



CÓDIGO: A-PI-PR07

VERSIÓN: 05

FECHA: 27/06/2025

PROCESO DE RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS

PROCEDIMIENTO RELACION CON PARTES INTERESADAS

| CUADRO CONTROL DE CAMBIOS | | |
|---------------------------|------------|--|
| Versión | Fecha | Descripción del Cambio |
| 01 | 17/08/2017 | Creación en el SIGC (Sol 2211), Reemplaza los procedimientos derogados A-PI-PR06; A-PI-PR05, A-PI-PR01. |
| 02 | 19/06/2019 | Modificación (Sol 2726), Se actualiza el procedimiento en el ítem 7. Instrucciones. |
| 03 | 20/04/2021 | Modificación (Sol 2961), Se actualiza el procedimiento en virtud de la emergencia sanitaria generada por COVID-19 y la implementación de la modalidad de trabajo en casa. |
| 04 | 28/10/2021 | Modificación (Sol 3063), Se actualiza el procedimiento en el ítem 1 y 3. Instrucciones. |
| 05 | 27/06/2025 | Modificación (3954-01), Actualización del Procedimiento y armonización del laboratorio de aguas suelos e hidrobiológicos LASH de conformidad con la Auditoría Interna Integral bajo la norma NTC ISO 17025: vigente. |
| | | |
| | | |
| | | |



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

CÓDIGO:
A-PI-PR07

VERSIÓN:
05

ELABORÓ:
Jefe GESA – Profesional Especializado
Gestión Social y ambiental

REVISÓ:
Delegado Dirección SIGC

APROBÓ:
Director(a) General

FECHA:
27/06/2025

PÁGINA:
Pág. 2 de 16

PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS

1. OBJETO

Establecer las acciones e instrumentos relacionados con la atención, satisfacción y retroalimentación de las partes interesadas, de tal forma que se genere credibilidad y confianza en el actuar de la Entidad, favoreciendo su posicionamiento e imagen Corporativa.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las dependencias, procesos y servidores públicos de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB) que interactúan directa o indirectamente con las partes interesadas, incluyendo ciudadanos, usuarios de servicios ambientales, comunidades organizadas, entes gubernamentales, sector productivo, academia e instituciones educativas.

Establece las acciones, responsabilidades e instrumentos necesarios para garantizar una atención efectiva, oportuna, cordial y transparente, así como una orientación clara y confiable durante la gestión de trámites, servicios, consultas y procesos ambientales que adelanta la CDMB.

Comprende la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas, la realización de actividades de formación en competencias blandas para servidores públicos, la recolección y análisis de retroalimentación, la gestión de salidas no conformes y la implementación de acciones correctivas orientadas a la mejora continua de los servicios y al fortalecimiento de la confianza ciudadana.

3. POLÍTICAS

- La Oficina de Gestión Social y Ambiental brinda apoyo, a través de su profesional especializado en Atención al Ciudadano, en el proceso de partes interesadas mediante un canal de atención directa que orienta, asesora y garantiza una gestión eficiente y adecuada a los usuarios.
- Toda necesidad, expectativa o requerimiento (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia), debe ser atendida de manera oportuna, clarificando competencias institucionales, siendo éstas registradas en el SIC de correspondencia y radicadas en el Área de Correspondencia de Entrada de la Entidad, por parte del equipo de trabajo del Grupo de Gestión Documental.
- Los diferentes procesos misionales de la CDMB, deben ser responsables en la aplicación de acciones para garantizar la satisfacción de las partes interesadas que solicitan algún trámite o servicio a la Entidad.
- Los procesos misionales de la Entidad, desarrollarán las encuestas de Satisfacción a partes interesadas con ejecución de Proyectos (al finalizar el proceso) y las propias según eventos organizados, las cuales serán enviadas al responsable del Proceso Relación con Partes Interesadas para que éstas sean tabuladas por parte del equipo de trabajo del Área Atención al Ciudadano, quienes además la consolidarán en un informe mensual.
- La Oficina de Gestión Social y Ambiental a través del Área Atención al Ciudadano, es la responsable de apoyar el diseño, consolidación y validación objetiva de los instrumentos de evaluación de satisfacción de las partes interesadas, diseñados y la retroalimentación a las mismas (según caso particular), con base en los sustentos técnico/administrativos propios y/o suministrados por las personas responsables de los diferentes procesos.
- El personal Adscrito al Área de Atención al Ciudadano es el responsable de la aplicación en la Sede Administrativa, de las encuestas de satisfacción a partes interesadas de trámites y servicios.



