



**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

**VIGENCIA:
FEBRERO 2021**

Cra. 23 # 37- 63 Bucaramanga, Santander / PBX: (57) 7 6346100 / Línea Gratuita 01 - 8000 - 917300
E-mail: info@cdmb.gov.co / www.cdmb.gov.co

www.cdmb.gov.co



CDMB Corporación
Parque Regional Natural Páramo de Santurbán
Jardín Botánico Eloy Valenzuela



@CARCDMB
@parquesanturban





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.

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 periodo comprendido entre el 1 al 28 de Febrero de 2021; con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios, 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 busca dar respuesta a las solicitudes de información de las partes interesadas.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de Febrero de 2021 se radicaron en total 1316 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 PQRS

Subdirección/Oficina	Cant. PQRS
SECRETARIA GENERAL	164
REVISORIA FISCAL	0
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	35
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	19
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0
OFICINA DE CONTRATACION	10
OFIC. ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INST.	7
GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	69
GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	54
EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	811
DIRECCION GENERAL	4
CONSEJO DIRECTIVO	0
CDMB	0





ASAMBLEA GENERAL	0
ADMINISTRATIVO (A) Y FINANCIERO (A)	143
Total	1316

Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

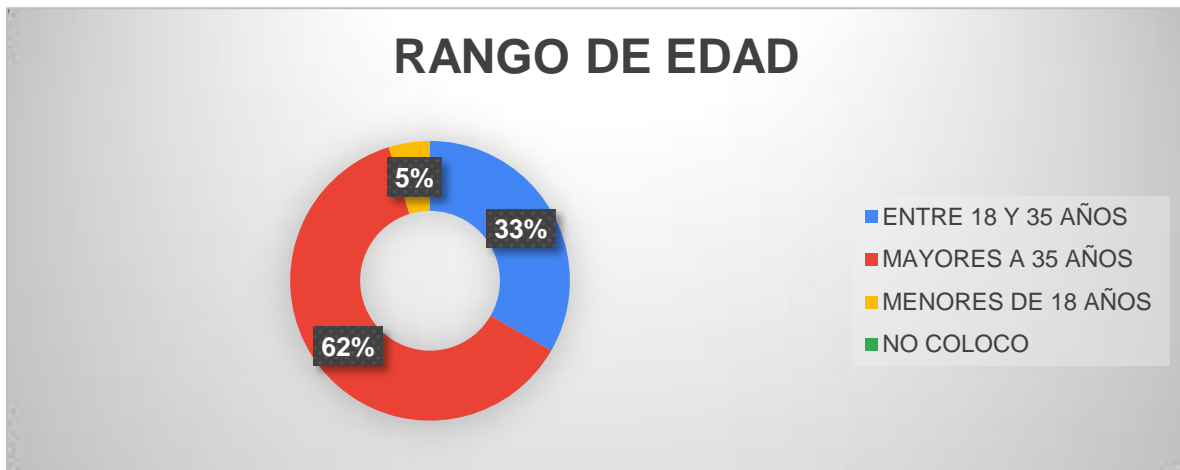
De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Relación con Partes Interesadas se remite el link al usuario una vez es generada la respuesta a su solicitud, para la fecha 1 al 28 de Febrero de 2021, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, a cuyos usuarios se les envió el enlace <https://bit.ly/2TVUUYt> 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 21 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@cdmb.gov.co o el chat institucional una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.



