

Actividad 1



SECRETARÍA DEL INTERIOR – DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA						
Lugar: SALA DE JUNTAS DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA						Fecha: 31 MAYO DE 2023
Objetivo: CITACIÓN MESA TÉCNICA PARA CONSOLIDAR INFORMACIÓN PIDO						Hora: 8:00 a.m.
<p>Temática: Con el objetivo de consolidar toda la información de los avances que presente cada uno y de esta manera poder actualizar el informe que se entrega a la Secretaría de Salud Departamental quien actúa como Secretaría Técnica en el PLAN INTEGRAL DE DROGAS-PIDO.</p> <p>Responsable: JOSÉ MIGUEL CORREA HERNÁNDEZ Director Seguridad y Convivencia Ciudadana</p>						
Asistentes	Identificación	Dependencia	Nivel Jerárquico	Firma	Teléfono	Correo Electrónico
1. TC Saúl García Ariza	79841677	Defensa J-2	Subcomandante	[Firma]	320297340	saúl.garcía@plp.gov.co
2. J. Víctor Valderrama Viquez	80187910	Defensa-SO-01	Asesor Jurídico	[Firma]	312137831	victor.valderrama@plp.gov.co
3. IT Leonardo Méndez Arce	91541264	MECUC-DESA	Intendente	[Firma]	314402033	leonardo.mendez@plp.gov.co
4. ST Vanessa Alejandra Naranjo	1004445803	SIT-01-ALBU	Asesor	[Firma]	300810010	vanessa.naranjo@plp.gov.co
5. ST Lily Edwards Wilson	89070034	ALBU-MECUC	Intendente	[Firma]	3158227234	lily.edwards@plp.gov.co
6. Natalia Jimena Candelario	85367663	COMB-GESEA	Coordinadora	[Firma]	3193742940	naty.candelario@gmail.com
7. ST Stephanie Rojas Torres	810354203	GUANO-DEFENSA	Subcomandante	[Firma]	3143391554	stephanie.rojas@plp.gov.co
8. ST Rodrigo Herrera Viquez	91182796	DEFENSA-DESA	Subcomandante	[Firma]	315935979	rodrigo.herrera@plp.gov.co
9. C. Kristina L. Méndez Silva	91445108	DEFENSA-DESA	Capitán	[Firma]	324548351	kristina.mendez@plp.gov.co
10. ST Luis D. Vando	91511305	GUANO-MECUC	Intendente	[Firma]	305350052	luis.vando@plp.gov.co

Actividad 2





Para revisar el cronograma de actividades hacer click en el siguiente link:

[w CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CDMB UTLIMO \(1\).docx](#)

Actividad 4

Para revisar la información contenida en la actividad 4 revisar las siguientes imágenes donde se encuentran todas las actividades realizadas.



