



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

**INFORME
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PARTES INTERESADAS SOBRE TRÁMITES Y
SERVICIOS
OCTUBRE
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

El presente documento expone el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas a través de los distintos canales por los cuales el ciudadano puede dirigirse a la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de octubre de 2019, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta.

Para la CDMB es fundamental realizar un seguimiento al grado de satisfacción, respuesta oportuna y participación ciudadana en la Gestión cuyo objetivo es formular recomendaciones para 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 se busca dar respuesta a las solicitudes de información de las partes interesadas.

Durante el mes de octubre de 2019 fueron radicados en total 1729 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

Concejo Directivo	2
Asamblea General	1
Dirección General	12
Secretaría General	377
Ordenamiento y Planificación Integral	91
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	41
Evaluación y Control Ambiental	959
Gestión Social y Ambiental	26
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	59
Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	3
Administrativo y Financiero	137
Control Interno	4
Oficina de Contratación	17
Total	1729

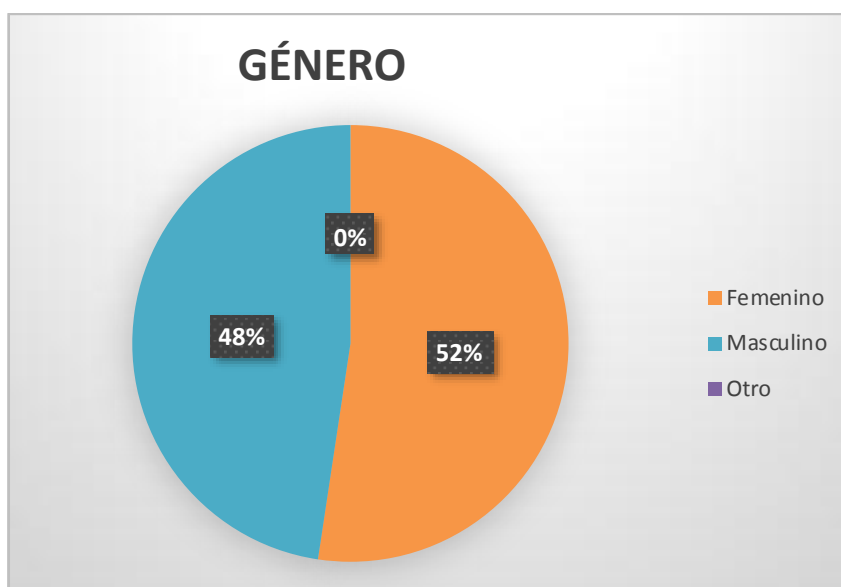
Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el mes de octubre de 2019, se registraron un total de 63 instrumentos de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre tramites y servicios.

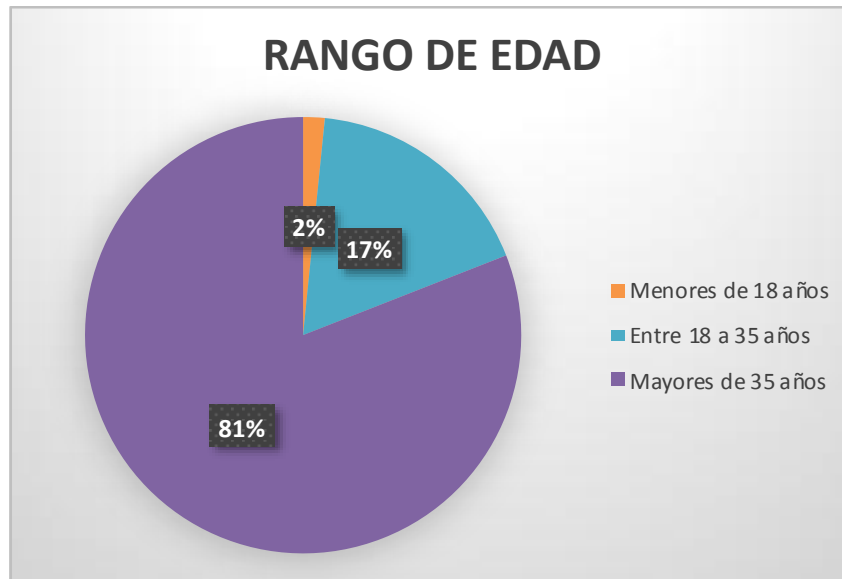
Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

