



**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 SATISFACCIÓN A PARTES INTERESADAS SOBRE TRÁMITES Y
SERVICIOS
MARZO
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

Para la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB- es de gran importancia conocer la opinión de nuestros usuarios tanto internos como externos acerca de la atención y el servicio brindado, por lo cual se llevó a cabo la realización del registro de trámite a clientes externos y a los clientes internos.

El presente documento corresponde al informe y análisis de las Encuestas de Satisfacción a Partes Interesadas sobre los Trámites y Servicios con código interno: A-PI-FO13 versión 3, durante el periodo comprendido entre el 1º de Marzo al 31º de Marzo del 2019 de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB. Esta encuesta se basó en la aplicación de un cuestionario, con el fin de determinar el grado de satisfacción, oportunidad de respuesta e insumo para formular recomendaciones para mejorar la gestión administrativa, transparencia y proceso de atención al ciudadano y afianzar la confianza de los usuarios de la entidad.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el mes de febrero de 2019, se registraron un total de 25 instrumentos de satisfacción a partes interesadas sobre tramites y servicios aplicadas; ahora bien durante este periodo (1º de Marzo al 31 de Marzo 2019).

Encuestas Por Realizar	Encuestas Realizadas	Efectividad
100	105	100%

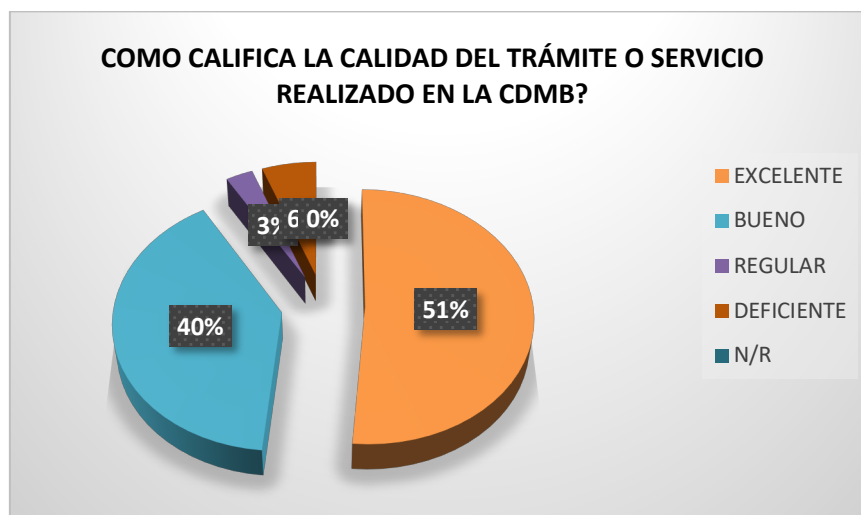
Tabla 1. Relación encuestas aplicadas (1º de Marzo al 31 de Marzo 2019)

