



**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 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 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 y estableciendo una comunicación permanente con los usuarios a través del correo electrónico [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co) y [atencionalciudadanocdbm@gmail.com](mailto:atencionalciudadanocdbm@gmail.com)

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 noviembre de 2020; con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios, así 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 Noviembre de 2020 se radicaron en total 1606 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
SECRETARIA GENERAL	199
REVISORIA FISCAL	0
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	51
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	26
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0
OFICINA DE CONTRATACION	9
OFIC. ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INST.	3
GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	47
GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	66
EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	1133
DIRECCION GENERAL	6
CONSEJO DIRECTIVO	0
CDMB	0
ASAMBLEA GENERAL	0
ADMINISTRATIVO (A) Y FINANCIERO (A)	66
<b>Total</b>	<b>1606</b>



*Tabla 1. Estadísticas por Subdirección - SIC*

## **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Se seleccionó una muestra de 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 Noviembre 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 14 instrumentos de satisfacción aplicados a las partes interesadas sobre trámites y servicios, queja, reclamo o sugerencia 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**

**23 respuestas**



## RANGO DE EDAD



Gráfica 1. Rango de edad

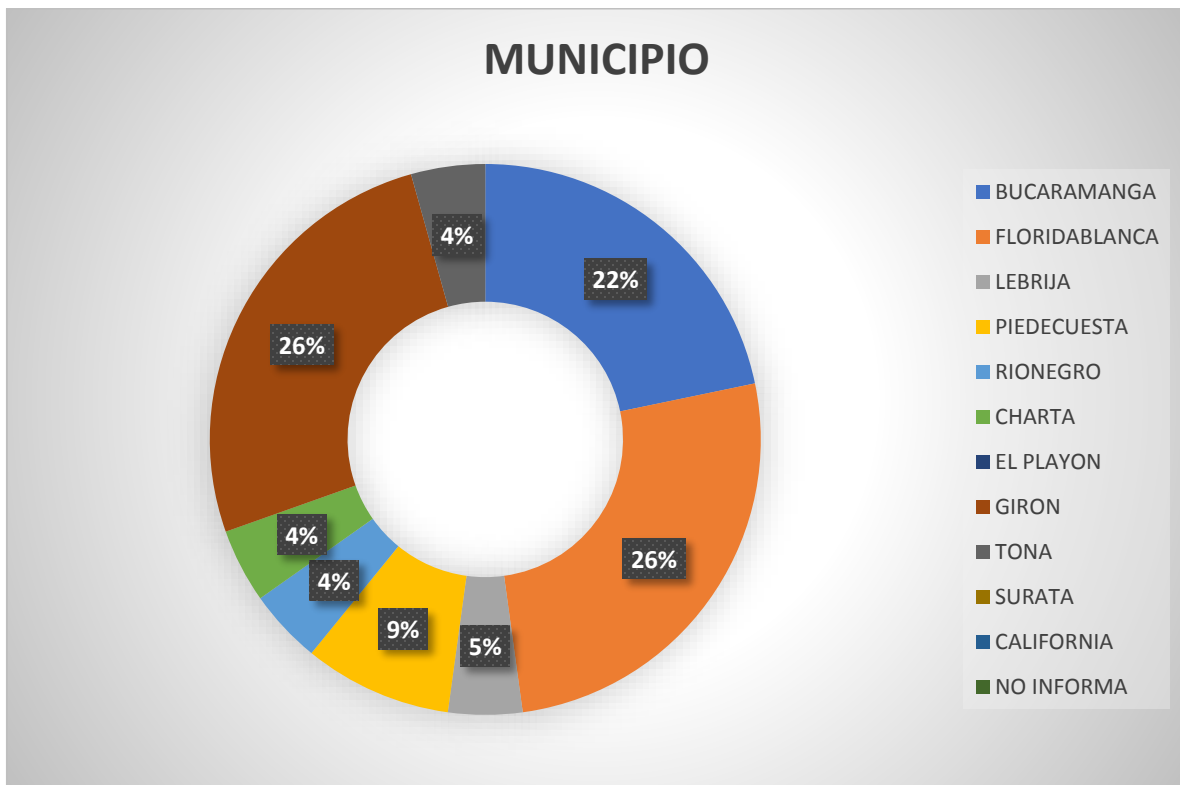
De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 74% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años y un 26% entre 18 y 35 años en su mayoría.

