



**CDMB**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**unidos por el ambiente**

**INFORME PRIMER TRIMESTRE DE SOLICITUDES  
ACCESO A INFORMACIÓN CORTE 31/03/2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL**

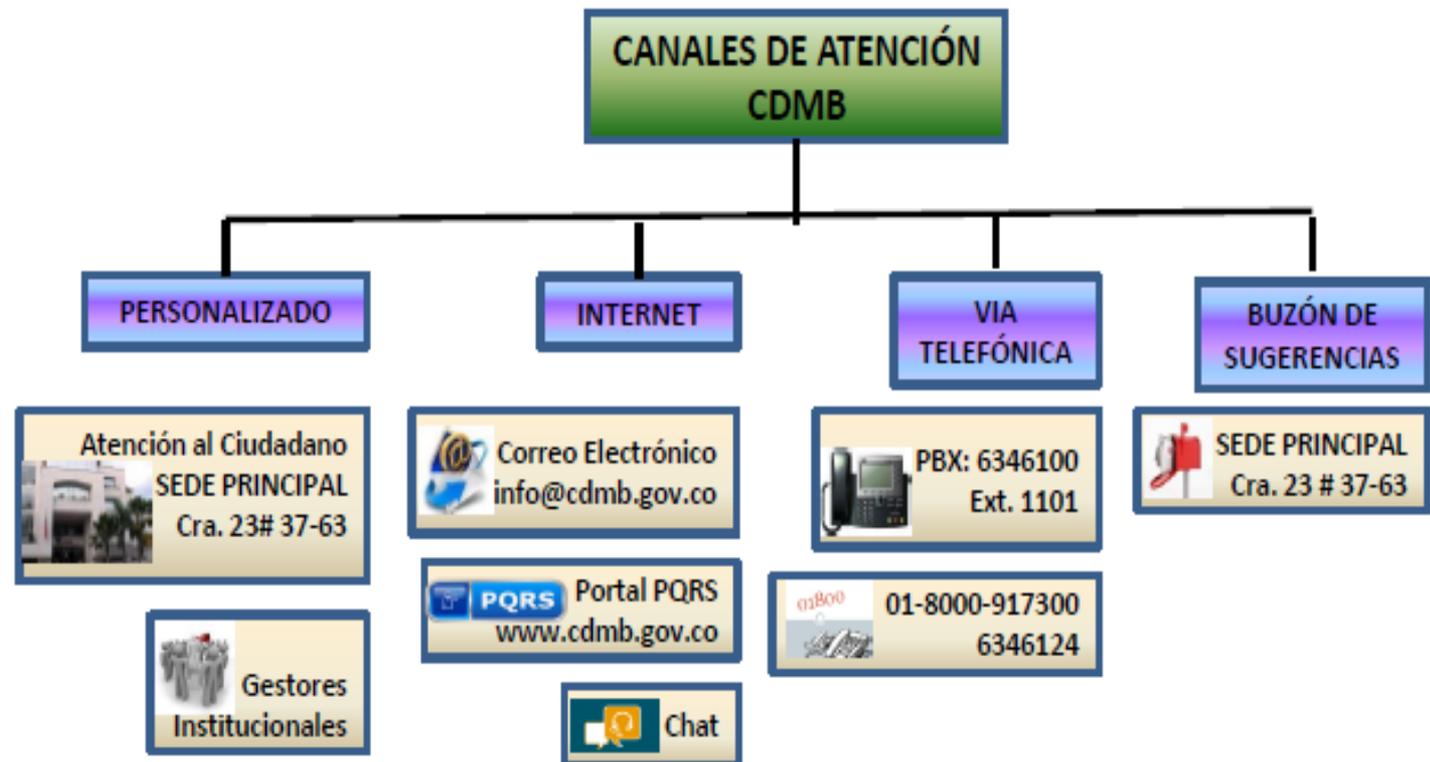
Elaboró: **John Hamilton Rodríguez Palacios**

Contratista. Relación con Partes Interesadas

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

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.

A continuación se relaciona los indicadores de atención que generaron algún tipo de solicitud con fecha de corte al 31/03/2018, periodo en el cual se recibieron mil docientos ochenta y siete (1.287) y atenciones sin solicitudes mil ocho (1.008) , enviadas a las diferentes dependencias de la Entidad.

