



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

**INFORME
TABULACIÓN Y ANÁLISIS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PARTES INTERESADAS SOBRE TRÁMITES Y
SERVICIOS
MAYO
2019**

**Carrera 23 # 37-63 Bucaramanga – Colombia
PBX +57 (7) 6346100 Línea de Atención al Ciudadano 6346124 / 6346100 Ext. 1101
Línea Gratuita Nacional 018000917300
Email: info@cdmb.gov.co
www.cdmb.gov.co**



INTRODUCCIÓN

Para la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB- es de gran importancia realizar un seguimiento de atenciones a usuarios internos y externos, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de los mismos respecto a la atención que le brinda la Entidad, y de esta manera, establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de los mismos.

El presente documento corresponde al análisis de las Encuestas de Satisfacción a Partes Interesadas sobre los Trámites y Servicios, durante el periodo comprendido entre el 1 de Abril al 31 de Mayo del 2019 de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

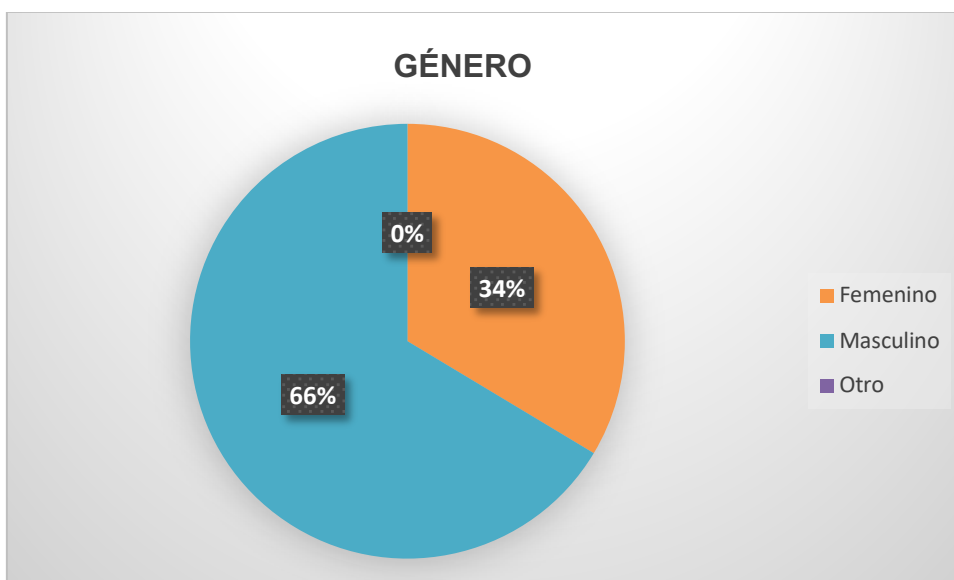
La aplicación de este cuestionario tiene como fin determinar el grado de satisfacción, oportunidad de respuesta y transparencia para formular recomendaciones de mejorar a la gestión administrativa, y al proceso de atención al ciudadano para afianzar la confianza de los usuarios con la Entidad.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

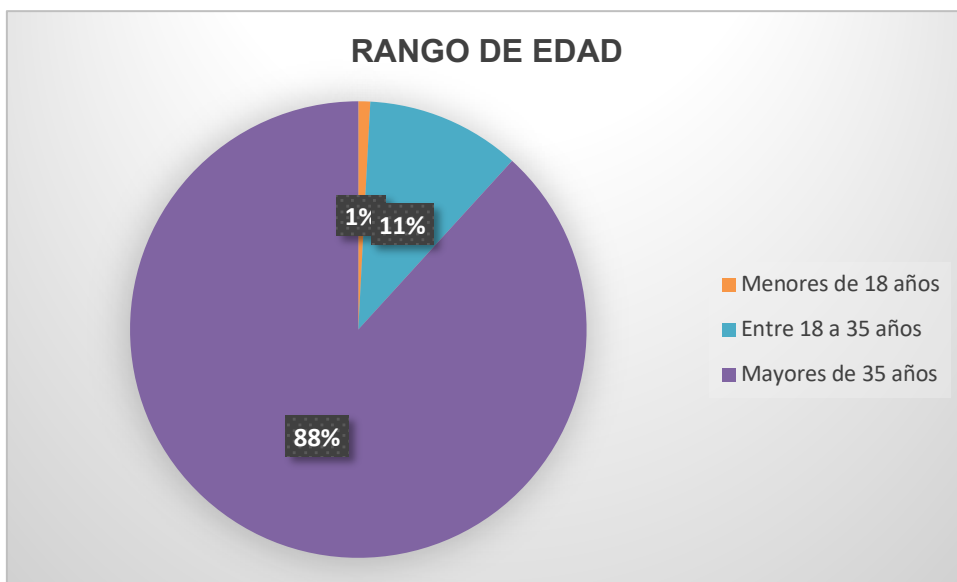
Para el mes de mayo de 2019, se registraron un total de 119 instrumentos de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre tramites y servicios.

