



**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

DICIEMBRE DE 2020

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 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.

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 garantizó la atención virtual a los usuarios a través del correo info@cdmb.gov.co y línea celular 318 707003 , logrando así establecer una comunicación permanente con los usuarios.

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 periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2020; con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios, 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 periodo comprendido entre el 1 y el 31 de Diciembre de 2020 se radicaron en total 1.937 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	197
REVISORIA FISCAL	0
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	60
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	20
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0
OFICINA DE CONTRATACION	18
OFIC. ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INST.	23
GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	83
GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	50
EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	1.354
DIRECCION GENERAL	7
CONSEJO DIRECTIVO	0
CDMB	0
ASAMBLEA GENERAL	0
ADMINISTRATIVO (A) Y FINANCIERO (A)	125
Total	1.937

Nota: Si éste Total es Mayor al **Total de Estadísticas por Tipo de Solicitudes** es debido a que algunos radicados tuvieron los dos tipos de respuesta y adicionalmente un radicado puede tener varias respuestas.



Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

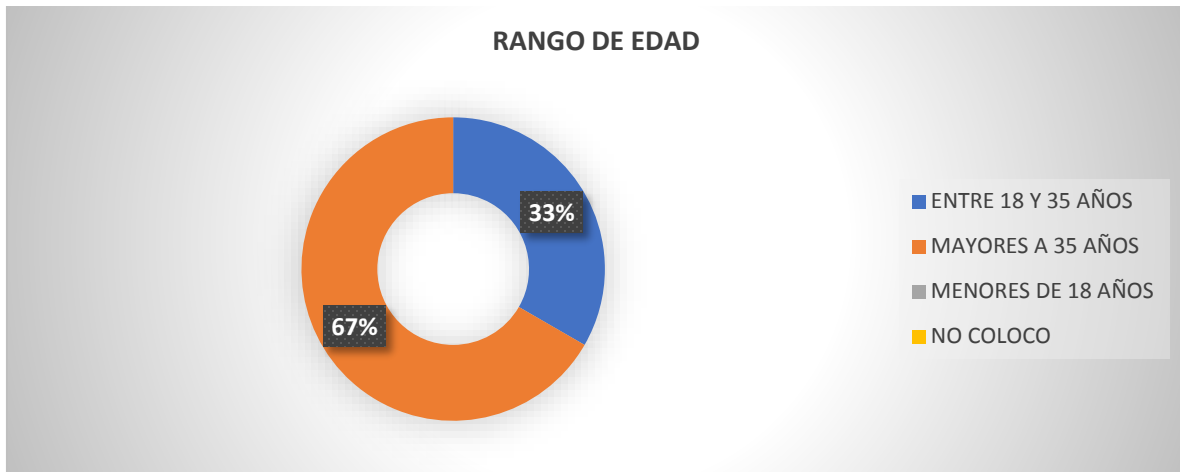
Frente a la análisis de las solicitudes recibidas a través del correo electrónico info@cdmb.gov.co y el chat institucional en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de Diciembre del 2020, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, a cuyos usuarios se les envió el enlace <https://bit.ly/2TVUUYt> 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 30 instrumentos de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre trámites y servicios, queja, reclamo o sugerencia 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 el chat institucional una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.



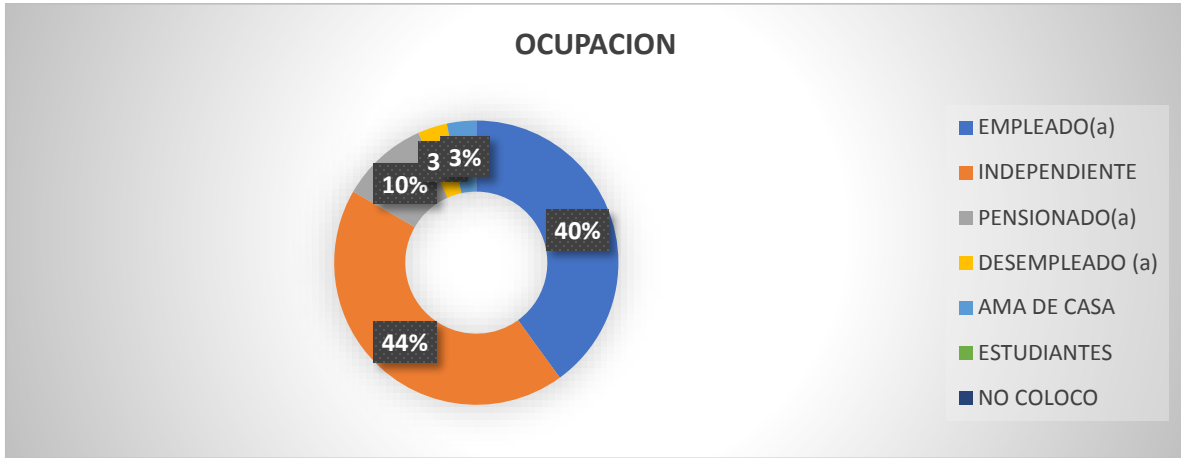
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

