

**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**

**NOVIEMBRE DE 2024**

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



## INTRODUCCIÓN

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

En la CDMB el servicio de atención al ciudadano es prestado de forma presencial en la carrera 23 # 37-63 y a través de los diferentes canales de atención correo electrónico [info@cdbl.gov.co](mailto:info@cdbl.gov.co), al PBX: 607-6970241, nuestro compromiso es mantener comunicación permanente con los usuarios.

El presente documento expone los resultados de la Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios A-PI-FO13 versión 5, instrumento aplicado mediante la herramienta digital Google Forms, en el link <https://forms.gle/RLhMkwPAGxuiqPDA> en el periodo comprendido del **1 al 30 de Noviembre de 2024**; con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios, mejorar la gestión administrativa de la Entidad así como la relación con las partes Interesadas y comunidad en General.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

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

Durante el periodo comprendido entre el **1 al 30 de noviembre de 2024**, se radicaron en total 2995 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.

ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIA	CANTIDAD
SECRETARIA GENERAL	456
REVISORA FISCAL	0
SUBDIRECCION ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO – SOPIT	115
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	33
OFICINA CONTROL INTERNO	0
OFICINA DE CONTRATACION	16
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	12
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL- SUGOA	139
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL - SURYT	92
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL – SEYCA	1932
DIRECCION GENERAL	25
CONSEJO DIRECTIVO	1
ASAMBLEA GENERAL	0
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	172
<b>TOTAL</b>	<b>2995</b>

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

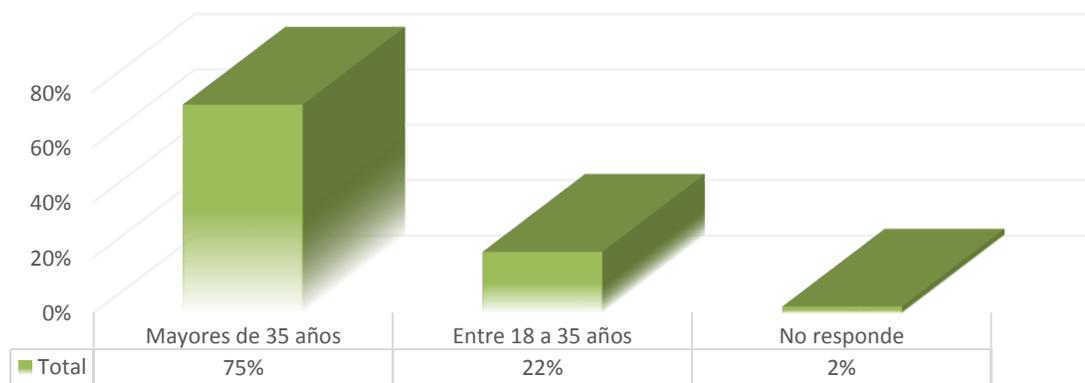
De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Relación con Partes Interesadas se remite el link al usuario una vez es generada la respuesta a su solicitud, para la fecha del **1 al 30 de Noviembre de 2024**, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10% en la muestra de los usuarios a los cuales se les envió el enlace <https://forms.gle/RLhMkwPAGxuiqPDA> 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 **81 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@cdbl.gov.co](mailto:info@cdbl.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

