



**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE  
2024 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](mailto:info@cdmb.gov.co)
- ✓ **Telefónica:** y línea de celular 318-7069866
- ✓ **PBX:** (+57) (607) 6970241
- ✓ **Internet:** Pagina web [www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co)  
<http://www.cdmb.gov.co/atencion-servicios-al-ciudadano/recepcion-de-pgrsd>
- ✓ **Redes sociales:** Facebook, X, Instagram y YouTube.
- ✓ **Carta**

Para esta vigencia entre el primero (01) de abril de 2024 al treinta (30) de junio del 2024 la CDMB cuenta con la atención presencial al público al igual que la radicación de correspondencia, en la oficina de atención al ciudadano, durante este periodo se siguieron manteniendo activos los medios digitales, tales como: correo electrónico, página web, redes sociales.

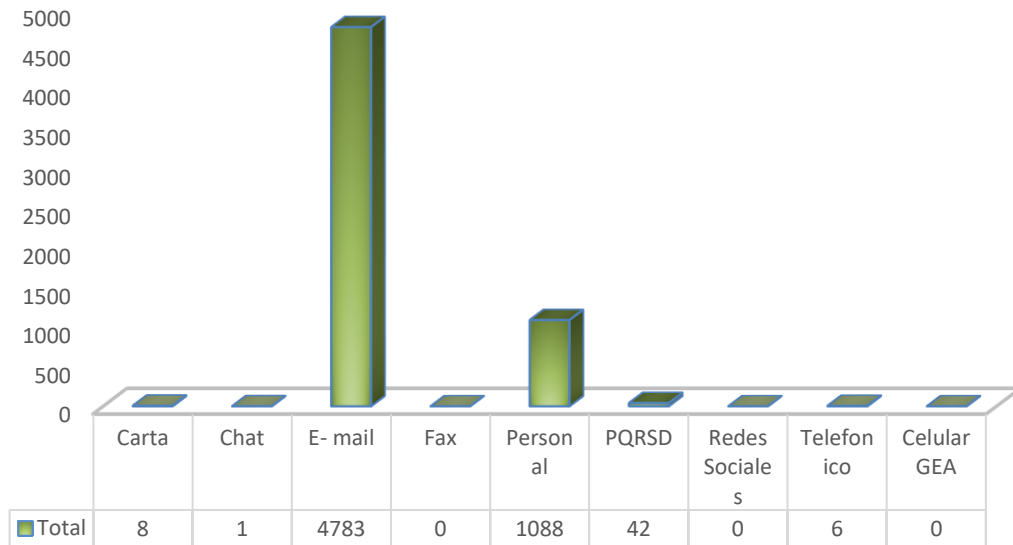
## INDICADORES OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación se relacionan las estadísticas de atención según el tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el **01/04/2024 – 30/06/2024**.

Durante este periodo se recibieron seis mil dieciocho (5.928) 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 80,6 % de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del correo electrónico ([info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)), el 18,3% de los usuarios realizaron las PQRSD de forma Personal el 1,1% realizó sus solicitudes a través de Carta, Internet, Telefónico y Chat.

Estadística por tipo de solicitud	Cantidad
Carta	8
Chat	1
E- mail	4783
Fax	0
Personal	1088
PQRSD	42
Redes Sociales	0
Telefónico	6
Celular GEA	0
<b>Total general</b>	<b>5928</b>

