

A stylized map of the Bucaramanga region, with different municipalities colored in shades of blue and green. It is positioned in the upper center of the graphic.A stylized city skyline with several buildings and two suspension bridges, rendered in a light blue and grey color palette. It is located behind the central banner.A colorful hummingbird in flight, positioned to the right of the map. There are also several white, stylized clouds scattered across the light blue background.

**INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2026
SOLICITUDES ACCESO A LA INFORMACIÓN**



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@cdmb.gov.co
- ✓ **Telefónica:** y línea de celular 318-7069866
- ✓ **PBX:** (+57) (607) 6970241
- ✓ **Internet:** Pagina web www.cdmb.gov.co - <http://www.cdmb.gov.co/atencion-servicios-al-ciudadano/recepcion-de-pqrsd>
- ✓ **Redes sociales:** Facebook, X, Instagram y YouTube.
- ✓ **Carta**

Para esta vigencia, entre el primero **(01) de enero de 2026** y el treinta **(31) de marzo de 2026**, la CDMB cuenta con atención presencial al público, así como con la radicación de correspondencia en la Oficina de Atención al Ciudadano.

Durante este periodo, se mantuvieron activos los medios digitales, tales como el correo electrónico, la página web y las redes sociales.

INDICADORES OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

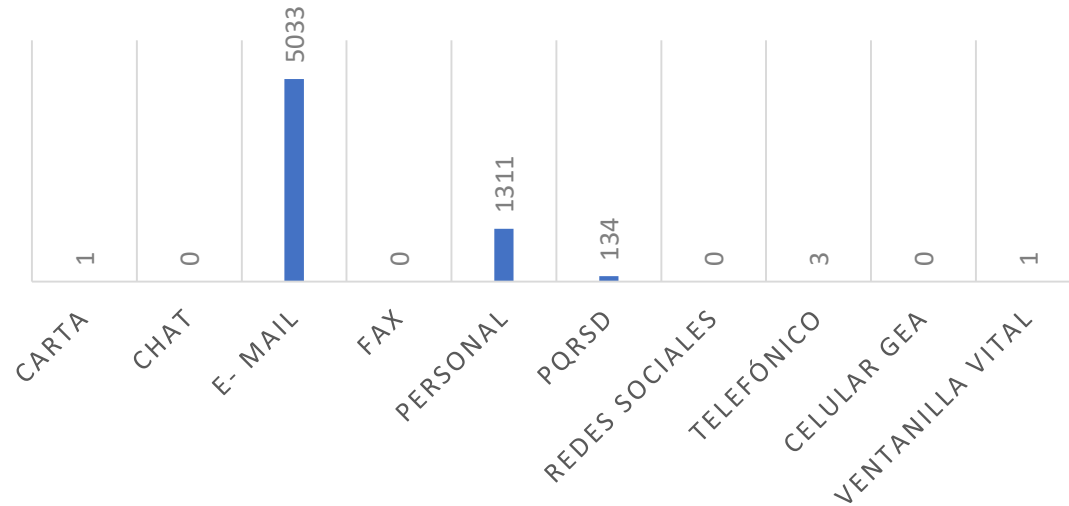
A continuación, se relacionan las estadísticas de atención según el tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el **01/01/2026** y el **31/03/2026**.

Durante este periodo, se recibieron **SEIS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES (6,483)** solicitudes de atención, las cuales fueron registradas en el Sistema de Correspondencia (SIC) para su respectivo trámite y respuesta oportuna, en cumplimiento de los procesos relacionados con las partes interesadas.

Nota: Este total es mayor que el Total de las Estadísticas por tipo de solicitudes, debido a que algunos radicados tuvieron dos tipos de respuesta y, adicionalmente, un mismo radicado puede ser asignado a varias subdirecciones.

ESTADÍSTICA POR TIPO DE SOLICITUD

ESTADÍSTICA POR TIPO DE SOLICITUD



Se evidencia que el 79 % de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico (info@cdmb.gov.co); el 19 % lo hizo de forma presencial y el 1 % restante presentó sus solicitudes a través de canales como carta, internet, telefónico y chat.