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.

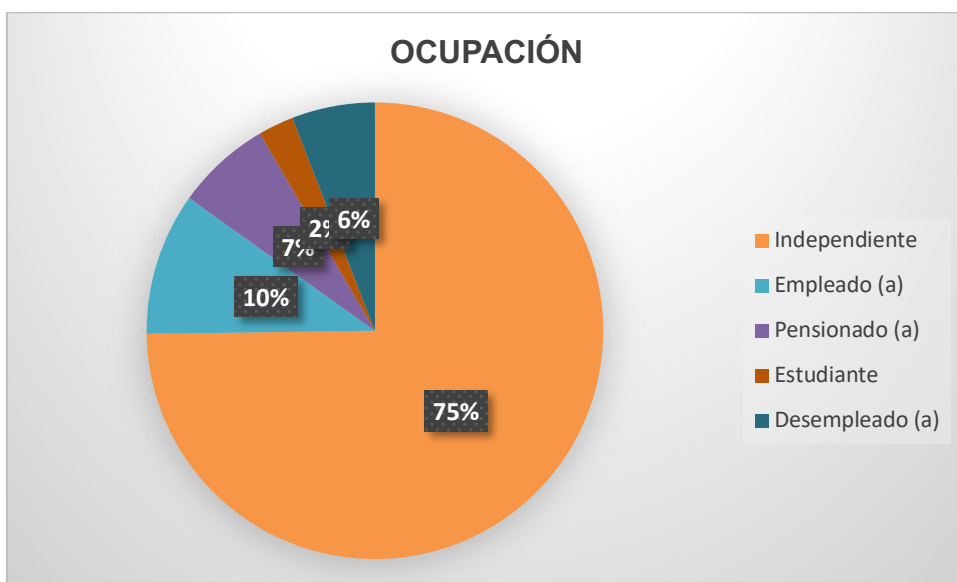
DATOS DE LA PARTE INTERESADA



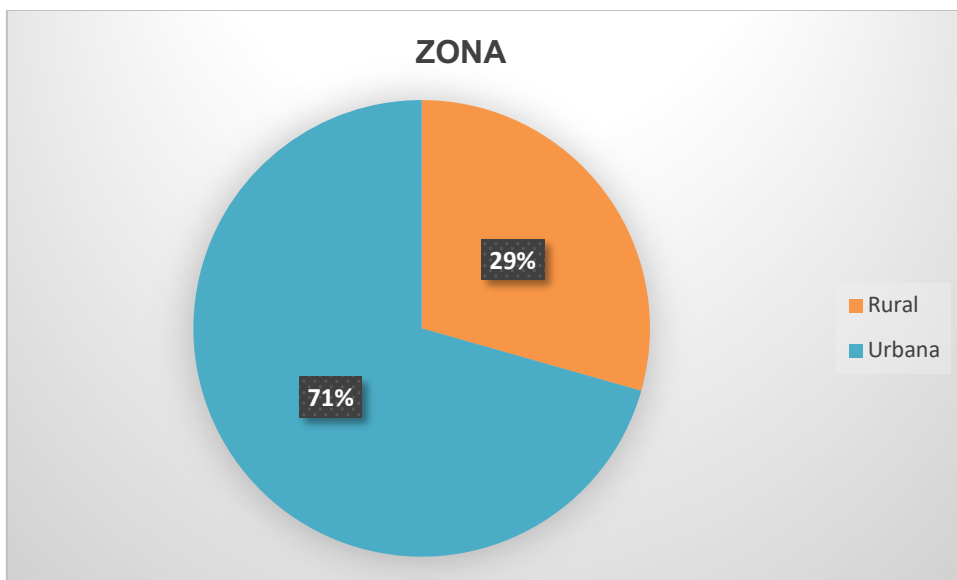
De acuerdo a la grafica del item relacionada con Género durante el periodo comprendido entre el 1° de mayo y el 31 de mayo de 2019, del total de usuarios que presentaron alguna necesidad y/o expectativa ante la CDMB y que respondieron de manera voluntaria a la encuesta, se destaca con un porcentaje significativo el género masculino con el 66% respecto a un 34% del género Femenino.