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

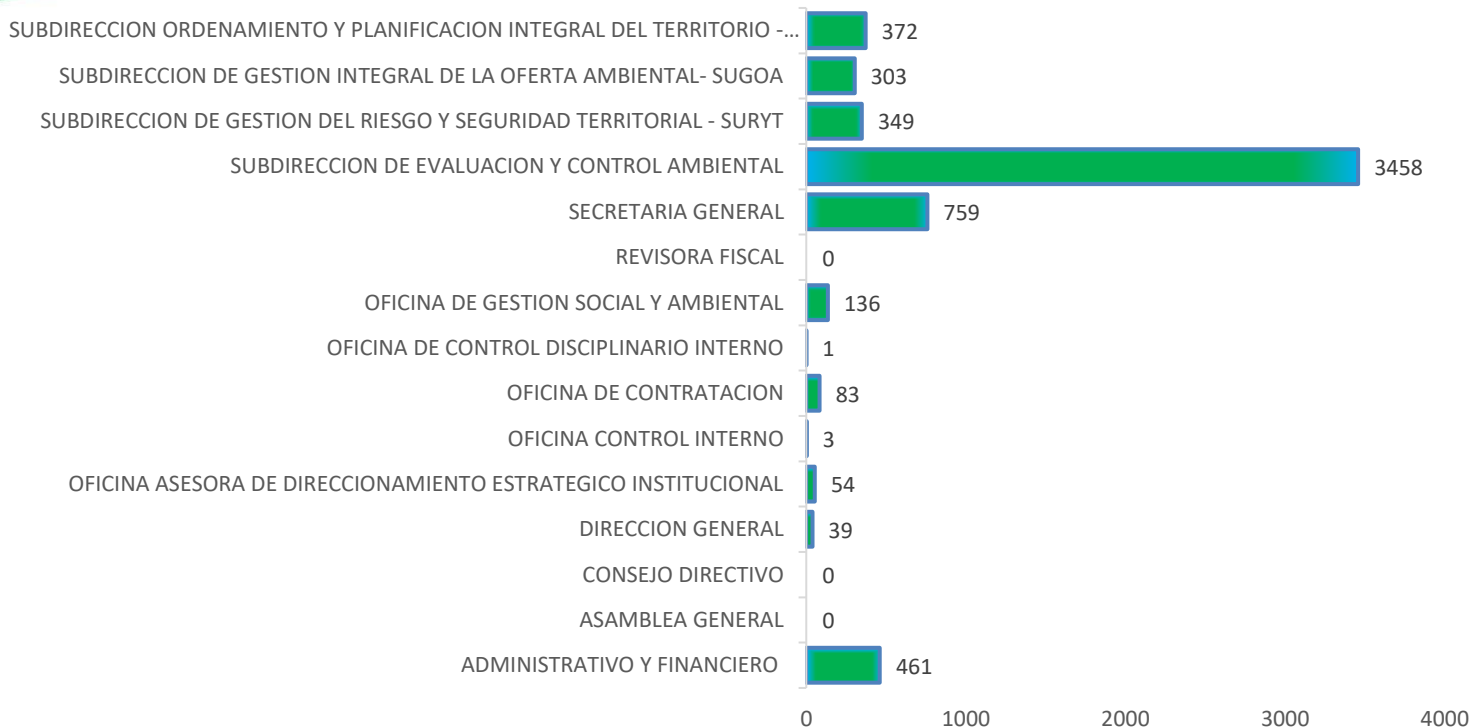
# ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS SOLICITUDES REGISTRADAS SEGUNDO TRIMESTRE 2024

Se relacionan las estadísticas de solicitudes y/o servicios por dependencia, en el periodo comprendido entre el **01/04/2024 – 30/06/2024**

Estadística por Dependencia	Cantidad
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	461
ASAMBLEA GENERAL	0
CONSEJO DIRECTIVO	0
DIRECCION GENERAL	39
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	54
OFICINA CONTROL INTERNO	3
OFICINA DE CONTRATACION	83
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	136
REVISORA FISCAL	0
SECRETARIA GENERAL	759
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL	3458
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL - SURYT	349
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL- SUGOA	303
SUBDIRECCION ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO - SOPIT	372
<b>Total general</b>	<b>6018</b>

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

<b>Solicitudes recibidas</b>	<b>5928</b>
<b>Solicitudes pendientes</b>	<b>1545</b>
<b>Tiempo promedio de respuesta (días)</b>	<b>12</b>

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 1545 y se tiene un promedio de respuesta de 12 días.

*Elaborado por: Oficina Atención al Ciudadano*

