

**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 2026**

Carrera 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander  
PBX: (607) 697 02 41 / E-mail: [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)



CO-SC6972-1



CO-SA-CER286678



CO-OS-CER286677

## INTRODUCCIÓN

En la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (**CDMB**), medir el grado de satisfacción de los usuarios externos frente a los trámites y servicios es de gran importancia, ya que permite conocer la percepción de las partes interesadas sobre la atención y el servicio brindado, así como la oportunidad en la respuesta a sus necesidades y expectativas. Esto contribuye a la mejora continua de los procesos de la entidad y al fortalecimiento de la participación ciudadana.

En la CDMB, el servicio de atención al ciudadano se presta de manera presencial en la carrera 23 # 37-63, así como a través de diferentes canales de atención, tales como: correo electrónico ([info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)), PBX: 607-677027 y WhatsApp: 3187070030. El compromiso institucional es mantener una 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, a través del enlace <https://forms.gle/RLhMkwPAGxujfqPDA>, y complementado con un archivo en Excel consolidado, en el cual se tabulan las encuestas físicas diligenciadas y remitidas a la Oficina de Atención al Ciudadano por las diferentes dependencias de la CDMB.

Lo anterior corresponde al periodo comprendido entre el **01 y el 31 de marzo de 2026**, con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios, fortalecer la gestión administrativa de la entidad y mejorar la relación con las partes interesadas y la comunidad en general.

Carrera 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander  
PBX: (607) 697 02 41 / E-mail: [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)



CO-SC6972-1



CO-SA-CER286676



CO-OS-CER286677

## 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 **01 al 31 de marzo de 2026** se radicaron en total **2509** 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.

<b>Estadísticas por Subdirección Correspondencia</b>	<b>Cantidad</b>
SECRETARÍA GENERAL	369
REVISORIA FISCAL	0
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	57
OFICNA CONTROL DISCIPLINARO INTERNO	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	51
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0
OFICINA DE CONTRATACION	6
OFIC. ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	8
GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	209
GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	203
EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	1396
DIRECCION GENERAL	55
CONSEJO DIRECTIVO	1
CDMB	0
ASAMBLEA GENERAL	1
ADMINISTRATIVO(A) Y FINANCIERO(A)	153
<b>TOTAL</b>	<b>2509</b>

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

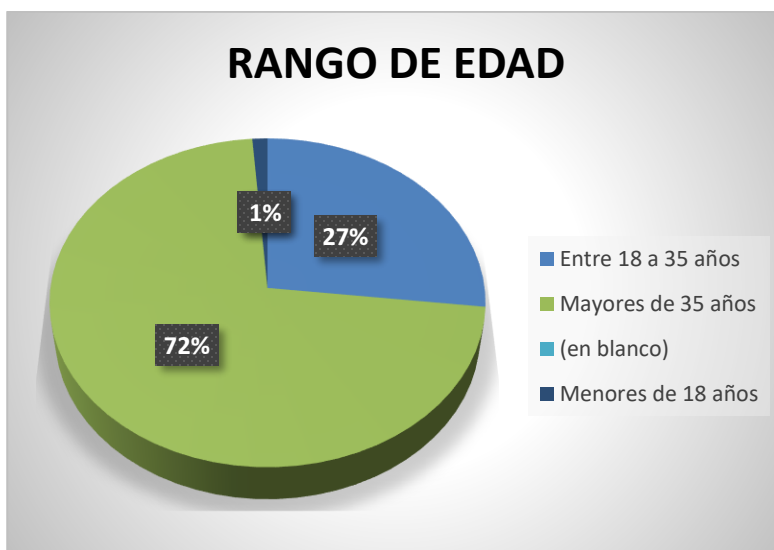
## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 **01 al 31 de marzo de 2026**, se cuenta con un nivel de confianza del 70% 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 **87 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

**87 respuestas**



Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con la encuesta de satisfacción al usuario, las respuestas evidencian que el 100% de las personas que se contactaron con la entidad para presentar algún tipo de solicitud y/o trámite son mayores de 35 años.

