

CARTAGENA VA PA' LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



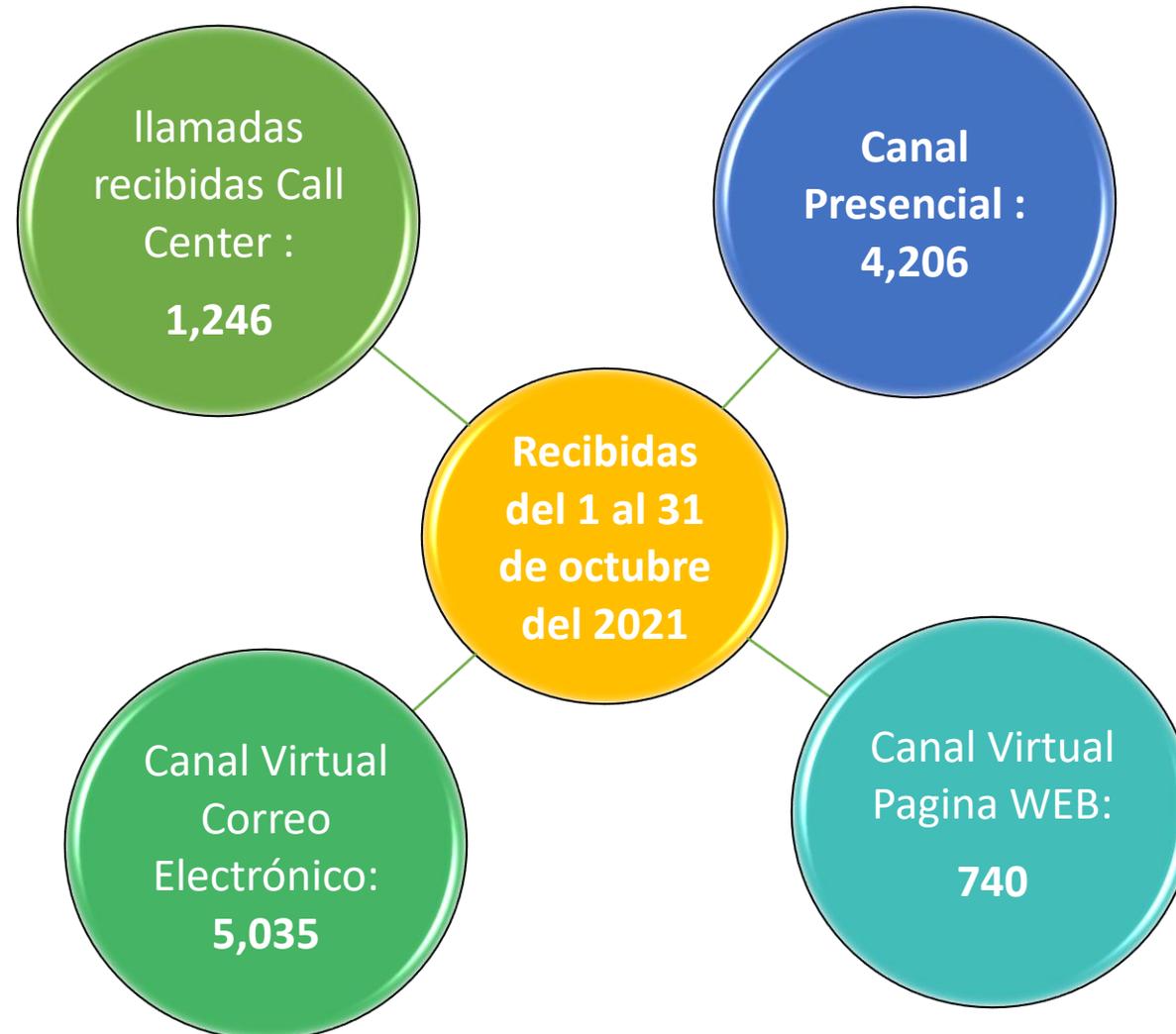
INFORME MENSUAL PQRS Y CORRESPONDENCIA OCTUBRE – 2021

Alcaldía distrital de Cartagena de Indias

Fecha de Corte: 4 de noviembre del 2021

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

1. PQRS y correspondencias recibidas por canal de atención

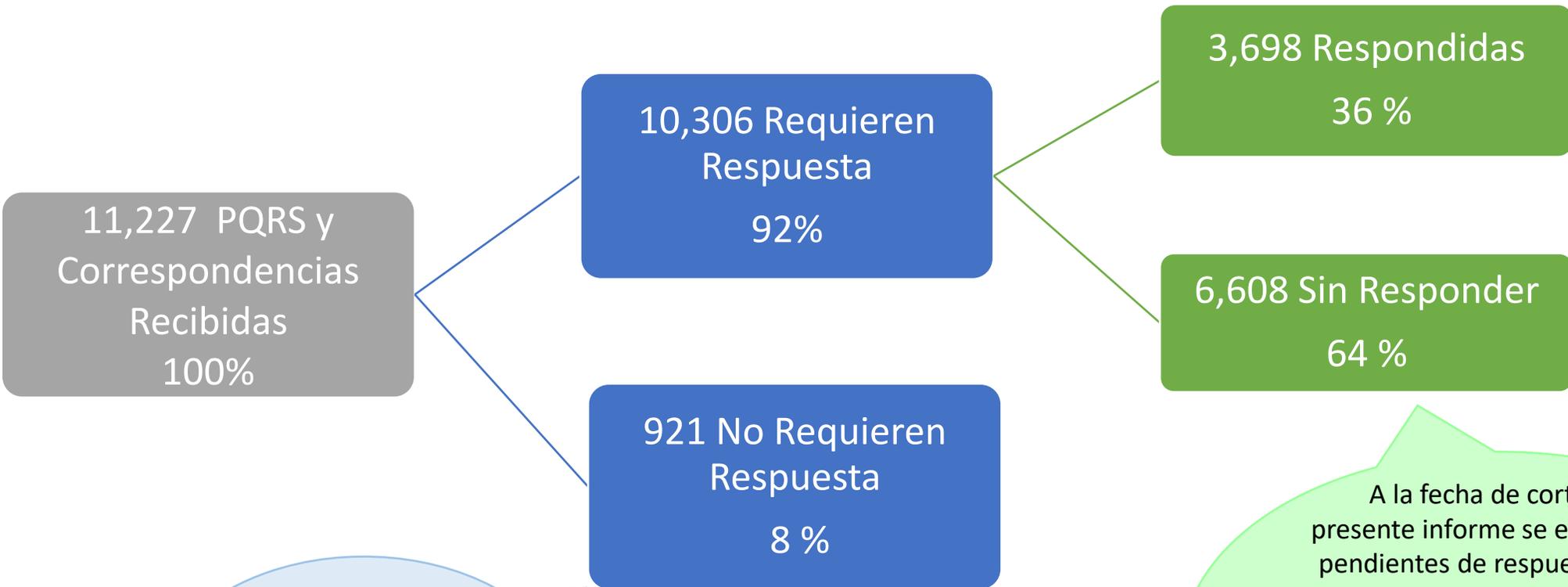


2. PQRS y correspondencias recibidas por modalidad



Derecho de Petición (15 días)	46
Derecho de Petición (30 días) D491	1.085
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	1
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	114
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	2
Petición de Conceptos (30 Días)	-
Quejas y Reclamos	141
Solicitud	3,941
Correspondencia	4,651
Solicitud de Información (Call Center)	1,246
Total	11,227

