



**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 2022  
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN  
01/07/2022 – 30/09/2022**

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@cdbl.gov.co](mailto:info@cdbl.gov.co)
- **Telefónica:** línea de celular 318-7070030.
- **Internet:** Pagina web [www.cdbl.gov.co](http://www.cdbl.gov.co) -  
<http://www.cdbl.gov.co/web/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-quejas-por-corrupcion>
- **Redes sociales:** Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.
- **Carta**

El en periodo comprendido entre el primero (01) de julio de 2022 al treinta (30) de septiembre de 2022. Los canales de atención al Ciudadano activos fueron el correo electrónico, la pagina web corporativa, Conmutador y la línea telefónica 318-7070030 y la atención presencial.

# INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

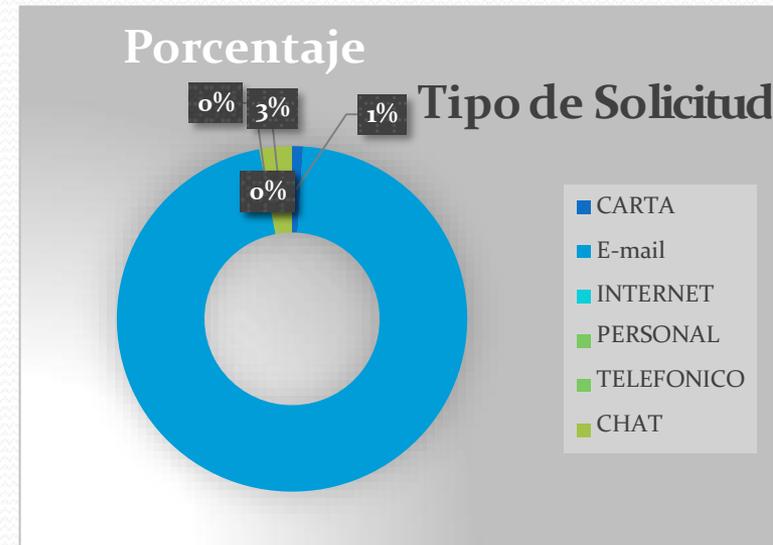
Teniendo en cuenta los cambios que como resultado de la crisis sanitaria, se realizaron para dar respuesta a las PQRSD de las diferentes partes interesadas, a continuación se relacionan las estadísticas de atención según el tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el **01/07/2022 – 30/09/2022**.

Durante este periodo se recibieron cinco mil quinientos diecisiete (5.517) solicitudes de atención, las cuales fueron registradas en el Sistema de Correspondencia (SIC) para su respectivo trámite y respuesta.

- **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

# ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

Estadística por tipo de solicitud	Cantida
CARTA	3
FAX	0
E-mail	4.908
INTERNET	0
PERSONAL	590
TELEFONICO	0
CHAT	0
<b>Total</b>	<b>5.517</b>



