

**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 2021**

Carrera 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander / PBX (607) 6970241  
Correo electrónico: [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.

La corporación continúa prestando el servicio principalmente de manera virtual; estableciendo una comunicación permanente con los usuarios a través del correo electrónico [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co), así mismo se encuentran habilitados los canales de comunicación como el conmutador, línea telefónica, Pagina WEB y correo electrónico.

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 entre el 1 al 31 de Octubre de 2021; 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 (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 y el 31 de Octubre de 2021 se radicaron en total 1.791 requerimientos en la Oficina de Atención al Ciudadano a través del correo electrónico [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co) y el chat institucional, los cuales fueron direccionadas a cada una de las Subdirecciones y Oficinas competentes conforme a la necesidad de respuesta de cada parte interesada.

#### TOTAL PQRS

Subdirección/Oficina	Cant. PQRS
Secretaría General	250
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	85
Oficina control disciplinario interno	0
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	34
Oficina de control interno	1
Oficina de Contratación	29
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	10
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	96
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	68
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	1698
Dirección general	11
Administrativa y/o Financiera	109
<b>Total</b>	<b>2.391</b>

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC

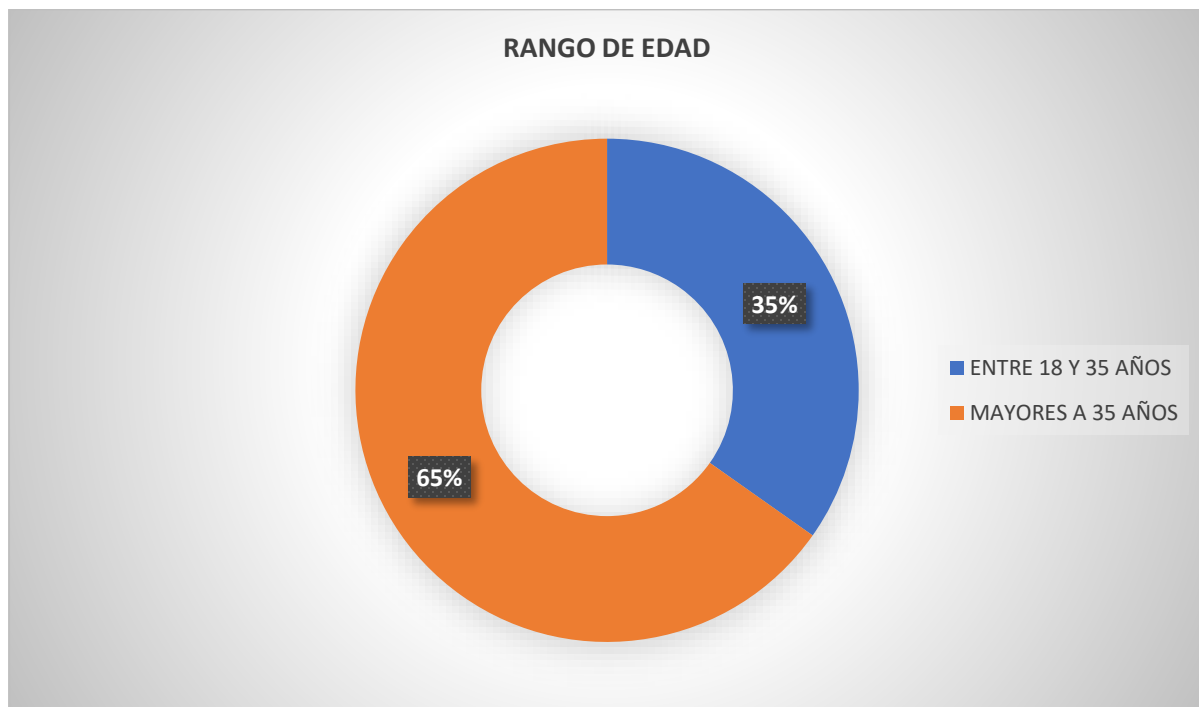
## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 31 de Octubre de 2021, 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/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 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.

