

**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**

**MAYO DE 2024**

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 el servicio de atención al ciudadano es prestado de forma presencial en la carrera 23 # 37-63 y a través de los diferentes canales de atención correo electrónico [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co), al PBX: 607-6970241 WhatsApp: 3187070030, nuestro compromiso es mantener 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 link <https://forms.gle/RLhMkwPAGxuiqPDA> en el periodo comprendido del **1 al 31 de mayo 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 el **1 al 31 de mayo de 2024**, se radicaron en total 2577 requerimientos en la Oficina de Atención al Ciudadano a través de los diferentes tipos de solicitud como el correo electrónico [info@cdmb.gov.co](mailto: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.

<i>Estadística por Dependencia</i>	<i>Cantidad</i>
SECRETARIA GENERAL	352
REVISORA FISCAL	0
SUBDIRECCION ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO - SOPIT	144
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	61
OFICINA CONTROL INTERNO	0
OFICINA DE CONTRATACION	30
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	24
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL- SUGOA	130
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL - SURYT	116
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL - SEYCA	1534
DIRECCION GENERAL	15
CONSEJO DIRECTIVO	0
ASAMBLEA GENERAL	0
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	170
<b>TOTAL</b>	<b>2577</b>

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

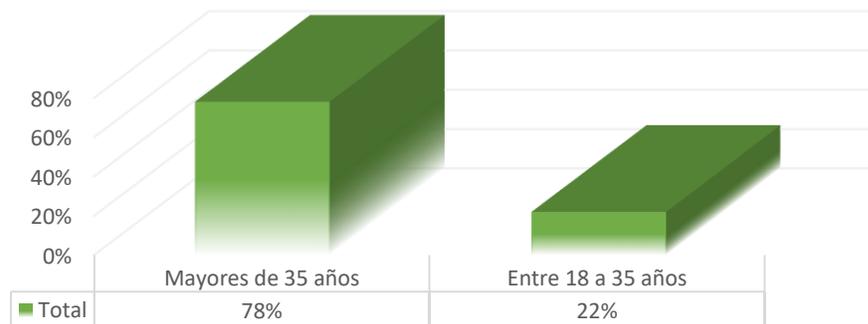
De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Relación con Partes Interesadas se remite el link al usuario una vez es generada la respuesta a su solicitud, para la fecha del **1 al 31 de mayo de 2024**, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10% en la muestra de los usuarios a los cuales se les envió el enlace <https://forms.gle/RLhMkwPAGxuiiqPDA> 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 **41 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 de la oficina de atención al ciudadano sede principal, del correo electrónico de [info@cdmb.gov.co](mailto: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

**41 respuestas**

### RANGO DE EDAD



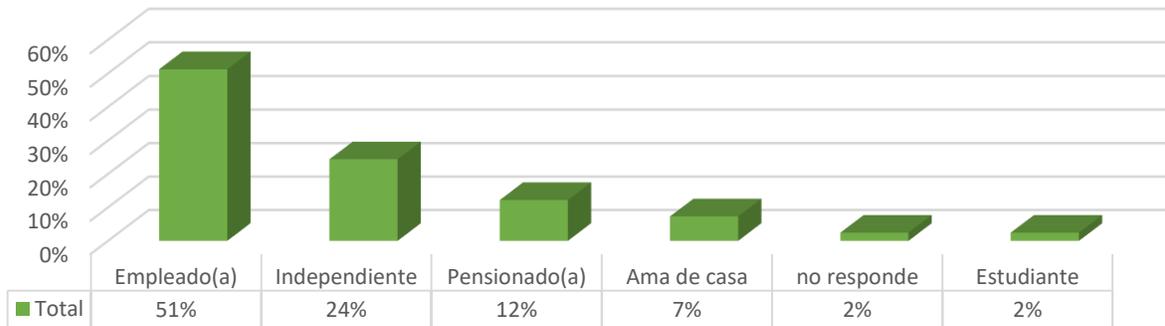
Gráfica 1. Rango de edad

Las respuestas se pueden evidenciar según la encuesta de satisfacción al usuario que el 78% 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 22% están en un rango entre 18 a 35 años.

