

**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**

MAYO 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@cdmb.gov.co), PBX: 607-677027 y WhatsApp: 3187070030. El compromiso institucional es mantener una comunicación permanente con los usuarios.

El presente documento expone los resultados de la Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios A-PI-FO13, versión 5, instrumento aplicado mediante la herramienta digital Google Forms, a través del enlace <https://forms.gle/RLhMkwPAGxujfqPDA>, y complementado con un archivo en Excel consolidado, en el cual se tabulan las encuestas físicas diligenciadas y remitidas a la Oficina de Atención al Ciudadano por las diferentes dependencias de la CDMB.

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

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



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 31 de mayo de 2026** se radicaron en total **2272** 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	162
ASAMBLEA GENERAL	0
CONSEJO DIRECTIVO	0
DIRECCION GENERAL	54
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	8
OFICINA CONTROL INTERNO	0
OFICINA DE CONTRATACION	10
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	49
REVISORA FISCAL	0
SECRETARIA GENERAL	260
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	1296
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL - SURYT	173
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL- SUGOA	160
SUBDIRECCION ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO - SOPIT	99
CDMB	0
Total, general	2272

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

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

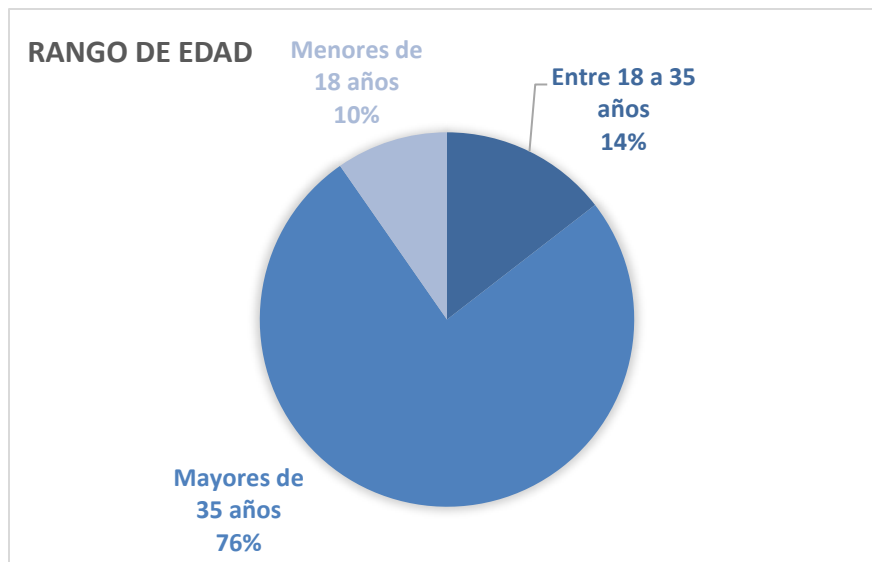
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 31 de mayo 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 **63 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

63 respuestas



Gráfica 1. Rango de edad

Las respuestas se pueden evidenciar según la encuesta de satisfacción al usuario que el 76% de quienes se contactaron con la entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a personas mayores de 35 años, el 14% entre 18 a 35 años y el 10% menores de 18 años.