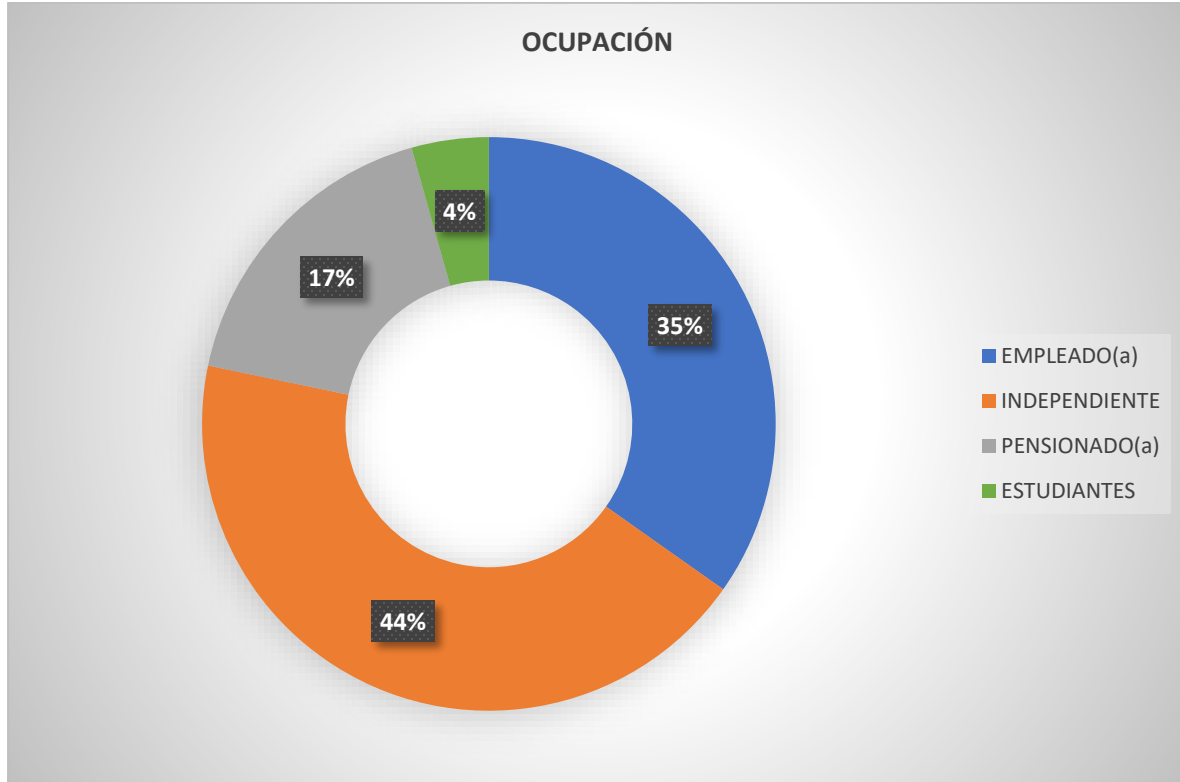
### DATOS DE LA PARTE INTERESADA

**23 respuestas**



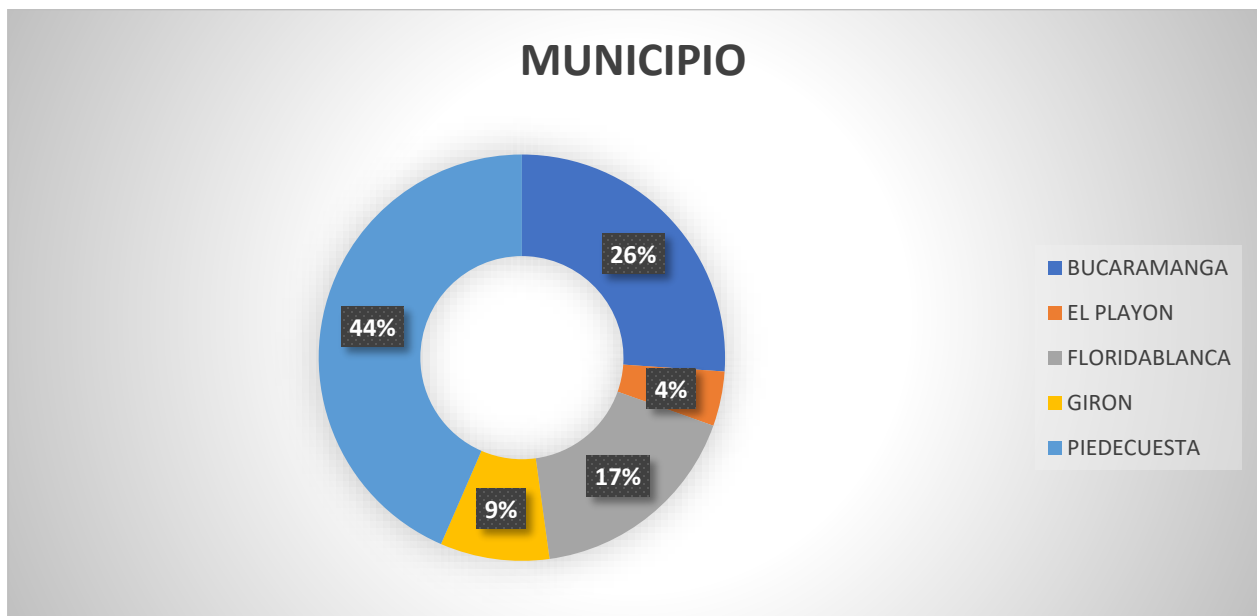
Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 65% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años y el 35% al rango entre 18 a 35 años.