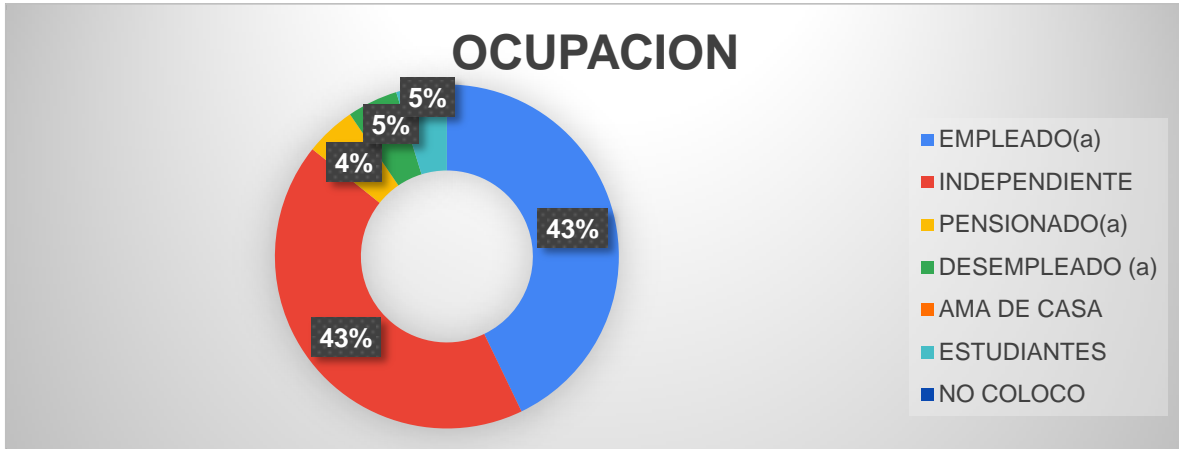
DATOS DE LA PARTE INTERESADA

21 respuestas



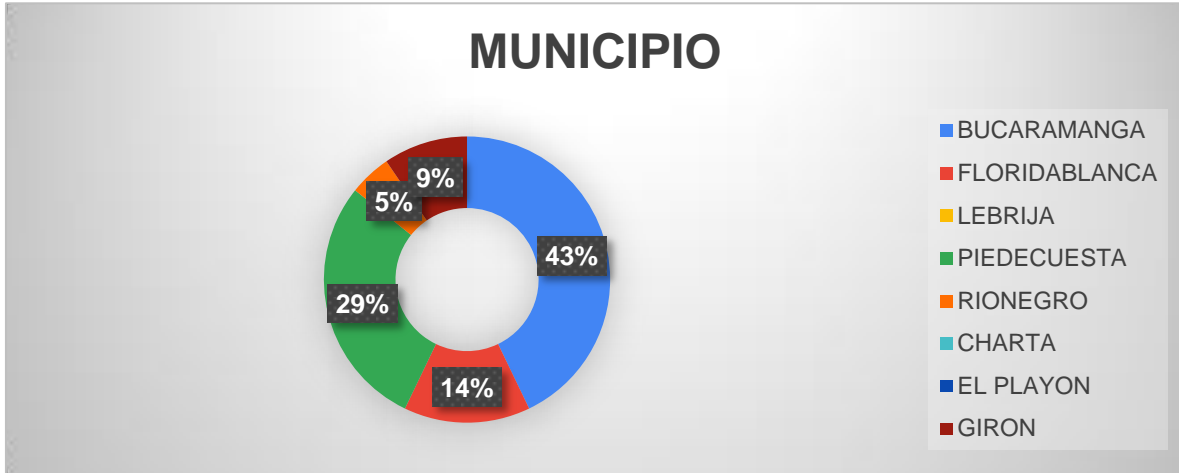
Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 62% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años, un 33% entre 18 y 35 años y 5% menores de 18.



Gráfica 2. Ocupación

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de diciembre según criterios de ocupación 43% laboran de manera independiente, el 43% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa y 5% Desempleados, 5% Estudiantes y 4% pensionados.



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 43% en Bucaramanga, 14% Floridablanca, 29% en Piedecuesta, 9% en Girón, 5% en Lebrija.

