



**CDMB**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2020  
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN  
01/07/2020 – 31/12/2020**

El área de atención al ciudadano de la CDMB cuenta con los siguientes canales de comunicación para atender las necesidades de las distintas partes interesadas:

- **Atención personalizada:** Se lleva a cabo en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso de la CDMB.
- **Correo electrónico:** A través de este medio, llegan solicitudes a [info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)
- **Telefónica:** línea de celular 3187070030.
- **Carta**
- **Internet:** Pagina web [www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co) - link de PQRSD.
- **Redes sociales:** Facebook, Twitter, Chat, y YouTube, OTROS.

Sin embargo, para esta vigencia entre el primero (01) de Julio de 2020 al treinta (31) de Diciembre del 2020, la CDMB suspendió la atención presencial al público y la radicación de correspondencia a través de cartas, de acuerdo con el Estado de Emergencia decretado por el Presidente de la República en todo el territorio nacional, el asilamiento preventivo obligatorio y las medidas impartidas por el Ministerio de Salud para controlar la propagación de la COVID19.

Es decir, durante este periodo estuvieron activos los medios digitales, tales como: correo electrónico, página web y redes sociales. Además, se habilitó la línea de celular 3187070030.

# INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

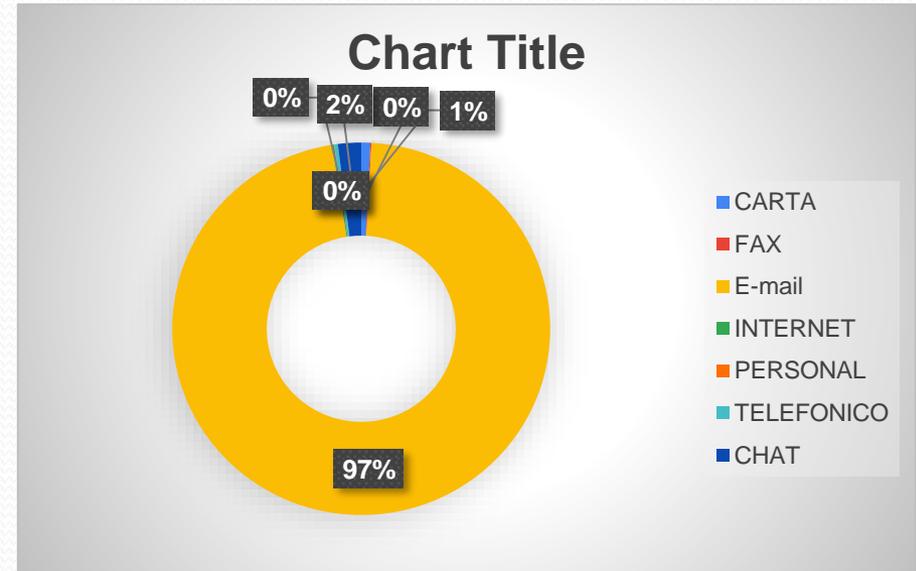
## ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

Teniendo en cuenta los cambios que, como resultado de la crisis sanitaria, se realizaron para dar respuesta a las PQRSD de las diferentes partes interesadas, a continuación se relacionan las estadísticas de atención según el tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el 01/07/2020 al 31/12/2020.

Durante este periodo se recibieron Ocho Mil Trescientos Noventa y Ocho (8.398) solicitudes de atención, las cuales fueron registradas en el Sistema de Correspondencia (SIC) para su respectivo trámite y respuesta en cumplimiento a los procesos con relación con partes interesadas.

# ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

Tipo de Solicitud	Cantidad	Porcentaje
CARTA	65	1%
FAX	8	0%
E-mail	8.118	97%
INTERNET	14	0%
PERSONAL	2	0%
TELEFONICO	25	0%
CHAT	166	2%
<b>Total</b>	<b>8.398</b>	<b>100%</b>



Fuente: CDMB -Sistema de Correspondencia -  
Indicadores Generales Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo con la gráfica de estadísticas por tipo de solicitud, se evidencia que el 97% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico, seguido por el chat con un 2% y por carta 1%.