5/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

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

https://docs.google.com/forms/d/1KOHpHigVOH_9MfSkO3dSOjSs5CYOWoAsmnJCDdHMedt

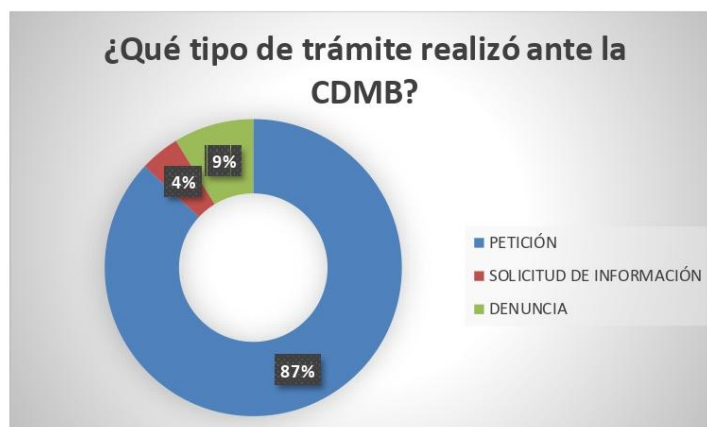
2/6

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: Info@cdbl.gov.co



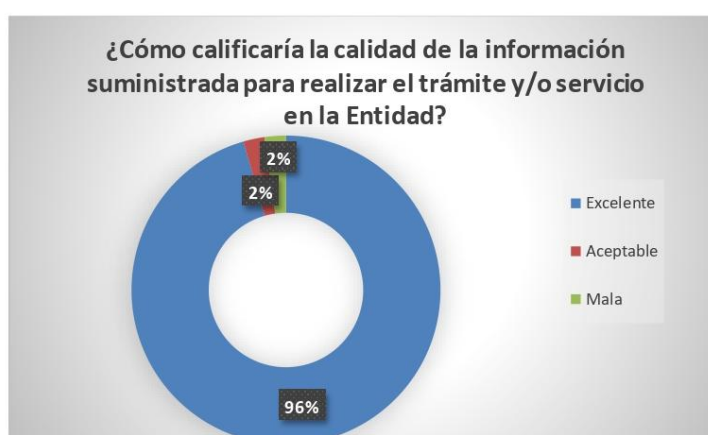
www.cdbl.gov.co

Cdbl Autoridad carcdbl carcdbl



Gráfica 6. Tipo de trámite

Según modalidades de los trámites que se pueden realizar en la corporación, el 87% corresponde a peticiones, el 9% denuncias y el 4% a solicitud de información.



Gráfica 7. Calificación de la información suministrada

A la pregunta enfocada en la calidad de la información suministrada, la gráfica permite evidenciar que el 96% la califica como Excelente, el 2% responde que es aceptable y el 2% es regular o mala.

5/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

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

https://docs.google.com/forms/d/1K0HphigVOh_9KlISldO3dGOjSsSCYOWoAsmJCBdIhMedI

4/6

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: Info@cdmb.gov.co



www.cdmb.gov.co

 Cdm Autoridad  carcdmb  carcdmb



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



■ NO

Gráfica 12. Pago de dinero extraoficial

La relación de respuesta evidenciada en 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:

- ✓ Creo que algunos trámites de la CDMB son muy superficiales y no atienden ni atacan los problemas que afectan a la comunidad en busca de una verdadera solución, al punto que obligan al ciudadano a buscar asesoría externa para sugerir el manejo incluso legal o procedimental a la CDMB y tratar de dar solución a las peticiones presentadas.
- ✓ Gracias por atender un derecho como es el de un aire y ambiente saludable
- ✓ Observé que siendo un personal joven, no cumplen con una atención que sea satisfactoria, Falta sentido de pertenencia mínimo por las funciones que les asignan.

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: Info@cdmb.gov.co



www.cdmb.gov.co

Cdbm Autoridad carcdmb carcdmb



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

https://docs.google.com/forms/d/1KOfpHgV0h_9kNlSkdO3dGOjpsSCYOWeAsmJCBdlhMedt

8/6

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: Info@cdmb.gov.co



www.cdmb.gov.co

CdmB Autoridad carcdmb carcdmb

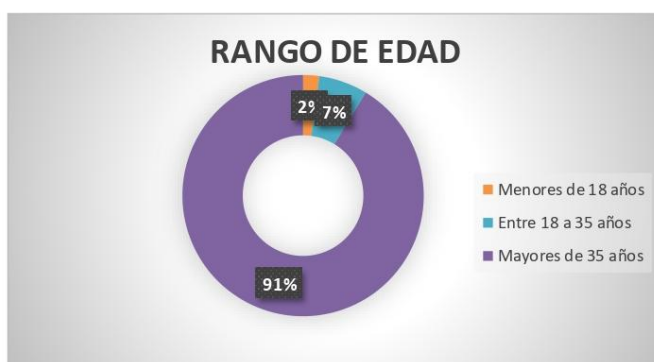
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 2023**, se cuenta con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5% en la muestra de los usuarios a los cuales se les envió el enlace <https://forms.gle/RLhMkwPAGxuiPDA> 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 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 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

