



**CDMB**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020  
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN  
01/04/2020 – 30/06/2020**

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**
- **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 abril de 2020 al treinta (30) de junio 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 01/04/2020 al 30/06/2020.

Durante este periodo se recibieron mil ochocientas ochenta y siete (1887) 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
Correo Electrónico	1792	95%
Chat	90	5%
Carta	4	0%
Telefónico	1	0%
Internet	0	0%
Personal	0	0%
<b>Total</b>	<b>1887</b>	<b>100%</b>



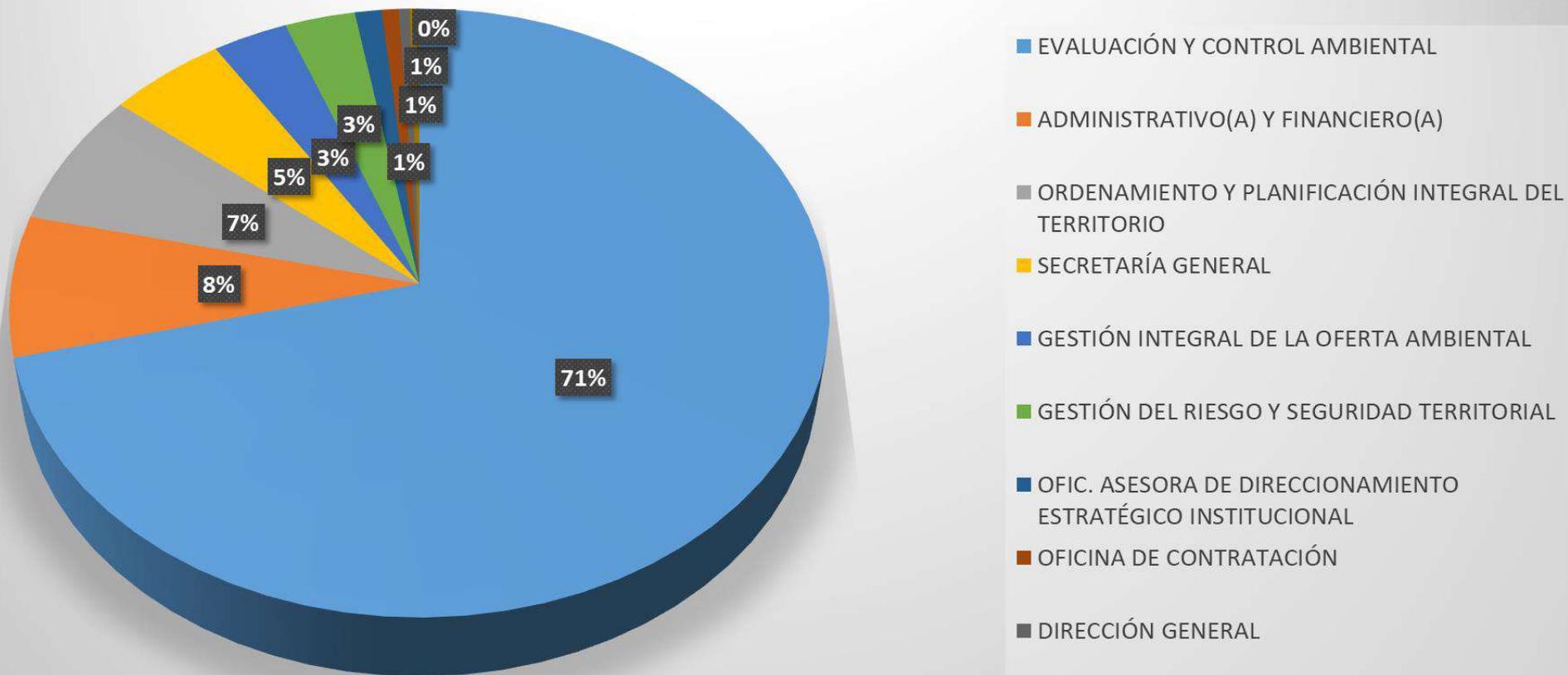
Fuente: CDMB -Sistema de Correspondencia - Indicadores Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo con la gráfica de estadísticas por tipo de solicitud, se evidencia que el 95% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico, seguido por el chat con un 5%.

## 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 01/04/2020 al 30/06/2020. Durante este periodo se recibieron mil novecientos seis (1906) solicitudes de atención.

## Estadística de Solicitudes por Subdirección y Oficinas 01/04/2020 - 30/06/2020



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	1356	71%
Administrativo Financiero	143	8%
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	137	7%
Secretaría General	97	5%
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	62	3%
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	58	3%
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	22	1%
Oficina de Contratación	14	1%
Dirección General	9	0%
Oficina de Gestión Social y Ambiental	8	0%
<b>Total</b>	<b>1906</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	715
Solicitudes vencidas	377
Tiempo promedio de respuesta (días)	12