



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

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

INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE 2019



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 años 2019 en materia de cumplimiento a las PQRSD correspondiente al período comprendido entre el 1 de Enero de 2019 y el 31 de Diciembre/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 la vigencia 2019 (01/01/2019 - 31/12/2019) fueron radicados en total 20811 requerimientos de PQRSD ante la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB, como se relaciona mes a mes en el siguiente cuadro:

Mes	Total Solicitudes Recibidas	Total Solicitudes Pendientes
Enero	1359	10
Febrero	1743	15
Marzo	1707	14
Abril	1643	20
Mayo	1800	13
Junio	1564	22
Julio	2092	50
Agosto	1645	43
Septiembre	1758	111
Octubre	1675	105
Noviembre	2417	1111
Diciembre	1408	588
Total	20811	2102

Fuente: Sistema de Correspondencia – Indicadores Generales por Tipo de Prioridad
Fecha de emisión: 09/01/2020

INDICADORES POR TIPO DE REQUERIMIENTO



Sistema de Correspondencia
Indicadores Generales por Tipo Prioridad

Entre: 01/01/2019 y 31/12/2019

COR_LI057000

Tipo de Prioridad: TODOS

Página **** de ****

Tipo de Prioridad: TODOS

Página **** de ****

Estado: TODOS

Fecha: 10/01/2020 16:28

Estado: TODOS

Fecha: 10/01/2020 16:28

RESUMEN

Estadísticas por Clasificación de las Comunicaciones:

QUEJAS.....	18	
RECLAMOS.....	2	
PETICIONES.....	3521	
<u>DERECHOS DE PETICION</u>		
DERECHO DE PETICION - CONSULTA	98	
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	534	
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	288	
DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION	102	
RECURSO EN VIA GUBERNATIVA	15	
REVOCATORIA DIRECTA	17	
<u>ENTES DE CONTROL</u>		
URGENTE (EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE)	874	
<u>DESPACHOS JUDICIALES</u>		
ACCION DE TUTELA	137	
DEMANDA ACCION POPULAR	35	
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	12	
RECURSOS	126	
RFOLFRIMIENTOS VIO SOLICITUDS JUDICIALES	1421	

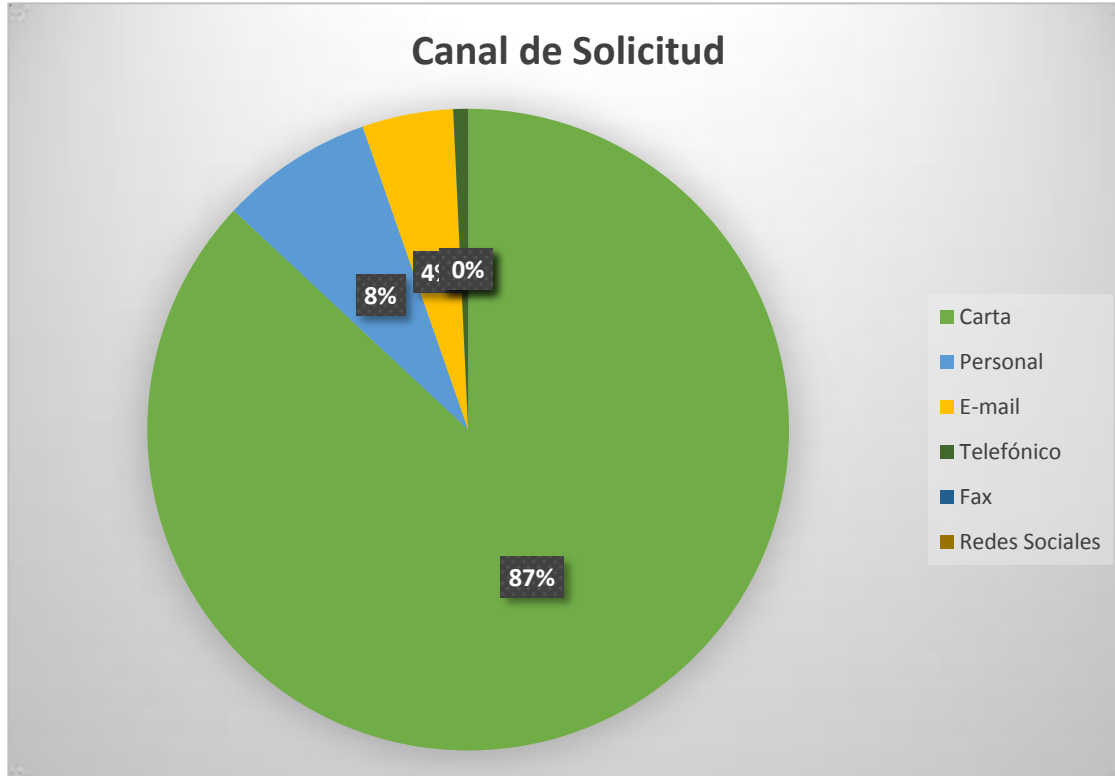
Total Solicitudes 20811

Pendientes 2082

SOLICITUDES Y AFECTACIONES AMBIENTALES.....	16859
DENUNCIAS AMBIENTALES	327
SOLICITUDES AMBIENTALES	16532
EXALTACIONES.....	2

Pendientes 2082

INDICADORES POR CANAL DE ACCESO



Fuente: Sistema de correspondencia CDMB – Indicadores de Gestión
Fecha de emisión: 10/01/2020

Canal de Solicitud	Nº Solicitudes
Carta	18.097
Personal	1604
E-mail	954
Telefónico	154
Fax	2
Redes Sociales	0
Total	20.811

Según el reporte del Sistema de correspondencia entre el 01/01/2019 y el 31/12/2019 31 la Entidad recibió 20811 Solicitudes, de las cuales a la fecha de emisión del informe están pendientes 2069 y por término de vencimiento de respuesta 1784.