81 respuestas

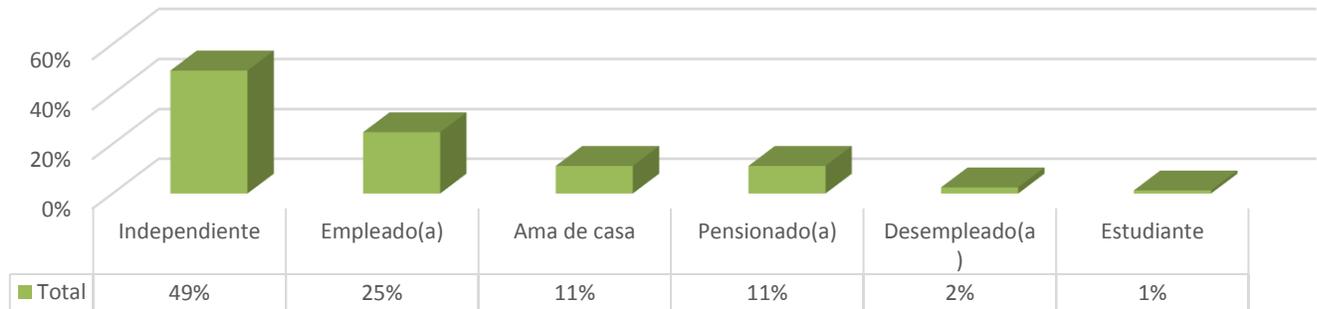
### RANGO DE EDAD



Gráfica 1. Rango de edad

Las respuestas se pueden evidenciar según la encuesta de satisfacción al usuario que el 75% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a personas mayores de 35 años, el 22% están en un rango entre 18 a 35 años y el 2% no responde.

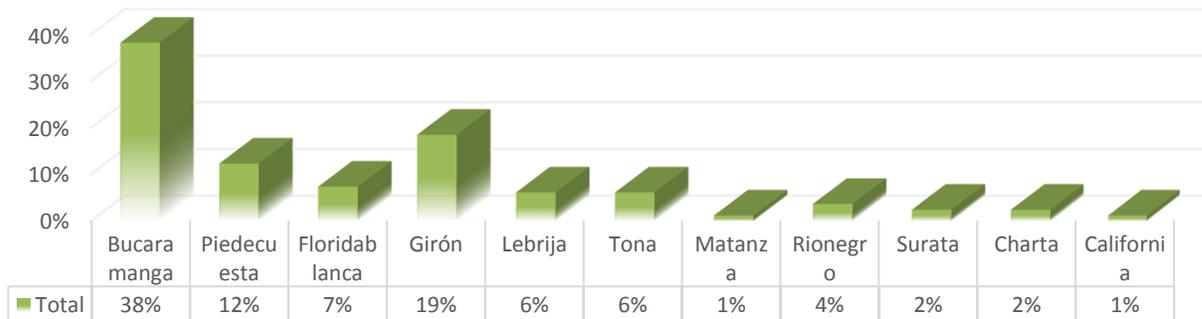
## OCUPACIÓN



Gráfica 2. Ocupación

En la gráfica de la ocupación se evidencia una gran variedad de usuarios interactúan con la corporación. El total de usuarios que realizaron la encuesta, de trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de noviembre del 2024 según criterios de ocupación fueron el 49% corresponde a Independientes, el 25% corresponde a Empleados, el 11% Ama de Casa, el 11% son Pensionados, el 2% desempleado y el 1 % son Estudiantes, así es la gran variedad de usuarios que interactúan con la corporación.

## MUNICIPIO

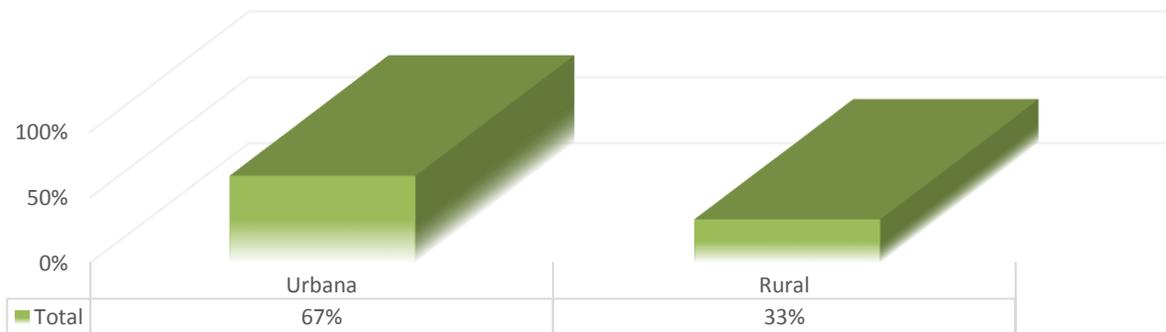


Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

Como muestra en la gráfica según Municipio de ubicación; los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son el 38% se encuentran ubicado en Bucaramanga, el 19% se

