

**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**

**OCTUBRE DE 2022**

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



## INTRODUCCIÓN

En la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – **CDMB**, medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios externos, frente a los trámites y servicios, es de gran importancia por cuanto nos permite conocer la opinión de las partes interesadas acerca de la atención y el servicio brindado, además de la oportunidad de respuesta con la que se atienden sus necesidades y expectativas, lo que contribuye a la mejora continua de los procesos de la entidad así como la participación Ciudadana.

En la CDMB se continúa prestando el servicio como lo era habitual de forma presencial a partir del mes anterior y sigue de igual forma prestando el servicio de manera virtual para seguir estableciendo una comunicación permanente con los usuarios a través del correo electrónico [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co).

El presente documento expone los resultados de la Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios A-PI-FO13 versión 5, instrumento aplicado mediante la herramienta digital Google Forms, en el link <https://forms.gle/RLhMkwPAGxujfqPDA> en el periodo comprendido del **1 al 30 de octubre de 2022**; con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios, mejorar la gestión administrativa de la Entidad así como la relación con las partes Interesadas y comunidad en General.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB cuenta con diversos canales de atención (presencial, telefónico, redes sociales, chat, correo físico y correo electrónico) a través de los cuales se busca dar respuesta a las solicitudes de información de las partes interesadas.

Durante el periodo comprendido entre el **1 al 30 de octubre de 2022**, se radicaron en total **1774** 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.

Subdirección/Oficina	Cant. PQRS
Secretaría General	184
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	20
Oficina control disciplinario interno	1
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	57
Oficina de control interno	0
Oficina de Contratación	4
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	8
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	36
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	44
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	466
Dirección general	4
Consejo directivo	0
CDMB	0
Asamblea general	0
Administrativa y/o Financiera	84
<b>Total</b>	<b>1774</b>

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

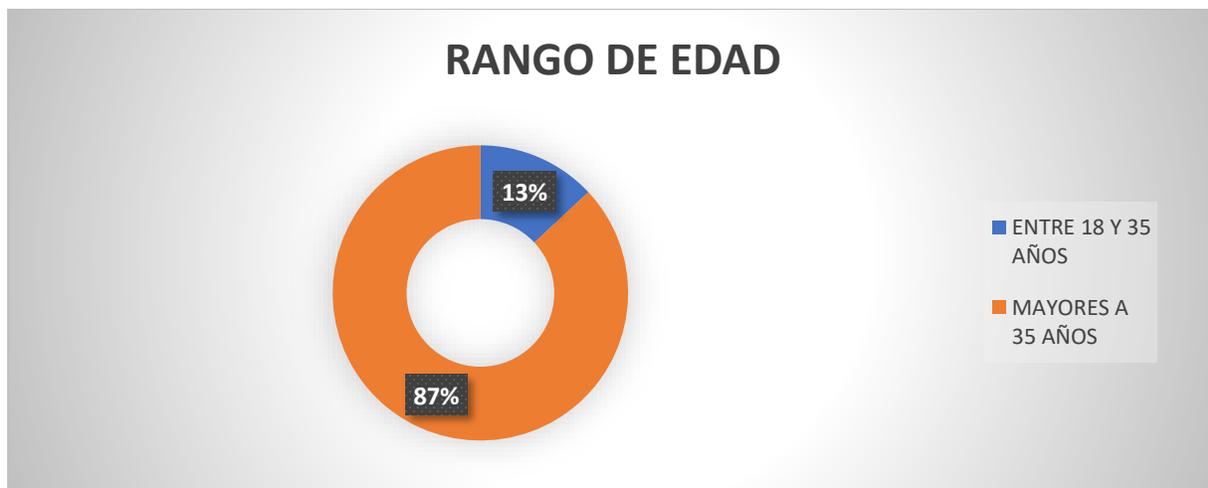
## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 1 al 30 de SEPTIEMBRE de 2022, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10% en la muestra de los usuarios a los cuales se les envió el enlace <https://forms.gle/RLhMkwPAGxujfgPDA> 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 23 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 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

23 respuestas



Gráfica 1. Rango de edad

Las respuestas se pueden evidenciar según la encuesta de satisfacción al usuario que el 87% 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 13% están en un rango entre 18 a 35 años.

