

**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**

ENERO DE 2024

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdmb.gov.co



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.

En la CDMB se continúa prestando el servicio como lo era habitual de forma presencial a partir del mes de julio de 2022 y sigue de igual forma prestando el servicio de manera virtual para seguir 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 del **1 al 31 de Enero de 2024**; 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 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 **enero del 2024**, se radicaron en total **13** requerimientos en la Oficina de Atención al Ciudadano a través de los diferentes tipos de solicitud como el correo electrónico info@cdmb.gov.co, chat, telefónico, entre otros, los cuales fueron direccionadas a cada una de las Subdirecciones y Oficinas competentes conforme a la necesidad de respuesta de cada parte interesada.

Subdirección/Oficina	Cant. PQRSD
Secretaría General	264
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	49
Oficina control disciplinario interno	0
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	18
Oficina de control interno	0
Oficina de Contratación	60
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	4
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	43
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	54
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	536
Dirección general	7
Consejo directivo	0
CDMB	0
Asamblea general	1
Administrativa y/o Financiera	63
Total	1099

Tabla 1. Indicadores Generales - 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 Enero de 2024**, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10% en la muestra de los usuarios a los cuales 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

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdmb.gov.co

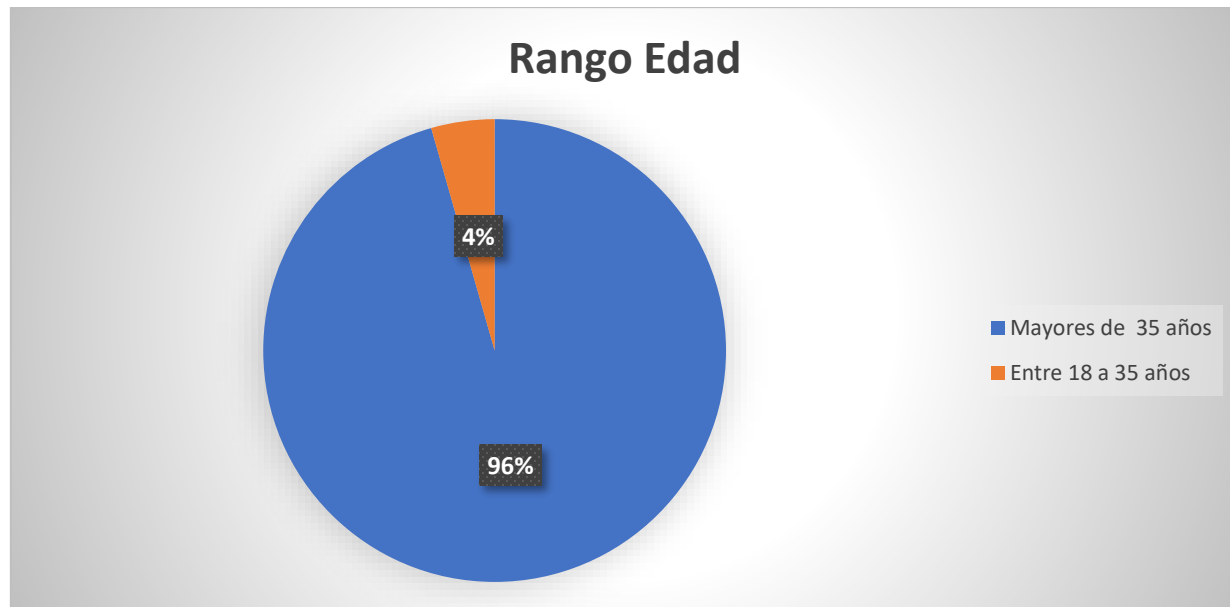


diligenciamiento, registrando un total **de 13 instrumentos** de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias ante la entidad.