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

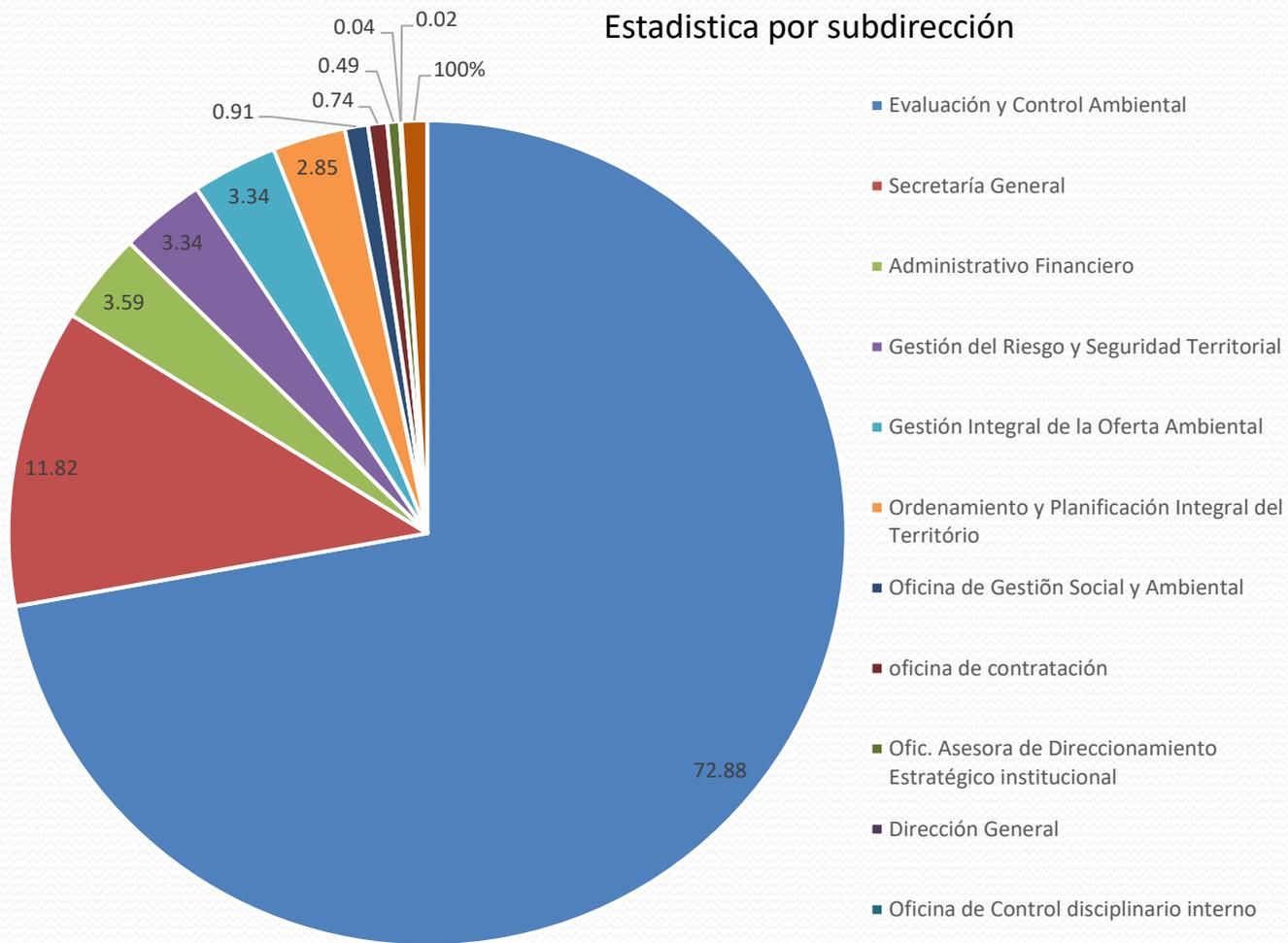
De al reporte de Indicadores Generales la estadísticas por tipo de solicitud, se evidencia que el 0% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico, el 0% realizó sus solicitudes a través de Carta, Internet, Telefónico y Chat.

# 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 **01/07/2022 – 30/09/2022**

estadística por subdirección	cantidad	porcentaje
<b>Evaluación y Control Ambiental</b>	<b>4021</b>	<b>72,88</b>
Secretaría General	652	11,82
<b>Administrativo Financiero</b>	<b>198</b>	<b>3,59</b>
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	184	3,34
<b>Gestión Integral de la Oferta Ambiental</b>	<b>184</b>	<b>3,34</b>
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	157	2,85
<b>Oficina de Gestión Social y Ambiental</b>	<b>50</b>	<b>0,91</b>
oficina de contratación	41	0,74
<b>Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico</b>	<b>27</b>	<b>0,49</b>
Dirección General	2	0,04
<b>Oficina de Control disciplinario interno</b>	<b>1</b>	<b>0,02</b>
<b>Total</b>	<b>5517</b>	<b>100%</b>

## Estadística por subdirección



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

## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

<b>Solicitudes pendientes</b>	<b>1282</b>
Solicitudes vencidas	1129
Tiempo promedio de respuesta (días)	16

En atención las Oportunidad de respuesta de las solicitudes que recibió la entidad en el tercer trimestre se encuentra pendiente por respuesta 1282 y se tiene un promedio de respuesta de 16 días en cumplimiento con lo establecido por la normatividad.