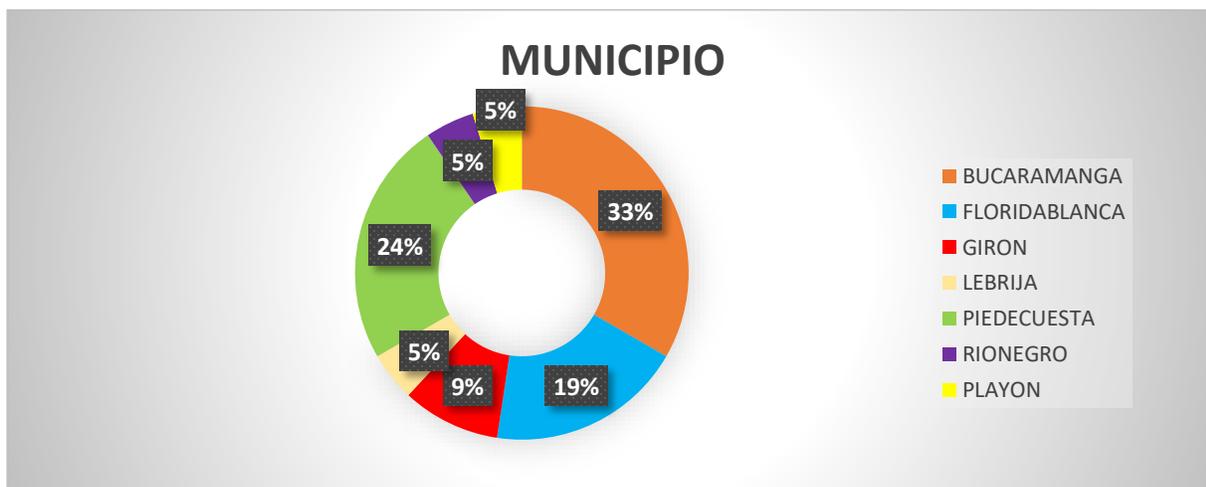
Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander  
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)





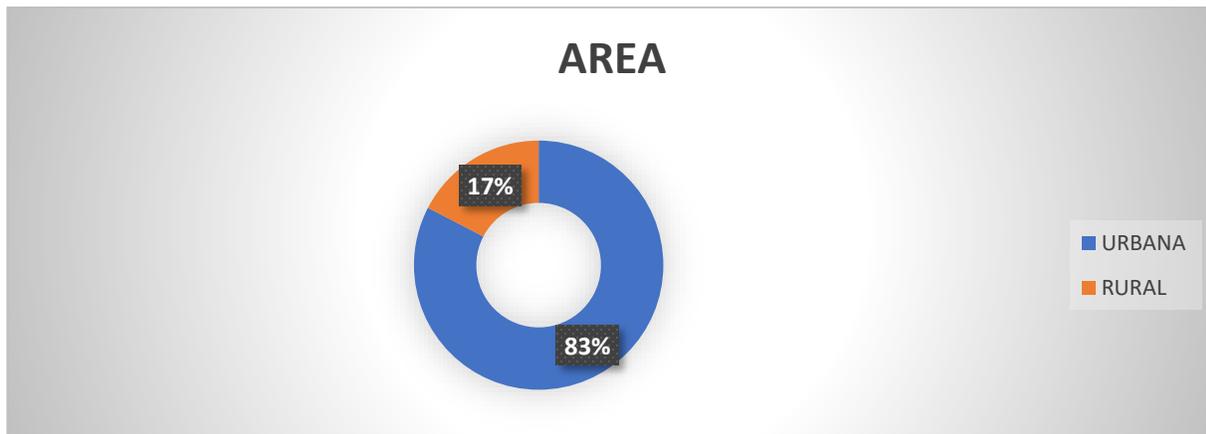
*Gráfica 2. Ocupación*

La grafica de la ocupación se evidencia que el total de usuarios que realizaron la encuesta, trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de octubre del 2022 según criterios de ocupación el 61% que corresponde a Empleados, el 35 %corresponde a Independientes, 4% desempleados, la gran variedad de usuarios que interactúan con la corporación.



