



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

INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PARTES INTERESADAS SOBRE TRÁMITES Y
SERVICIOS

**VIGENCIA:
MARZO 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 31 de Marzo 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, página web 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 31 de Marzo de 2021 se radicaron en total **1535** requerimientos en la Oficina de Atención al Ciudadano a través del correo electrónico info@cdmb.gov.co y pagina web, de los cuales fueron direccionadas a cada una de las Subdirecciones y Oficinas competentes conforme a la necesidad de respuesta por las partes interesadas.

TOTAL PQRSD

Subdirección/Oficina	Cant. PQRSD
SECRETARIA GENERAL	224
REVISORIA FISCAL	0
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	99
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	12
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2
OFICINA DE CONTRATACION	11
OFIC. ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INST.	20
GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	92
GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	79
EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	871
DIRECCION GENERAL	7
CONSEJO DIRECTIVO	0





CDMB	0
ASAMBLEA GENERAL	0
ADMINISTRATIVO (A) Y FINANCIERO (A)	118
Total	1535

Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

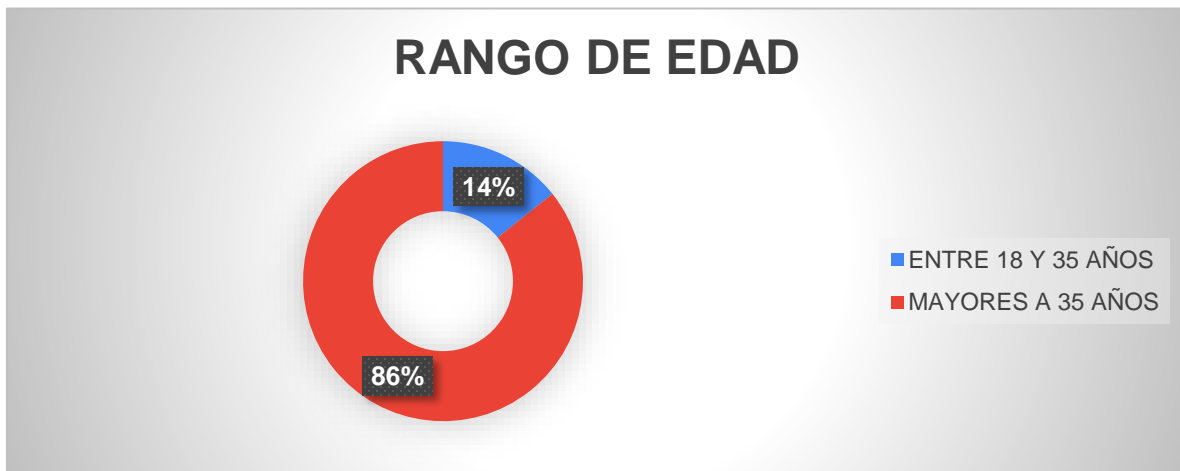
De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Relación con Partes Interesadas se remite el link al usuario una vez es generada la respuesta a su solicitud, para la fecha 1 al 31 de Marzo de 2021, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, a cuyos usuarios se les envió el enlace <https://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 28 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.