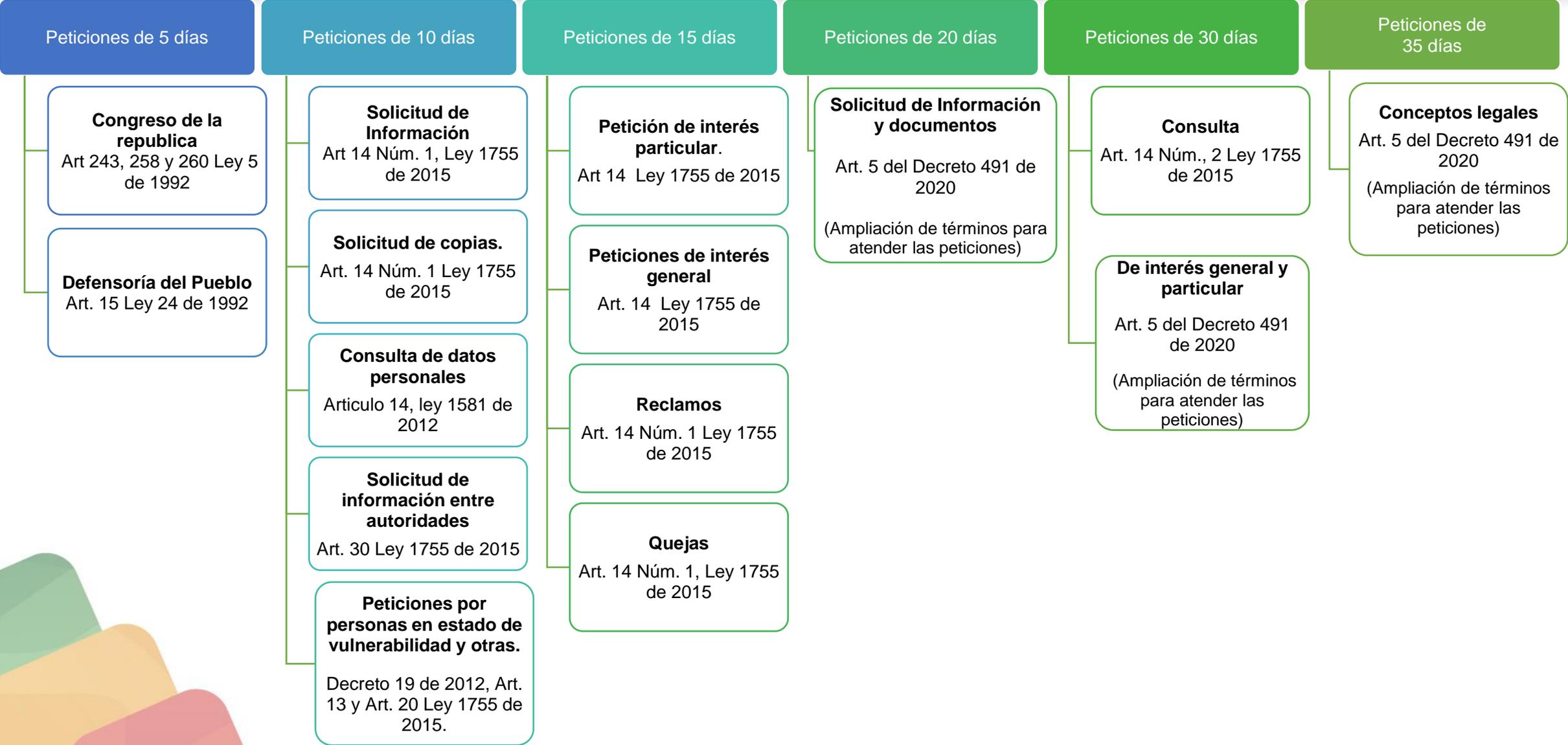
3. Seguimiento a las respuestas de las PQRS y correspondencias recibidas



No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos.

A la fecha de corte del presente informe se encuentran pendientes de respuesta **6,608** peticiones y correspondencias, las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo, cabe resaltar que **6,049** se encuentran dentro de los términos de tiempo de respuesta según disposiciones de ley, es decir el **92%**.

