

CARTAGENA VA PA' LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



INFORME MENSUAL PQRS Y CORRESPONDENCIA ABRIL – 2022

Alcaldía distrital de Cartagena de Indias

Fecha de Corte: 2 de mayo del 2022

Fuentes: Sistema de Información SIGOB, modulo TRANSDOC; Planta telefónica de la Alcaldía

1. PQRS y correspondencias recibidas por canal de atención

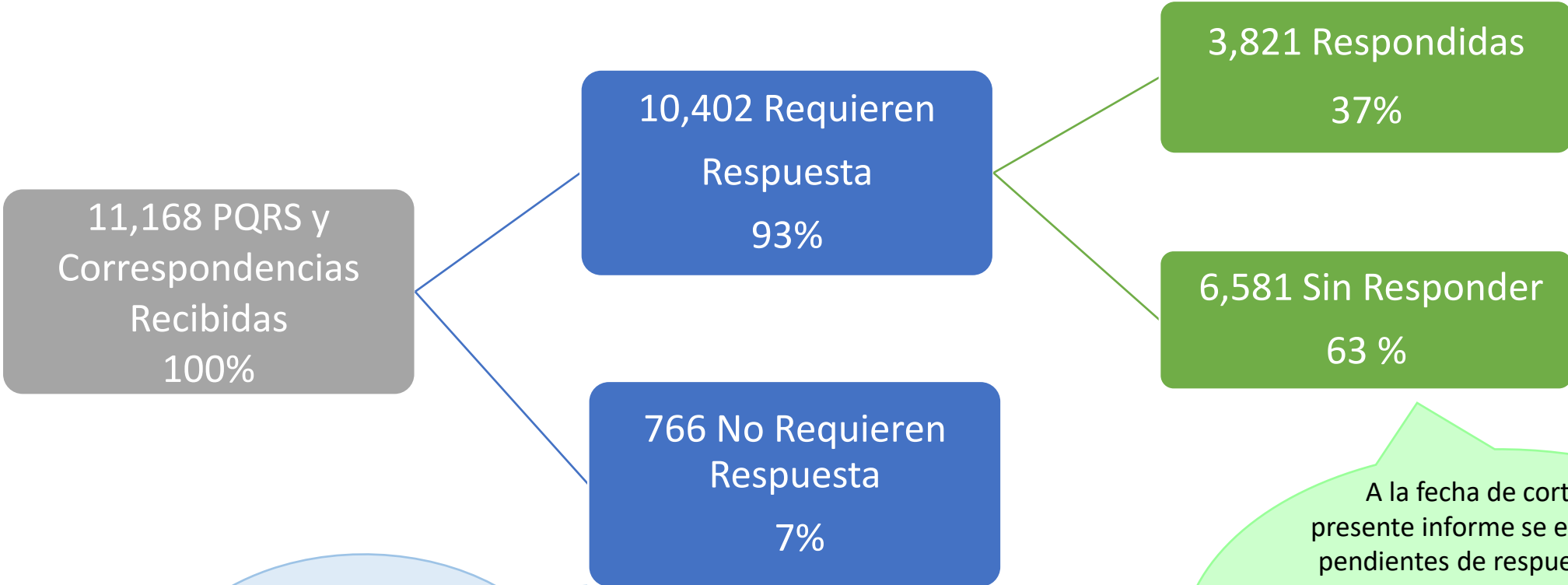


2. PQRS y correspondencias recibidas por modalidad



Derecho de Petición (15 días)	42
Derecho de Petición (30 días) D491	923
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	1
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	10
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	0
Petición de Conceptos (30 Días)	0
Quejas y Reclamos	164
Solicitud	4,707
Correspondencia	4,090
Solicitud de Información (Call Center)	1,231
Total	11,168

