



**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
JULIO 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 Corporacion
Parque Regional Natural Páramo de Santurbán
Jardín Botánico Ekoy Villacuzca



@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 continúa prestando el servicio principalmente de manera virtual y 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 periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio 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 julio de 2020 se radicaron en total 1363 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
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	981
Secretaría General	127
Administrativa y/o Financiera	75
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	57
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	48
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	43
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	9
Gestión Social y Ambiental - GESA	8
Dirección General	8
Oficina de Contratación	7
Total	1363

Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

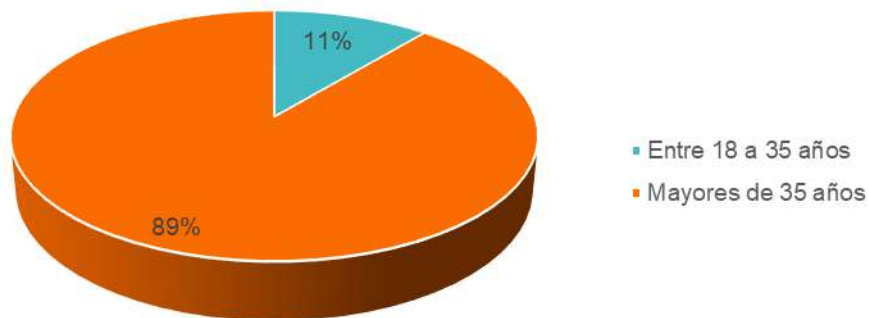
Se seleccionó una muestra de 90 solicitudes recibidas a través del correo electrónico info@cdmb.gov.co y el chat institucional en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2020, a cuyos usuarios se les envió el enlace <https://bit.ly/2TVUUYt> de la Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios A-PI-FO13 versión 5, para el respectivo diligenciamiento, registrando un total de 18 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 DE LA PARTE INTERESADA

18 respuestas

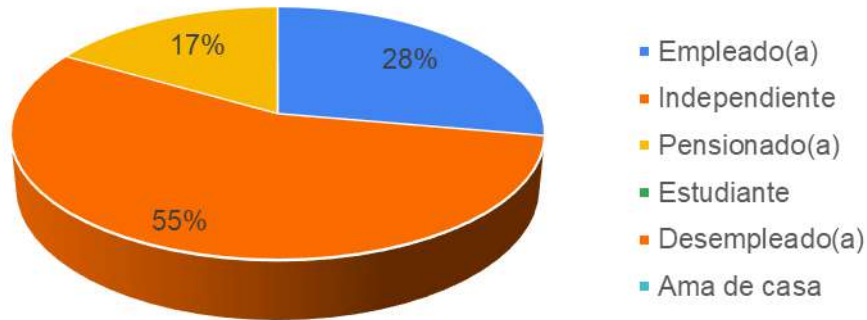
Rango de Edad



Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 89% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años y el 11% al rango entre 18 a 35 años.

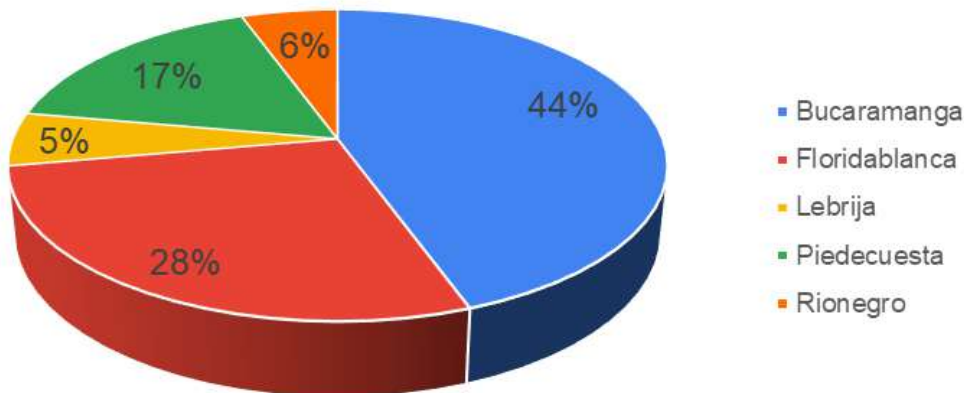
Ocupación



Gráfica 2. Ocupación

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de julio según criterios de ocupación 55% laboran de manera independiente, el 28% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa, el 17% corresponde a pensionados.

