



CDMB
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA
unidos por el ambiente

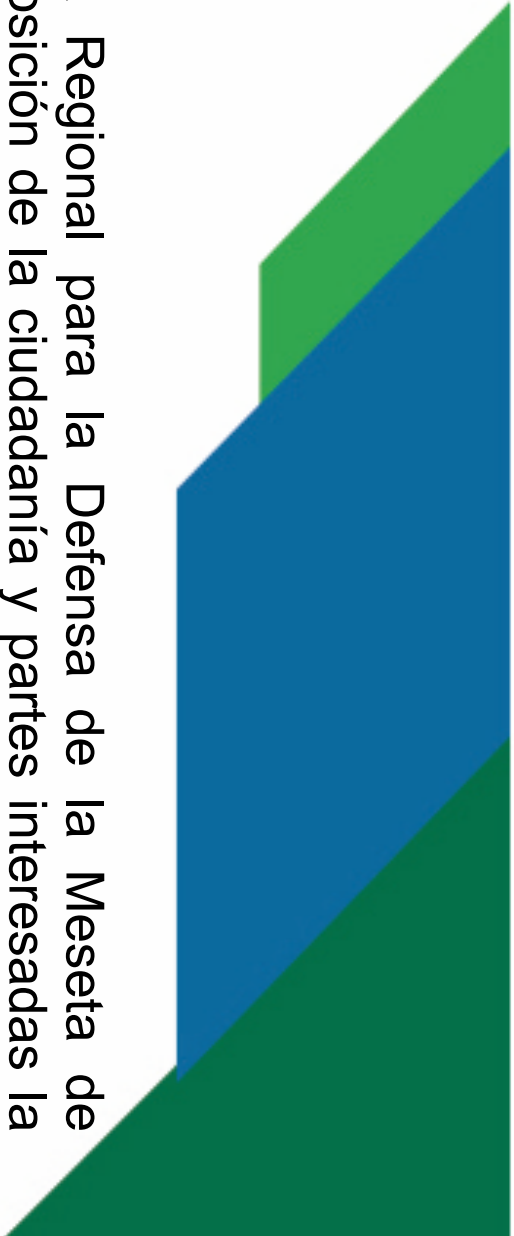
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA – CDMB**

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

INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2019



CDMB
unidos por el ambiente



La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga tiene a disposición de la ciudadanía y partes interesadas la Oficina de Atención al Ciudadano a través de la cual se tramitan los requerimientos de los usuarios utilizando diferentes canales de atención que generan espacios de interacción y que permiten tener cobertura en los trece municipios del área de jurisdicción, mejorando la atención y facilitando el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

En ese sentido la Oficina de Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Primer Semestre en materia de cumplimiento a las PQRSD correspondiente al período comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio /2019.

Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción de la Entidad.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el primer semestre de 2019 (01/01/2019- 30/06/2019) fueron radicados en total 9739 requerimientos de PQRSD en la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB, como se relaciona mes a mes en el siguiente cuadro:

Mes	Nº Solicitudes
Enero	1283
Febrero	1743
Marzo	1707
Abril	1642
Mayo	1800
Junio	1564
TOTAL	9739

Fuente: Sistema de Correspondencia – Indicadores Generales por Tipo de Prioridad



MODALIDAD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Según la definición de términos del Procedimiento de Relación con Partes Interesadas se entiende por **PQRSD**:

Petición: Derecho que tiene toda persona para acudir ante las autoridades competentes, por motivo de interés público; general o colectivo para que este le sea satisfecho su requerimiento o expectativa.

Queja: Manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un servidor.

Reclamo: Manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Entidad.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o Institución para el mejoramiento de los productos o servicios de la Corporación.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.