encuentran en el municipio de Girón 12% se encuentra en Piedecuesta, 7% se encuentra en el municipio de Floridablanca, , el 6% en el Municipio de Lebrija, el 6% en el municipio de Tona, el 4% en el municipio de Rionegro, el 2% en el municipio de Surata, el 2% en el municipio de Charta, el 1% en el municipio de California y el 1% en el municipio de Matanza.

## AREA RESIDENCIA



Gráfica 4. Área de Residencia

Los usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana el 67 %, y un 33% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.

## SERVIDOR QUE LO ATENDIO

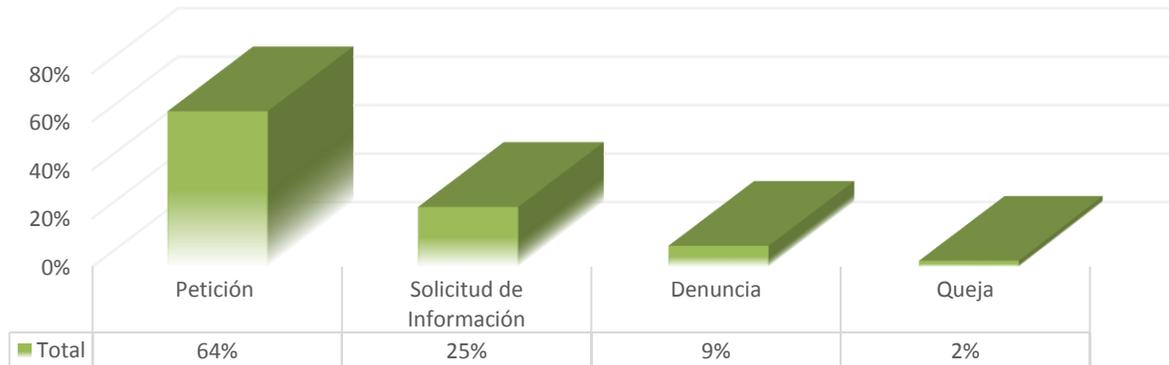


Gráfica 5. Servidor público, proceso o subdirección que lo atendió

Las respuestas dadas en la encuesta con respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, el 47% de los usuarios encuestados identificaron que los atendió la oficina de GESA, el 33% la oficina de Atención al Ciudadano, el 6 % la Subdirección de SEYCA, el 4% de la Subdirección de SOPIT, el 4% de la oficina de GEA, el 2% de la

Subdirección de SUGOA, el 1% desde el Grupo de Gestión Documental y el 1% desde la Subdirección SAF.

## TIPO DE TRAMITE



Gráfica 6. Tipo de trámite

Según modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 64% corresponde a peticiones, el 25 % solicitud de información, el 9% Denuncia y el 2% corresponde a queja.

## CALIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

A la pregunta enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 89% la califica como Excelente, el 7% responde que es Buena, el 2% que es malo y el 1% que es aceptable.

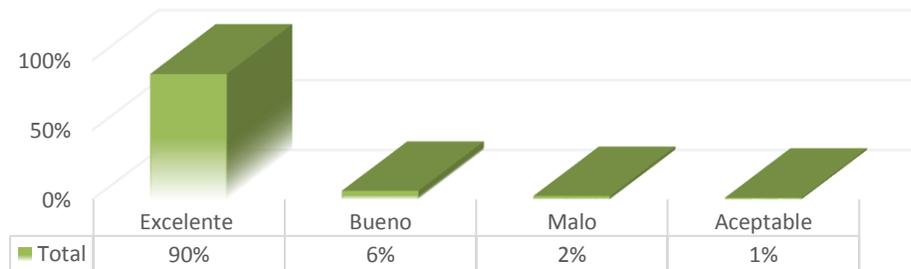
## ATENCIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

En las respuestas dadas a este ítem se evidencia: que, de acuerdo a la atención recibida por parte de los funcionarios de la entidad, el 85% de las personas encuestadas que solicitaron información y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 10% la califican como buena, el 2% como malo y el 2% como aceptable.