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 3 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

- La Oficina de Gestión Social y Ambiental remitirá al correo electrónico del webmaster@cdmb.gov.co los Informes de Resultados de las Encuestas de satisfacción a partes interesadas, sobre trámites y servicios a los procesos de la Entidad, para conocimiento de TODAS las partes interesadas.
- La Oficina de Gestión Social y Ambiental y la Coordinación del Grupo Estratégico de Talento Humano identifican e incorporan en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), la estrategia integral de formación dirigida a todos los servidores públicos, funcionarios y contratistas, con enfoque en competencias críticas como atención al ciudadano, comunicación efectiva, lenguaje claro e inclusivo, lenguaje de señas y manejo de quejas. Las sesiones, basadas en metodologías participativas, buscan fortalecer las capacidades del talento humano y elevar la calidad de la experiencia del usuario en los servicios institucionales.

4. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

- El(La) Jefe de Oficina de Gestión Social y Ambiental de la Entidad cuenta con la Autoridad para hacer cumplir y realizar cambios al procedimiento Relación con partes interesadas.
- El (La) Comité Institucional de Gestión y Desempeño, presidido por el Director General, cuenta con la autoridad para determinar la necesidad de establecer planes de mejoramiento frente a situaciones en las cuales se determine recurrencia de insatisfacción a los trámites y servicios.
- Es deber del profesional especializado de Atención al Ciudadano velar al interior de dicha área y demás procesos de la Entidad, el cumplimiento del Procedimiento Relación con partes interesadas.
- Es deber de los responsables de los procesos de la Entidad, propender por la puesta en práctica de aspectos relevantes para la atención de partes interesadas según lo establece el Código de Integridad y estimular la aplicación de los instrumentos de evaluación y mecanismos de mejora en la prestación del servicio.
- Es responsabilidad de la Oficina de Gestión Social y Ambiental delegar a los funcionarios del Área de Atención al Ciudadano para la recolección, verificación y gestión de situaciones de insatisfacción que presenten las partes interesadas de la Entidad, a fin de propender con todos los miembros de la Institución garantizar su satisfacción y retroalimentación.
- Los responsables de los procesos misionales deberán delegar en los servidores públicos que forman parte de su proceso, la aplicación de las encuestas según formatos establecidos para tal fin y enviarlos diligenciados los primeros cinco (5) días de cada mes a la Oficina de Gestión Social y Ambiental y/o al Área de Atención al ciudadano, para su tabulación y posterior consolidación en los informes respectivos.
- Es responsabilidad de la Oficina de Gestión Social y Ambiental y de la Profesional Especializado de Atención al Ciudadano la tabulación, consolidación y presentación de los resultados de la encuesta de satisfacción de las partes interesadas y Encuesta de Satisfacción a partes interesadas con ejecución de Proyectos.
- Los Responsables de los diferentes procesos de la Entidad, deberán desarrollar la formulación y ejecución de acciones que atiendan de manera oportuna a las situaciones de no conformidad presentadas por las partes interesadas de la Entidad.



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 4 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA O SOPORTE

- La Constitución Política de Colombia 1991. Artículos 2, 13, 20,23, 47, 54,74,79,123, 209, 270, 365.
- Ley 99 de 1993: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones
- Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la ley general de educación
- Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 712 de 2001. Por el cual se reforma el Código Procesal del Trabajo.
- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1013 de 2006. Por la cual se modifica el artículo 14 de la Ley 115 de 1994.
- Ley 1259 de 2008. Por medio de la cual se instaura en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros; y se dictan otras disposiciones.
- Ley Estatutaria de 1266 2008 Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011. Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y adicionado por el artículo 4 del Decreto 2711 del 2013
- Ley 1549 de 2012. Por medio de la cual se fortalece la institucionalización de la política nacional de educación ambiental y su incorporación efectiva en el desarrollo territorial.
- Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículos 234.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1757 de 2015 (Estatutaria de Participación Ciudadana), Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1955 de 2019. Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia Pacto por la Equidad”
- Ley 2052 de 2020: Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- Ley 274 de 2023: Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, Colombia, Potencia Mundial de la Vida
- Plan de Gestión Ambiental Regional – PGAR “Por un Territorio de Oportunidades”, 2015- 2031.
- Plan de Acción Cuatrienal “El Agua nos une, es tiempo de la seguridad hídrica” para el periodo 2024 – 2027.