ATENCIONES CON SOLICITUD CIUDADANO A 31-03-18				
CANAL	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Telefónico	90	93	39	222
Personal	202	286	249	737
Chat	7	0	1	8
Internet	1	17	1	19
Carta	0	1	14	15
Correo Electronico	79	127	80	286
Redes Sociales	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>524</b>	<b>384</b>	<b>1.287</b>

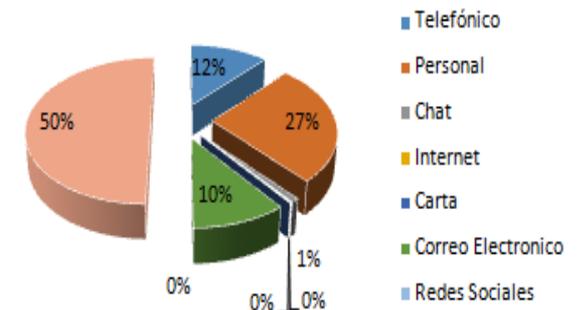
CON SOLICITUD	
Telefónico	222
Personal	737
Chat	8
Internet	19
Carta	15
Correo Electronico	286
Redes Sociales	0

**TOTAL AÑO** 2.295

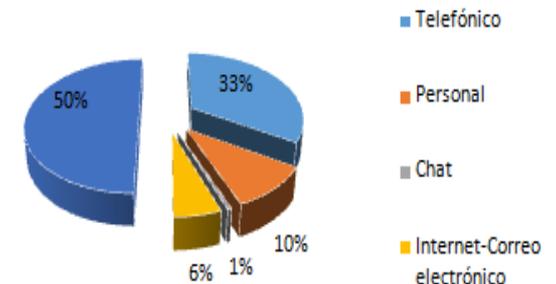
ATENCIONES SIN SOLICITUD CIUDADANO A 31-03-18				
CANAL	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Telefónico	325	290	145	760
Personal	100	50	20	170
Chat	5	3	0	8
Internet-Correo electrónico	55	15	0	70
<b>Total</b>	<b>485</b>	<b>358</b>	<b>165</b>	<b>1.008</b>

SIN SOLICITUD	
Telefónico	760
Personal	170
Chat	8
Correo electr	70

### Atenciones con solicitud ciudadano a 31/03/18



### Atenciones sin solicitud ciudadano a 31/03/18





Entre: 01/01/2018 y 31/03/2018

COR\_LI053000

Funcionario: TODOS

Página 101 de 101

Estado: TODOS

Medio: TODOS

Fecha: 16/04/2018 17:16

<u>Estadísticas por Tipo de Solicitudes</u>		<b>RESUMEN</b>	
Carta .....	15	<b>Estadísticas porSubdirección:</b>	
Fax .....	0	EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	878
E-mail .....	278	GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	138
Internet .....	19	DIRECCION GENERAL	75
Personal .....	737	SECRETARÍA GENERAL	66
Telefónico.....	222	GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	58
Chat.....	8	ADMINISTRATIVO(A) Y FINANCIERO(A)	44
<b>Total :</b>	<b>1279</b>	ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	10
Pendientes.....	285	OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	6
Vencidas.....	263	OFICINA DE CONTRATACION	4
Tiempo Promedio de Respuesta (días)...	19	<b>Total :</b>	<b>1279</b>

**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 9 SOLICITUDES FRENTE AL CUADRO EXCEL, DEBIDO A LA SUMATORIA INEXACTA GENERADA POR EL SIC.**



## **TOTAL ATENCIONES REALIZADAS A CORTE 31/03/2018 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 01/01/18 al 31/03/2018 fue de mil doscientos ochenta y siete (1.287) y atenciones sin solicitudes mil ocho (1.008).



## ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS.

Durante el periodo comprendido del 01/01/2018 al 31/03/2018, el área de Atención al Ciudadano realizó encuestas de satisfacción a ciento noventa y dos(**192**) personas que visitaron la Entidad, las cuales se desarrollaron durante los meses de Enero, Febrero y Marzo. Lo anterior debido a la ausencia de personal contratista de apoyo, hasta el citado mes de Febrero.