



**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

JUNIO DE 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 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 30 de Junio 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 (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 y el 30 de Junio de 2021 se radicaron en total 2.495 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	278
REVISORIA FISCAL	0
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	58
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0
OFICINA DE CONTRATACION	24
OFIC. ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INST.	12
GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	42
GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	80
EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	1839
DIRECCION GENERAL	0
CONSEJO DIRECTIVO	0
CDMB	0
ASAMBLEA GENERAL	0
ADMINISTRATIVO (A) Y FINANCIERO (A)	155
Total	2495

Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC

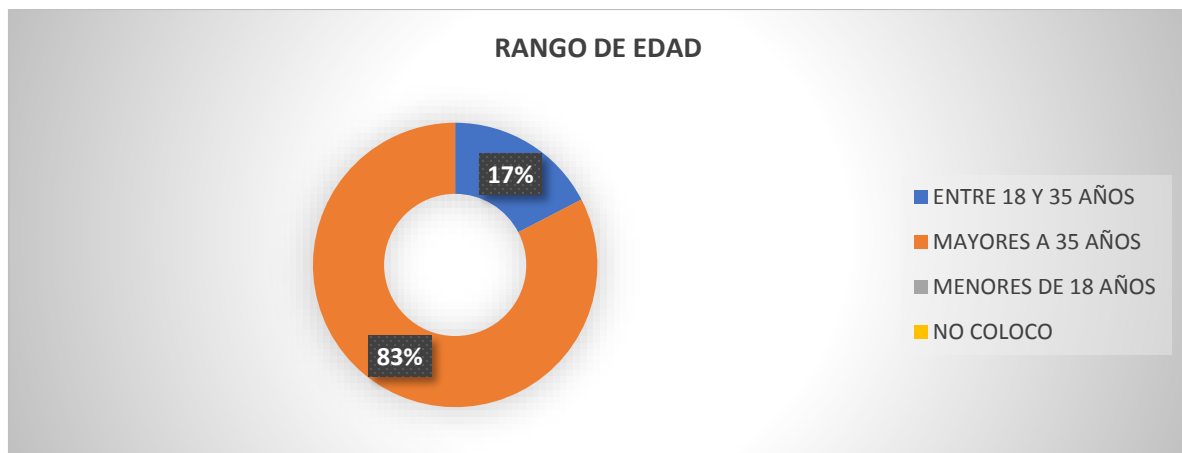
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 30 de Junio 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 **23 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 la página web una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

