



**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 2021  
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN  
01/01/2021 – 31/03/2021**

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](mailto:info@cdmb.gov.co)
- **Telefónica:** línea de celular 318-7070030.
- **Internet:** Pagina web [www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co) - link de PQRSD.
- **Redes sociales:** Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.
- **Carta**

El en periodo comprendido entre el primero (01) de Enero de 2021 al treinta (31) de Marzo de 2021, 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, los canales de atención al Ciudadano activos fueron el correo electrónico, la pagina web corporativa y la línea telefónica 318-7070030.

# INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

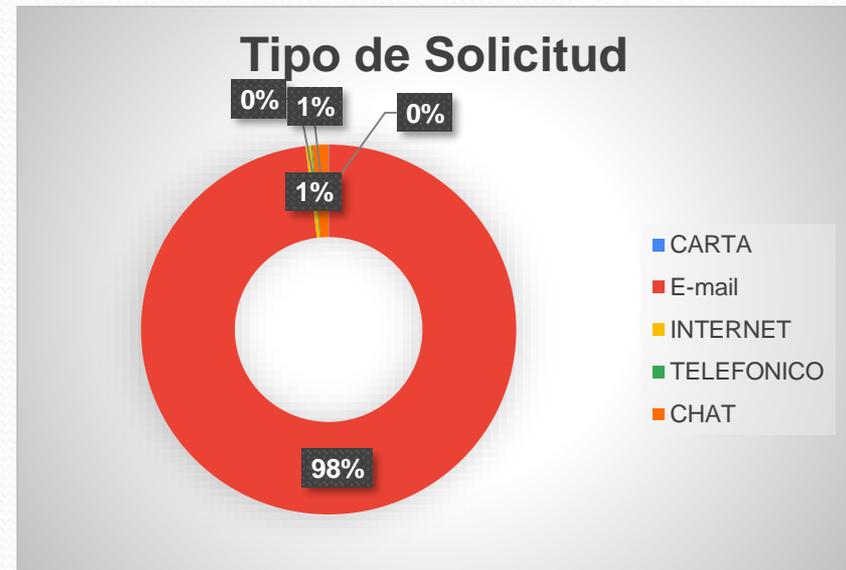
## ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

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 **01/01/2021 – 31/03/2021**.

Durante este periodo se recibieron tres mil doscientos veinticinco (4.296) 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
CARTA	2
E-mail	4209
INTERNET	21
TELEFONICO	4
CHAT	60
<b>Total</b>	<b>4.296</b>



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

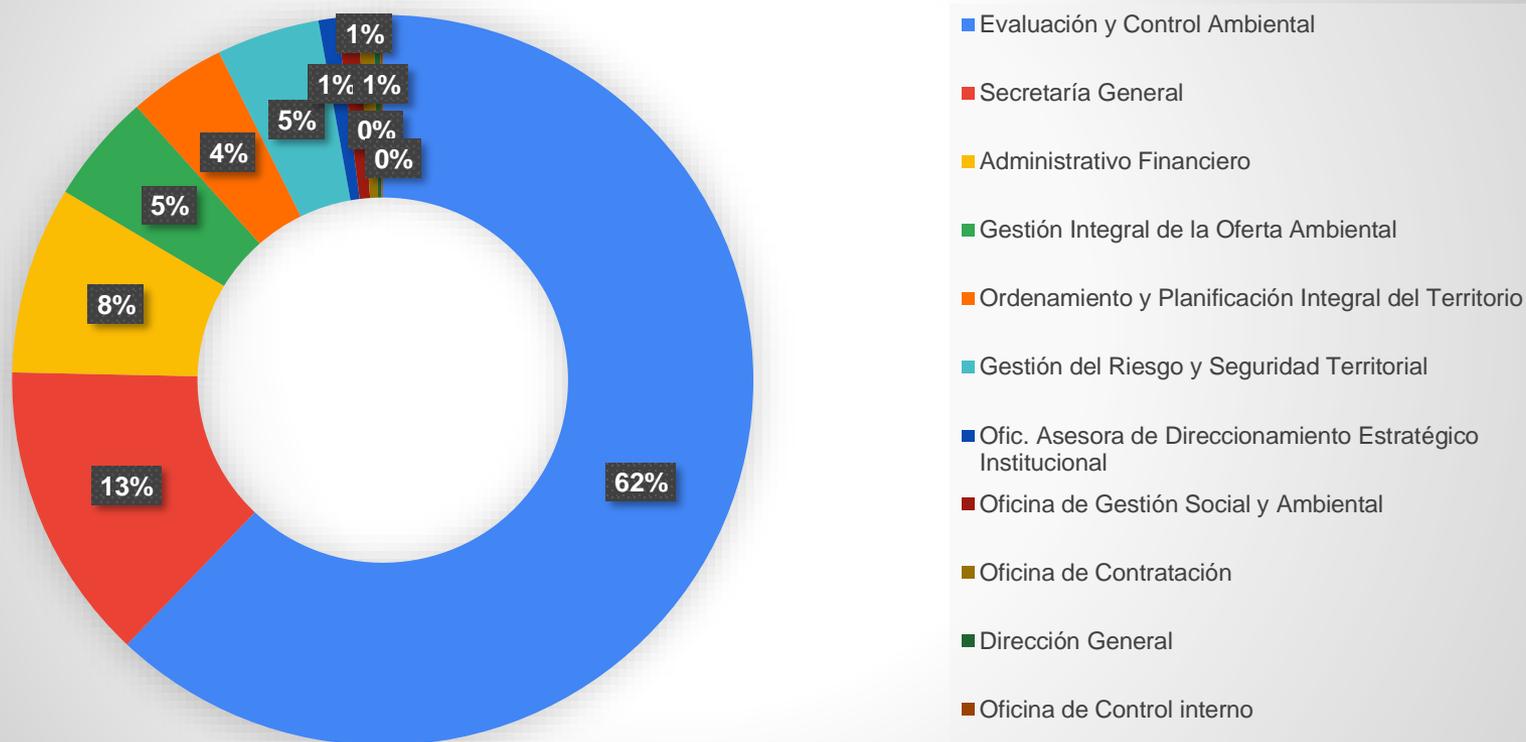
De al reporte de Indicadores Generales la estadísticas por tipo de solicitud, se evidencia que el 98% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico, el 2% realizó sus solicitudes a través de Carta, Internet, Telefónico y Chat.

# 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 **01/01/2021 – 31/03/2021**

Estadística por subdirección	Cantidad
Evaluación y Control Ambiental	2345
Secretaría General	499
Administrativo Financiero	313
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	182
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	161
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	170
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	30
Oficina de Gestión Social y Ambiental	34
Oficina de Contratación	26
Dirección General	11
Oficina de Control interno	4
<b>Total</b>	<b>3.775</b>

## Estadística de solicitudes por Subdirección y Oficinas 01/07/2020 al 30/09/2020



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

## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Solicitudes pendientes	1.264
Solicitudes vencidas	902
Tiempo promedio de respuesta (días)	13

- 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 subdirección u oficina, se mejora el tiempo promedio de respuesta de acuerdo a la normatividad vigente.