

**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**

ABRIL DE 2026

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



CO-SC6972-1



CO-SA-CER286676



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@cdbl.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/RLhMkwPAGxujfgPDA>, 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 30 de abril 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@cdbl.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 y el 30 de abril de 2026** se radicaron en total **3113** requerimientos en la Oficina de Atención al Ciudadano a través de los diferentes tipos de solicitud como el correo electrónico 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.

Estadística por Dependencia	Cantidad
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	158
ASAMBLEA GENERAL	0
CONSEJO DIRECTIVO	0
DIRECCION GENERAL	14
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	10
OFICINA CONTROL INTERNO	0
OFICINA DE CONTRATACION	8
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	39
REVISORA FISCAL	0
SECRETARIA GENERAL	416
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	1967
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL - SURYT	170
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL- SUGOA	229
SUBDIRECCION ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO - SOPIT	102
Total, general	3113

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

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



CO-SC8972-1



CO-SA-CER286676



CO-OS-CER286677

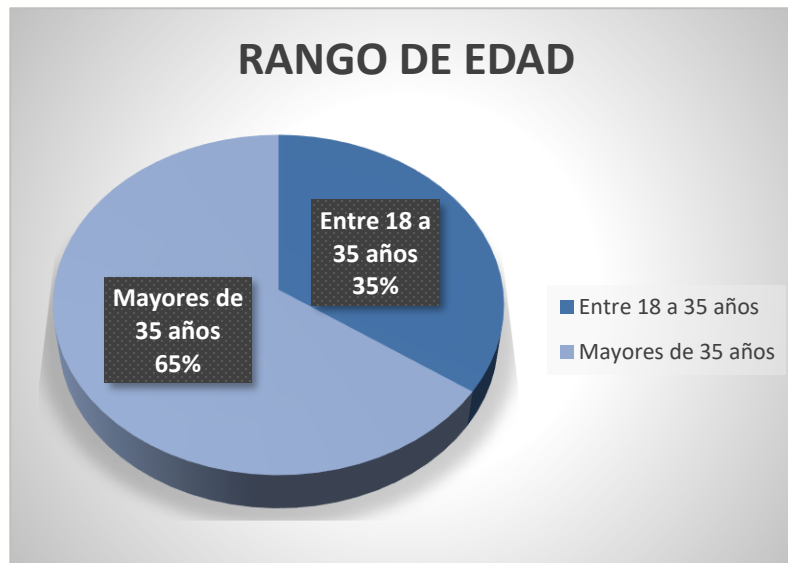
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 y el 30 de abril 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 **75 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 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

75 respuestas



Gráfica 1. Rango de edad

Las respuestas se pueden evidenciar según la encuesta de satisfacción al usuario que el 65% 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 35% entre 18 a 35 años.