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 5 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

- Política Nacional de Educación Ambiental SINA 2002
- Procedimiento de Administración de documentos del Centro de Documentación
- Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC).
- Circular 001 de 2011. Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. Decreto 491 del 2020 Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Decreto 019 de Enero 10 de 2012. Reglamentado por el Decreto Nacional 1450 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Reglamentada por el Decreto Nacional 48 del 2014, reglamentado por el Decreto 333 de 2014.
- Decreto 1377 de 2013: Tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- Decreto 1076 De 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Decreto 1081 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Nacional – Libro II: De los Deberes y Derechos de los Ciudadanos frente a la Administración Pública.
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Resolución 4210 de 1996. Por la cual se establecen reglas generales para la organización y el funcionamiento del servicio social estudiantil obligatorio.
- Resolución 387 del 08 de mayo del 2024: “Por la cual se efectúa una Delegación en Funcionarios del Nivel Directivo” como es, “la competencia y responsabilidad para notificarse, atender y responder en todas sus etapas los procesos de tutela y de acciones populares y de grupo, incluyendo los procesos de apertura de incidentes de desacatos de los mismos y cualquier otro requerimiento, orden o cualquier solicitud que provenga de las autoridades judiciales u órganos de control que se adelante en cumplimiento de los fallos judiciales contra la CDMB y/o Director General de la CDMB, que se encuentre dentro de las funciones y competencias laborales propias de los proceso ya mencionados de esta Autoridad Ambiental
- Ley 2273 DE 2022, Por medio de la cual se aprueba el “Acuerdo regional sobre el acceso a la información, la participación pública y el acceso a la justicia en asuntos ambientales en América Latina y el Caribe”, adoptado en Escazú, Costa Rica, el 4 de marzo de 2018.
- Norma NTC ISO 9001: vigente - Sistema de Gestión de Calidad
- Norma NTC ISO 14001: vigente - Sistema de Gestión Ambiental
- Norma NTC ISO 45001: vigente - Sistema de Seguridad y salud en el trabajo
- Norma NTC ISO/IEC 17025: vigente gestión de laboratorios de ensayo y calibración
- Política de Servicio al Ciudadano de la CDMB.

6. TERMINOLOGÍA

Alternativas de Atención a partes interesadas:

- Atención Personal: Se realiza en las instalaciones de la entidad (Carrera 23 # 37-63).
- Telefónicamente: Mediante las líneas **PBX (57) 7 6970241, 018000180527 WhatsApp: 3187070030**
- Portal PQRS: Por medio de la página web www.cdmb.gov.co / Ciudadano / PQRS
- Página web: www.cdmb.gov.co



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 6 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

- Correo Electrónico: info@cddb.gov.co
- Buzón de sugerencias: Ubicada en las instalaciones de la entidad (Carrera 23 # 37-63)

Parte interesada: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una Entidad. Ejemplos: Asamblea Corporativa, Entidad Pública, Servidores Públicos, Junta de Acción Comunal, entre otros.

Servicio: En la función pública colombiana, un servicio se refiere a las actividades que el Estado, ya sea directamente o a través de terceros, realiza para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y lograr el interés general.

Petición. Derecho que tiene toda persona para acudir ante las autoridades competentes, por motivo de Interés público; general o colectivo para que este le sea satisfecho su requerimiento o expectativa.

Quejas. Requerimiento de inconformidad que se da a conocer a la Entidad por un hecho o situación irregular del personal adscrito a la CDMB a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que se presta, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita

Reclamo. Expresión de inconformidad por la prestación de un servicio; es decir, cuando el usuario considera que se han incumplido las características bajo las cuales se deberá prestar el servicio.

Toda persona tiene derecho a presentar reclamaciones, las cuales deberán tramitarse de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. El funcionario competente responderá este tipo de peticiones dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Las reclamaciones pueden considerarse una subespecie del derecho de petición en interés particular, en tanto está comprometido un derecho subjetivo de los ciudadanos.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias.

Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional

Exaltación. Reconocimiento o **Comentario positivo donde el usuario manifiesta** el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que generó un producto o servicio.

LASH: laboratorio de aguas suelos e hidrobiológicos.

SIC: Sistema de información Corporativo, es un módulo que se maneja dentro de la entidad y permite gestionar la información de la mayoría de los procesos facilitando el ingreso, consulta y seguimiento a la correspondencia.

Redes Sociales: aplicaciones web que favorecen la comunicación entre usuarios y la CDMB. Las redes sociales más conocidas son Facebook, Instagram y X.

Satisfacción a parte interesada: Percepción de la parte interesada sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

Nota 1 Las quejas y reclamos son un indicador habitual de una baja satisfacción de la parte interesada, pero la ausencia de éstas no implica necesariamente una elevada satisfacción de aquel.

Nota 2 Aun cuando los requisitos de la parte interesada se hayan acordado con la misma y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 7 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA1. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva

Comunicación: Es el proceso mediante el cual se transmite información de una Entidad a otra. Los procesos de Comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes. Es el intercambio de sentimientos, opiniones o cualquier otro tipo de información, habla, escritura u otro tipo de señales. Todas las formas de comunicación requieren de un emisor, un mensaje y un receptor.

Comunicación Informativa: La cual garantiza la difusión de la información sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente, hacia los diferentes grupos de interés. Con ella se genera imagen y credibilidad en la gestión.