30 respuestas



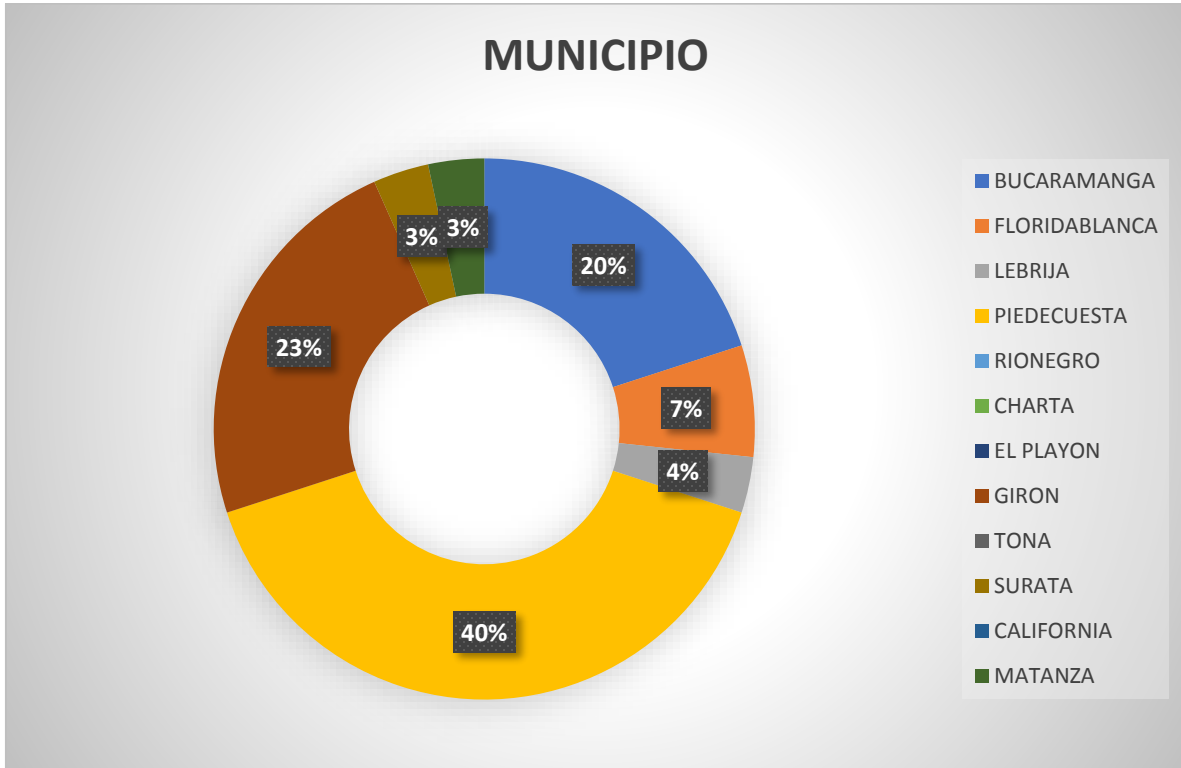
Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 67% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años y un 33% entre 18 y 35 años.