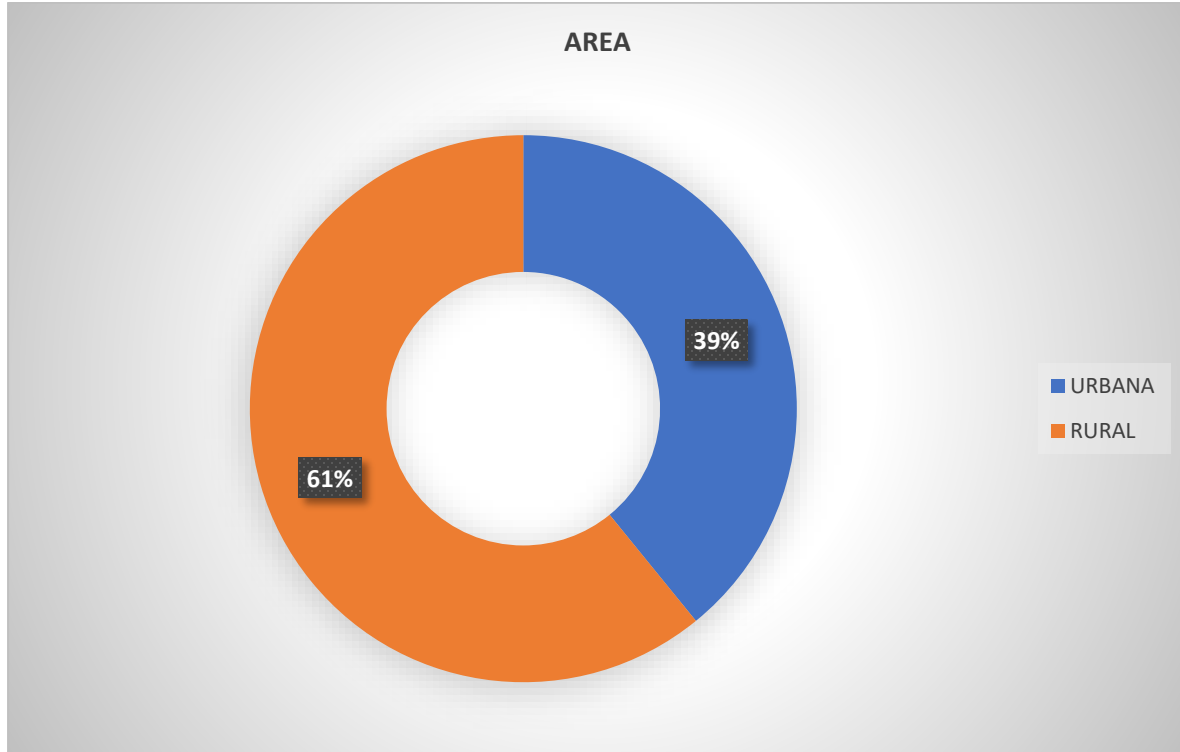
Gráfica 2. Ocupación

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de Septiembre del 2021 según criterios de ocupación 44% laboran de manera independiente, el 35% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa, el 17% a pensionados y el 4% son estudiantes.



