



**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

**ABRIL DE 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 así como la participación Ciudadana.

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 link <https://forms.gle/RLhMkwPAGxujfqPDA> en el periodo comprendido entre el 1 al 30 de Abril 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 (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 Abril de 2021 se radicaron en total 1.810 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
Secretaría General	241
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	79
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	30
Oficina de control interno	0
Oficina de Contratación	24
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	11
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	73
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	101
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	1147
Dirección general	10
Administrativa y/o Financiera	94
<b>Total</b>	<b>1.810</b>

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC



## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

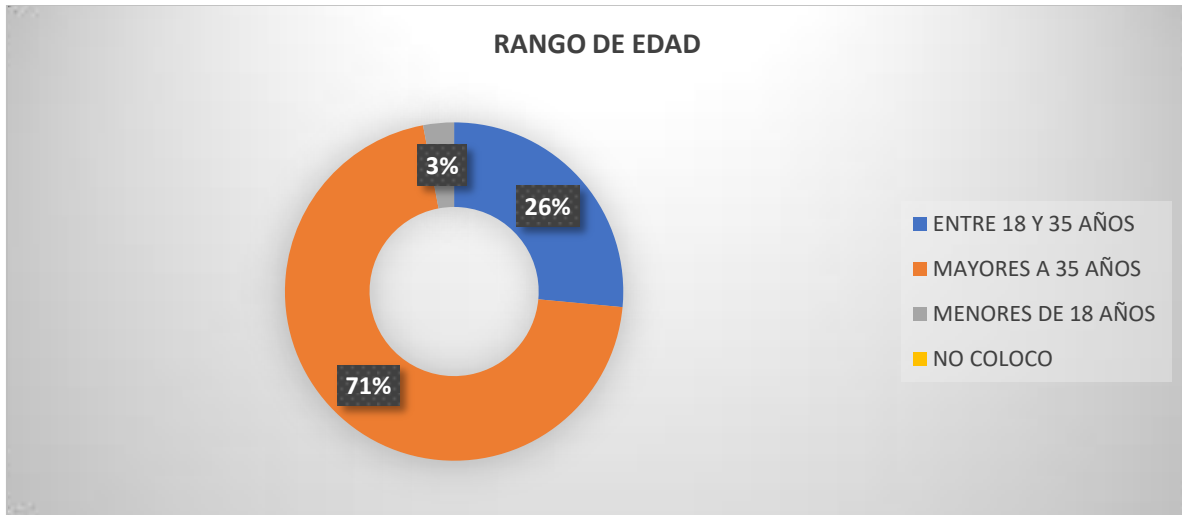
De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Relación con Partes Interesadas se remite el link al usuario una vez es generada la respuesta a su solicitud, para la fecha 1 al 30 de Abril de 2021, se cuenta con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10% en la muestra de los usuarios 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 **34 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@cdbm.gov.co](mailto:info@cdbm.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.