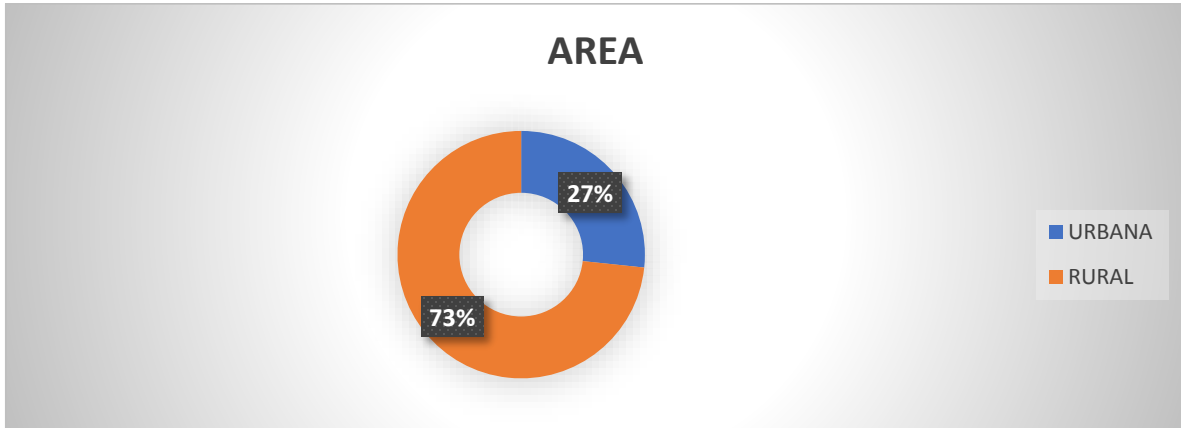
Gráfica 2. Ocupación

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de diciembre según criterios de ocupación 44% laboran de manera independiente, el 40% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa, 10% pensionados, 3% amas de casa y el 3% corresponde a desempleados.



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 40% residen en Piedecuesta, seguido de 23% que habitan en Girón, 20% en Bucaramanga, 7% de Piedecuesta, 4% de Lebrija, 3% en Surata y 3% Matanza.



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 73% frente a un 27% que reside en la zona urbana del área de jurisdicción de la CDMB.

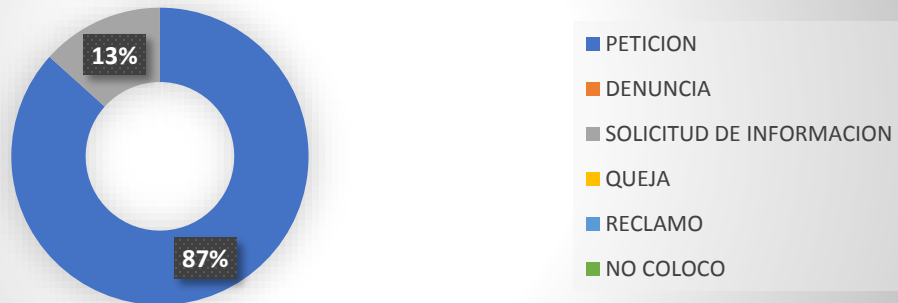
Nombre del Servidor Público que lo atendió y/o Proceso y/o Subdirección



Gráfica 5. Servidor público, proceso o subdirección que lo atendió

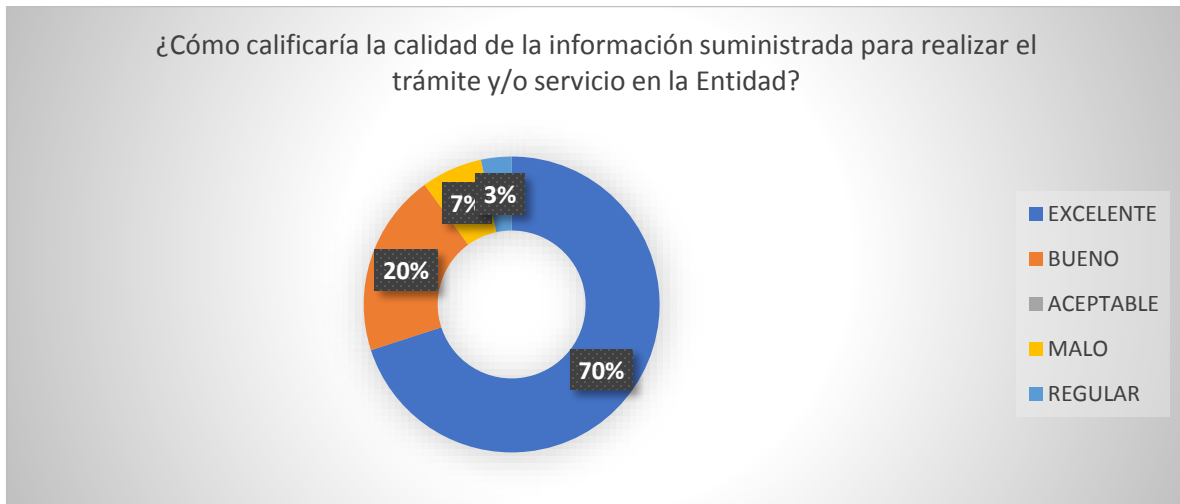
Respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, 63% se identificó con SEYCA y el otro 37% de SUGOA, oficinas con mayores solicitudes en el Mes.

¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

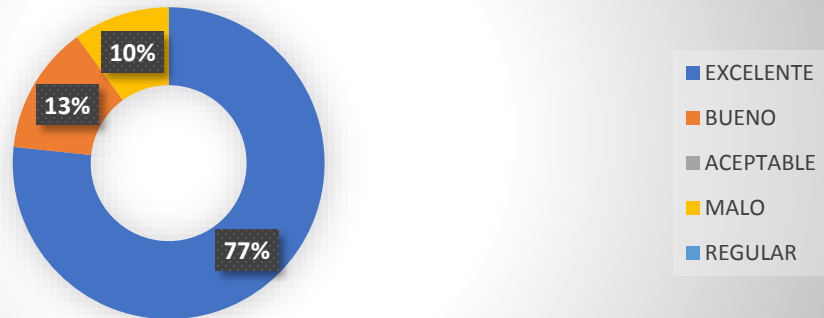
De acuerdo con las modalidades de trámite, el 87% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 13% correspondiente a solicitud de información.



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 70% la califica como Excelente, 20% bueno, 3% regular y el 7% como malo, respuestas muy positivas.

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



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

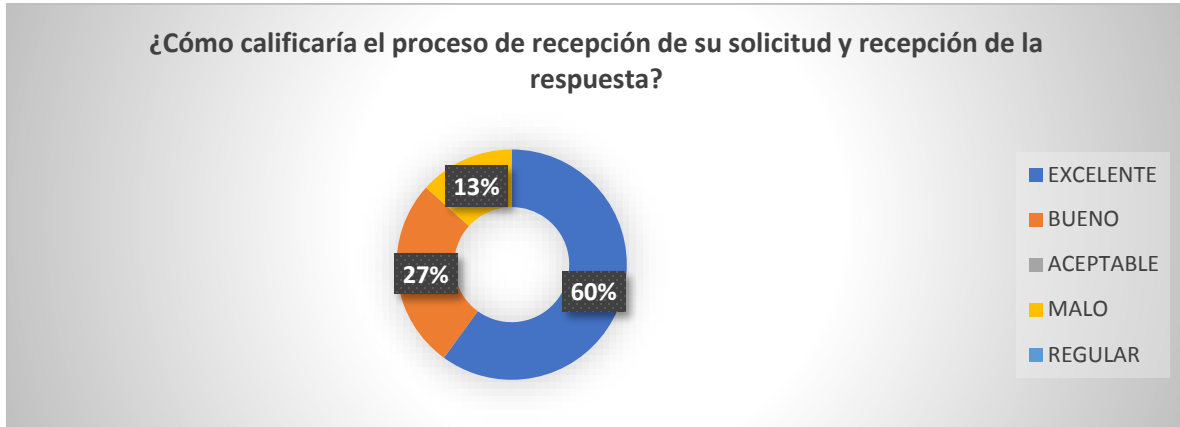
Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 77% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, 13% como buena y el 10% como malo.

¿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 73% de los encuestados la califica como Excelente, el 14% como Bueno, el 3% la califica como aceptable y el 10% como malo.



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 60% califica el proceso como Excelente, el 27% como Bueno, y el 13% como malo.

¿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 33% 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 47% lo califica como bueno, el 7% como aceptable y el 13% califico como malo.

¿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:

1. Muy agradecido por la asesoría y atención que presto el funcionario.
2. Agradece a la CDMB, por el servicio al colegio en la entrega de material vegetal y al técnico Mariano Suarez por su colaboración.
3. Que tengan personal capacitado a favor del medio ambiente en la entidad.
4. Agradece la prontitud a su solicitud.
5. Excelente servicio
6. Muy buen servicio
7. Se deben habilitar líneas de contacto y permitir conocer el avance de los trámites.
8. Los canales virtuales deben existir, pero de la misma manera deben atenderse, especialmente en tiempos de pandemia en dónde es necesario hacer uso de ellos para disminuir las probabilidades de contagio.



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?



8/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

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