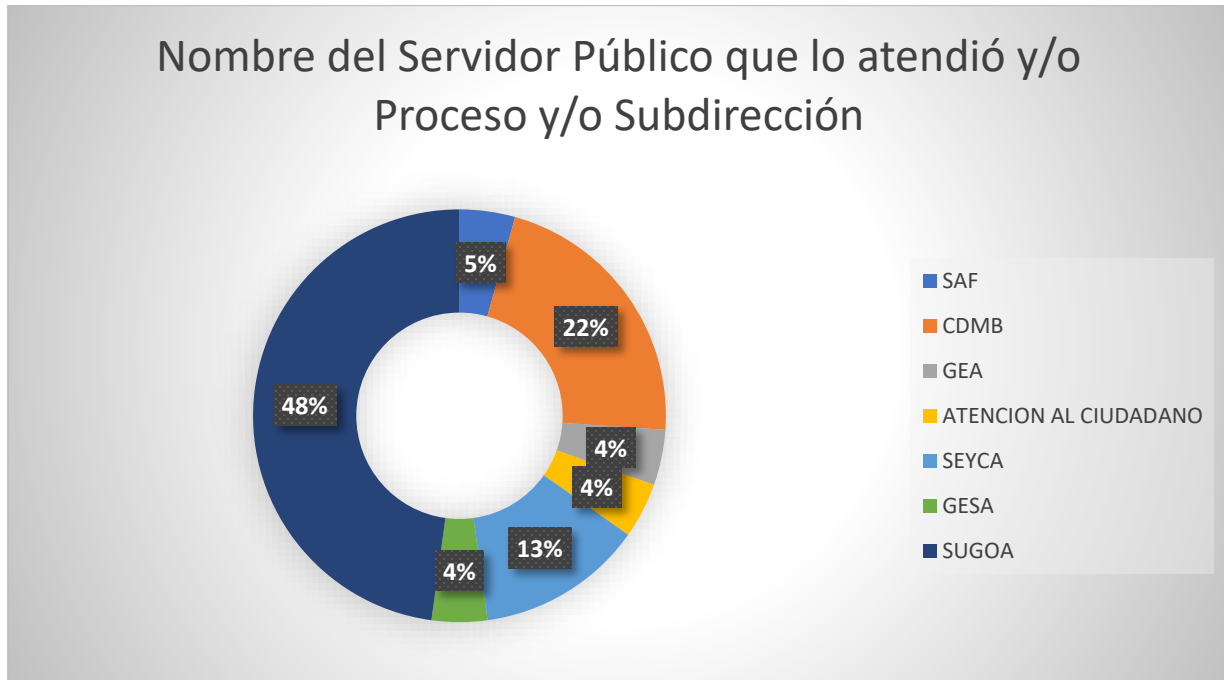
Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

El área de jurisdicción de la CDMB se encuentra integrada por trece (13) municipios: Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Vetas, California, Surata, Matanza, Charta, Tona, El Playón, Rionegro y Lebrija. De acuerdo al Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios 26% residen en Bucaramanga, seguido de 44% en Piedecuesta, 9% en Girón, 17% Floridablanca y 4% el Playón.