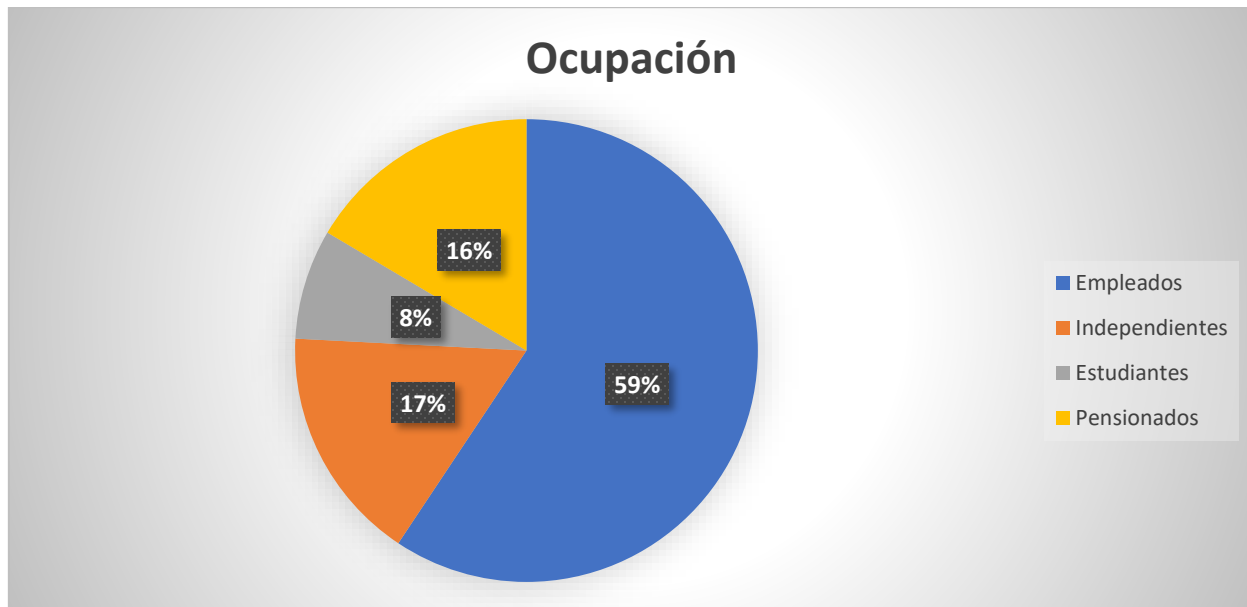
Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon a través del correo electrónico de info@cdmb.gov.co o la página web una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

