



**CDMB**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2020  
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN  
01/01/2020 – 30/06/2020**

El área de atención al ciudadano de la CDMB cuenta con los siguientes seis (6) 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@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)
- **Telefónica**
- **Carta**
- **Internet:** Pagina web [www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co) - link de PQRSD.
- **Redes sociales:** Facebook, Twitter, Chat, y YouTube.

Durante el primer trimestre de este periodo estuvieron activos todos los canales de comunicación. Sin embargo, para el segundo trimestre la CDMB suspendió la atención presencial al público y la radicación de correspondencia a través de cartas, debido al 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.

Es decir, durante el segundo trimestre, comprendido entre el primero (1) de abril de 2020 al treinta (30) de junio de 2020 solo estuvieron activos los medios digitales, tales como: correo electrónico, página web y redes sociales. Además, se habilitó la línea de celular 318-7070030.

# INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

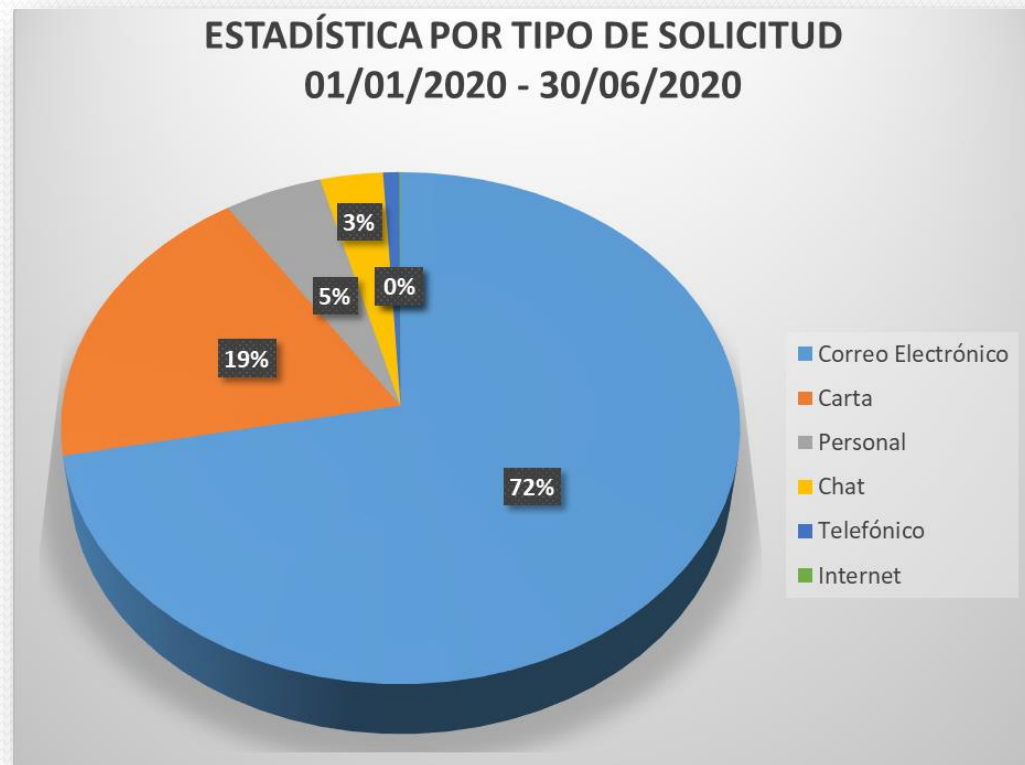
## ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

A continuación se relacionan las estadísticas de atención a los usuarios según el tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el 01/01/2020 al 30/06/2020 y teniendo en cuenta los cambios que, como resultado de la crisis sanitaria por la COVID19, se realizaron durante el segundo trimestre del periodo en mención.

Durante este periodo se recibieron dos mil ochocientas ochenta y nueve (2889) 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	Porcentaje
Correo Electrónico	2077	72%
Carta	545	19%
Personal	147	5%
Chat	94	3.2%
Telefónico	24	0.8%
Internet	2	0.6%
<b>Total</b>	<b>2889</b>	<b>100%</b>