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



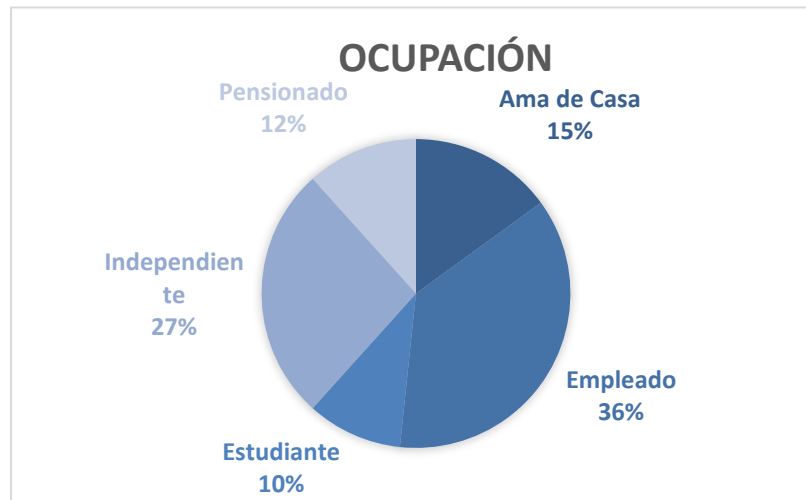
CO-SC6972-1



CO-SA-CER286676

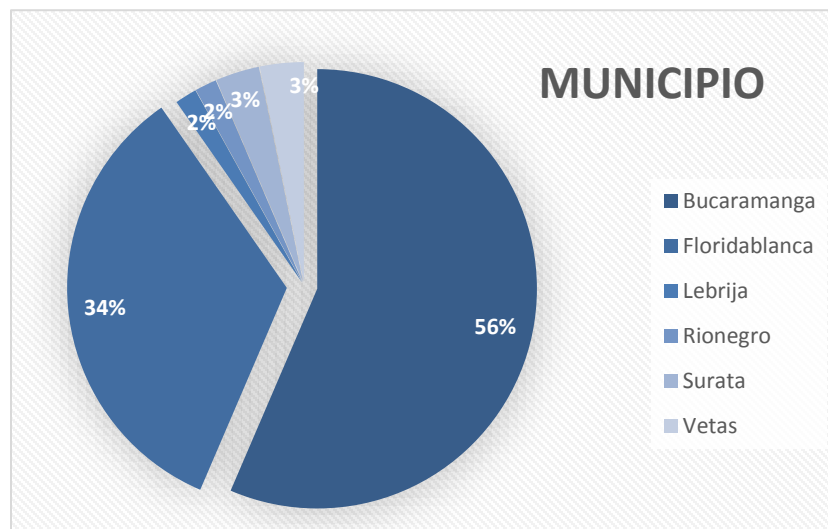


CO-OS-CER286677



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 mayo del 2026 según criterios de ocupación fueron el 36% corresponde a empleados el 27 % corresponde a independiente y el 15% corresponde a amas de casa y el 12% corresponde a pensionados.



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

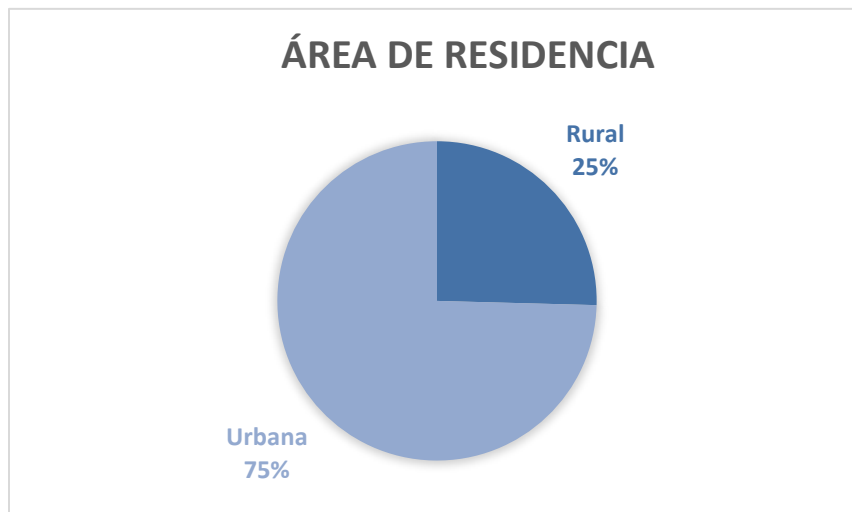


CO-SA-CER286676



CO-OS-CER286677

Como muestra en la gráfica según municipio de ubicación; los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son el 56% se encuentran ubicado en Bucaramanga, 34% se encuentra en el municipio de Floridablanca, el 3 % se encuentran en el municipio de Lebrija, el 3% en el municipio de Rionegro, el 2% en el municipio de Suratá, y el 2% en el municipio de Vetas.



