



CDMB

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

unidos por el ambiente

**INFORME SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN
CORTE 31/12/2017**

ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

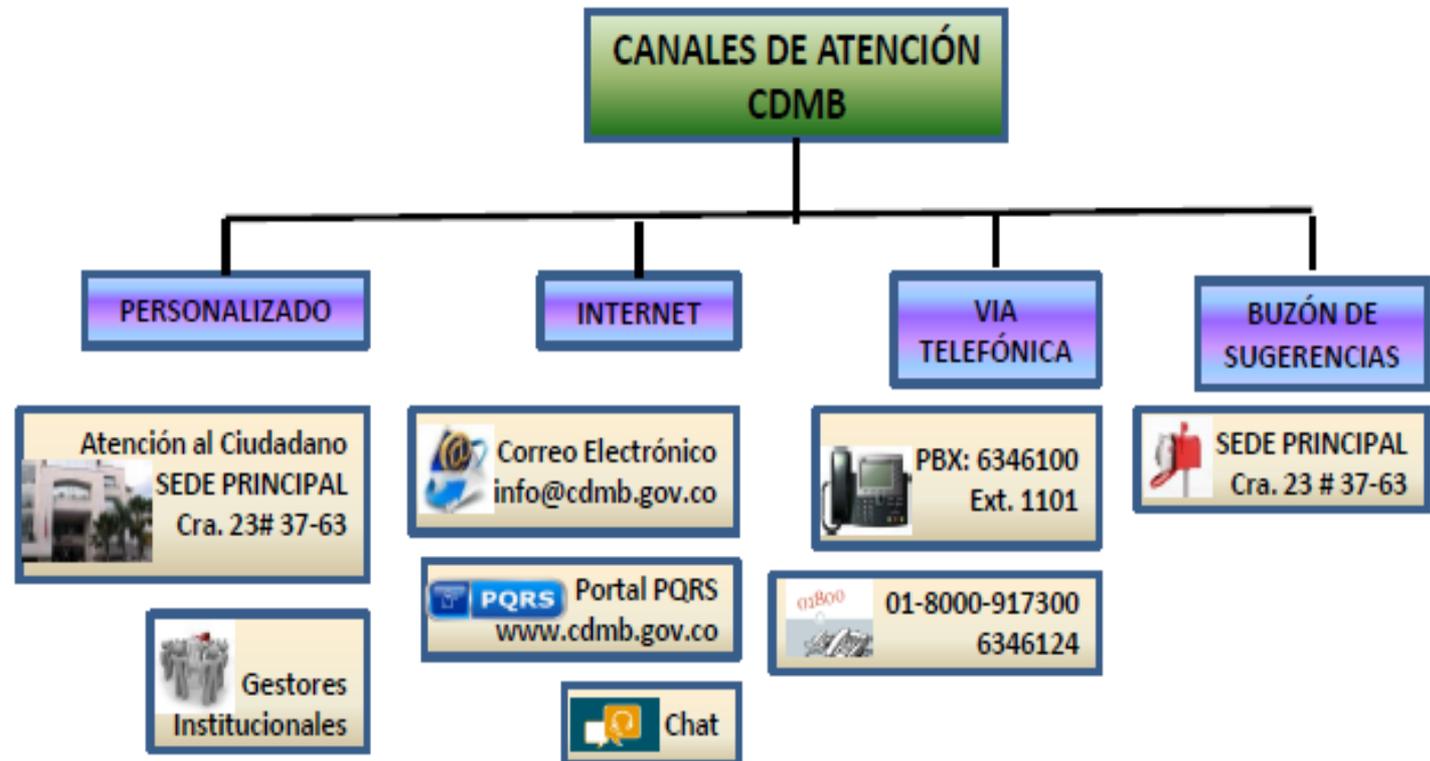
Elaboró: **FREDDY QUIROGA**

Prof. Esp. Relación con Partes Interesadas

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

Jefe Oficina Gestión Social y Ambiental

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 sede administrativa); adicionalmente cuenta con el apoyo de los gestores institucionales en cada uno de los municipios de la jurisdicción, así como del grupo GEA y demás funcionarios que hacen parte del proceso Relación con Partes Interesadas.