Respecto al rango de edad de los usuarios que asisten para realizar algún trámite o solicitar algún servicio ante la Entidad se destaca con un porcentaje significativo el rango de mayores de 35 años con un 88%, respecto a un 11% relacionado con el rango de edad entre los 18 a 35 años, y un mínimo porcentaje que representa el 1% relacionado con menores de 18 años.

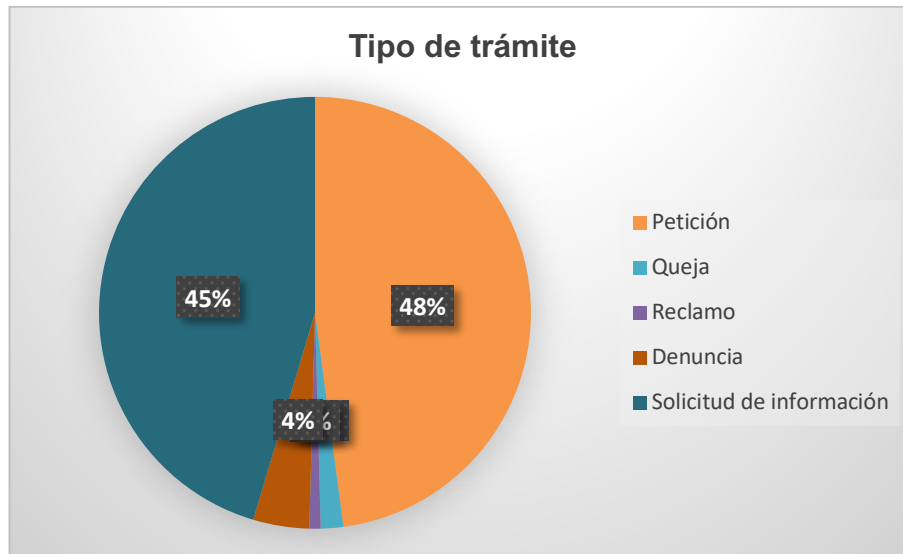


Frente a este ítem se destaca que el 75% de los encuestados quienes realizan actividades laborales de carácter independiente, frente a un 10% que respondieron estar en condición de empleado.