DATOS DE LA PARTE INTERESADA

13 respuestas

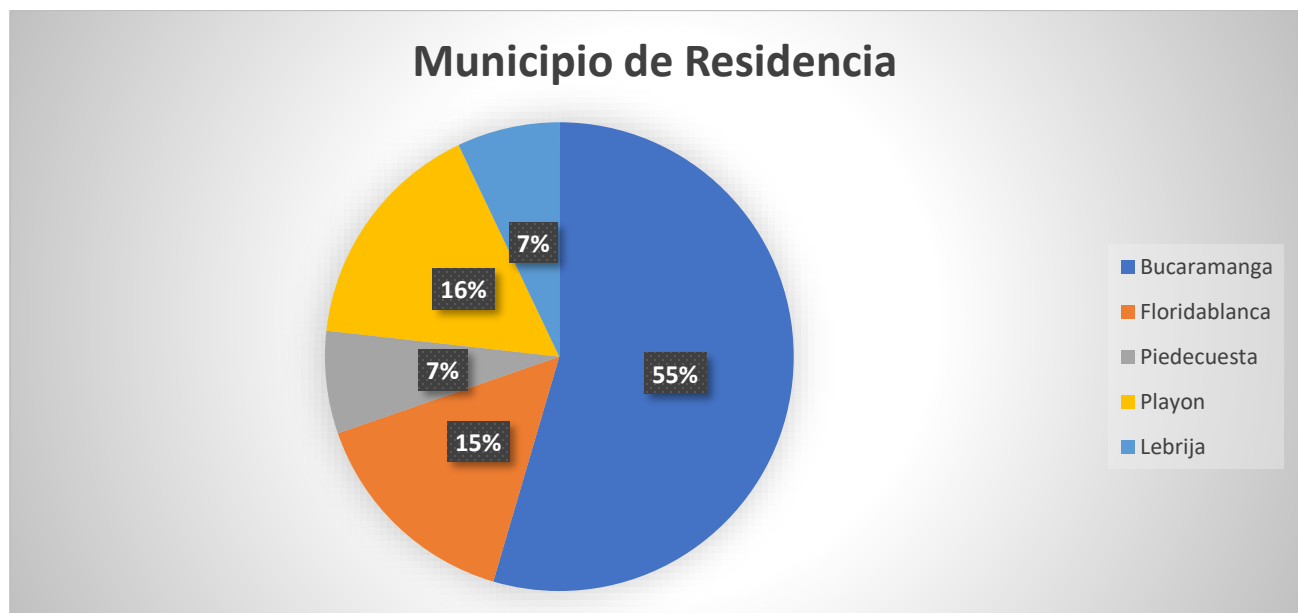


Las respuestas se pueden evidenciar según la encuesta de satisfacción al usuario que el 96% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a personas mayores de 35 años y el 4% están en un rango entre 18 a 35 años.



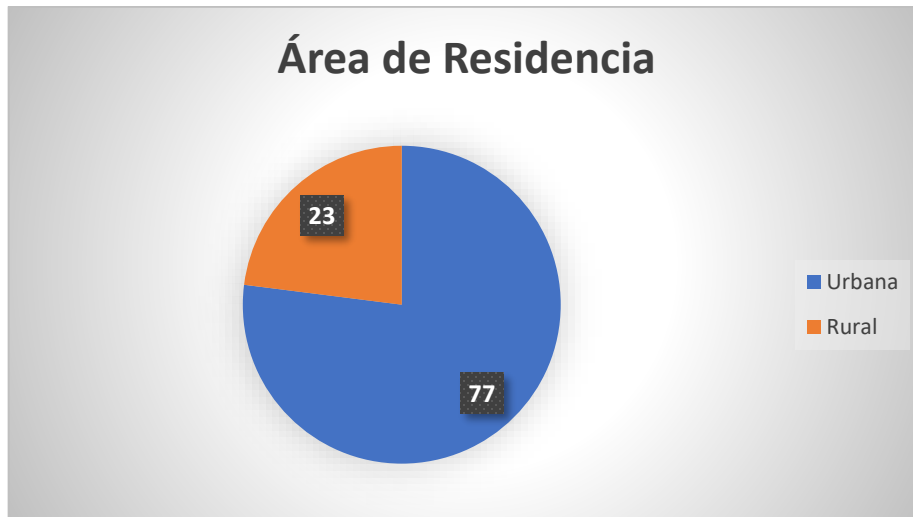
Gráfica 2. Ocupación

La grafica de la ocupación se evidencia que el total de usuarios que realizaron la encuesta, trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de enero del 2024 según criterios de ocupación el 59% que corresponde a Empleados, el 17 % corresponde a Independientes, el 8% a estudiantes, y el 16% a pensionados la gran variedad de usuarios que interactúan con la corporación.



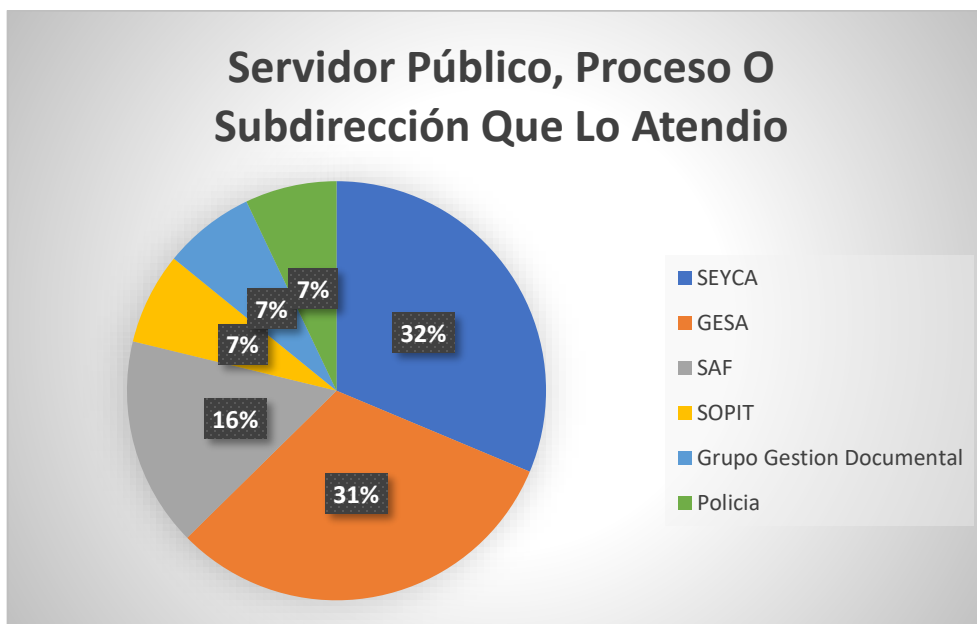
Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

