



CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME TERCER TRIMESTRE DE 2021
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN
01/07/2021 – 30/09/2021**

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:** A través de este medio, llegan solicitudes a info@cdmb.gov.co
- **Telefónica:** línea de celular 318-7070030.
- **Internet:** Pagina web www.cdmb.gov.co - link de PQRSD.
- **Redes sociales:** Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.
- **Conmutador**
- **Carta**

El en periodo comprendido entre el primero (01) de Julio de 2021 al treinta (30) de Septiembre 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, a partir del mes de Junio se informa el cambio de PBX 6970241.

INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

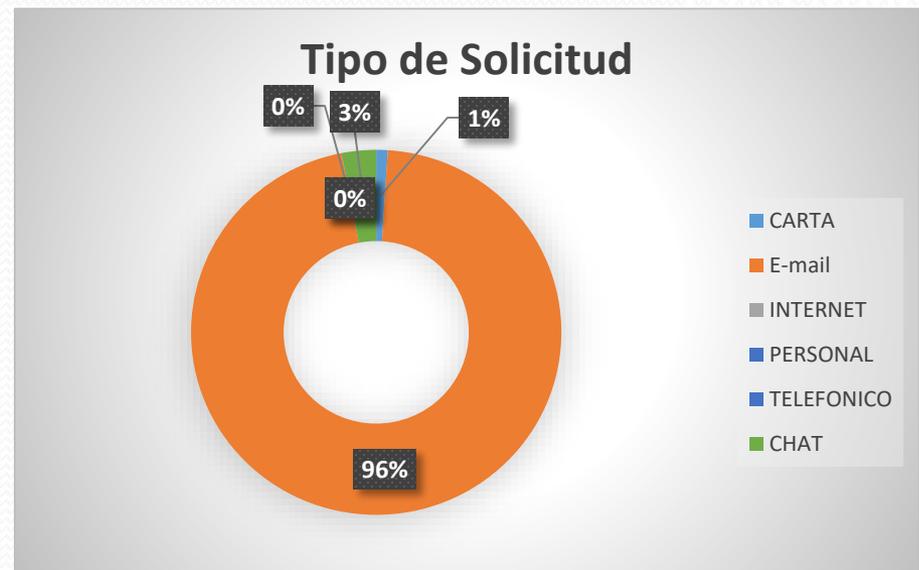
ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

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 – 30/09/2021**.

Durante este periodo se recibieron tres mil doscientos veinticinco (5.486) 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	1
FAX	0
E-mail	5302
INTERNET	63
PERSONAL	0
TELEFONICO	5
CHAT	48



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 logra identificar que el 96% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico, el 3% realizó sus solicitudes a través de chat, y otros en bajo porcentaje carta, personal e internet según lo que identifica el reporte.

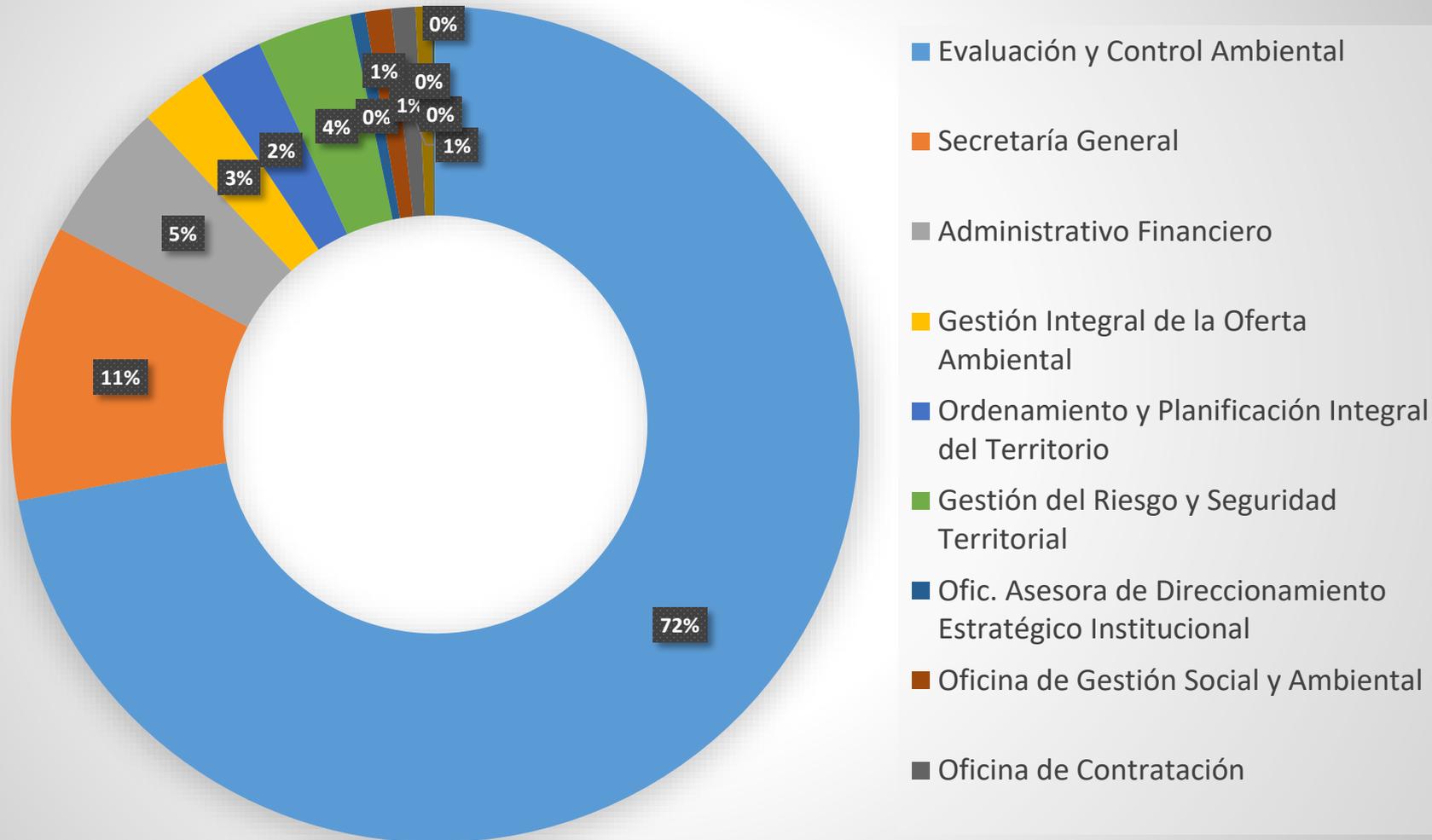
ESTADÍSTICAS POR SUBDIRECCIÓN

Se relaciona las estadísticas por subdirección según las PQRSD de las diferentes partes interesadas de solicitudes y/o servicios por subdirección, en el periodo comprendido entre el **01/07/2021 – 30/09/2021**.

Estadística por subdirección	Cantidad
Revisoría Fiscal	0
Secretaría General	745
Administrativo Financiero	377
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	182
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	251
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	171
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	39
Oficina de Gestión Social y Ambiental	69
Oficina de Contratación	64
Dirección General	44
Oficina de Control interno	4
Control Disciplinario Interno	1
Evaluación y Control Ambiental	5.032
Asamblea General	3
Total	6.982

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 01/07/2020 al 30/09/2020



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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Solicitudes pendientes	389
Solicitudes vencidas	309
Tiempo promedio de respuesta (días)	15

En atención al estado de emergencia de la crisis sanitaria por COVID 19, 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.