



**CDMB**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

**unidos por el ambiente**

**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE SOLICITUDES  
ACCESO A INFORMACIÓN CORTE 30/06/2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL**

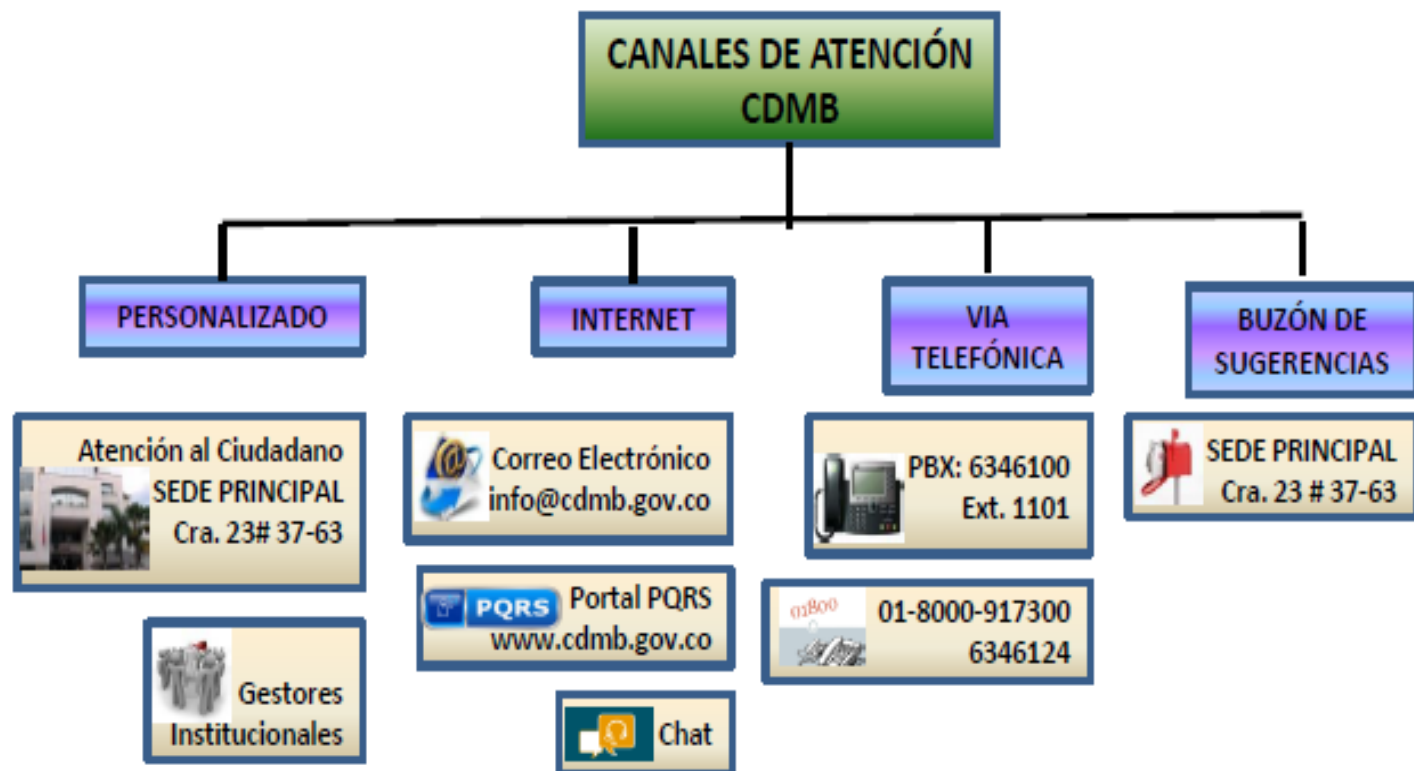
Elaboró: **John Hamilton Rodríguez Palacios**

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 30/06/2018, periodo en el cual se recibieron mil trecientos setenta y tres (1.373) solicitudes de atención las cuales fueron registradas en el SIC, así mismo se realizo orientación y atención a setecientos noventa (790) usuarios sin necesidad de generar registro en el SIC.

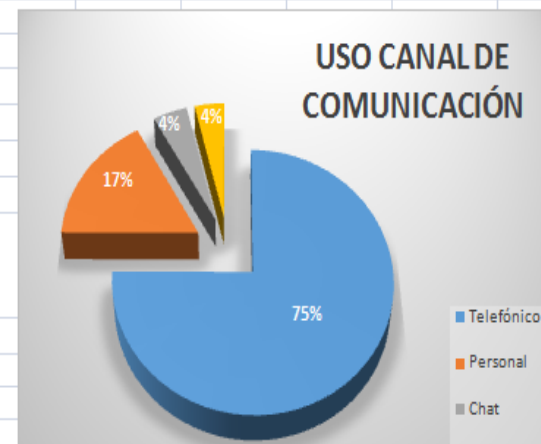
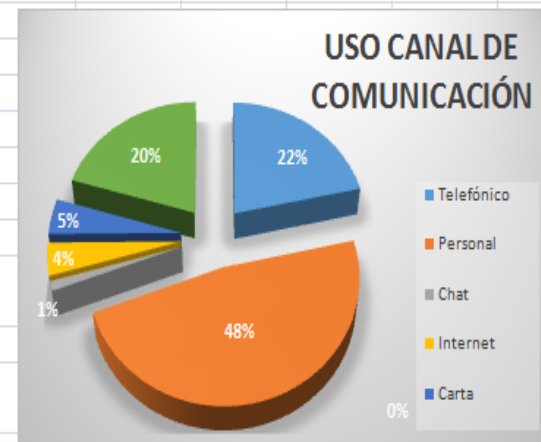
ATENCIÓNES CON SOLICITUD CIUDADANO A 30-06-18				
CANAL	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Telefónico	52	65	57	174
Personal	369	218	197	784
Chat	1	0	0	1
Internet	19	24	0	43
Carta	6	38	6	50
Correo Electronico	113	109	98	320
Fax	0	0	1	1
Redes Sociales	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>560</b>	<b>454</b>	<b>359</b>	<b>1.373</b>

