



**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](mailto:info@cdmb.gov.co)
- **Telefónica:** línea de celular 318-7070030.
- **Carta**
- **Internet:** Pagina web [www.cdmb.gov.co](http://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

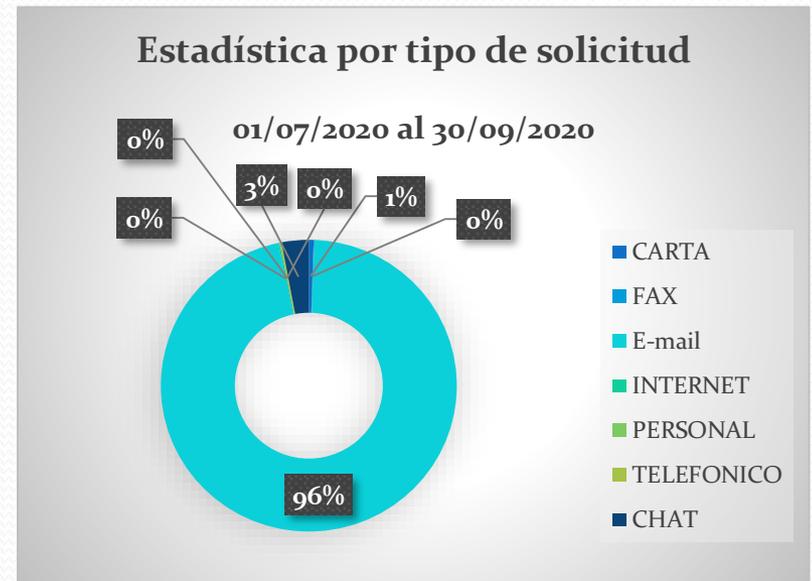
## ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

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%
<b>Total</b>		<b>100%</b>



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%.

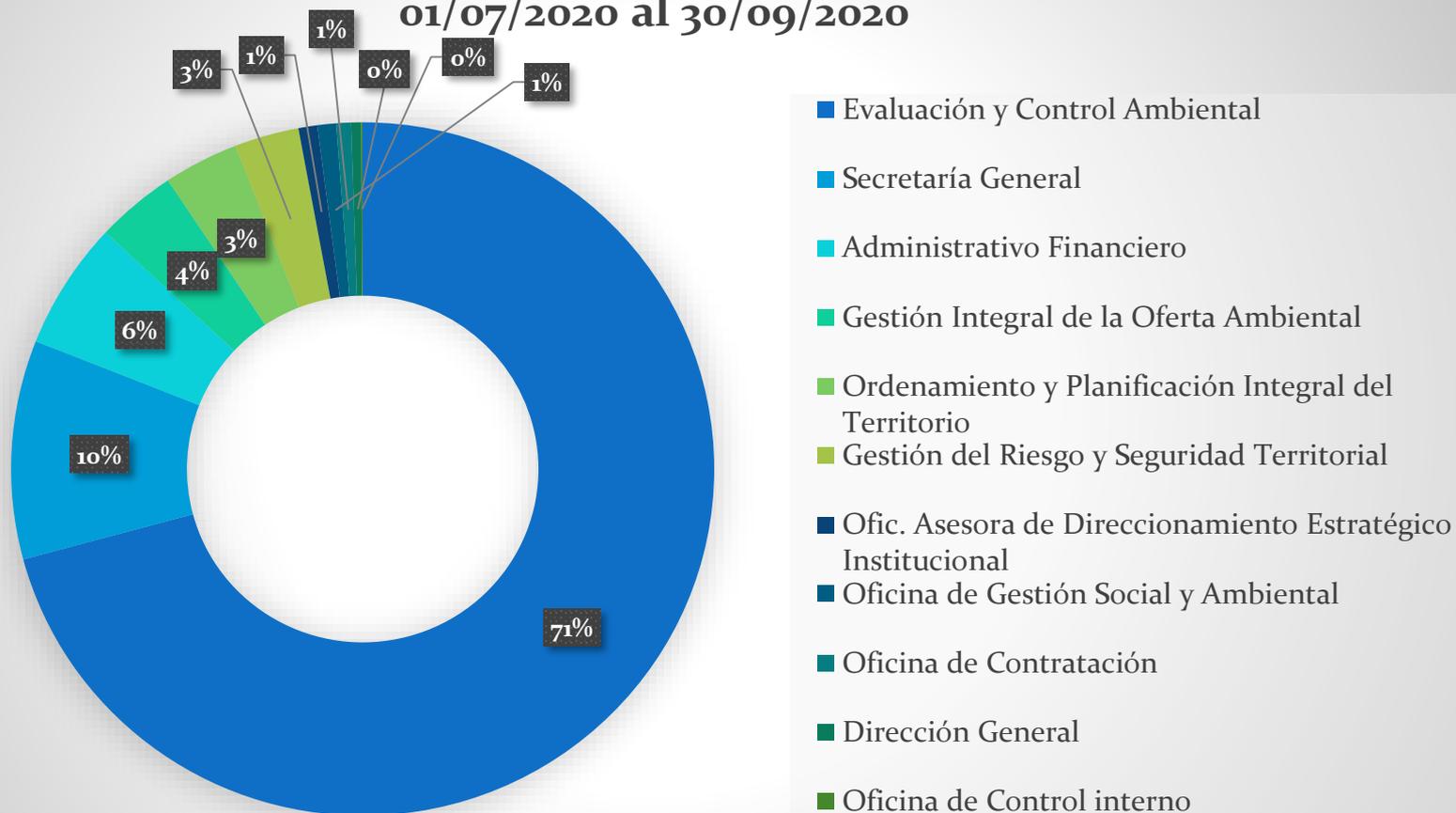
# ESTADÍSTICAS POR SUBDIRECCIÓN

- 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%
<b>Total</b>	<b>3.240</b>	<b>100%</b>

## 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%
<b>Total</b>	<b>3240</b>	<b>100%</b>

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.