Estadística por tipo de solicitud	Cantidad
Carta	1
Fax	0
E- mail	5033
PQRSD	134
Personal	1311
Telefónico	3
Celular GEA	0
Chat	0
Redes Sociales	0
Ventanilla Vital	1
Total general	6483

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

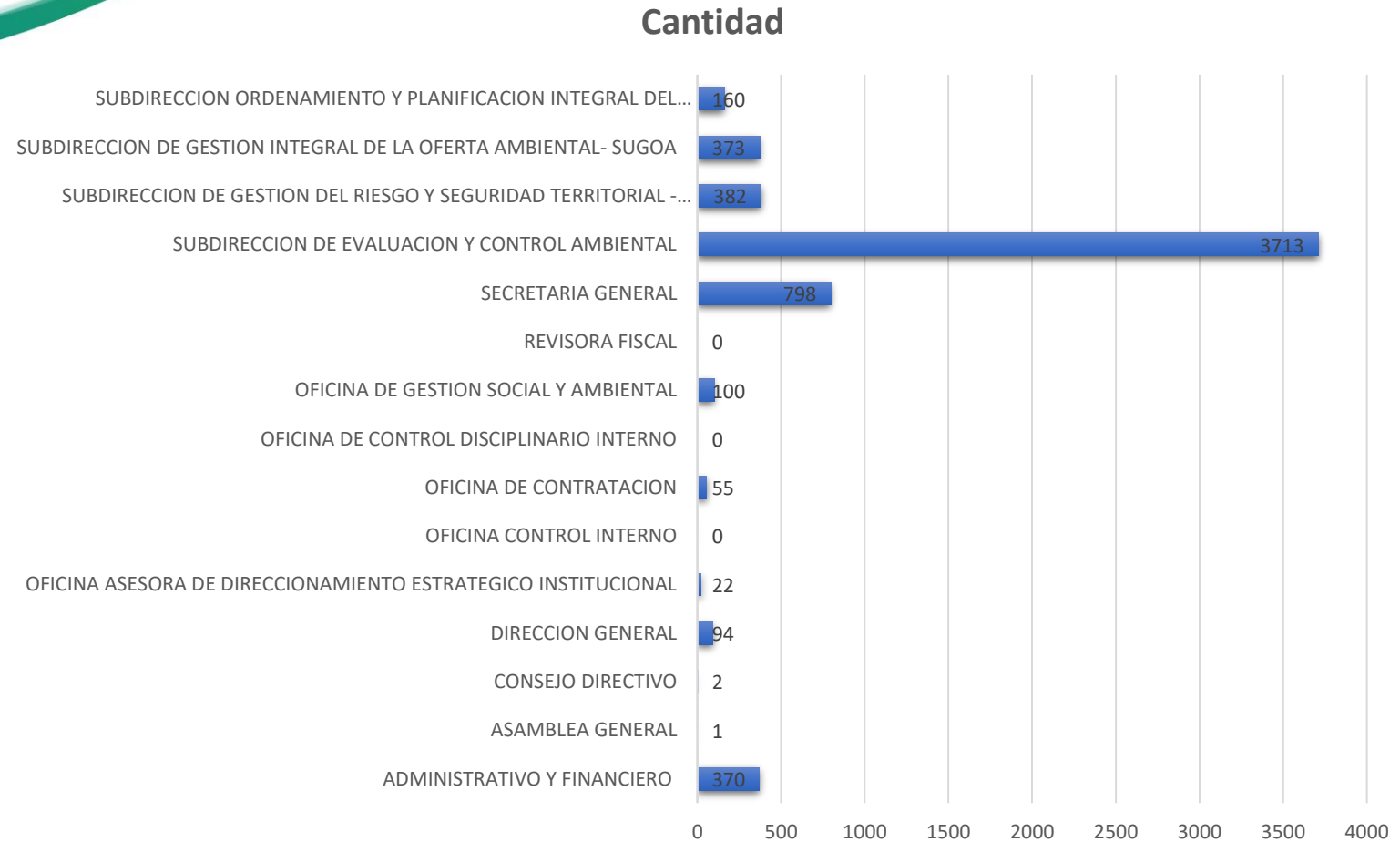
ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS SOLICITUDES REGISTRADAS TERCER TRIMESTRE 2025

Se relacionan las estadísticas de solicitudes y/o servicios por dependencia, en el periodo comprendido entre el **01/01/2026** – **31/03/2026**

ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	370
ASAMBLEA GENERAL	1
CONSEJO DIRECTIVO	2
DIRECCION GENERAL	94
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	22
OFICINA CONTROL INTERNO	0
OFICINA DE CONTRATACION	55
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	100
REVISORA FISCAL	0
SECRETARIA GENERAL	798
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	3713
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL - SURYT	382
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL- SUGOA	373
SUBDIRECCION ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO - SOPIT	160
TOTAL GENERAL	6070

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

Estadísticas por Dependencia



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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS



Solicitudes recibidas	6483
Solicitudes pendientes	2632
Tiempo promedio de respuesta (días)	39



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

En atención a la oportunidad de respuesta de las solicitudes recibidas por la entidad durante el tercer trimestre, se encuentran pendientes de respuesta **2632** solicitudes y se tiene un tiempo promedio de respuesta de **39** días. 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.

Elaborado por: Oficina Atención al Ciudadano