DATOS DE LA PARTE INTERESADA



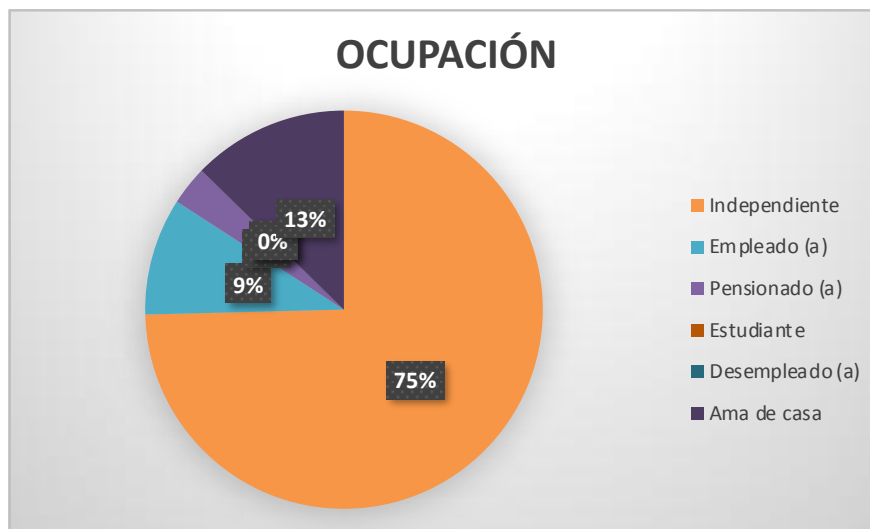
Gráfica 1. Género

De acuerdo a la grafica del item relacionada con Género durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de octubre de 2019, del total de ciudadanos que presentaron alguna necesidad y/o solicitud ante la CDMB y que respondieron de manera voluntaria a la encuesta se evidencia un mayor porcentaje del género femenino que corresponde al 52% y un 48% a masculino, contrario a los meses anteriores la tendencia evidencia un cambio.



Gráfica 2. Rango de edad

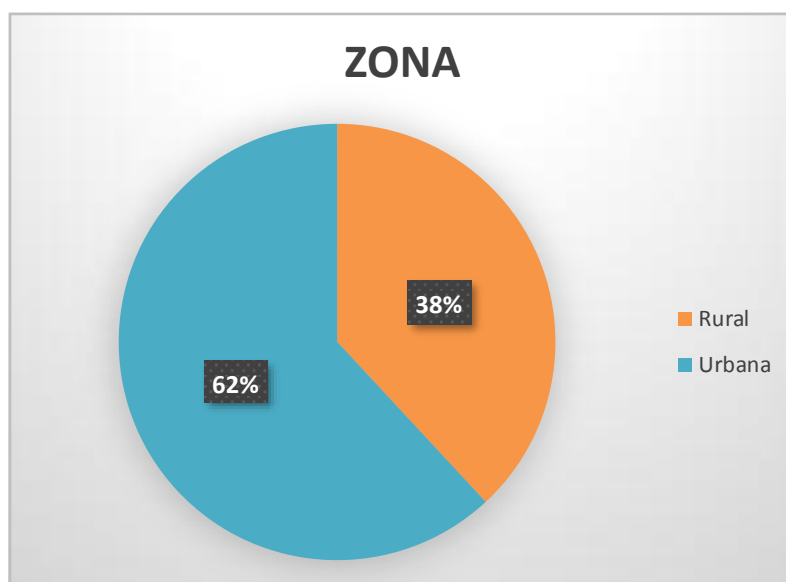
De acuerdo con el rango de edad se evidencia un mayor porcentaje de ciudadanos de un rango de edad mayor de 35 años quienes asistieron a la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite con un total del 81%, seguido por un 17% entre el rango de 18 a 35 años.