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



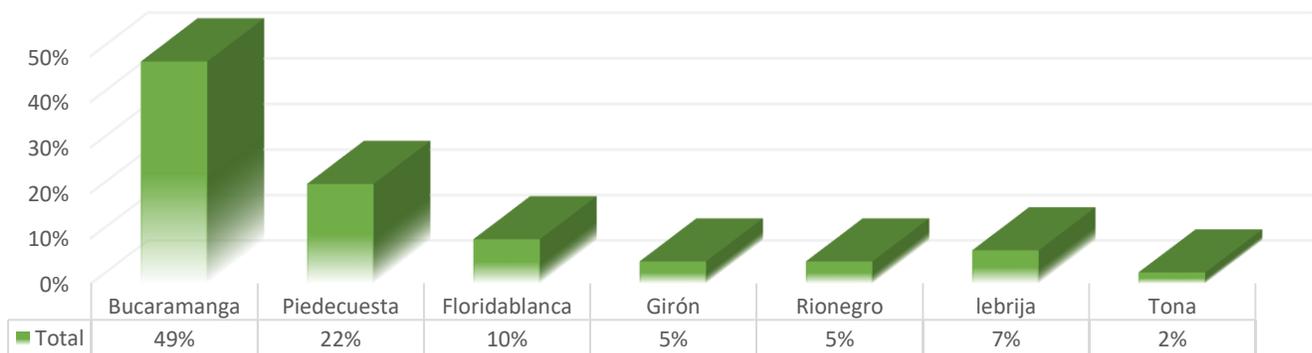
## OCUPACIÓN



Gráfica 2. Ocupación

En la gráfica de la ocupación se evidencia una gran variedad de usuarios interactúan con la corporación. El total de usuarios que realizaron la encuesta, de trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de mayo del 2024 según criterios de ocupación fueron el 51% corresponde a empleado, el 24 % corresponde a Independientes, el 12% Pensionados, el 7% son Amas De Casa, el 2% no responde y el 2% Estudiantes, la gran variedad de usuarios que interactúan con la corporación.

## MUNICIPIO



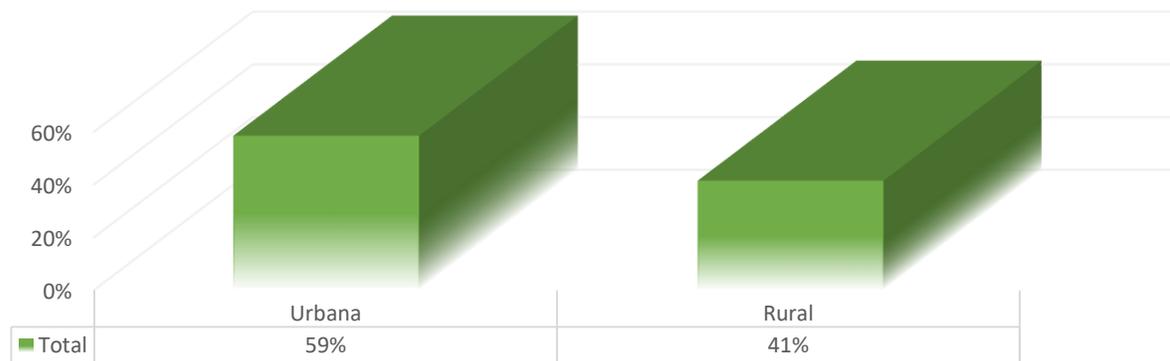
Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

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



Como muestra en la gráfica según Municipio de ubicación; los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son el 49% se encuentran ubicado en Bucaramanga, 22% se encuentra en el municipio de Piedecuesta, el 10% se encuentran en el municipio de Floridablanca, el 5% en el Municipio de Girón, el 5% en el municipio de Rionegro, el 7% en el municipio de Lebrija y el 2% en el Municipio de Tona.

## AREA RESIDENCIA



Gráfica 4. Área de Residencia

Los usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana el 59 %, frente a un 41 % que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.

## SERVIDOR QUE LO ATENDIO



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 39% de los usuarios encuestados identificaron que los atendió la Oficina de Atención al Ciudadano, el 22% de la oficina de SUGOA, el 12% de la oficina de GESA, el 10% desde la oficina de SEYCA, el 7% de la oficina de GEA, 5% no responde, el 2% la oficina de SAF, y el 2% desde la Gestión Documental y Archivo.

