



Secretaria General

cdmb
amigos de la vida

Informe Consolidado
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2010

CANALES DE ATENCION CDMB

Telefónico: Línea Directa 6346124, línea gratuita 018000917300. A través del Conmutador 6346100 Ext. 1101. a cargo de Atención al Ciudadano Celular: 3187069866 a cargo del Grupo Elite Ambiental.

Web: A través de la página web de CDMB los ciudadanos pueden acceder a solicitar información o registrar solicitudes ingresando al link servicios de información al ciudadano encontrando las siguientes opciones:

- chat con Horario de Atención de Lunes a Viernes de 8am. a 9 am y de 2p.m a 3 pm.
- Diligenciando un formulario de Contacto; enviando un correo electrónico a través de info@cdmb.gov.co ,
- Diligenciando formulario de peticiones, quejas y reclamos.

Personalmente: Oficina atención al Ciudadano



Las solicitudes recepcionadas a través de estos canales a excepción de la línea celular, son registradas a través del Sistema de correspondencia -registro de las solicitudes, peticiones, quejas o recursos y radicadas para su trámite.

Secretaria General – Atención al Ciudadano

SOLICITUDES SEGÚN CANAL DE RECEPCION

PRIMER SEMESTRE MEDIO	SOLICITUDES RADICADAS	TIEMPO % RESPUESTA (Días)
CARTA	9218	10
FAX	107	8
CORREO ELECTRONICO	326	11
INTERNET	103	14
PERSONAL	343	14
TELEFONICO	304	13
TOTAL	10401	12

SEGUNDO SEMESTRE MEDIO	SOLICITUDES RADICADAS	TIEMPO % RESPUESTA
CARTA	10193	8
FAX	48	6
CORREO ELECTRONICO	382	9
INTERNET	202	10
PERSONAL	405	11
TELEFONICO	458	9
TOTAL	11688	9

- El porcentaje de utilización de los canales de atención son los siguientes: 88% Carta; Telefónico 4%; Correo electrónico 3; Personal 3%,; internet 1% y Fax 1%.
- Hay una disminución del tiempo promedio de respuesta de 3 días con relación al primer semestre.



cdmb
amigos de la vida