

CARTAGENA VA PA' LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



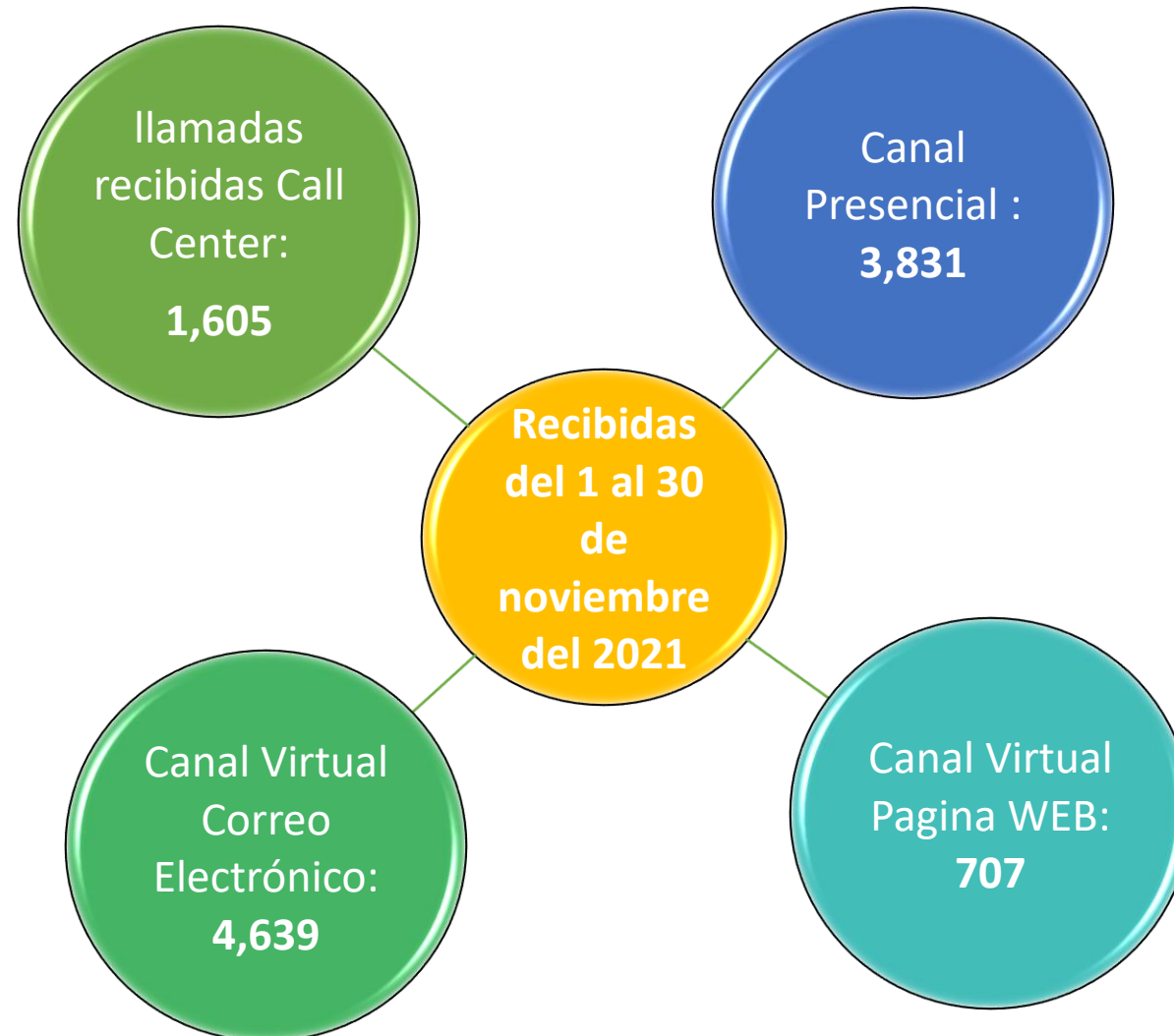
INFORME MENSUAL PQRS Y CORRESPONDENCIA NOVIEMBRE – 2021

Alcaldía distrital de Cartagena de Indias

Fecha de Corte: 2 de diciembre del 2021

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

1. PQRS y correspondencias recibidas por canal de atención

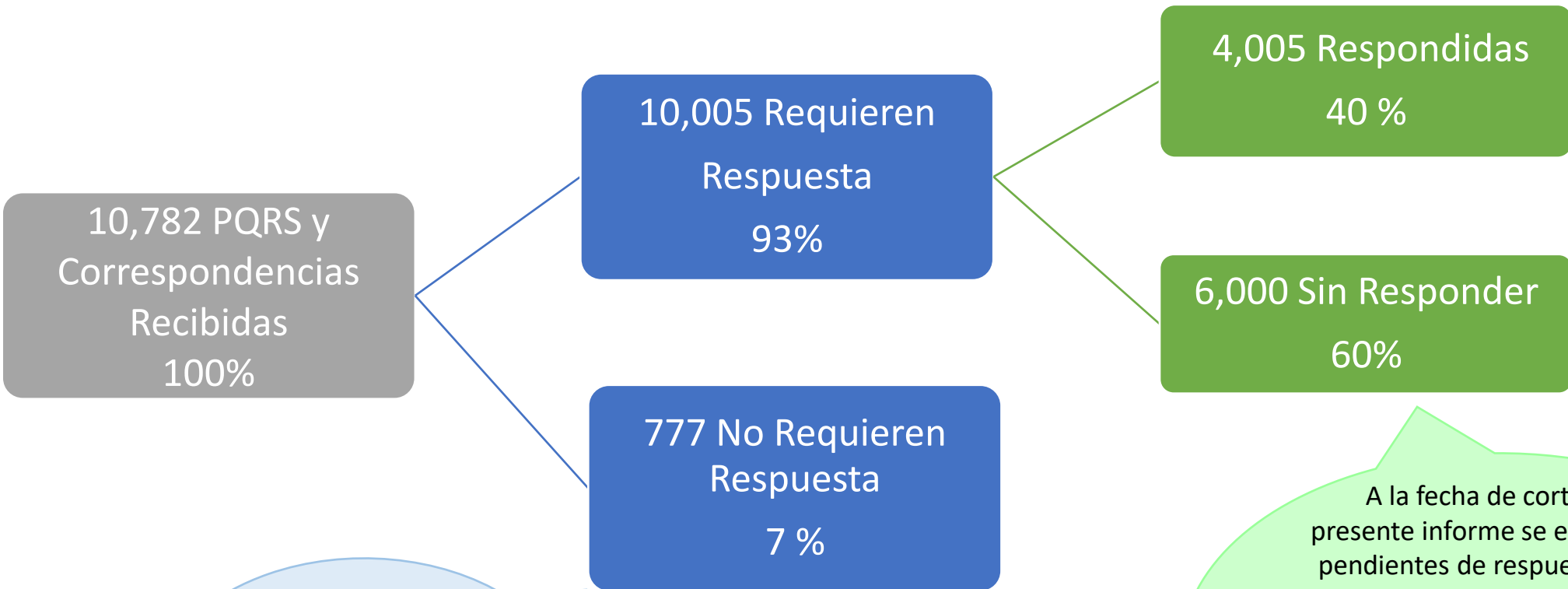


2. PQRS y correspondencias recibidas por modalidad



Derecho de Petición (15 días)	60
Derecho de Petición (30 días) D491	714
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	2
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	111
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	2
Petición de Conceptos (30 Días)	1
Quejas y Reclamos	124
Solicitud	3,628
Correspondencia	4,535
Solicitud de Información (Call Center)	1,605
Total	10,782

