



**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

**VIGENCIA:  
ENERO 2021**

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 – **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.

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 al 31 de enero de 2021; 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 busca dar respuesta a las solicitudes de información de las partes interesadas.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2021 se radicaron en total 922 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
SECRETARIA GENERAL	111
REVISORIA FISCAL	0
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	27
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2
OFICINA DE CONTRATACION	5
OFIC. ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INST.	3
GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	21
GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	37
EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	661
DIRECCION GENERAL	0



CONSEJO DIRECTIVO	0
CDMB	0
ASAMBLEA GENERAL	0
ADMINISTRATIVO (A) Y FINANCIERO (A)	52
<b>Total</b>	<b>922</b>

*Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC*

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

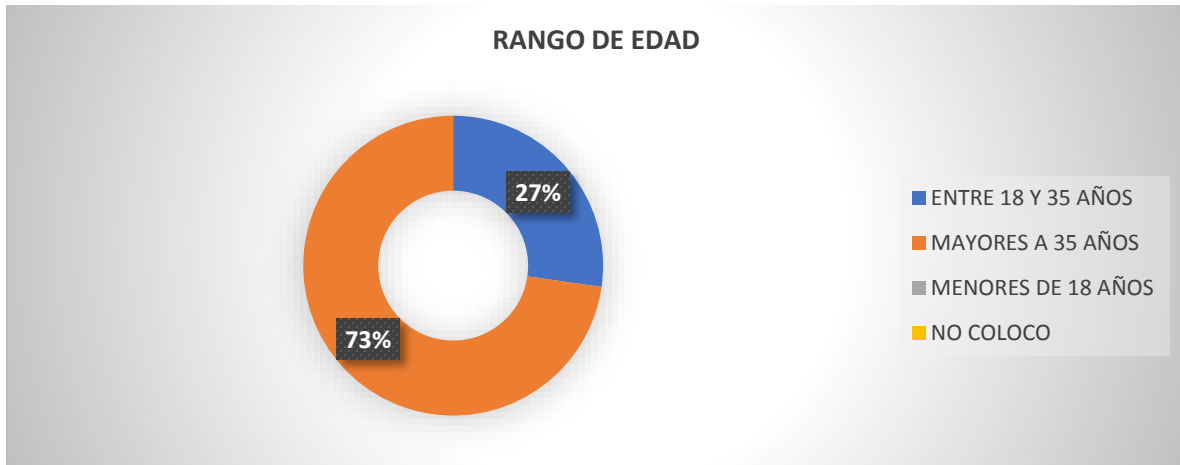
De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Relación con Partes Interesadas se remite el link al usuario una vez es generada la respuesta a su solicitud, para la fecha 1 al 31 de enero de 2021, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, a cuyos usuarios se les envió 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 11 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 el chat institucional una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.



