



CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CUARTO TRIMESTRE DEL 2021
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN
01/10/2021 – 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@cymb.gov.co
- **Telefónica:** línea de celular 318-7070030.
- **Internet:** Pagina web www.cymb.gov.co - link de PQRSD.
- **Redes sociales:** Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.
- **Conmutador**
- **Carta**

El en periodo comprendido entre el primero **(01) de Octubre de 2021 al treinta y uno (31) de Diciembre de 2021**, de acuerdo al avance frente al proceso COVID 19, La corporación conto con la habilitación de los canales de atención al Ciudadano los cuales 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 y se habilita el conmutador lo cual permite mejorar de manera exitosa la comunicación con las partes interesadas.

INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

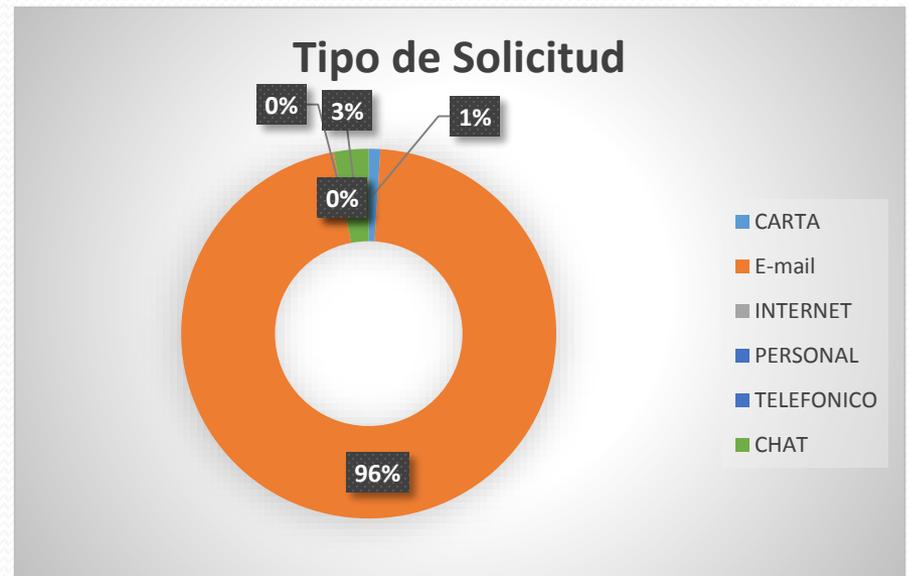
ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

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 **01/10/2021 – 31/12/2021**.

Durante este periodo se recibieron tres mil doscientos veinticinco (4.626) 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
FAX	0
E-mail	4.523
INTERNET	45
PERSONAL	0
TELEFONICO	20
CHAT	36



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.

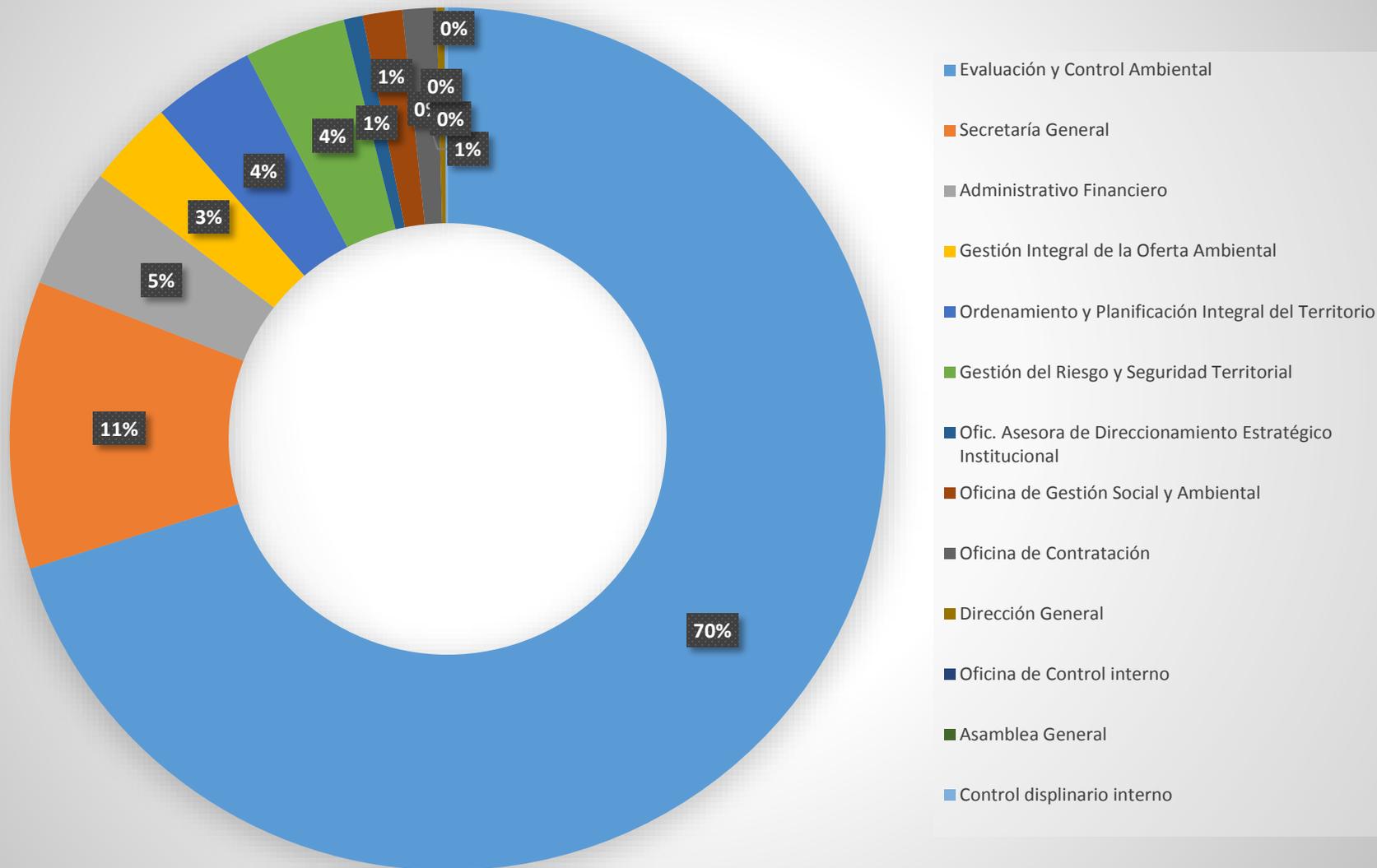
ESTADÍSTICAS POR SUBDIRECCIÓN

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 **01/10/2021 – 31/12/2021**.

Estadística por subdirección	Cantidad
Revisoría Fiscal	0
Secretaría General	684
Administrativo Financiero	287
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	205
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	240
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	238
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	44
Oficina de Gestión Social y Ambiental	93
Oficina de Contratación	80
Dirección General	17
Oficina de Control interno	1
Control Disciplinario Interno	7
Evaluación y Control Ambiental	4453
Asamblea General	0
Total	6.349

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 01/10/2021 al 31/12/2021



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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Solicitudes pendientes	815
Solicitudes vencidas	337
Tiempo promedio de respuesta (días)	11

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.