Comunicación Organizacional: La cual garantiza la difusión de la información en forma oportuna, clara y permanente a todos los niveles de la organización, generando compromiso y sentido de pertenencia

Divulgación: Difusión o propagación de una información y/o conocimiento. Dar a conocer un mensaje.

Estudio: Es todo proceso investigativo que, mediante la aplicación de método científico o de experticia, procura obtener información relevante y fidedigna para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

GEA: Grupo Elite Ambiental de la Subdirección de Evaluación y control Ambiental – SEYCA.

Medios de comunicación: Instrumentos mediante los cuales se informa y se comunica de forma masiva; son la manera como las personas, los miembros de una sociedad o de una comunidad se enteran de lo que sucede a su alrededor a nivel económico, político, social, etc. Los medios de comunicación son la representación física de la comunicación en nuestro mundo.

Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 8 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

Proyecto: Conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas; la razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definido. La gestión de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto para satisfacer los requisitos del proyecto. Un proyecto es reunir varias ideas para llevarlas a cabo, es un emprendimiento que tiene lugar durante un tiempo limitado, y que apunta a lograr un resultado único. Surge como respuesta a una necesidad, acorde con la visión de la organización, aunque ésta puede desviarse en función del interés. El proyecto finaliza cuando se obtiene el resultado deseado, y se puede decir que colapsa cuando desaparece la necesidad inicial, o se agotan los recursos disponibles.

PQRS: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la Corporación. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante la prestación de un servicio (Exaltación, Sugerencia, Queja o Reclamo, según sea su percepción)

Socialización: Es el proceso mediante el cual se da a conocer la gestión realizada por la Entidad de un Proyecto o un Estudio, a fin de apropiar el conocimiento del mismo, promoviendo su participación en el desarrollo y seguimiento del mismo.

SVCA: Sistema de Vigilancia de Calidad del Aire

Tramites: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

VITAL: La Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL) es un sistema centralizado de cobertura nacional que permite la recepción y gestión de trámites ambientales en línea. Es un aplicativo creado para todos los colombianos, habilitado para que realicen fácilmente las solicitudes de los trámites ambientales que hay en el país a través de las nuevas tecnologías.

Tiene su origen a través del Decreto 2820 de 2010, en el Artículo 46, se ratifica su uso obligatorio en el artículo 2.2. 2.3. y 10.1 del Decreto 1076 de 2015, posteriormente se confirma la obligatoriedad de uso por parte de las autoridades ambientales, mediante el Decreto 2106 del 2019 Art. 124, se complementa en la Estrategia de Gobierno Digital del Estado colombiano de acuerdo con el Decreto 1263 de 2022, que busca contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos y empresas a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como en la Ley 962 de 2005 y el Decreto 1151 de 2008.



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 9 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

7. INSTRUCCIONES

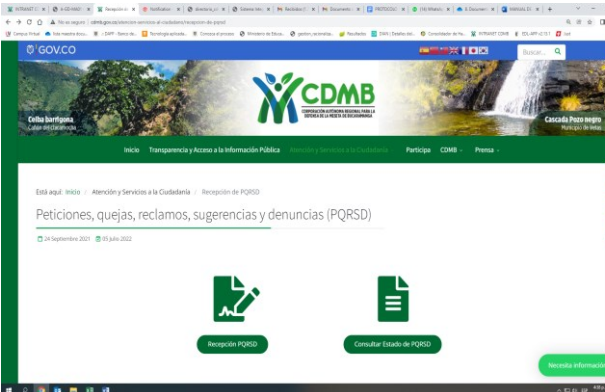
7.1 INSTRUCCIONES ATENCIÓN PQRSD GENERADAS POR LAS PARTES INTERESADAS

| Nº | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS /REGISTROS |
|----|--|---|---|
| 1 | <p>RECEPCIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – PQRSD DE LAS PARTES INTERESADAS</p> <p>La CDMB pone a disposición los siguientes canales para atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, exaltaciones de las partes interesadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ventanilla de Correspondencia: Recepción de las PQRSD a través de la Ventanilla de Radicación ubicada en el primer piso de la CDMB.- VITAL: Recepción de las PQRSD a través de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en línea.- Oficina de Atención al Ciudadano: La atención Personalizada se realizará a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso de la CDMB.- Correo Electrónico: info@cdmb.gov.co Es el medio al cual podrán enviar sus solicitudes los usuarios.- Página Web: www.cdmb.gov.co En el link de PQRSD- Redes Sociales: Facebook: Cdmdb Autoridad X: @CARCDMB Instagram: carcdmb Canal YouTube: Corporación Autónoma CDMB- PBX: (607)6970241- Celular GEA: 3187069866- WhatsApp: 3187070030- Línea gratuita: 018000180527 | <ul style="list-style-type: none">• Profesional especializado de atención al ciudadano• Servidor Público designado en correspondencia de entrada.• Servidores públicos de la CDMB | <ul style="list-style-type: none">• Aplicativo SIC• Formato de Registro de trámites a partes interesadas Atención al Ciudadano A-PI-FO04 (En los casos que amerite).• Buzón de sugerencias formato A-PI-FO02• Registro de retroalimentación para la satisfacción A-PI-FO03.• Correo electrónico (info@cdmb.gov.co)• Radicado VITAL |
| 2 | <p>RECEPCIONAR PQRSD</p> <p>Para el proceso de recepción de PQRSD, la Entidad se alinea al Manual para el Control de Correspondencia identificado con el código A-GD-MA01 de la Entidad en su numeral 3.6.4.2 Procedimiento para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. El cual estipula los términos de respuesta de las comunicaciones oficiales recibidas por ley. (ver Anexo1: Término de respuesta de las comunicaciones oficiales recibidas)</p> | | |



