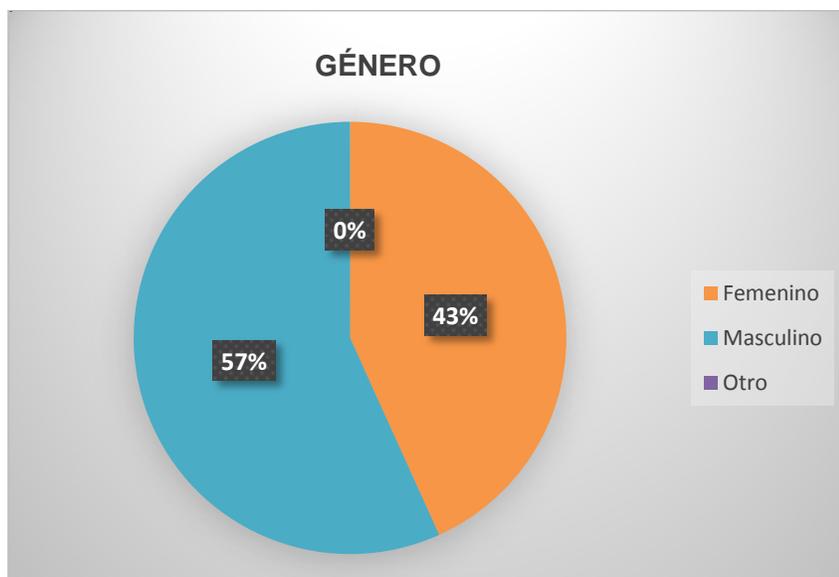
Tabla 1. Estadísticas por Subdirección – SIC – fecha:07/01/2020

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el periodo comprendido entre el 01/01/2019 y el 31/12/2019, se registraron un total de 37 instrumentos de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre tramites y servicios.

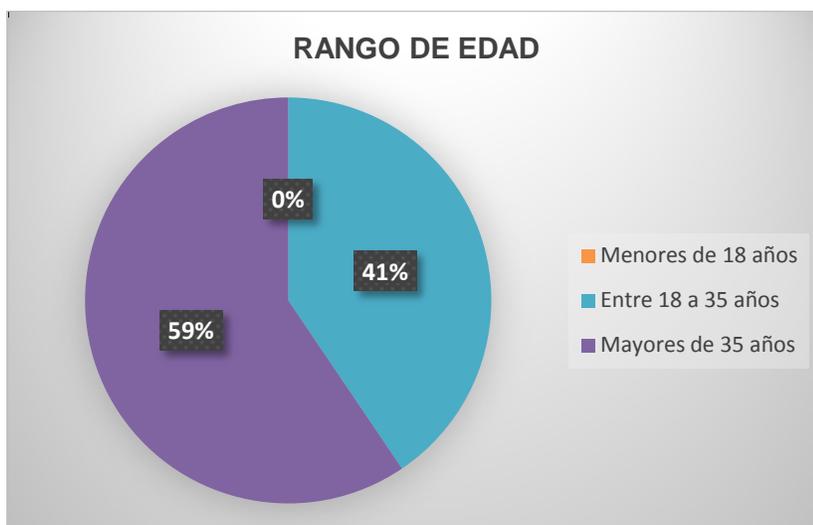
Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

DATOS DE LA PARTE INTERESADA



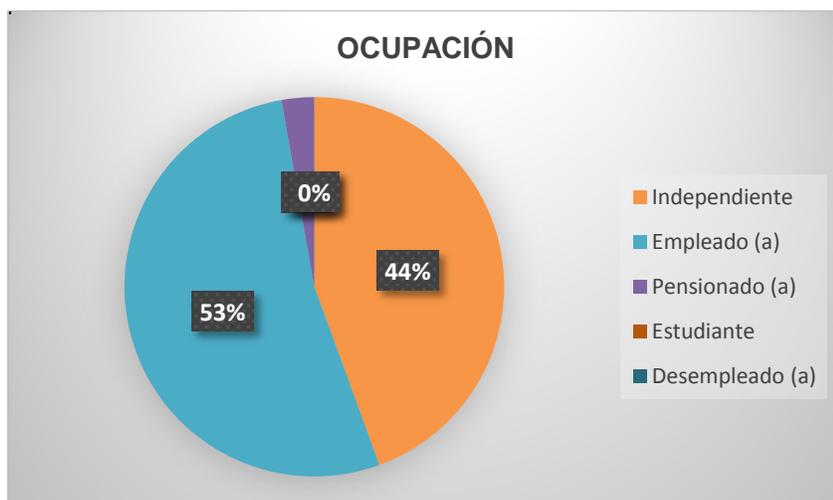
Gráfica 1. Género

De acuerdo a la grafica del item relacionada con el Género durante el periodo comprendido entre el 1° de diciembre y el 31 de diciembre de 2019, del total de usuarios que diligenciaron el formato alguna solicitud ante la CDMB y que respondieron de manera voluntaria a la encuesta se evidencia un mayor porcentaje del género masculino que corresponde al 57% y un 43% femenino.