INDICADORES DE GESTIÓN POR SUBDIRECCIÓN Y OFICINAS PQRSD

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

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

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 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													
Per+A5:N9	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Solicitudes
Solicitudes Recibidas	1	9	8	13	12	6	17	14	12	12	18	21	141
Solicitudes Solucionadas	1	9	8	13	12	6	17	14	12	12	18	21	141
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Días vencidos transcurridos a la fecha	360	330	300	270	240	210	180	150	120	90	60	30	

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)
19,9%	63,8%	16,3%	20.05
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: 09/01/2020



SECRETARIA GENERAL													
Período	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Solicitudes
Solicitudes Recibidas	188	256	189	263	347	287	236	390	308	397	252	322	3435
Solicitudes Solucionadas	188	255	186	261	346	286	234	389	302	361	244	309	3361
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	1	3	2	1	1	2	1	6	36	8	13	74
Dias vencidos transcurridos a la fecha	360	330	300	270	240	210	180	150	120	90	60	30	

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)
73,9%	10,6%	15,4%	9.14
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: 09/01/2020

EVALUACIÓN Y CONTROL AMBIENTAL													
Período	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Solicitudes
Solicitudes Recibidas	717	895	939	995	901	957	1141	1308	1153	1044	1125	1848	13025
Solicitudes Solucionadas	707	884	930	985	893	941	1097	1276	1093	971	916	1314	12009
Solicitudes Pendientes de Respuesta	10	11	9	10	8	16	44	32	60	73	209	534	1016
Días vencidos transcurridos a la fecha	360	330	300	270	240	210	180	150	120	90	60	30	

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)
29,9%	16,8%	53,3%	28,19
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: 09/01/2020

ORDENAMIENTO Y PLANIFICACIÓN INTEGRAL DEL TERRITORIO

Período	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Solicitudes
Solicitudes Recibidas	60	73	57	79	81	72	73	75	69	93	68	70	870
Solicitudes Solucionadas	60	73	57	79	81	70	72	74	67	92	64	48	837
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	2	1	1	2	1	4	22	33
Días vencidos transcurridos a la fecha	360	330	300	270	240	210	180	150	120	90	60	30	

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)
42%	23%	35%	15,84
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: 09/01/2020

GESTIÓN DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL

Período	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Solicitudes
Solicitudes Recibidas	52	65	77	61	82	60	73	40	29	46	59	30	674
Solicitudes Solucionadas	52	65	77	61	82	60	73	40	29	46	54	17	656
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	13	18
Días vencidos transcurridos a la fecha	360	330	300	270	240	210	180	150	120	90	60	30	

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)
54,7%	21,6%	23,6%	11,78
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: 09/01/2020

GESTIÓN INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL

Período	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Solicitudes
Solicitudes Recibidas	42	80	83	137	77	54	25	256	55	60	67	28	966
Solicitudes Solucionadas	42	80	83	137	77	54	25	256	55	60	67	26	964
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Días vencidos transcurridos a la fecha	360	330	300	270	240	210	180	150	120	90	60	30	

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)
48,1%	28,9%	22,9%	12,15
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: 09/01/2020

ADMINISTRATIVO (A) Y/O FINANCIERO (A)													
Período	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Solicitudes
Solicitudes Recibidas	92	119	135	122	167	122	127	122	90	113	97	134	1440
Solicitudes Solucionadas	92	119	135	122	167	122	127	122	90	113	97	97	1403
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	46
Días vencidos transcurridos a la fecha	360	330	300	270	240	210	180	150	120	90	60	30	

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)
51,0%	25,7%	22,8%	11,5
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: 09/01/2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO													
Período	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Solicitudes
Solicitudes Recibidas	1	2	0	1	10	3	0	0	0	4	0	2	23
Solicitudes Solucionadas	1	2	0	1	9	3	0	0	0	4	0	1	21
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
Días vencidos transcurridos a la fecha	360	330	300	270	240	210	180	150	120	90	60	30	

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)
42,9%	0,0%	57,1%	35,18
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: 09/01/2020

OFICINA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL													
Período	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Solicitudes
Solicitudes Recibidas	3	4	1	5	6	7	1	12	2	6	2	2	51
Solicitudes Solucionadas	3	4	1	5	6	3	1	10	2	4	1	1	41
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	4	0	2	0	2	1	1	10
Días vencidos transcurridos a la fecha	360	330	300	270	240	210	180	150	120	90	60	30	

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)
34,1%	19,5%	46,3%	17,1
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: 09/01/2020



OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Período	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Solicitudes
Solicitudes Recibidas	7	6	39	120	32	22	11	30	39	22	69	15	412
Solicitudes Solucionadas	7	6	39	120	32	22	11	30	39	22	67	12	407
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	5
Dias vencidos transcurridos a la fecha	360	330	300	270	240	210	180	150	120	90	60	30	

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)
60,9%	11,3%	27,8%	11,89
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: 09/01/2020



OFICINA DE CONTRATACIÓN													
Período	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Solicitudes
Solicitudes Recibidas	5	8	16	16	13	14	15	13	14	18	17	12	161
Solicitudes Solucionadas	5	8	16	16	13	14	15	13	14	18	17	12	161
Solicitudes Pendientes de Respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Días vencidos transcurridos a la fecha	360	330	300	270	240	210	180	150	120	90	60	30	

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)
66,5%	13,7%	19,9%	8,49
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: 09/01/2020

GRACIAS



Cra 23 # 37 - 63 Bucaramanga ,Santander
PBX (57) 76346100
Línea Gratuita 01 - 8000 - 917300
Email: info@cdmb.gov.co

www.cdmb.gov.co