## OCUPACION



Gráfica 2. Ocupación

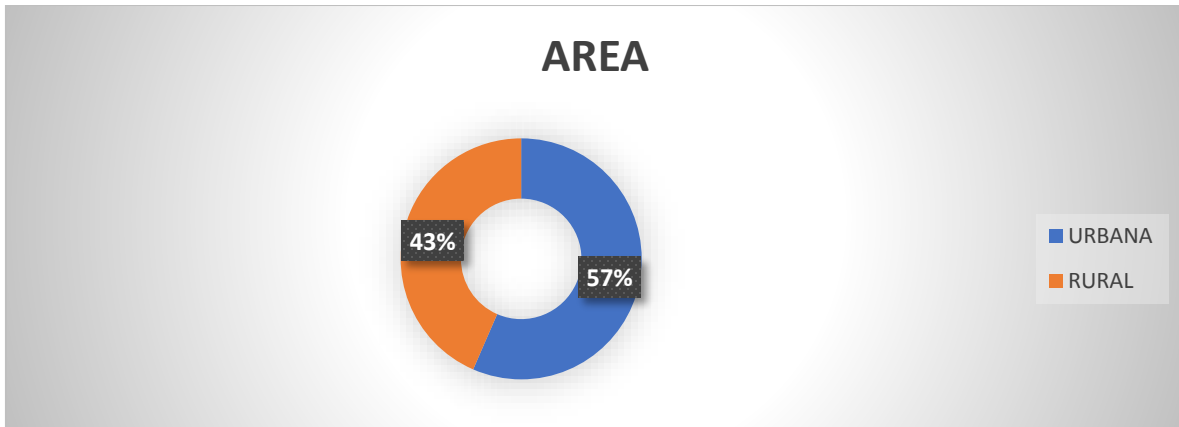
Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de Noviembre según criterios de ocupación 44% laboran de manera independiente, el 35% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa, 17% amas de casa y el 4% corresponde a desempleados.



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 con el Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios 26% residen en Girón, seguido de 26% que habitan en Floridablanca, 22% en Bucaramanga, 9% en Piedecuesta, 5% en Lebrija, 4% no informa, 4% Rionegro y 4% Charta.

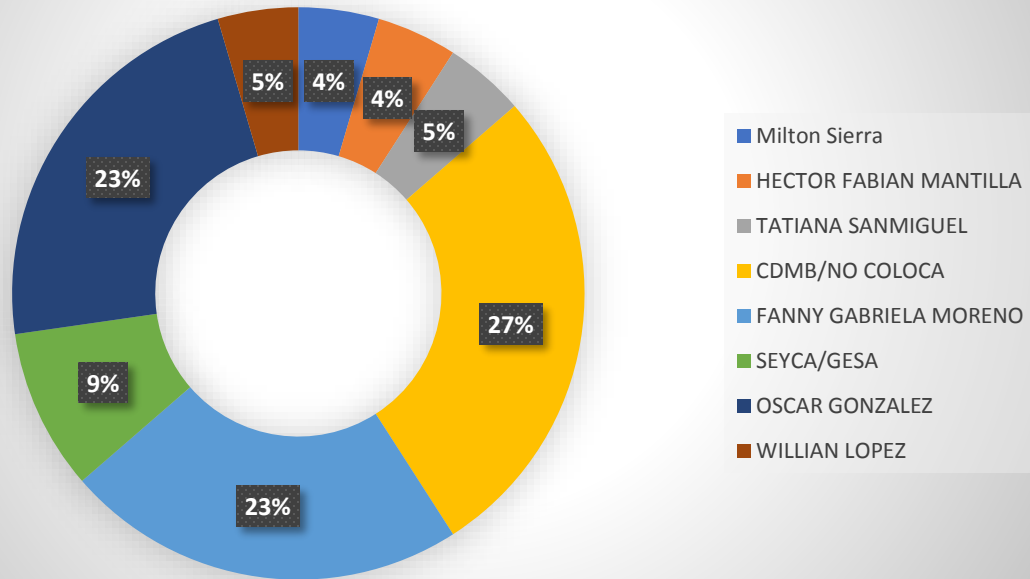


*Gráfica 4. Área de Residencia*

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 43% frente a un 57% que reside en la zona urbana del área de jurisdicción de la CDMB.