DATOS DEL TRÁMITE

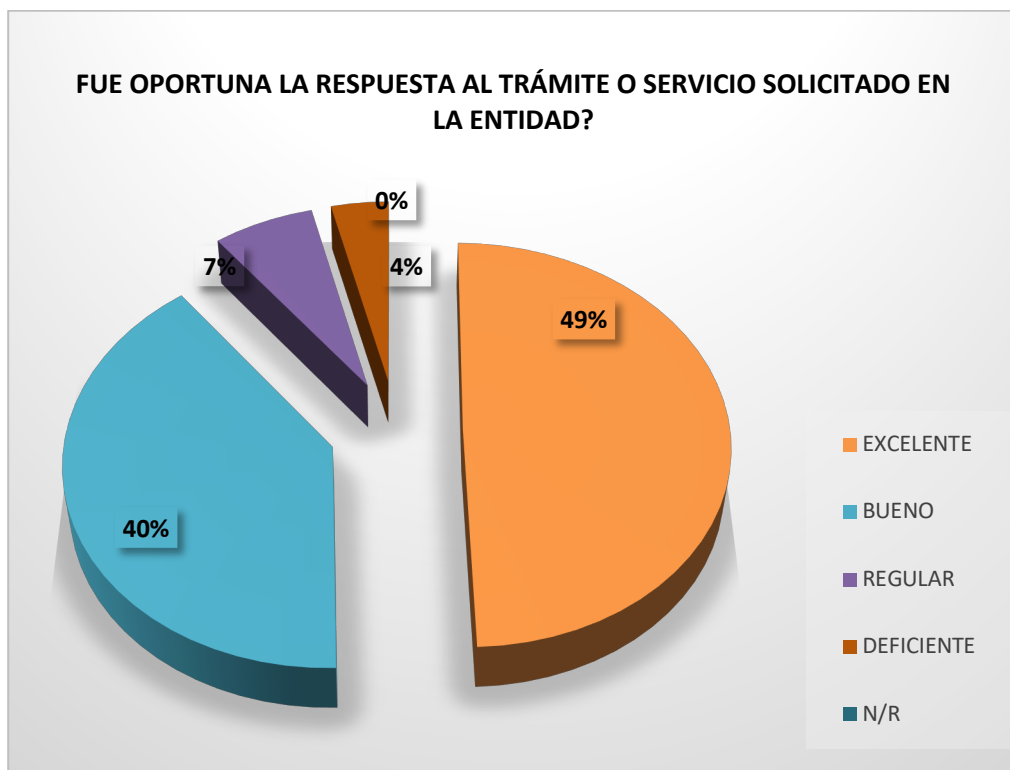


Del total de los ciudadanos que ingresaron a la entidad, el 97% manifestó que si pudo realizar el trámite y/o solicitud ante la misma, solo un 3% manifestó no llevar a cabo el trámite; Por lo anterior se evidencia un alto porcentaje de satisfacción de los ciudadanos respecto a la gestión de sus requerimientos.

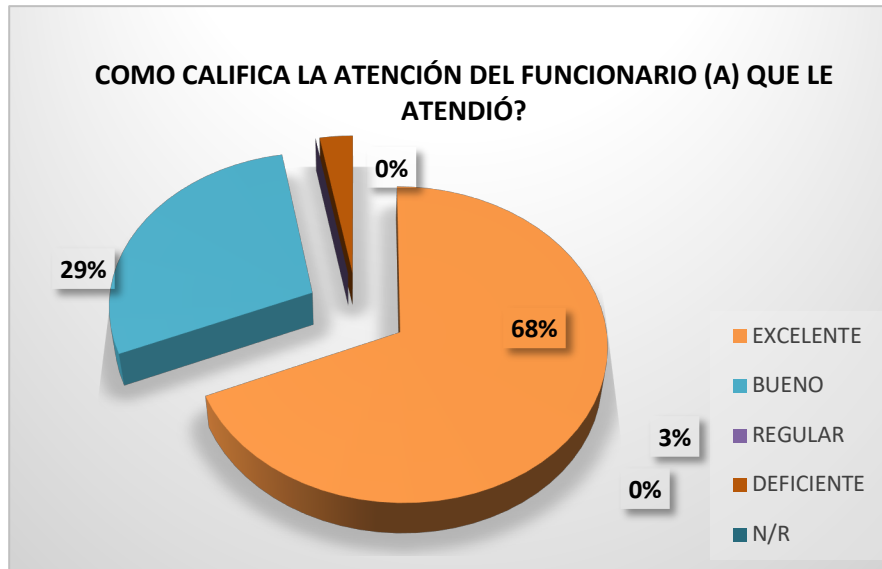
EVALUACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR SERVIDORES PUBLICOS DE LA ENTIDAD