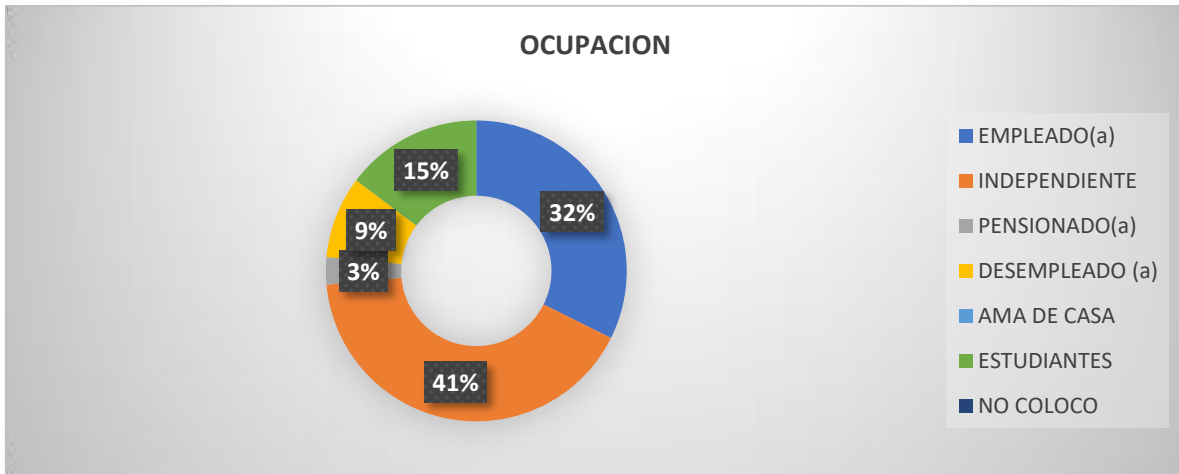
## DATOS DE LA PARTE INTERESADA

34 respuestas



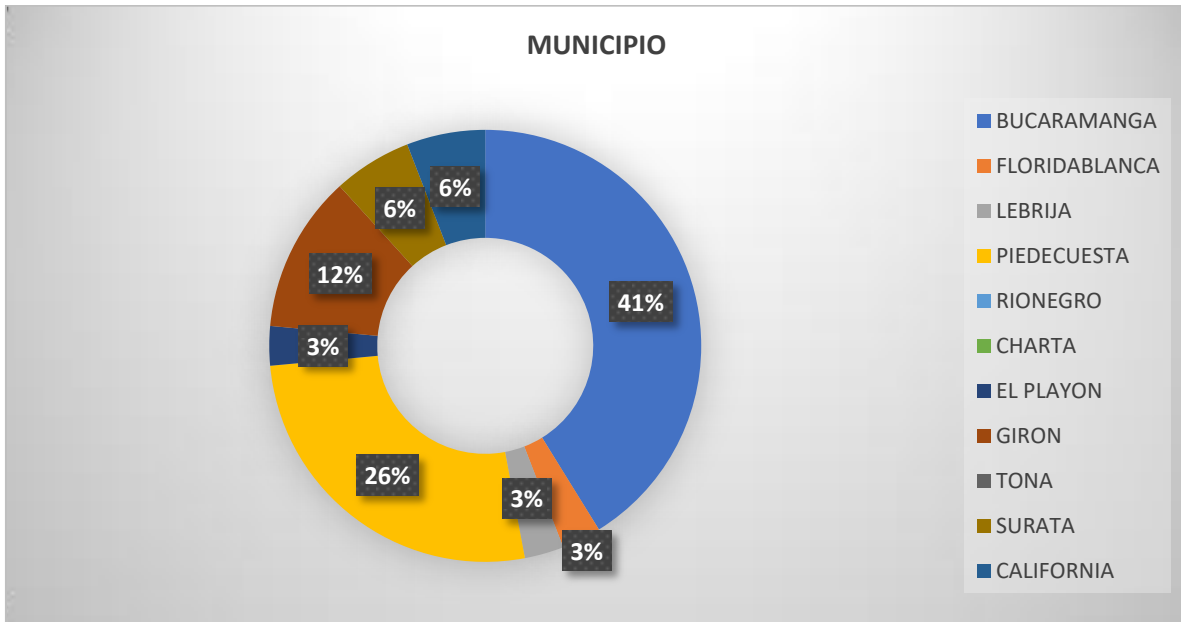
Gráfica 1. Rango de edad

De acuerdo con el rango de edad se evidencia que el 71% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a mayores de 35 años, el 26% al rango entre 18 a 35 años y el 3% fueron personas menores de 18 años.