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



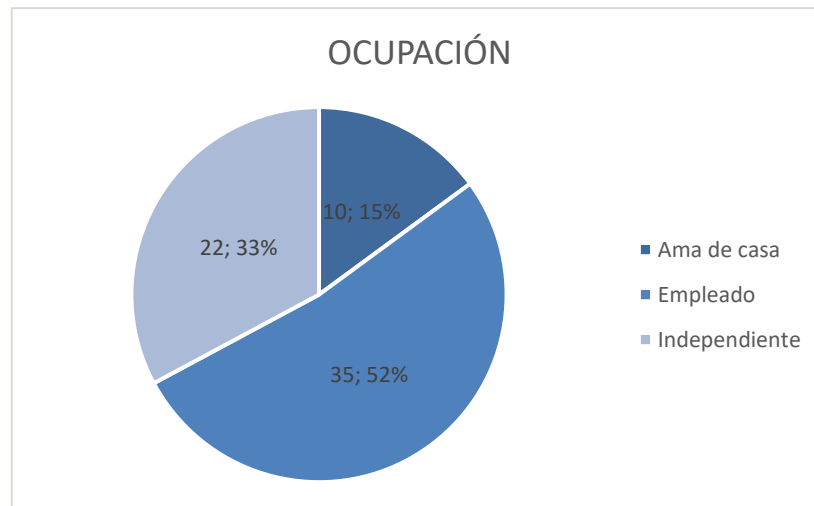
CO-SC6972-1



CO-SA-CER286676

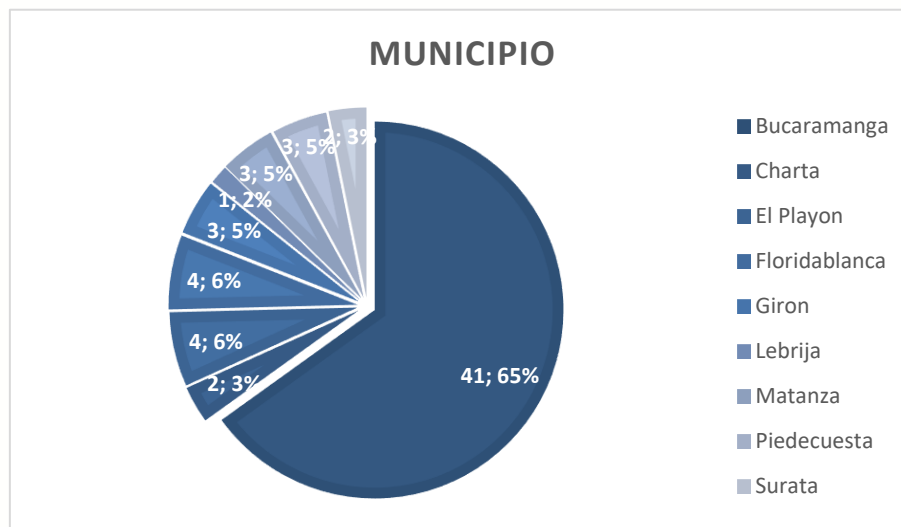


CO-OS-CER286677



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 abril del 2026 según criterios de ocupación fueron el 35,52% corresponde a empleados el 22,33 % corresponde a independiente y el 10,15% corresponde a amas de casa.



Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

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



CO-SC6972-1

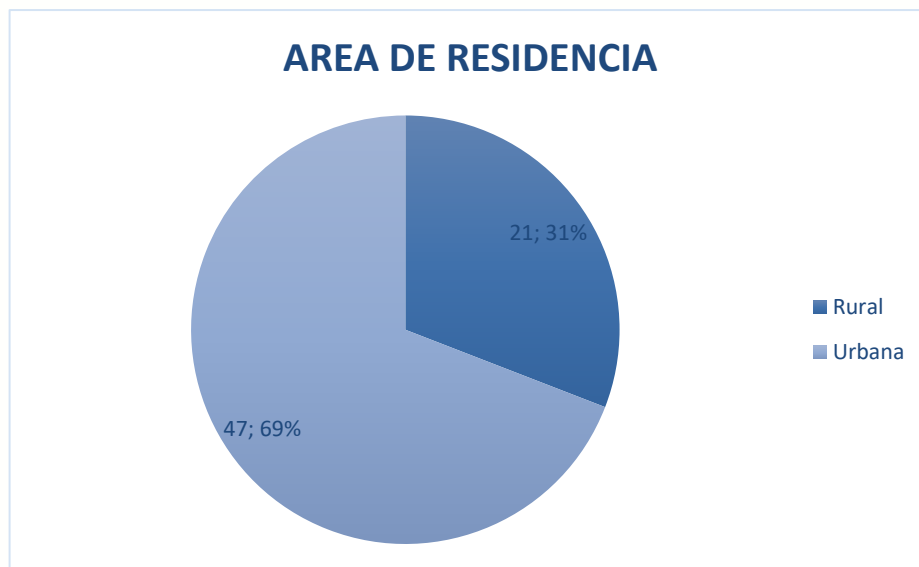


CO-SA-CER286676



CO-OS-CER286677

Como muestra en la gráfica según municipio de ubicación; los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son el 41,65% se encuentran ubicado en Bucaramanga, 4,6% se encuentra en el municipio de Floridablanca, el 4,6 % se encuentran en el municipio de Playón, el 3,5% en el municipio de Piedecuesta, el 3,5% en el municipio de matanza, el 3,5% en el municipio de Girón, 2,3% en el municipio de Charta, 2.3% en el municipio de Suratá y el 1,2% en el municipio de Lebrija.