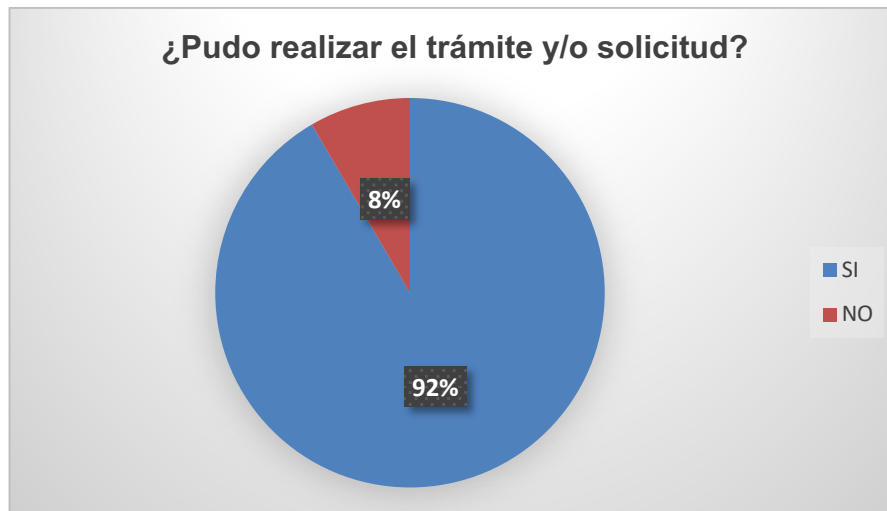


La grafica anterior permite evidenciar que la mayoría de los usuarios que visitan la entidad para realizar algún trámite y/o servicio residen en zona urbana 71%, frente a un 29% que manifiesta vivir en zona rural del área de jurisdicción de la CDMB.

DATOS DEL TRÁMITE



Teniendo en cuenta la información consolidada del instrumento aplicado, se observa que los temas de mayor consulta en la entidad se relaciona con peticiones de algún trámite y/o servicio (48%) algún tipo de información respecto a temas de carácter ambiental (54%), seguido de realizar alguna petición o solicitud con un 38% y finalmente presentar alguna denuncia con un 4%.



El 92% de los usuarios manifiestan conformidad frente a la posibilidad de realizar el trámite y/o servicio frente a la Entidad mientras que un 8% no pudo realizar la gestión ante la misma.

EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS



La Gráfica muestra que el 53% considera excelente la calidad de la información suministrada en el momento de realizar algún trámite y/o servicio, mientras que el 39% la califican como buena y el 8% la califica entre aceptable, regular y mala.

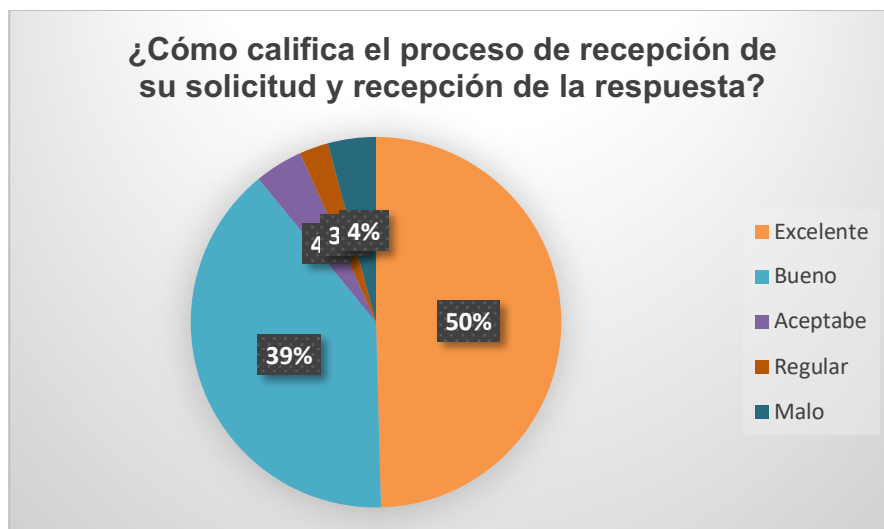


De acuerdo con la gráfica, el 61% de las personas encuestadas que hizo trámites en forma presencial calificó como excelente la atención prestada por parte del personal, mientras que el 34% califica la atención como buena. Si se suman estos dos porcentajes, se puede inferir que la

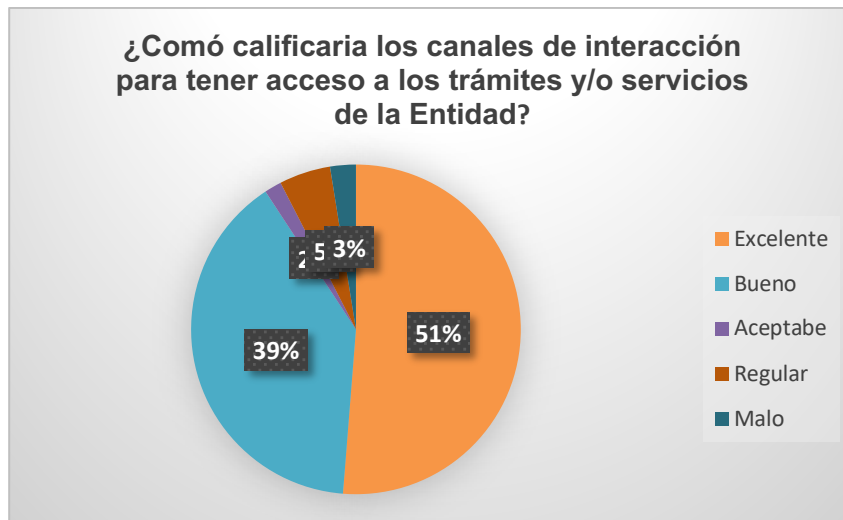
mayoría de ciudadanos que adelantó trámites de manera presencial califica que la atención fue amable y respetuosa, lo anterior es un resultado favorable para la CDMB.