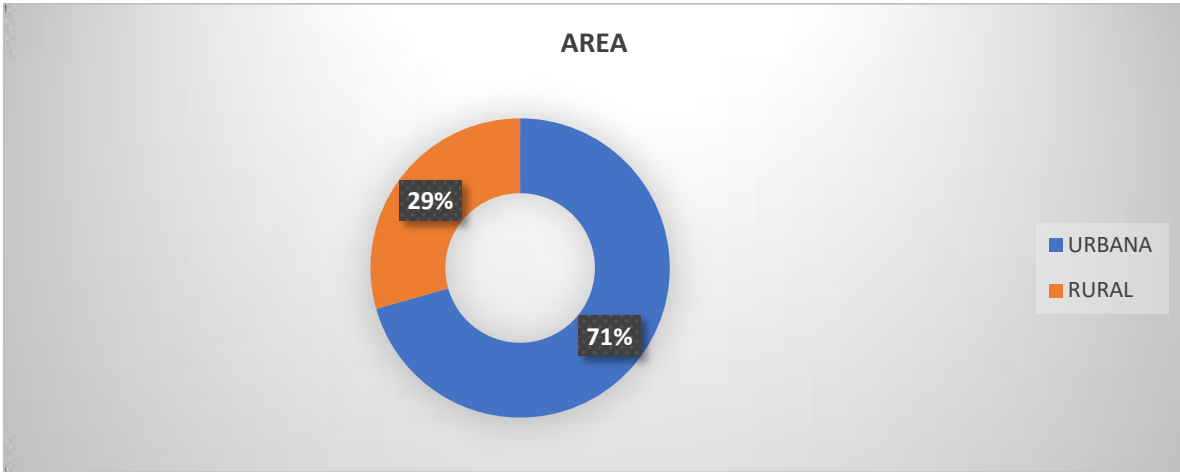
*Gráfica 2. Ocupación*

Del total de usuarios encuestados que realizaron trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de Abril del 2021 según criterios de ocupación 41% laboran de manera independiente, el 32% se encontraban vinculados laboralmente a una empresa, el 15% corresponde a estudiantes, el 9% corresponde a gente sin empleo y el 3% desempleados.



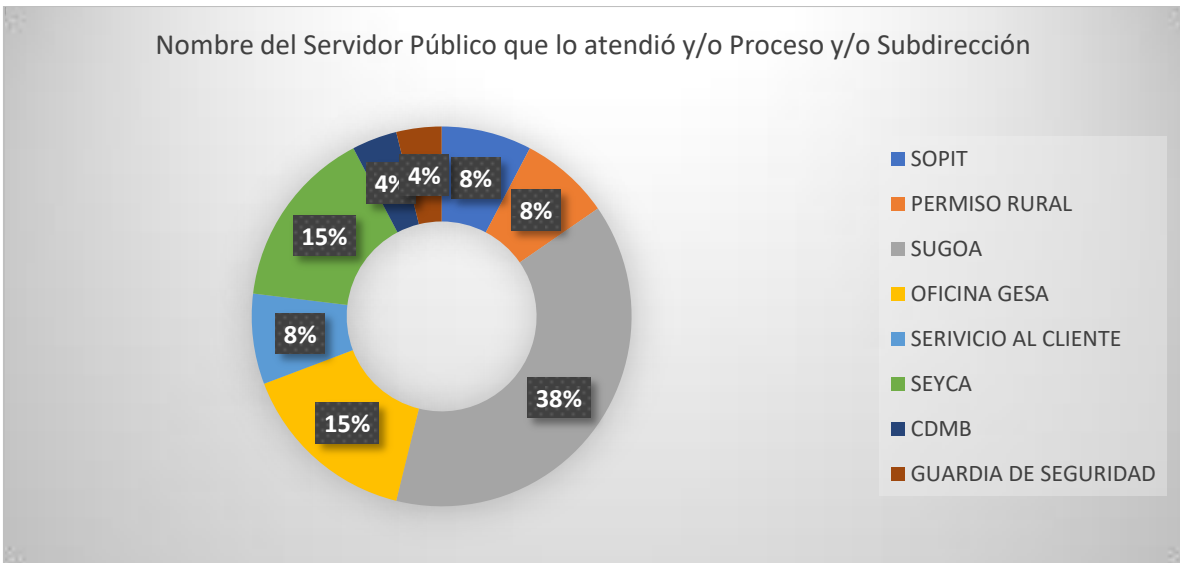
*Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB*

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 al Municipio de ubicación los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios 41% residen en Bucaramanga, seguido de 26% en Piedecuesta, 12% en Giron, 6% en Lebrija, 6% en Surata, 3% en Lebrija, 3% en el Playon y 3% en Floridablanca.