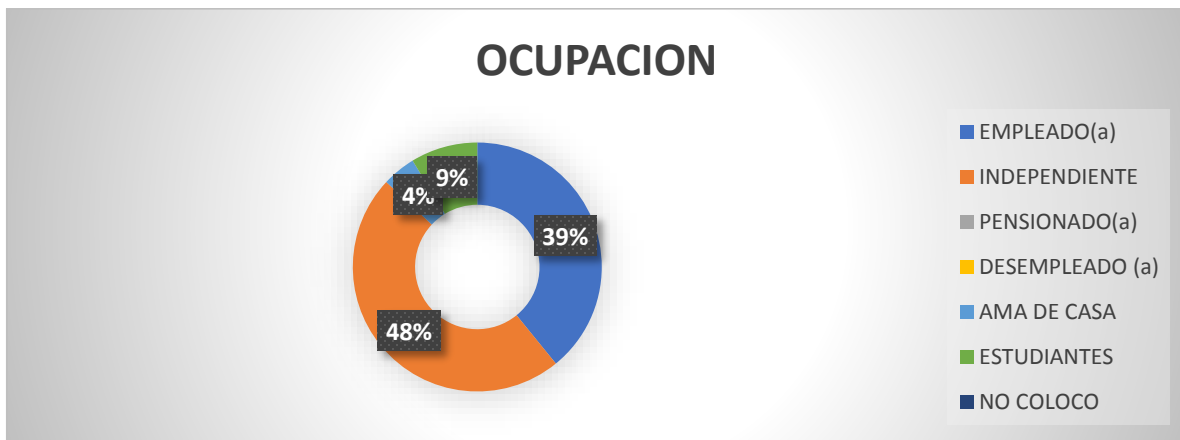
DATOS DE LA PARTE INTERESADA

23 respuestas



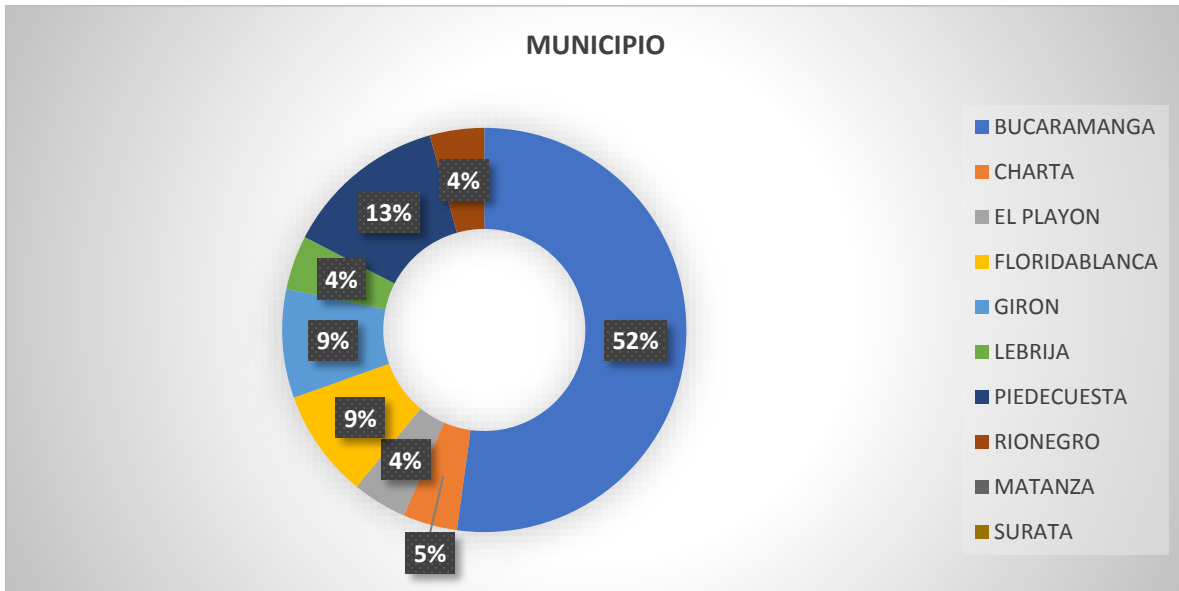
Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 83% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años y un 17% entre 18 y 35 años.



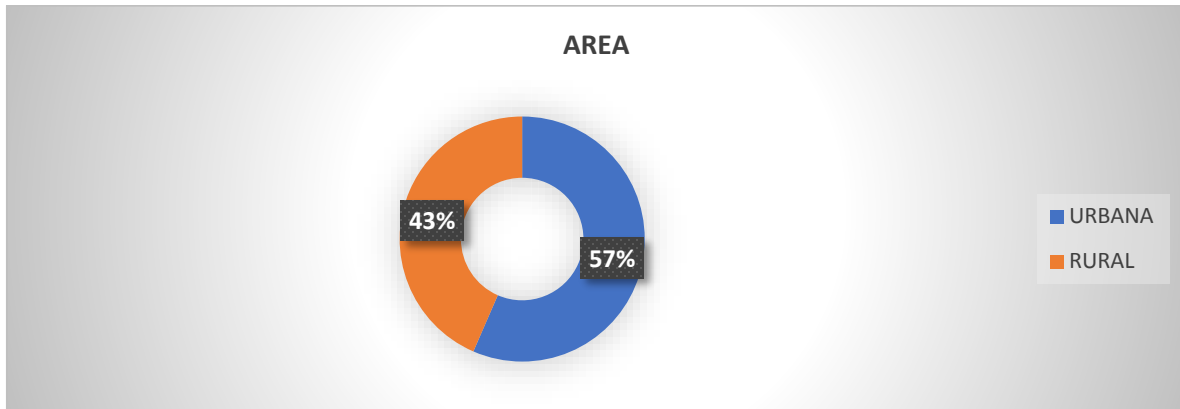
Gráfica 2. Ocupación

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de Junio según criterios de ocupación 48% laboran de manera independiente, el 39% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa, el 9% eran estudiantes y 4% amas de casa.