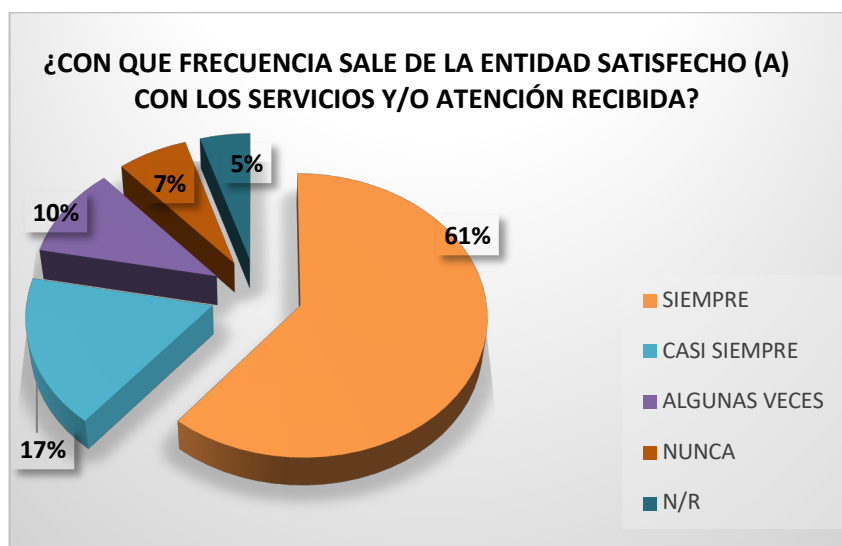
Según la grafica anterior los usuarios que solicitaron algun trámite y/o servicio de la Corporación, consideran como excelente (51%) y bueno (40%) la calidad del servicio ante solicitudes en la Entidad, cabe resaltar el total de la sumatoria del porcentaje significativo de grado de satisfacción; sin embargo un 9% de los usuarios encuestados no se siente satisfecho con la el servicio, calificandolo como regular y deficiente.



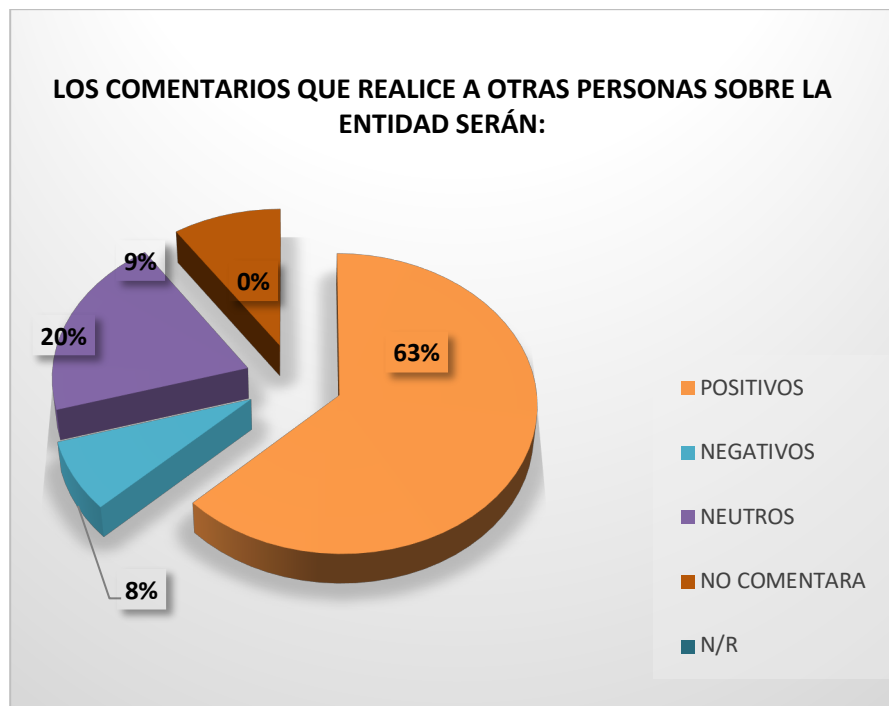
En cuanto al factor de oportunidad de respuesta, el 49% de los ciudadanos lo consideran excelente, el 40% bueno, tan solo el 7% regular y el 4% deficiente; Con estos resultados se muestra un porcentaje signifactivo de usuarios del total encuestados que se encuentran satisfechos con las respuestas obtenidas ante las solicitudes y/o trámites realizados ante la Entidad.