Como muestra en la gráfica según Municipio de ubicación; los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son el 55% se encuentran ubicado en Bucaramanga, 15% se encuentra en el municipio de Floridablanca, el 7% encuentran el municipio de Lebrija, el 7% encuentran el municipio de Piedecuesta, y el 16% encuentran el municipio del Playón.



Gráfica 4. Área de Residencia

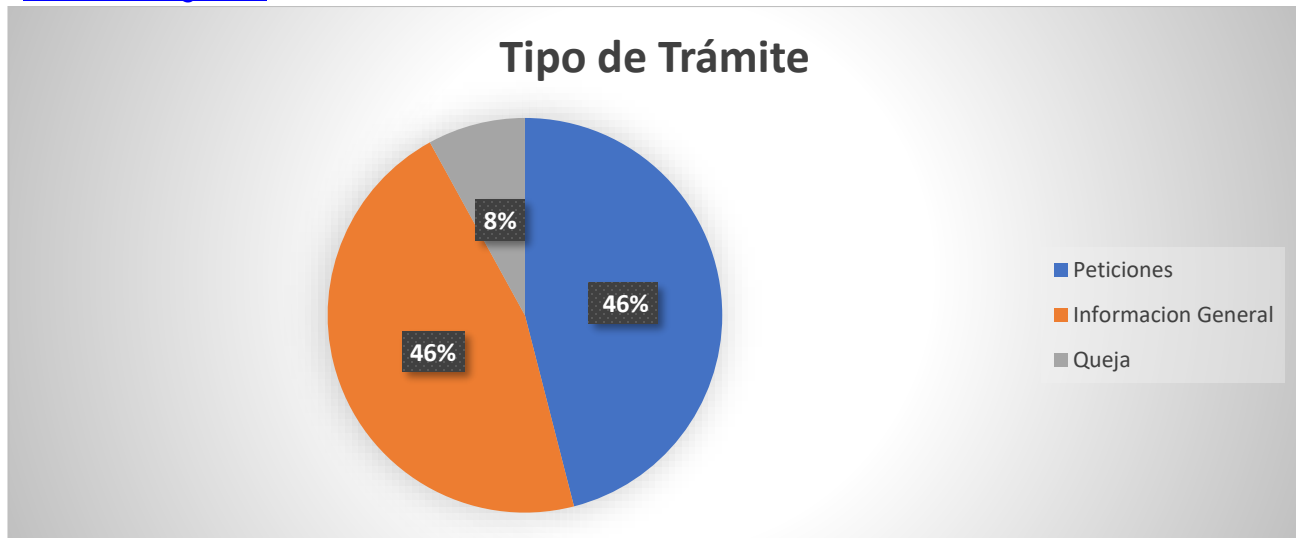
Los usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana 77% frente a un 23% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.



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

Las respuestas dadas en la encuesta con respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, el 32% de los usuarios encuestados identificaron que los

atendió la Oficina de SEYCA, seguido con el 31% la oficina GESA, el 16% en las oficinas SAF (Subdirección Administrativa y/o Financiera), el 7% en las oficinas SOPIT (Subdirección de Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio), el 7% con el Grupo de Gestión Documental, Información y Archivo y el 7% con la Policía nacional a través del Correo info@cdmb.gov.co.