Gráfica 3. Ocupación

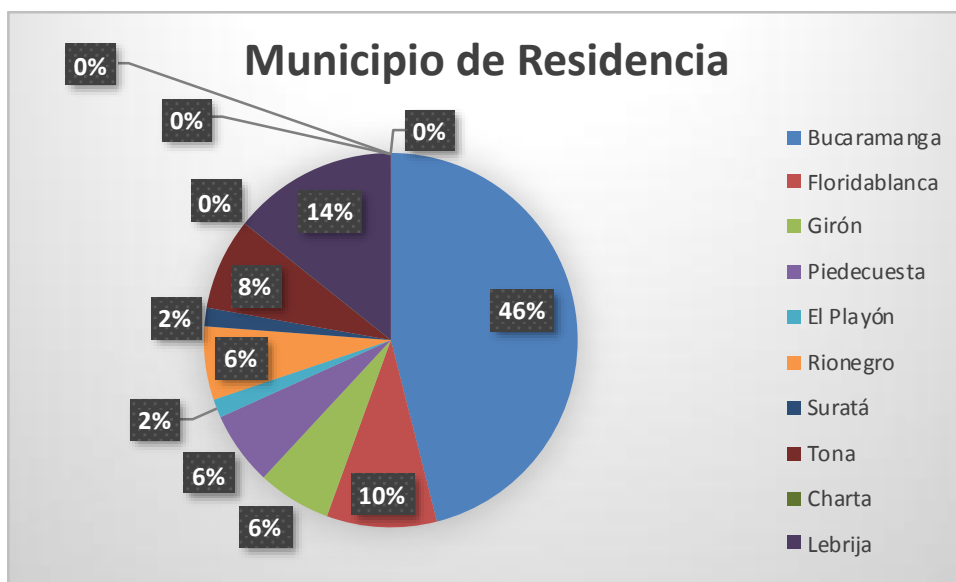
Para el mes de soctubre del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios en la CDMB, según criterios de ocupación el porcentaje de ciudadanos que laboran de manera

independiente corresponde a un 75%, seguido del 13% que corresponde a ama de casa, 9% empleado (a), y 3% corresponde a ciudadanos en condición de pensionados.



Gráfica 4. Zona de Residencia

De acuerdo a la información suministrada por los usuarios encuestados durante el mes de octubre, se observa un porcentaje relevante de usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona urbana con un 62%, frente a un 38% que reside en la zona rural del área de jurisdicción de la CDMB.

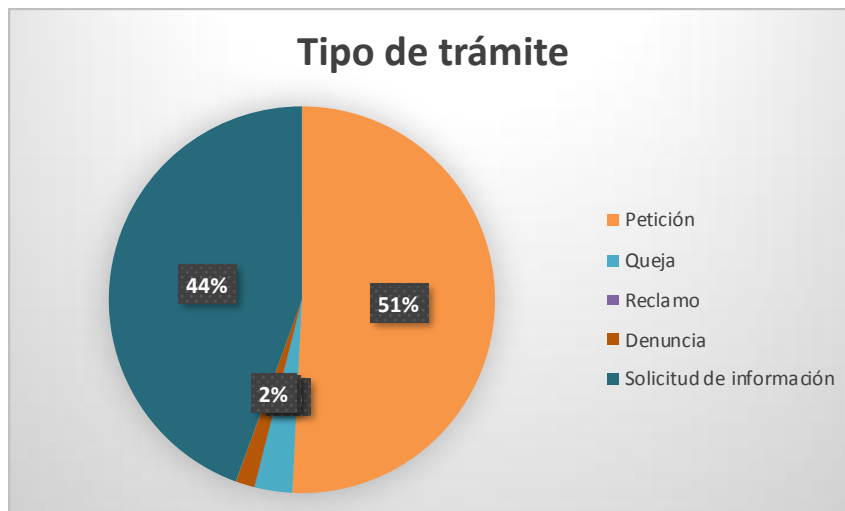


Gráfica 5. Municipio de Residencia - área de Jurisdicción CDMB

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.