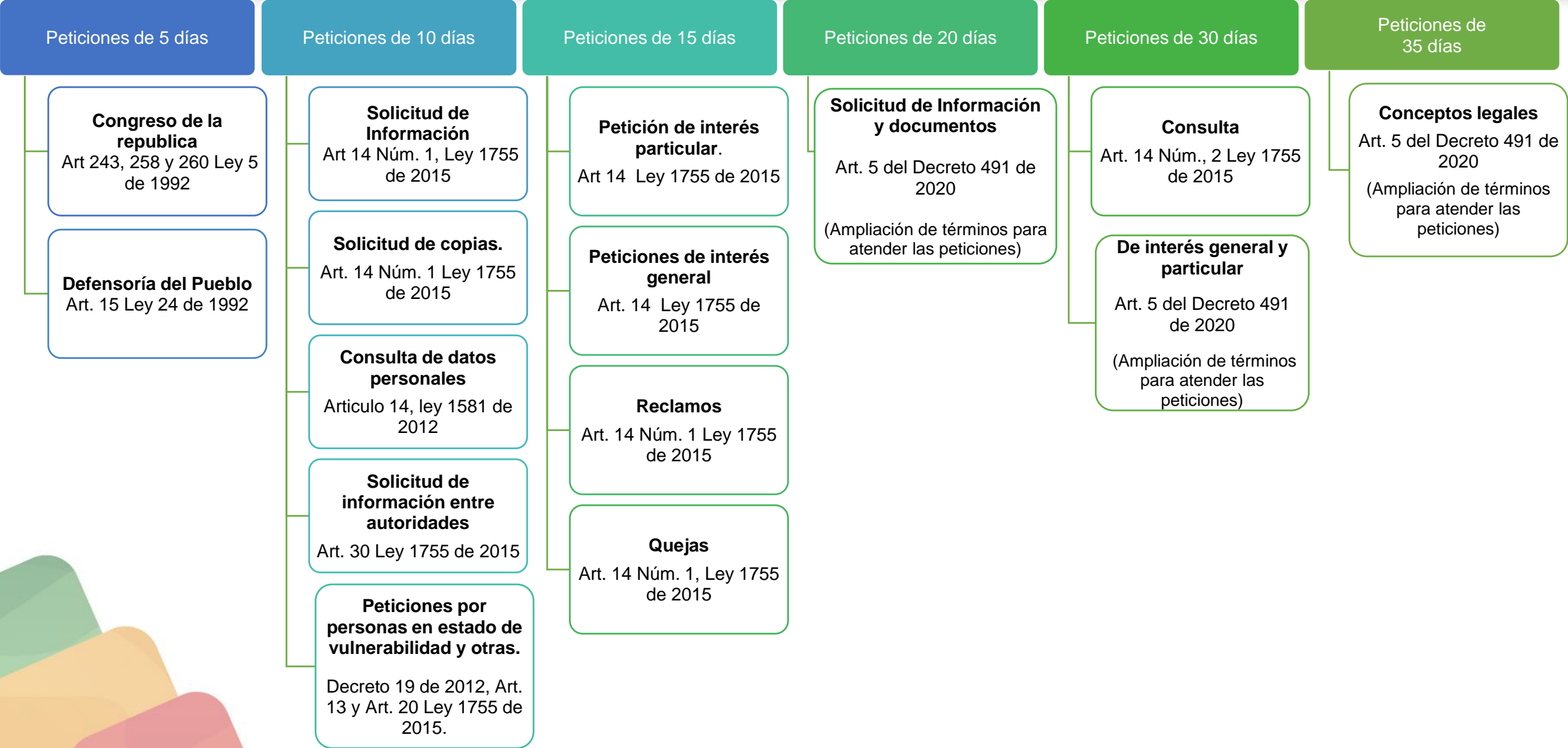
3. Seguimiento a las respuestas de las PQRS y correspondencias recibidas



No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos.

A la fecha de corte del presente informe se encuentran pendientes de respuesta **6,581** peticiones y correspondencias, las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo, cabe resaltar que **6,159** se encuentran dentro de los términos de tiempo de respuesta según disposiciones de ley, es decir el **93%**.

4. Clasificación de tiempo de respuesta de las PQRS según disposiciones de ley.



5. Tiempo promedio de respuesta PQRS por tipología



Tipo de documento	Tiempo máximo de respuestas(días)	Tiempo promedio de respuesta	
Derecho de Petición (15 Días)	15	14	✓
Derecho de Petición (30 días) D491	30	14	✓
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	35	20	✓
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	20	19	✓
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	10	-	
Petición de Conceptos (30 Días)	30	-	
Quejas y Reclamos	15	14	✓
Solicitud	20	18	✓