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 10 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

| Nº | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS /REGISTROS |
|----|--|--|--|
| 2 | <p>El proceso de registro de las PQRSD tiene dos modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencial: (Ventanilla Única de Correspondencia y Oficina de Atención al Ciudadano): En donde la parte interesada trae o envía directamente la PQRSD a las instalaciones administrativas de la CDMB.- Virtual: Correo electrónico (info@cdmb.gov.co) y/o cuando la parte interesada realiza el registro a través de la página web de la CDMB: www.cdmb.gov.co como se muestra en la Figura1. <p>Y debe ingresar a la opción registrar la PQRSD el que se puede diligenciar el formato como se muestra en la Figura 2.</p> <p>La entidad dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Nota 1: El Servidor público debe verificar que contenga los datos mínimos: nombre del solicitante, identificación, contacto, objeto de la solicitud y documentos anexos (si aplica).</p> <p>Nota 2: Para el caso de solicitudes recepcionadas vía telefónica, celular y a través de la línea de WhatsApp Institucional, se le consultará al usuario si le es posible remitir su solicitud al correo info@cdmb.gov.co, y de lo contrario, se tomará nota de su solicitud, para su posterior registro y el número de radicado será informado vía el mismo canal de recepción de la solicitud y/o petición, así como los tiempos de respuesta y canales de comunicación a emplear para el seguimiento por parte de las partes interesadas, esta actividad estará a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>  <p>Figura 1. INGRESO A LA WEB</p> | <ul style="list-style-type: none">• Equipo de Gestión Documental | <ul style="list-style-type: none">• Página web de la CDMB: www.cdmb.gov.co• correo electrónico info@cdmb.gov.co• Manual para el Control de Correspondencia identificado con el código A-GD-MA01 |



