



**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  
AGOSTO  
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](mailto:info@cdmb.gov.co)  
[www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co)**



## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Atención al Ciudadano de la CDMB, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de julio de 2019, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta.

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.

En la mencionada encuesta se evalúan cuatro variables que evalúan atributos como oportunidad, calidad, claridad y accesibilidad, mediante la recolección, tabulación y análisis de los resultados se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.

## 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 mes de julio de 2019 fueron radicados en total 1735 requerimientos en la Oficina de Atención al Ciudadano, 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

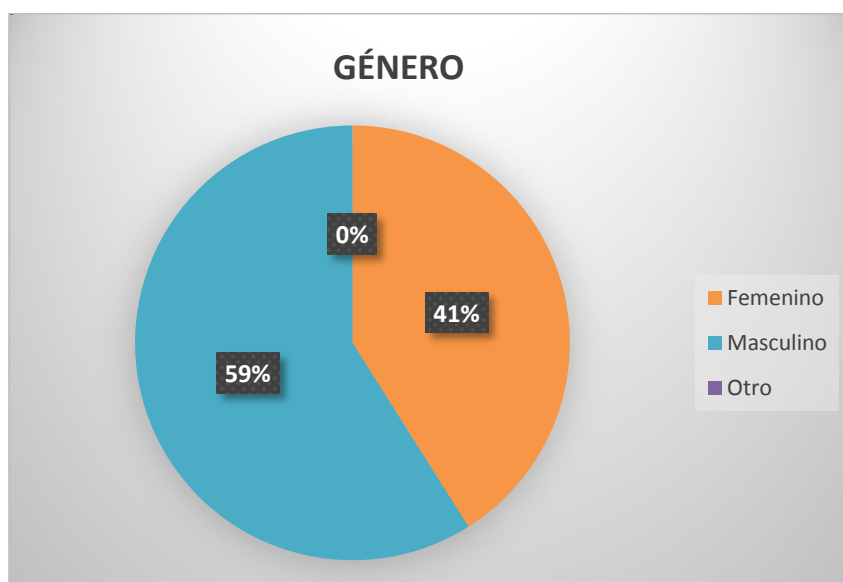
Dirección General	20
Secretaría General	237
Ordenamiento y Planificación Integral	76
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	72
Evaluación y Control Ambiental	1143
Gestión Social y Ambiental	11
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	20
Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	5
Administrativo y Financiero	135
Control Interno	0
Oficina de Contratación	16
<b>Total</b>	<b>1735</b>

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el mes de Julio de 2019, se registraron un total de 173 instrumentos de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre tramites y servicios.

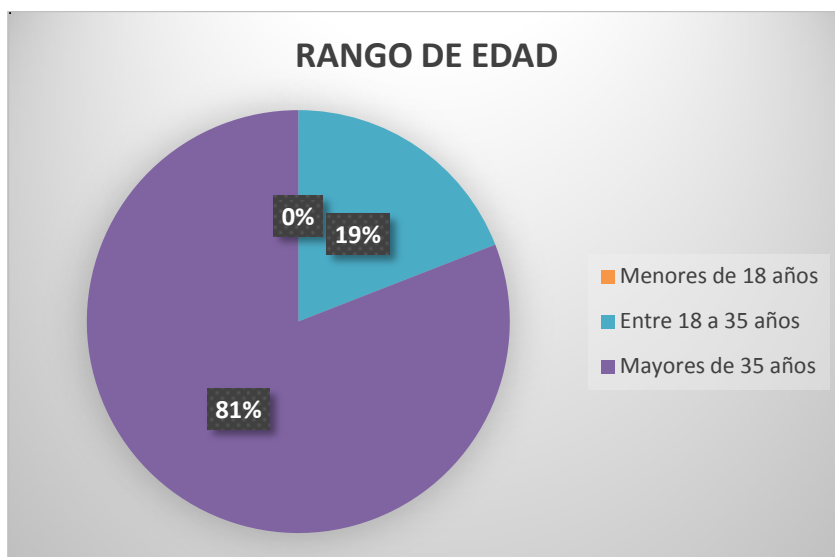
Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