6. PQRS y correspondencia recibidas, respondidas y sin responder por dependencias con sus tiempos de respuestas.



Área responsable	Total Recibido	Respondida	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	Sin responder vencidas	No espera respuesta
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte 0 DATT	1.830	356	330	26	1.446	40	28
Secretaría de Hacienda Distrital	1.800	816	806	10	914	23	70
Oficina Asesora Jurídica	1.196	277	138	139	605	204	314
Establecimiento Público Ambiental 0 EPA	732	179	177	2	514	4	39
Secretaría de Planeación	655	271	266	5	358	6	26
Secretaría General	636	83	76	7	470	17	83
Departamento Administrativo Distrital de Salud 0 DADIS	631	83	76	7	494	10	54
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	513	88	83	5	398	40	27
Fondo Territorial de Pensiones	329	69	69	0	223	7	37
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	278	84	81	3	189	8	5
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	213	44	40	4	156	8	13
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	138	19	19	0	117	5	2
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana 0 GEPM	136	28	27	1	97	2	11
Secretaría de Infraestructura	135	29	26	3	97	8	9
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	116	8	8	0	102	16	6
Secretaría de Educación	112	24	19	5	81	3	7
Gestión del Riesgo de Desastres	102	32	30	2	59	1	11
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	74	23	22	1	49	1	2
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	74	27	27	0	38	0	9
Programa Familias En Acción	46	24	24	0	22	0	0
Despacho Alcalde	44	4	4	0	28	1	12
Oficina Asesora de Control Disciplinario	27	2	1	1	25	10	0
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	24	12	12	0	12	1	0
CORVIVIENDA	17	2	2	0	15	4	0
Oficina Asesores de Despacho	17	0	0	0	17	0	0
Instituto Distrital de Deporte y Recreación 0 IDER	15	0	0	0	15	0	0
TransCaribe S.A.	11	0	0	0	11	1	0
Corporación de Turismo de Cartagena	9	0	0	0	9	0	0
Oficina Asesora de Control Interno	7	0	0	0	6	2	1
EDURBE 0 Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	5	0	0	0	5	0	0
Escuela Taller de Cartagena de Indias	5	0	0	0	5	0	0
Oficina Asesora de Informática	5	4	4	0	1	0	0
DistriSeguridad	3	0	0	0	3	0	0
Escuela de Gobierno y Liderazgo	1	1	0	1	0	0	0
Oficina Asesora de Protocolo	1	1	1	0	0	0	0
Total general	9.937	2.590	2.368	222	6.581	422	766

Fuente: Sistema SIGOB – Modulo TRANSDOC
 Nota 1: La Tabla no incluye las solicitudes de información recibidas a través del Call Center; La actual versión SIGOB utilizada por la Alcaldía no incluye esta entrada.
 Nota 2: Las solicitudes de información recibidas por el Call Center son atendidas durante las llamadas.

7. Comparativo con el periodo anterior



Área responsable	Recibidas Marzo	Recibidas Abril
Secretaría de Hacienda Distrital	2.596	1.800
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte 0 DATT	1.880	1.830
Oficina Asesora Jurídica	1.539	1.196
Secretaría General	890	636
Secretaría de Planeación	857	655
Establecimiento Público Ambiental 0 EPA	833	732
Departamento Administrativo Distrital de Salud 0 DADIS	792	631
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	655	513
Fondo Territorial de Pensiones	439	329
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	430	278
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	271	74
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	248	213
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	209	138
Gestión del Riesgo de Desastres	161	102
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana 0 GEPM	158	136
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	157	116
Secretaría de Educación	147	112
Secretaría de Infraestructura	126	135
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	82	74
Despacho Alcalde	58	44
Programa Familias En Acción	56	46
Oficina Asesores de Despacho	24	17
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	24	24
CORVIVIENDA	18	17
Oficina Asesora de Control Disciplinario	11	27
TransCaribe S.A.	10	11
Instituto Distrital de Deporte y Recreación 0 IDER	8	15
Corporación de Turismo de Cartagena	7	9
EDURBE 0 Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	7	5
Oficina Asesora de Informática	6	5
Escuela de Gobierno y Liderazgo	5	1
Escuela Taller de Cartagena de Indias	4	5
Oficina Asesora de Control Interno	3	7
DistriSeguridad	2	3
Oficina Asesora Alcalde de la Calle	1	0
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0
Oficina Asesora de Protocolo	1	1
Total general	12.716	9.937

Fuente: Sistema SIGOB – Modulo TRANSDOC
 Nota 1: La Tabla no incluye las solicitudes de información recibidas atreves del Call Center; La actual versión SIGOB utilizada por la Alcaldía no incluye esta entrada.