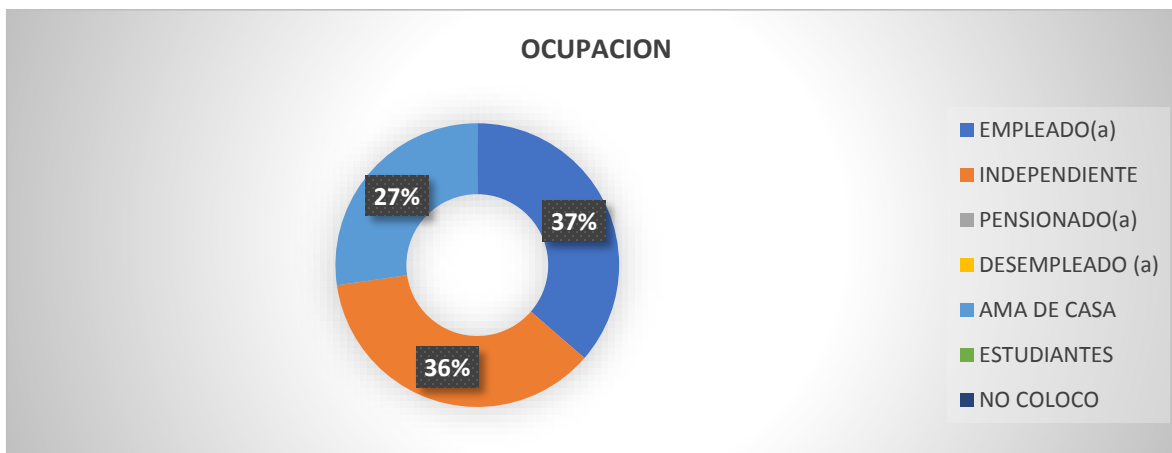
## DATOS DE LA PARTE INTERESADA

11 respuestas



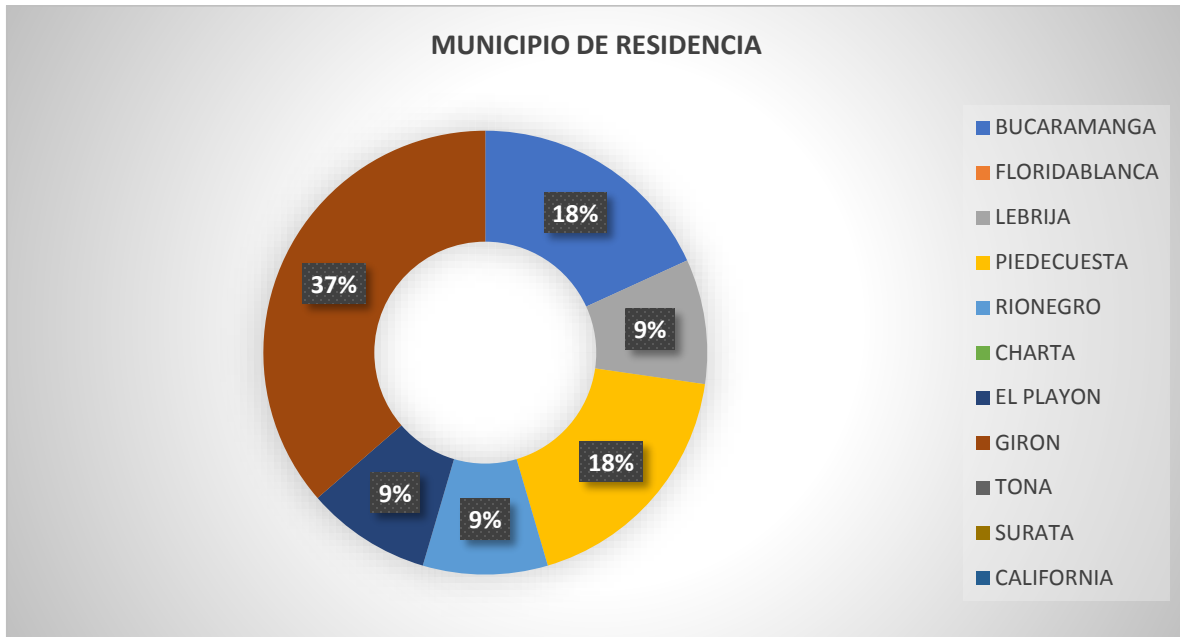
Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 73% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años y un 27% entre 18 y 35 años.



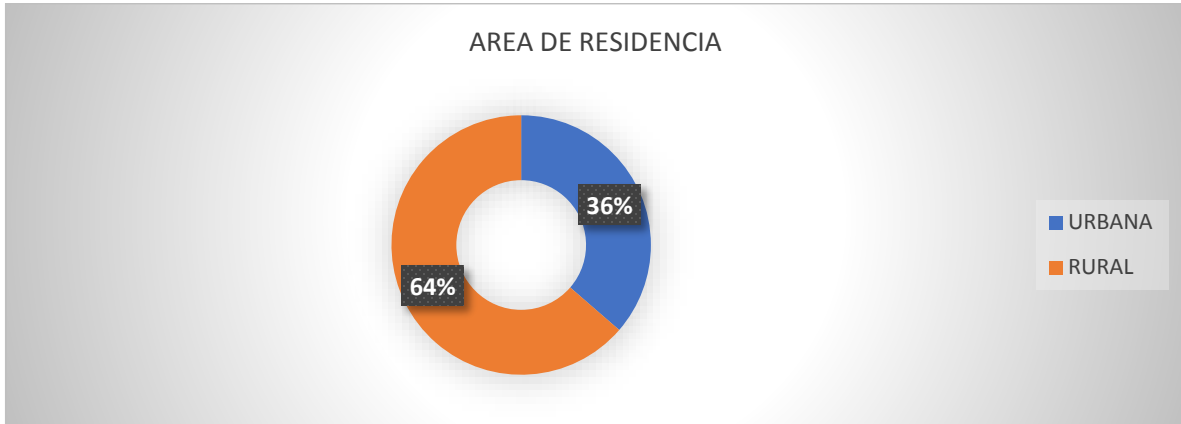
*Gráfica 2. Ocupación*

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de diciembre según criterios de ocupación 36% laboran de manera independiente, el 37% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa y 27% amas de casa.