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

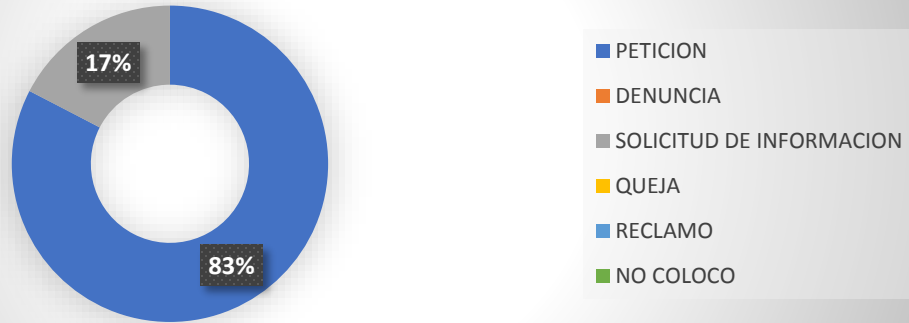


Gráfica 5. Servidor público, proceso o subdirección que lo atendió

Respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, 27% se identificó con la CDMB/No responde, 23% con Fanny Moreno, 23% con Oscar González, 9% Seyca/Gesa, 5% Tatiana Sanmiguel, 5% William López, 4% Héctor Fabian Mantilla y 4% Milton Sierra.



¿Qué tipo de trámite realizó ante la CDMB?



Gráfica 6. Tipo de trámite

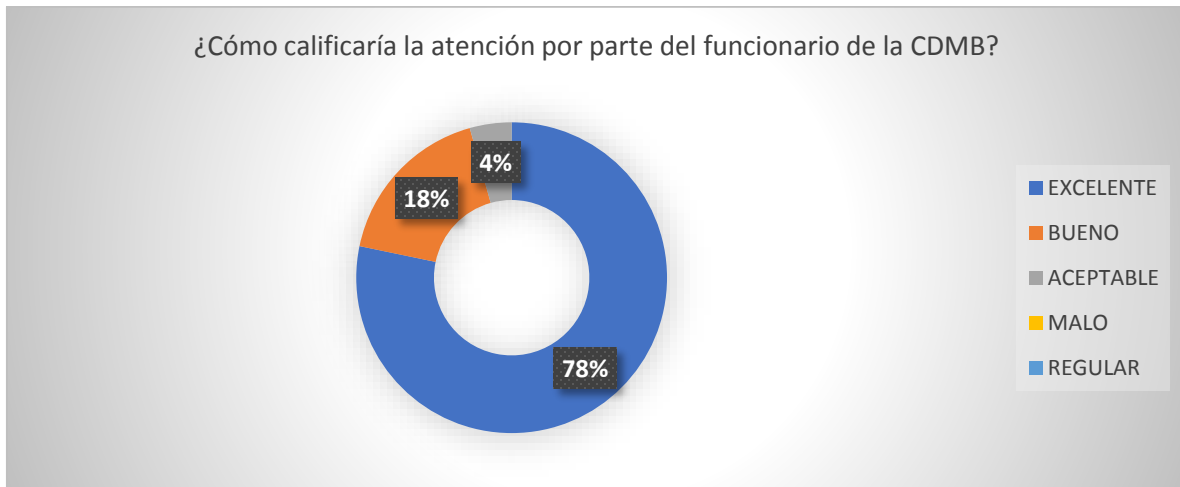
De acuerdo con las modalidades de trámite el 83% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 17% correspondiente a solicitud de información.

¿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 52% la califica como Excelente y el 48% como bueno, respuestas muy positivas para la Entidad.



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, 18% como buena y el 4% como aceptable.