46 respuestas



Gráfica 1. Rango de edad

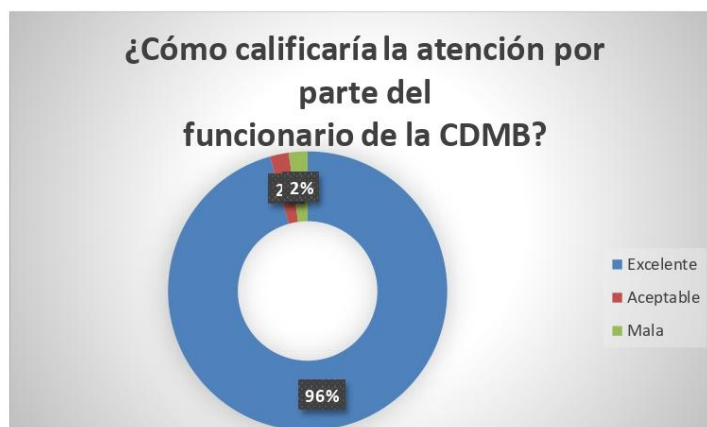
Las respuestas se pueden evidenciar según la encuesta de satisfacción al usuario que el 91% de quienes se contactaron con la Entidad para instaurar algún tipo de solicitud y/o trámite corresponde a personas mayores de 35 años, el 7% están en un rango entre 18 a 35 años y el 2% menores de 18 años.

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: Info@cdmb.gov.co



www.cdmb.gov.co

 CdmB Autoridad  carcdmb  carcdmb



Gráfica 8. Atención por parte del funcionario

Las respuestas dadas en este ítem: la atención por parte del funcionario de la Entidad, el 96% de las personas encuestadas que solicitó información y/o servicios califica la atención del servidor público como excelente, el 2% la califican como aceptable y el 2% como mala.



Gráfica 9. Información suministrada

La claridad de la información suministrada que muestra la gráfica basada en las respuestas de los usuarios es de 94% de los encuestados la califica como Excelente, el 2% la califican como aceptable, el 2% como regular y el 2 % como mala.



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.

En la CDMB se continúa prestando el servicio como lo era habitual de forma presencial a partir del mes de julio de 2022 y sigue de igual forma prestando el servicio de manera virtual para seguir estableciendo una comunicación permanente con los usuarios a través del correo electrónico 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 del **1 al 30 de Abril de 2023**; 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.

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: Info@cdmb.gov.co



www.cdmb.gov.co

 CdmB Autoridad  carcdmb  carcdmb



8/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

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

https://docs.google.com/forms/d/1KOHphigVOH_9Ml5k4O3dGOjSs5CYOWeAsmJCBdHMedt

3/6

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: Info@cdmb.gov.co



www.cdmb.gov.co

Cdm Autoridad carcdmb carcdmb

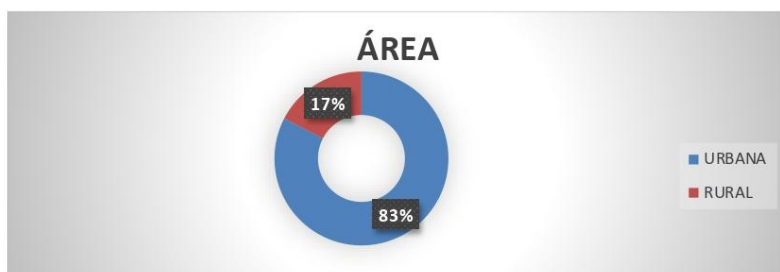
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

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 al 30 de abril de 2023**, se radicaron en total 1848 requerimientos en la Oficina de Atención al Ciudadano a través de los diferentes tipos de solicitud como el correo electrónico info@cdmb.gov.co, chat, telefónico, entre otros, los cuales fueron direccionadas a cada una de las Subdirecciones y Oficinas competentes conforme a la necesidad de respuesta de cada parte interesada.

