



**INFORME TERCER 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
- ✓ **Telefónica:** y línea de celular 318-7069866
- ✓ **PBX:** (+57) (607) 6970241
- ✓ **Internet:** Pagina web 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 julio de 2024 al treinta (30) de septiembre 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.

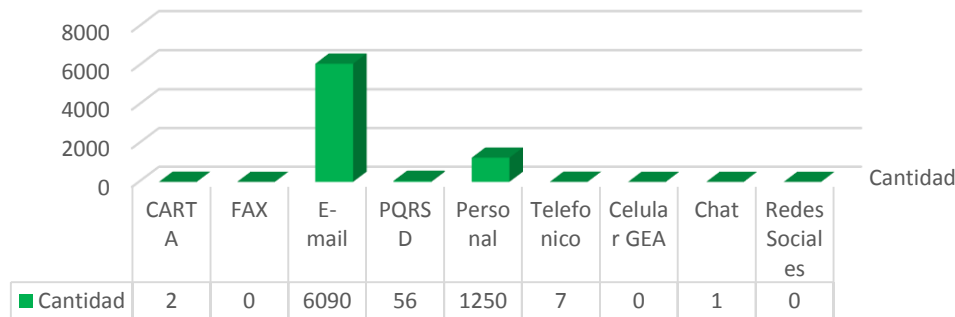
INDICADORES OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación se relacionan las estadísticas de atención según el tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el **01/07/2024 – 30/09/2024**.

Durante este periodo se recibieron siete mil cuatrocientos seis (7406) 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 82% de los usuarios de la Corporación realizaron solicitudes a través del correo electrónico (info@cddb.gov.co), el 17% de los usuarios realizaron las PQRS D de forma Personal el 1% realizó sus solicitudes a través de Carta, Internet, Telefónico y Chat.

Estadística por tipo de solicitud	Cantidad
CARTA	2
FAX	0
E- mail	6090
PQRS D	56
Personal	1250
Telefónico	7
Celular GEA	0
Chat	1
Redes Sociales	0
TOTAL	7406

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

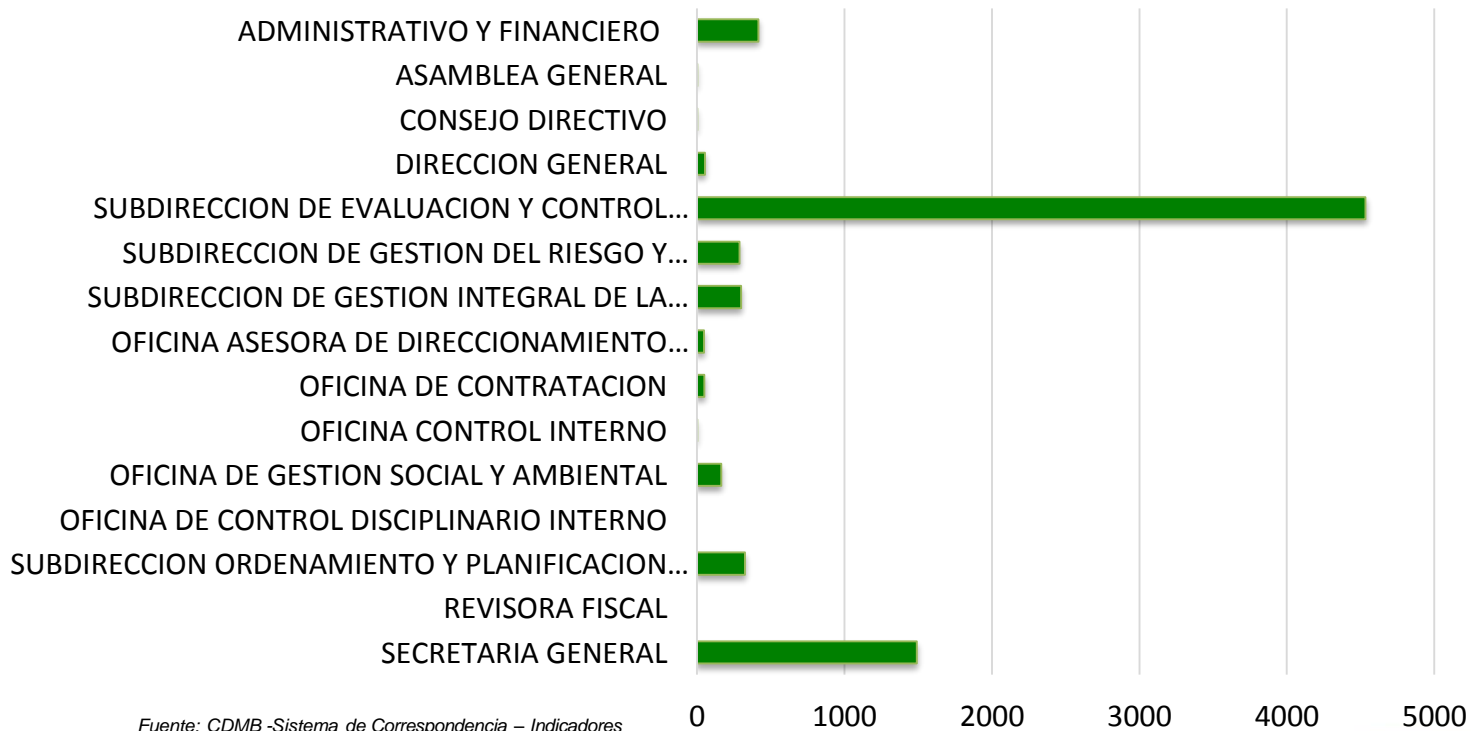
ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS SOLICITUDES REGISTRADAS TERCER TRIMESTRE 2024

Se relacionan las estadísticas de solicitudes y/o servicios por dependencia, en el periodo comprendido entre el **01/07/2024 – 30/09/2024**

ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIA	CANTIDAD
SECRETARIA GENERAL	1490
REVISORA FISCAL	0
SUBDIRECCION ORDENAMIENTO Y PLANIFICACION INTEGRAL DEL TERRITORIO - SOPIT	324
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL Y AMBIENTAL	164
OFICINA CONTROL INTERNO	2
OFICINA DE CONTRATACION	50
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	47
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL- SUGOA	298
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL - SURYT	288
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL AMBIENTAL - SEYCA	4532
DIRECCION GENERAL	54
CONSEJO DIRECTIVO	1
ASAMBLEA GENERAL	1
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	417
TOTAL	7668

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	7406
Solicitudes pendientes	1922
Tiempo promedio de respuesta (días)	11

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 tercer trimestre se encuentra **pendiente** por respuesta 1922 y se tiene un promedio de respuesta de 11 días.

Elaborado por: Oficina Atención al Ciudadano