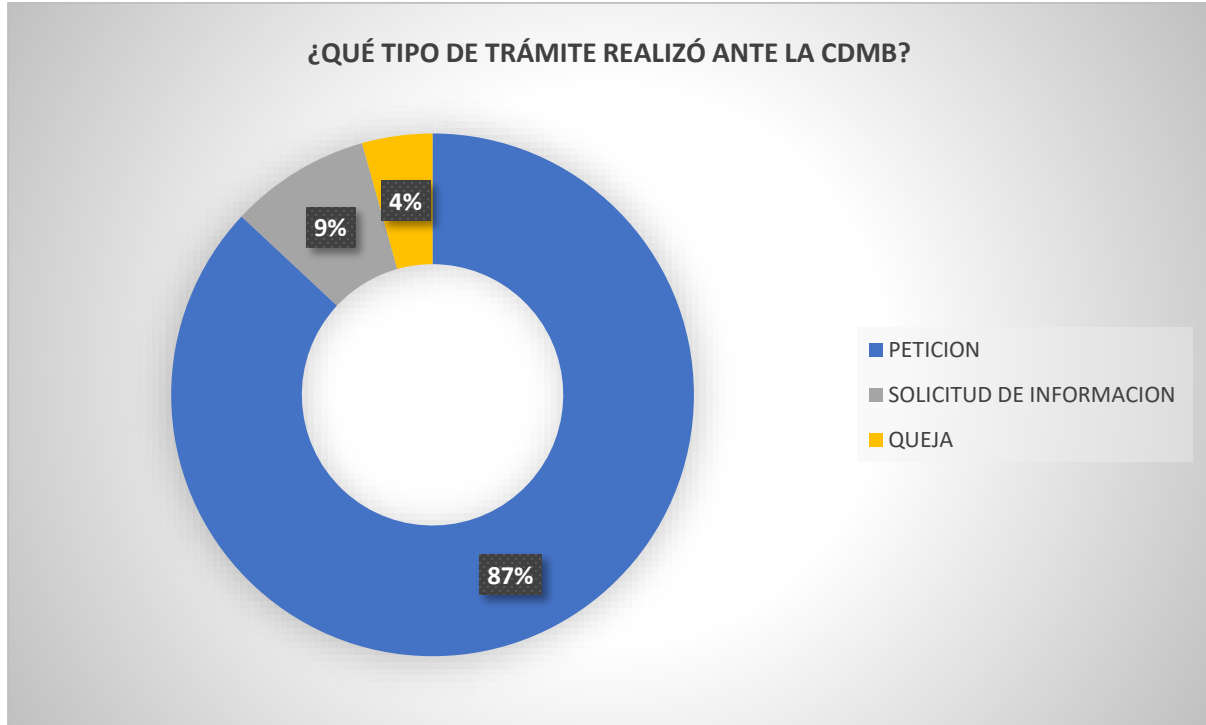
Gráfica 4. Área de Residencia

De acuerdo a la información suministrada por los usuarios encuestados, se observa un porcentaje relevante de usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana 61% frente a un 39% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.



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

Respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, 48% usuarios encuestados identificaron que la Subdirección de Gestión Integral de la Oferta Ambiental – SUGOA atendió sus solicitudes, 13% en SEYCA, 22% CDMB, 5% SAF, 4% GEA, 4% GESA y 4% Atención al ciudadano.



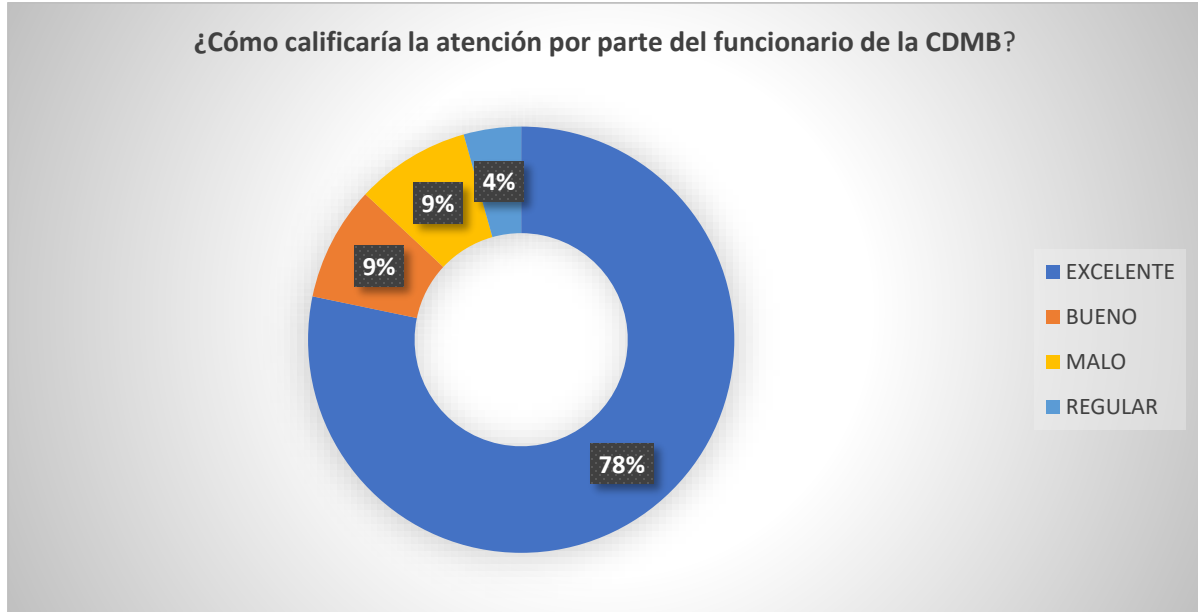
Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, el 87% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 9% correspondiente a solicitud de información y el 4% en queja.