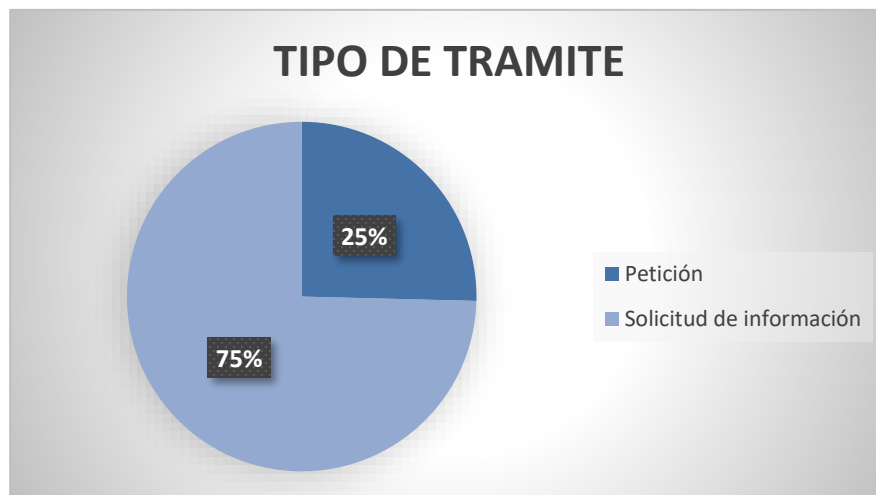
Gráfica 4. Área de Residencia

Los usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona urbana el 47,69 %, frente a un 21,31 % que reside en la zona rural del área de jurisdicción de la CDMB.



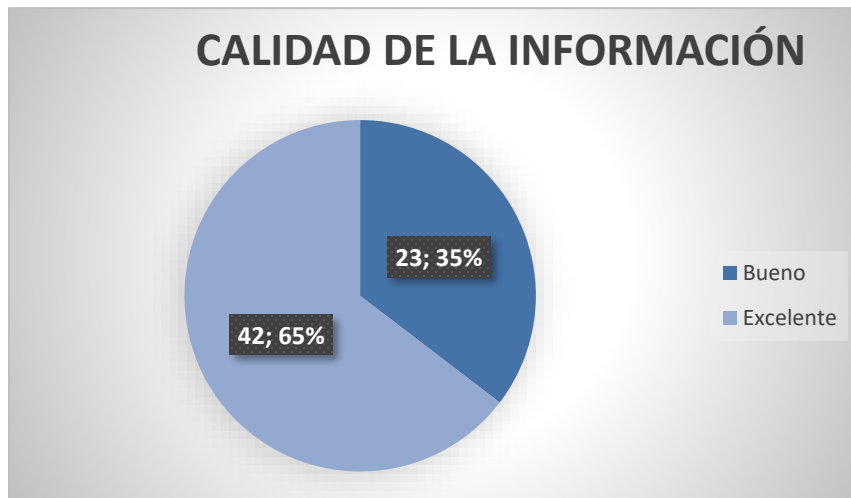
Gráfica 5. Servidor público, proceso o subdirección que lo atendió

Las respuestas dadas en la encuesta con respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, el 58,85% de los usuarios encuestados identificaron que losatendió la Oficina de GESA, el 10,15% la oficina de SUGOA.



