



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

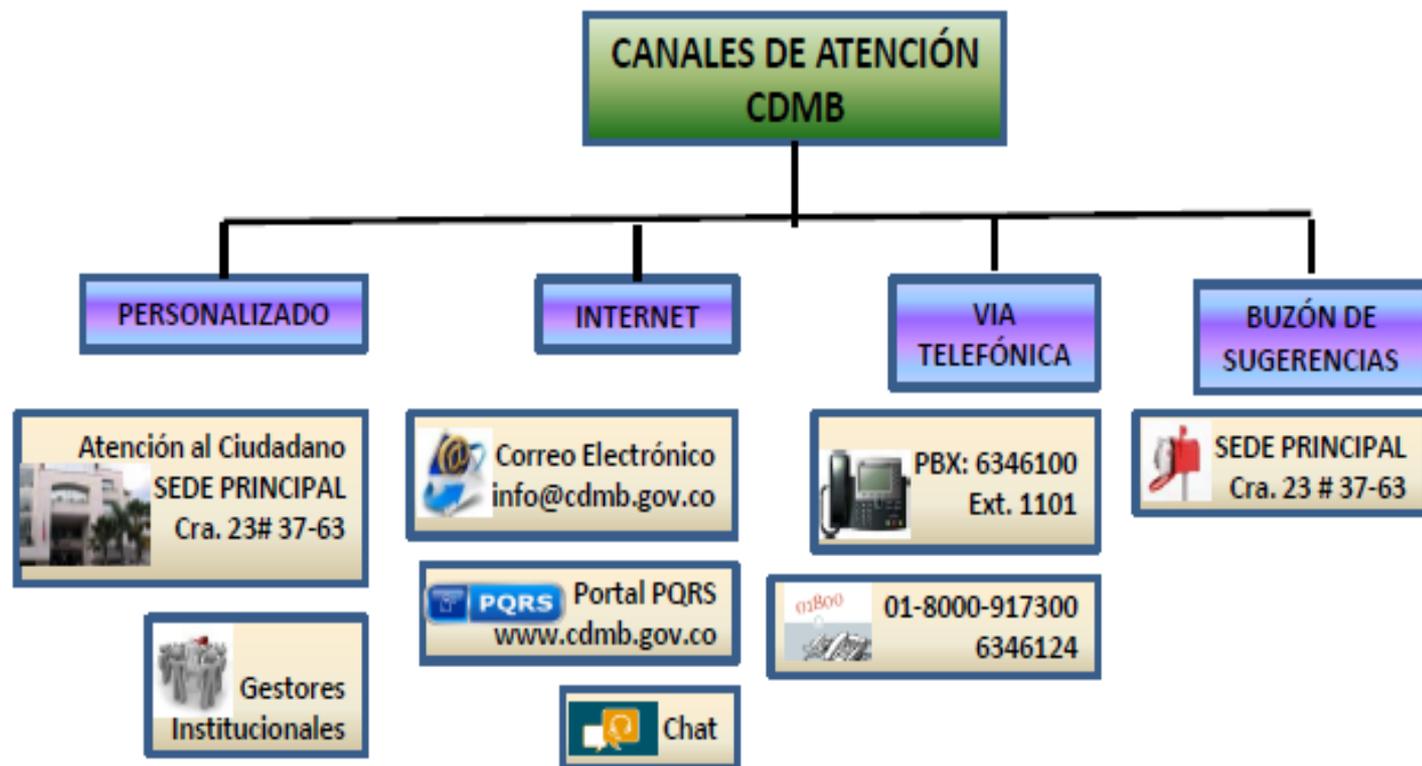
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

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.

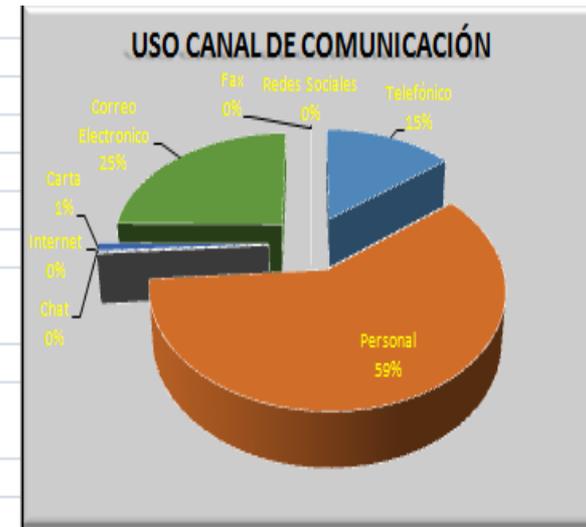
A continuación se relaciona los indicadores de atención a las diferentes partes interesadas, que generaron algún tipo de solicitud y/o servicio con fecha de corte al 30/09/2018, periodo en el cual se recibieron mil ciento ochenta (1.180) solicitudes de atención las cuales fueron registradas en el SIC, 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
Total	458	418	300	1.176