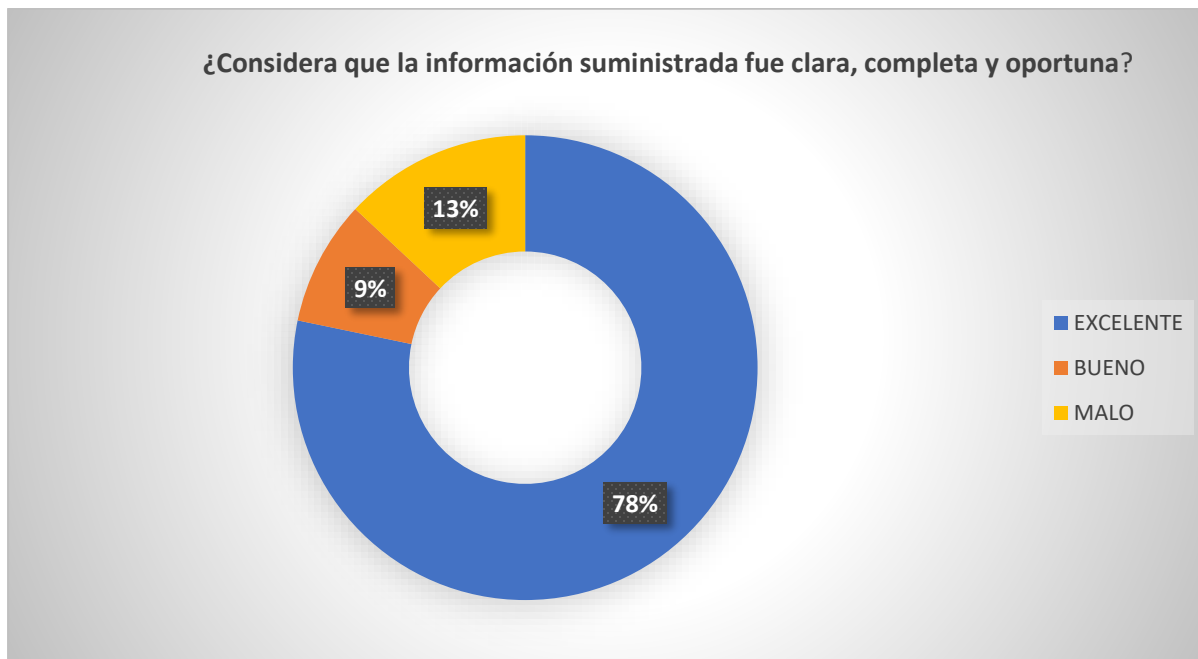
Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 70% la califica como Excelente, el 17% la califican como Bueno y el 13% malo.