*Gráfica 4. Área de Residencia*

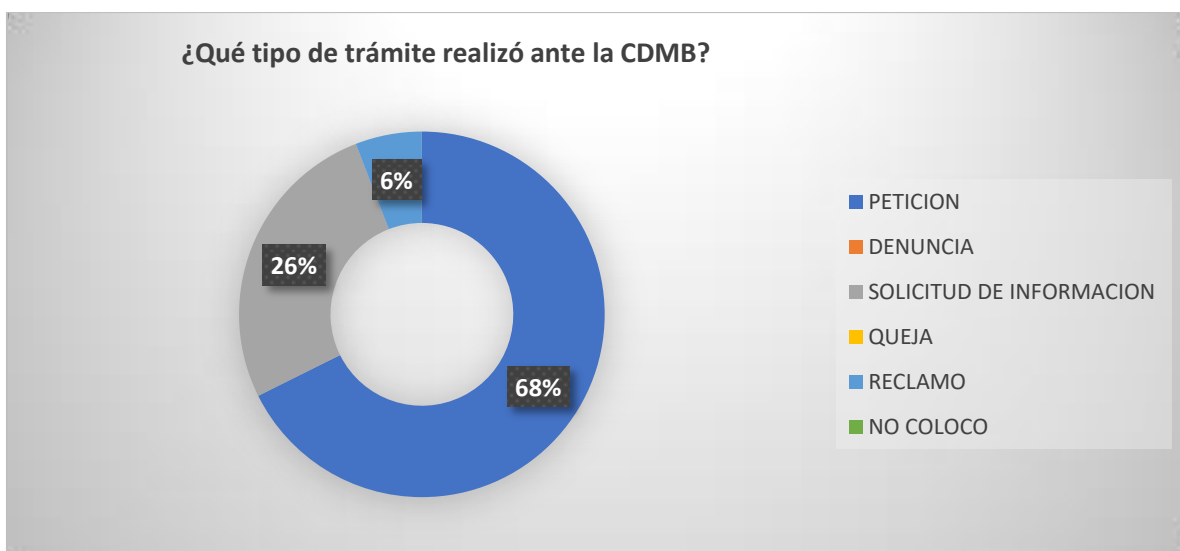
De acuerdo a la información suministrada por los usuarios encuestados, se observa un porcentaje relevante de usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana 71% frente a un 21% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.





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

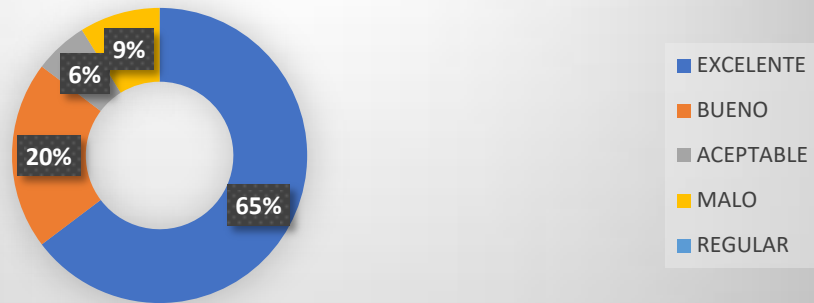
Respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, 38% usuarios encuestados identificaron que la Subdirección de Gestión Integral de la Oferta Ambiental – SUGOA atendió sus solicitudes, 15% en Seyca, 15% en la oficina del GESA, 8% Permiso rural, 8% en el SOPIT, 8% en el servicio al cliente, 4% en la CDMB y 4% al guardia de seguridad.



Gráfica 6. Tipo de trámite

De acuerdo con las modalidades de trámite, el 68% corresponde a instaurar peticiones ante la Entidad, seguido del 26% correspondiente a solicitud de información y el 6% en reclamo.

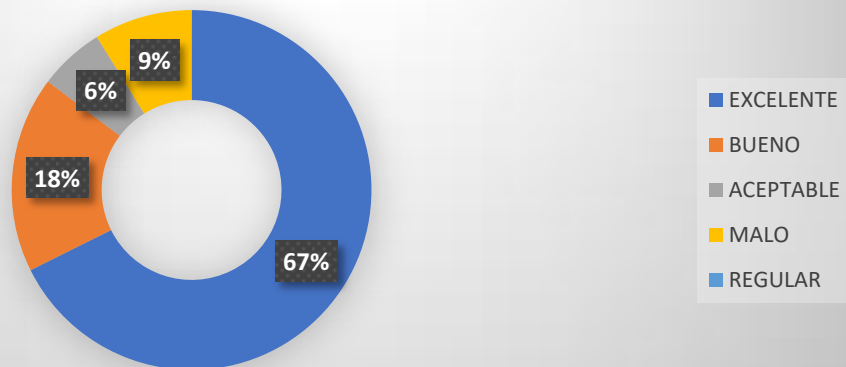
¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada para realizar el trámite y/o servicio en la Entidad?