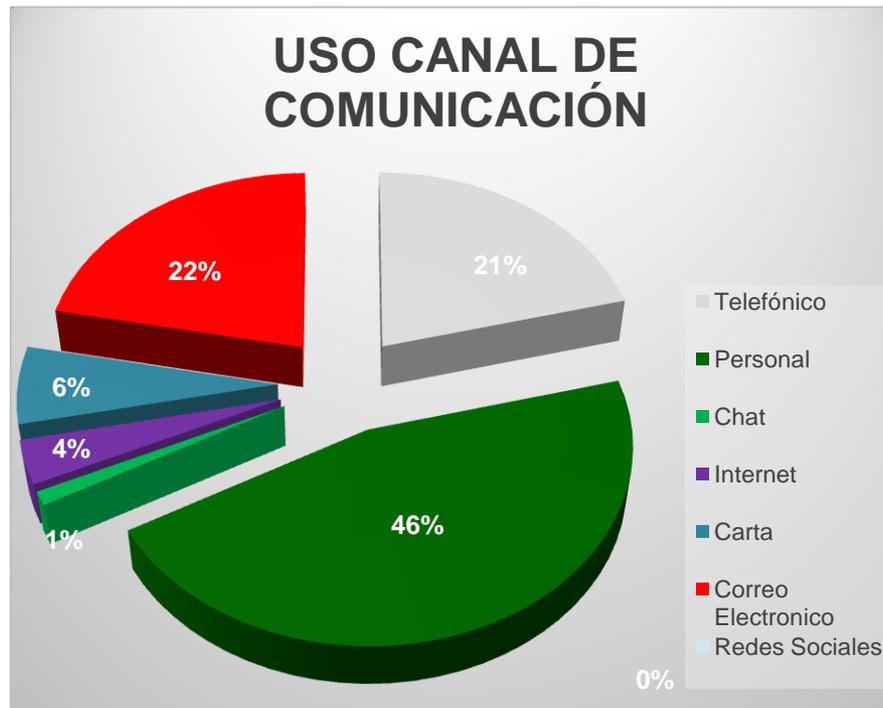
La Atención que se brinda está dividida en dos grandes categorías, que son las atenciones que generan algún tipo de solicitud ante la CDMB y aquellas que no generan solicitud alguna ante la Entidad, pero que de igual manera requieren una inversión de tiempo, medios tecnológicos (Correo Electrónico, Chat, Teléfono, etc.) y factor humano para dar la asesoría necesaria a las partes interesadas consultantes.

A continuación se relaciona los indicadores consolidados de las atenciones que realizaron con fecha de corte al 31/12/2017, periodo en el cual se recibieron en total Nueve Mil Seiscientos Siete (9607) solicitudes de todo índole.

CONSOLIDADO ATENCIONES ANUALES CON SOLICITUD 2017

MES CANAL	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Telefónico	107	96	105	91	116	131	118	120	128	99	86	58	1.255
Personal	196	180	266	236	221	231	279	289	272	287	183	109	2.749
Chat	4	5	12	4	6	14	2	10	3	3	1	4	68
Internet	30	17	41	23	21	21	31	18	15	1	0	0	218
Carta	2	115	10	32	28	1	2	22	6	21	146	1	386
Correo Electrónico	79	83	113	90	90	151	114	145	89	100	80	172	1.306
Redes Sociales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	418	496	547	476	482	549	546	604	513	511	496	344	5.982

PERSONAS ATENDIDAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON SOLICITUD GENERADA



A. PERSONALMENTE: Es el canal de mayor uso con el 46%.

B. CORREO ELECTRÓNICO : Es usado por el 22% de las personas.

C. TELEFONICO: Cuenta con un 21% de preferencia.

D. CARTA: Es utilizado con el 6% de preferencia.

E. INTERNET (PQRS): Empleado por el 4% de solicitantes.

F. CHAT: Facilitando el contacto al 1%.

G. REDES SOCIALES: No se tiene información al respecto, esta es canalizada por prensa.



Entre: 01/01/2017 y 31/12/2017

COR_LI053000

Funcionario: TODOS

Página 504 de 504

Fecha: 10/01/2018 11:49

Estado: TODOS

Medio: TODOS

RESUMEN

Estadísticas por Tipo de Solicitudes

Carta	385
Fax	3
E-mail	1,306
Internet	218
Personal	2,749
Telefónico.....	1,255
Chat.....	68
Total :	5993

Pendientes.....	225
Vencidas.....	133
Tiempo Promedio de Respuesta (días)...	17

Estadísticas por Subdirección:

EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	4038
GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	661
SECRETARÍA GENERAL	338
DIRECCION GENERAL	327
ADMINISTRATIVO(A) Y FINANCIERO(A)	283
GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	181
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	120
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	36
OFICINA DE CONTRATACION	8
OFIC. ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	2

Total : 5994

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.

