



CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

unidos por el ambiente

**INFORME TERCER TRIMESTRE DE SOLICITUDES
ACCESO A INFORMACIÓN CORTE DEL (01/10/2018
AL 31/12/2018)**

ATENCIÓN AL CIUDADANO

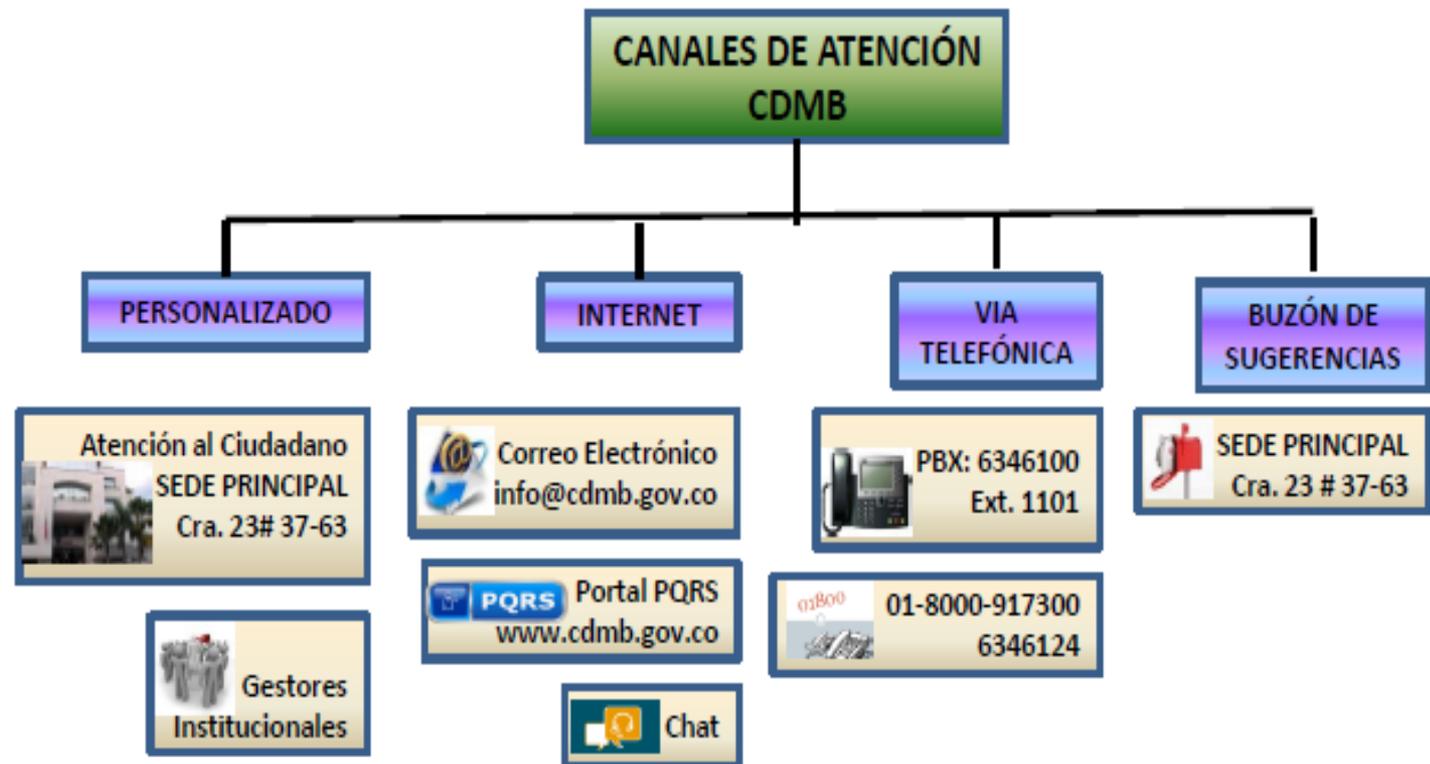
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Elaboró: **John Hamilton Rodríguez Palacios**

