



**INFORME PRIMER 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**

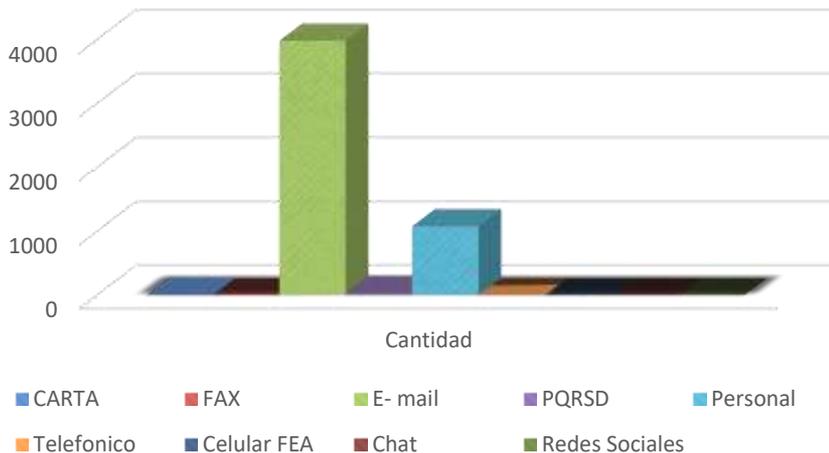
A continuación se relacionan las estadísticas de atención según el tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el **01/01/2024 – 31/03/2024**.

Durante este periodo se recibieron cuatro mil quinientos veintiocho (4.528) 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

Tipo de Solicitud



Se evidencia que el 78% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico (info@cdmb.gov.co), el 21% de los usuarios realizaron las PQRSD de forma Personal el 1% realizó sus solicitudes a través de Carta, Internet, Telefónico y Chat.

ESTADÍSTICA POR TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
CARTA	5
FAX	0
E- mail	3984
PQRSD	31
Personal	1079
Telefónico	2
Celular FEA	0
Chat	0
Redes Sociales	0
TOTAL	5101

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

ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS SOLICITUDES REGISTRADAS PRIMER TRIMESTRE 2024

Se relacionan las estadísticas de solicitudes y/o servicios por dependencia, en el periodo comprendido entre el **01/01/2024 – 31/03/2024**

ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIA	CANTIDAD
SECRETARIA GENERAL	551
REVISORA FISCAL	0
SUBDIRECCION ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO - SOPIT	179
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	82
OFICINA CONTROL INTERNO	4
OFICINA DE CONTRATACION	103
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	38
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL-SUGOA	275
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL - SURYT	235
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL - SEYCA	2790
DIRECCION GENERAL	48
CONSEJO DIRECTIVO	0
ASAMBLEA GENERAL	2
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	220
TOTAL	4528

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

Estadísticas por Dependencia



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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

Solicitudes recibidas	4528
Solicitudes pendientes	1858
Tiempo promedio de respuesta (días)	19

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 primer trimestre se encuentra **pendiente** por respuesta 561 y se tiene un promedio de respuesta de 19 días.

Elaborado por: *Coordinación Gestión Documental, Información y Archivo*

