

CARTAGENA VA PA' LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



INFORME MENSUAL PQRS Y CORRESPONDENCIA FEBRERO – 2022

Alcaldía distrital de Cartagena de Indias

Fecha de Corte: 2 de marzo del 2022

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

1. PQRS y correspondencias recibidas por canal de atención

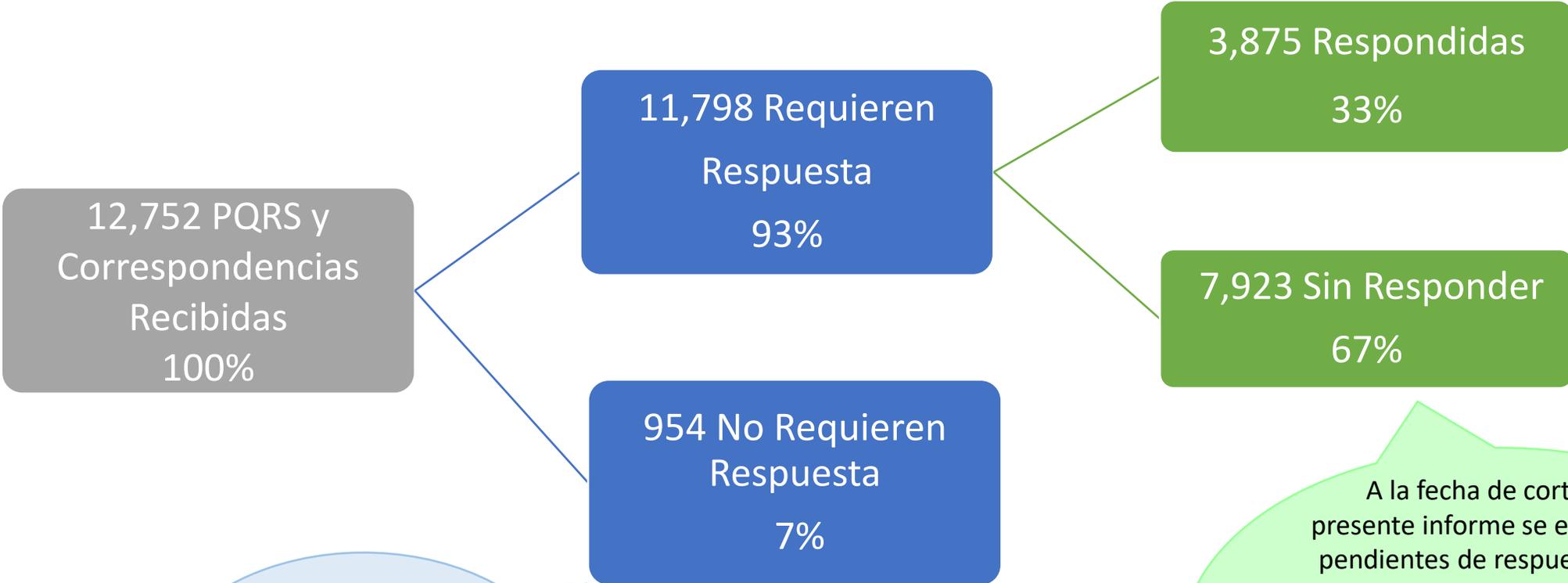


2. PQRS y correspondencias recibidas por modalidad



Derecho de Petición (15 días)	50
Derecho de Petición (30 días) D491	936
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	0
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	7
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	2
Petición de Conceptos (30 Días)	0
Quejas y Reclamos	162
Solicitud	5,337
Correspondencia	4,863
Solicitud de Información (Call Center)	1,395
Total	12,752