### DATOS DE LA PARTE INTERESADA



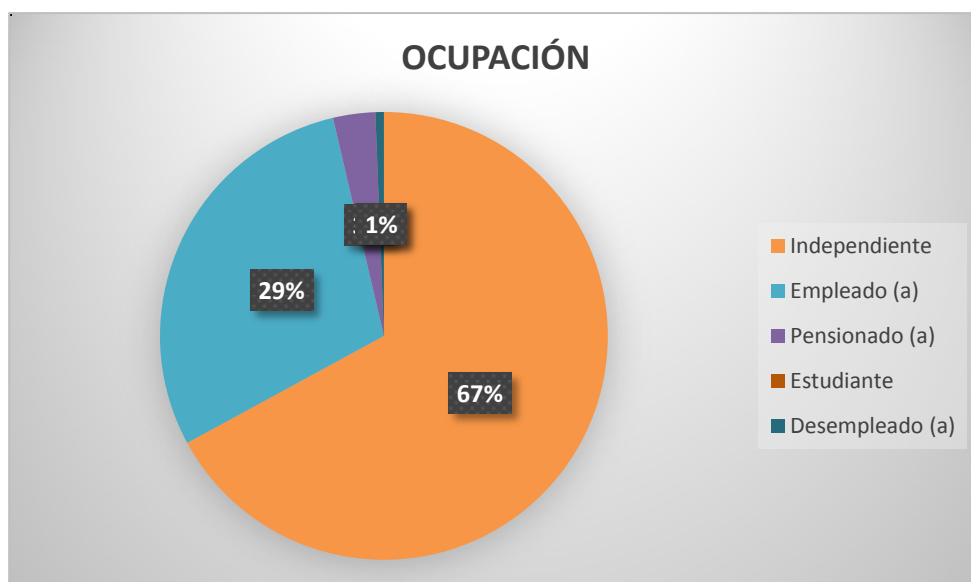
Gráfica 1. Género

De acuerdo a la grafica del item relacionada con Género durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de julio 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 evidencia que el 59% corresponden al género masculino y el 41% al femenino.



Gráfica 2. Rango de edad

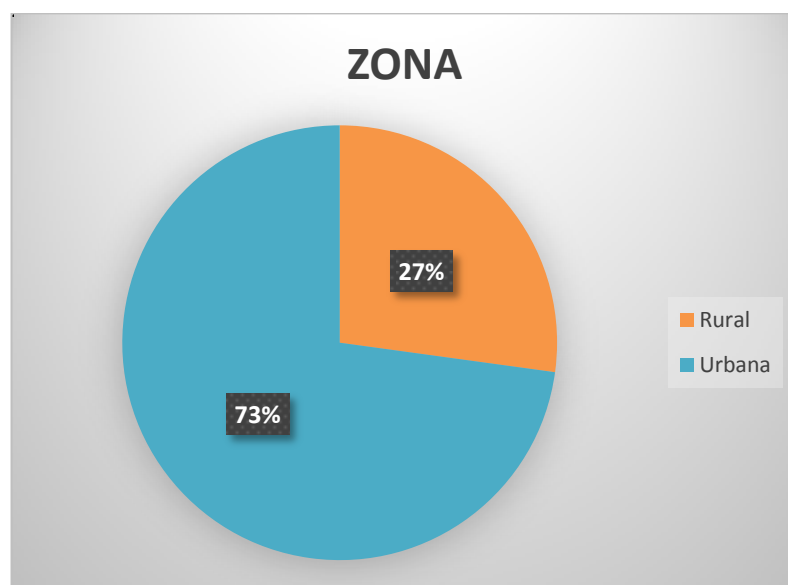
De acuerdo con el rango de edad los ciudadanos mayores de 35 años fueron quienes asistieron a la Entidad para presentar y radicar algún tipo de solicitud y/o trámite con un total del 81%, seguido por un 19% entre el rango de 18 a 35 años y un 0% menores de 18 años.