Carrera 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander  
PBX: (607) 697 02 41 / E-mail: [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)



CO-SC-6972-1

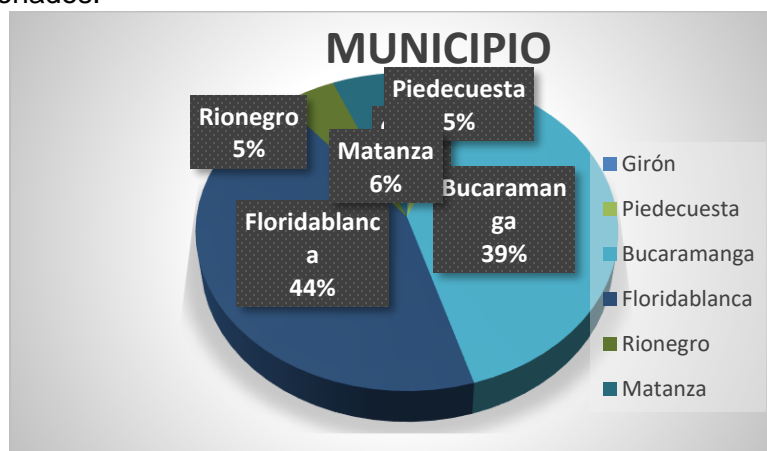
CO-SA-CER286676

CO-OS-CER286677



Gráfica 2. Ocupación

La gráfica de ocupación evidencia la heterogeneidad de los usuarios que interactúan con la corporación. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a usuarios de trámites y/o servicios durante el mes de enero de 2025, el 48% corresponde a trabajadores independientes, el 41% a empleados, el 6% a amas de casa, el 4% a estudiantes y el 1% restante a pensionados.

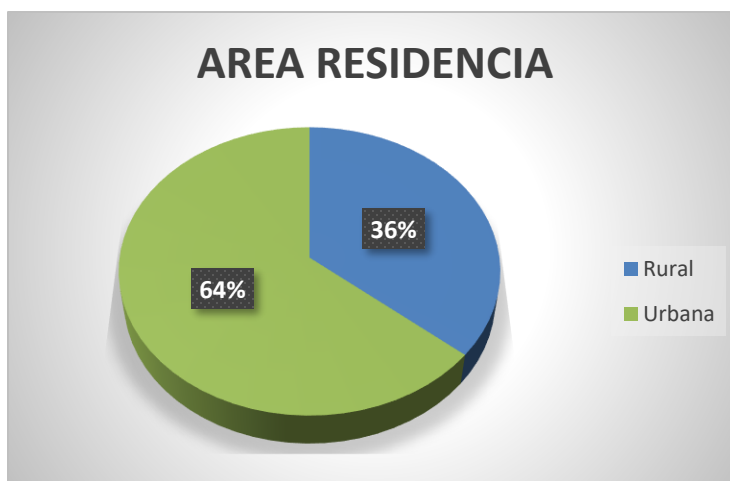


Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

De acuerdo con la gráfica por municipio de ubicación, la distribución de los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios es la siguiente: el 51% corresponde al municipio de Floridablanca, el 32% a Bucaramanga, el 7% a Girón, el 5% a Piedecuesta, el 4% a Matanza y el 1% restante a Rionegro.