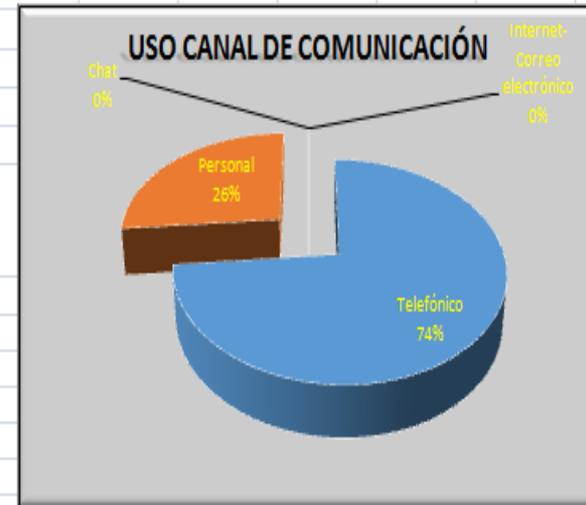
CON SOLICITUD	
Telefónico	172
Personal	682
Chat	1
Internet	3
Carta	15
Correo Electronico	302
Fax	1
Redes Sociales	0

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
Total	340	310	410	1.060

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

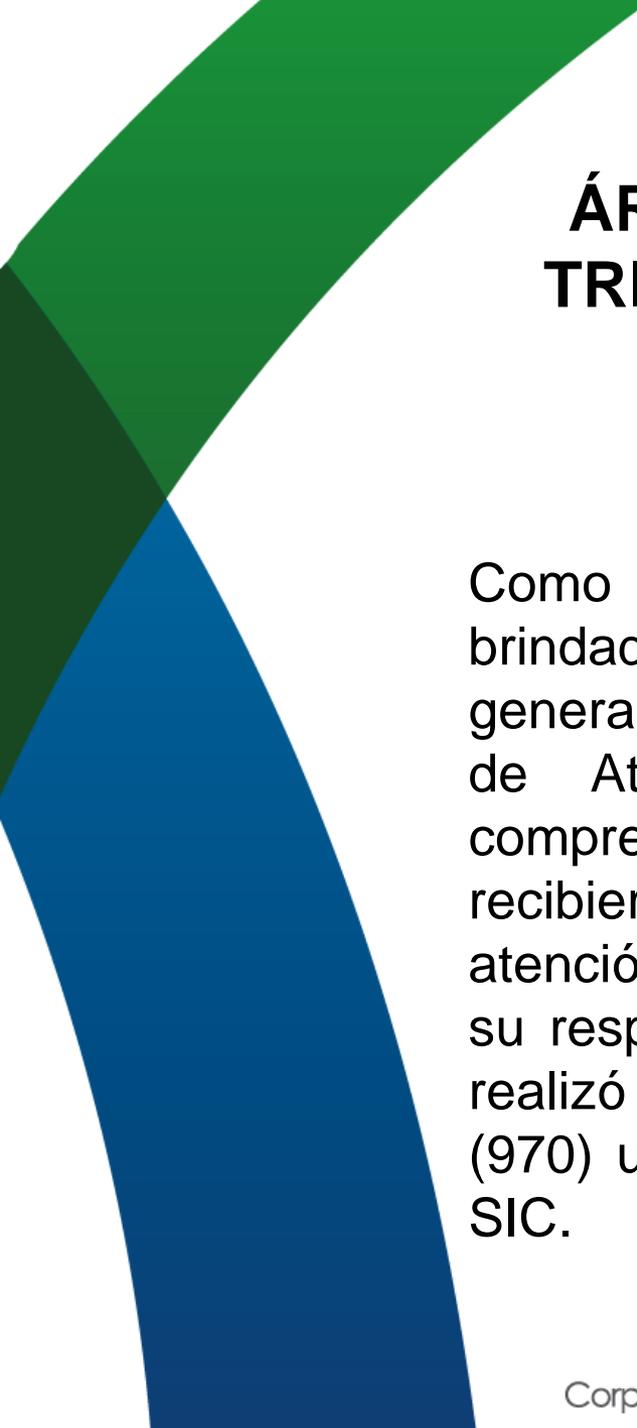
Página 89 de 89

Fecha: 17/01/2019 15:25

Estado: TODOS

Medio: TODOS

<u>Estadísticas por Tipo de Solicitudes</u>		RESUMEN	
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
Total :	1180	GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	32
		OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	7
		OFICINA DE CONTRATACION	6
		Total :	1180
Pendientes.....	130	Nota: Si éste Total es Mayor al Total de Estadísticas por Tipo de Solicitudes 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 noventa y siete (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.