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

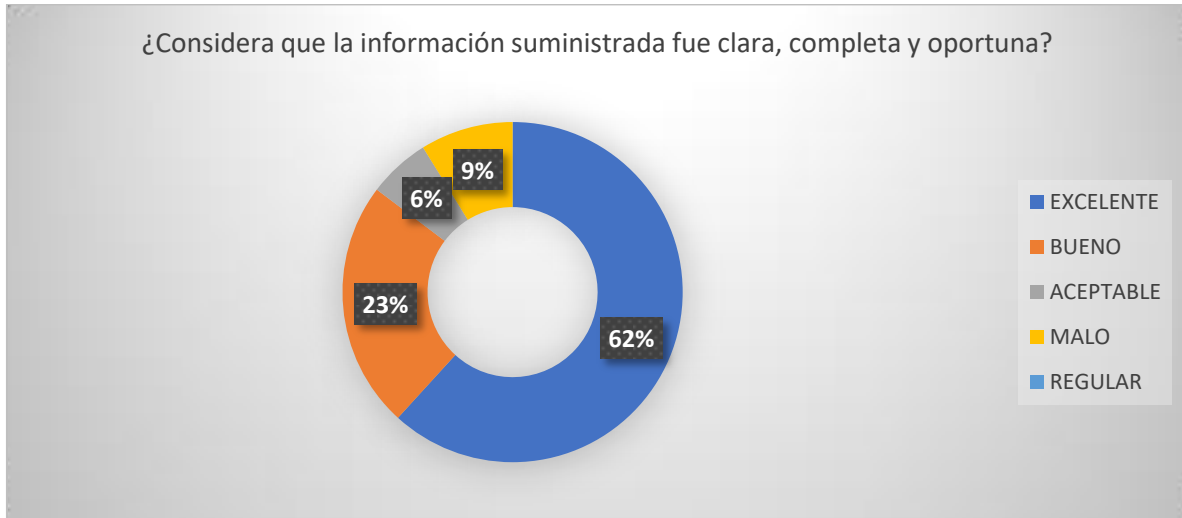
Respecto a la pregunta sobre la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 65% la califica como Excelente, el 20% la califican como Bueno, el 9% malo y el 6% Aceptable.

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



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

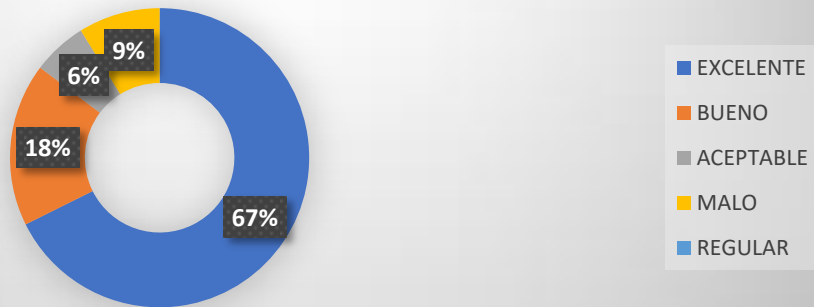
Referente a la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 67% de las personas encuestadas que solicitó y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, 18% como buena, el 9% como malo y el 6% como aceptable.



Gráfica 9. Información suministrada

Respecto a la claridad de la información suministrada se evidencia en la gráfica que el 62% de los encuestados la califica como Excelente, el 23% como Bueno, el 9% malo y el 6% aceptable.