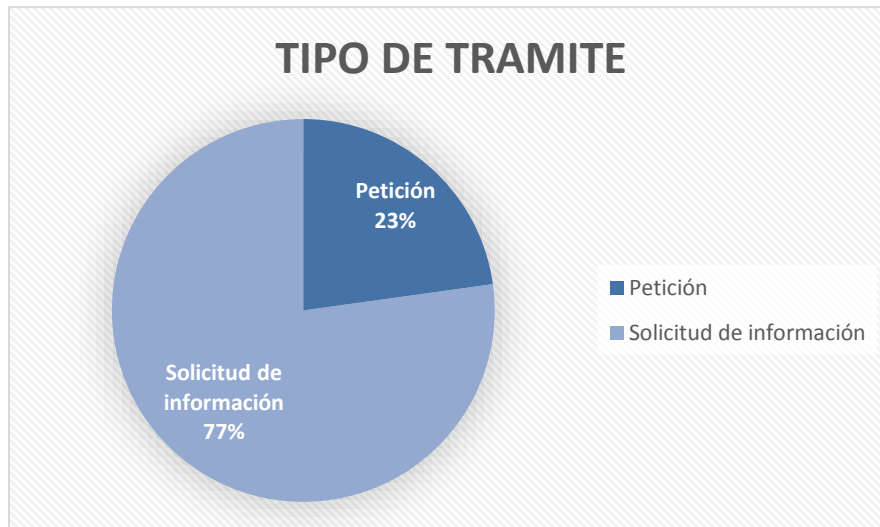
Gráfica 4. Área de Residencia

Los usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona urbana el 75 %, frente a un 25% que reside en la zona rural del área de jurisdicción de la CDMB.



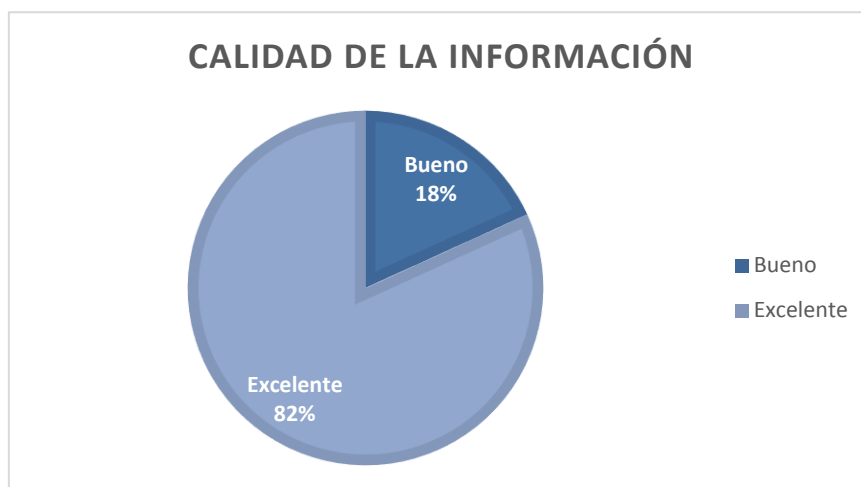
Gráfica 5. Servidor público, proceso o subdirección que lo atendió

Las respuestas dadas en la encuesta con respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, el 100% de los usuarios encuestados identificaron que los atendió la Oficina de GESA.



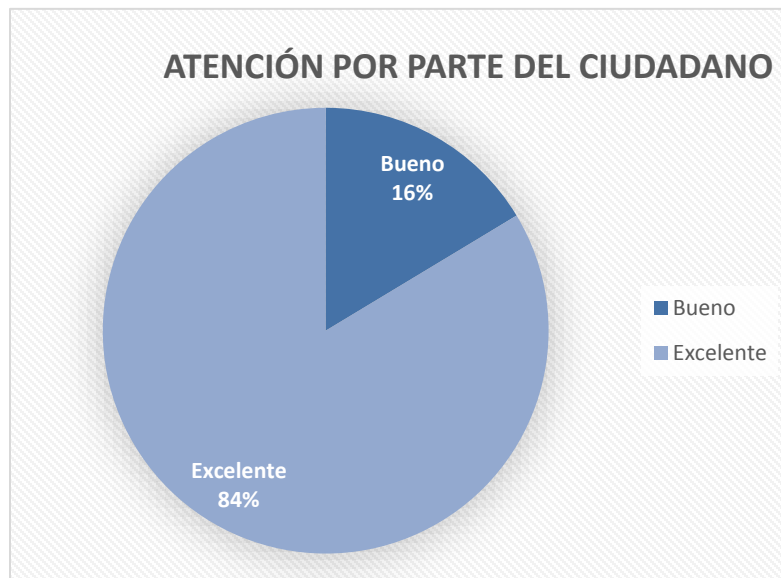
Gráfica 6. Tipo de trámite

Según modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 77% corresponde a solicitudes de información y el 23% a peticiones.



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

A la pregunta enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 82% la califica como Excelente, el 18% 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 84% de las personas encuestadas que solicitaron información y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente y el 16% la califican como bueno.



Gráfica 7. Información suministrada

La calidad de la información suministrada que muestra la gráfica basada en las respuestas de los usuarios es del 87% de los encuestados la califica como Excelente, y el 13% la califican como Bueno.