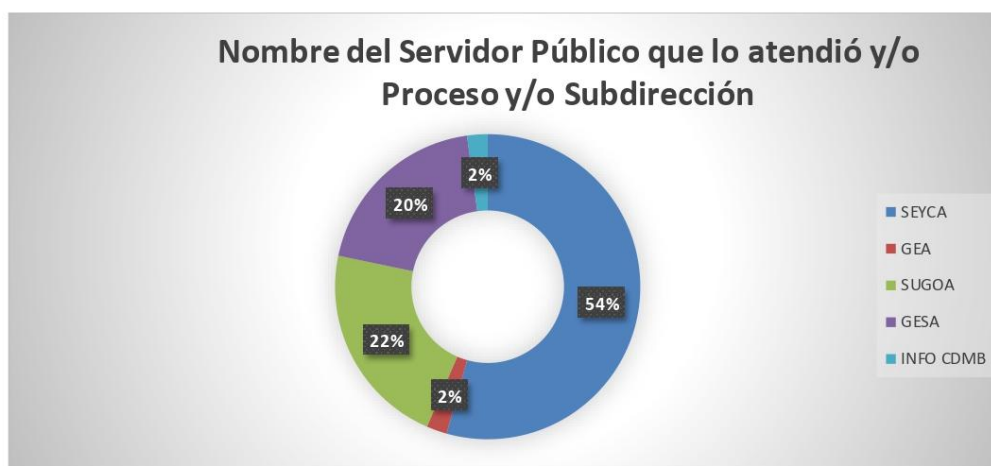
Subdirección/Oficina	Cant. PQRS
Secretaría General	186
Revisor Fiscal	0
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio - SOPIT	64
Oficina control disciplinario interno	0
Oficina de gestión Social y Ambiental - GESA	36
Oficina de control interno	0
Oficina de Contratación	10
Oficina de Direccionamiento Estratégico - ADEI	10
Gestión Integral de la Oferta Ambiental - SUGOA	78
Gestión del Riesgo Y Seguridad Territorial - SURYT	120
Evaluación y Control Ambiental - SEYCA	1181
Dirección general	18
Consejo directivo	0
CDMB	0
Asamblea general	0
Administrativa y/o Financiera	145
Total	1848

Tabla 1. Indicadores Generales - SIC



Gráfica 4. Área de Residencia

Los usuarios que realizaron algún trámite y/o solicitaron servicios residen en zona Urbana 83% frente a un 17% que reside en la zona Rural del área de jurisdicción de la CDMB.



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

Las respuestas dadas en la encuesta con respecto al nombre del servidor público que lo atendió y/o proceso y/o subdirección, el 54% de los usuarios encuestados identificaron que los atendió la Oficina de SEYCA, seguido con el 22% la oficina SUGOA, el 20% en la oficina de GESA y con el 2% a través del correo info@cdmb.gov.co y oficina de GEA.