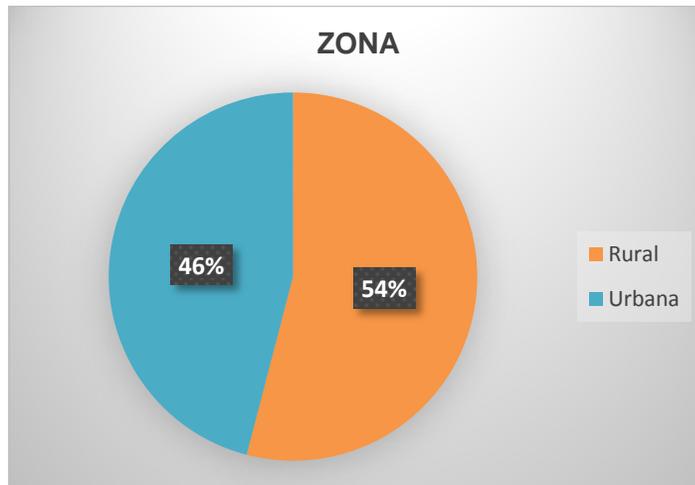
Gráfica 2. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que la tendencia de los periodos anteriores se mantiene, referente a un rango de edad mayor de 35 años quienes asistieron a la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o tramite con un total del 59%, seguido por un 41% entre el rango de 18 a 35 años.



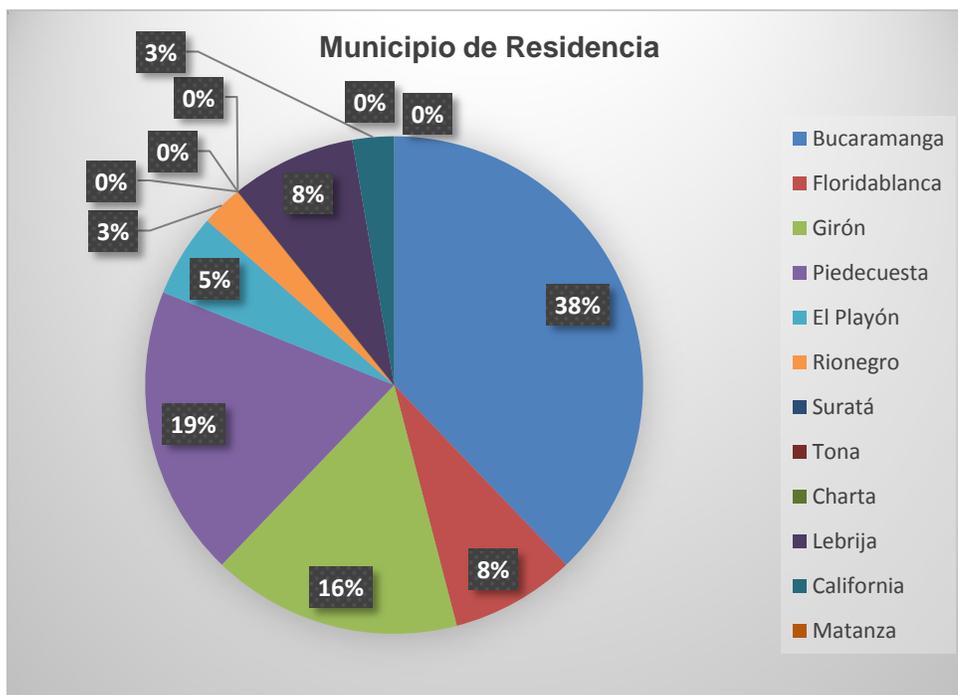
Gráfica 3. Ocupación

Para el mes de diciembre del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios, según criterios de ocupación el porcentaje de ciudadanos que en el momento de realizar la solicitud se encontraban vinculados laboralmente a una empresa es del 53%, mientras que el 44% laboran de manera independiente.