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

CÓDIGO:
A-PI-PR07

VERSIÓN:
05

ELABORÓ:
Jefe GESA – Profesional Especializado
Gestión Social y ambiental

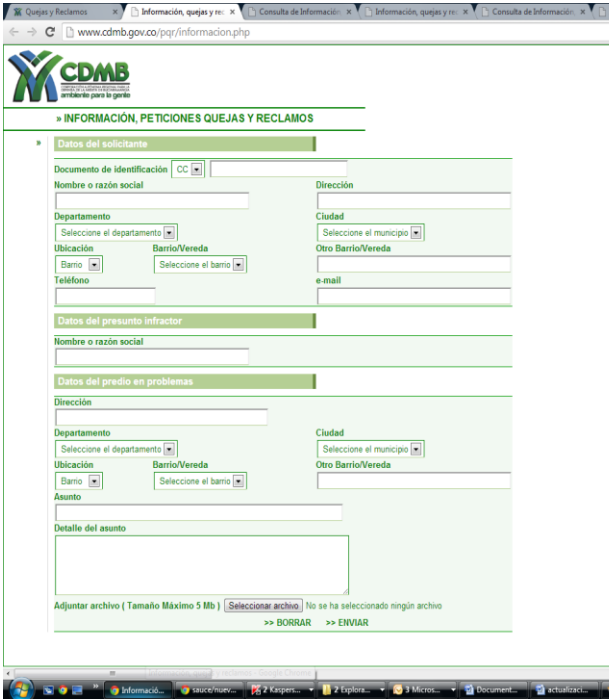
REVISÓ:
Delegado Dirección SIGC

APROBÓ:
Director(a) General

FECHA:
27/06/2025

PÁGINA:
Pág. 11 de 16

PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS

| Nº | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS /REGISTROS |
|----|---|--|---|
| 2 |  <p>Figura 2 FORMATO ELECTRÓNICO</p> <p>Para el caso de las solicitudes que se allegan de juzgados a través del correo de notificaciones.judiciales@cdmb.gov.co, por su naturaleza y de acuerdo con la Resolución 387 del 08 de mayo del 2024 se procede al trámite interno, teniendo en cuenta la circular emitida por la Secretaría general quien es el responsable del proceso de Gestión Documental</p> <p>Para realizar las sugerencias se tiene a disposición de los usuarios un buzón físico a la entrada de la Entidad, el cual es revisado diariamente por la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>Los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias son:</p> <ul style="list-style-type: none">- correo electrónico info@cdmb.gov.co;- Línea gratuita: 018000180527- PBX: (+57)(607) 6970241- Celular: (+57) 3187069866 <p>Atención personalizada en nuestra oficina de Atención al ciudadano en la Sede Administrativa ubicada en la Carrera 23 No. 37-63. Barrio Bolívar, Bucaramanga.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Equipo de Gestión Documental | <ul style="list-style-type: none">• Página web de la CDMB: www.cdbm.gov.co• formato electrónico• correo electrónico info@cdmb.gov.co |



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 12 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

| Nº | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS /REGISTROS |
|----|---|--|--|
| 3 | <p>RADICAR PQRSD</p> <p>Toda solicitud recepcionada por los diferentes canales debe ser registrada en el SIC (Sistema Información corporativa – Aplicativo de Correspondencia); Por lo cual, después de registrada la solicitud, se enviará vía electrónica al Grupo de Gestión Documental para su radicación, quienes se encargarán de generar un número radicado dejando constancia de la fecha y hora de recibo que la identificará, alineándose al Manual para el Control de Correspondencia identificado con el código A-GD-MA01.</p> <p>En este proceso la Entidad le asigna un número consecutivo a las PQRSD, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, así como la fecha de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar de acuerdo a la normatividad. La numeración será asignada de acuerdo a la orden de entrada de las PQRSD. Cuando las diferentes partes interesadas presentan personalmente la comunicación, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.</p> <p>Nota 3: Una vez las PQRSD ingresan a la CDMB, estas son radicadas y distribuidas a las diferentes áreas, como lo enuncia el Manual para el Control de Correspondencia identificado con el código A-GD-MA01.</p> <p>El director del SVCA y Líder del SVCA tienen la facultad para designar un profesional que tenga la competencia para dar respuesta a las PQRSD.</p> <p>Nota 4. Todo servidor público de la Entidad está en la obligación de recibir las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la cual debe ser registrada formalmente en el área de atención al ciudadano para su respectivo trámite.</p> <p>Nota 5. El área de atención al ciudadano de la oficina de Gestión Social y Ambiental es la responsable del buzón de sugerencias y retroalimentación en caso de no conformidad.</p> <p>Nota 6. Para el caso de denuncias recepcionadas vía telefónica y a través de la línea del celular del GEA, se tomará nota de su solicitud, para su posterior registro en el correo electrónico info@cdmb.gov.co.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Gestión Documental • DIRECTOR SVCA - LASH • LÍDER técnico SVCA • LÍDER técnico LASH • Secretaria SOPIT | <ul style="list-style-type: none"> • Software o plataforma de apoyo interno. • página web de la CDMB: "www.cdmb.gov.co. • formato electrónico correo electrónico info@cdmb.gov.co |
| 4 | <p>ANÁLISIS Y REPORTE PREVENTIVO A LA CORRESPONDENCIA</p> | | |



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 13 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

| Nº | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS /REGISTROS |
|----|--|--|--|
| | <p>El profesional especializado de Atención al ciudadano emitirá un reporte, de la correspondencia pendiente (mes vencida – estadística de oportunidad de respuesta), dentro de los primeros cinco días del Mes a cada una de las Subdirecciones y Oficinas de la Entidad.</p> <p>Las cuales se remitirán vía correo electrónico a cada subdirector (a), jefe de oficina para su respectivo seguimiento y gestión de respuesta a través de los medios institucionales establecidos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Profesional especializado de Atención al Ciudadano • Subdirectores • Jefes de Oficina • Secretarías | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico – Reporte Estadístico de Oportunidad de respuesta. |
| 5 | <p>PRESENTACIÓN DE INFORMES E INDICADORES</p> <p><u>Informe de Desempeño en Atención Ciudadana: Gestión de PQRSD:</u> La Profesional Especializada del Área de Atención al Ciudadano realizará el Informe de Desempeño en Atención Ciudadana: Gestión de PQRSD se reportará en forma trimestral. Este informe relaciona las PQRSD recibidas y gestionadas por los diferentes canales (telefónico, celular, personal, página web, correo electrónico, redes sociales, VITAL) y será enviado a la Dirección General, Secretaria General, subdirectores y Jefes de Oficina; quienes a su vez lo socializarán con su equipo de trabajo en los comités primarios.</p> <p><u>Informe de Solicitudes de Acceso a la Información</u> La Jefe de la Oficina de Gestión Social y Ambiental – GESA, designará un profesional que se encargue de realizar el Informe de Solicitudes de Acceso a la Información se publicará en forma trimestral en la página web de la entidad, donde se consolide la información solicitada por los diferentes canales, se realice análisis a través de indicadores y estadística por tipo de solicitud y por dependencia, finalizando con oportunidades de respuesta.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Profesional especializado de Atención al Ciudadano • Webmaster | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Documento Informe Mensual. • Documento Informe Semestral. |