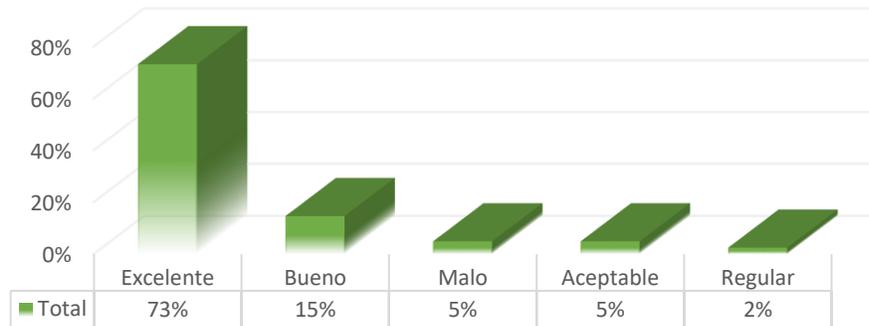
## TIPO DE TRAMITE



Gráfica 6. Tipo de trámite

Según modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 61% corresponde a peticiones, el 37% solicitud de información y el 2% a quejas.

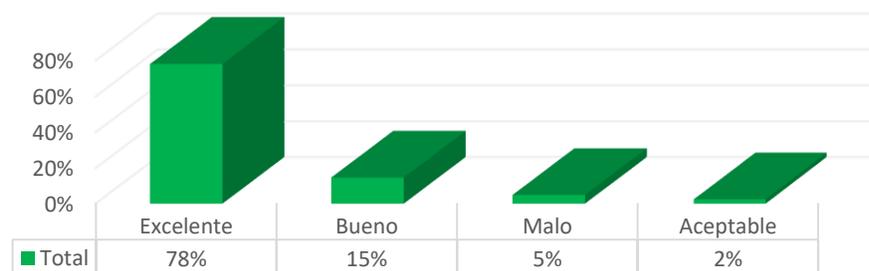
## CALIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

A la pregunta enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 73% la califica como Excelente, el 15% responde que es Buena, el 5% que es malo, el 5% aceptable y el 2% que es regular.

## ATENCIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO

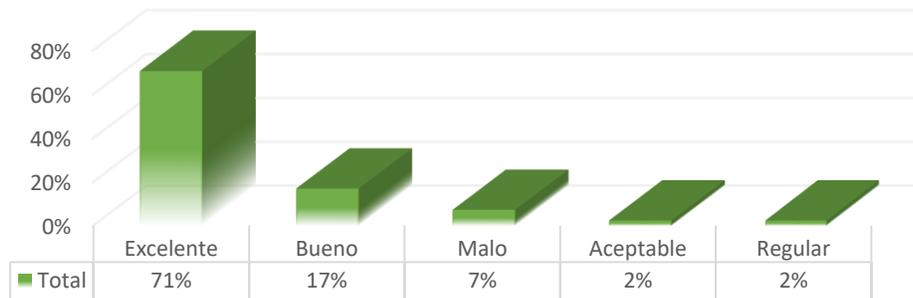


Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

En las respuestas dadas a este ítem se evidencia: que, de acuerdo a la atención recibida por parte de los funcionarios de la entidad, el 78% de las personas encuestadas que solicitaron información y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 15% la

califican como buena, el 5% como malo y el 2% como aceptable.

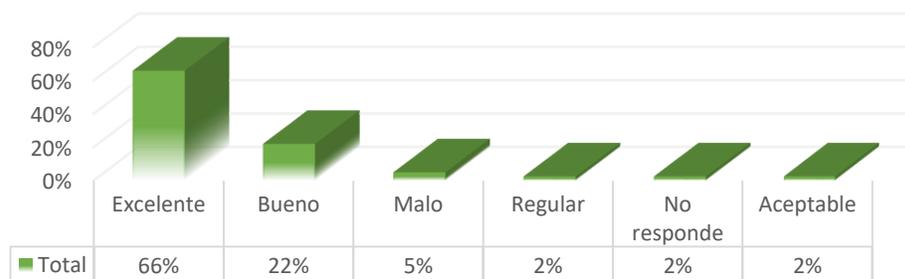
## CLARIDAD DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA



Gráfica 9. Información suministrada

La claridad de la información suministrada que muestra la gráfica basada en las respuestas de los usuarios es de 71% de los encuestados la califica como Excelente, el 17% la califican como Buena, el 7% como malo, el 2% como aceptable y el 2 % como regular.