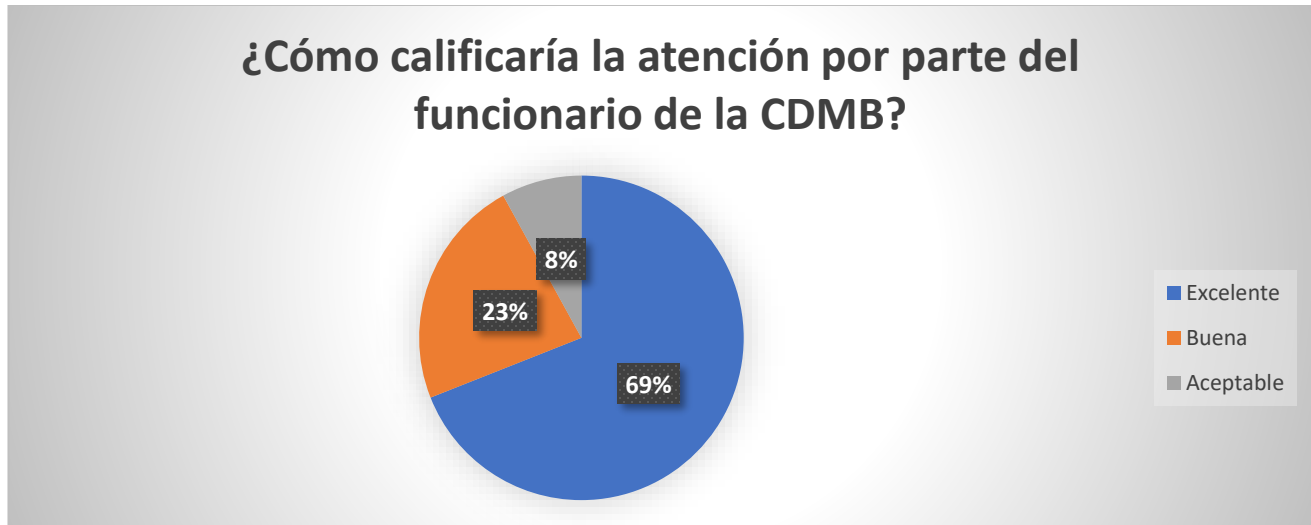
Gráfica 6. Tipo de trámite

Según modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 46% corresponde a instaurar peticiones, el 46% solicitud de información general y el 8% por queja.



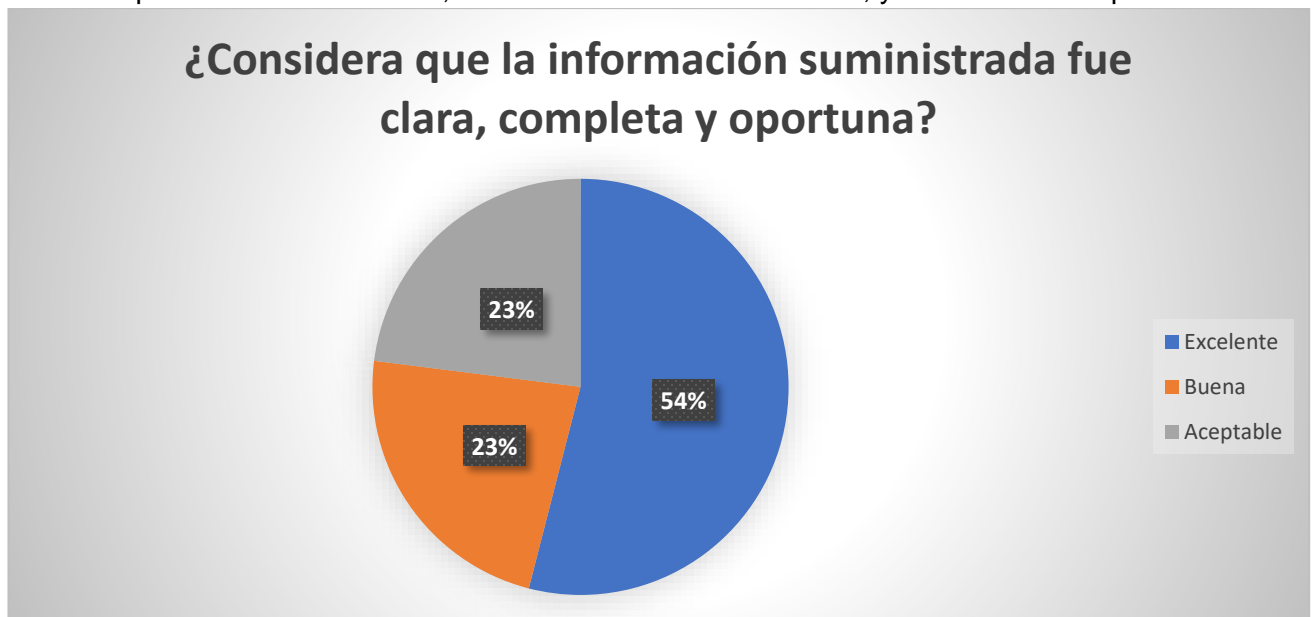
Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

