



CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2021
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN
01/07/2021 – 31/12/2021**

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:

- **Correo electrónico:** info@cdmb.gov.co
- **Telefónica:** línea de celular 3187070030.
- **Internet:** Pagina web www.cdmb.gov.co - link de PQRSD.
- **Redes sociales:** Facebook, Instagram, Twitter, Chat, YouTube y OTROS

Sin embargo, para esta vigencia entre el **primero (01) de Julio de 2021 al treinta y uno (31) de Diciembre del 2021**, la CDMB suspendió la atención presencial al público y la radicación de correspondencia presencial, 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 COVID 19.

Es decir, durante este periodo estuvieron activos los medios digitales, tales como: correo electrónico, página web, redes sociales, adicionalmente se habilitó la línea de celular 3187070030 y e el conmutador con la actualización que se realizó de la línea.

INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

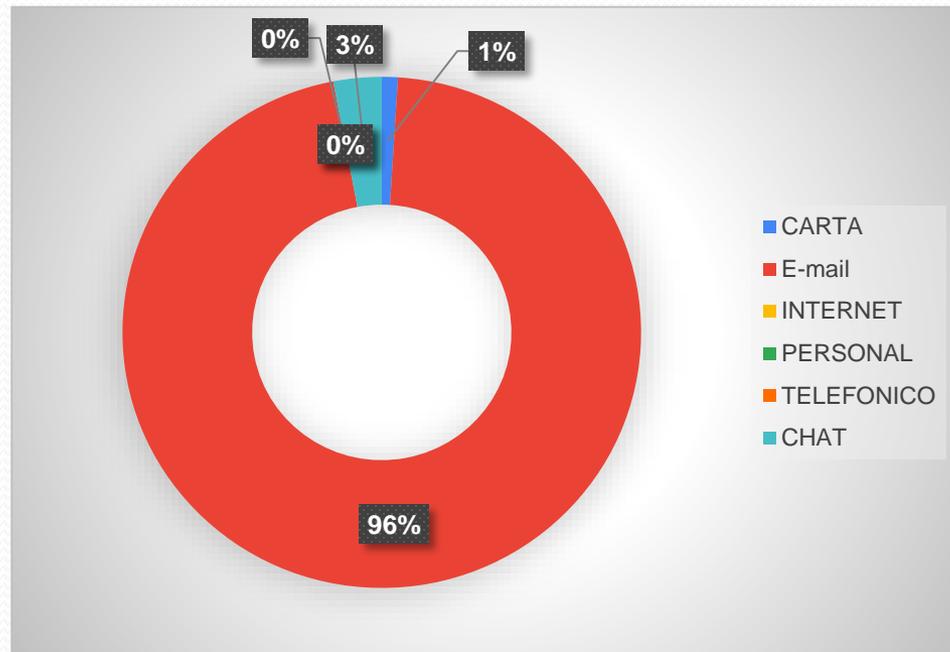
ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

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 **01/07/2021** al **31/12/2021**.

Durante este periodo se recibieron (10.112) 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
CARTA	3
FAX	0
E-mail	9.892
INTERNET	108
PERSONAL	0
TELEFONICO	25
CHAT	84



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 96% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico, seguido por internet con un 3% y con bajo porcentaje Persona y carta, según los datos registrados en el sistema.