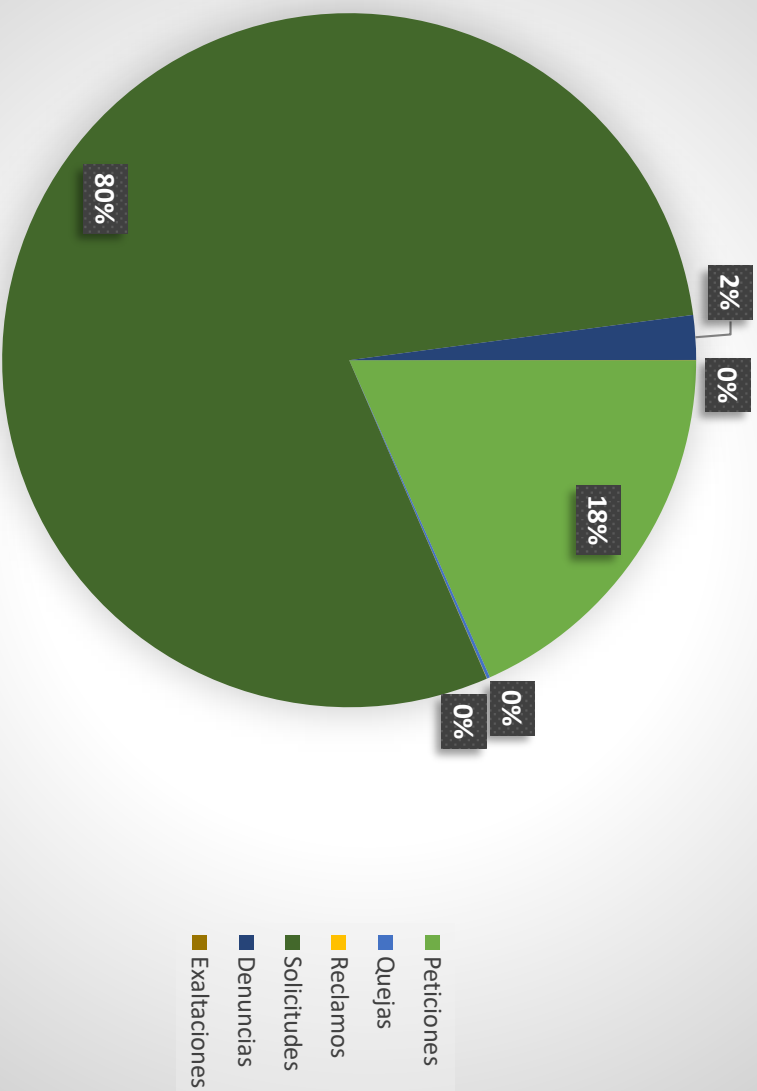
MODALIDAD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

De acuerdo con las definiciones anteriormente mencionadas de las modalidades de requerimientos más utilizadas por los ciudadanos en este primer semestre de 2019, la solicitud de tipo ambiental fue la que recibió mayor número de radicados con el 80% (7663), seguido de las peticiones con el 18% las cuales se subdividen en Derechos de petición de consulta (5), interés general (503), interés particular (48), solicitud de información (24), revocatoria directa (14), Entes de control (449), Despachos Judiciales (817); en tercer lugar se ubican las denuncias ambientales con el 2% (200); finalmente las quejas (14) y las exaltaciones (1).

MODALIDAD POR TIPO DE REQUERIMIENTO



Relación Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias
01/01/2019 – 30/06/2019



Peticiones	1860
Quejas	14
Reclamos	1
Solicitudes	7663
Denuncias	200
Exaltaciones	1
Total	9739



REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

La CDMB pone a disposición los siguientes canales para atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, exaltaciones de las partes interesadas:

Ventanilla de Correspondencia: Recepción de las PQRSD a través de la ventanilla de radicación ubicada en el primer piso de la CDMB.

Oficina de Atención al Ciudadano: La atención personalizada se realizará a través de la oficina de atención al ciudadano, ubicada en el primer piso de la CDMB.

