



**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

**SEPTIEMBRE DE 2020**

Cra. 23 # 37- 63 Bucaramanga, Santander / PBX: (57) 7 6346100 / Línea Gratuita 01 - 8000 - 917300  
E-mail: [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co) / [www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co)

[www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co)



**CDMB Corporación**  
Parque Regional Natural Páramo de Santurbán  
Jardín Botánico Eloy Valenzuela



**@CARCDMB**  
**@parquesanturban**





## INTRODUCCIÓN

En la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga 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 cual contribuye a la mejora continua de los procesos de la entidad.

Pese a que continuamos en Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional debido a la emergencia sanitaria generada por COVID-19, en la CDMB se 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).

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 periodo comprendido entre el 1 y el 30 de Septiembre de 2020; con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios, mejorar la gestión administrativa de la Entidad y la relación con el ciudadano.

## 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 y el 30 de Septiembre de 2020 se radicaron en total 507 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 PQRSD

Subdirección/Oficina	Cant. PQRSD
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	350
Secretaría General	61
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	23
Administrativa y/o Financiera	23
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	21
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	16
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	6
Oficia de Gestión Social y Ambiental - GESA	4
Oficina de Contratación	3
<b>Total</b>	<b>507</b>

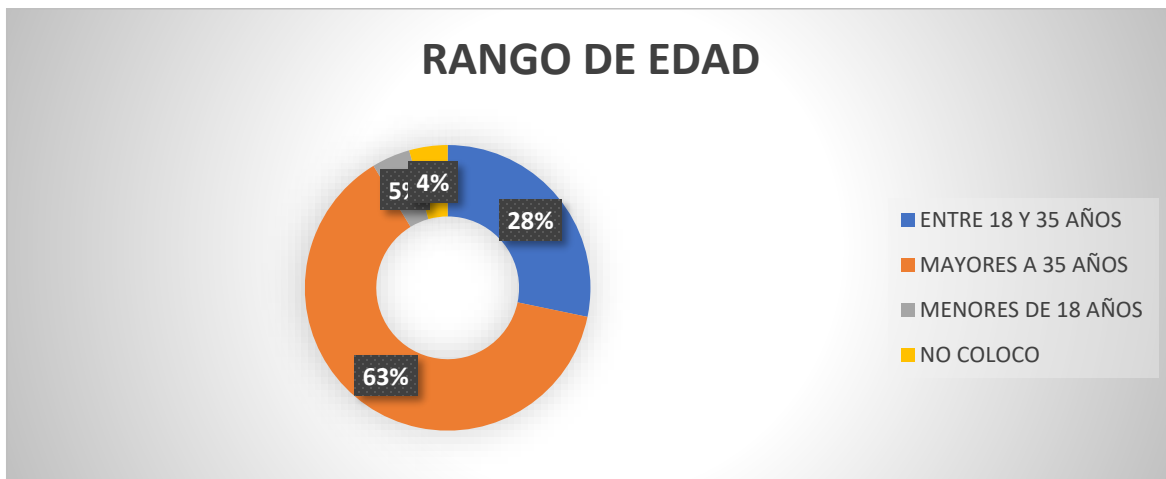
*Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC*

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se seleccionó una muestra de 60 solicitudes recibidas a través del correo electrónico [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co) y el chat institucional en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de Septiembre de 2020, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, a cuyos usuarios se les envió el enlace <https://bit.ly/2TVUUYt> 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 46 instrumentos de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre trámites y servicios, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la entidad.