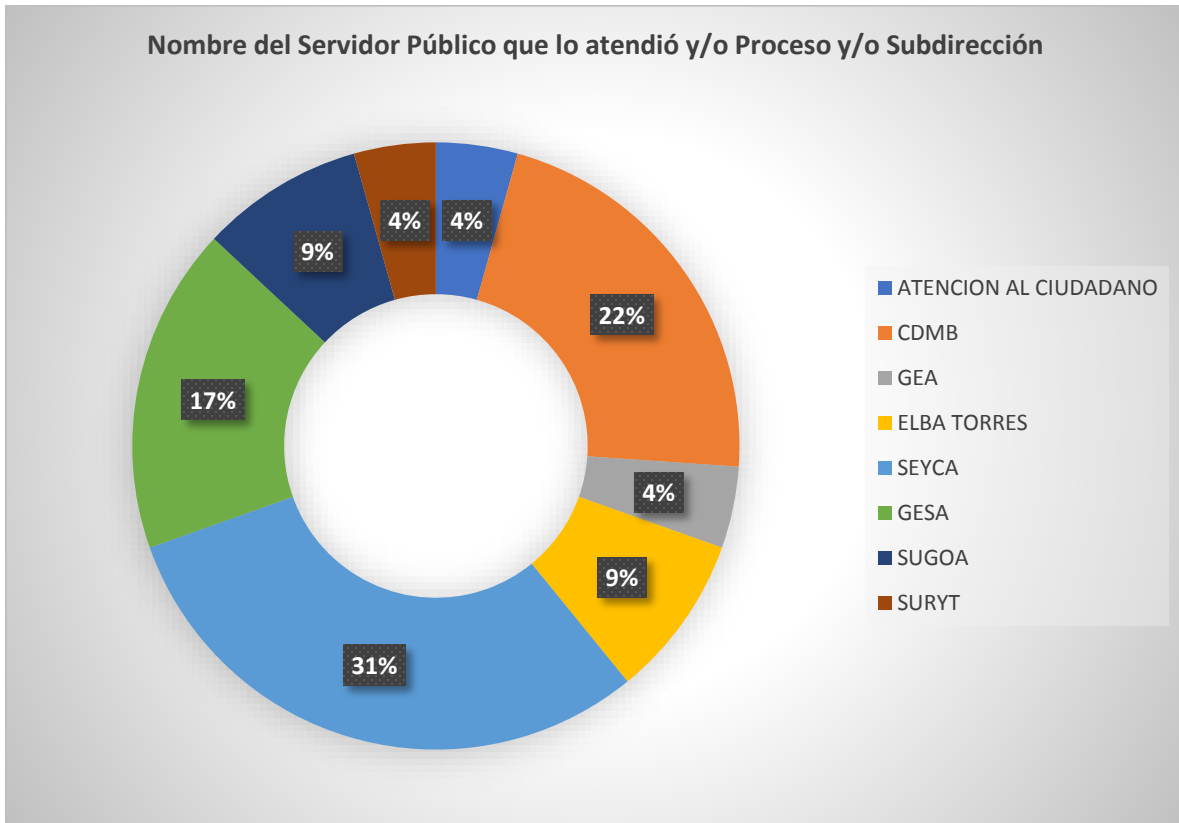
Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

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 52% residen en Bucaramanga, 13% en Piedecuesta, 9% en Floridablanca, 9% en Girón, 4% en Lebrija, 4% en el Playón, 4% en Rionegro y 5% es Charta.



