



**INFORME CUARTO TRIMESTRE DE
2023 SOLICITUDES ACCESO A LA
INFORMACIÓN**



La CDMB cuenta con los siguientes canales de comunicación para atender las necesidades de las distintas partes interesadas:

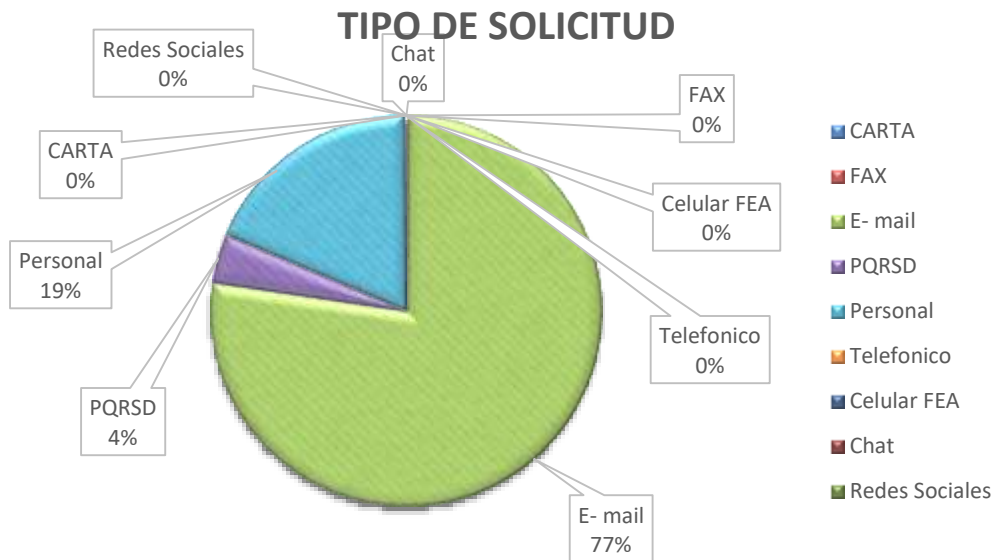
- ✓ **Atención personalizada:** Se lleva a cabo en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso de la CDMB.
- ✓ **Correo electrónico:** A través de este medio, llegan solicitudes a info@cdmb.gov.co
- ✓ **Telefónica:** línea de celular 318-7070030.
- ✓ **Internet:** Pagina web www.cdmb.gov.co - <http://www.cdmb.gov.co/atencion-servicios-al-ciudadano/recepcion-de-pqrsd>
- ✓ **Redes sociales:** Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.
- ✓ **Carta**

A continuación se relacionan las estadísticas de atención según el tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el **01/10/2023 – 31/12/2023**.

Durante este periodo se recibieron cinco mil cuarenta y ocho (5.048) solicitudes de atención, las cuales fueron registradas en el Sistema de Correspondencia (SIC) para su respectivo trámite y respuesta.

Nota: Este Total es Mayor que **Total de Estadísticas por Tipo de Solicitudes** debido a que algunos radicados tuvieron los dos tipos de respuesta y adicionalmente un radicado puede tener varias subdirecciones a la vez.

ESTADÍSTICA POR TIPO DE SOLICITUD



Se evidencia que el 77% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico (info@cdmb.gov.co), el 19% de los usuarios realizaron las PQRSD de forma Personal el 4% realizó sus solicitudes a través de Carta, Internet, Telefónico y Chat.

ESTADÍSTICA POR TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
CARTA	4
FAX	0
E- mail	3900
PQRSD	203
Personal	935
Telefónico	5
Celular FEA	0
Chat	1
Redes Sociales	0
TOTAL	5048

Fuente: CDMB -Sistema de Correspondencia – Indicadores Generales Oficina de Atención al Ciudadano

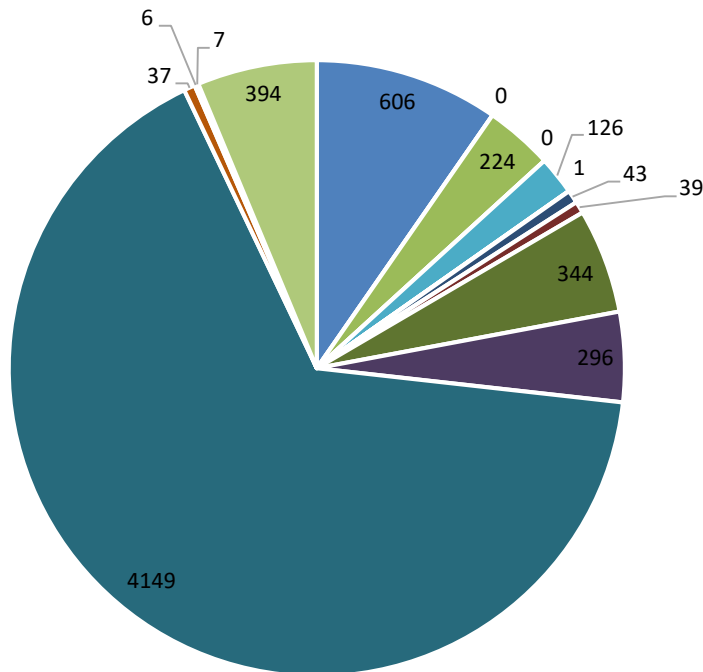
ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS SOLICITUDES REGISTRADAS CUARTO TRIMESTRE 2023

Se relacionan las estadísticas de solicitudes y/o servicios por dependencia, en el periodo comprendido entre el **01/10/2023 – 31/12/2023**

ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIA	CANTIDAD
SECRETARIA GENERAL	810
REVISORA FISCAL	0
SUBDIRECCION ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO - SOPIT	273
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	116
OFICINA CONTROL INTERNO	5
OFICINA DE CONTRATACION	50
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	38
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL - SUGOA	175
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL - SURYT	328
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL - SEYCA	4642
DIRECCION GENERAL	28
CONSEJO DIRECTIVO	1
ASAMBLEA GENERAL	0
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	394
TOTAL	6862

Estadísticas por Dependencia

- SECRETARIA GENERAL
- REVISORA FISCAL
- SUBDIRECCION ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO - SOPIT
- OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
- OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL
- OFICINA CONTROL INTERNO
- OFICINA DE CONTRATACION
- OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL
- SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL- SUGOA
- SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL - SURYT
- SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL - SEYCA
- DIRECCION GENERAL
- CONSEJO DIRECTIVO
- ASAMBLEA GENERAL



Fuente: CDMB -Sistema de Correspondencia – Indicadores Generales Oficina de Atención al Ciudadano

OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

Solicitudes recibidas	5048
Solicitudes pendientes	4727
Tiempo promedio de respuesta (días)	16

Fuente: CDMB -Sistema de Correspondencia – Indicadores Generales Oficina de Atención al Ciudadano

En atención las Oportunidad de respuesta de las solicitudes que recibió la entidad en el cuarto trimestre se encuentra **pendiente** por respuesta 321 y se tiene un promedio de respuesta de 19 días.

Elaborado por: Coordinación Gestión Documental, Información y Archivo