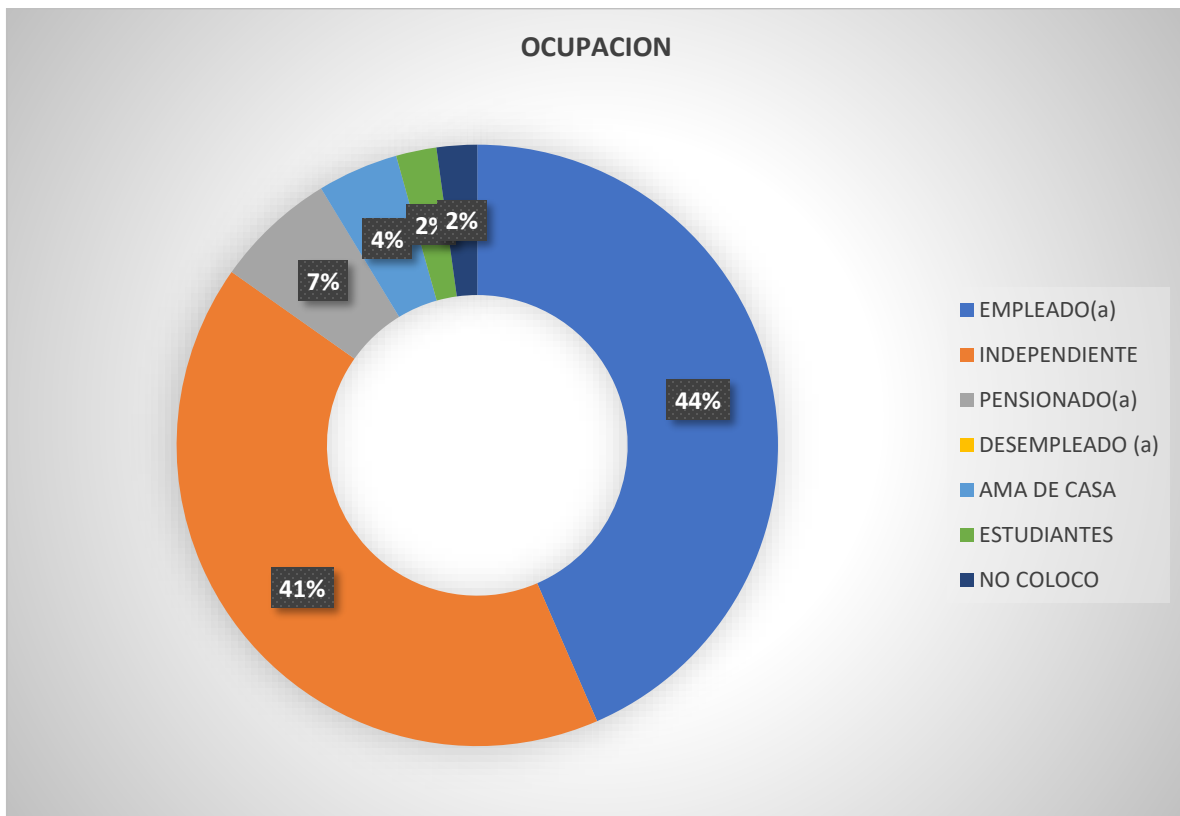
Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon a través del correo electrónico de [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co) o el chat institucional una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

### DATOS DE LA PARTE INTERESADA



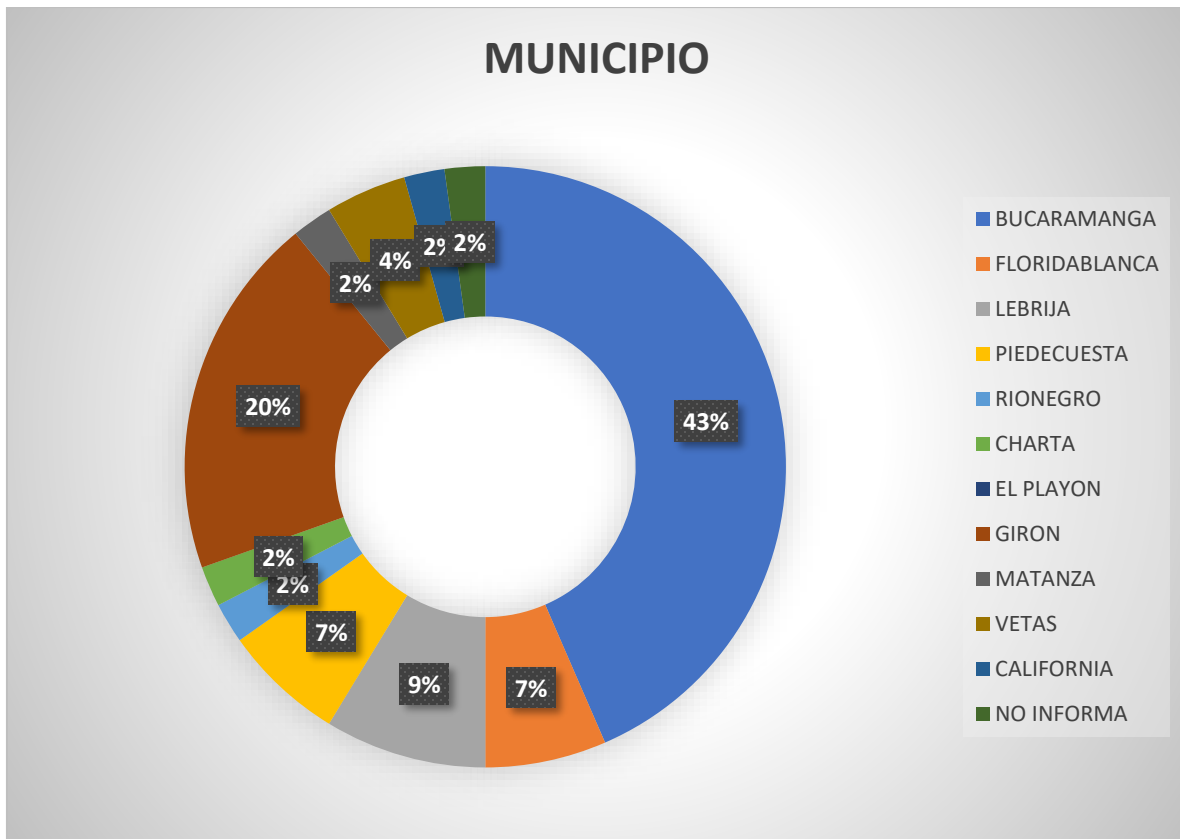
Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 63% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años, el 28% al rango entre 18 a 35 años, las personas que no pusieron su edad fueron de 4% y menores a 18 años 5%.