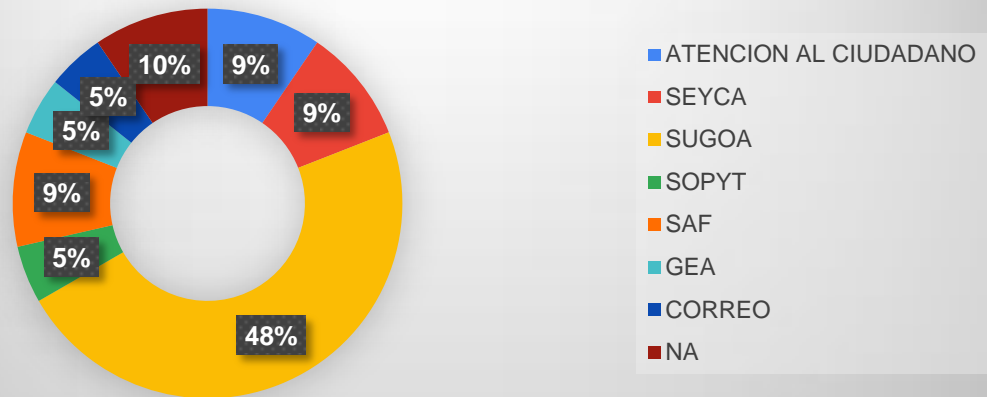
AREA DE RESIDENCIA



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 33% frente a un 67% que reside en la zona urbana del área de jurisdicción de la CDMB, de esta manera se resalta la gestión de la Corporación en los diferentes Municipios su Jurisdicción.

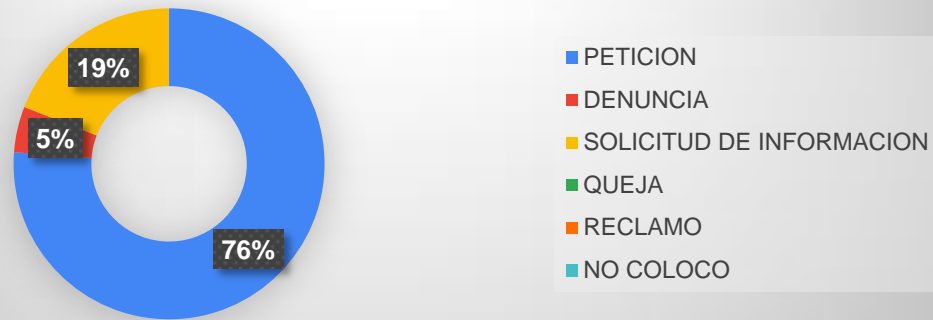
Nombre del Servidor Público que lo atendió y/o Proceso y/o Subdirección



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, 48% Subdirección SUGOA, 9% Subdirección SEYCA, 9% SAF Subdirección Administrativa y Financiera, 9% Atención al Ciudadano, 5% GEA, 5% SOPYT, 5% Correo Electrónico, de acuerdo a lo señalado por los Usuarios.

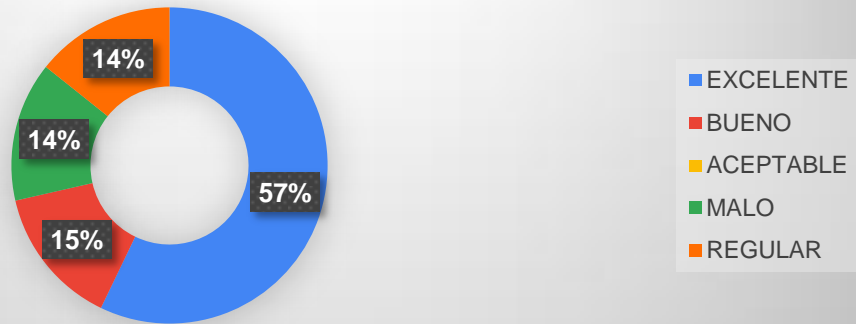
¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite el 76% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, 19% corresponde solicitudes de información, preguntas de trámites y servicios con la Entidad y 5% Denuncia. (Se aclara que la selección Denuncia aparece con un comentario positivo, han mejorado en tiempo de respuesta, son más eficientes; por lo tanto se aclarará con el usuario).

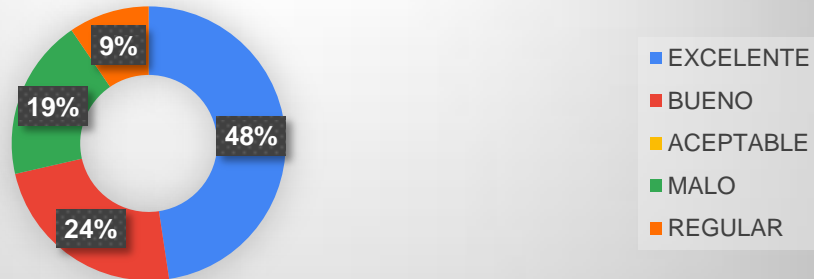
¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad?