Quando los usuarios solicitaron conceptos, trámites y/o servicios prestados por la Corporación, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades del usuario, según lo evidencia el 68 % el cual califica la atención brindada como excelente, 29% buena, tan solo el 3% regular; según los resultados el trato y la atención por parte de los funcionarios durante la visita del usuario a la entidad fue gratificante.

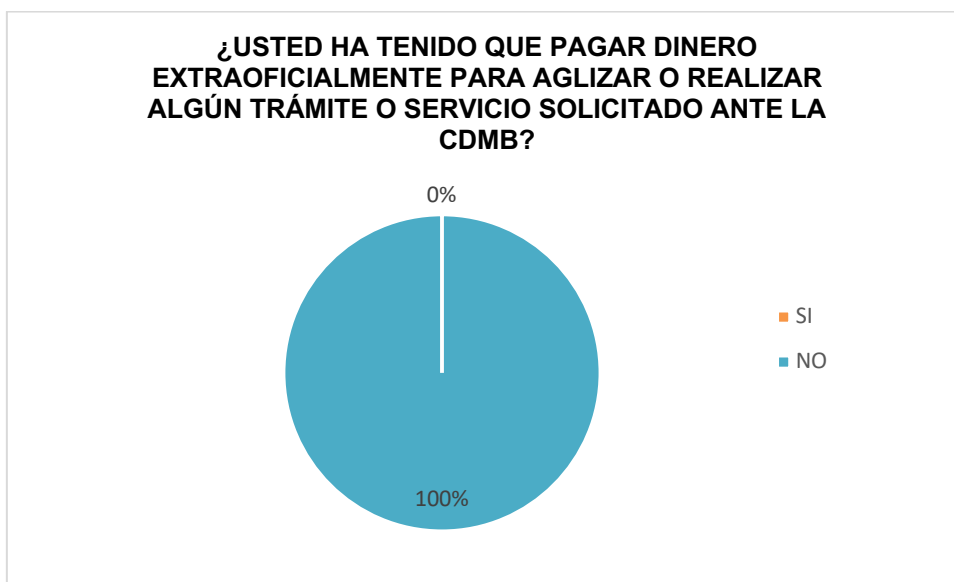


En relación con el ítem ¿con que frecuencia sale de la entidad satisfecho (a) con los servicios y/o atención recibida?, se evidencia que un 61% de los usuarios sale siempre satisfecho de la entidad, un 17% casi siempre, el 10% algunas veces, el 7% manifiesta no sale satisfecho; Frente a lo anterior es necesario reducir el porcentaje de calificación de los usuarios que no salen satisfechos con las respuestas a los trámites y/o servicios, con el objetivo de llegar a un porcentaje ideal del 100%.



Respecto al ítem “comentarios de la experiencia vivida en la CDMB” se registró que el 63% de los ciudadanos percibe un buen servicio de la Entidad lo que le permitirá transmitir comentarios positivos relacionados con la Corporación; el 20 % serán de tipo neutro y el 8% negativos; los datos evidencian un alto grado de satisfacción.

EVALUACIÓN IMPLEMENTADO DENTRO DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN DE LA CAR CDMB



De acuerdo a la información recolectada, la grafica evidencia que para el mes de Marzo frente al ítem relacionado con la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el 100% de los ciudadanos encuestados manifiestan no haber pagado dinero extraoficialmente para agilizar algún trámite y/o servicio en la Entidad; lo que indica claramente en términos generales transparencia en la gestión respecto a la trámites en la Entidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se evidenció que en términos generales la CDMB cumple con lo establecido en la ley para el tratamiento y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es importante tomar medidas correctivas con el propósito de mitigar el riesgo de incumplir y evitar vencimientos en los términos de ley para dar respuesta a las solicitudes radicadas.

Se sugiere a las diferentes Subdirecciones y Coordinaciones de la Entidad, realizar un mayor control a los funcionarios de cada dependencia, para que al momento de atender las consulta de los usuarios sean claros en el momento de transmitir los conocimientos a los usuarios que solicitan los servicios.