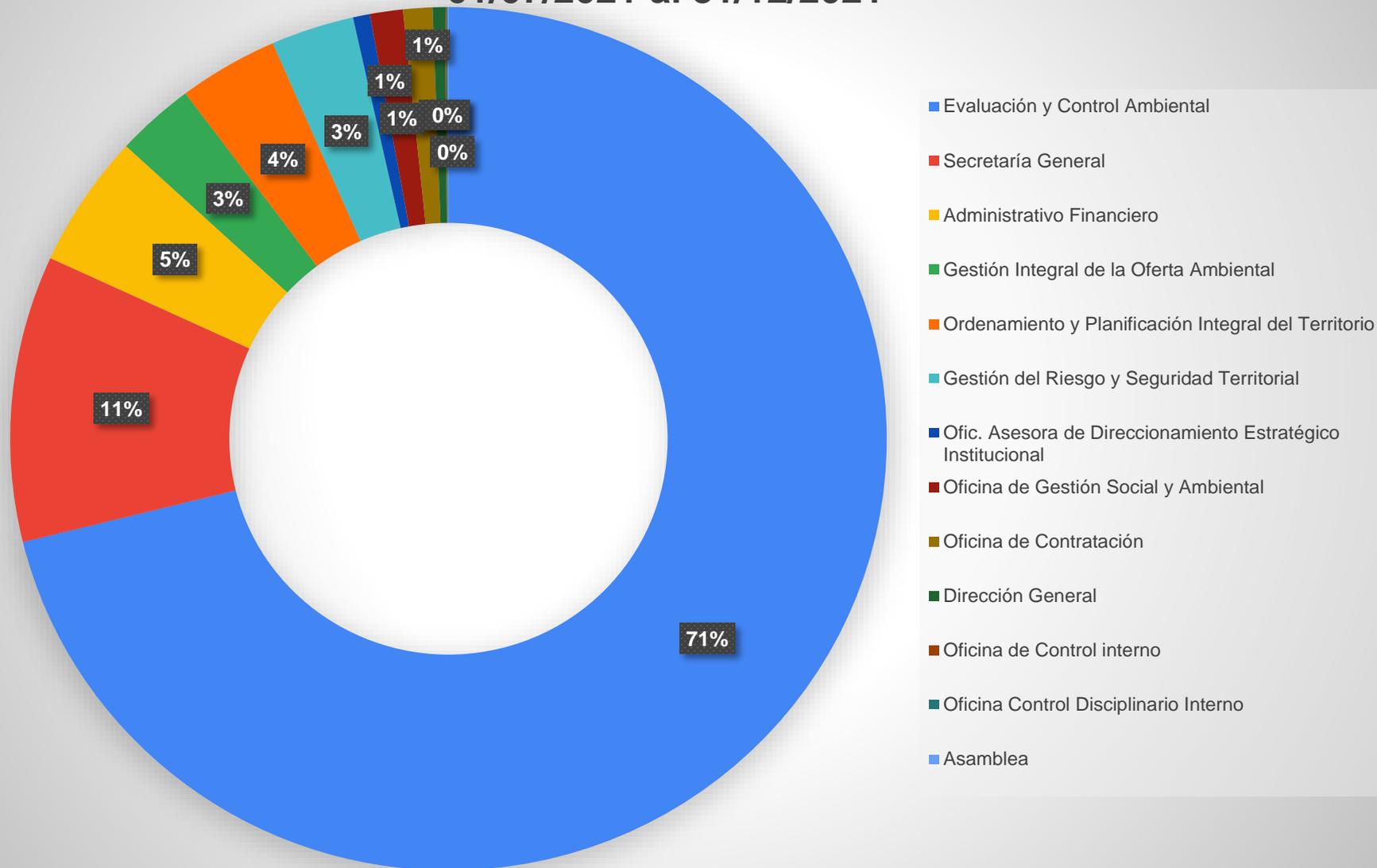
ESTADÍSTICAS POR SUBDIRECCIÓN

- Desde la oficina de Atención a ciudadano se canalizan 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 **01/07/2021 al 31/12/2021**.

Estadística por subdirección	Cantidad
Evaluación y Control Ambiental	9486
Secretaría General	1429
Administrativo Financiero	664
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	387
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	491
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	409
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	83
Oficina de Gestión Social y Ambiental	162
Oficina de Contratación	144
Dirección General	61
Oficina de Control interno	5
Oficina Control Disciplinario Interno	8
Asamblea	3
Total	13.332

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 01/07/2021 al 31/12/2021



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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Solicitudes pendientes	941
Solicitudes vencidas	463
Tiempo promedio de respuesta (días)	15

En atención al estado de emergencia de la crisis sanitaria por COVID 19, se ha generado un 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 Sin embargo se viene cumpliendo con los tiempos de respuesta y se aclara que muchas de las solicitudes recibidas corresponden a reiteraciones de otras ya radicadas ante la corporación y que se encuentran en tramite de respuesta.