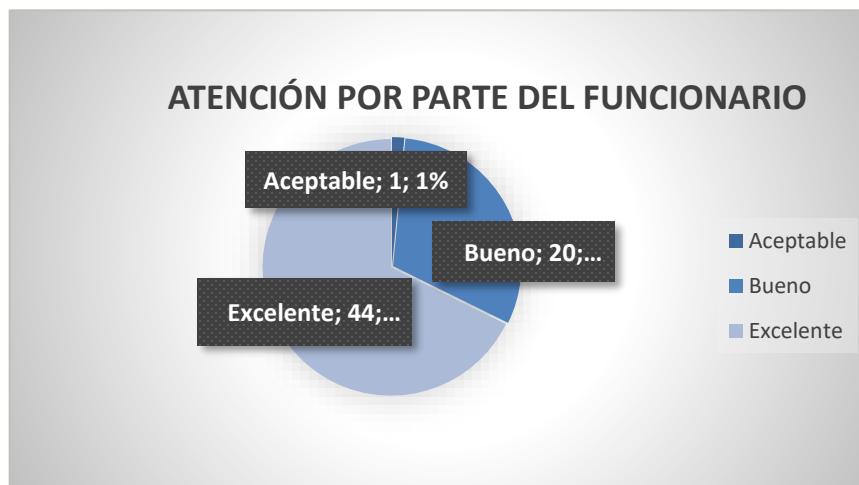
Gráfica 6. Tipo de trámite

Según modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 75% corresponde a peticiones y el 25% a solicitud de información.



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

A la pregunta enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 42,65% la califica como Excelente, el 23,35% responde que es Buena.



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 44,68% de las personas encuestadas que solicitaron información y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 20,31% la califican como bueno y el 1,1% la califica aceptable.

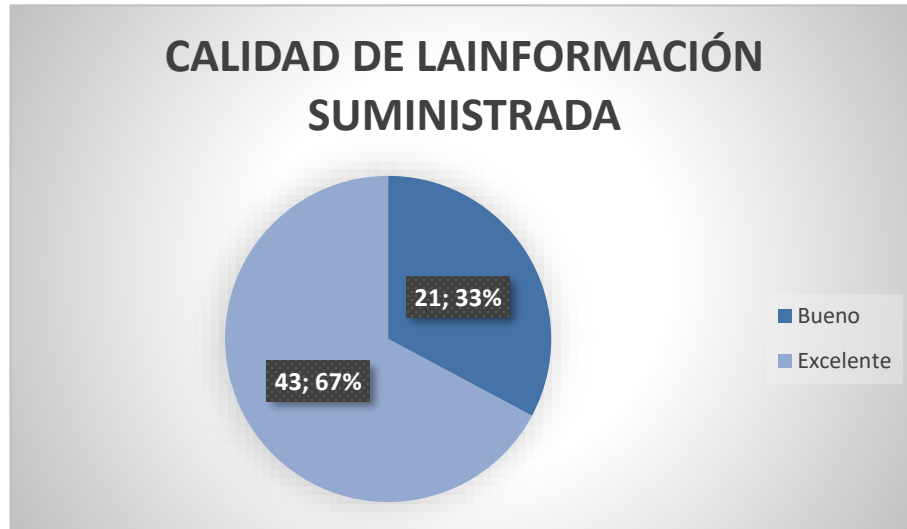
Carrera 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander
 PBX: (607) 697 02 41 / E-mail: info@cdmb.gov.co



