



CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME SEGUNDO
SEMESTRE 2023 SOLICITUDES ACCESO A
INFORMACIÓN 01/07/2023 – 31/12/2023**

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

Para esta vigencia entre el **primero (01) de julio de 2023 al treinta (31) de diciembre del 2023** la CDMB cuenta con la atención presencial al público al igual que la radicación de correspondencia, en la oficina de atención al ciudadano, durante este periodo se siguieron manteniendo activos los medios digitales, tales como: correo electrónico, página web, redes sociales, adicionalmente se habilitó la línea de celular 3187070030 y el conmutador con la actualización que se realizó de la línea, el PBX (607) 6970241 y la línea gratuita 01-8000-18527.

INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

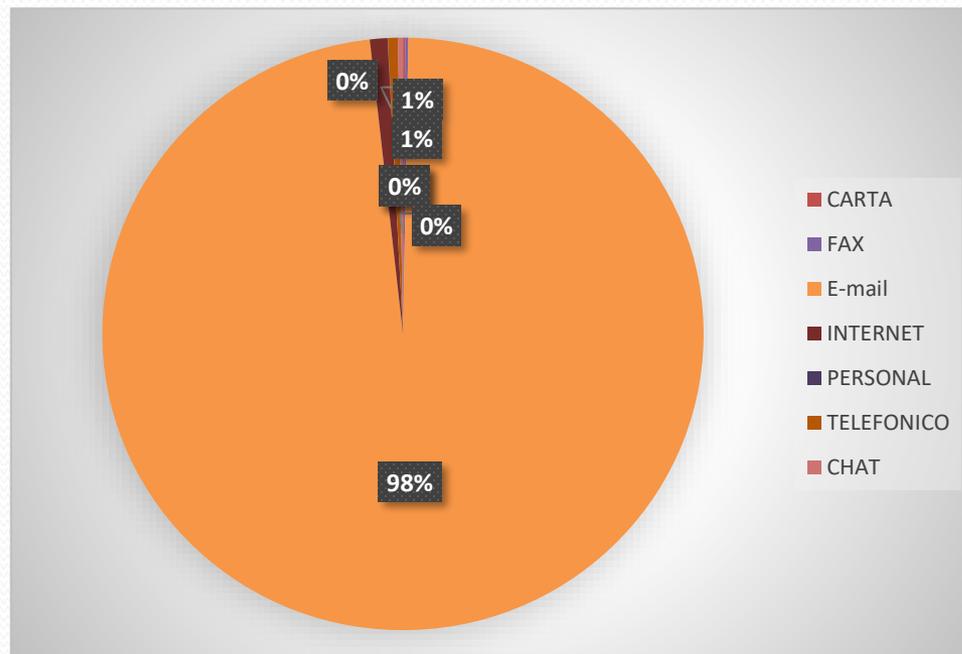
ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

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 **01/07/2023** al **31/12/2023**.

Durante este periodo se recibieron aproximadamente (12.180) solicitudes de atención, las cuales fueron registradas en el Sistema de Correspondencia (SIC) para su respectivo trámite y respuesta oportuna en cumplimiento a los procesos con relación con partes interesadas.

ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

Tipo de Solicitud	Cantidad
CARTA	15
FAX	20
E-mail	11.930
INTERNET	115
PERSONAL	2
TELEFONICO	65
CHAT	33



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 98% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico, seguido por internet con un 1% y con bajo porcentaje Persona y carta, según los datos registrados en el sistema.