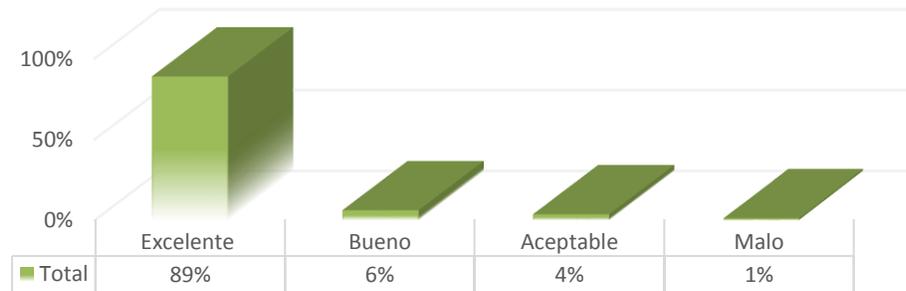
## CLARIDAD DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA



Gráfica 9. Información suministrada

La claridad de la información suministrada que muestra la gráfica basada en las respuestas de los usuarios es de 90% de los encuestados la califica como Excelente, el 6% la califican como Buena, el 2% como malo y el 1 % como aceptable.

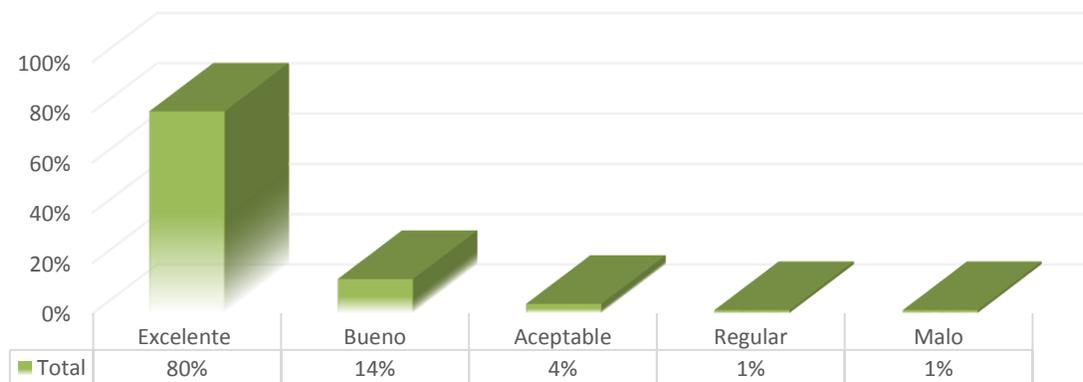
## RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD Y RECEPCIÓN DE LA RESPUESTA



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 89% califica el proceso como Excelente, 6% lo considera bueno, el 4% aceptable, y el 1% malo.

## CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica 11. Canales de Interacción

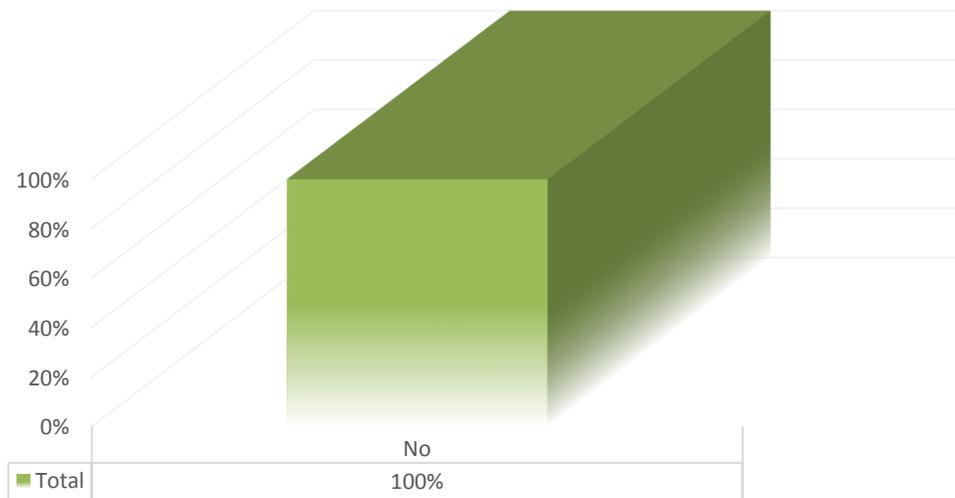
De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 80% considera Excelente los