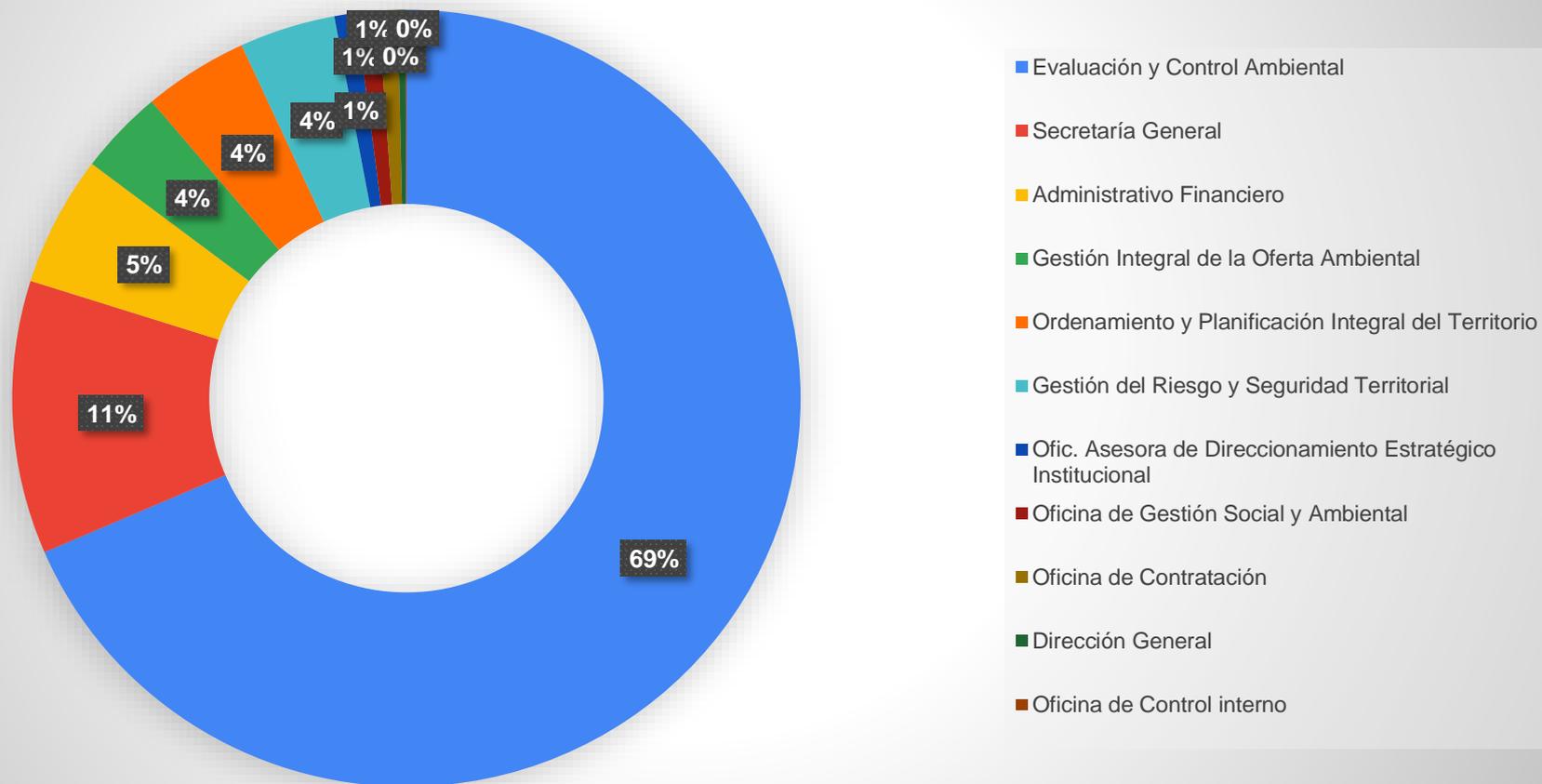
# ESTADÍSTICAS POR SUBDIRECCIÓN

- Teniendo en cuenta los cambios que, como resultado de la crisis sanitaria, se realizaron para dar respuesta a las PQRSD de las diferentes partes interesadas, a continuación se relacionan las estadísticas de solicitudes y/o servicios por subdirección, en el periodo comprendido entre el 01/07/2020 al 31/12/2020.

Estadística por subdirección	Cantidad	Porcentaje
Evaluación y Control Ambiental	6429	71,00%
Secretaría General	1067	10,00%
Administrativo Financiero	509	6,00%
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	330	4,00%
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	405	3,00%
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	369	3,00%
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	83	1,00%
Oficina de Gestión Social y Ambiental	85	1,00%
Oficina de Contratación	74	1,00%
Dirección General	29	0,00%
Oficina de Control interno	4	0,00%
<b>Total</b>	<b>9384</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Si éste Total es Mayor al **Total de Estadísticas por Tipo de Solicitudes** es debido a que algunos radicados tuvieron los dos tipos de respuesta y adicionalmente un radicado puede tener varias respuestas.

## Estadística de solicitudes por Subdirección y Oficinas 01/07/2020 al 31/12/2020



Fuente: CDMB -Sistema de Correspondencia – Indicadores Generales Oficina de Atención al Ciudadano

## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Solicitudes pendientes	1.256
Solicitudes vencidas	1.224
Tiempo promedio de respuesta (días)	20

- En atención al estado de emergencia de la crisis sanitaria, se ha generado atraso en la respuesta a las solicitudes las cuales se encuentran en tramite de respuesta por cada oficina, quienes realizan seguimiento mensual a las PQRSD