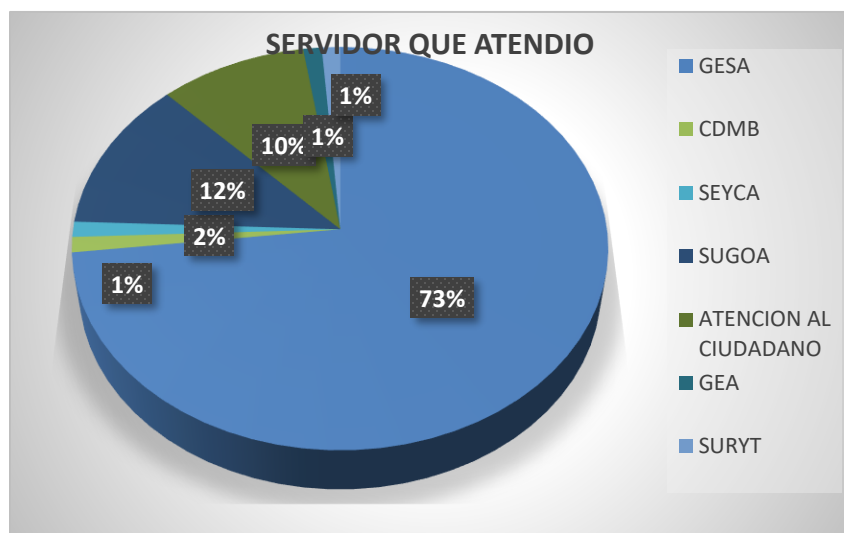
Carrera 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander  
PBX: (607) 697 02 41 / E-mail: [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)





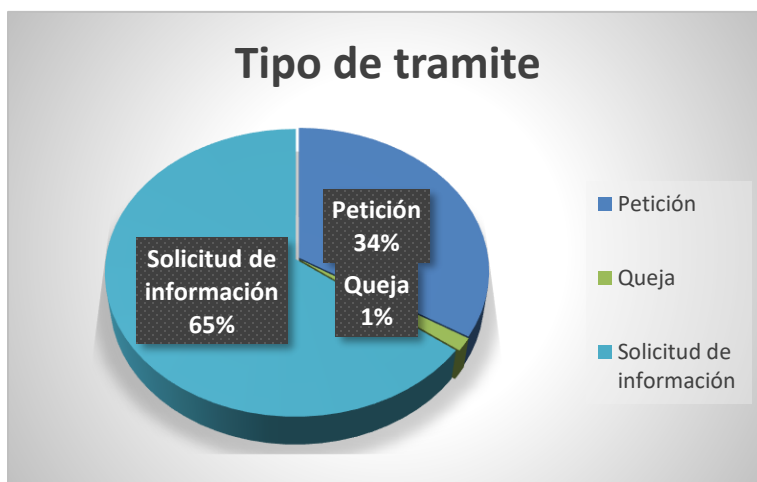
Gráfica 4. Área de Residencia

Del total de usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios, el 64 % reside en zona urbana, mientras que el 36 % restante habita en la zona rural dentro del área de jurisdicción de la CDMB.



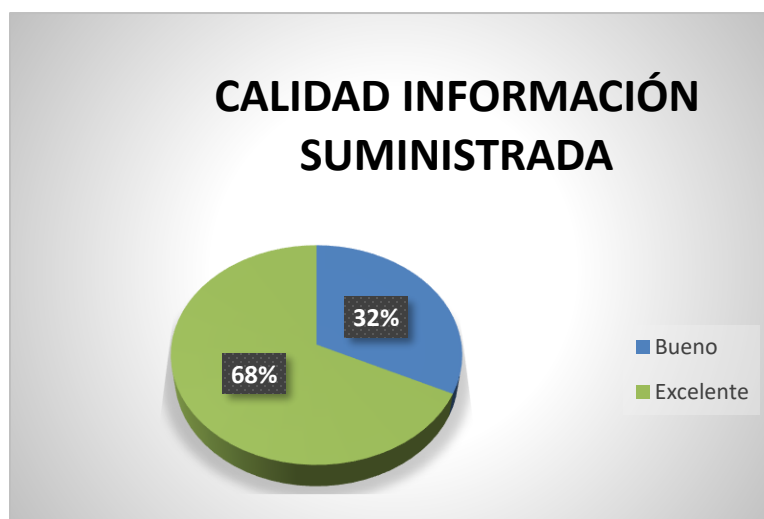
Gráfica 5. Servidor público, proceso o subdirección que lo atendió

En cuanto al personal, proceso o subdirección que atendió a los usuarios, el 73 % de los encuestados identificó a la Oficina de GESA, seguido por el 12 % que mencionó el correo SUGOA, el 10 % la Oficina de Atención al Ciudadano, el 2 % la Oficina de CDMB, el 1 % SURYT y el 1 % restante GEA.