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



canales de atención que la CDMB tiene dispuesto para la ciudadanía y/o partes interesadas puedan tramitar alguna solicitud ante a Entidad, el 14% la califican como bueno, el 4% lo califica como aceptable, el 1% considera regular y el 1% como malo.

## PAGO DE DINERO EXTRAOFICIAL



Gráfica 12. Pago de dinero extraoficial

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

### Comentarios y/o Sugerencias:

- Felicidades por el puerta a puerta realizado en Surata Gracias
- fue excelente la atención
- Me sentí muy bien atendido
- Prestar especial atención a la solicitud presentada, es por el árbol, por el aire, por el suelo y por la vida. Dios bendiga su gestión en favor del cuidado de la casa común.
- "excelente la atención , Pero las respuestas NO son inmediatas
- Visitar con periodicidad los conjuntos
- Aportar a los conjuntos puntos ecológicos
- Agradecer la oportunidad en resolver la solicitud presentada

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



- La atención es buena, pero desde otras oficinas no es claro los requisitos para los tramites deben tener un plan para manejar las emergencias sobre todo con los árboles que se crecen y por las lluvias y ventarrones afectan las vías y viviendas
- Que atiendan las solicitudes de manera oportuna máxime cuando se trata de animales silvestres y tala indiscriminada sin los permisos
- Excelente servicio
- Un poco de dificultad con el correo, tesoreriaycartera@cdmb.gov.co. mi correo lo revotaba, ¿desconozco porque!
- Responden rápido
- Por favor solicito me contacte por WhatsApp o por correo ya que llevo un año solicitando para integrar el grupo de emprendedores de negocios verdes en el ramo de cultivo y transformación de cacao
- No se ha hecho la divulgación apropiada del contacto de atención al ciudadano para que la ciudadanía tenga presente los canales directos.
- Gracias por su atención, quedo atento a pronta respuesta."
- Muchas gracias por atenderme y poner en estudio mi petición muchísimas gracias
- Los tramites se demoran mucho
- Mayor capacitación y material físico
- Responder en menor tiempo las solicitudes

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



## RECOMENDACIONES

En el informe de la encuesta de satisfacción se evidencia un gran porcentaje de calificación positiva de la Entidad frente a la calidad de la información, la atención por parte de la entidad, los canales de comunicación, procesos de recepción de las solicitudes; sin embargo un menor porcentaje se refleja como regular o malo lo cual en algunos casos se dejan observaciones por parte de los ciudadanos en tiempos de respuesta en las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias; este informe se socializan con las diferentes subdirecciones y Oficinas para su conocimiento y mejorar permanente; así mismo se publica en los medios de comunicación de la entidad.

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



4. Municipio \*

Marca solo un óvalo.

- Bucaramanga
- California
- Charta
- El Playón
- Floridablanca
- Girón
- Lebrija
- Matanza
- Piedecuesta
- Rionegro
- Suratá
- Tona
- Vetas

5. Área \*

Marca solo un óvalo.

- Rural
- Urbana

6. Nombre del Servidor Público que lo atendió y/o Proceso y/o Subdirección

\_\_\_\_\_

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

Marca solo un óvalo.

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

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

---

---

---

---

---

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

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

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

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

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

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

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

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

8/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

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?

\_\_\_\_\_

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

5/6

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



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)