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 con el Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios 18% residen en Piedecuesta, seguido de 37% que habitan en Girón, 18% en Bucaramanga, 9% en Rio Negro, 9% del playón y 9% en Lebrija.



*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 64% frente a un 36% que reside en la zona urbana del área de jurisdicción de la CDMB, de esta manera se resalta la gestión de la Corporación en los diferentes Municipios su Jurisdicción.



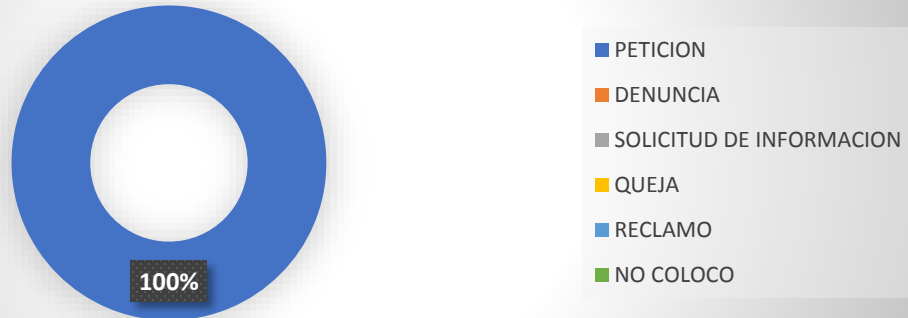
## Nombre del Servidor Público que lo atendió y/o Proceso y/o Subdirección



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, 91% se identificaron Funcionarios de la Oficina de Gestión Integral de lo Oferta SUGOA y un 9% Oficina Evaluación y Control Ambiental SEYCA.

¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite el 100% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, corresponde solicitudes, preguntas de trámites y servicios con la Entidad.

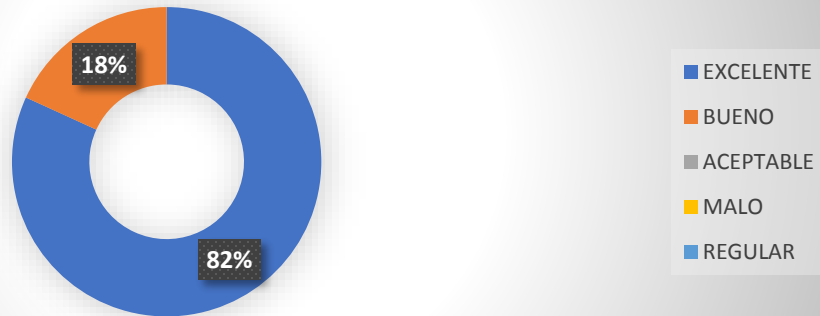
¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad?



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 55% la califica como Excelente y el 45% bueno, respuestas muy positivas para la Entidad lo cual evidencia la claridad en los procesos de trámites y servicios.

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



*Gráfica 8. Atención por parte del funcionario*

Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 82% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente y el 18% como bueno, siendo esta un porcentaje alto de Satisfacción.

¿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 73% de los encuestados la califica como Excelente y el 27% como bueno, se observa que las respuestas a los Usuarios se presenta de manera clara, completa y oportuna de acuerdo a sus requerimientos y necesidades.

¿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 82% califica el proceso como Excelente y el 18% como Bueno.

¿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 64% 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 y el 36% como bueno, de acuerdo a los canales establecidos por la Corporación a través de [Info@cdmb.gov.co](mailto:Info@cdmb.gov.co) y Línea telefónica se considera un buen resultado en atención al usuario.

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



■ SI  
■ NO

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. Agradecido con el funcionario Mariano Suarez por su asistencia técnica y a la entidad por los árboles obsequiados.
2. Excelente atención y cumplimiento a la solicitud requerida por parte del funcionario de la CDMB.
3. Muy asertiva las indicaciones y recomendaciones recibidas por el funcionario de la CDMB el Ing. Mariano Suarez
4. Continuar con el buen servicio
5. Agradecer a la CDMB y al funcionario Mariano Suarez por los arboles donados y la asistencia técnica, para la actividad de la sembraton 2021.

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