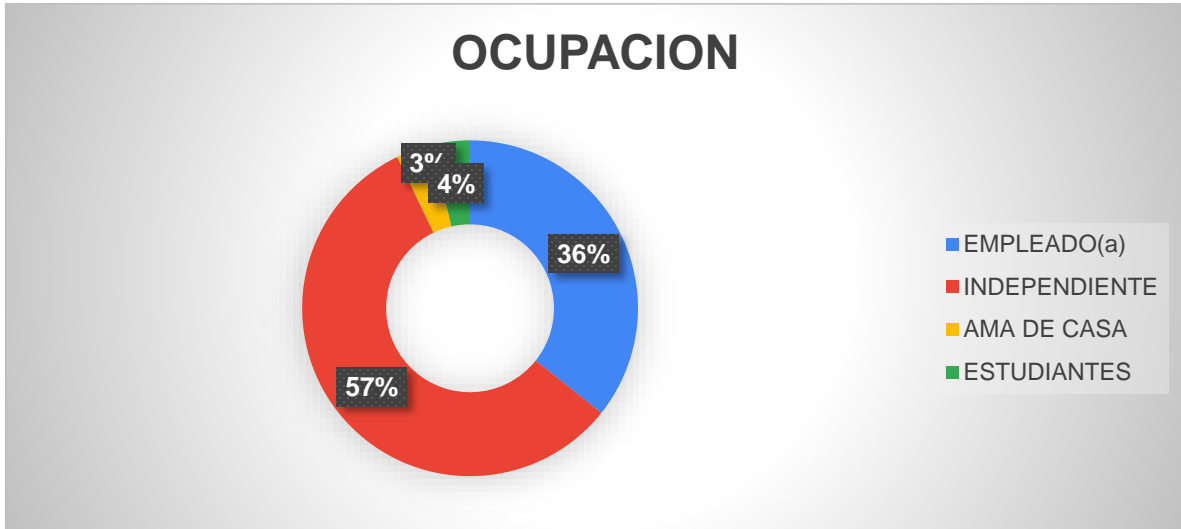
DATOS DE LA PARTE INTERESADA

28 respuestas



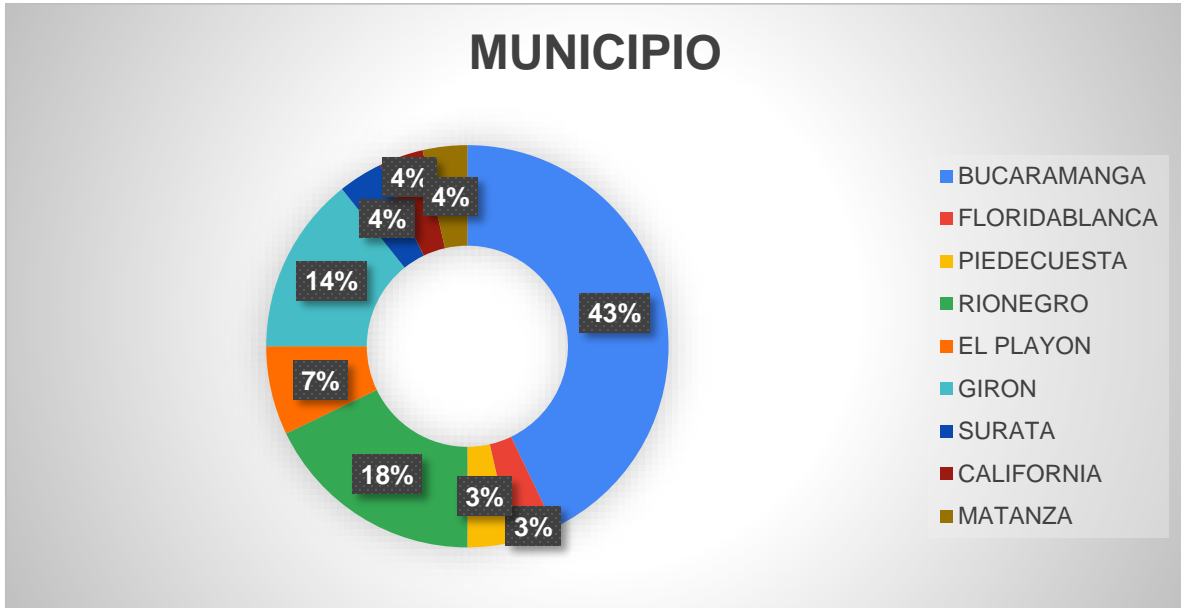
Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 86% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años, un 14% entre 18 y 35 años, generando el 100% del total.



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 57% laboran de manera independiente, el 36% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa y 3% Ama de Casa, 4% Estudiantes.



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, Surata, 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, en Rionegro el 18%, Girón un 14%, 7% el Playón, 3% California, 4% Surata, 3% en Piedecuesta y 4% Matanza., Floridablanca 3%.

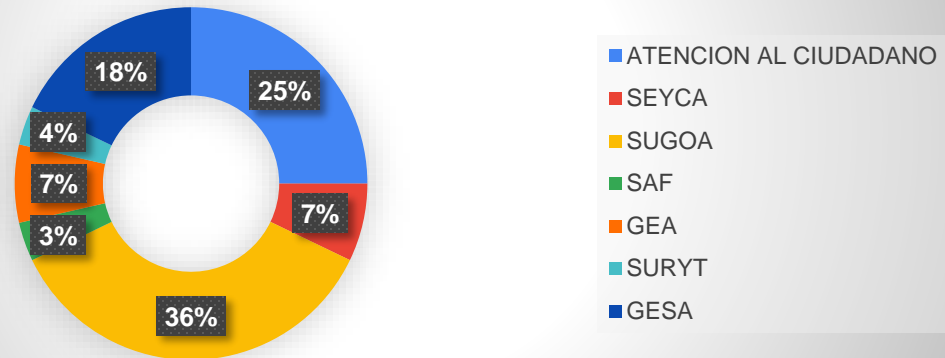
AREA DE RESIDENCIA



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 46% frente a un 54% 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.