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	19	✓
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	35	22	✓
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	20	17	✓
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	10	14	✗
Petición de Conceptos (30 Días)	30	-	
Quejas y Reclamos	15	17	✗
Solicitud	20	14	✓

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	
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.771	164	146	18	1.555	195	52
Secretaría de Hacienda Pública	1.155	469	448	21	636	35	50
Oficina Asesora Jurídica	1.111	205	67	138	545	144	361
Secretaría de Planeación	915	270	261	9	606	68	39
Establecimiento Público Ambiental - EPA	730	231	229	2	461	2	38
Secretaría del Interior	715	150	139	11	515	30	50
Secretaría General	661	118	103	15	478	9	65
Departamento Administrativo Distrital de Salud	638	162	142	20	410	12	66
Fondo Territorial de Pensiones	342	129	126	3	148	3	65
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	331	156	148	8	171	5	4
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	329	86	83	3	227	4	16
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	170	34	33	1	125	12	11
Secretaría de Infraestructura	143	46	43	3	77	5	20
Secretaría de Educación	140	38	29	9	88	5	14
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	130	36	33	3	82	5	12
Gestión del Riesgo de Desastres	123	31	29	2	75	1	17
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	111	28	26	2	80	2	3
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	108	41	41	-	61	1	6
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	99	7	7	-	92	7	-
Despacho Alcalde	56	5	5	-	41	2	10
CORVIVIENDA	40	4	3	1	32	1	4
Programa Familias En Acción	36	16	16	-	20	-	-
Oficina Asesora de Control Disciplinario	30	5	4	1	24	9	1
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	19	-	-	-	19	1	-
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	13	8	7	1	3	-	2
Oficina Asesora de Control Interno	13	1	-	1	2	1	10
TransCaribe S.A.	8	-	-	-	6	-	2
Escuela de Gobierno	8	2	2	-	6	1	-
DistriSeguridad	7	4	4	-	3	-	-
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	7	3	2	1	1	-	3
Oficina Asesores de Despacho	7	-	-	-	7	-	-
Corporación de Turismo de Cartagena	4	1	1	-	3	-	-
Oficina Asesora Informática	4	-	-	-	4	-	-
Escuela Taller de Cartagena de Indias	3	-	-	-	3	-	-
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	3	1	1	-	2	-	-
Oficina Asesora de Protocolo	1	1	1	-	-	-	-
Total general	9.981	2.452	2.179	273	6.608	560	921

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 septiembre	Total General octubre
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.788	1.771
Secretaría de Hacienda Pública	1.420	1.155
Oficina Asesora Jurídica	1.315	1.111
Secretaría de Planeación	1.025	915
Secretaría General	777	661
Secretaría del Interior	654	715
Establecimiento Público Ambiental - EPA	817	730
Departamento Administrativo Distrital de Salud	724	638
Fondo Territorial de Pensiones	485	342
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	340	331
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	282	329
Secretaría de Educación	184	140
Secretaría de Infraestructura	161	143
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	177	170
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	119	108
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	118	99
Gestión del Riesgo de Desastres	102	123
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	136	130
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	142	111
Despacho Alcalde	54	56
Programa Familias En Acción	71	36
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	27	19
CORVIVIENDA	35	40
TransCaribe S.A.	9	8
Oficina Asesora de Control Disciplinario	23	30
Oficina Asesora Informática	8	4
Oficina Asesora de Control Interno	5	13
Escuela de Gobierno	3	8
Oficina Asesores de Despacho	12	7
DistriSeguridad	4	7
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	17	13
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	6	7
Corporación de Turismo de Cartagena	2	4
Escuela Taller de Cartagena de Indias	3	3
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	4	3
Oficina Asesora de Protocolo	3	1
Total general	11.052	9.981

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.