Gráfica 4. Zona de Residencia

De acuerdo a la información suministrada por los usuarios encuestados durante el mes de diciembre, se observa un porcentaje relevante de usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona rural con un 54%, frente a un 46% que reside en la zona urbana del área de jurisdicción de la CDMB.

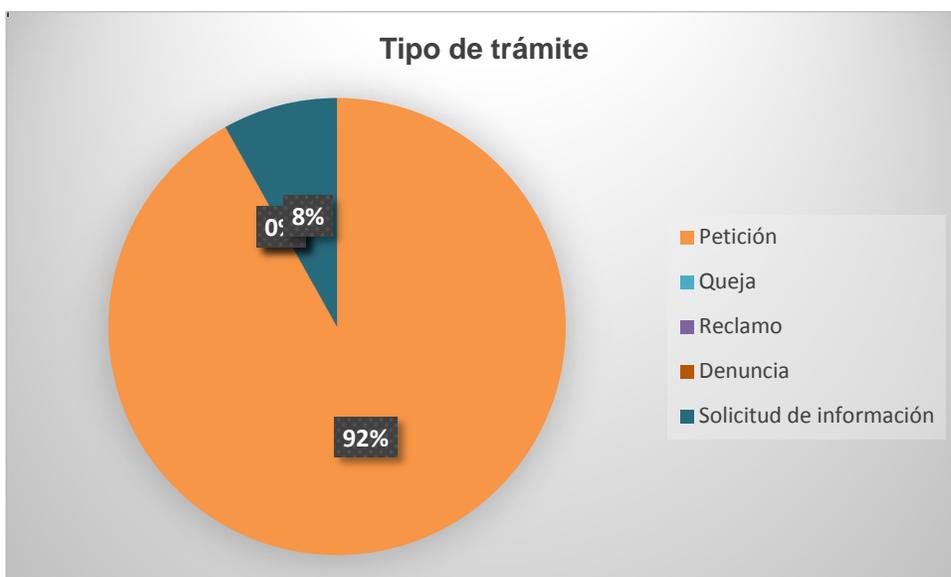


Gráfica 5. Municipio de Residencia - área de Jurisdicción CDMB

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 en el mes de diciembre los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios el 46% reside en el Municipio de Bucaramanga, seguido del 19% ubicado en Piedecuesta, 16% Girón, con el 8% Floridablanca y Lebrija, 5% Playón y 3% Rionegro.

DATOS DEL TRÁMITE



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, la más utilizada por los ciudadanos para el mes de diciembre con un 92% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 8% solicitud de información.



Gráfica 7. Realizar trámite y/o servicio

Por lo anterior, se evidencia que el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se pudieron radicar para su respectivo trámite ante la Entidad.

EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS



Gráfica 8. Calificación de la información suministrada

Referente a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada la gráfica permite evidenciar que el 68% la califica como excelente, mientras que el 32% la califican como bueno. En total el porcentaje permite evidenciar una calificación favorable.



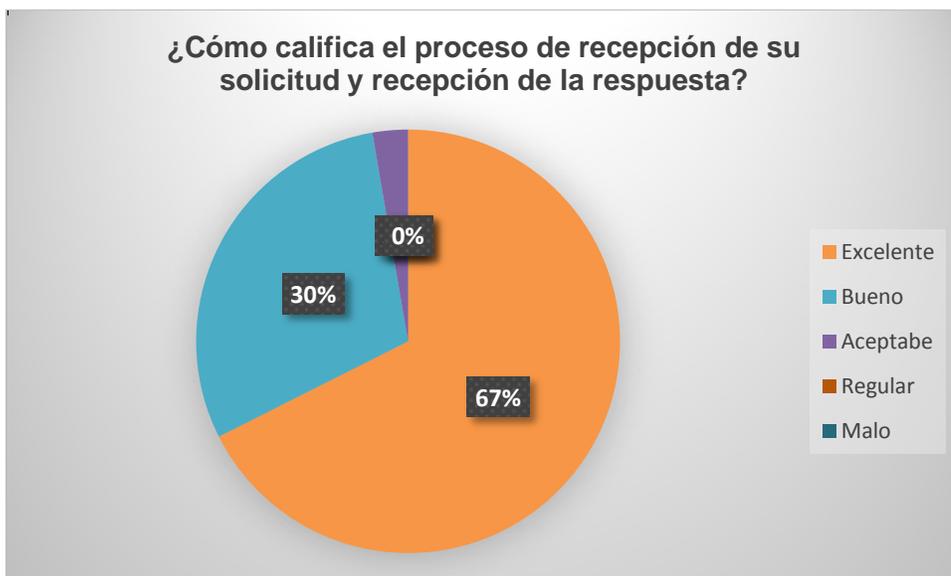
Gráfica 9. Atención por parte del funcionario

Respecto a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 68% de las personas encuestadas que solicitó trámites y/o servicios calificó la atención del servidor público como excelente y un 32% como buena.