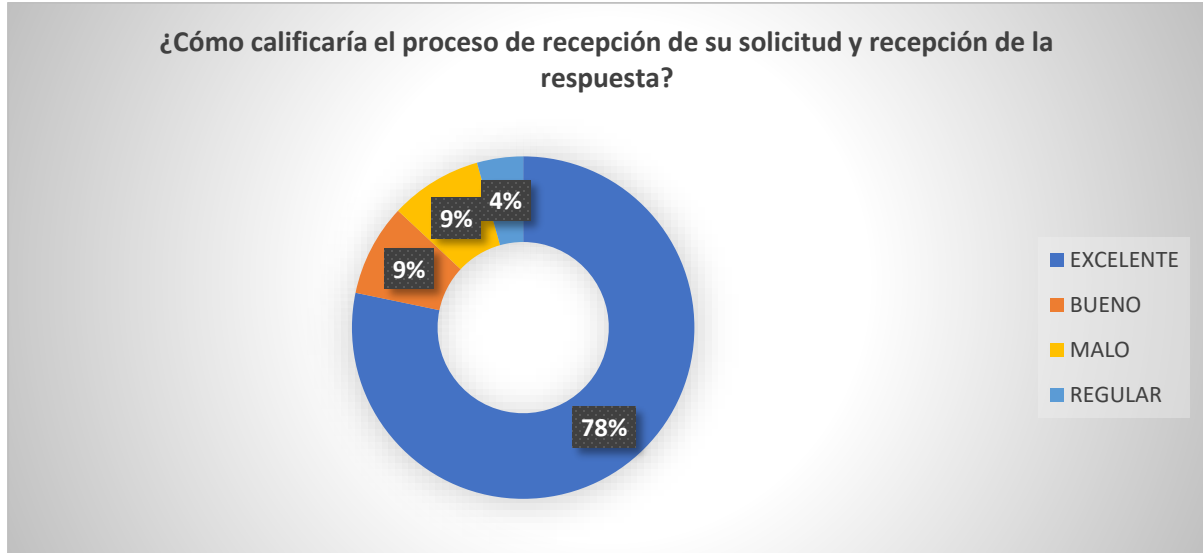
Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Referente a 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, el 9% malo y el 4% regular.