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



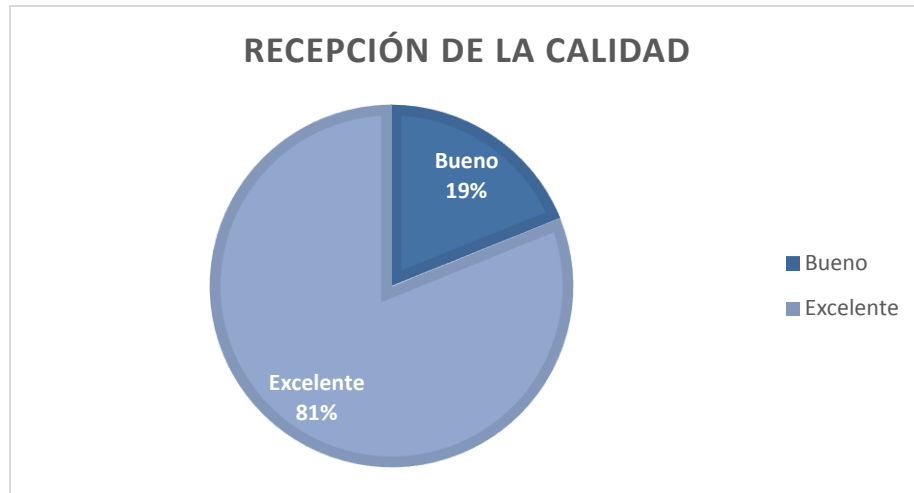
CO-SC6972-1



CO-SA-CER286676

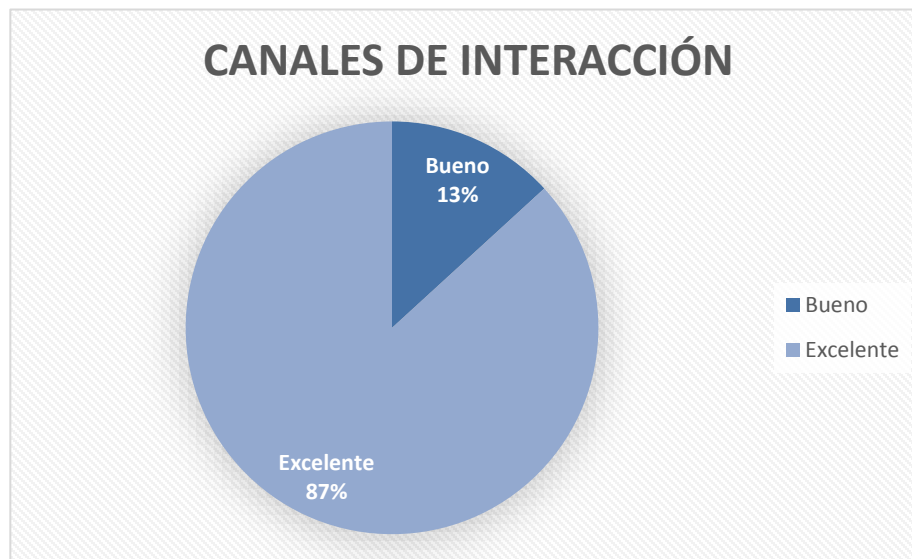


CO-OS-CER286677



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 81% califica el proceso como Excelente y el 19 % lo considera Bueno.



Gráfica 11. Canales de Interacción

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

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 87% 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 13% la califican como Bueno.



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:

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

RECOMENDACIONES

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción evidencian una alta percepción positiva por parte de la ciudadanía respecto a la calidad de la información suministrada, la atención brindada por la entidad, los canales de comunicación disponibles y los procesos de recepción de solicitudes.

Asimismo, la calificación predominante fue excelente, mientras que un porcentaje menor de los encuestados la calificó como buena. Durante el período evaluado no se registraron comentarios, observaciones o sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios, lo que refleja un nivel favorable de satisfacción respecto a la gestión institucional.

Con el propósito de fortalecer la mejora continua y optimizar la prestación de los servicios, los resultados de este informe son socializados con las diferentes subdirecciones y oficinas de la entidad para su análisis y seguimiento. Asimismo, el informe se publica a través de los canales oficiales de comunicación de la entidad, garantizando la transparencia y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

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



CO-SC6972-1



CO-SA-CER286676



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_9kNl5ldO3dGOjdSs5CYOWoAsmnJCBdthM/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



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-CER286677

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