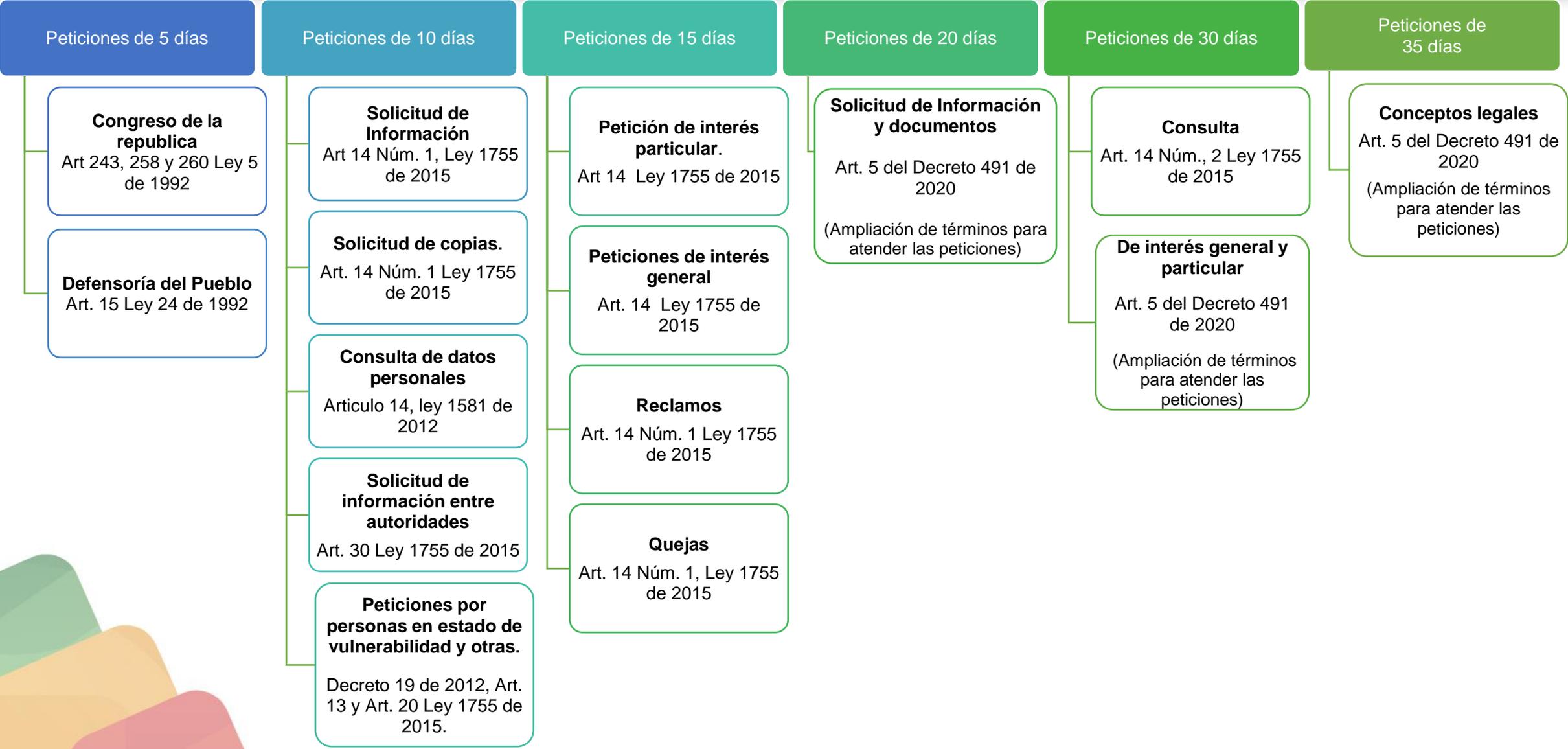
3. Seguimiento a las respuestas de las PQRS y correspondencias recibidas



No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos.