Gráfica 3. Ocupación

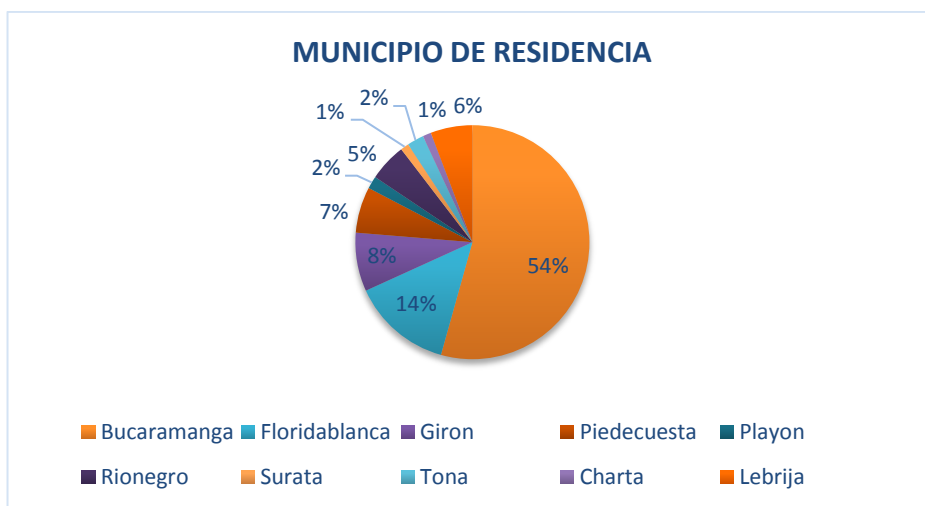
Para el mes de julio del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios en la Entidad, el porcentaje de trabajador independiente corresponde a un porcentaje del 67%,

seguido del 29% en condición de empleados, un 3% en condición de pensionado y 1% corresponde a usuarios en calidad de desempleados.



Gráfica 4. Zona de Residencia

De acuerdo a la información suministrada por los usuarios encuestados durante el mes de julio, se evidencia que la mayoría de los usuarios que realizaraon algún trámite y/o servicio residen en zona urbana 73%, frente a un 27% que manifiesta vivir en la zona rural del área de jurisdicción de la CDMB.

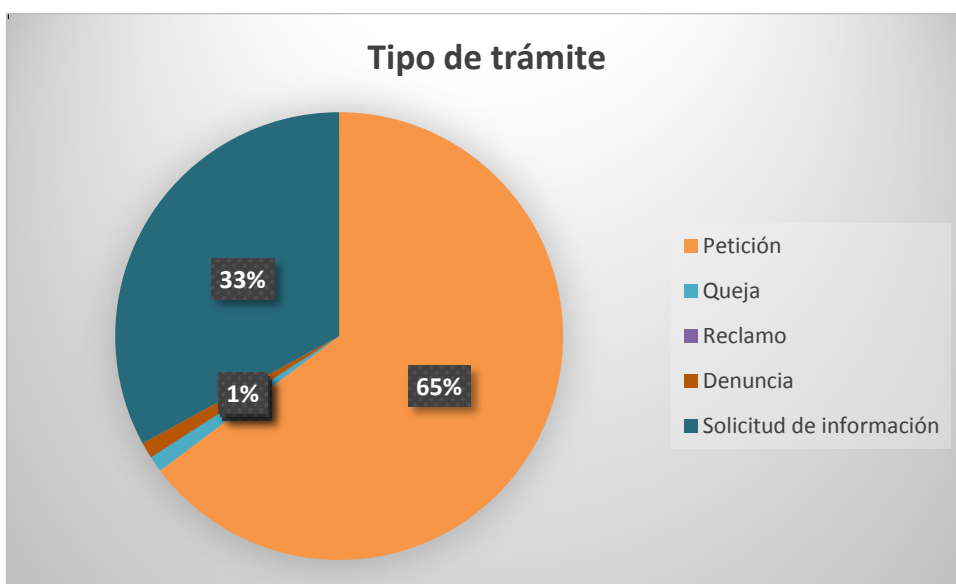


Gráfica 5. Municipio de Residencia - área de Jurisdicción CDMB

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.