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 57% la califica como Excelente y el 15% bueno, 14% Malo, 14% Regular respuestas muy positivas para la Entidad lo cual evidencia la claridad en los procesos de trámites y servicios, por otra parte los comentarios negativos corresponde a solicitudes pendientes que serán revisadas internamente.

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



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 48% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente y el 24% como bueno, 19% Malo y 9% Regular, siendo esta un porcentaje alto de Satisfacción; sin embargo unas solicitudes pendientes de usuarios hace que este porcentaje sea menor.

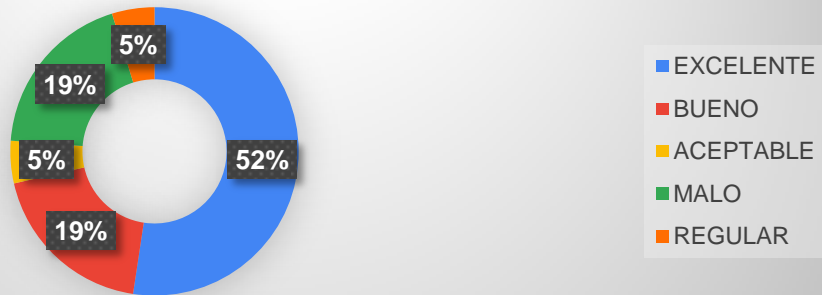
¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



Gráfica 9. Información suministrada

Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 43% de los encuestados la califica como Excelente, el 28% como bueno, 24% como mal y 5% Regular, se observa que las respuestas a los Usuarios se presenta de manera clara, completa y oportuna de acuerdo a sus requerimientos y necesidades, así mismo algunos pendientes que serán validados con las Oficinas correspondientes.

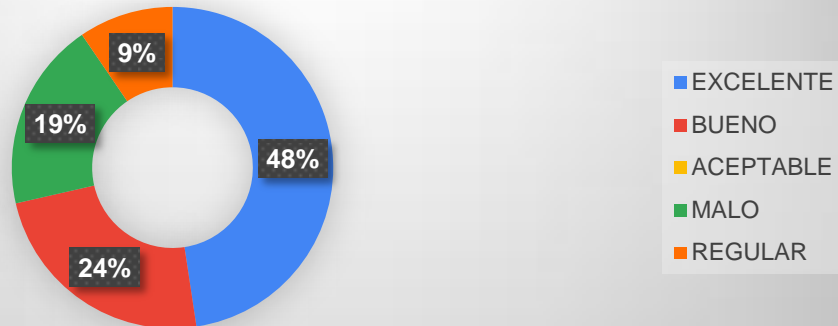
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



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% califican el proceso como Excelente, el 19% como Bueno, 19% como malo, 5% aceptable y 5% Regular.

¿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 48% 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 y el 24% como bueno, 19% Malo y 9% Regular; de acuerdo a los canales establecidos por la Corporación a través de Info@cdmb.gov.co y línea telefónica se considera un buen resultado en atención al usuario.

¿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

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:

1. Han mejorado en tiempo de respuesta, son más eficientes.
2. Necesito que me colaboren y me solucionen mi problema
3. La atención fue pésima, la respuesta demoró 2 meses y 24 días, perjudicando mi labor, no fue posible la comunicación con la persona encargada ni por el teléfono fijo (línea en mal estado), ni por respuesta de correo electrónico ni asistiendo a la sede de la entidad.
4. La información entregada fue incompleta y extemporánea.
5. Muy mal desempeño de las labores del servidor público a cargo. PÉSIMO.
6. Gracias por los servicios prestados.
7. La rapidez a la solicitud y la atención del funcionario fue excelente
8. Que la entidad nos siga apoyando en las actividades de siembra y se agradece por la visita del funcionario
9. Favor atender solicitud radicado asignado es: 1915 de fecha 16 / 02 /2021.
10. Muy agradecido con el servicio y la orientación que nos dio el funcionario Mariano Suarez.



Cra. 23 # 37- 63 Bucaramanga, Santander / PBX: (57) 7 6346100 / Línea Gratuita 01 - 8000 - 917300
E-mail: info@cdmb.gov.co / www.cdm.gov.co

www.cdm.gov.co



CDMB Corporacion
Parque Regional Natural Páramo de Santurbán
Jardín Botánico Eloy Valenzuela



@CARCDMB
@parquesanturban



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?



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