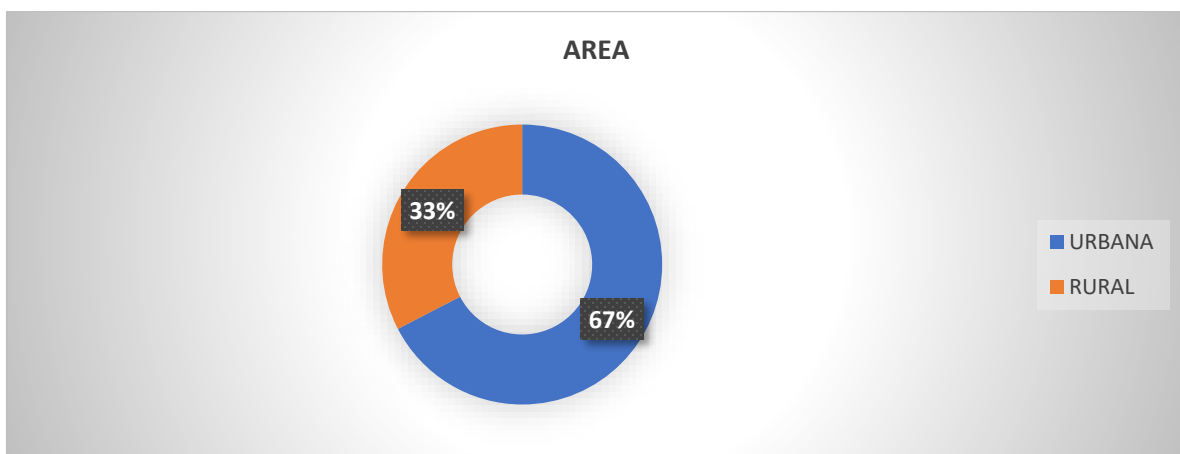
Gráfica 2. Ocupación

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de Septiembre según criterios de ocupación 41% laboran de manera independiente, el 44% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa, el 7% corresponde a pensionados, el 4% amas de casa, el 2% estudiantes y el restante 2% no colocaron respuesta.



Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

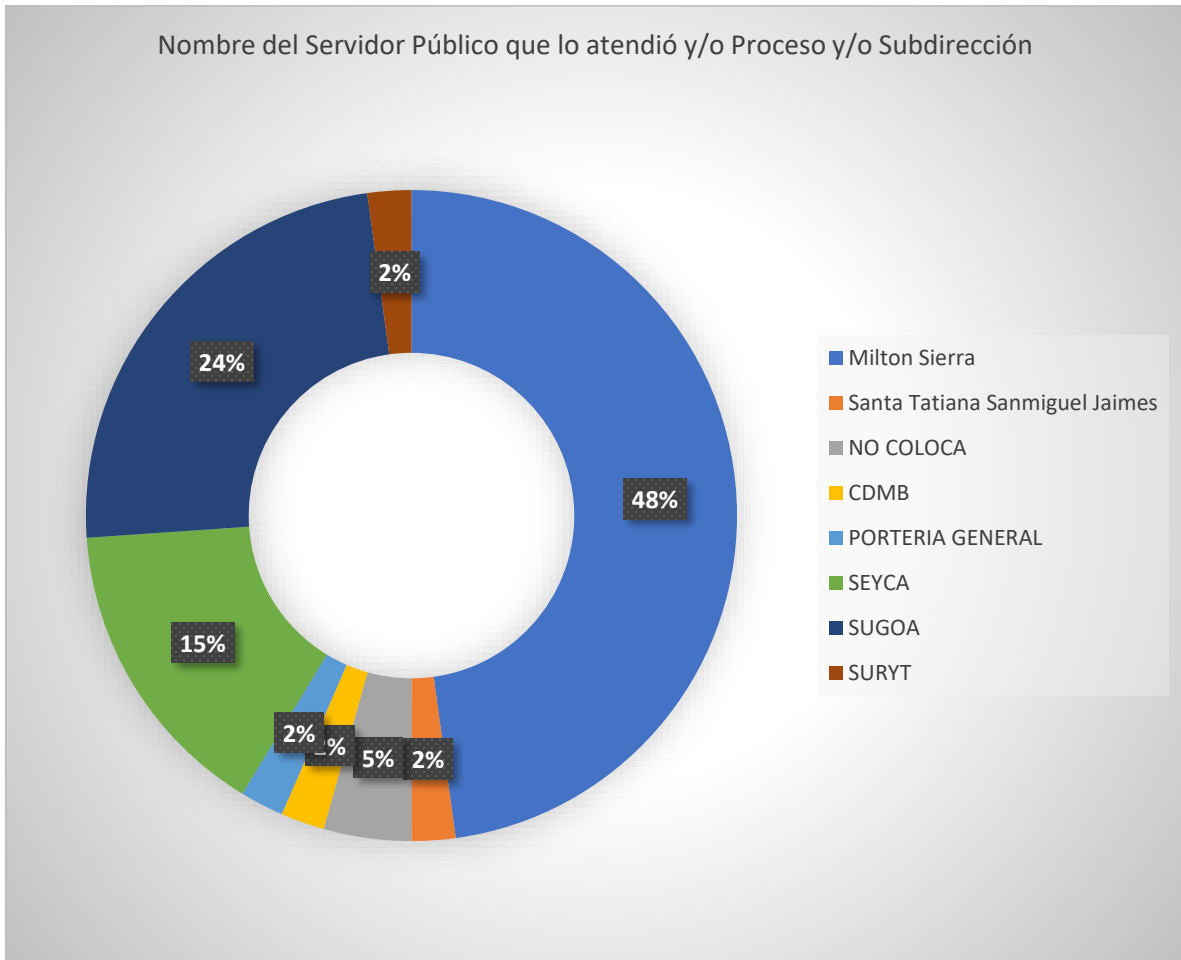
El área de jurisdicción de la CDMB se encuentra integrada por trece (13) municipios: Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Vetas, California, Suratá, Matanza, Charta, Tona, El Playón, Rionegro y Lebrija. De acuerdo al Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios 44% residen en Bucaramanga, seguido de 20% que habitan en Girón, 9% en Lebrija, 7% en Piedecuesta, 7% en Floridablanca 5% en Vetas, 2% en Matanza, 2% en Charta, el 2% en Rionegro y el 2% no informo.



*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 rural 33% frente a un 67% que reside en la zona urbana del área de jurisdicción de la CDMB.

