

CARTAGENA VA PA' LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



INFORME MENSUAL PQRS Y CORRESPONDENCIA DICIEMBRE – 2021

Alcaldía distrital de Cartagena de Indias

Fecha de Corte: 11 de enero del 2022

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

1. PQRS y correspondencias recibidas por canal de atención

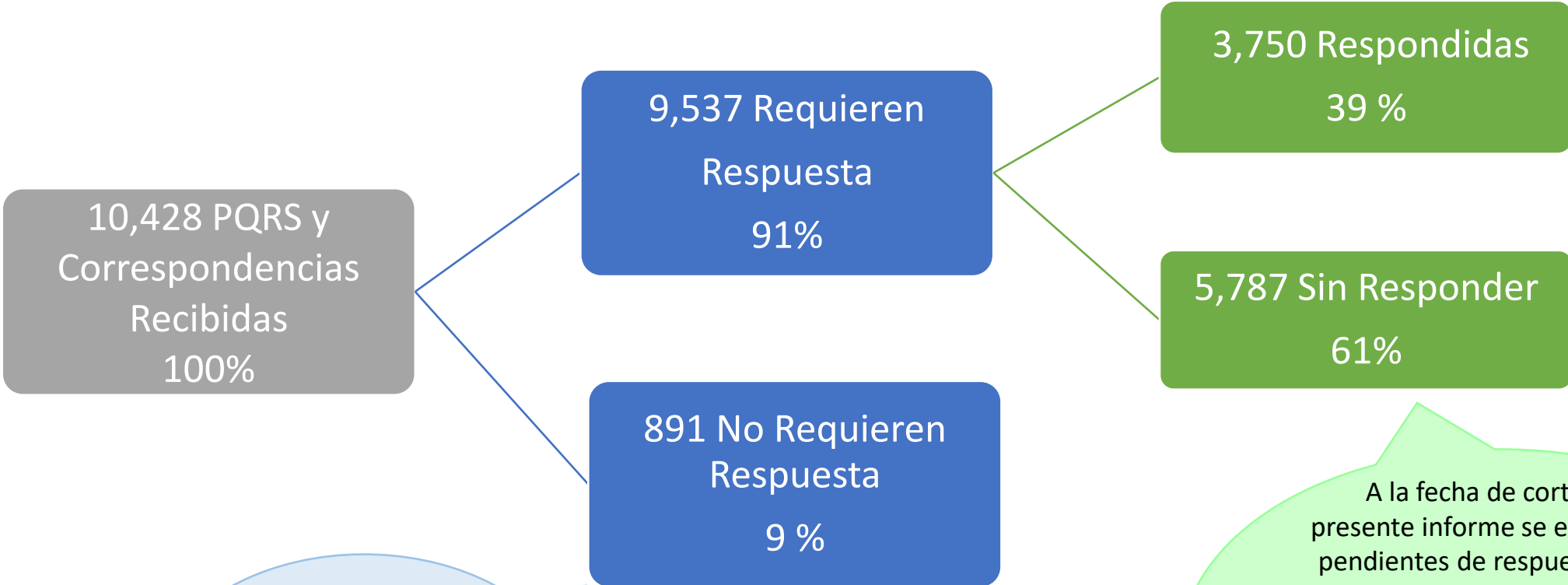


2. PQRS y correspondencias recibidas por modalidad



Derecho de Petición (15 días)	48
Derecho de Petición (30 días) D491	880
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	-
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	10
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	-
Petición de Conceptos (30 Días)	-
Quejas y Reclamos	117
Solicitud	4,777
Correspondencia	3,658
Solicitud de Información (Call Center)	938
TOTAL	10,428

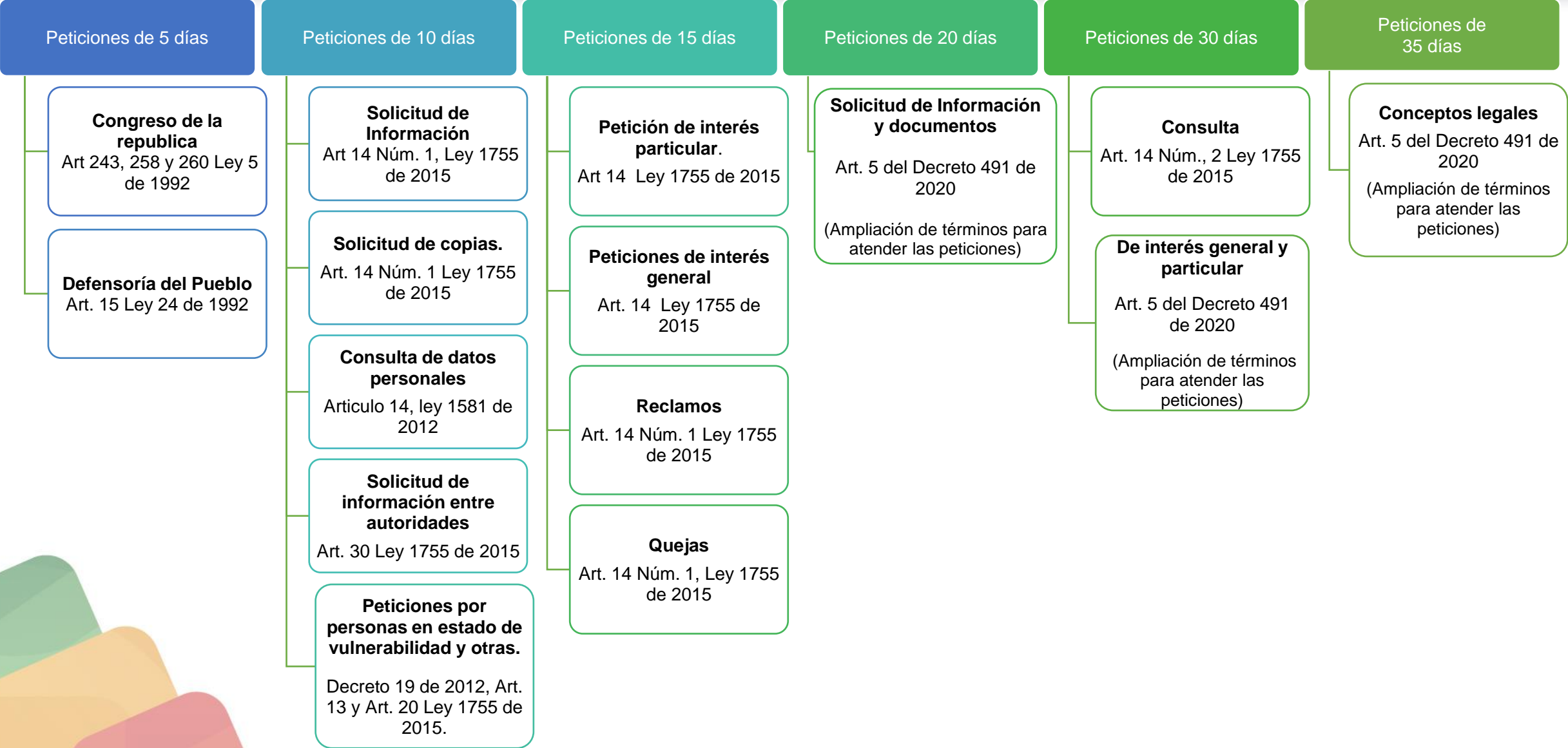
3. Seguimiento a las respuestas de las PQRS y correspondencias recibidas