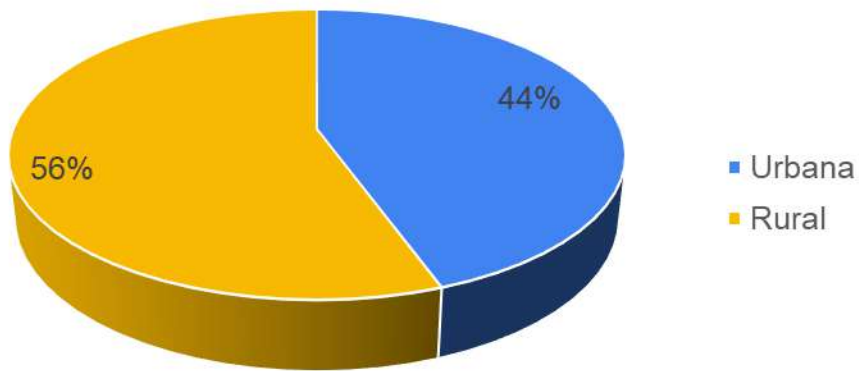
Municipio



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, Suratá, Matanza, Charta, Tona, El Playón, Rionegro y Lebrija. De acuerdo al Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios 8 residen en Bucaramanga, seguido de 5 que habitan en Floridablanca, 3 en Piedecuesta, 1 en Lebrija y 1 en Rionegro.

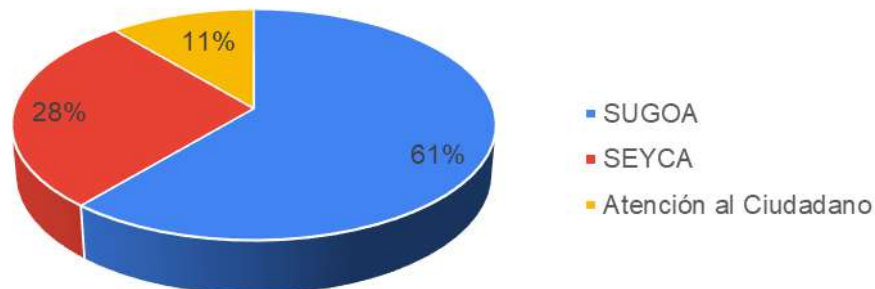
Área de Residencia



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 56% frente a un 44% que reside en la zona urbana del área de jurisdicción de la CDMB.

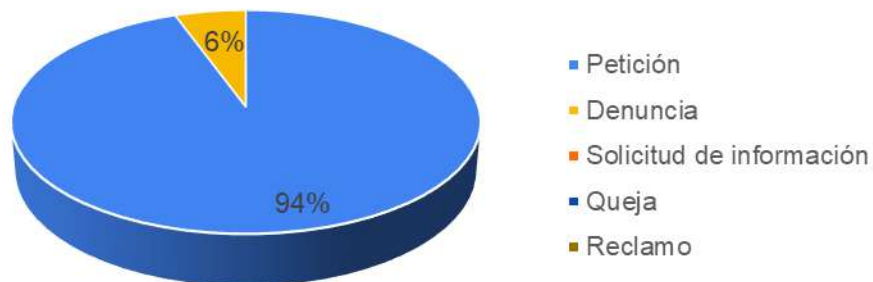
Nombre del Servidor Público que lo atendió y/o Proceso y/o Subdirección



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, 11 usuarios encuestados identificaron que la Subdirección de Gestión Integral de la Oferta Ambiental – SUGOA atendió sus solicitudes, 5 usuarios fueron atendidos por la Subdirección de Evaluación y Control Ambiental – SEYCA y 2 por la Oficina de Atención al Ciudadano.