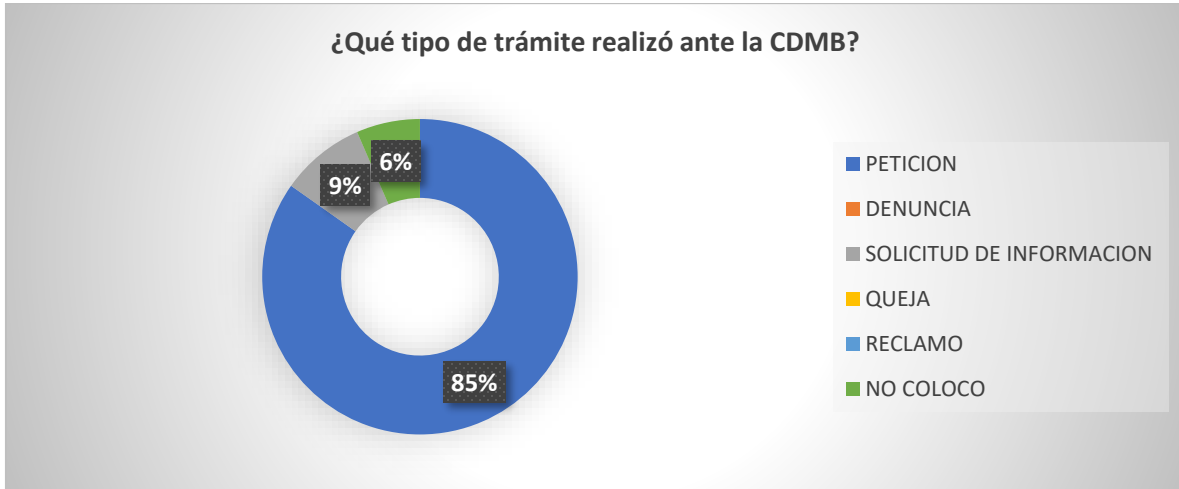




Gráfica 5. Servidor público, proceso o subdirección que lo atendió

Respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, 24% usuarios encuestados identificaron que la Subdirección de Gestión Integral de la Oferta Ambiental – SUGOA atendió sus solicitudes, 15% usuarios fueron atendidos por la Subdirección de Evaluación y Control Ambiental – SEYCA, 48% por el servidor público Milton Sierra, 5% no indica quien lo atendió, 2% por la oficina de SURYT, 2% por la CDBM, 2% en portería genera y 2% por la asesora Tatiana Sanmiguel.





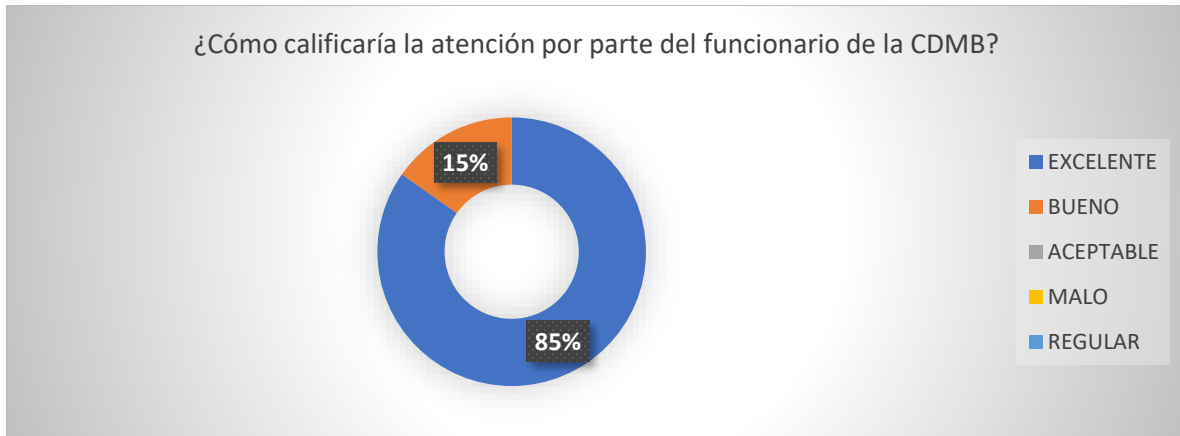
Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, el 85% corresponde a radicar peticiones ante la Entidad, seguido del 9% correspondiente a solicitud de información y 6% no genero respuesta.



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

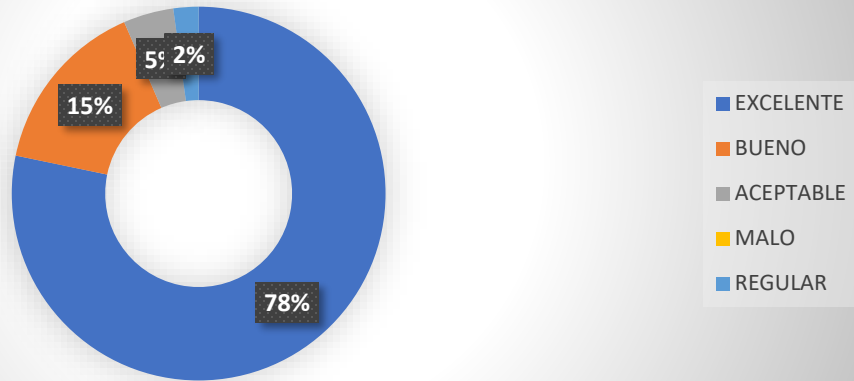
Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 80% la califica como Excelente y el 20% la califican como Bueno.



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, del 100% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente 85% y 15% como buena.