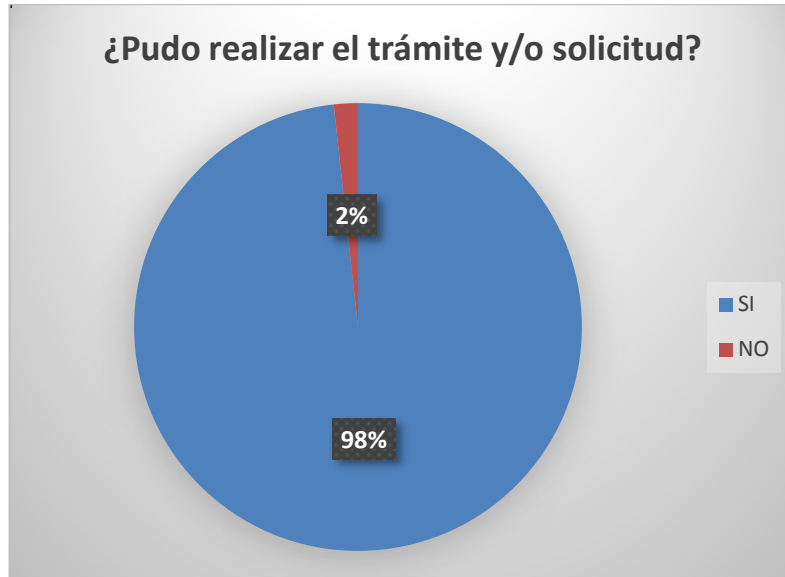
De acuerdo al Municipio de ubicación de los usuarios que realizaron trámites y/o servicios el 54% reside en el Municipio de Bucaramanga, seguido del 14% ubicado en Floridablanca, 8% Girón, 7% Piedecuesta, en total un 83% que corresponde al área metropolitana. Y un 17% corresponde al resto de municipios del área correspondiente a la Entidad.

### DATOS DEL TRÁMITE



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, las más utilizadas por los ciudadanos en el mes de julio con un 65% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 33% solicitud de información, 1% queja y 1% relacionado denuncias.



Gráfica 7. Realizar trámite y/o servicio

Por lo anterior, se concluye que el 98% de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se pudieron tramitar y radicar ante la Entidad, es preciso indicar que el 2% manifiesta que no pudo realizar el trámite, por lo anterior estos usuarios son contactados por funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano para hacerle seguimiento a su inconformidad de acuerdo a como se encuentra estipulado en el protocolo de servicio al ciudadano de la CDMB.

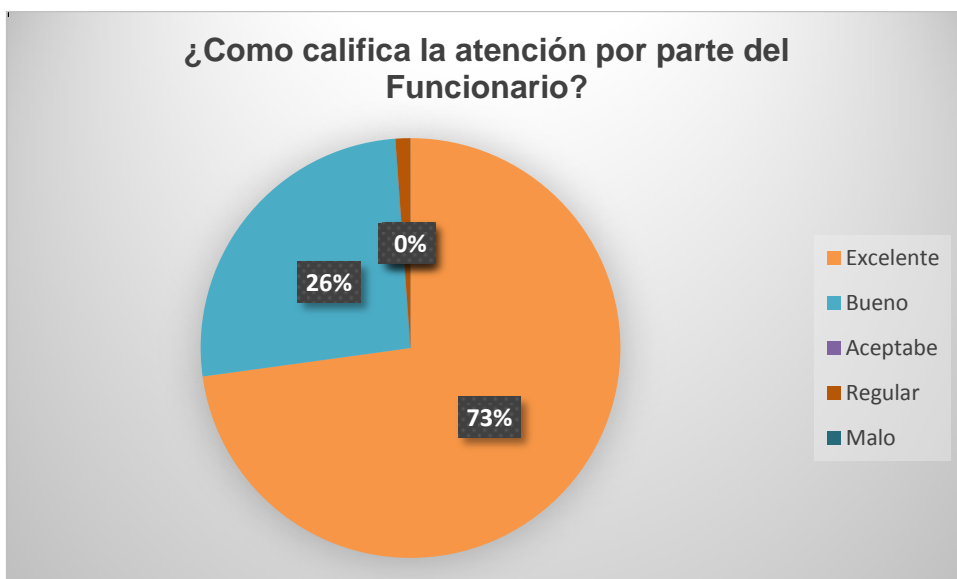
### EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS



