



**CDMB**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2022  
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN  
01/01/2022 – 31/03/2022**

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@cdbl.gov.co](mailto:info@cdbl.gov.co)
- **Telefónica:** línea de celular 318-7070030.
- **Internet:** Pagina web [www.cdbl.gov.co](http://www.cdbl.gov.co) -  
<http://www.cdbl.gov.co/web/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-quejas-por-corrupcion>
- **Redes sociales:** Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.
- **Carta**

El en periodo comprendido entre el primero (01) de Enero de 2022 al treinta (31) de Marzo de 2022, de acuerdo con el Estado de Emergencia decretado por el Presidente de la República en todo el territorio nacional, los canales de atención al Ciudadano activos fueron el correo electrónico, la pagina web corporativa, Conmutador y la línea telefónica 318-7070030.

# INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

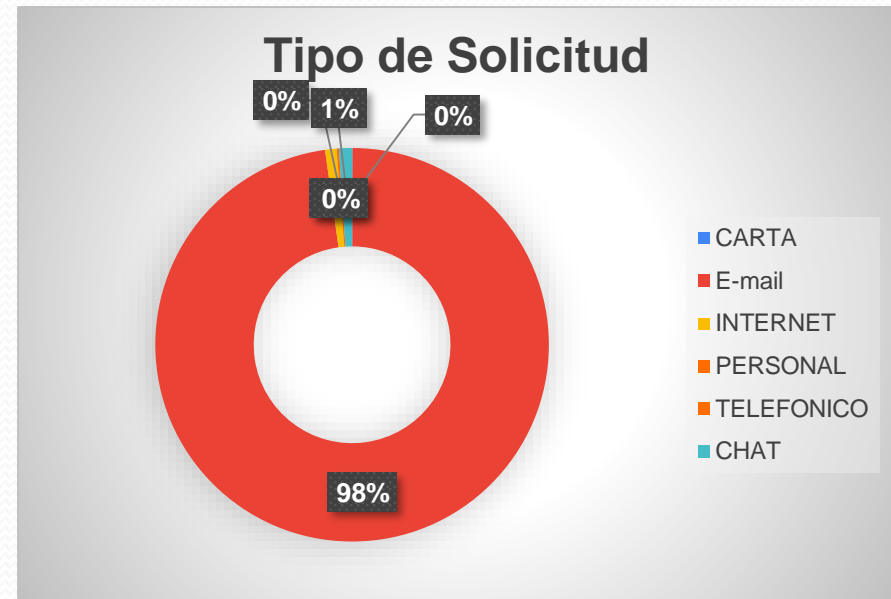
Teniendo en cuenta los cambios que como resultado de la crisis sanitaria, se realizaron para dar respuesta a las PQRSD de las diferentes partes interesadas, a continuación se relacionan las estadísticas de atención según el tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el **01/01/2022 – 31/03/2022**.

Durante este periodo se recibieron Diecinueve mil ciento cinco (19.105) solicitudes de atención, las cuales fueron registradas en el Sistema de Correspondencia (SIC) para su respectivo trámite y respuesta.

- **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

# ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

Estadística por tipo de solicitud	Cantidad
CARTA	7
FAX	0
E-mail	18.678
INTERNET	179
PERSONAL	1
TELEFONICO	35
CHAT	205
<b>Total</b>	<b>19.105</b>