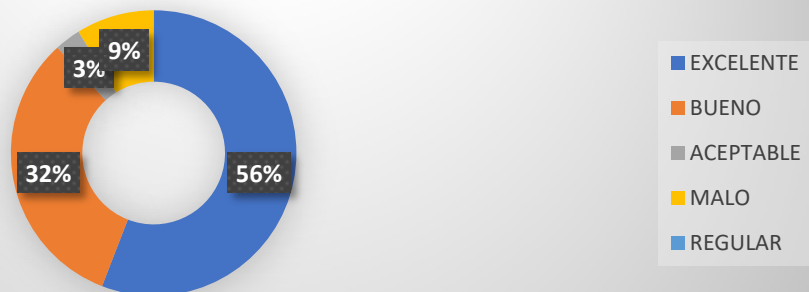
¿Cómo calificaría el proceso de recepción de su solicitud y recepción de la respuesta?



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

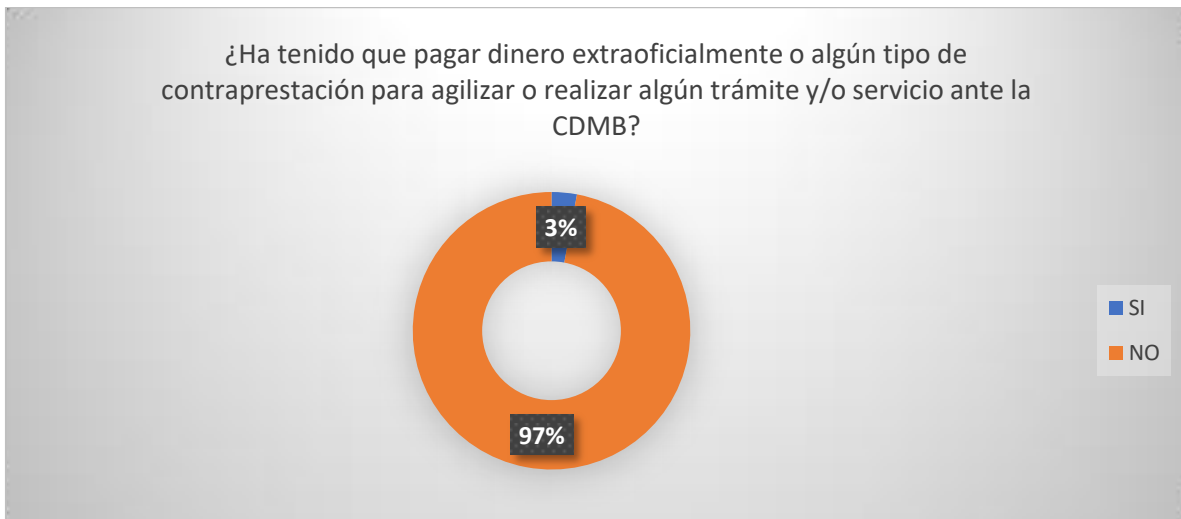
En lo referente al proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 67% califica el proceso como Excelente, el 18% como Bueno, el 9% malo y el 6% como aceptable.

¿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 56% 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 32% lo califica como bueno, el 9% como malo y el 3% como aceptable.



*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 97% 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 3% manifestó que si.

### **Comentarios y/o Sugerencias:**

#### **17 respuestas**

1. SI
2. Agradecida por atención prestada.
3. Satisfactoria

4. La comunicación virtual no es fácil para nosotros los campesinos se podría buscar otro sistema, muchas gracias.
5. Por favor si pudieran hacer los seguimientos en horas de la tarde es cuando está abierto todo
6. La institución mantiene las puertas cerradas para el público, (según el vigilante) debido a la pandemia.
7. Nada que comentar.
8. Ninguna
9. Gracias por atender mi solicitud
10. Los canales virtuales no solucionan nada ni por teléfono den soluciones a las personas para que existen medios tecnológicos
11. No tengo
12. Felicitarlos por la labor.
13. Necesito que sean serios y me den una respuesta y una solución pronta a mi reclamo me parece injusto todo lo que está pasando sean serios y necesito una respuesta.
14. Agradece la atención y información suministrada
15. Agradece el apoyo y los arboles donados por la CDMB, para la actividad del colegio del día de la tierra.
16. Realmente fue una excelente gestión, Agradezco mucho la información suministrada, el compromiso y la respuesta rápida a mi solicitud.

## 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

