



**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 (01/07/2018  
AL 30/09/2018)**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

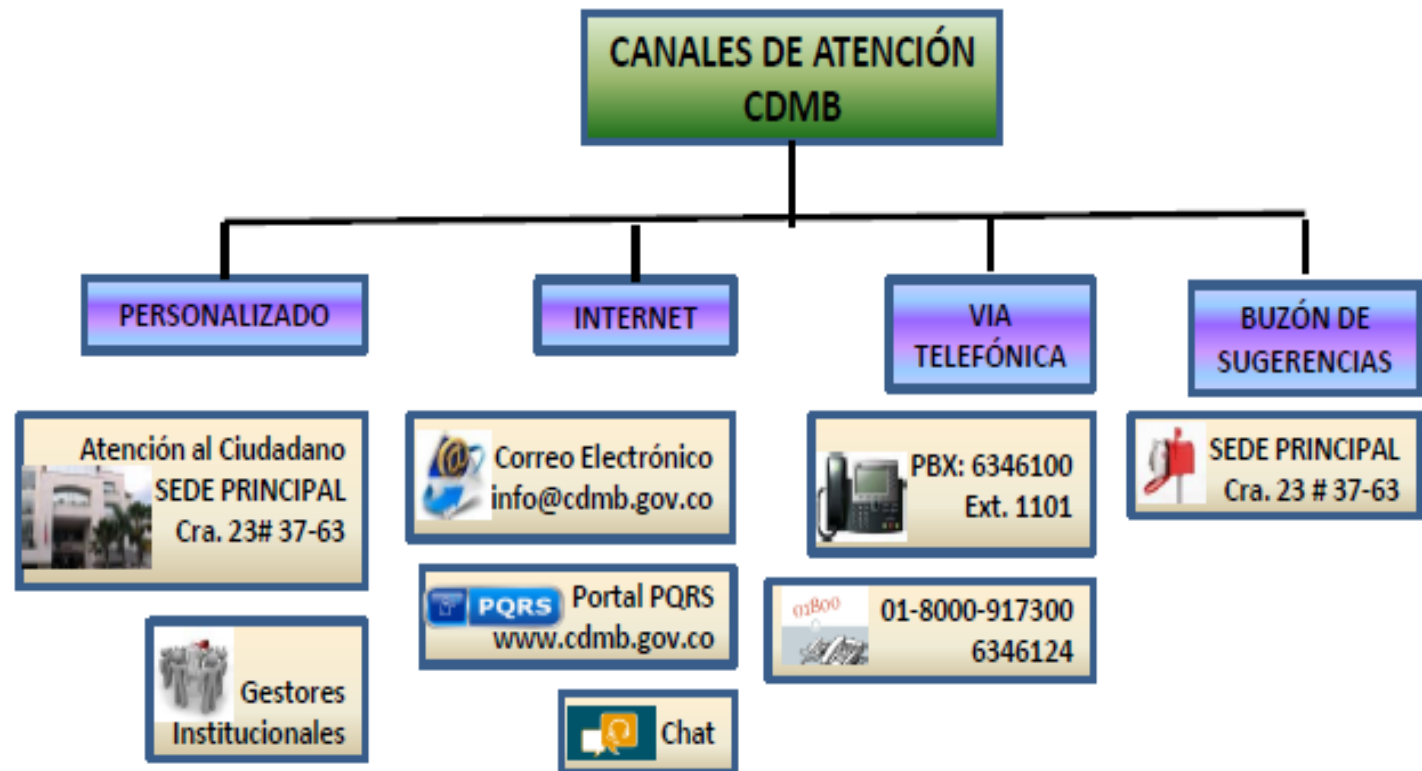
**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL**

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.