CO-SC6972-1

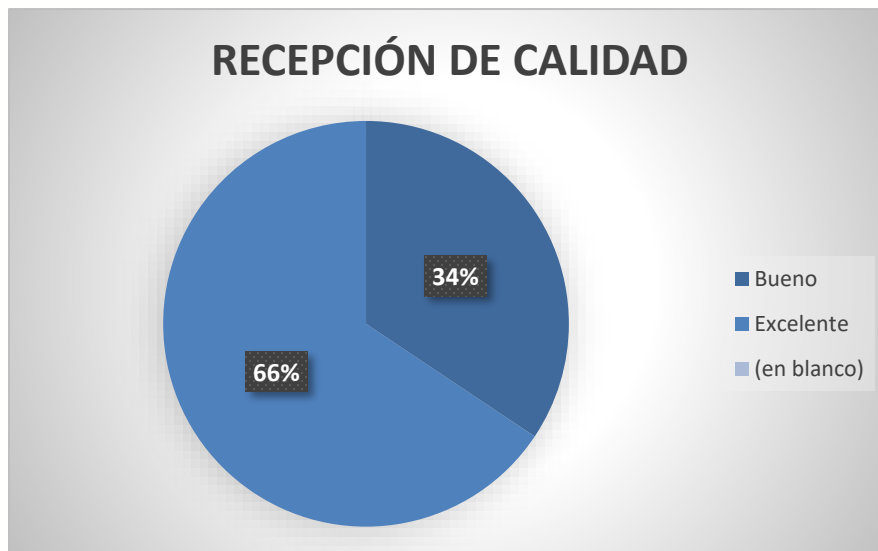
CO-SA-CER286676

CO-OS-CER286677



Gráfica 7. Información suministrada

La calidad de la información suministrada que muestra la gráfica basada en las respuestas de los usuarios son del 43,67% de los encuestados la califica como Excelente, y el 21,33% la califican como Buena.



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 y el 34 % lo considera Buena.

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



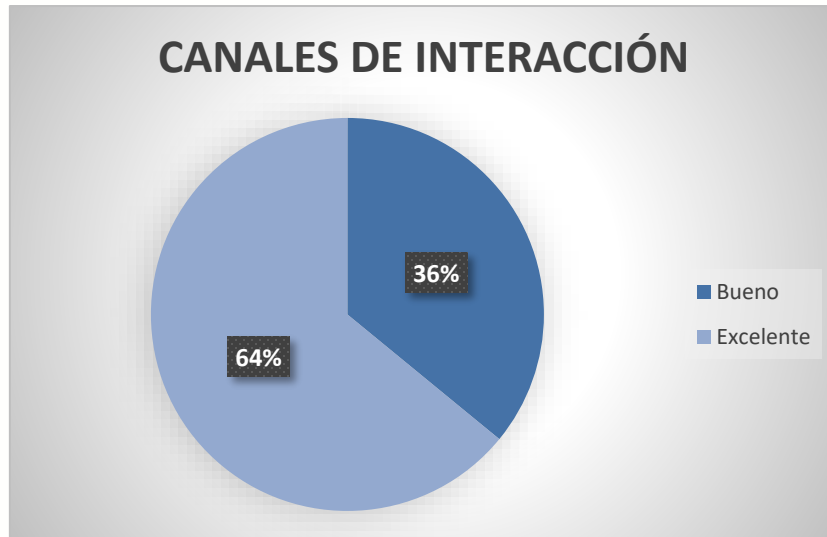
CO-SC6972-1



CO-SA-CER286676



CO-OS-CER286677



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 64% 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, y el 36% la califican como.



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

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



CO-SC6972-1

CO-SA-CER286676

CO-OS-CER286677

Comentarios y/o Sugerencias:

No surgieron comentario y/o sugerencias por parte de los usuarios.

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; en algunos mensajes se observan agradecimiento, este informe se socializa con las diferentes subdirecciones y Oficinas para su conocimiento y mejorar permanente; así mismo se publica en los medios de comunicación de la entidad.

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



CO-SC6972-1



CO-SA-CER286678



CO-OS-CER286677

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_9kN5ld03dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdlhM/edit

2/6

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



CO-SC6972-1



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



CO-SC0972-1



CO-SA-CER286676



CO-OS-CER286677

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



CO-SC6972-1



CO-SA-CER286676



CO-OS-CER266677

13. ¿Cómo calificaría los canales de interacción para tener acceso a los trámites 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-SC8972-1



CO-SA-CER286676



CO-OS-CER286677