**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 2023

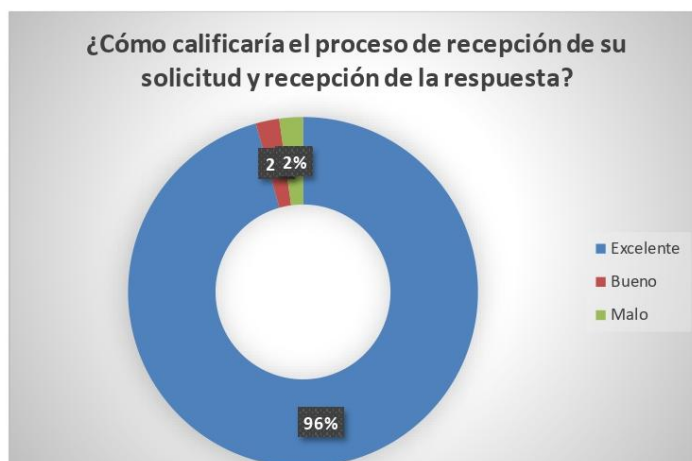
NOTA: PRESENTADO EN EL MES DE MAYO

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: Info@cdmb.gov.co



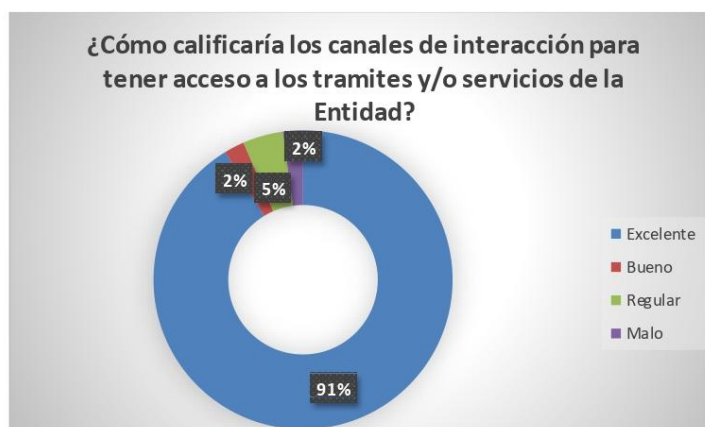
www.cdmb.gov.co

 CdmB Autoridad  carcdmb  carcdmb



Gráfica 10. Proceso de recepción de la solicitud

En el proceso de recepción de la solicitud y recepción de respuesta se evidencia que el 96% califica el proceso como Excelente, 2% lo considera bueno y el 2% lo considera Malo.



Gráfica 11. Canales de Interacción

De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados el 91% considera Excelente los canales de atención que la CDMB tiene dispuesto para la ciudadanía y/o partes interesadas puedan tramitar alguna solicitud ante a Entidad, el 2% la califican como bueno, el 5% lo considera regular y 2% mala.



8/7/2020

Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios

13. ¿Cómo calificaría los canales de interacción para tener acceso a los trámites 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?

https://docs.google.com/forms/d/1KOfpHgV0h_9kNlSkdO3dGOjSsSCYOWoAsmJCBdIhMedI

5/6

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: Info@cdmb.gov.co



www.cdmb.gov.co

CdmB Autoridad carcdmb carcdmb



RECOMENDACIONES

En el informe de la encuesta de satisfacción se evidencia un gran porcentaje de calificación positiva de la Entidad frente a la calidad de la información, la atención por parte de la entidad, los canales de comunicación, procesos de recepción de las solicitudes; sin embargo un menor porcentaje se refleja como regular o malo lo cual en algunos casos se dejan observaciones por parte de los ciudadanos en tiempos de respuesta en las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias; en algunos mensajes se observan agradecimiento, este informe se socializan con las diferentes subdirecciones y Oficinas para su conocimiento y mejorar permanente; así mismo se publica en los medios de comunicación de la entidad.

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: Info@cdbl.gov.co



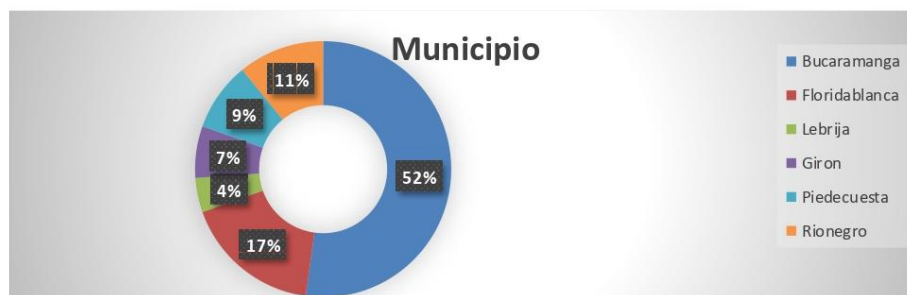
www.cdmb.gov.co

 Cdbl Autoridad  carcdmb  carcdmb



Gráfica 2. Ocupación

En la gráfica de la ocupación se evidencia que el total de usuarios que realizaron la encuesta, trámites y/o servicios ante la entidad, en el mes de abril del 2023 según criterios de ocupación el 79% corresponde a Independientes, el 4 % corresponde a Empleados, el 4% a amas de casa, el 11% son pensionados y el 2% Estudiantes, la gran variedad de usuarios que interactúan con la corporación.



Gráfica 3. Municipio de Residencia - Área de Jurisdicción CDMB

Como muestra en la gráfica según Municipio de ubicación; los usuarios que realizaron trámites y/o solicitaron servicios son el 52% se encuentran ubicado en Bucaramanga, 17% se encuentra en el municipio de Floridablanca, el 11% encuentran en el municipio de Rionegro, el 9% en el Municipio de Piedecuesta, el 7% en el municipio de Girón y el 4% en el municipio de Lebrija.

Cra. 23 # 37-63 Bucaramanga, Santander
PBX: (607) 6 970241 / E-mail: Info@cdmb.gov.co