Gráfica 8. Calificación de la información suministrada



Referente a la pregunta relacionada con la información la gráfica permite evidenciar que el 67% califica como excelente la calidad de la información en el momento de realizar algún trámite y/o servicio, mientras que el 32% la consideran buena y solo el 1% la consideran como mala.



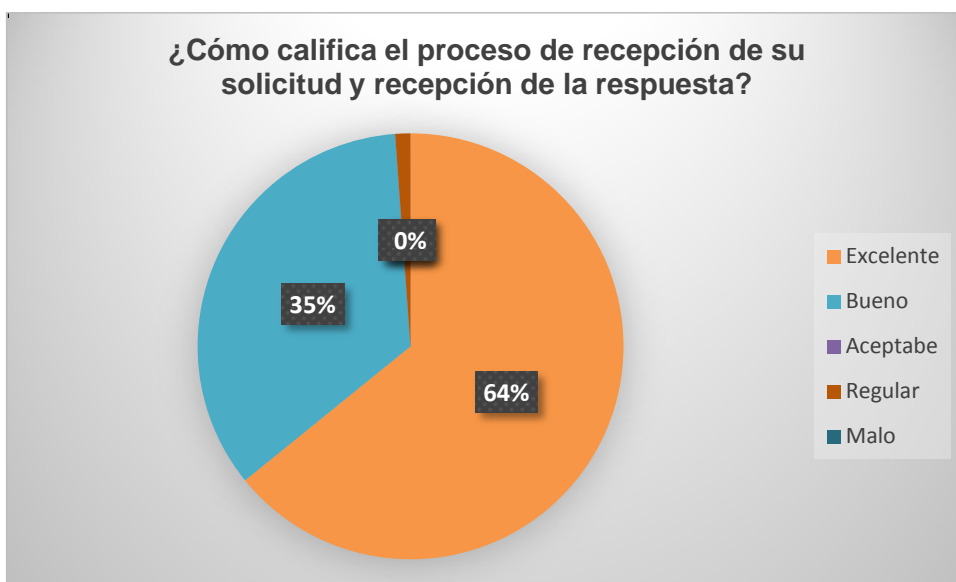
*Gráfica 9. Atención por parte del funcionario*

Al indagar acerca de la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 73% de las personas encuestadas que solicito trámites de carácter presencial calificó como excelente la atención prestada por parte del personal, mientras que el 26% la califica como buena. Si se suman estos dos porcentajes, se puede inferir que la mayoría de ciudadanos que realizó solicitudes considera que la atención fue amable y respetuosa, lo anterior es un resultado favorable para la CDMB.