Correo Electrónico: info@cdmb.gov.co

Página Web: www.cdmb.gov.co en el link PQRSD

Redes sociales:

Facebook: Cdmb Corporación

Twitter: @CARCDMB

Instagram: carcdmb

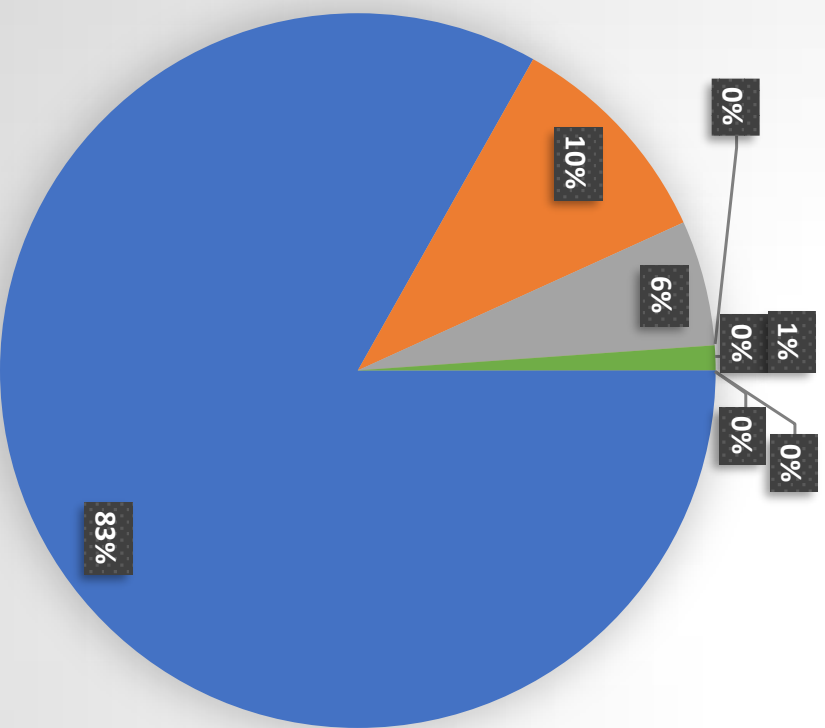
Canal Youtube: Corporación Autónoma CDMB

PBX: (037)6346100

Celular GEA: 318 -7069866



PQRSD por Canal de Solicitud



- Ventanilla de correspondencia
- Oficina de Atención al Ciudadano
- Correo Electrónica
- Página Web
- Redes Sociales
- Telefónico
- Fax
- Celular GEA

CANAL DE SOLICITUD	
Ventanilla de correspondencia	8086
Oficina de Atención al Ciudadano	985
Correo Electrónica	558
Página Web	0
Redes Sociales	0
Telefónico	109
Fax	1
Celular GEA	0
TOTAL	9739



INDICADORES DE GESTIÓN POR SUBDIRECCIÓN Y OFICINAS

www.cdmb.gov.co



A continuación se relaciona el número total de solicitudes recibidas, solucionadas y pendientes por generar respuesta a cada una de las oficinas y/o subdirecciones de acuerdo a las competencias atribuidas.

Se genera un sistema de indicadores preventivos de acuerdo al promedio de respuesta de las PQRSD para cada uno

Tiempo Promedio de Respuesta (días)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 días	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 días	Promedio de Respuesta en 15 días o mas	Tiempo promedio de Respuesta (días)
58,5%	25,5%	15,7%	10.35
Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRSD			
Verde	1 - 15 días		
Amarillo	10 a 15 días		
Rojo	15 días o más		

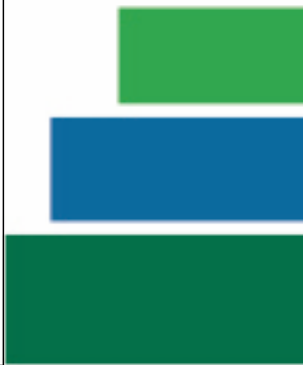
Este indicador corresponde al # de respuestas en menos de 10 días sobre el total de respuestas solucionadas en el semestre

Este indicador corresponde al # de respuestas que se han dado entre 10 y 15 días sobre el total de respuestas solucionadas en el semestre

Este indicador corresponde al # de respuestas que se han dado entre 15 días o más sobre el total de respuestas solucionadas en el semestre

Cuadro ejemplo sistema de indicadores preventivos PQRSD

* Tener en cuenta como prioridad el color del tiempo promedio de respuesta.