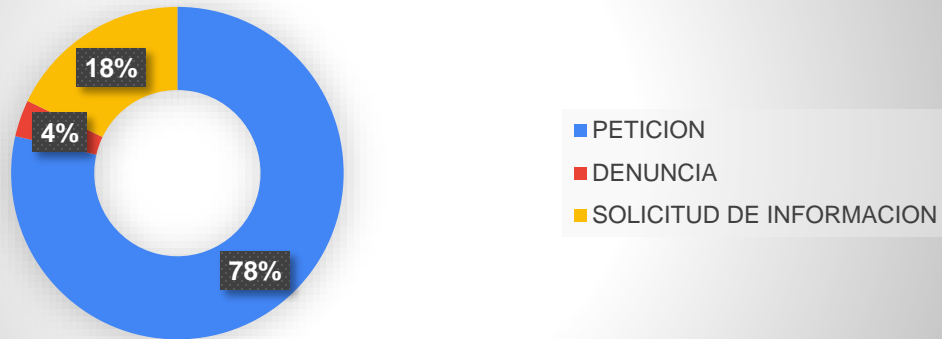
Nombre del Servidor Público que lo atendió y/o Proceso y/o Subdirección



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, 36% Subdirección SUGOA, 25% Atención al Ciudadano, 18% el GESA, 7% Subdirección SEYCA, 7% GEA, 4% SURYT, 3% SAF Subdirección Administrativa y Financiera, de acuerdo a lo señalado por los Usuarios, según lo señalado por los Usuarios.

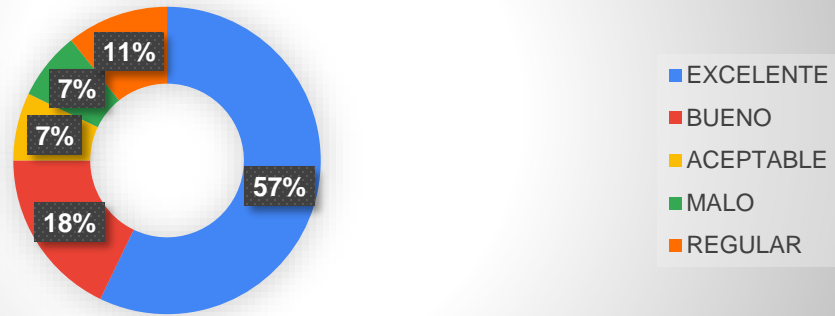
¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite el 78% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, 18% corresponde solicitudes de información, preguntas de trámites y servicios con la Entidad y 4% Denuncia.

¿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 18% bueno, 11% Regular, 7% Aceptable, 7% Malo, 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.

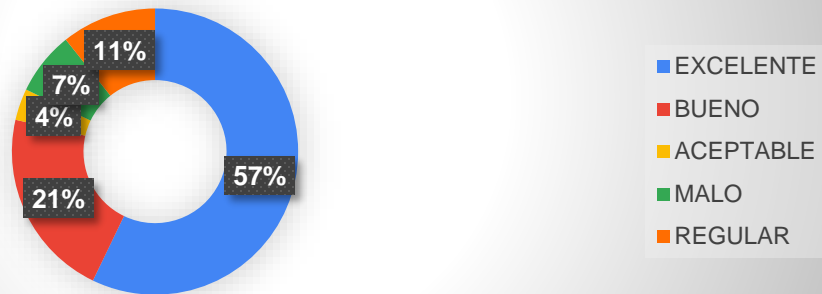
¿Cómo calificaría la atención por parte del funcionario de la CDMB?



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 61% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente y el 14% como bueno, 11% Regular, 7% Aceptable, 7% Malo; Siendo esta un porcentaje alto de Satisfacción en los usuarios, sin embargo se realizará validación frente a las calificaciones negativas internamente.

