



CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME TERCER TRIMESTRE DE 2020
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN
01/07/2020 – 30/09/2020**

El área de atención al ciudadano de la CDMB cuenta con los siguientes seis (6) 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
- **Telefónica:** línea de celular 318-7070030.
- **Carta**
- **Internet:** Pagina web www.cdmb.gov.co - link de PQRSD.
- **Redes sociales:** Facebook, Twitter, Chat, y YouTube.

Sin embargo, para este periodo comprendido entre el primero (01) de Julio de 2020 al treinta (30) de Septiembre de 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 318-7070030.

INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

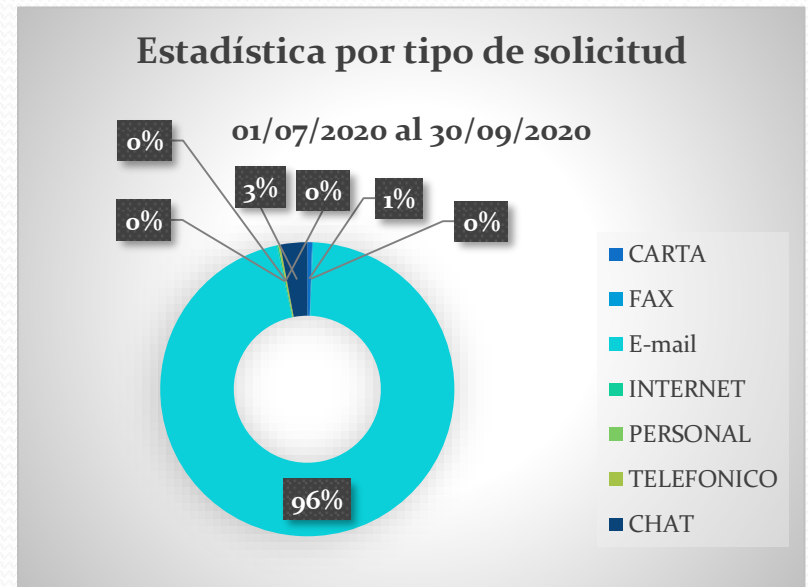
ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

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 30/09/2020.

Durante este periodo se recibieron tres mil doscientos veinticinco (3.225) solicitudes de atención, las cuales fueron registradas en el Sistema de Correspondencia (SIC) para su respectivo trámite y respuesta.

ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

Estadística por tipo de solicitud	Cantidad	Porcentaje
CARTA	17	1%
FAX	3	0%
E-mail	3097	96%
INTERNET	5	0%
PERSONAL	0	0%
TELEFONICO	7	0%
CHAT	95	3%
Total		100%



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

De acuerdo con la gráfica de estadísticas por tipo de solicitud, se evidencia que el 96% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico, seguido por el chat con un 3% 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 30/09/2020. Durante este periodo se recibieron tres mil doscientos cuarenta (3.240) solicitudes de atención.

Estadística por subdirección	Cantidad	Porcentaje
Evaluación y Control Ambiental	2.296	71%
Secretaría General	331	10%
Administrativo Financiero	193	6%
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	120	4%
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	112	3%
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	96	3%
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	28	1%
Oficina de Gestión Social y Ambiental	25	1%
Oficina de Contratación	22	1%
Dirección General	15	0%
Oficina de Control interno	2	0%
Total	3.240	100%

Estadística de solicitudes por Subdirección y Oficinas

01/07/2020 al 30/09/2020



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

ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES POR SUBDIRECCIÓN

Estadística por subdirección	Cantidad	Porcentaje
Evaluación y Control Ambiental	2296	71%
Secretaría General	331	10%
Administrativo Financiero	193	6%
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	120	4%
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	112	3%
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	96	3%
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	28	1%
Oficina de Gestión Social y Ambiental	28	1%
Oficina de Contratación	22	1%
Dirección General	15	0%
Oficina de Control Interno	2	0%
Total	3240	100%

De acuerdo con la gráfica de estadísticas de solicitudes por subdirección, la demanda de las mismas se concentra en mayor proporción en la subdirección de Evaluación y Control Ambiental con un 71%, teniendo en cuenta que esta subdirección atiende todas las solicitudes y medidas relacionadas con las afectaciones ambientales de las partes interesadas del área de jurisdicción de la CDMB.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Solicitudes pendientes	670
Solicitudes vencidas	666
Tiempo promedio de respuesta (días)	18

- En atención al estado de emergencia de la crisis sanitaria, se realizaron se ha generado atraso en la respuesta a las solicitudes las cuales se encuentran en tramite de respuesta por cada oficina.