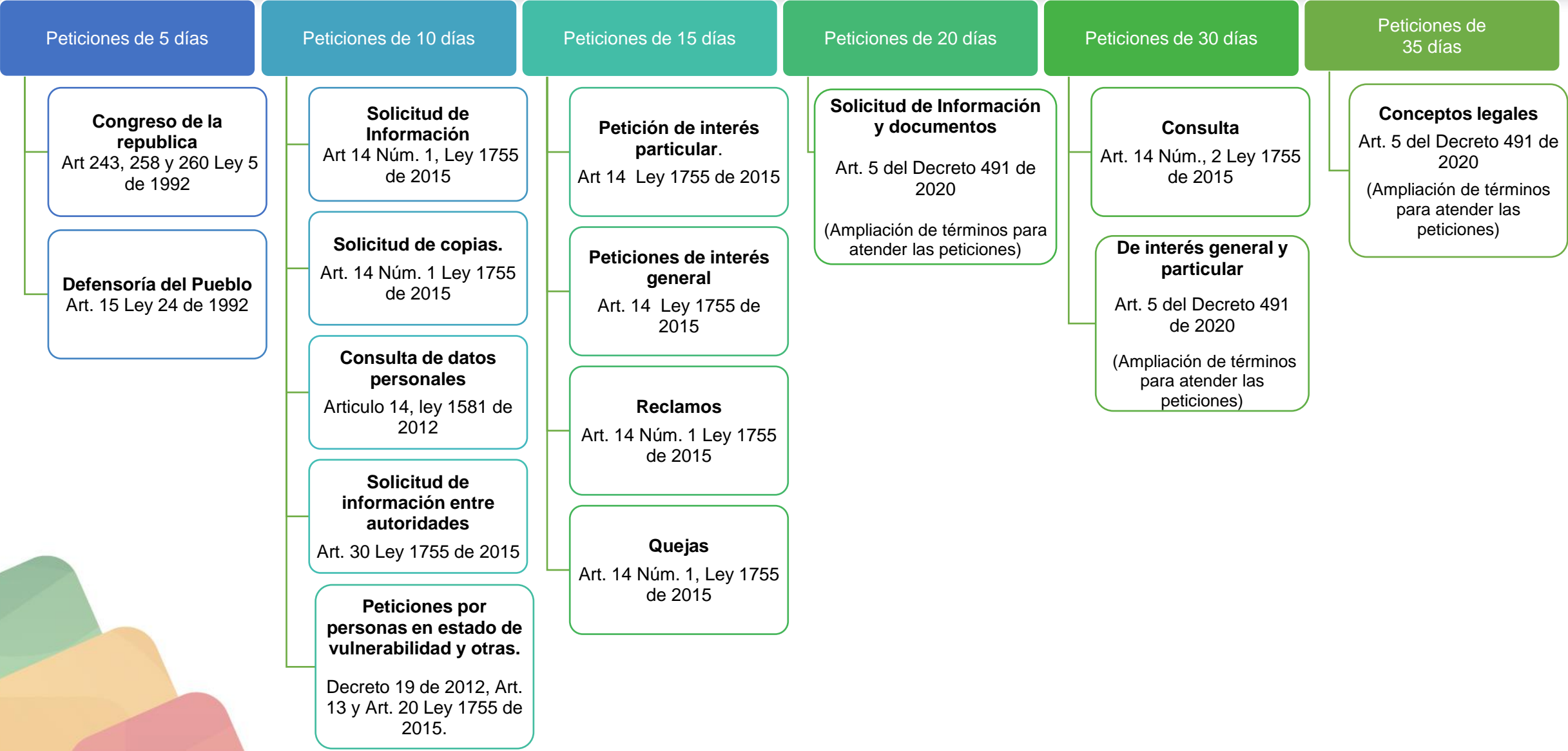
3. Seguimiento a las respuestas de las PQRS y correspondencias recibidas



No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos.