CON SOLICITUD	
Telefónico	174
Personal	784
Chat	1
Internet	43
Carta	50
Correo Electronico	320
Fax	1
Redes Sociales	0

**TOTAL AÑO 2.163**

ATENCIÓNES SIN SOLICITUD A 30-06-18				
CANAL	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Telefónico	200	250	200	650
Personal	35	40	50	125
Chat	10	0	5	15
Internet-Correo electrónico	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>290</b>	<b>255</b>	<b>790</b>

SIN SOLICITUD	
Telefónico	650
Personal	125
Chat	15
Correo electr	0





Entre: 01/04/2018 y 30/06/2018

COR\_LI053000

Funcionario: TODOS

Página 106 de 106

Estado: TODOS

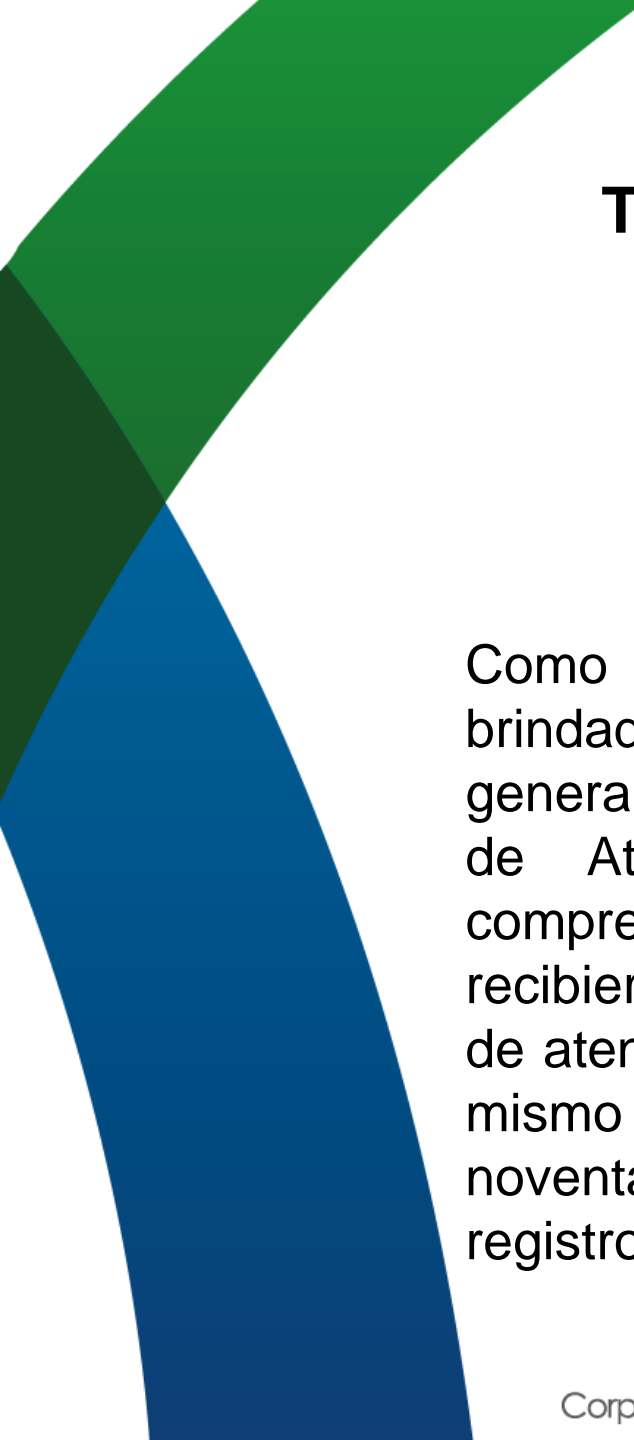
Medio: TODOS

Fecha: 06/07/2018 10:43

Ver Resumen sigte página...

<u>Estadísticas por Tipo de Solicitudes</u>		<b>RESUMEN</b>	
Carta .....	50	<u>Estadísticas porSubdirección:</u>	
Fax .....	1	EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	902
E-mail .....	320	GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	147
Internet .....	43	DIRECCION GENERAL	101
Personal .....	784	ADMINISTRATIVO(A) Y FINANCIERO(A)	70
Telefónico.....	174	SECRETARÍA GENERAL	52
Chat.....	1	GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL	46
<b>Total :</b>	<b>1373</b>	ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO	37
Pendientes.....	218	OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	17
Vencidas.....	94	OFICINA DE CONTRATACION	2
<b>Tiempo Promedio</b>		<b>Total :</b>	<b>1374</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.



## **TOTAL ATENCIONES REALIZADAS A CORTE 30/06/2018 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 01/04/18 al 30/06/2018 en el cual se recibieron mil trescientos setenta y tres (1.373) solicitudes de atención las cuales fueron registradas en el SIC, así mismo se realizó orientación y atención a setecientos noventa (790) usuarios sin necesidad de generar registro en el SIC.



## ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS.

Durante el periodo comprendido del 01/04/2018 al 30/06/2018, el área de Atención al Ciudadano realizó encuestas de satisfacción a cuatrocientos ochenta y seis(**486**) personas que visitaron la Entidad, las cuales se desarrollaron durante los meses de Abril, Mayo y Junio.