la pregunta enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 62% la califica como Excelente, el 30% responde que es buena, y el 7% Aceptable.



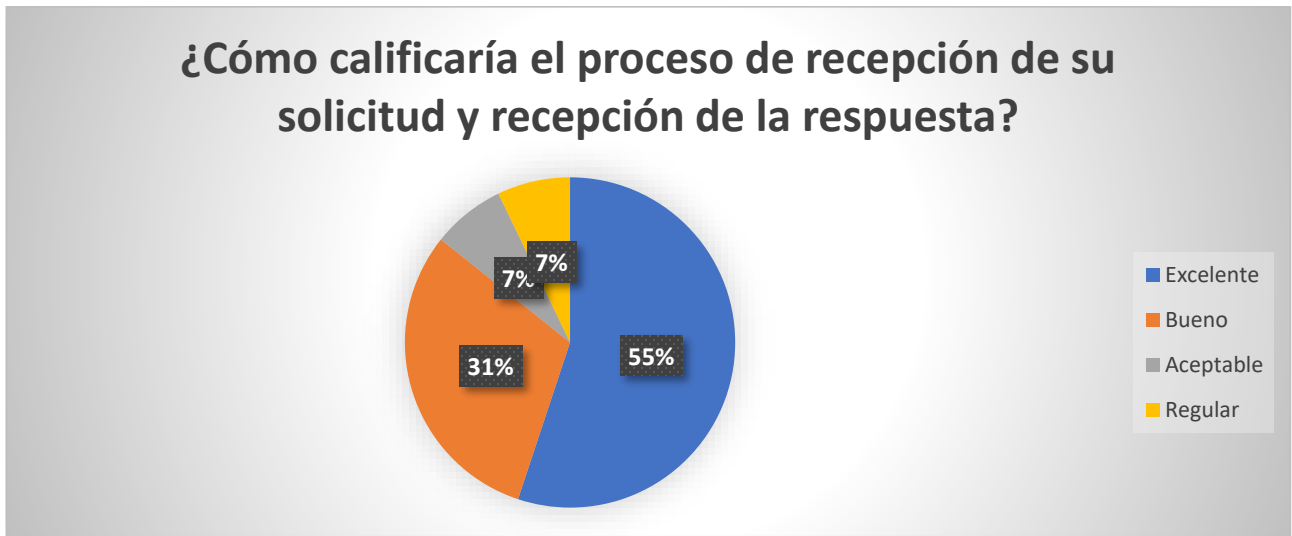
Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Las respuestas dadas en este ítem: la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 69% de las personas encuestadas que solicitó información y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 23% la califican como buena, y el 8% como aceptable.