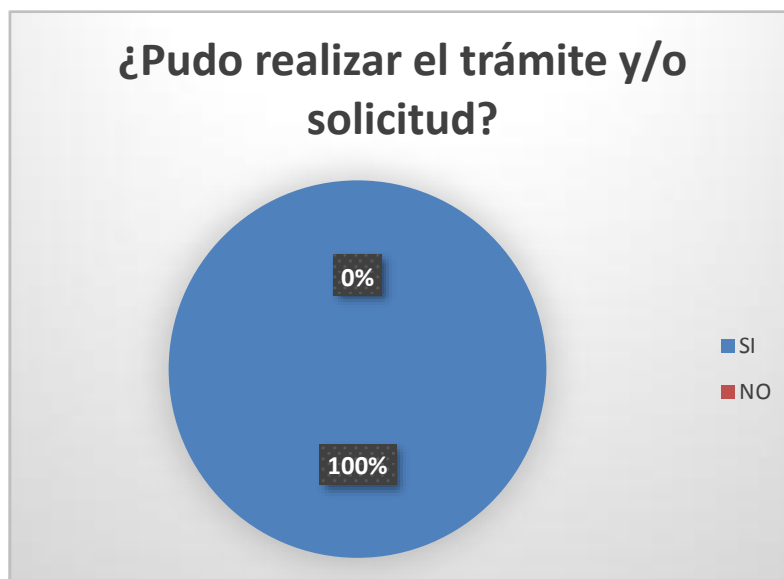
De acuerdo al Municipio de ubicación de los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios el 46% reside en el Municipio de Bucaramanga, seguido del 14% ubicado en Lebrija, 10% floridablanca, 8% tona, 6% Girón, piedecuesta y rionegro y finalmente el 2% surata y playon.

DATOS DEL TRÁMITE



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, la más utilizada por los ciudadanos en el mes de octubre con un 51% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 44% solicitud de información, 3% queja y 2% relacionado con denuncias.



Gráfica 7. Realizar trámite y/o servicio

Por lo anterior, se concluye que el 100% de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se pudieron radicar para su respectivo trámite ante la Entidad.

EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS



Gráfica 8. Calificación de la información suministrada

Referente a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada la gráfica permite evidenciar que el 68% la califica como excelente, mientras que el 32% la califican como bueno.



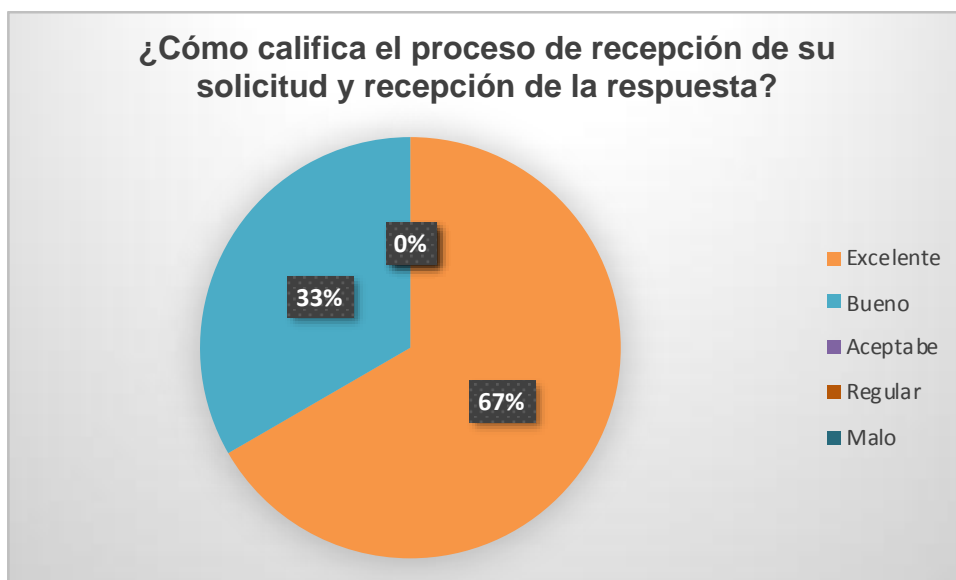
Gráfica 9. Atención por parte del funcionario

Respecto a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 71% de las personas encuestadas que solicitó trámites y/o servicios de carácter presencial calificó la atención del servidor público como excelente y un 29% como buena.