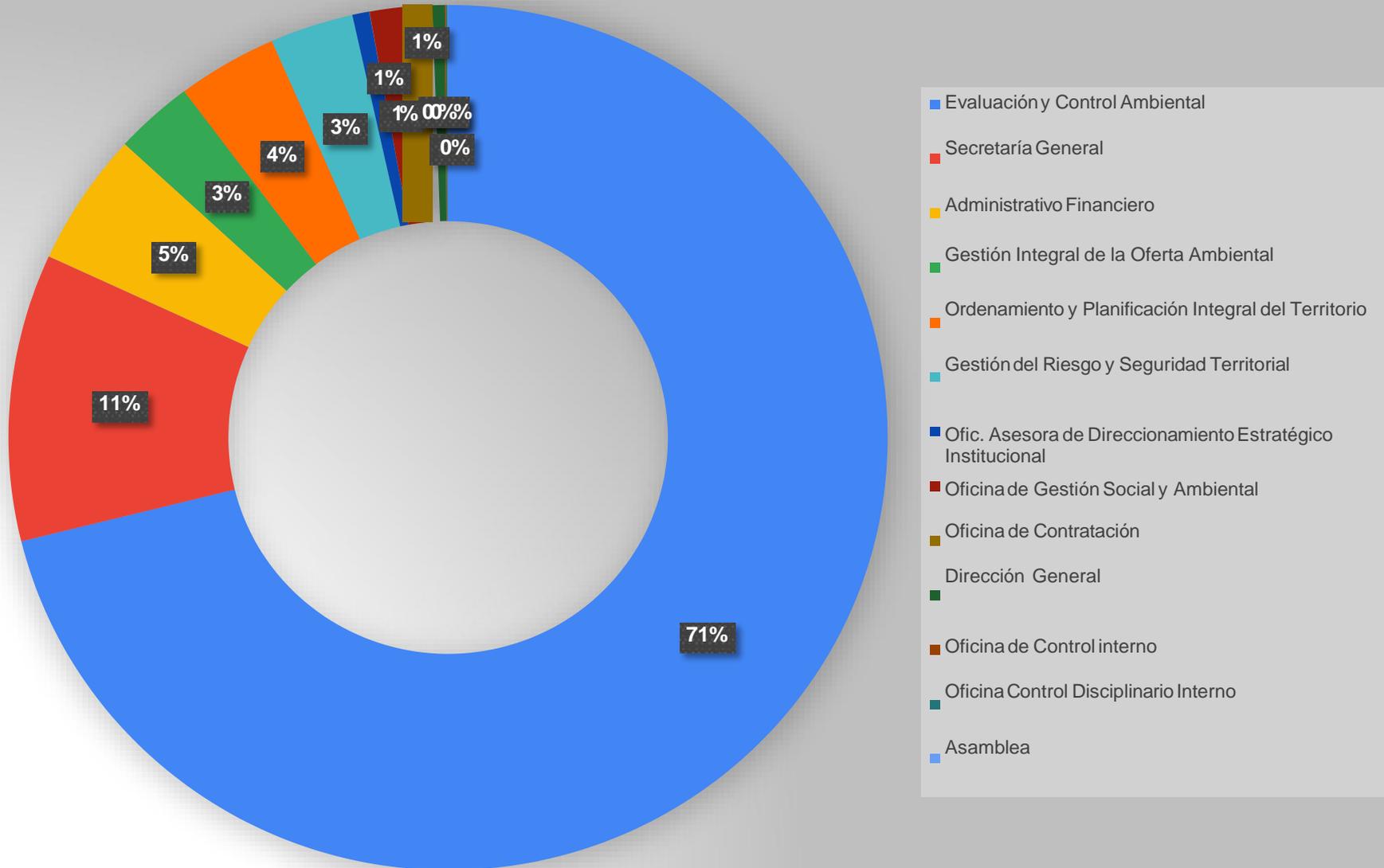
ESTADÍSTICAS POR SUBDIRECCIÓN

- 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 **01/07/2023 al 30/07/2023**.

Estadística por subdirección	Cantidad
Evaluación y Control Ambiental	8173
Secretaría General	1889
Administrativo Financiero	620
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	383
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	315
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	270
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	302
Oficina de Gestión Social y Ambiental	80
Oficina de Contratación	71
Dirección General	59
Oficina de Control interno	10
Oficina Control Disciplinario Interno	5
Asamblea	3
Total	12180

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 01/07/2023 al 30/07/2023



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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Solicitudes pendientes	1103
Solicitudes vencidas	640
Tiempo promedio de respuesta (días)	19

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