

**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

**MARZO DE 2022**

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander  
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: [info@cdmb.gov.co](mailto: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 principalmente de manera virtual; estableciendo una comunicación permanente con los usuarios a través del correo electrónico [info@cdbl.gov.co](mailto:info@cdbl.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 Marzo de 2022**; 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 el **1 al 31 de marzo de 2022** se radicaron en total **1.903** requerimientos en la Oficina de Atención al Ciudadano a través del correo electrónico [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co) y Otros medios de atención de la entidad, 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	234
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	82
Oficina control disciplinario interno	1
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	71
Oficina de control interno	4
Oficina de Contratación	13
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	15
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	96
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	91
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	1.230
Dirección general	6
Consejo directivo	0
CDMB	0
Asamblea general	2
Administrativa y/o Financiera	104
<b>Total</b>	<b>1.949</b>

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

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



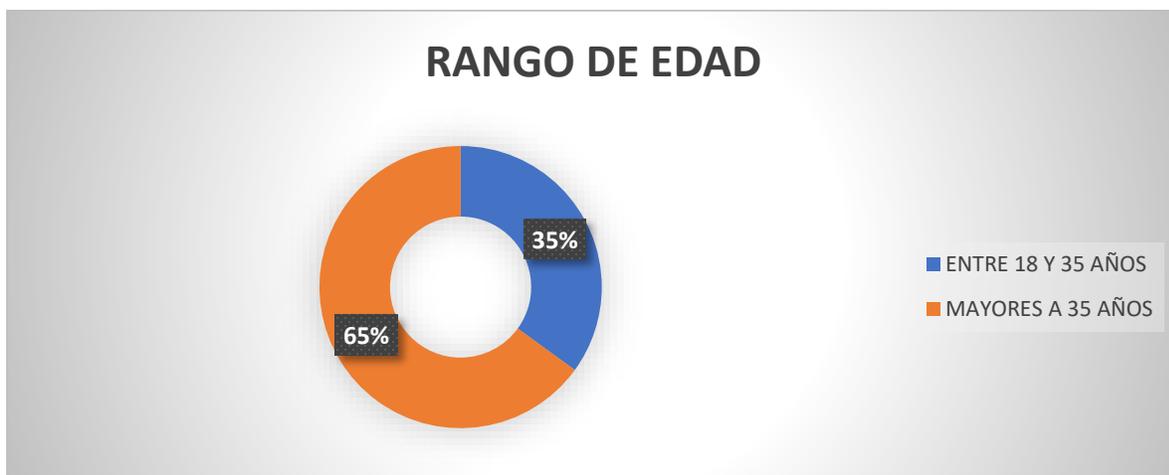
## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 marzo de 2022**, 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 diligenciamiento, registrando un total de **20 instrumentos** de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre Solicitudes, Peticionas, 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@cddb.gov.co](mailto:info@cddb.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

**20 respuestas**



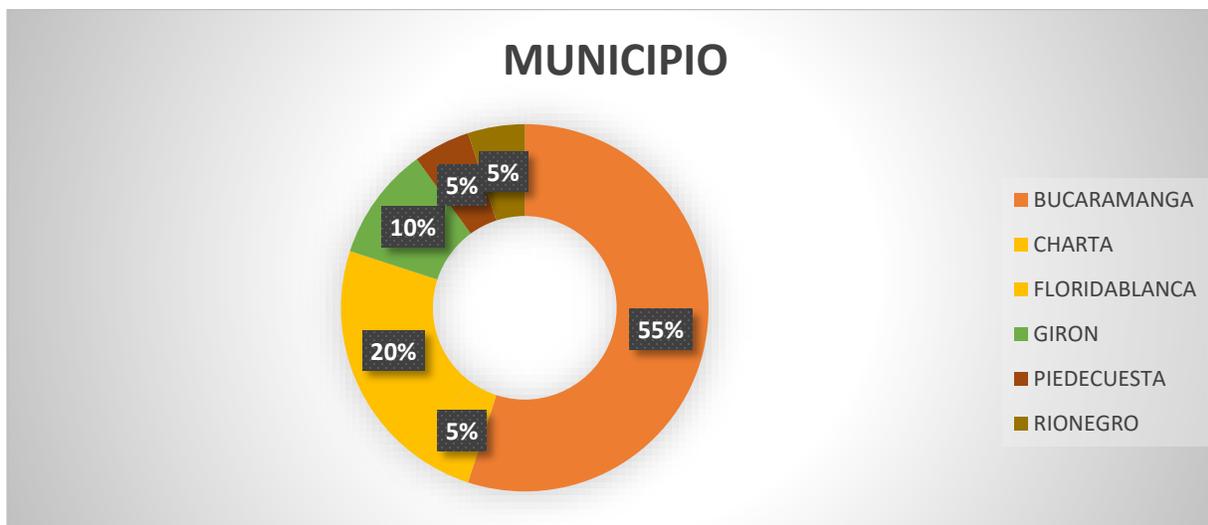
Gráfica 1. Rango de edad

En la gráfica se puede evidenciar según las respuestas dadas que el 65% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a persona mayor de 35 años y el 35% están en un rango entre 18 a 35 años.