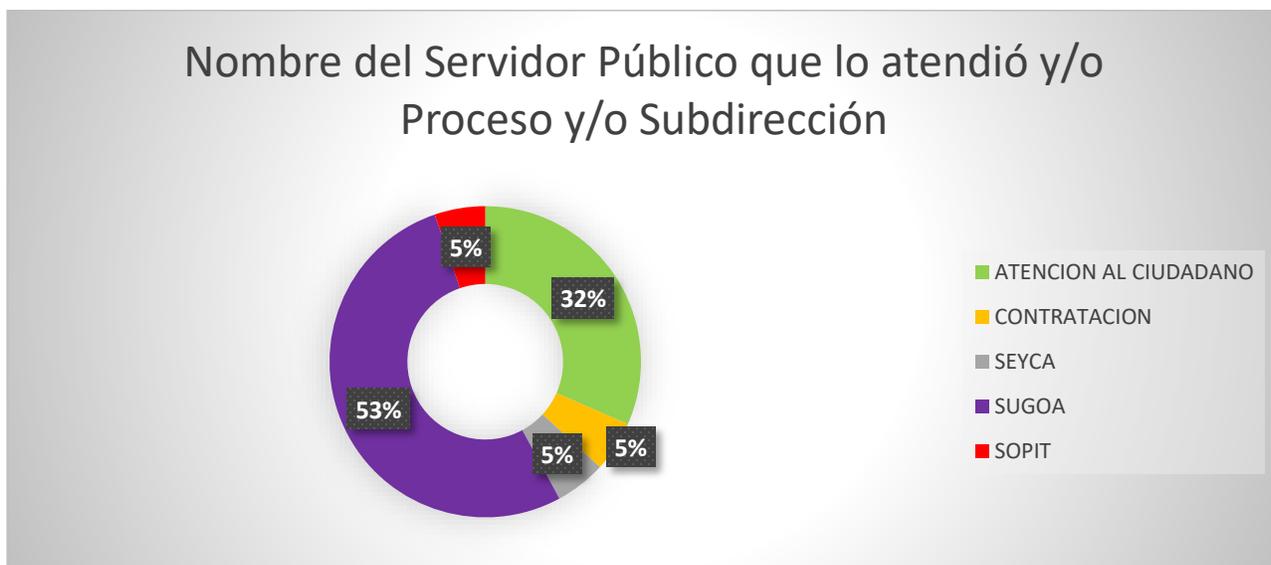
*Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB*

Como muestra en la gráfica según Municipio de ubicación; los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son el 33% se encuentran ubicado en Bucaramanga, 24% se encuentra en el municipio de Piedecuesta, el 19% encuentran el municipios de Floridablanca, 9% el municipio de girón y con el 5% los municipios de Lebrija, Rionegro y playón.



Gráfica 4. Área de Residencia

Los usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana 83% frente a un 17% 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 53% de los usuarios encuestados identificaron que los atendió la Oficina de SUGOA, seguido con el 32% la oficina Atención al ciudadano, el 5% la oficina de SEYCA, SOPIT y CONTRTACION.

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



Gráfica 6. Tipo de trámite

Según modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 83% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 13% correspondiente a solicitud de información y finalmente el 4% denuncias.

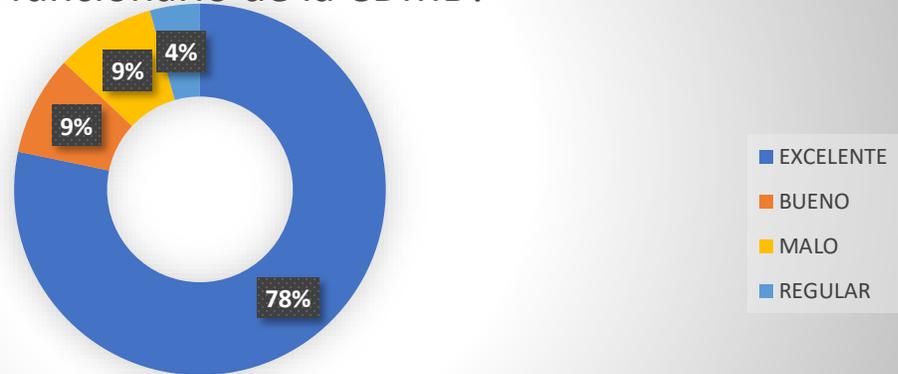
## ¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad?