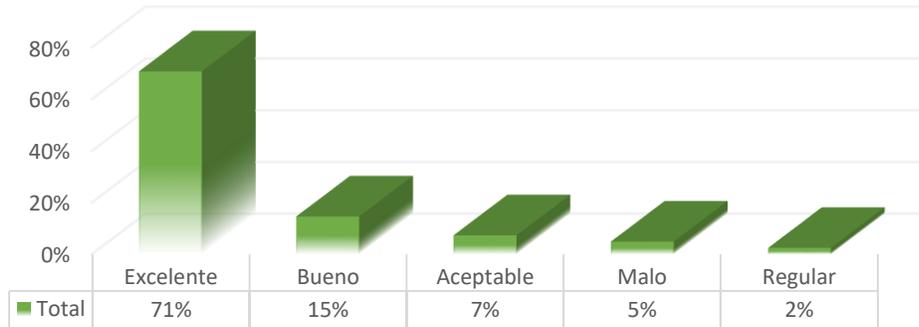
## RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD Y RECEPCIÓN DE LA RESPUESTA



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 66% califica el proceso como Excelente, 22% lo considera bueno, el 5% malo, el 2% aceptable y el 2% no responde.

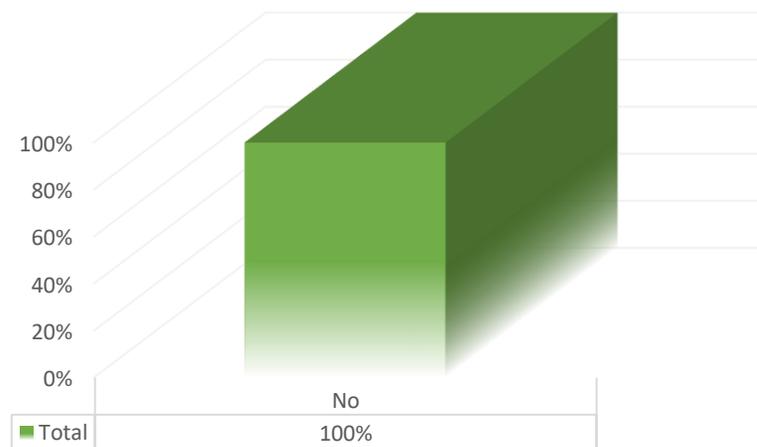
## CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 71% 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 15% la califican como bueno, el 7% lo considera aceptable, el 5% lo considera malo y el 2% como regular.

## PAGO DE DINERO EXTRAOFICIAL



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

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



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

### **Comentarios y/o Sugerencias:**

- ✓ Continuar con la misma disposición para asesorar y brindar el apoyo integral o las inquietudes referidas
- ✓ Se cumplió el tiempo estipulado para la entrega de documento y hasta fecha siempre me dan la misma respuesta "Está en proceso de firma del director"
- ✓ Agradezco por la información prestada, no tengo sugerencias, me parece todo estuvo dentro de los términos legales y dentro de un término justo para la respuesta.
- ✓ La solicitud se realizó de manera presencial ya que los canales de comunicación no están disponibles, aunque la información suministrada fue excelente, la sugerencia que hago es que mejoren los canales de comunicación externa
- ✓ El tiempo de respuesta es muy largo. En mi caso han pasado más de 40 días calendario y no hay respuesta concreta a la petición radicada.
- ✓ Excelente su labor
- ✓ La CDMB es la entidad que amo, respeto y admiro, pero veo que ha cambiado mucho, desde la atención telefónica del call center, las extensiones nadie las responde, las solicitudes tampoco, es desconsiderado
- ✓ Muchas gracias la información fue de gran ayuda y muy precisa, lo único fue que se demoró mucho tiempo, pero igual fue útil, gracias
- ✓ Espero su pronta respuesta
- ✓ Muy contenta con su donación de arbolitos para mi lote. ♥
- ✓ Solicite una asesoría, pero estoy en espera de la respuesta.
- ✓ Espero que el trámite se lleve a cabalidad de acuerdo a los tiempos establecidos por la Entidad

## 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; 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@cdbl.gov.co](mailto:info@cdbl.gov.co)



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

[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)