Gráfica 4. Área de Residencia

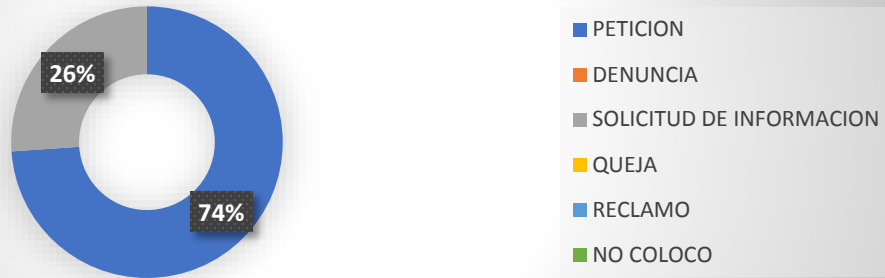
De acuerdo a la información suministrada por los usuarios encuestados, se observa un porcentaje relevante de usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona rural 43% frente a un 57% que reside en la zona urbana del área de jurisdicción de la CDMB.



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, 9% se identificó con SUGOA, 31% con SEYCA, 22% con la CDMB, 17% con GESA, 9% Elba Torres, 4% con atención al cliente, 4% con SURYT y el otro 4% con el GEA.

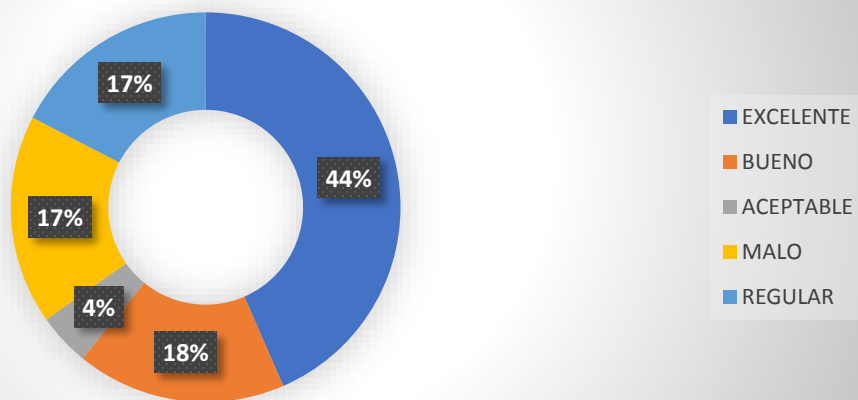
¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

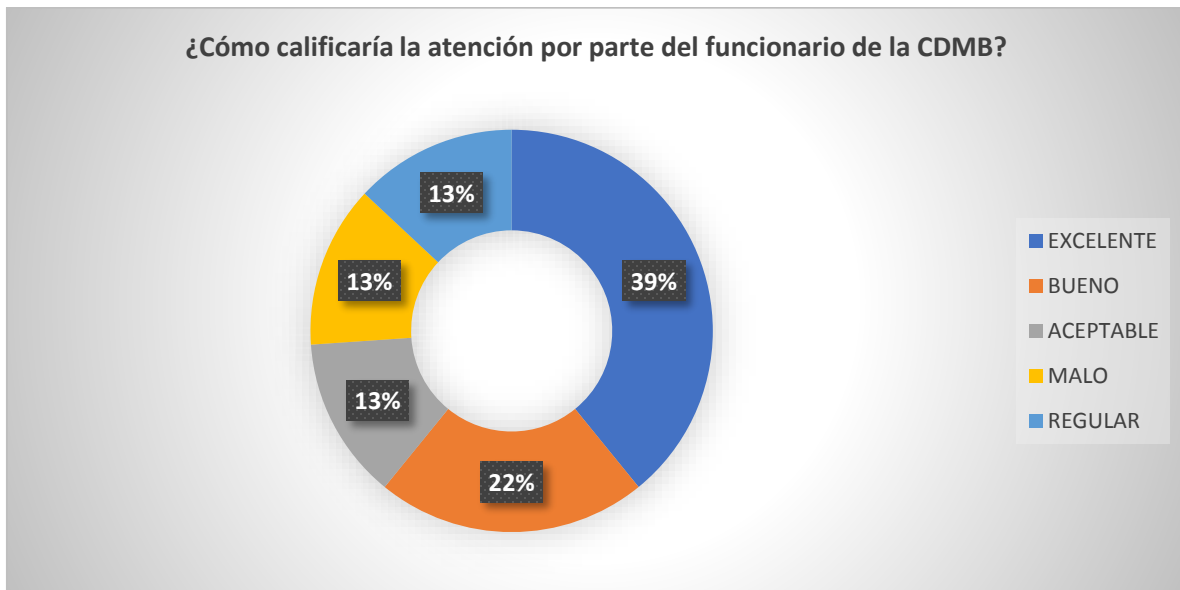
De acuerdo con las modalidades de trámite el 74% correspondió a Petición y el 26% solicitud de información.