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

la pregunta enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 82% la califica como Excelente, el 9% responden que es Bueno y malo respectivamente.

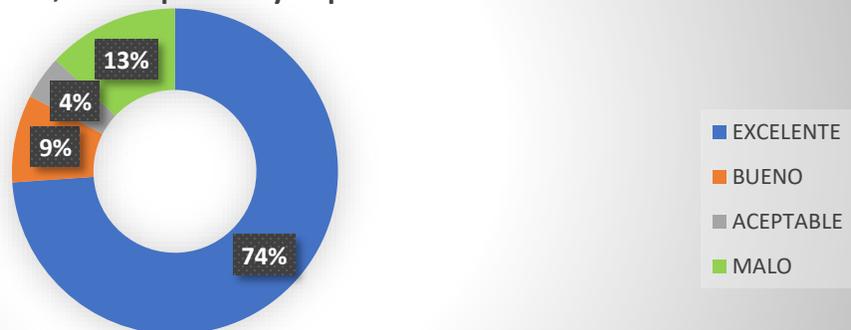
## ¿Cómo calificaría la atención por parte del funcionario de la CDMB?



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Las respuestas dadas en este ítem: la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 78% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 9% la califican como bueno al igual que malo y el 4% lo califica como regular.

## ¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



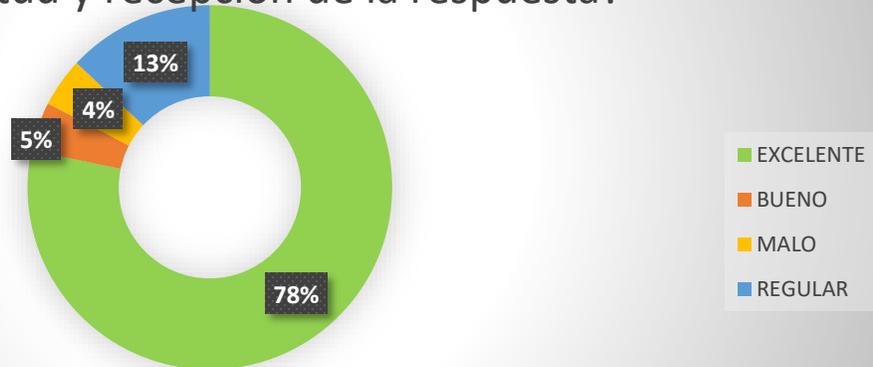
Gráfica 9. Información suministrada

La claridad de la información suministrada que muestra la gráfica basadas en las respuestas de los usuarios es del 14% de los encuestados la califica como Excelente, el 13% la califican como malo, el 9% lo califica como bueno y 4% lo considera aceptable.

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



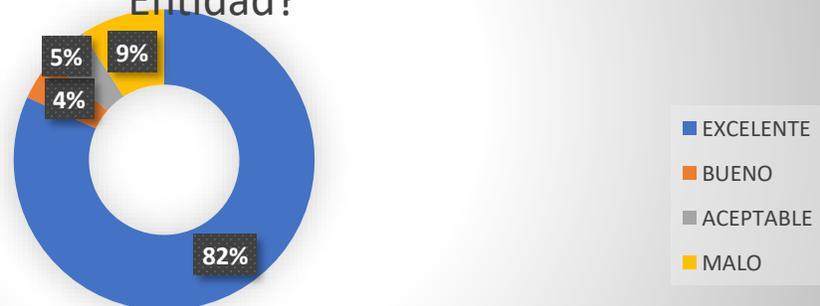
## ¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 78% califica el proceso como Excelente, 13% lo considera regular, el 5% lo considera buen y el 4% la califican como malo.