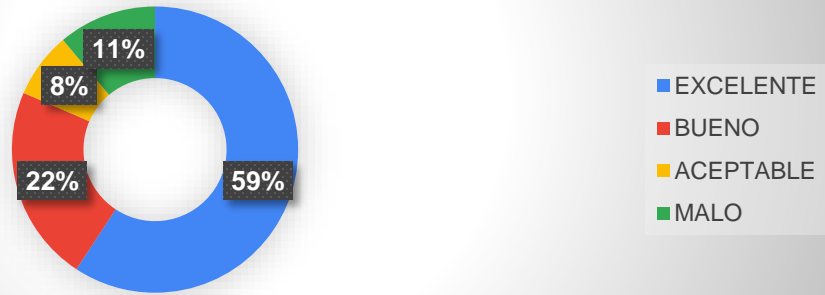
¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



Gráfica 9. Información suministrada

Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 57% de los encuestados la califica como Excelente, el 21% como bueno, 11% regular, 7% Malo, 4% Aceptable; 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.

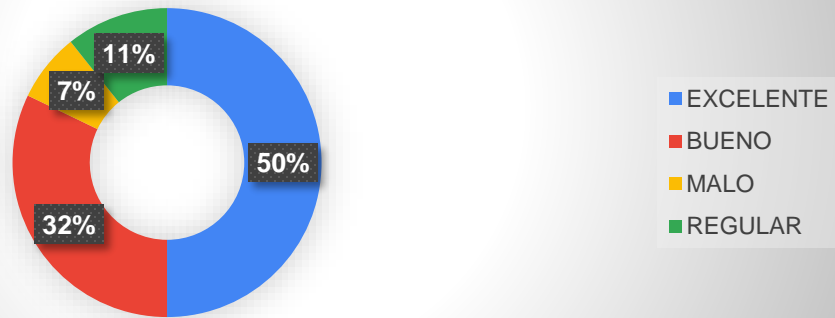
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



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 59% califican el proceso como Excelente, el 22% como Bueno, 11% como malo, 8% aceptable.

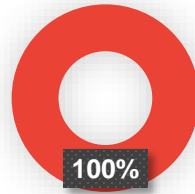
¿Cómo calificaría los canales de interacción para tener acceso a los tramites y/o servicios de la Entidad?



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 50% 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 32% como bueno, 11% Regular y 7% Malo; 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?



■ SI
■ NO

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. Favor dar respuestas inmediatas de acuerdo a lo solicitud pedida si es de urgencia a la mayor brevedad, ya se está trabajando normalmente no más disculpas de pandemia, toca cuidarnos nosotros y realizar los trabajos y dar soluciones más rápidas.
2. Dentro de la respuesta, no me aclaran si tiene algún tipo de costo la autorización.
3. Que sean más ágiles en las respuestas de solicitudes
4. Concesión de agua para animales y cultivos
5. Creo que es necesario dar oportuna respuesta, pues con el tema de que todo debe ser filtrado por el correo info@cdmb.gov.co, todo es más lento y demorado.
6. Pienso que sí deberían autorizar el ingreso a las oficinas con un control de bioseguridad. Gracias"
7. La respuesta fue oportuna y siempre la entidad está atenta a las solicitudes que radicado
8. La respuesta a la solicitud fue atendida y nos han apoyado en la solicitud de las plantas
9. Gracias por el apoyo y la donación de los árboles para los usuarios del municipio

10. Muy oportuna la respuesta a la solicitud y la asistencia técnica del funcionaria mariano Suarez.
11. Felicitaciones a sus excelentes funcionarios en especial al Ing. Carlos Mario quien hizo un esfuerzo encomiable al bajar a la zona que es bastante difícil de llegar y mostro vivo interés por evaluar concienzudamente la petición
12. Agradezco pronta respuesta a la solicitud
13. A la fecha no han dado respuesta
14. Desde el 25 de marzo coloque una solicitud de un árbol que está a punto de caer y tumbar una casa contigua al árbol. La respuesta la radicarón como recibida el 08 de Abril - 14 días después - y aún no han venido a revisar el problema - 16 días han pasado. La solicitud se está haciendo del parqueadero de tracto mulas de Bavaria y se realizó virtual porque no atienden de forma presencial. Favor si pueden facilitarme un teléfono donde pueda contactar a la persona que puede darme una solución. El día de ayer acudimos a Bomberos de Bucaramanga e informamos a la Oficina de Prevención y Desastres con el Sr. Luis E Ortega de la Alcaldía ya que por las continuas lluvias se incrementa el riesgo de caída. Gracias. atte, Jorge Eliecer Aguilar-- teléfono 3112170492
15. Siempre me han brindado información amplia y clara

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