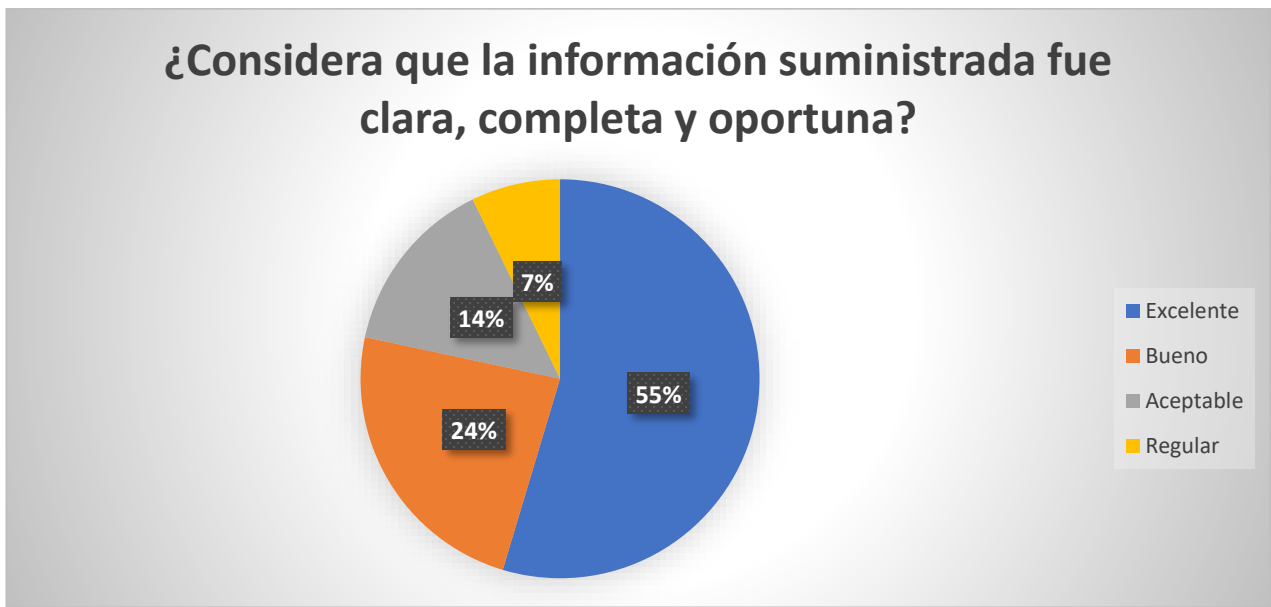
Gráfica 9. Información suministrada

La claridad de la información suministrada que muestra la gráfica basada en las respuestas de los usuarios es de 54% de los encuestados la califica como Excelente, el 23% la califican como bueno, y el 23% lo califica como aceptable.



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

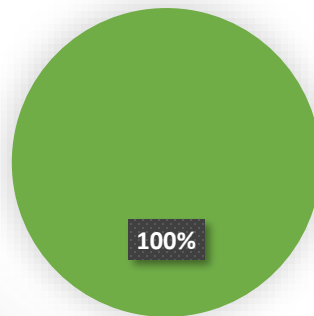
En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 55% califica el proceso como Excelente, 31% lo considera bueno, el 7% lo considera aceptable y el 7% lo considera Regular.



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 55% considera Excelente los canales de atención que la CDMB tiene dispuesto para la ciudadanía y/o partes interesadas puedan tramitar alguna solicitud ante a Entidad, el 24% la califican como bueno, el 14% lo considera aceptable y 7% regular.

¿Ha tenido que pagar dinero extraoficialmente o algún tipo de contraprestación para agilizar o realizar algún trámite y/o servicio ante la CDMB?



■ No

Gráfica 12. Pago de dinero extraoficial

La relación de respuesta evidenciada en 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:

- ✓ Mi solicitud fue recibida pero no he recibido respuesta
- ✓ Que sea rápidos a la solicitud, NO esperen que pase otra tragedia y perdamos otras vidas
- ✓ Muy gran gestión que hace la cdmb
- ✓ El servicio es muy malo
- ✓ Necesito poder hacer un saneamiento de una sanción ambiental impuesta a mis clientes. Expediente SA-0045-2014
- ✓ Todo está muy bien

RECOMENDACIONES

En el informe de la encuesta de satisfacción se evidencia un gran porcentaje de calificación positiva de la Entidad frente a la calidad de la información, la atención por parte de la entidad, los canales de comunicación, procesos de recepción de las solicitudes; sin embargo un menor porcentaje se refleja como regular o malo lo cual en algunos casos se dejan observaciones por parte de los ciudadanos en tiempos de respuesta en las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias; en algunos mensajes se observan agradecimiento, este informe se socializan con las diferentes subdirecciones y Oficinas para su conocimiento y mejorar permanente; así mismo se publica en los medios de comunicación de la entidad.

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cddb.gov.co



5/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

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

https://docs.google.com/forms/d/1KOHphigVOh_9k1f5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdlhMedit

2/6

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: info@cdbl.gov.co



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