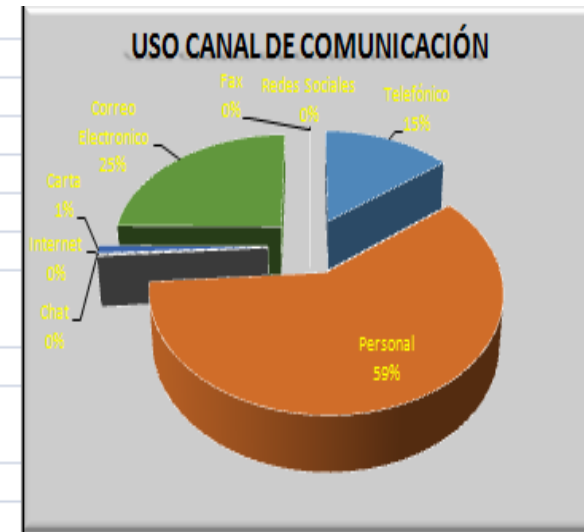
A continuación se relaciona los indicadores de atención a las diferentes partes interesadas, que generaron algún tipo de solicitud y/o servicio con fecha de corte al 30/09/2018, periodo en el cual se recibieron mil ciento ochenta (1.180) solicitudes de atención las cuales fueron registradas en el SIC, para su respectivo tramite y respuesta; de igual manera se realizó orientación y atención a noventa y siete (97) usuarios sin necesidad de generar registro en el SIC.

# GRAFICA USO DE CANAL DE COMUNICACIÓN TRIMESTRAL DEL (01/07/2018 AL 30/09/2018)

ATENCIÓNES CON SOLICITUD A CIUDADANO TRIMESTRAL (01/07/2018 a 30/09/2018)				
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Telefónico	66	61	45	172
Personal	272	223	187	682
Chat	1	0	0	1
Internet	0	3	0	3
Carta	5	9	1	15
Correo Electronico	114	121	67	302
Fax	0	1	0	1
Redes Sociales	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>458</b>	<b>418</b>	<b>300</b>	<b>1.176</b>

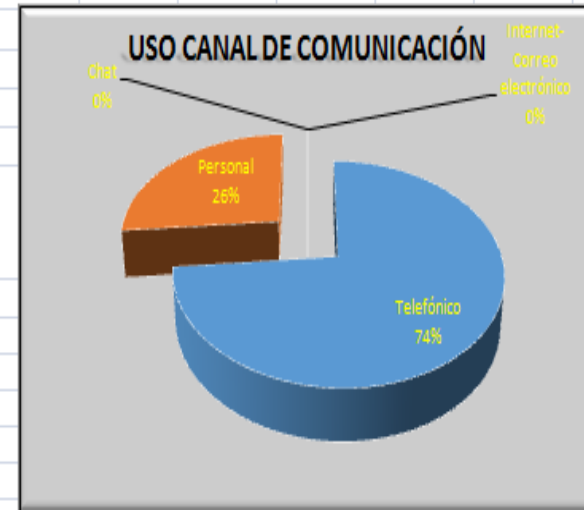
CON SOLICITUD	
Telefónico	172
Personal	682
Chat	1
Internet	3
Carta	15
Correo Electronico	302
Fax	1
Redes Sociales	0

TOTAL AÑO 2.236



ATENCIÓNES SIN SOLICITUD A CIUDADANO TRIMESTRAL (01/07/2018 a 30/09/2018)				
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Telefónico	250	240	330	820
Personal	90	60	80	230
Chat	0	10	0	10
Internet- Correo electrónico	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>310</b>	<b>410</b>	<b>1.060</b>