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



Gráfica 9. Información suministrada

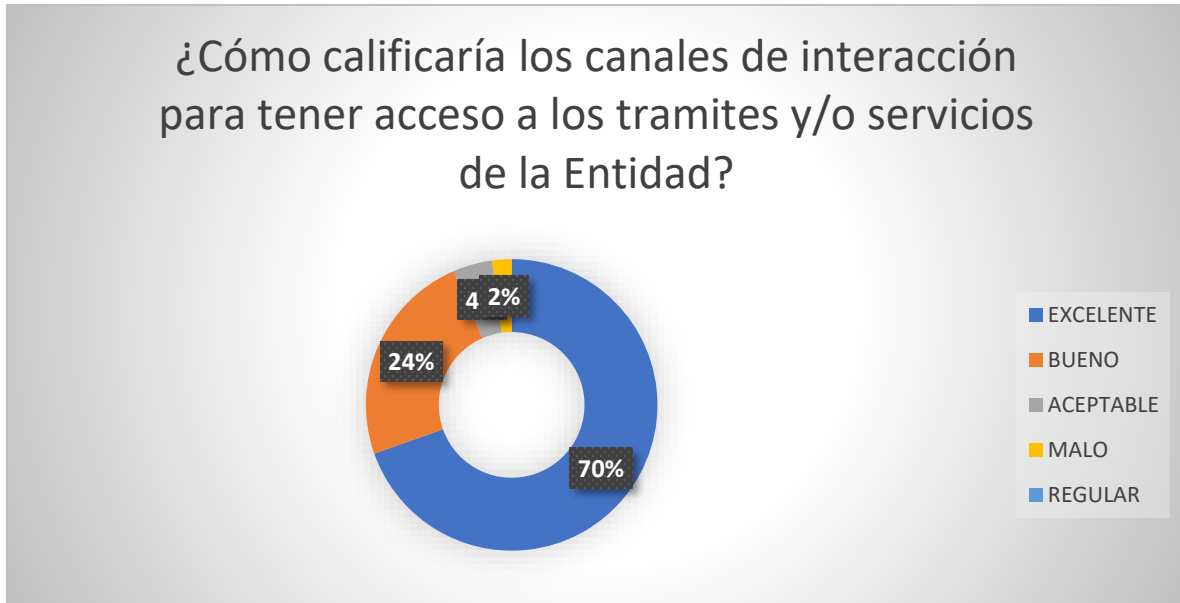
Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 78% de los encuestados la califica como Excelente, el 15% como Bueno, 5% aceptable y 2% regular. En este sentido, se establece que el 98% de usuarios encuestados se siente conforme con la información suministrada por parte de los funcionarios de la Entidad.

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



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 76% califica el proceso como Excelente y el 24% como Bueno.



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 70% 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 24% lo califica como bueno, el 4% como aceptable y el 2% como malo.

¿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 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:

1. Muy contento con el servicio y agradezco la respuesta.
2. Más agilidad en la respuesta.
3. Que los canales de información sean más completos para poder aclarar dudas.
4. Implementar más actividades con la comunidad, Gracias
5. Excelente el servicio y la asistencia técnica.
6. Excelente servicio por parte de los funcionarios.
7. Bueno el servicio y fue rápida la respuesta a la solicitud.
8. Se estudie la posibilidad del pago de los incentivos forestales.
9. Muy agradecido con el servicio, la atención y el acompañamiento del Ing. Mariano Suarez y agradece la disponibilidad y el tiempo.
10. Ninguno



Cra. 23 # 37- 63 Bucaramanga, Santander / PBX: (57) 7 6346100 / Línea Gratuita 01 - 8000 - 917300  
E-mail: [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co) / [www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co)

[www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co)



**CDMB Corporacion**  
Parque Regional Natural Páramo de Santurbán  
Jardín Botánico Eloy Valenzuela



@CARCDMB  
@parquesanturban



## Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

En la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga queremos medir la satisfacción de nuestros usuarios externos, frente a los trámites y servicios de la CDMB. Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados contribuirán a la mejora de los procesos de la entidad.

**\*Obligatorio**

1. Dirección de correo electrónico \*

---

2. Rango de Edad \*

*Marca solo un óvalo.*

- Menores de 18 años  
 Entre 18 a 35 años  
 Mayores de 35 años

3. Ocupación \*

*Marca solo un óvalo.*

- Independiente  
 Empleado(a)  
 Pensionado(a)  
 Ama de casa  
 Estudiante  
 Desempleado(a)



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?

\_\_\_\_\_



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