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

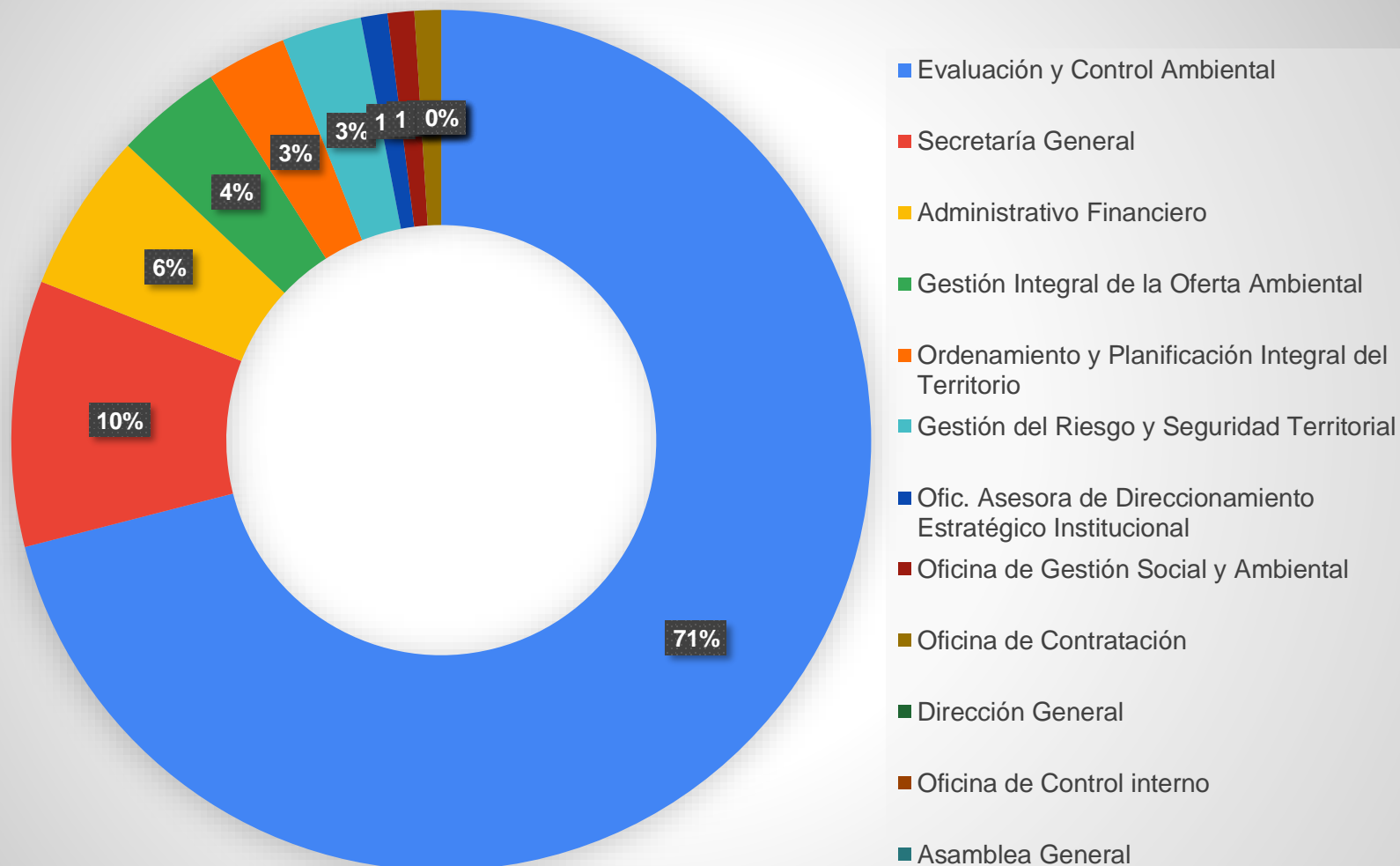
De al reporte de Indicadores Generales la estadísticas por tipo de solicitud, se evidencia que el 98% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico, el 2% realizó sus solicitudes a través de Carta, Internet, Telefónico y Chat.

# 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 **01/01/2022 – 31/03/2022**

Estadística por subdirección	Cantidad
Evaluación y Control Ambiental	15970
Secretaría General	2603
Administrativo Financiero	1364
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	750
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	865
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	837
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	143
Oficina de Gestión Social y Ambiental	272
Oficina de Contratación	236
Dirección General	84
Oficina de Control interno	11
Asamblea General	3
Control disciplinario interno	9
<b>Total</b>	<b>23,147</b>

## Estadística de solicitudes por Subdirección y Oficinas 01/10/2022 al 31/12/2022



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

## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

<b>Solicitudes pendientes</b>	<b>333</b>
Solicitudes vencidas	333
Tiempo promedio de respuesta (días)	22

En atención las Oportunidad de respuesta de las solicitudes que recibió la entidad en el primer trimestre se encuentra Pendiente pro respuesta 333 y se tiene un promedio de respuesta de 22 días en cumplimiento con lo establecido por la normatividad.