Contratista. Relación con Partes Interesadas

Vo.Bo. **SANDRA LUCIA PACHON MONCADA**

CANALES DE ATENCIÓN A LAS DISTINTAS PARTES INTERESADAS



INTRODUCCION

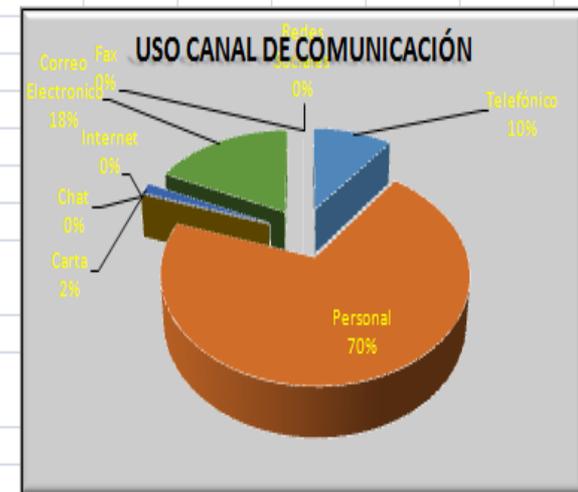
El área de Atención al Ciudadano cuenta con seis (6) canales de atención (Personalizada en la sede administrativa, Telefónicamente, Correo Electrónico, Chat, Portal PQRS en la página web de la Entidad, y Buzón de sugerencias); adicionalmente cuenta con el apoyo de los gestores institucionales en los 13 municipios de la jurisdicción, así como del grupo GEA y demás funcionarios que hacen parte del proceso Relación con Partes Interesadas.

A continuación se relaciona los indicadores de atención a las diferentes partes interesadas, que generaron algún tipo de solicitud y/o servicio con fecha de corte al 31/12/2018, periodo en el cual se recibieron seiscientos doce (612) solicitudes de atención las cuales fueron registradas en el SIC, para su respectivo tramite y respuesta; de igual manera se realizó orientación y atención a mil cero noventa (1.090) usuarios sin necesidad de generar registro en el SIC.

GRAFICA USO DE CANAL DE COMUNICACIÓN TRIMESTRAL DEL (01/10/2018 AL 31/12/2018)

ATENCIÓNES CON SOLICITUD A CIUDADANO TRIMESTRAL (01/07/2018 a 30/09/2018)				
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Telefónico	12	34	0	46
Personal	82	169	75	326
Chat	0	0	0	0
Internet	0	1	0	1
Carta	2	1	19	22
Correo Electronico	21	132	63	216
Fax	0	1	0	1
Redes Sociales	0	0	0	0
Total	117	338	157	612

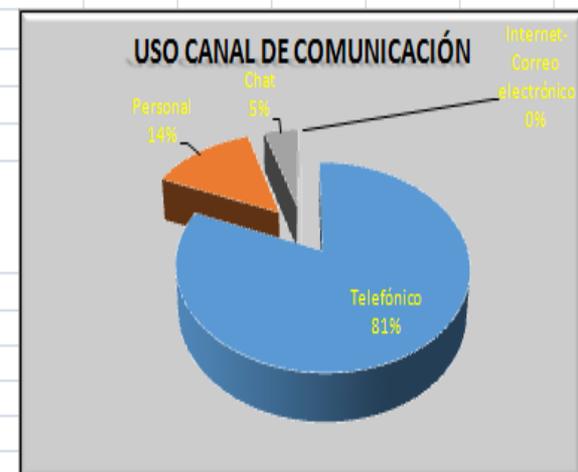
CON SOLICITUD	
Telefónico	46
Personal	326
Chat	0
Internet	1
Carta	22
Correo Electronico	216
Fax	1
Redes Sociales	0



TOTAL AÑO 1.702

ATENCIÓNES SIN SOLICITUD A CIUDADANO TRIMESTRAL (01/07/2018 a 30/09/2018)				
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Telefónico	350	330	170	850
Personal	60	110	40	210
Chat	20	10	0	30
Internet-Correo electrónico	0	0	0	0
Total	430	450	210	1.090

SIN SOLICITUD	
Telefónico	850
Personal	210
Chat	30
Correo electr	0



ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TRIMESTRE 01/10/2018 AL 31/12/2018

ATENCIÓN REALIZADA POR DISTINTOS CANALES



C.D.M.B. - Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga
Sistema de Correspondencia
Indicadores Oficina Atención al Ciudadano

Entre: 01/10/2018 y 31/12/2018

COR_LI053000

Funcionario: TODOS

Página 48 de 48

Estado: TODOS

Medio: TODOS

Fecha: 17/01/2019 18:02

RESUMEN

Estadísticas por Tipo de Solicitudes

Carta	22
Fax	1
E-mail	216
Internet	1
Personal	326
Telefónico.....	46
Chat.....	0
Total :	612