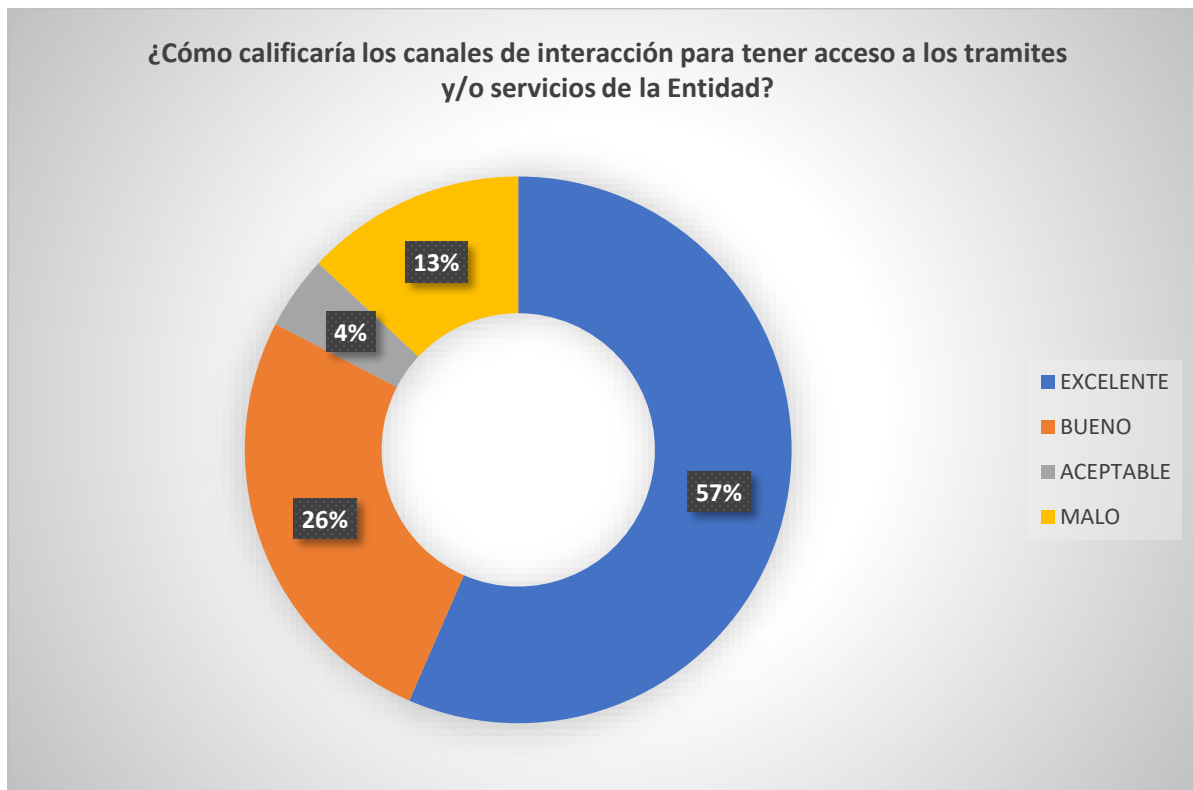
Gráfica 9. Información suministrada

Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 78% de los encuestados la califica como Excelente, el 9% la califican como Bueno y el 13% malo.



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En lo referente al proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 78% califica el proceso como Excelente, el 9% la califican como Bueno, el 9% malo y el 4% regular.

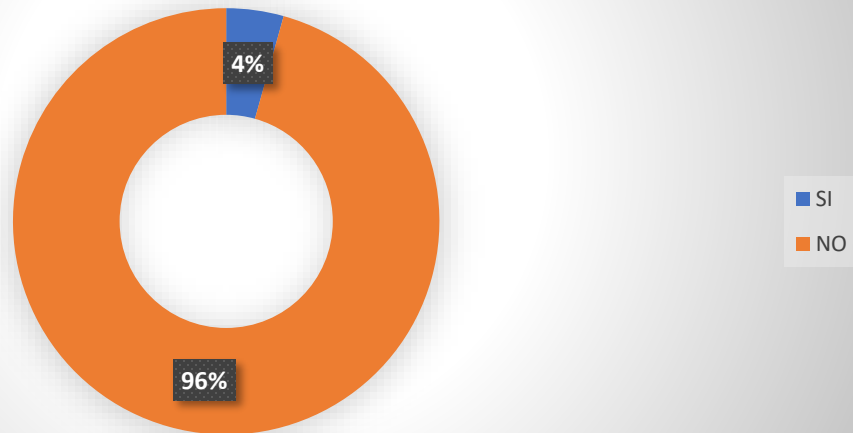


Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 57% 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 26% la califican como Bueno, el 13% malo y el 4% Aceptable.



¿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

De acuerdo con la gráfica anterior, y dentro del marco de la estrategia frente a actos de corrupción el 96% de los usuarios encuestados NO manifiestan conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos que hacen parte del equipo de trabajo de la Entidad y un 4% manifiesta que sí.

### Comentarios y/o Sugerencias:

#### 15 respuestas

- Buenas tardes
- En la cuadra donde residio hay 6 edificios con más de 300 apartamentos y deseo como podemos entregar los residuos aprovechables o si ustedes dictan una charla virtual a los administradores de los edificios e iniciar el programa
- Quedo atento a su respuesta ya que escribí al whasapp y me remitieron aquí
- Cordial saludo
- Avelino Perucho Gómez"
- Agradece la rta y prontitud a la solicitud realizada
- Agradece la gestión de los árboles que dono la CDMB para la comunidad del polo
- muy buen servicio
- Omitido
- Solicito urgente la certificación o es que hay que pagarle a alguien para que lo realicen y yo no se. Gracias
- Si solo me falta respuesta del proceso y quiciera conocerla
- Fue atendida la queja anónima de forma oportuna.
- atencion presencial con aforo
- Ninguno
- Es importante que la CDMB se entere que un 50% de los usuarios de la zona rural tiene un celular que carece de funciones de Internet entre otros por tal motivo se debe evaluar un sistema que sea eficiente para que las comunicaciones puedan llegar en forma oportuna y eficaz a esta población.

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

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?

\_\_\_\_\_

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