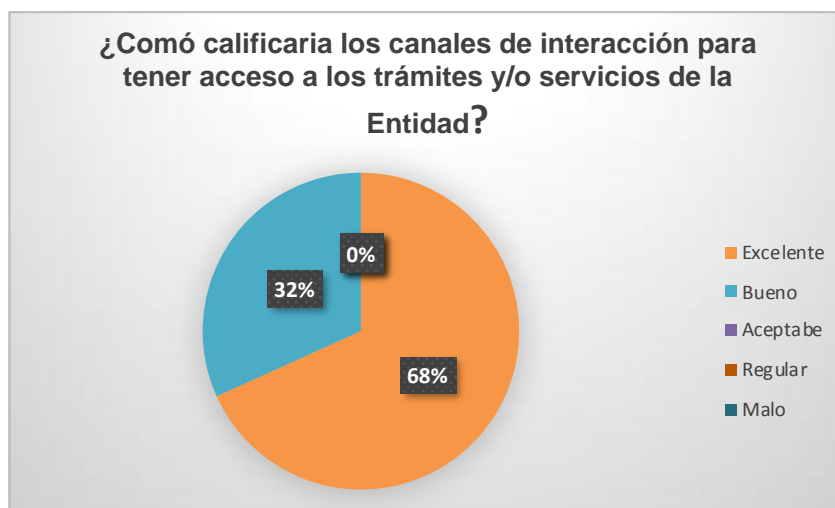
Gráfica 10. Información suministrada

Referente a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica anterior que el 62% de los encuestados la considera clara, completa y oportuna y el 38% la califica como buena, en este sentido, se establece un total del 100% de usuarios encuestados que se sienten conforme con la claridad de la información por parte de los funcionarios de la Entidad.



Gráfica 11. Proceso de recepción de la solicitud

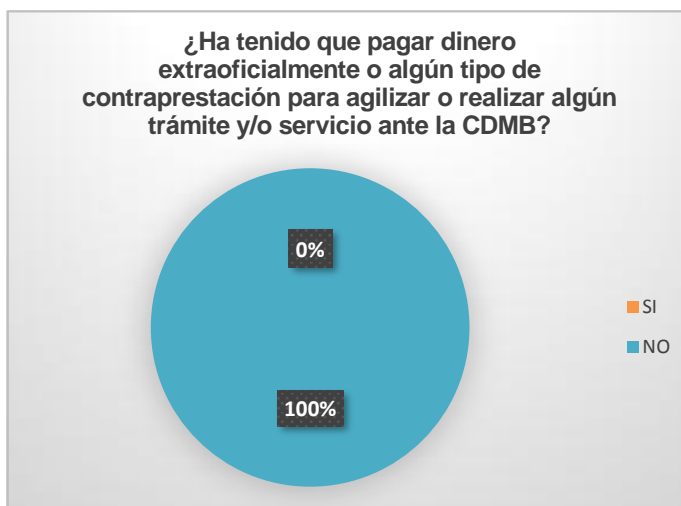
En lo referente al proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se obtuvo el 67% de favorabilidad calificando el proceso como excelente y el 33% como bueno.



Gráfica 12. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 68% considera excelente los canales de atención que la CDMB pone a disposición de la ciudadanía y/o partes interesadas para tramitar alguna solicitud ante a Entidad y el 32% lo califica como bueno.

EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN



Gráfica 13. Pago de dinero extraoficial

De acuerdo con la grafica 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.