



CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CUARTO TRIMESTRE DE 2020
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN
01/10/2020 – 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
- **Telefónica:** línea de celular 3187070030.
- **Carta**
- **Internet:** Pagina web www.cdmb.gov.co - link de PQRSD.
- **Redes sociales:** Facebook, Twitter, Chat, y YouTube, OTROS.

Sin embargo, para esta vigencia de Marzo a 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

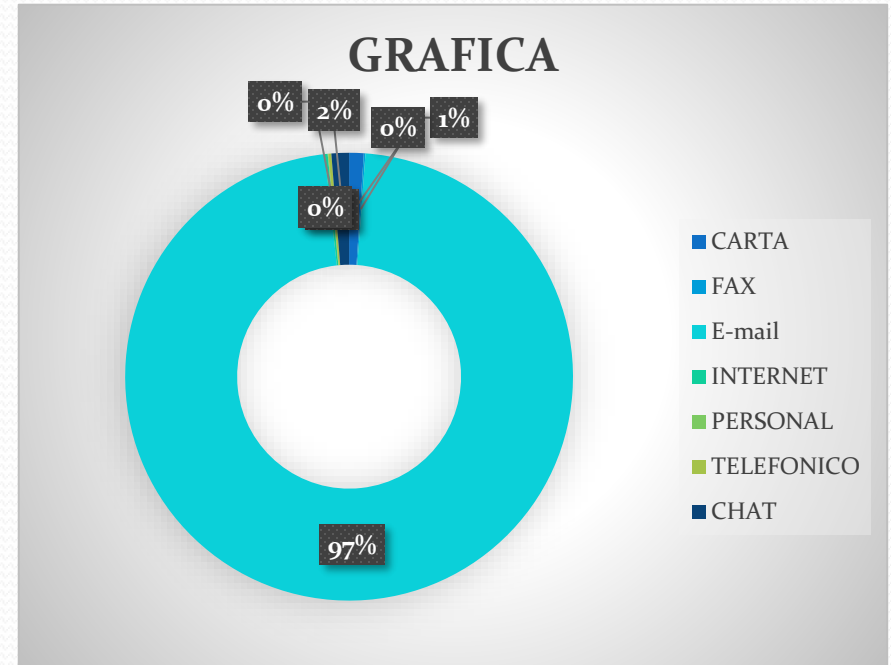
Teniendo en cuenta los cambios que, como resultado de la crisis sanitaria, se realizaron para dar respuesta a las PQRSD de las diferentes partes interesadas, a continuación se relacionan las estadísticas de atención según el tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el 01/10/2020 al 31/12/2020.

Durante este periodo se recibieron Cuatro Mil Ciento Noventa y Cuatro (4.194) 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	44	1%
FAX	5	0%
E-mail	4.072	96%
INTERNET	9	0%
PERSONAL	2	0%
TELEFONICO	9	0%
CHAT	53	3%
Total	4.194	100%

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.



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 3% y por carta 1%.

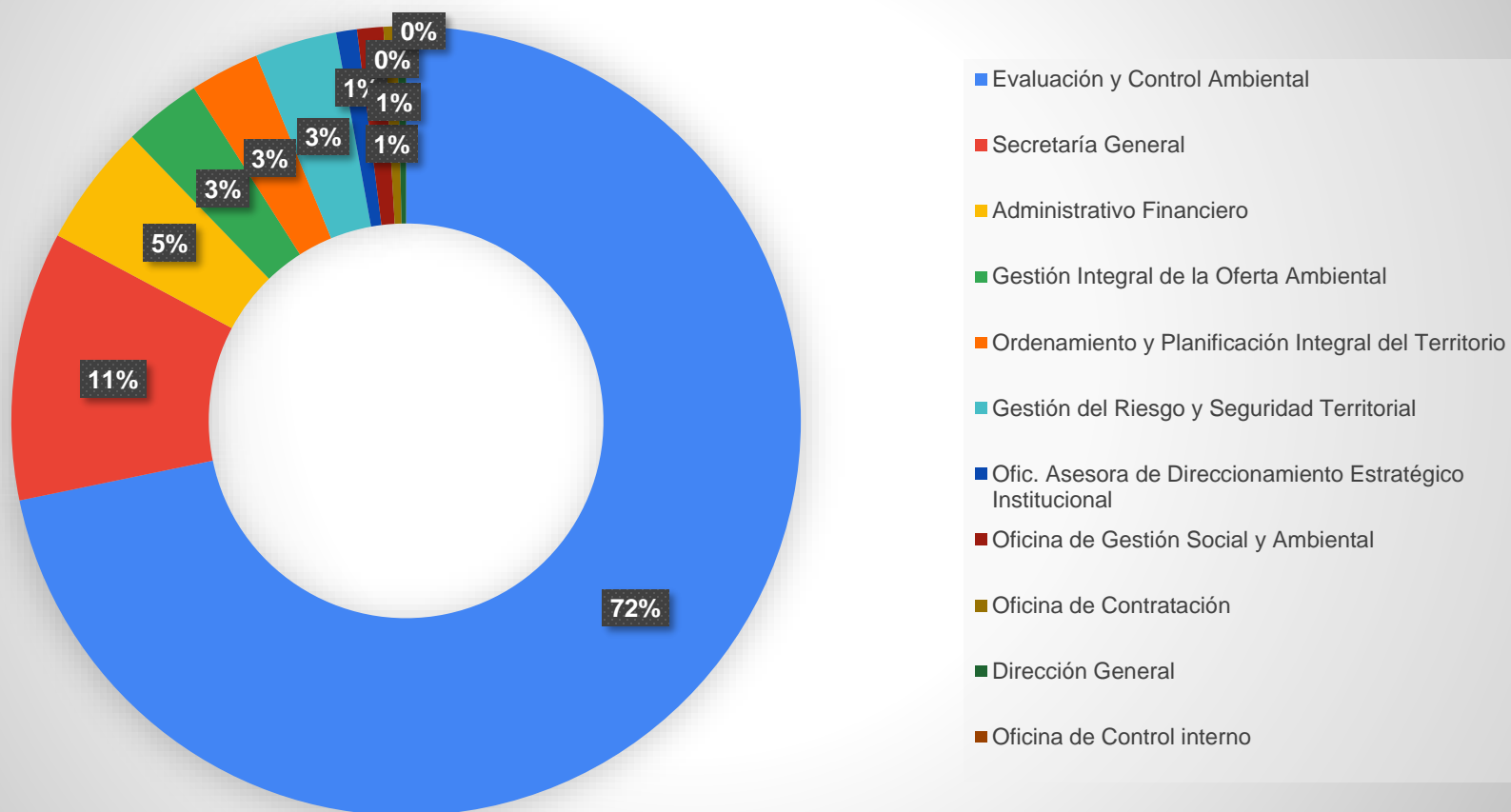
ESTADÍSTICAS POR SUBDIRECCIÓN

- 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 01/10/2020 al 31/12/2020.

Estadística por subdirección	Cantidad	Porcentaje
Evaluación y Control Ambiental	4.148	71%
Secretaría General	637	10%
Administrativo Financiero	289	6%
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	184	4%
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	164	3%
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	194	3%
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	49	1%
Oficina de Gestión Social y Ambiental	62	1%
Oficina de Contratación	32	1%
Dirección General	21	0%
Oficina de Control interno		0%
Total	5.780	100%

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 01/10/2020 al 30/12/2020



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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Solicitudes pendientes	933
Solicitudes vencidas	890
Tiempo promedio de respuesta (días)	14

- 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