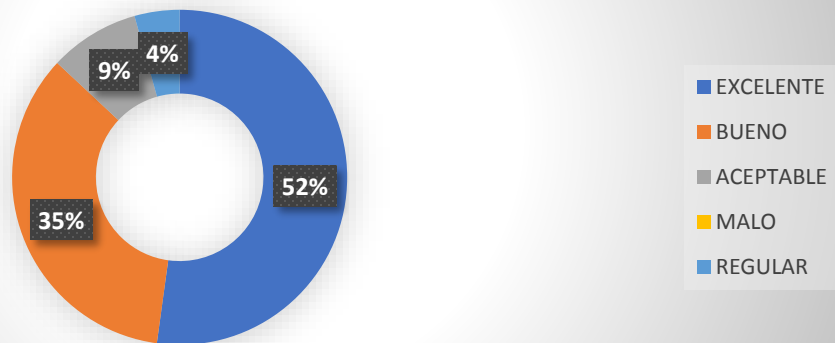
¿Considera que la información suministrada fue clara, completa y oportuna?



Gráfica 9. Información suministrada

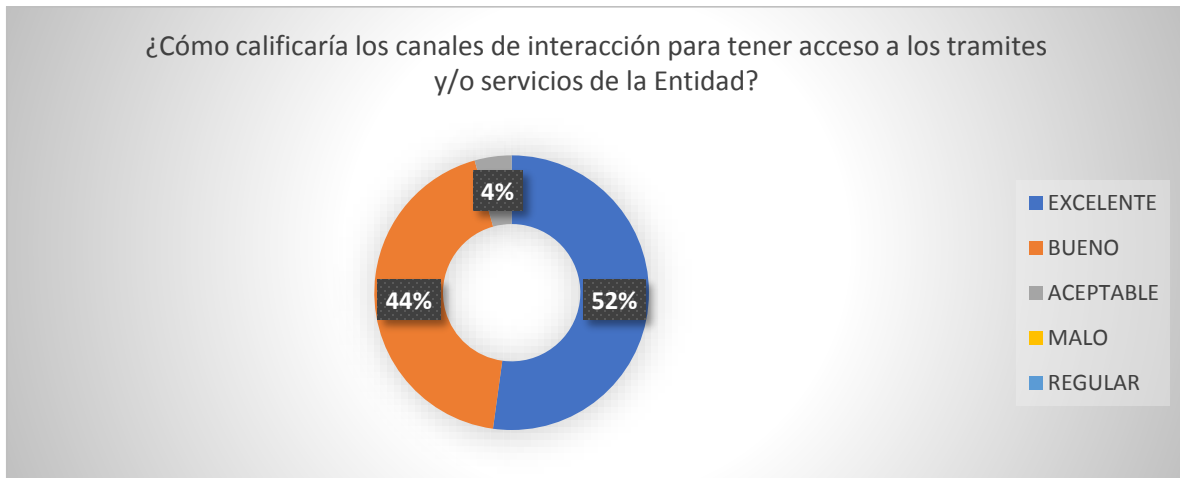
Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 61% de los encuestados la califica como Excelente, el 31% como Bueno, el 4% la califica como regular y el 4% como aceptable.

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



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

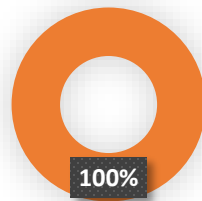
En lo referente al proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 52% califica el proceso como Excelente, el 35% como Bueno, el 9% la califica como aceptable y el 4% como regular.



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 52% 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 44% lo califica como bueno y el 4% como 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 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:**

#### **3 respuestas**

- Debe existir un canal de correo electrónico directo de las dependencia de la CDMB para mejorar la comunicación.
- Que gracias por colaborar nos con lo del agua porque de corazón si la necesitamos y le agradezco mucho que nos colaboren.
- El servicio fue bueno y oportuno
- El servicio fue oportuno
- El servicio fue bueno y oportuno
- Gracias porque tenemos buena atención de la CMBM
- El trámite que realice es de una prueba de agua para una concesión

## 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?

\_\_\_\_\_

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