7.2 INSTRUCCIONES APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA MEDIR SATISFACCIÓN DE LA PARTE INTERESADA

| Nº | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS /REGISTROS |
|----|--|---|---|
| 1 | <p>DISEÑAR Y VALIDAR INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS</p> <p>Tomando como referencia las necesidades y expectativas identificadas para las partes interesadas de la Entidad, el área de Atención al Ciudadano que pertenece a la Oficina de Gestión Social y Ambiental realizará el apoyo al diseño de los instrumentos (formato</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Oficina Gestión Social y Ambiental. | <ul style="list-style-type: none"> • A-PIFO08 Evaluación de Eventos CDMB |



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 14 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

| Nº | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS /REGISTROS |
|----|---|--|---|
| | <p>de Encuesta de satisfacción) los cuales serán aplicados por los diferentes procesos de la Entidad en las actividades y/o eventos que se requiera, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los diferentes usuarios y realizar acciones de mejora si así se requiere.</p> <p>Nota 7. La CDMB define implementar la Encuesta de satisfacción de usuarios con ejecución de proyectos identificada con el código A-PI-FO12.</p> <p>Nota 8. La CDMB define implementar la Encuesta de satisfacción trámites y servicios identificada con el código A-PI-FO13 en forma digital, lo anterior en su compromiso con el ahorro del papel, ahorro del tiempo y el mejoramiento continuo.</p> <p>Nota 9: La CDMB define implementar la Encuesta de satisfacción al cliente del LASH identificada con el código A-PI-FO20 en forma digital, lo anterior en su compromiso con el ahorro del papel, ahorro del tiempo y el mejoramiento continuo. Para el laboratorio de aguas suelos e hidrobiológicos LASH se debe generar una retroalimentación tanto positiva como negativa de sus clientes se designará un profesional para la aplicación de una Encuesta de Satisfacción al Cliente, con el fin de analizar e identificar acciones de mejora para el sistema de gestión, para las actividades del laboratorio y el servicio prestado.</p> <p>Nota 10: La CDMB define implementar la Encuesta de PQRSD para la retroalimentación del cliente del LASH identificada con el código M-CA-FO206 en forma digital, lo anterior en su compromiso con el ahorro del papel, el ahorro del tiempo y el mejoramiento continuo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Profesional Especializado de Atención al Ciudadano. • Servidores Públicos y/o responsables de los diferentes procesos del SIGC. | <ul style="list-style-type: none"> • A-PI-FO12 – Encuesta de satisfacción de usuarios con ejecución de proyectos • A-PI-FO13 – Encuesta de satisfacción trámites y servicios • A-PI-FO20 – Encuesta de satisfacción al cliente del LASH • M-CA-FO206 – Formato de satisfacción de respuestas a las PQRSD generadas para EL SVCA Y LASH • A-PI-FO18 – Encuesta de evaluación rendición de cuentas |
| 2 | <p>APLICAR Y TABULAR LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS</p> <p>La medición del nivel de satisfacción del ciudadano deberá realizarse bajo los siguientes criterios:</p> <p>a. USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS EN LA ENTIDAD O EN LAS DIFERENTES SEDES</p> <p>El funcionario de apoyo del área de Atención al ciudadano de la Oficina de Gestión Social y Ambiental debe suministrar el formato físico o digital a través del link: https://forms.gle/RLhMkwPAGxujfqPDA correspondiente a la encuesta de satisfacción a partes interesadas sobre trámites y servicios (A-PI-FO13) una vez finalizada la recepción de la solicitud y/o trámite realizado.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • A-PIFO08 Evaluación de Eventos CDMB • A-PI-FO12 – Encuesta de satisfacción de usuarios con ejecución de proyectos |



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.

| | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 15 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

| Nº | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS /REGISTROS |
|----------|---|---|--|
| | <p>b. CLIENTES QUE SOLICITAN SERVICIOS AL LASH</p> <p>El funcionario de apoyo del área de Atención al ciudadano de la Oficina de Gestión Social y Ambiental debe suministrar el formato físico o digital a través del link: correspondiente a la encuesta de satisfacción al cliente del LASH (A-PI-FO20) una vez finalizada la recepción de la solicitud y/o trámite realizado.</p> <p>c. USUARIOS QUE SE BENEFICIAN DE PROYECTOS DE LA ENTIDAD</p> <p>Los Gestores Institucionales, Servidores públicos y/o funcionarios de la Entidad deben realizar la identificación de las personas que desempeñan un rol social en representación de las comunidades que se benefician de los proyectos ambientales desarrollados por la CDMB.</p> <p>Una vez diligenciado el formato, el servidor público y/o funcionario debe suministrarlo a la oficina de atención al ciudadano para tabular y procesar la información.</p> <p>d. USUARIOS QUE PARTICIPEN EN EVENTOS Y/O CAPACITACIONES DE LA ENTIDAD</p> <p>Los Gestores Institucionales, Servidores públicos y/o funcionarios de la Entidad que realicen eventos y/o capacitaciones, una vez finalizado el evento aplicaran encuestas que permitan evaluar el mismo.</p> <p>Los responsables de los diferentes procesos de la Entidad, deberán enviar por correo electrónico institucional y/o físico a través de memorando, los formatos de encuestas aplicadas al área de atención al ciudadano que forma parte de la Oficina de Gestión Social y Ambiental, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la aplicación, para que la información sea procesada, tabulada y remitida a la respectiva Subdirección y/o Oficina para la socialización de los resultados.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Oficina Gestión Social y Ambiental. • Funcionarios y/o Servidor Público Atención al Ciudadano. • Servidores Públicos-Contratistas Oficina Gestión Social y Ambiental. | <ul style="list-style-type: none"> • A-PI-FO13 – Encuesta de satisfacción trámites y servicios • A-PI-FO20 – Encuesta de satisfacción al cliente del LASH • M-CA-FO206 – Formato de satisfacción de respuestas a las PQRSD generadas para EL SVCA Y LASH • A-PI-FO18 – Encuesta de evaluación rendición de cuentas • Correo electrónico de Informe de resultados de encuestas aplicadas |
| 3 | <p>PUBLICAR Y/O SOCIALIZAR EL INFORME DE SATISFACCIÓN</p> <p>Una vez analizados los resultados de los instrumentos aplicados, se elabora y publica el informe de satisfacción de las partes interesadas en la página web: www.cdm.gov.co. La socialización incluye los hallazgos claves, conclusiones y acciones de mejora derivadas, garantizando transparencia y acceso</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Profesional Especializado de atención al ciudadano | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Satisfacción |



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA CDMB.**

| | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| CÓDIGO: A-PI-PR07 | VERSIÓN: 05 | ELABORÓ: Jefe GESA – Profesional Especializado Gestión Social y ambiental | REVISÓ: Delegado Dirección SIGC | APROBÓ: Director(a) General |
| FECHA: 27/06/2025 | PÁGINA: Pág. 16 de 16 | PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS | | |

| Nº | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS /REGISTROS |
|----|--|--|---|
| | oportuno a la información, como parte del compromiso con la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Nota 11: Con el informe de Solicitudes de Acceso a la información se elaborará el indicador correspondiente a la aplicación de encuestas de satisfacción a partes interesadas sobre trámites y servicios. | | |
| 4 | IDENTIFICAR Y REPORTAR TRABAJOS, PRODUCTOS O SALIDAS NO CONFORMES Cuando se detecta una insatisfacción del usuario entendida como una evaluación inferior a una calificación de Bueno en las encuestas de satisfacción, el Profesional Especializado del área de atención al ciudadano deberá reportarlo al responsable de la encuesta, con el fin de iniciar acciones correctivas y garantizar un seguimiento oportuno y efectivo por parte de la Oficina de Control Interno. | <ul style="list-style-type: none"> Profesional Especializado de atención al ciudadano | <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Control de Trabajo, Productos y/o salidas No Conformes Informe de Satisfacción Registro de Mejoramiento Continuo |
| 5 | REALIZAR SEGUIMIENTO AL REGISTRO DE MEJORAMIENTO CONTINUO La Oficina de Control interno realizará el seguimiento a las actividades identificadas en el plan de mejoramiento continuo, con el fin de verificar la eficacia de las acciones implementadas para dar posterior cierre. Nota 12: La CDMB cuenta con la Oficina de Control Interno, encargada de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Nota 13: La CDMB cuenta con la oficina Control Disciplinario Interno, encargada de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos (Ley 1952 de 2019. Artículo 39, Numeral 8), en caso de: Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los términos contemplados en la Ley y quejas contra los servidores públicos de la Entidad; el Ciudadano podrá comunicarse por cualquier medio a la Entidad y con el número de radicado y fecha de entrega, podrá solicitar la información de su trámite o solicitud. Nota 14: La CDMB facilita y permite a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su Gestión. | <ul style="list-style-type: none"> Oficina de Control Interno | <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Control de Trabajo, Productos y/o salidas No Conformes Informe de Satisfacción Registro de Mejoramiento Continuo |

8. ANEXOS. NO APLICA.