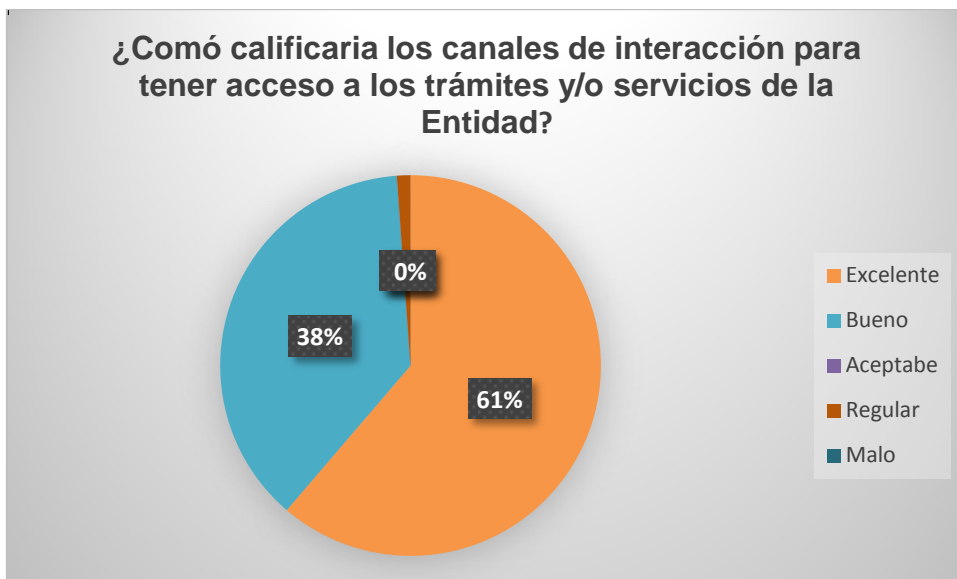
Gráfica 10. Información suministrada

Referente a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica anterior que el 64% de los encuestados la considera clara, completa y oportuna y el 35% la califica como buena, en este sentido, se establece un total del 99% del porcentaje de usuarios encuestados que se siente conforme con la claridad de la información prestada.



Gráfica 11. Proceso de recepción de la solicitud

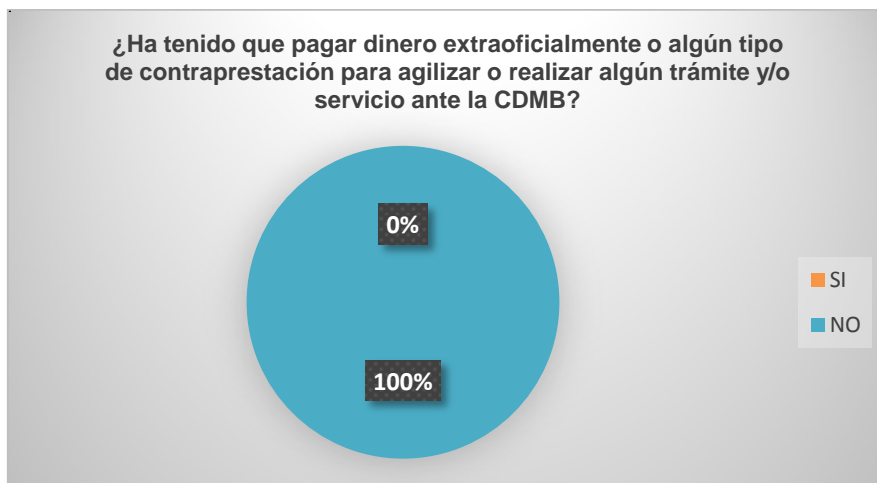
En lo referente al proceso de recepción de la solicitud y de respuesta se obtuvo el 64% de favorabilidad calificando el proceso como excelente y el 35% como bueno, en total un nivel del 99% de satisfacción alto.



*Gráfica 12. Canales de Interacción*

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 61% considera excelente los canales de atención que la CDMB pone a disposición de la ciudadanía y/o grupos de valor para tramitar alguna solicitud ante a Entidad y el 38% lo califica como bueno. En total un 99% de respuesta favorable respecto a este ítem.

## EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN



Gráfica 13. Pago de dinero extraoficial

De acuerdo con la grafica anterior, y dentro del marco de la estrategia por actos de corrupción el 100% de los usuarios encuestados no se refieren a manifestaciones sobre conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos de la Entidad.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda a las Subdirecciones, Grupos o dependencias de la Entidad con mayor número de PQRSD en lo relacionado con el proceso, especialmente en la oportunidad de las respuestas tomar medidas correctivas frente al tema de vencimientos en los términos de ley.

Se recomienda a las Subdirecciones y Oficinas revisar la actualización realizada en el proceso de Relación con partes interesadas frente a los criterios de aplicación de los instrumentos de evaluación que tiene la entidad para aplicar a las partes interesadas.