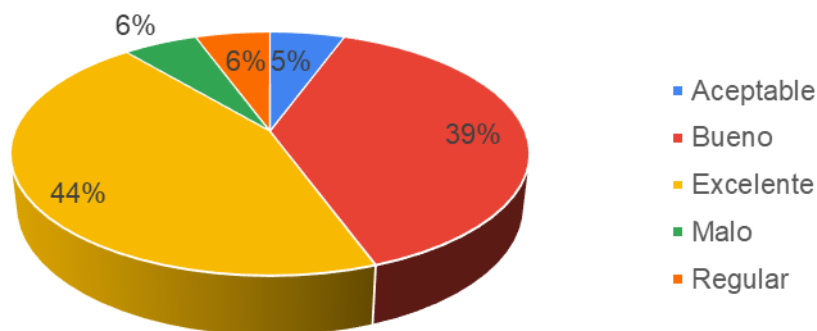
¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, el 94 % corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 6% correspondiente a una denuncia.

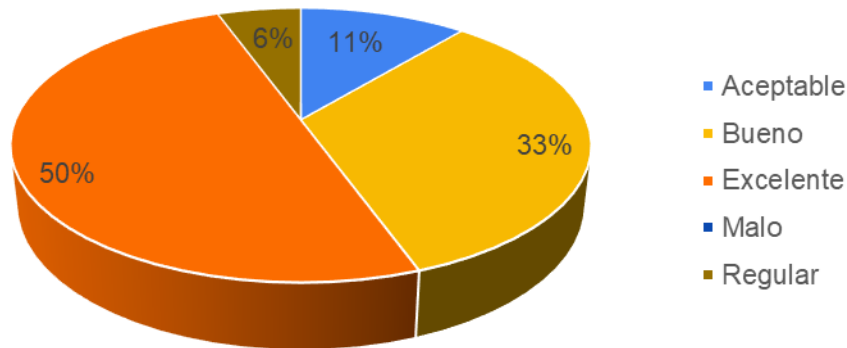
¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad?



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 44% la califica como Excelente y el 39% la califican como Bueno.

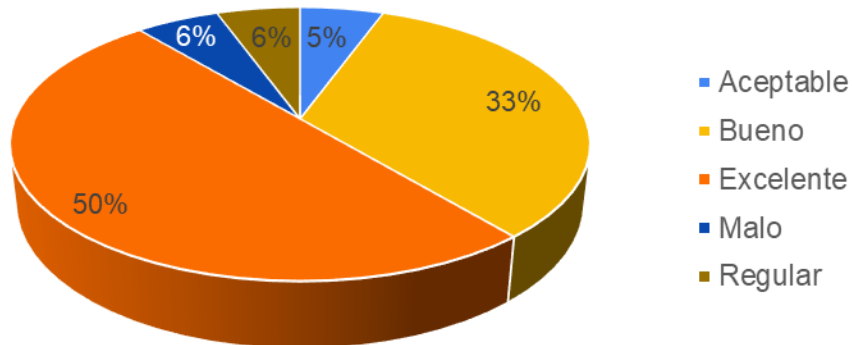
¿Cómo calificaría la atención por parte del funcionario de la CDMB?



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 50% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, 33% como buena y 11% regular.