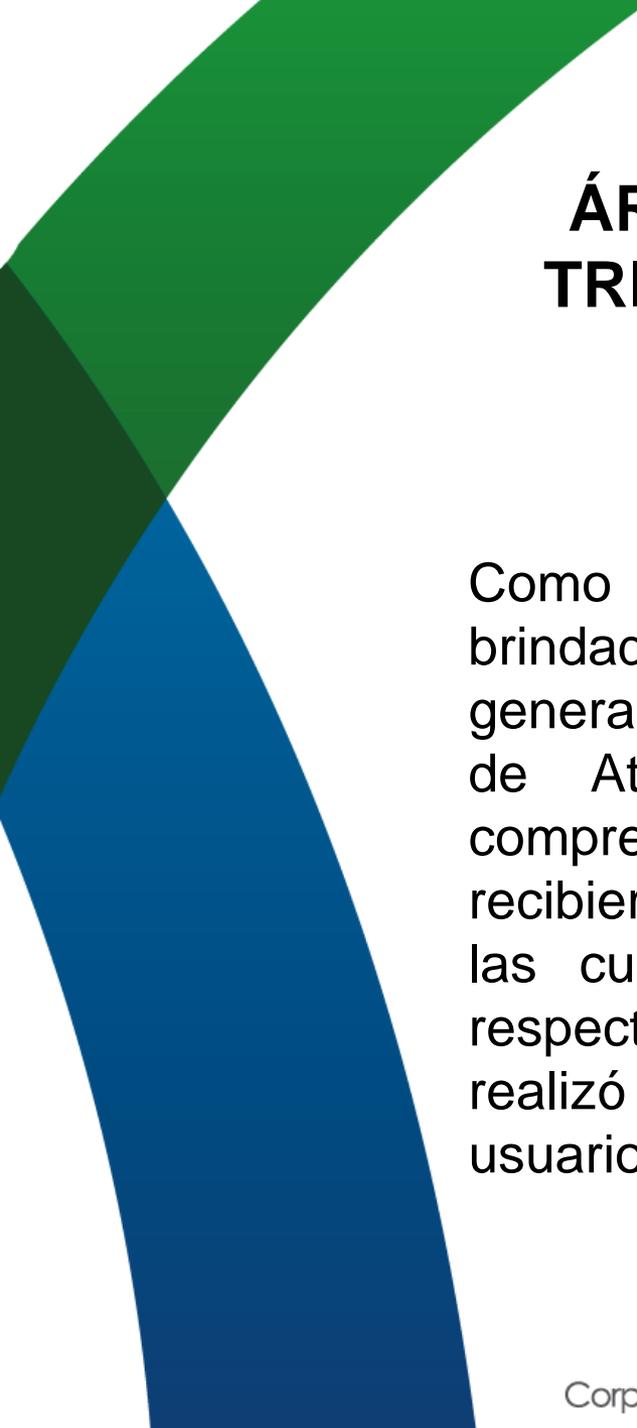
Pendientes.....	187
Vencidas.....	175
Tiempo Promedio de Respuesta (días)...	16

Estadísticas porSubdirección:

EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	435
DIRECCION GENERAL	49
SECRETARÍA GENERAL	40
ADMINISTRATIVO(A) Y FINANCIERO(A)	30
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	23
GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	18
GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	11
OFICINA DE CONTRATACION	3
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	3

Total : 612

Nota: Si éste Total es Mayor al **Total de Estadísticas por Tipo de Solicitudes** es debido a que el radicado fue asignado a varias subdirecciones a la vez.



ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRIMESTRE (01/10/2018 AL 31/12/2018) ATENCIÓN REALIZADA

Como se puede evidenciar, el total de las atenciones brindadas a las distintas Partes Interesadas las cuales generaron o no una solicitud ante la CDMB, en el área de Atención al Ciudadano durante el periodo comprendido del 01/10/18 al 31/12/2018 el cual se recibieron seiscientos doce (612) solicitudes de atención las cuales fueron registradas en el SIC, para su respectivo tramite y respuesta; de igual manera se realizó orientación y atención a mil cero noventa (1.090) usuarios sin necesidad de generar registro en el SIC.

ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS.

Durante el periodo comprendido del 01/10/2018 al 31/12/2018, el área de Atención al Ciudadano realizó encuestas de satisfacción a cincuenta y siete (**58**) personas que visitaron la Entidad, las cuales se desarrollaron durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018, con relación a los meses de octubre y noviembre no se aplicaron encuestas (Formato: Encuestas de Satisfacción a partes interesadas sobre trámites y servicios), considerando que no se contaba con personal contratista para desarrollar este tipo de actividad.