*Gráfica 6. Tipo de trámite*

Respecto a las modalidades de los trámites realizados, el 65 % corresponde a solicitudes de información, el 34 % a peticiones y el 1 % restante a quejas, reflejando que la mayoría de los usuarios accede a la corporación principalmente para obtener información.



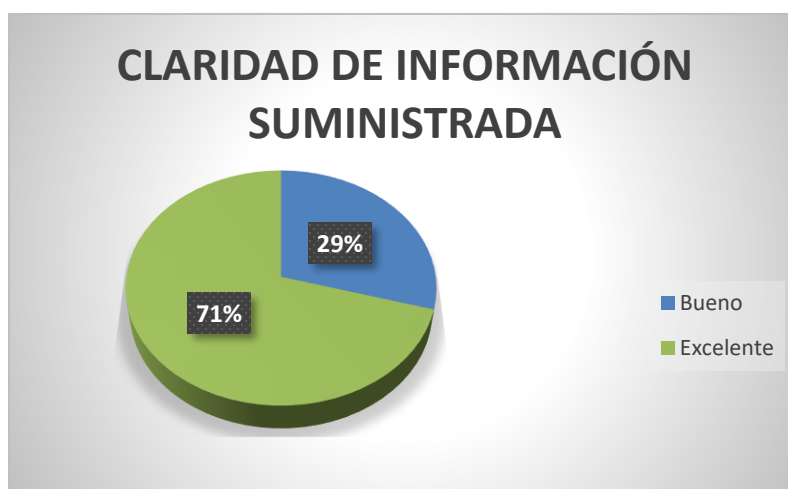
*Gráfica 7. Calificación de la información suministrada*

El análisis de la percepción de los usuarios sobre la calidad de la información suministrada muestra que el 68 % la califica como excelente, mientras que el 32 % restante la considera buena, evidenciando un alto nivel de satisfacción general con la atención recibida.



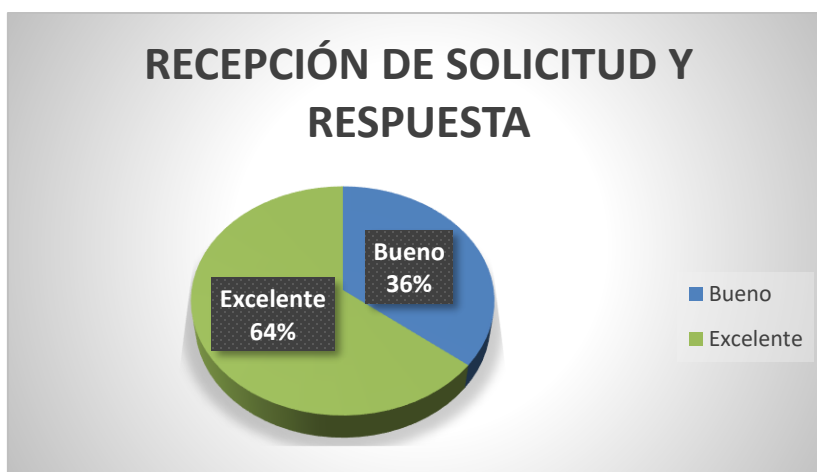
Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

El análisis de las respuestas respecto a la atención recibida por parte de los funcionarios de la entidad indica que el 73 % de los usuarios que solicitaron información y/o servicios calificó la atención del servidor público como excelente, mientras que el 27 % restante la consideró buena, evidenciando un elevado nivel de satisfacción en la interacción con el personal.