¿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

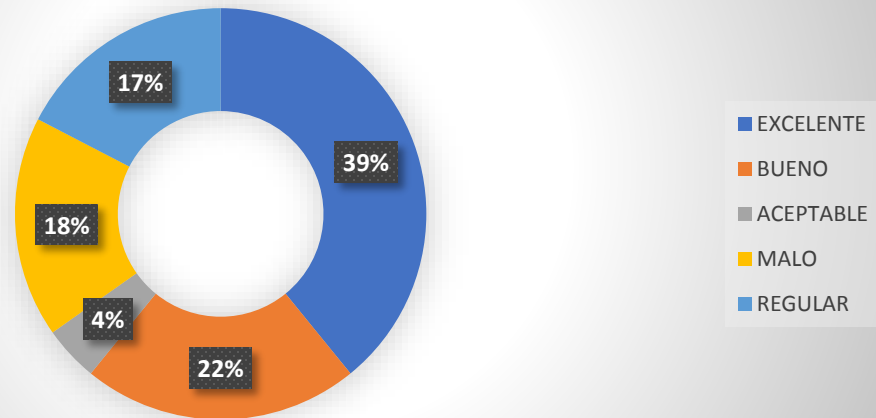
Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 44% la califica como Excelente, el 17% como malo, el 17% como regular, el 18% como bueno y el 4% aceptable.



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 39% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 22% como bueno, el 13% como malo, el 13% como regular y el 13% aceptable.

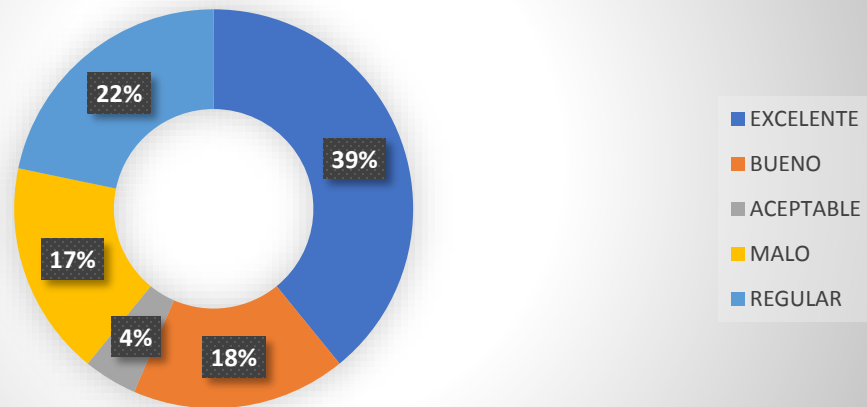
¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



Gráfica 9. Información suministrada

Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 39% fue excelente, el 18% como malo, el 22% como bueno, el 17% como regular y el 4% aceptable