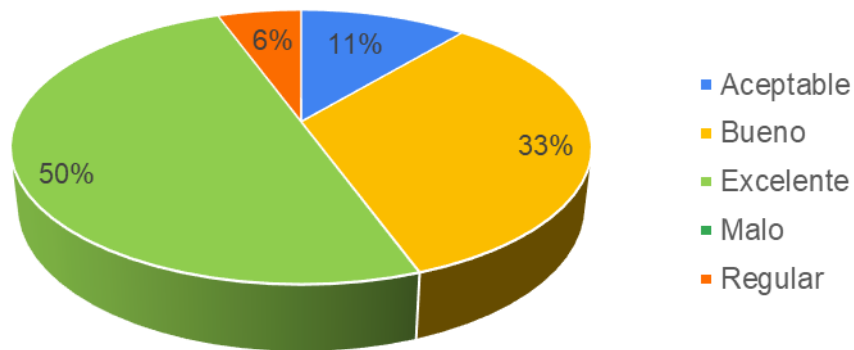
¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



Gráfica 9. Información suministrada

Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 50% de los encuestados la califica como Excelente y el 33% como Bueno. En este sentido, se establece que el 83% de usuarios encuestados se siente conforme con la información suministrada por parte de los funcionarios de la Entidad.

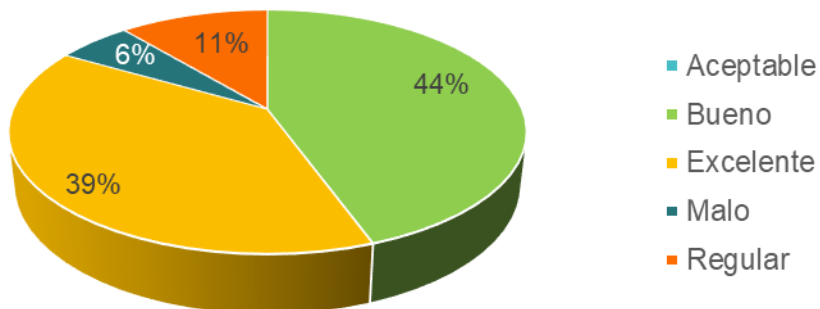
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



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 50% califica el proceso como Excelente y 33% como Bueno.

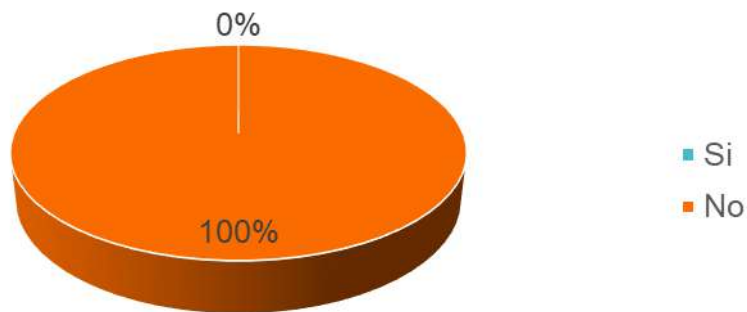
¿Cómo calificaría los canales de interacción para tener acceso a los tramites y/o servicios de la Entidad?



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 44% considera bueno los canales de atención que la CDMB tiene dispuesto para que la ciudadanía y/o partes interesadas puedan tramitar alguna solicitud ante a Entidad y el 39% lo califica como excelente.

¿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:

5 respuestas

- Agradezco la atención y la asesoría en mi petición y felicito a la entidad por los funcionarios que tiene.
- Quedo eternamente agradecido, por su colaboración, sobre todo la atención amable y oportuna.
- La página de atención a PQR casi nunca sirve.
- Excelente.
- Entreguen el control ambiental a cualquier otro estamento, pues a ustedes les quedó grande.

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

En la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga queremos medir la satisfacción de nuestros usuarios externos, frente a los trámites y servicios de la CDMB. Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados contribuirán a la mejora de los procesos de la entidad.

***Obligatorio**

1. Dirección de correo electrónico *

2. Rango de Edad *

Marca solo un óvalo.

- Menores de 18 años
 Entre 18 a 35 años
 Mayores de 35 años

3. Ocupación *

Marca solo un óvalo.

- Independiente
 Empleado(a)
 Pensionado(a)
 Ama de casa
 Estudiante
 Desempleado(a)

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