No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos.

A la fecha de corte del presente informe se encuentran pendientes de respuesta **5,787** peticiones y correspondencias, las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo, vale resaltar que **5.321** 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	23	✗
Derecho de Petición (30 días) D491	30	22	✓
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	35	-	
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	20	17	✓
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	10	-	
Petición de Conceptos (30 Días)	30	-	
Quejas y Reclamos	15	24	✗
Solicitud	20	18	✓

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 Pública	1.636	599	580	19	939	44	98
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.323	349	323	26	912	106	62
Oficina Asesora Jurídica	956	250	107	143	437	130	269
Secretaría General	736	164	146	18	483	19	89
Establecimiento Público Ambiental - EPA	616	263	260	3	323	3	30
Departamento Administrativo Distrital de Salud	615	105	96	9	459	11	51
Secretaría del Interior	608	104	83	21	465	32	39
Secretaría de Planeación	549	209	204	5	301	30	39
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	547	233	230	3	301	11	13
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	325	26	25	1	291	5	8
Fondo Territorial de Pensiones	297	68	66	2	155	3	74
Gestión del Riesgo de Desastres	187	128	125	3	40	1	19
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	174	47	33	14	122	15	5
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	148	52	43	9	74	6	22
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	141	23	22	1	114	10	4
Secretaría de Infraestructura	131	52	45	7	65	5	14
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	121	55	55	-	52	1	14
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	119	3	1	2	114	14	2
Secretaría de Educación	104	38	25	13	46	4	20
Despacho Alcalde	33	6	6	-	21	-	6
CORVIVIENDA	21	5	4	1	11	-	5
TransCaribe S.A.	16	1	1	-	13	2	2
Oficina Asesora de Control Disciplinario	15	9	5	4	3	1	3
Programa Familias En Acción	15	12	12	-	3	-	-
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	13	-	-	-	13	8	-
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	13	3	3	-	10	-	-
Oficina Asesora de Control Interno	7	-	-	-	6	4	1
DistriSeguridad	5	2	2	-	3	-	-
Corporación de Turismo de Cartagena	4	-	-	-	4	-	-
Oficina Asesores de Despacho	4	2	2	-	2	-	-
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	3	1	-	1	1	1	1
Escuela de Gobierno	3	1	1	-	1	-	1
Oficina Asesora Informática	2	1	1	-	1	-	-
Despacho Alcalde Mayor	1	-	-	-	1	-	-
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	1	1	-	-	-	-
Oficina Asesora de Protocolo	1	-	-	-	1	-	-
Total general	9.490	2.812	2.507	305	5.787	466	891

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 Recibidas Noviembre	Total Recibidas Diciembre
Secretaría de Hacienda Pública	1.271	1.636
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.150	1.323
Oficina Asesora Jurídica	1.121	956
Secretaría General	739	736
Establecimiento Público Ambiental - EPA	694	616
Departamento Administrativo Distrital de Salud	669	615
Secretaría del Interior	632	608
Secretaría de Planeación	647	549
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	340	547
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	184	325
Fondo Territorial de Pensiones	325	297
Gestión del Riesgo de Desastres	98	187
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	235	174
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	218	148
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	142	141
Secretaría de Infraestructura	146	131
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	109	121
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	125	119
Secretaría de Educación	137	104
Despacho Alcalde	41	33
CORVIVIENDA	20	21
TransCaribe S.A.	15	16
Oficina Asesora de Control Disciplinario	38	15
Programa Familias En Acción	33	15
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	13	13
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	11	13
Oficina Asesora de Control Interno	2	7
DistriSeguridad	5	5
Corporación de Turismo de Cartagena	2	4
Oficina Asesores de Despacho	3	4
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	2	3
Escuela de Gobierno	3	3
Oficina Asesora Informática	7	2
Despacho Alcalde Mayor	-	1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	-	1
Oficina Asesora de Protocolo	-	1
Total general	9.177	9.490

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.