A la fecha de corte del presente informe se encuentran pendientes de respuesta **7,923** peticiones y correspondencias, las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo, cabe resaltar que **7,288** 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	8	✓
Derecho de Petición (30 días) D491	30	11	✓
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	35	-	
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	20	6	✓
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	10	4	✓
Petición de Conceptos (30 Días)	30	-	
Quejas y Reclamos	15	14	✓
Solicitud	20	13	✓

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
Secretaría de Hacienda Distrital	2.002	730	702	28	1.171	28	101
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.563	116	102	14	1.416	50	31
Oficina Asesora Jurídica	1.447	346	158	188	723	302	378
Secretaria general	909	149	124	25	668	33	92
Establecimiento Público Ambiental O EPA	782	165	163	2	572	4	45
Secretaría de Planeación	735	271	263	8	438	22	26
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	670	116	104	12	526	43	28
Departamento Administrativo Distrital de Salud O DADIS	661	93	79	14	510	10	58
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	459	56	48	8	394	9	9
Fondo Territorial de Pensiones	442	148	147	1	202	0	92
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	231	31	27	4	190	12	10
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	198	8	6	2	187	6	3
Secretaría de Educación	194	25	18	7	160	7	9
Gestión del Riesgo de Desastres	158	62	61	1	92	6	4
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	141	4	2	2	134	18	3
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	136	36	34	2	87	0	13
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	121	50	49	1	52	5	19
Secretaría de Infraestructura	114	19	18	1	80	9	15
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	113	9	8	1	104	8	0
Oficina Asesora de Control Disciplinario	63	3	0	3	60	49	0
Despacho Alcalde	52	11	8	3	32	0	9
CORVIVIENDA	42	9	7	2	28	3	5
Programa Familias En Acción	25	3	3	0	22	0	0
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	24	14	14	0	8	0	2
Oficina Asesores de Despacho	13	1	1	0	12	0	0
TransCaribe S.A.	11	0	0	0	11	0	0
Instituto Distrital de Deporte y Recreación O IDER	10	1	1	0	9	3	0
DistriSeguridad	8	1	1	0	7	5	0
Oficina Asesora de Control Interno	8	0	0	0	8	2	0
Corporación de Turismo de Cartagena	7	0	0	0	7	0	0
Escuela de Gobierno y Liderazgo	6	1	1	0	5	0	0
Escuela Taller de Cartagena de Indias	4	0	0	0	4	1	0
EDURBE O Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	3	0	0	0	2	0	1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	3	1	1	0	1	0	1
Oficina Asesora de Informática	1	0	0	0	1	0	0
Oficina Asesora de Protocolo	1	1	1	0	0	0	0
Total general	11.357	2.480	2.151	329	7.923	635	954

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	Enero	Febrero
Secretaría de Hacienda Pública	1.813	2.002
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.558	1.563
Oficina Asesora Jurídica	879	1.447
Secretaría General	581	909
Establecimiento Público Ambiental O EPA	559	782
Secretaría del Interior	510	670
Departamento Administrativo Distrital de Salud	487	661
Secretaría de Planeación	474	735
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	234	459
Fondo Territorial de Pensiones	196	442
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	128	136
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	119	231
Gestión del Riesgo de Desastres	111	158
Secretaría de Educación	99	194
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	96	141
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	92	198
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	72	113
Secretaría de Infraestructura	70	114
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	68	121
Despacho Alcalde	43	52
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	22	24
Programa Familias En Acción	20	25
Oficina Asesora de Control Interno	12	8
CORVIVIENDA	10	42
Instituto Distrital de Deporte y Recreación O IDER	9	10
TransCaribe S.A.	7	11
Escuela de Gobierno	6	6
Corporación de Turismo de Cartagena	4	7
Oficina Asesora de Control Disciplinario	4	63
Oficina Asesora Informática	3	1
Oficina Asesores de Despacho	3	13
DistriSeguridad	2	8
Escuela Taller de Cartagena de Indias	2	4
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	3
EDURBE O Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	1	3
Oficina Asesora de Protocolo	0	1
Total general	8.296	11.357

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.