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



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 82% considera Excelente los canales de atención que la CDMB tiene dispuesto para que la ciudadanía y/o partes interesadas puedan tramitar alguna solicitud ante a Entidad, el 9% la califican como malo, el 5% lo considera aceptable y el 4% bueno.

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



**¿Ha tenido que pagar dinero extraoficialmente o algún tipo de contraprestación para agilizar o realizar algún trámite y/o servicio ante la CDMB?**



*Gráfica 12. Pago de dinero extraoficial*

La relación de respuesta evidenciada en la gráfica anterior y dentro del marco de la estrategia frente a actos de corrupción el 100% de los usuarios encuestados **NO** manifiestas conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos que hacen parte del equipo de trabajo de la Entidad.

**Comentarios y/o Sugerencias:**

- La realidad virtual acerca al ciudadano con las Entidades Públicas como la CDMB  
Hasta la fecha no se ha realizado la intervención de los árboles que afectan la vivienda y ya se venció el plazo dado por la CDMB. HAY NEGLIGENCIA EN ACATAR LA DECISIÓN TOMADA POR LA CDMB. HOY 15 de septiembre de 2022
- Aún estamos en espera de una pronta respuesta y ojalá sea afirmativa. Muchas gracias.
- Que se realicen visitas periódicas a las áreas de conservación que estén cerca de vías y barrios para que se realice un mantenimiento preventivo de podas de árboles y vegetación en caminos peatonales y a los lados de las vías.
- Estoy esperando que me den la respuesta de negocios verdes.
- Por el momento me encuentro realizando el trámite para la aprobación del permiso, por el momento ha sido clara la información y veo que está en trámite.

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



- Es tedioso por decir casi imposible lograr comunicación con algún funcionario, pésimo servicio, teniendo en cuenta que es una entidad pública donde los canales de atención deben ser más óptimos.

## 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 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)



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
- Vetás

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\\_9kN5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdhMedit](https://docs.google.com/forms/d/1KOHphigVOh_9kN5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdhMedit)

2/6

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



7. ¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB? \*

Marca solo un óvalo.

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Denuncia
- Solicitud de Información

8. ¿Pudo realizar el trámite o solicitud deseada? Si o No, ¿Por qué? (si su respuesta es NO) \*

---

---

---

---

---

9. ¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad? \*

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

10. ¿Cómo calificaría la atención por parte del funcionario de la CDMB? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

11. ¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

12. ¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

13. ¿Cómo calificaría los canales de interacción para tener acceso a los tramites y/o servicios de la Entidad? \*

Marca solo un óvalo.

- Excelente  
 Bueno  
 Aceptable  
 Regular  
 Malo

14. ¿Ha tenido que pagar dinero extraoficialmente o algún tipo de contraprestación para agilizar o realizar algún trámite y/o servicio ante la CDMB? \*

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No

En caso que su respuesta sea afirmativa, continúe con las siguientes preguntas

15. ¿Por cual trámite y/o servicio tuvo que pagar?

\_\_\_\_\_

16. ¿Cuál funcionario le realizó la solicitud de cobro por el trámite y/o servicio? \*

\_\_\_\_\_

17. ¿En que fecha realizó el pago por el trámite y/o servicio?

\_\_\_\_\_

8/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

18. Comentarios y/o Sugerencias:

---

---

---

---

---

19.

*Selecciona todos los que correspondan.*

Manifiesto que, he otorgado mi consentimiento a CDMB para que trate mi información personal de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales dispuesta por la Entidad y que se me dio a conocer antes de recolectar mis datos personales. La presente autorización me fue solicitada y puesta de presente antes de entregar mis datos y la suscribo de forma libre y voluntaria una vez leída en su totalidad.

Con su respuesta mejoramos el servicio de las peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias presentadas a través de la CDMB. Su opinión es confidencial y valiosa, y será procesada estadísticamente, sin identificar ni comprometer a quien responde. Esta encuesta se acoge a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

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

6/6

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