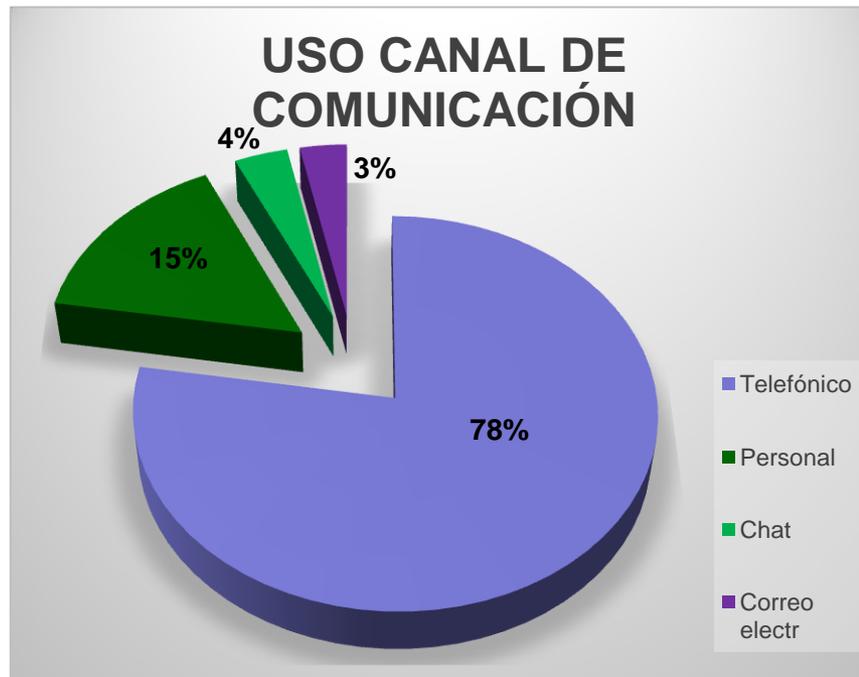
**NOTA: EXISTE UNA DIFERENCIA DE LAS SOLICITUDES FRENTE AL CUADRO EXCEL,
DEBIDO A LA SUMATORIA INEXACTA GENERADA POR EL SIC.**

CONSOLIDADO ATENCIONES ANUALES SIN SOLICITUD 2017

MES CANAL	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Telefónico	285	288	128	136	127	183	100	165	297	336	385	382	2812
Personal	33	19	35	55	65	52	35	55	73	36	54	51	563
Chat	7	11	2	11	12	7	20	25	14	10	3	11	133
Internet- Correo electrónico	3	6	8	0	0	21	30	10	15	10	6	8	117
Total	328	324	173	202	204	263	185	255	399	392	448	452	3.625

PERSONAS ATENDIDAS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SIN GENERAR SOLICITUD



- A. TELEFÓNICO:** Es el canal más empleado con el 78%.
- B. PERSONALMENTE:** Usado por el 15% de la población.
- C. CORREO ELECTRÓNICO:** Preferencia del 3% de usuarios.
- D. CHAT:** Opción del 4% de personas.



TOTAL ATENCIONES REALIZADAS A CORTE 31/12/2017 EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

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 01/01/17 al 31/10/2017 fue de Nueve Mil Seiscientos Siete (**9607**) personas.



ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS.

Durante el periodo comprendido del 01/01/2017 al 31/12/2017, el área de Atención al Ciudadano realizó encuestas de satisfacción a Mil Trescientas Cincuenta y Seis (**1356**) personas que visitaron la Entidad, las cuales se desarrollaron durante los meses de Mayo a Diciembre.

Lo anterior debido a la ausencia de personal contratista de apoyo, hasta el citado mes de Mayo.