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

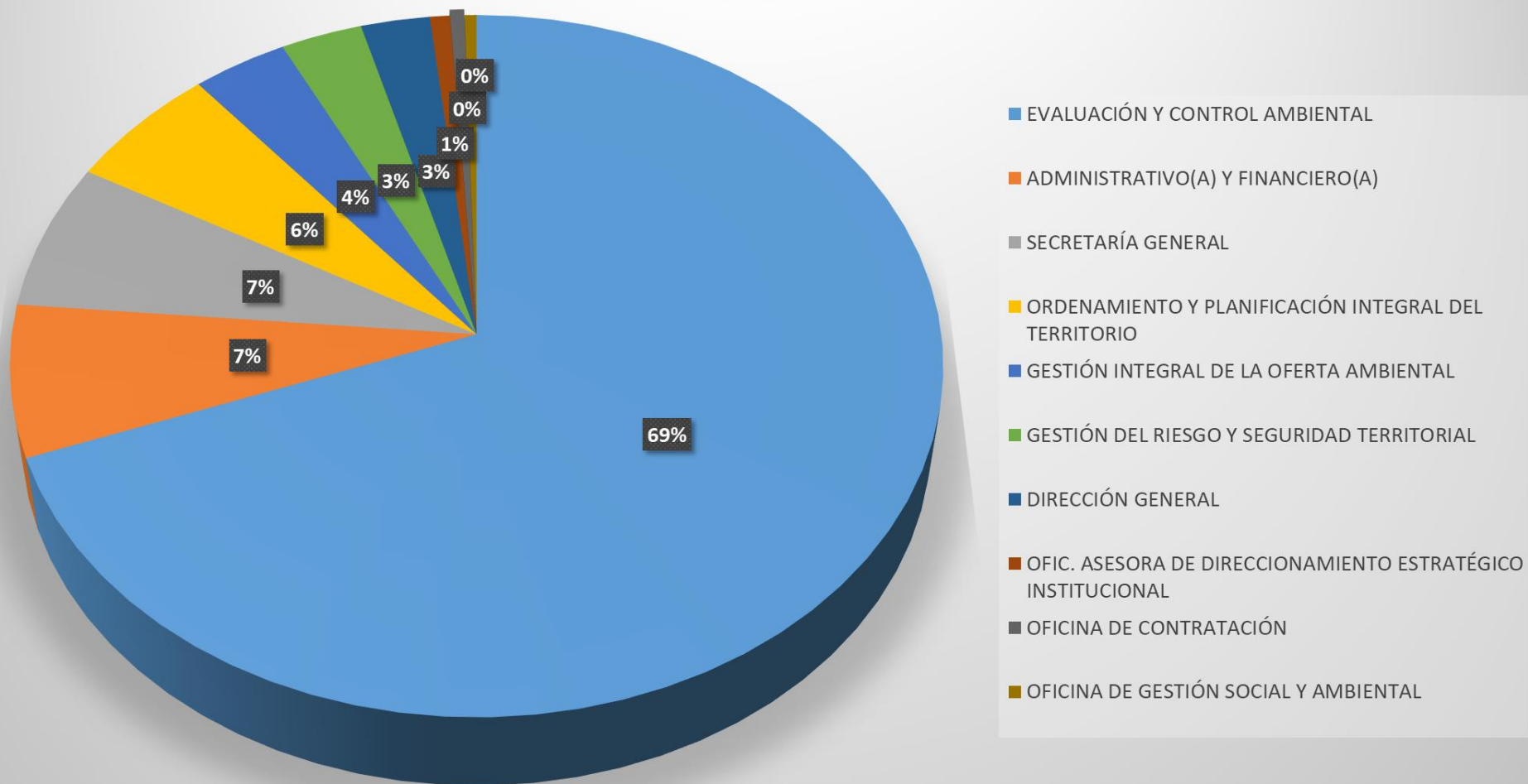
De acuerdo con la gráfica de estadísticas por tipo de solicitud, se evidencia que el 72% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico, seguido por la carta con un 19%.

## ESTADÍSTICAS POR SUBDIRECCIÓN

- A continuación se relacionan las estadísticas de solicitudes y/o servicios por subdirección, en el periodo comprendido entre el 01/01/2020 al 30/06/2020 y teniendo en cuenta los cambios que, como resultado de la crisis sanitaria por la COVID19, se realizaron durante el segundo trimestre del periodo en mención.

Durante este periodo se recibieron dos mil novecientas doce solicitudes de atención.

## Estadística de Solicitudes por Subdirección y Oficinas 01/01/2020 - 30/06/2020



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

## ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES POR SUBDIRECCIÓN

Estadística por subdirección	Cantidad	Porcentaje
Evaluación y Control Ambiental	2021	69%
Administrativo Financiero	203	7%
Secretaría General	196	7%
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	170	6%
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	105	4%
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	90	3%
Dirección General	76	3%
Ofic. Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	22	1%
Oficina de Contratación	16	1%
Oficina de Gestión Social y Ambiental	13	0%
<b>Total</b>	<b>2912</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con la gráfica de estadísticas de solicitudes por subdirección, la demanda de las mismas se concentra en mayor proporción en la subdirección de Evaluación y Control Ambiental con un 69%, teniendo en cuenta que esta subdirección atiende todas las solicitudes y medidas relacionadas con las afectaciones ambientales de las partes interesadas del área de jurisdicción de la CDMB.

## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Solicitudes pendientes	873
Solicitudes vencidas	535
Tiempo promedio de respuesta (días)	17