SIN SOLICITUD	
Telefónico	820
Personal	230
Chat	10
Correo electr	0



# ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## TRIMESTRE 01/07/2018 AL 30/09/2018

### 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: 01/07/2018 y 30/09/2018

COR\_LI053000

Funcionario: TODOS

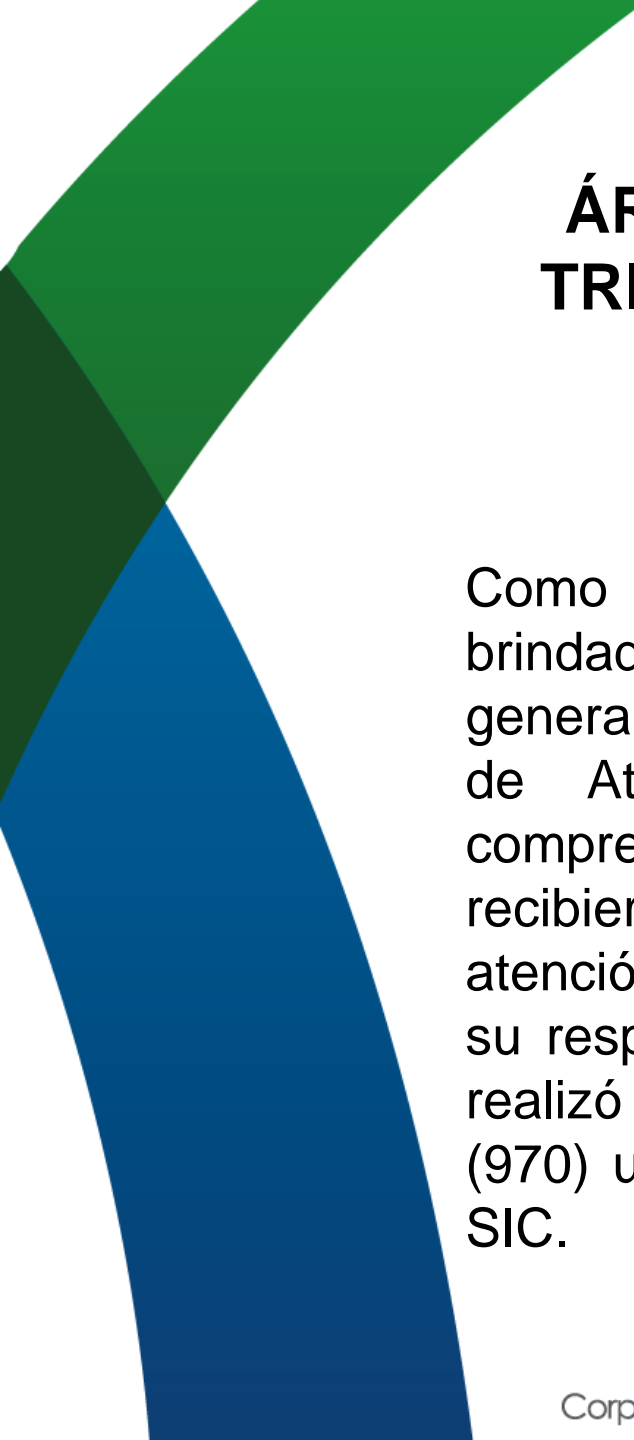
Página 89 de 89

Fecha: 17/01/2019 15:25

Estado: TODOS

Medio: TODOS

<u>Estadísticas por Tipo de Solicitudes</u>		<b>RESUMEN</b>	
Carta .....	15	<u>Estadísticas porSubdirección:</u>	
Fax .....	1	EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	881
E-mail .....	302	DIRECCION GENERAL	72
Internet .....	3	ADMINISTRATIVO(A) Y FINANCIERO(A)	58
Personal .....	682	GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	49
Telefónico.....	172	SECRETARÍA GENERAL	39
Chat.....	1	ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	36
<b>Total :</b>	<b>1180</b>	GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	32
		OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	7
		OFICINA DE CONTRATACION	6
		<b>Total :</b>	<b>1180</b>
Pendientes.....	130	<b>Nota:</b> Si éste Total es Mayor al <b>Total de Estadísticas por Tipo de Solicitudes</b> es debido a que el radicado fúe asignado a varias subdirecciones a la vez.	
Vencidas.....	130		
Tiempo Promedio de Respuesta (días)...	31		



## **ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRIMESTRE (01/07/2018 AL 30/09/2018) 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 01/07/18 al 30/09/2018 el cual se recibieron mil ciento ochenta (1.180) 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 nueve cientos setenta (970) usuarios sin necesidad de generar registro en el SIC.



## ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS.

Durante el periodo comprendido del 01/07/2018 al 30/09/2018, el área de Atención al Ciudadano realizó encuestas de satisfacción a cincuenta y siete (57) personas que visitaron la Entidad, las cuales se desarrollaron durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, con relación a los meses de julio y agosto 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.