




CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

unidos por el ambiente

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME PRIMER TRIMESTRE
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN
01/01/2019 – 30/03/2019**

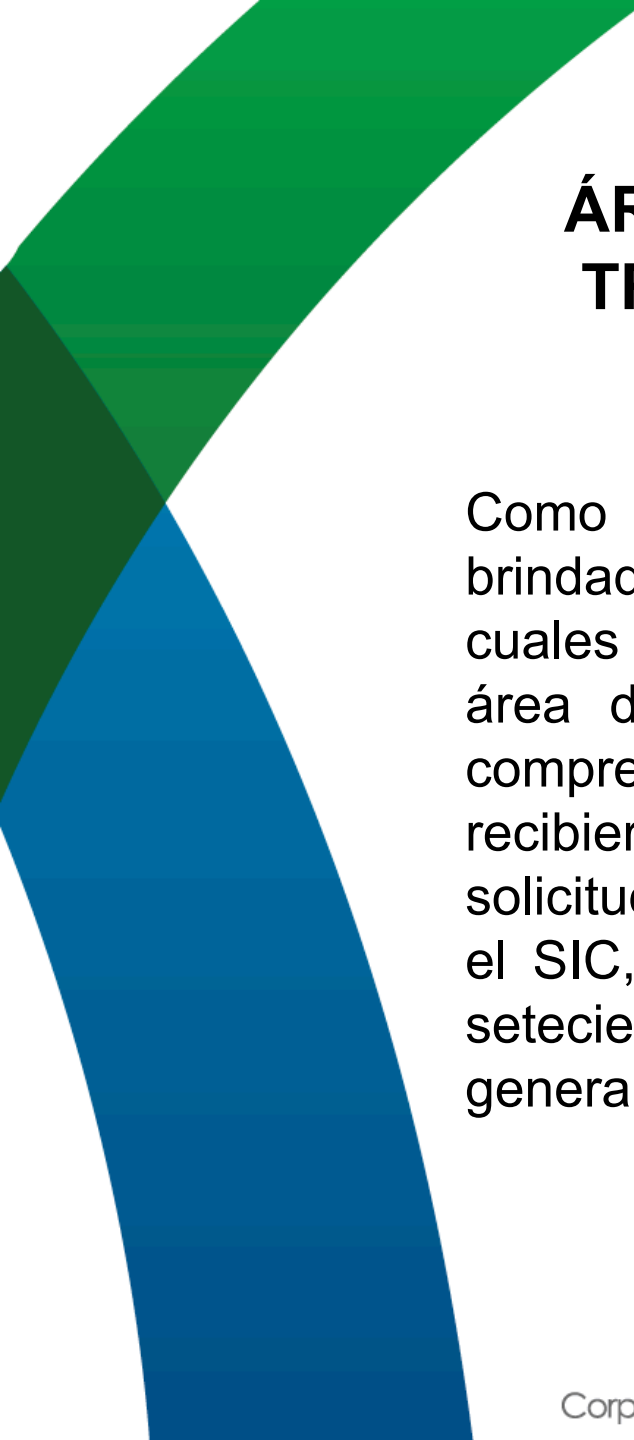


El área de Atención al Ciudadano cuenta con seis (6) canales para atender las necesidades de las distintas partes interesadas:

- ✓ Atención Personalizada: a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso de la CDMB.
- ✓ Correo Electrónico: medio por el cual podrán enviar sus solicitudes al correo info@cdmb.gov.co
- ✓ Telefonica
- ✓ Carta
- ✓ Internet: Pagina Web – En el link de PQRSD www.cdmb.gov.co
- ✓ Redes sociales: Facebook, Twitter, Chat, y Canal YouTube.

INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

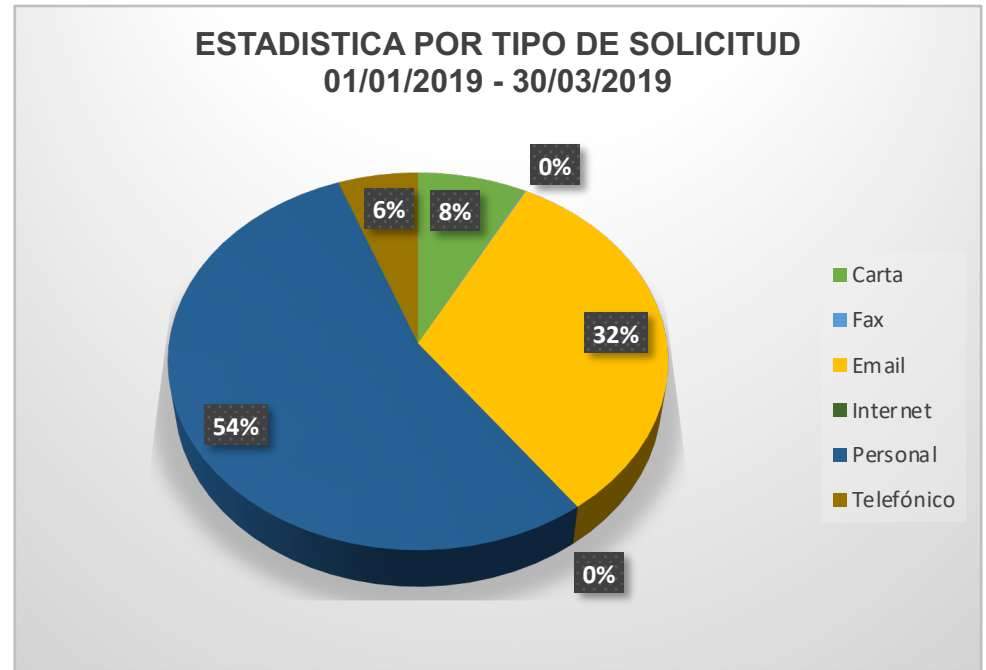
A continuación se relacionan los indicadores de atención a las diferentes partes interesadas, las cuales generaron algún tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el 01/01/2019 al 30/03/2019, periodo en el cual se recibieron ochocientas noventa y nueve (899) solicitudes de atención, las cuales fueron registradas en el SIC (Sistema de Correspondencia), para su respectivo tramite y respuesta.



ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRIMESTRE 01/04/2018 A 30/06/2018 ATENCIÓN REALIZADA

Como se puede evidenciar el total de las atenciones brindadas a las distintas Partes Interesadas fue de las cuales generaron o no una solicitud ante la CDMB, en el área de Atención al Ciudadano durante el periodo comprendido del 01/04/18 al 30/06/2018 en el cual se recibieron mil trescientos setenta y tres (1.373) solicitudes de atención las cuales fueron registradas en el SIC, así mismo se realizó orientación y atención a setecientos noventa (790) usuarios sin necesidad de generar registro en el SIC.

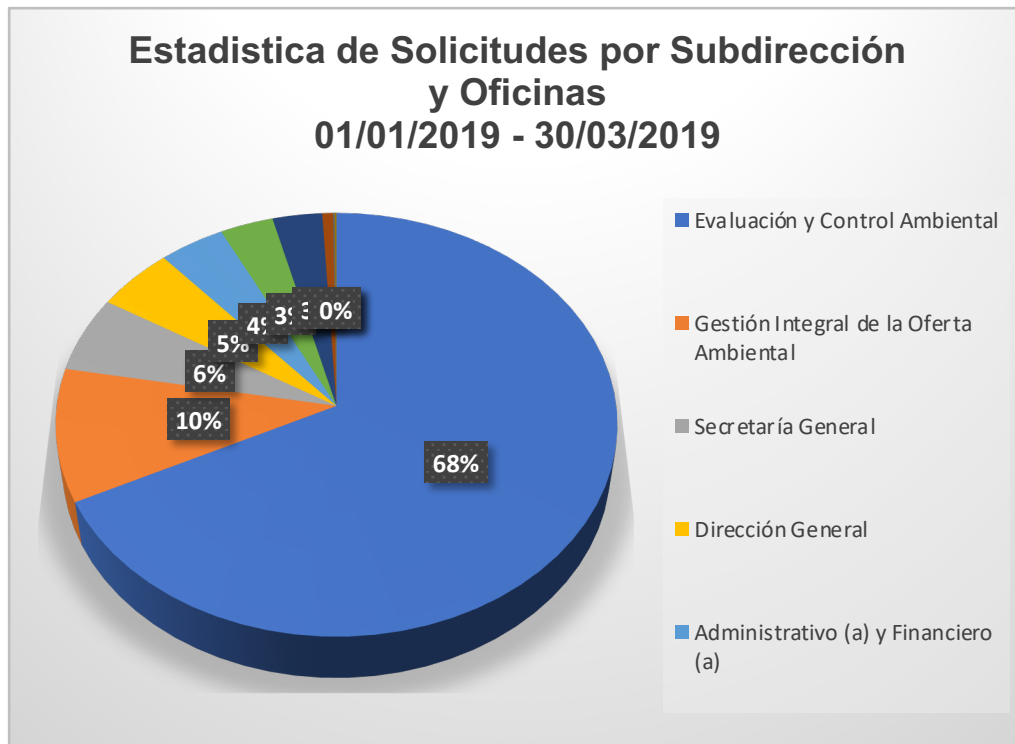
Tipo de Solicitud	Cantidad	Porcentaje
Personal	489	54%
Email	289	32%
Carta	69	8%
Telefónico	51	6%
Fax	1	0%
Total	899	100%



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

De acuerdo a la grafica anterior se evidencia que los usuarios de la Entidad prefieren realizar las PQRSD (54%) mediante el canal presencial de atención, lo que evidencia mayor nivel de confianza para el usuario, seguido del acceso al correo electronico institucional (32%), radicación de cartas en la ventanilla de correspondencia (8%) y finalmente acceden a la entidad por el canal telefonico (6%).

Estadística por Subdirección	Cantidad	Porcentaje
Evaluación y Control Ambiental	609	68%
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	91	10%
Secretaría General	52	6%
Dirección General	44	5%
Administrativo (a) y Financiero (a)	37	4%
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	30	3%
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	28	3%
Oficina de Gestión Social y Ambiental	6	1%
Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional	1	0%
Oficina de Contratación	1	0%
TOTAL	899	100%



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

De acuerdo a la grafica Estadística de solicitudes por Subdirección y Oficinas, la demanda de las mismas se concentra en mayor proporción en la Subdirección de Evaluación y Control Ambiental (68%), 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 Entidad.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

SOLICITUDES PENDIENTES	149
SOLICITUDES VENCIDAS	146
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (Dias)	18