*Gráfica 2. Ocupación*

Según la grafía anterior se evidencia que el total de usuarios que realizaron la encuesta, trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de marzo del 2022 según criterios de ocupación el 50% corresponde a Independientes, el 30% de encuestados corresponde a Empleados, el 5 % a estudiantes, el 5 % Amas de casa, el 5% desempleados y 5% Pensionados, se observa una gran variedad de tipo de usuarios que interactúan con la Entidad.

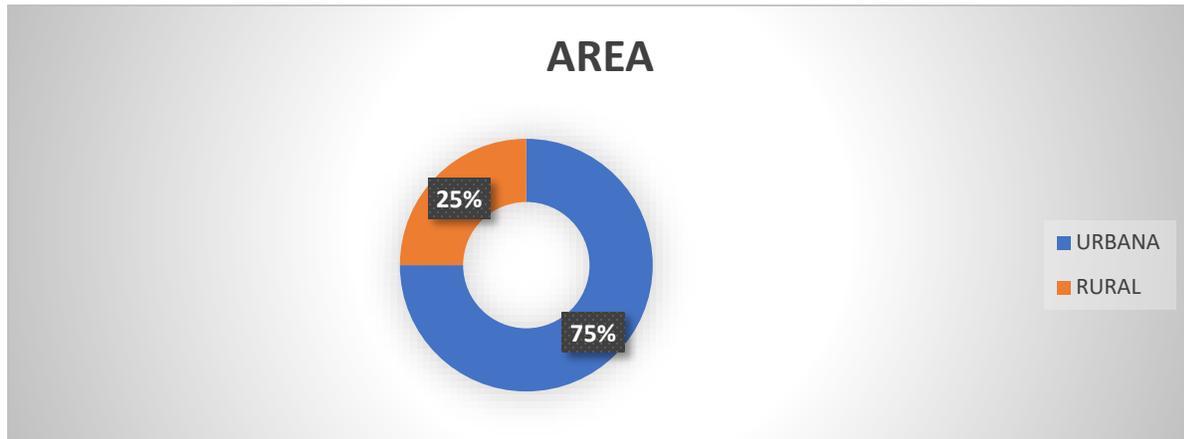


*Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB*

El área de jurisdicción de la CDMB se encuentra integrada por trece (13) municipios: Bucaramanga, Floridablanca, 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 corresponden al 55% ubicados en Bucaramanga, 20% se encuentra en Floridablanca 10% en Girón, el 5% Rio negro, el 5% Charta y el 5% en Piedecuesta respectivamente.

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





*Gráfica 4. Área de Residencia*

Basados en 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 Urbana 75% frente a un 25% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.



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

Observando la gráfica basada en la respuesta con respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, el 35% usuarios encuestados identificaron que fueron atendidos por atención al ciudadano (correo info@cdmb.gov.co CDMB), el 20% corresponden a GEA Y 20% a SEYCA, el 15% a GESA, el 5% a SUGOA y 5% a secretaria General, siendo la Oficina de atención al Ciudadano con mayor interacción con los usuarios por parte de la Entidad.

## ¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?

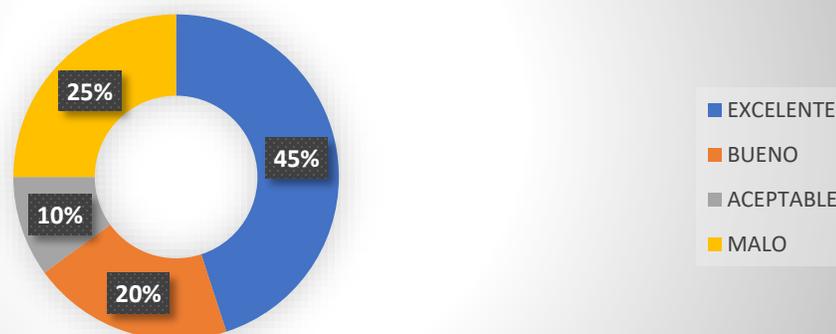


Gráfica 6. Tipo de trámite

Observado las respuestas relacionando con las modalidades de los tramites que se pueden realizar en la corporación, el 55% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 35% correspondiente a solicitud de información de la CDMB, un 10% corresponde a denuncias.

El Punto que se califica como Denuncia corresponde a la siguiente observación (Buenos días, Hoy hemos recibido la notificación de recepción de nuestra carta y material de apoyo, nos encontramos a la espera de respuesta. Cordial saludo).

## ¿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 enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 45% la califica como Excelente, el 25% responden que es malo, el 20% manifiesta que es bueno y un 10% aceptable.