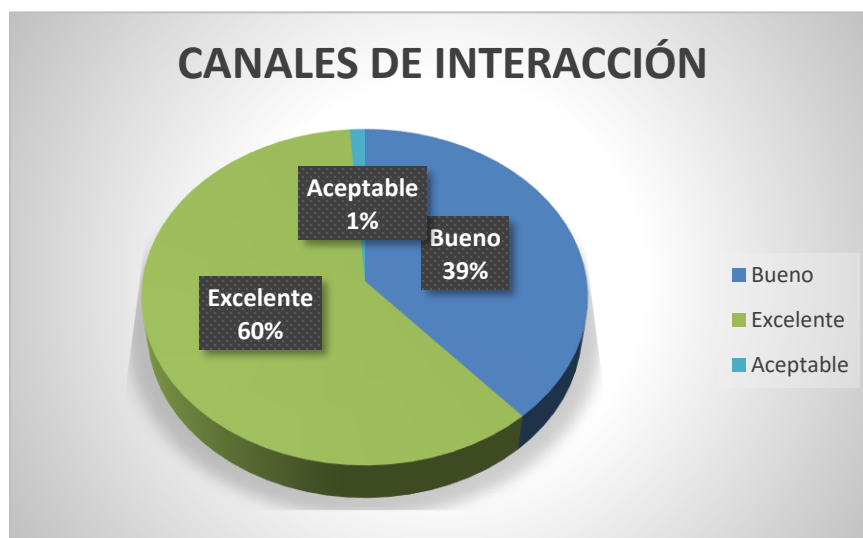
Gráfica 7. Información suministrada

El análisis de las respuestas sobre la claridad de la información suministrada indica que el 71 % de los usuarios la califica como excelente, mientras que el 29 % restante la considera buena, lo que evidencia un alto nivel de comprensión y satisfacción por parte de los usuarios.



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de solicitudes y entrega de respuestas, el 64 % de los usuarios calificó la atención como excelente, mientras que el 36 % restante la consideró buena, reflejando un alto nivel de satisfacción con la gestión del proceso.



Gráfica 11. Canales de Interacción

Según la percepción de los usuarios encuestados, el 60 % considera excelentes los canales de atención que la CDMB dispone para que la ciudadanía y las partes interesadas puedan realizar solicitudes ante la entidad, el 39 % los califica como buenos y el 1 % restante los considera aceptables, evidenciando un nivel general de satisfacción elevado con los medios de atención disponibles.

Carrera 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander  
 PBX: (607) 697 02 41 / E-mail: info@cdmb.gov.co





Gráfica 12. Pago de dinero extraoficial

En relación con la percepción de los usuarios sobre actos de corrupción y dentro del marco de la estrategia institucional, el 99 % de los encuestados indicó no haber observado conductas irregulares por parte de los funcionarios y servidores públicos de la entidad, mientras que el 1 % consideró que sí se presentaron, lo que refleja un nivel muy alto de confianza en el comportamiento ético del personal.

**Comentarios y/o Sugerencias:**

- Excelente atención
- No tuve ningún inconveniente y me parece excelente, que tengan en cuenta ayudar dando un excelente regalo como es una planta eso nos da más ánimo de cuidar y querer el medio ambiente teniendo plantas en casa...muchas gracias
- Todo muy bien.

## RECOMENDACIONES

El informe de la encuesta de satisfacción evidencia un alto porcentaje de calificaciones positivas hacia la entidad, destacando la calidad de la información, la atención por parte del personal, los canales de comunicación y los procesos de recepción de solicitudes. No obstante, se identificó un menor porcentaje de respuestas calificadas como regulares o malas, principalmente relacionadas con los tiempos de respuesta en solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. En algunos casos, los ciudadanos incluyeron observaciones o expresaron agradecimientos. Este informe se socializa con las diferentes subdirecciones y oficinas para su conocimiento y para la mejora continua de los servicios, y adicionalmente se publica en los medios de comunicación institucionales.

Carrera 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander  
PBX: (607) 697 02 41 / E-mail: [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)



CO-SC8972-1



CO-SA-CER286676



CO-OS-CER286677

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

\_\_\_\_\_



CO-SC8972-1



CO-SA-CER286676



CO-OS-CER286677

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



CO-SC6972-1



CO-SA-CER288676



CO-OS-CER288677