



CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME PRIMER**

**SEMESTRE 2023 SOLICITUDES ACCESO A
INFORMACIÓN 01/01/2023 – 30/06/2023**

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 enero de 2023 al treinta (30) de junio 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

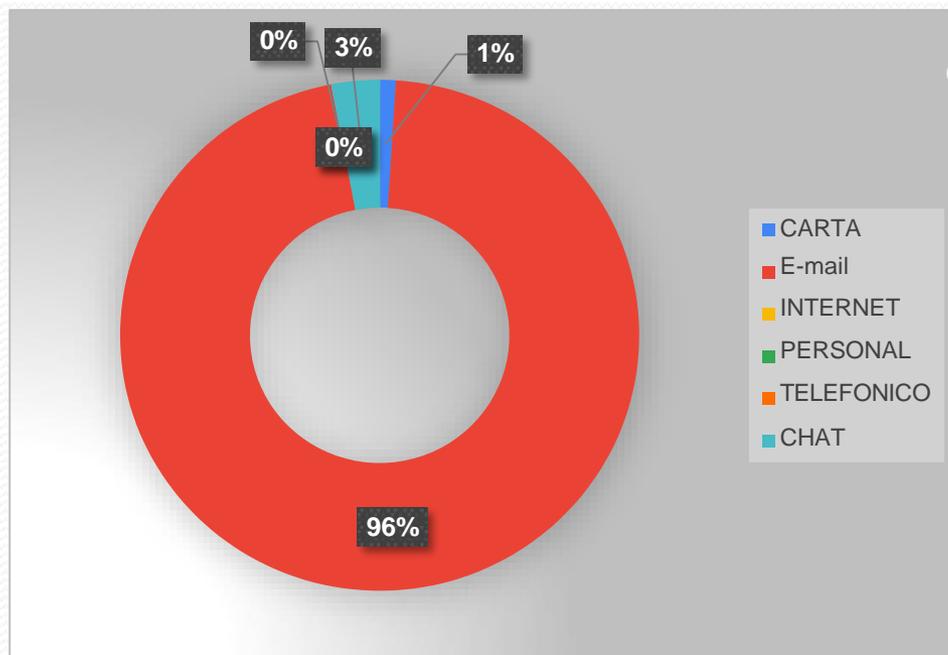
ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

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 **01/01/2022** al **30/06/2022**.

Durante este periodo se recibieron aproximadamente (10.163) 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	2
FAX	1
E-mail	9.996
INTERNET	95
PERSONAL	2
TELEFONICO	56
CHAT	11



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.

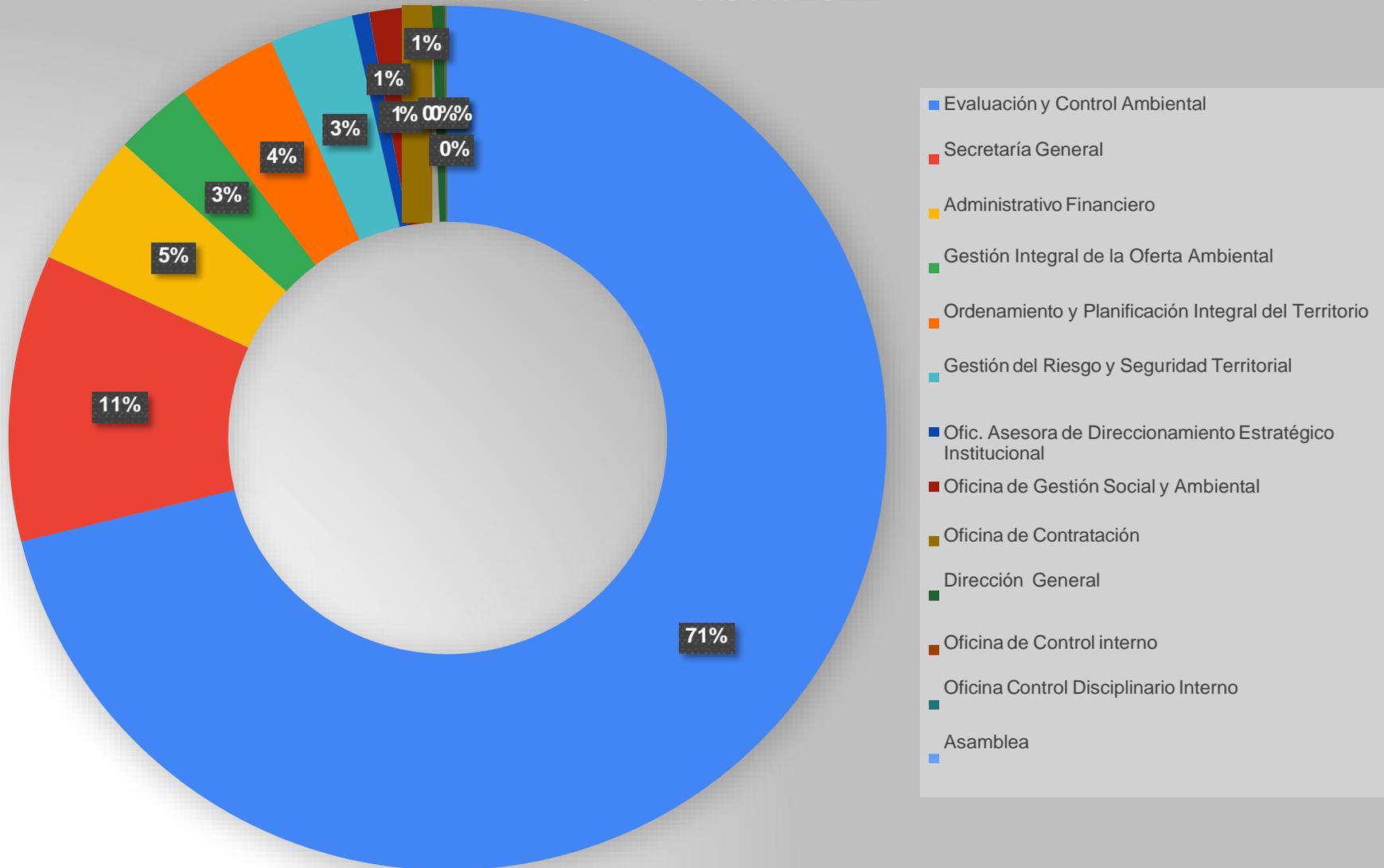
ESTADÍSTICAS POR SUBDIRECCIÓN

- 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 **01/01/2022 al 30/06/2022**.

Estadística por subdirección	Cantidad
Evaluación y Control Ambiental	6851
Secretaría General	1417
Administrativo Financiero	574
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	349
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	330
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	276
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	208
Oficina de Gestión Social y Ambiental	67
Oficina de Contratación	62
Dirección General	50
Oficina de Control interno	6
Oficina Control Disciplinario Interno	2
Asamblea	3
Total	10192

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 01/01/2022 al 30/06/2022



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 generaron algunos atrasos en la respuesta a las solicitudes las cuales se encuentran en trámite 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 trámite de respuesta.