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





Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

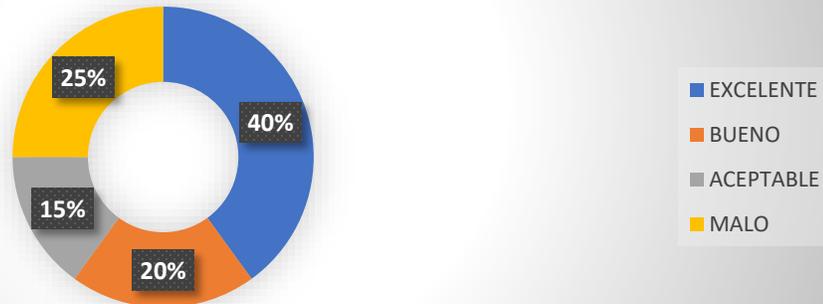
Observando la respuesta referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 50% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 15 % la califican como malo, al igual que el 15% bueno y el 10 % aceptable.



Gráfica 9. Información suministrada

La claridad de la información suministrada que se evidencia en la gráfica basadas en las respuestas de los usuarios es del 38 % de los encuestados la califica como Excelente, el 31% la califican como bueno, 25% Malo y el 6% lo califica regular.

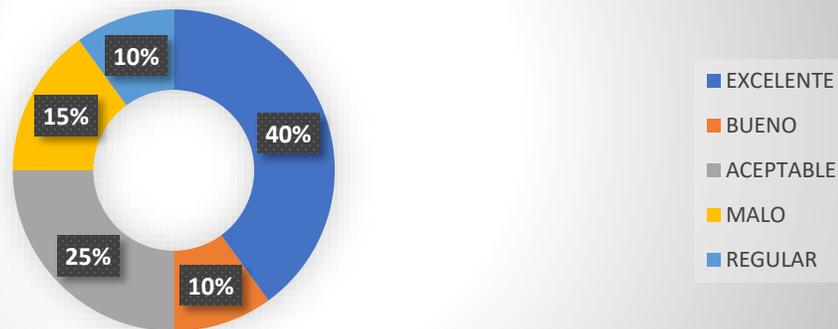
### ¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

Las respuestas dadas; en el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 40% califica el proceso como Excelente, el 25% la califican como malo, 20% lo califica como bueno y el 15% lo califica como aceptable.

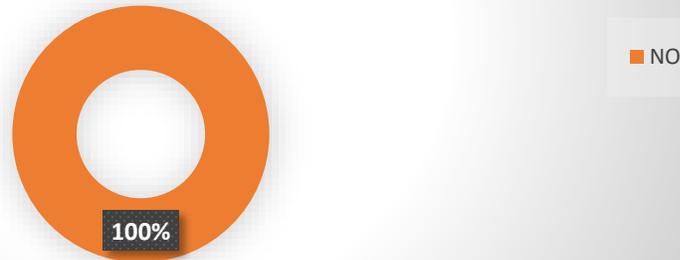
### ¿Cómo calificaría los canales de interacción para tener acceso a los tramites y/o servicios de la Entidad?



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo a las respuestas dadas se puede percibir de los usuarios encuestados que el 40% 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 25% la califican como aceptable, el 15% lo califica como malo, el 10% lo califica como bueno y a su vez el mismo 10% dice que es regular.

¿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

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** manifiesta conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos que hacen parte del equipo de trabajo de la Entidad.

**Comentarios y/o Sugerencias:**

- Un gran servicio.
- Las respuestas oportunas pero inconclusas no resuelven lo solicitado y demora en la prestación del servicio incumplen con la ley 1755 de 2015.
- por favor que me colaboren con los caracoles en la sucursal hdi seguros calle 43#34-75 barrio el prado y en la cra 62 # 15-12 buenos aires ya que en este barrio hay niños están expuestos a estos animales que le podrán causar graves enfermedades, gracias.
- Buenos días, hoy hemos recibido la notificación de recepción de nuestra carta y material de apoyo, nos encontramos a la espera de respuesta. Cordial saludo.
- No hay atención a clientes, No hay solución a nada... no hay nadie que ayude, solo se remiten a una página que no tiene solución.
- Está mejorando. Cambiaron el formato único nacional de trámite de concesión parece más funcional.
- no me contestaron mi solicitud a hoy 21 marzo 2022

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



- Necesito q por favor me colaboran con ese árbol q va tumbar mi casa y demás alrededores, es demasiado grande y ya la casa tiene Humedad y grietas ya q vivimos con niños también
- Enviar respuesta de manera urgente.
- Que me entreguen los pinos porque no sé a dónde reclamarlos.

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander  
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.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\\_9kN5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdlhM/edit](https://docs.google.com/forms/d/1KOHphigVOh_9kN5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdlhM/edit)

2/6

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

\_\_\_\_\_

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

[https://docs.google.com/forms/d/1KOHphigVOh\\_9kN5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdlhM/edit](https://docs.google.com/forms/d/1KOHphigVOh_9kN5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdlhM/edit)

6/6

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