DIRECCIÓN GENERAL

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Solicitudes Recibidas	1	9	8	14	16	8	56
Solicitudes Solucionadas	1	9	8	14	16	7	55
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	1	1

Tiempo Promedio de Respuesta (dias)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 dias	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 dias	Promedio de Respuesta en 15 dias o mas	Tiempo promedio de Respuesta (dias)
20,0%	16,4%	63,6%	14.12

Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRSD

Verde	1 - 15 dias
Amarillo	10 a 15 dias
Rojo	15 dias o más

Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión

Fecha de emisión: 12/07/2019

Hora: 5:00 p.m



SECRETARIA GENERAL

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Solicitudes Recibidas	191	257	186	264	346	316	1560
Solicitudes Solucionadas	188	254	183	260	342	279	1506
Solicitudes Pendientes de Respuesta	3	3	3	4	4	37	54

Tiempo Promedio de Respuesta (dias)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 dias	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 dias	Promedio de Respuesta en 15 dias o mas	Tiempo promedio de Respuesta (dias)
73,4%	11,2%	15,4%	8,02
Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRSD			
Verde	1- 15 dias		
Amarillo	10 a 15 dias		
Rojo	15 dias o más		

Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión

Fecha de emisión: 12/07/2019

Hora: 5:00 p.m



EVALUACIÓN Y CONTROL AMBIENTAL

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Solicitudes Recibidas	963	1118	1023	1086	1093	1298	6581
Solicitudes Solucionadas	635	813	905	938	791	613	4695
Solicitudes Pendientes de Respuesta	328	305	118	148	302	685	1886

Tiempo Promedio de Respuesta (días)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 días	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 días	Promedio de Respuesta en 15 días o mas	Tiempo promedio de Respuesta (días)
30,7%	21,1%	48,2%	19,48
Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRS			
Verde	1 - 15 días		
Amarillo	10 a 15 días		
Rojo	15 días o más		

Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión
 Fecha de emisión: 12/07/2019
 Hora: 5:00 p.m



ORDENAMIENTO Y PLANIFICACIÓN INTEGRAL DEL TERRITORIO

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Solicitudes Recibidas	60	73	57	84	85	86	445
Solicitudes Solucionadas	60	73	57	78	77	48	393
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	6	8	38	52

Tiempo Promedio de Respuesta (días)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 días	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 días	Promedio de Respuesta en 15 días o mas	Tiempo promedio de Respuesta (días)
52,9%	24,7%	22,4%	11.21
Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRS			
Verde	1- 15 días		
Amarillo	10 a 15 días		
Rojo	15 días o más		

Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión

Fecha de emisión: 12/07/2019

Hora: 5:00 p.m



GESTIÓN DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Solicitudes Recibidas	51	65	77	61	82	78	414
Solicitudes Solucionadas	51	65	77	61	82	53	389
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	25	25

Tiempo Promedio de Respuesta (dias)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 dias	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 dias	Promedio de Respuesta en 15 dias o mas	Tiempo promedio de Respuesta (dias)
62,7%	23,1%	14,1%	9,66

Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRSD

Verde	1- 15 dias
Amarillo	10 a 15 dias
Rojo	15 dias o más

Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión

Fecha de emisión: 12/07/2019

Hora: 5:00 p.m



GESTIÓN INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL							
Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Solicitudes Recibidas	42	80	83	136	77	65	483
Solicitudes Solucionadas	42	80	83	136	77	52	470
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	13	13

Tiempo Promedio de Respuesta (días)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 días	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 días	Promedio de Respuesta en 15 días o mas	Tiempo promedio de Respuesta (días)
48,7%	36,6%	14,7%	10,57
Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRSD			
Verde	1- 15 días		
Amarillo	10 a 15 días		
Rojo	15 días o más		

Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión
 Fecha de emisión: 12/07/2019
 Hora: 5:00 p.m



ADMINISTRATIVO (A) Y/O FINANCIERO (A)							
Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Solicitudes Recibidas	92	117	135	122	167	125	758
Solicitudes Solucionadas	92	117	135	122	167	112	745
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	13	13

Tiempo Promedio de Respuesta (dias)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 dias	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 dias	Promedio de Respuesta en 15 dias o mas	Tiempo promedio de Respuesta (dias)
58,5%	25,5%	15,7%	10,35
Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRS			
Verde	1 - 15 dias		
Amarillo	10 a 15 dias		
Rojo	15 dias o más		

Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión
 Fecha de emisión: 12/07/2019
 Hora: 5:00 p.m



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Solicitudes Recibidas	1	2	0	1	10	3	17
Solicitudes Solucionadas	1	2	0	1	9	3	16
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	1	0	1

Tiempo Promedio de Respuesta (días)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 días	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 días	Promedio de Respuesta en 15 días o mas	Tiempo promedio de Respuesta (días)
43,8%	0,0%	56,3%	35,94
Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRSD			
Verde	1 - 15 días		
Amarillo	10 a 15 días		
Rojo	15 días o más		

Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión

Fecha de emisión: 12/07/2019

Hora: 5:00 p.m



OFICINA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Solicitudes Recibidas	3	4	1	5	7	12	32
Solicitudes Solucionadas	3	4	1	5	5	2	20
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	2	10	12

Tiempo Promedio de Respuesta (días)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 días	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 días	Promedio de Respuesta en 15 días o mas	Tiempo promedio de Respuesta (días)
45,0%	15,0%	40,0%	13.70
Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRSD			
Verde	1- 15 días		
Amarillo	10 a 15 días		
Rojo	15 días o más		

Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión
 Fecha de emisión: 12/07/2019
 Hora: 5:00 p.m



OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Solicitudes Recibidas	7	6	39	121	32	30	235
Solicitudes Solucionadas	7	6	39	120	32	22	226
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	1	0	8	9

Tiempo Promedio de Respuesta (dias)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 dias	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 dias	Promedio de Respuesta en 15 dias o mas	Tiempo promedio de Respuesta (dias)
55,3%	13,7%	31,0%	11,26

Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRSD

Verde	1- 15 dias
Amarillo	10 a 15 dias
Rojo	15 dias o más

Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión
 Fecha de emisión: 12/07/2019
 Hora: 5:00 p.m



OFICINA DE CONTRATACIÓN

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Solicitudes Recibidas	5	8	16	17	14	16	76
Solicitudes Solucionadas	5	8	16	16	13	12	70
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	1	1	4	6

Tiempo Promedio de Respuesta (dias)			
Promedio de Respuesta en menos de 10 dias	Promedio de Respuesta entre 10 a 15 dias	Promedio de Respuesta en 15 dias o mas	Tiempo promedio de Respuesta (dias)
75,7%	14,3%	10,0%	6,72

Sistema de Alertas Preventivas por Respuesta de PQRSD

Verde	1 - 15 dias
Amarillo	10 a 15 dias
Rojo	15 dias o más

Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión
 Fecha de emisión: 12/07/2019
 Hora: 5:00 p.m

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se evidenció que en términos generales la CDMB cumple con lo establecido por la normatividad vigente para el tratamiento y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es importante tomar medidas correctivas frente al tema de vencimiento de los mismos en los términos de ley para dar respuesta oportuna a las solicitudes radicadas, lo cual constituye la base para un modelo de servicio efectivo, novedoso y productivo visto desde la perspectiva ciudadana.

GRACIAS



Cra 23 # 37 - 63 Bucaramanga ,Santander

PBX (57) 76346100

Línea Gratuita 01 - 8000 - 917300

Email: info@cdmb.govco

www.cdmb.govco