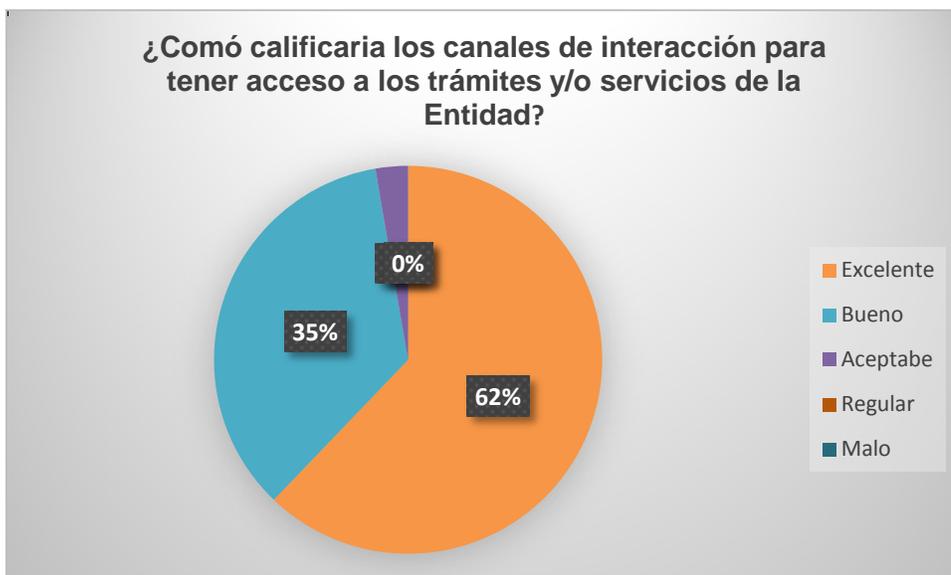
Gráfica 10. Información suministrada

Referente a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica anterior que el 73% de los encuestados la considera clara, completa y oportuna y el 27% la califica como buena, en este sentido, se establece un total del 100% de usuarios encuestados que se siente conforme con la claridad de la información suministrada por parte de los funcionarios de la Entidad.



Gráfica 11. Proceso de recepción de la solicitud

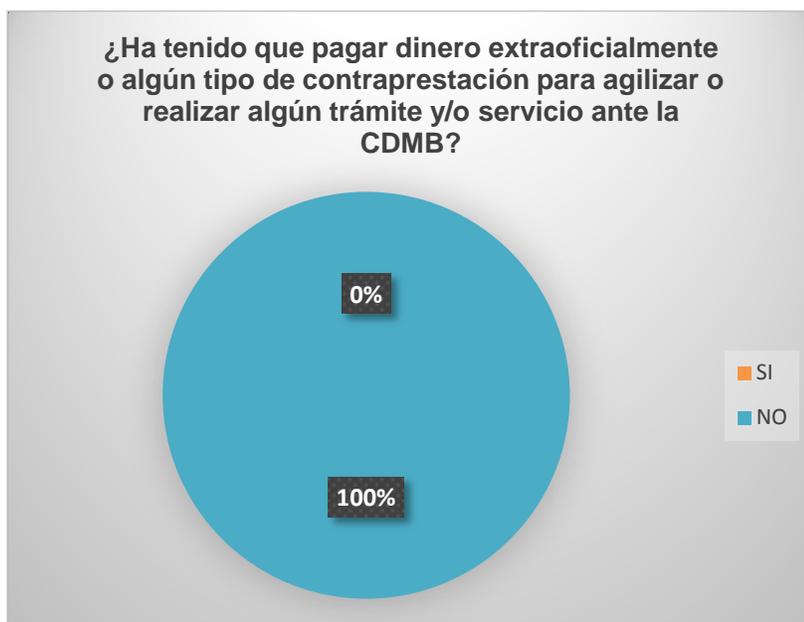
En lo referente al proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se obtuvo que el 67% califica el proceso como excelente y el 30% como bueno.



Gráfica 12. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 62% 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 35% lo califica como bueno.

EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN



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.