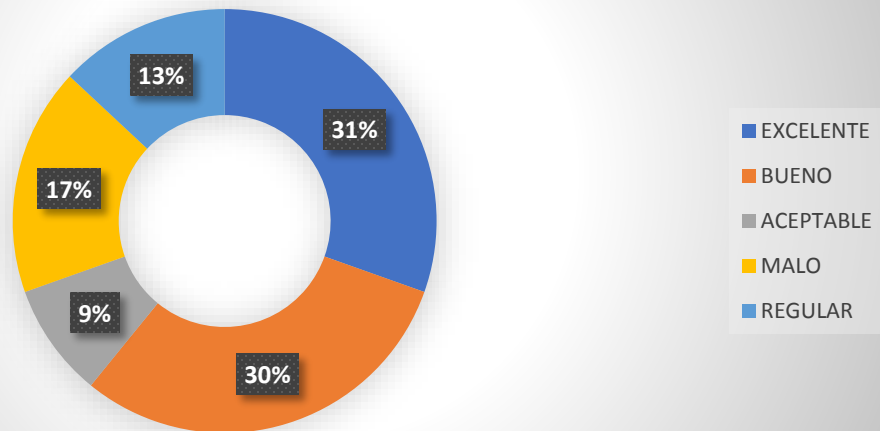
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



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 39% fue excelente, el 17% como malo, el 18% como bueno, el 22% como regular y el 4% aceptable

¿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 31% 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 30% como bueno, el 17% como malo, el 13% como regular y el 8% aceptable

¿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:

18 respuestas

1. necesito por favor que me respondan el derecho de petición.
2. Es importante conocer respuesta a las solicitudes y trámites que se realicen para dar cumplimiento normativo.
3. Excelente atención y eficiencia, muchas gracias.
4. Ninguna.

5. Según las normas del ministerio del ambiente un ciudadano colombiano puede aprovechar hasta cierta cantidad de árboles dentro de su predio (uso doméstico) sin realizar ningún trámite ante las CARS. Por las relaciones directas con los funcionarios MAS ANTIGUOS los donde se trabajó en la conservación, reforestación y manejo de los recursos naturales en el municipio de Charta, se agota este procedimiento por que reconocemos a la CDMB cómo la autoridad ambiental. Hoy es lamentable que tales bosques afecten nacimientos, zonas de paramos con robledales derribados para abrir carretables y LA AUTORIDAD AMBINTAL NO SE PRONUNCIE y las retroexcavadoras y maquinaria pesada se movilice por toda la jurisdicción libremente causando daños irreversibles. Es por ello que la comunidad se está movilizando y usando las vías de hecho para poder sobrevivir en su tierra donde se halla prisionero.
6. En el playón todos los días se ven circular camiones con maderas que talan en los bosques con o sin permiso. Se supo que hace 15 años la CDMB mediante un acto administrativo prohibió el corte de árboles nativos en su jurisdicción. Hoy las obras que las empresas del Estado que deben realizar NO LAS EJECUTAN y un ciudadano de bien desea hacer las cosas bien y las TRABAS aparecen: Si dono dos o tres árboles para una obra Social se debe sacar un permiso, que luego de tres meses responden que haga llegar la documentación etc. Espero que la comunidad se una y repare el puente usando la madera que otro DONE y evitar pérdidas humanas por negligencia de los funcionarios de las instituciones con excusas para no hacer presencia en la región. (Este párrafo y el del señor JOSE NELLY) AL CUAL NO LE HICIERON VISITA LAS ECRIBE Y SON DE UNA AUKTORIA DE MARIANO SUAREZ BUENO, un ciudadano Colombiano que ha visto cómo se ha perdido la credibilidad en los funcionarios y las instituciones que fueron respetadas y tuvieron prestigio en otros tiempos)
7. Solo gracias por darme la oportunidad de entrar al proceso de aplicación q los sellos verdes. Cómo Artesana y poder mostrar que si hay impacto en el medio ambiente.
8. Que la entrega de la certificación del pozo sea lo antes posible



9. Dar respuesta a la solicitud así sea negativa pero den respuesta y abrir más canales de atención, no se puede hacer nada presencial solo por correo pero no dan respuesta a la solicitud.
10. Excelente atención y servicio.
11. Mejorar la recepción de la documentación debido a que toca remitir varias veces lo mismo afectando directamente el tiempo del proceso.
12. Debería existir un chat con atención inmediata, para estas pequeñas solicitudes, evitando demoras en los procedimientos.
13. Agradecer a la CDMB y al funcionario Mariano Suarez por los arboles donados y la asistencia técnica, para la actividad de la sembraton 2021.



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