A la fecha de corte del presente informe se encuentran pendientes de respuesta **6,000** peticiones y correspondencias, las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo, cabe resaltar que **5,461** se encuentran dentro de los términos de tiempo de respuesta según disposiciones de ley, es decir el **91%**.

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	15	✓
Derecho de Petición (30 días) D491	30	15	✓
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	35	7	✓
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	20	20	✓
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	10	21	✗
Petición de Conceptos (30 Días)	30	28	✓
Quejas y Reclamos	15	14	✓
Solicitud	20	12	✓

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



Área responsable	Total Recibidas	Respondida	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	Sin responder vencidas	No espera respuesta
Secretaría de Hacienda	1.271	510	487	23	712	56	49
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.150	131	110	21	989	102	30
Oficina Asesora Jurídica	1.121	288	106	182	534	185	299
Secretaría General	739	199	167	32	449	19	91
Establecimiento Público Ambiental - EPA	694	261	257	4	409	1	24
Departamento Administrativo Distrital de Salud	669	100	90	10	529	32	40
Secretaría de Planeación	647	212	201	11	406	35	29
Secretaría del Interior	632	104	72	32	477	36	51
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	340	115	106	9	220	9	5
Fondo Territorial de Pensiones	325	120	116	4	118	2	87
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	235	73	66	7	159	7	3
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	218	49	47	2	163	-	6
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	184	45	42	3	138	6	1
Secretaría de Infraestructura	146	36	31	5	102	4	8
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	142	14	13	1	126	6	2
Secretaría de Educación	137	30	17	13	95	5	12
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	125	7	5	2	118	15	-
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	109	29	29	-	71	2	9
Gestión del Riesgo de Desastres	98	48	48	-	38	-	12
Despacho Alcalde	41	2	1	1	30	1	9
Oficina Asesora de Control Disciplinario	38	9	6	3	27	12	2
Programa Familias En Acción	33	1	1	-	32	-	-
CORVIENDA	20	3	2	1	17	3	-
TransCaribe S.A.	15	1	1	-	7	-	7
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	13	1	1	-	12	1	-
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	11	5	5	-	6	-	-
Oficina Asesora Informática	7	4	4	-	3	-	-
DistriSeguridad	5	-	-	-	5	-	-
Escuela de Gobierno	3	2	1	1	1	-	-
Oficina Asesores de Despacho	3	1	1	-	2	-	-
Corporación de Turismo de Cartagena	2	-	-	-	2	-	-
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	2	-	-	-	1	-	1
Oficina Asesora de Control Interno	2	-	-	-	2	-	-
Total	9.177	2.400	2.033	367	6.000	539	777

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	Total General Octubre	Total General Noviembre
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.771	1.150
Secretaría de Hacienda Pública	1.155	1.271
Oficina Asesora Jurídica	1.111	1.121
Secretaría de Planeación	915	647
Secretaría General	661	739
Secretaría del Interior	715	632
Establecimiento Público Ambiental - EPA	730	694
Departamento Administrativo Distrital de Salud	638	669
Fondo Territorial de Pensiones	342	325
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	331	340
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	329	218
Secretaría de Educación	140	137
Secretaría de Infraestructura	143	146
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	170	184
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	108	109
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	99	125
Gestión del Riesgo de Desastres	123	98
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	130	235
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	111	142
Despacho Alcalde	56	41
Programa Familias En Acción	36	33
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	19	13
CORVIVIENDA	40	20
TransCaribe S.A.	8	15
Oficina Asesora de Control Disciplinario	30	38
Oficina Asesora Informática	4	7
Oficina Asesora de Control Interno	13	2
Escuela de Gobierno	8	3
Oficina Asesores de Despacho	7	3
DistriSeguridad	7	5
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	13	11
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	7	2
Corporación de Turismo de Cartagena	4	2
Escuela Taller de Cartagena de Indias	3	-
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	3	-
Oficina Asesora de Protocolo	1	-
Total general	9.981	9.177

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.