Respecto a la información suministrada se evidencia en la gráfica anterior, el 53% de los encuestados considera que la información fue clara, completa y oportuna; el 41% la califica como buena, en total un 94% de las personas encuestadas se sienten conformes con la calidad de la información prestada.

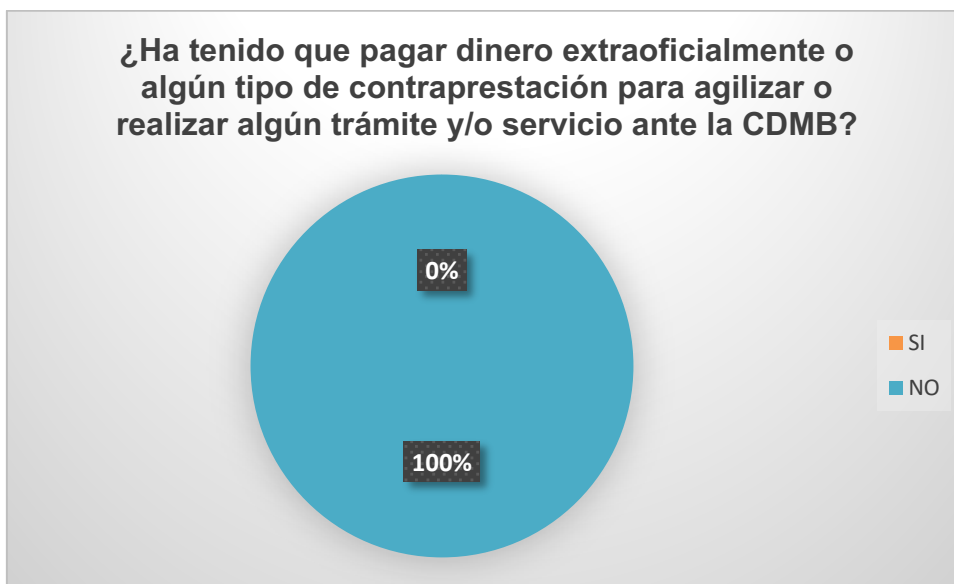


Como se evidencia del total de encuestados el 50% de los usuarios encuestados calificaron como excelente el proceso de recepción de la solicitud y/o trámite, seguido de un 39% que lo califican como bueno.



Tal como lo muestra la gráfica anterior, el 51% de los encuestados califica como excelente los canales de interacción dispuestos por la CDMB para tramitar alguna necesidad y/o expectativa, seguido de un 39% que califica como bueno los mismos.

EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN



Finalmente dentro del marco de la estrategia anticorrupción se realizó una pregunta enfocada en este ítem, frente a lo cual el 100% de los encuestos manifestó no realizar algún tipo de pago extraoficial para agilizar algún trámite y/o servicio ante la entidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se evidenció que en términos generales la CDMB cumple con lo establecido en la ley para el tratamiento y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es importante tomar medidas correctivas frente al tema de vencimientos en los términos de ley para dar respuesta a las solicitudes radicadas.

Se sugiere a las diferentes Subdirecciones y Oficinas de la Entidad, realizar capacitación de los procesos que se realizan en cada área con el objetivo de tener claridad en los temas que compete, para así hablar un mismo idioma y dar solución satisfactoria a las necesidades y expectativas de las partes interesadas que así lo requieran.