

CARTAGENA VA PA'LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



INFORME MENSUAL PQRS Y CORRESPONDENCIA MARZO – 2022

Alcaldía distrital de Cartagena de Indias

Fecha de Corte: 4 de abril del 2022

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

1. PQRS y correspondencias recibidas por canal de atención

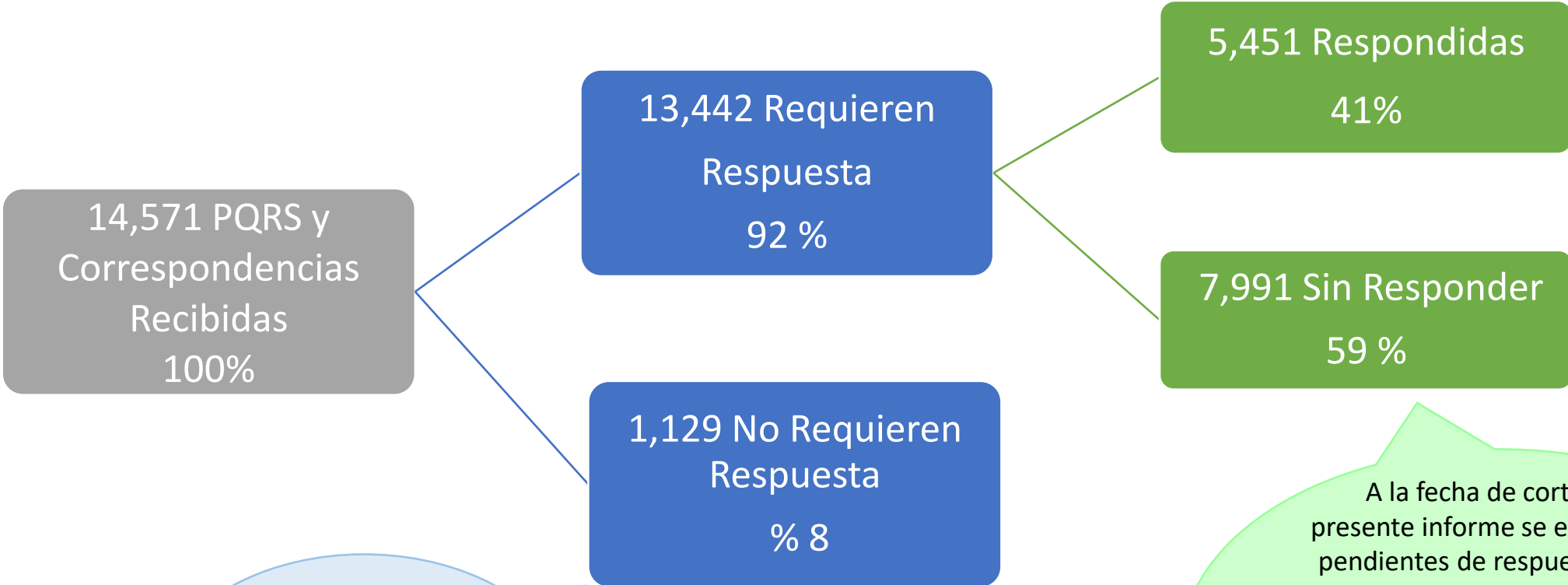


2. PQRS y correspondencias recibidas por modalidad



Derecho de Petición (15 días)	48
Derecho de Petición (30 días) D491	966
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	1
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	20
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	4
Petición de Conceptos (30 Días)	1
Quejas y Reclamos	188
Solicitud	6,182
Correspondencia	5,306
Solicitud de Información (Call Center)	1,855
Total	14,571

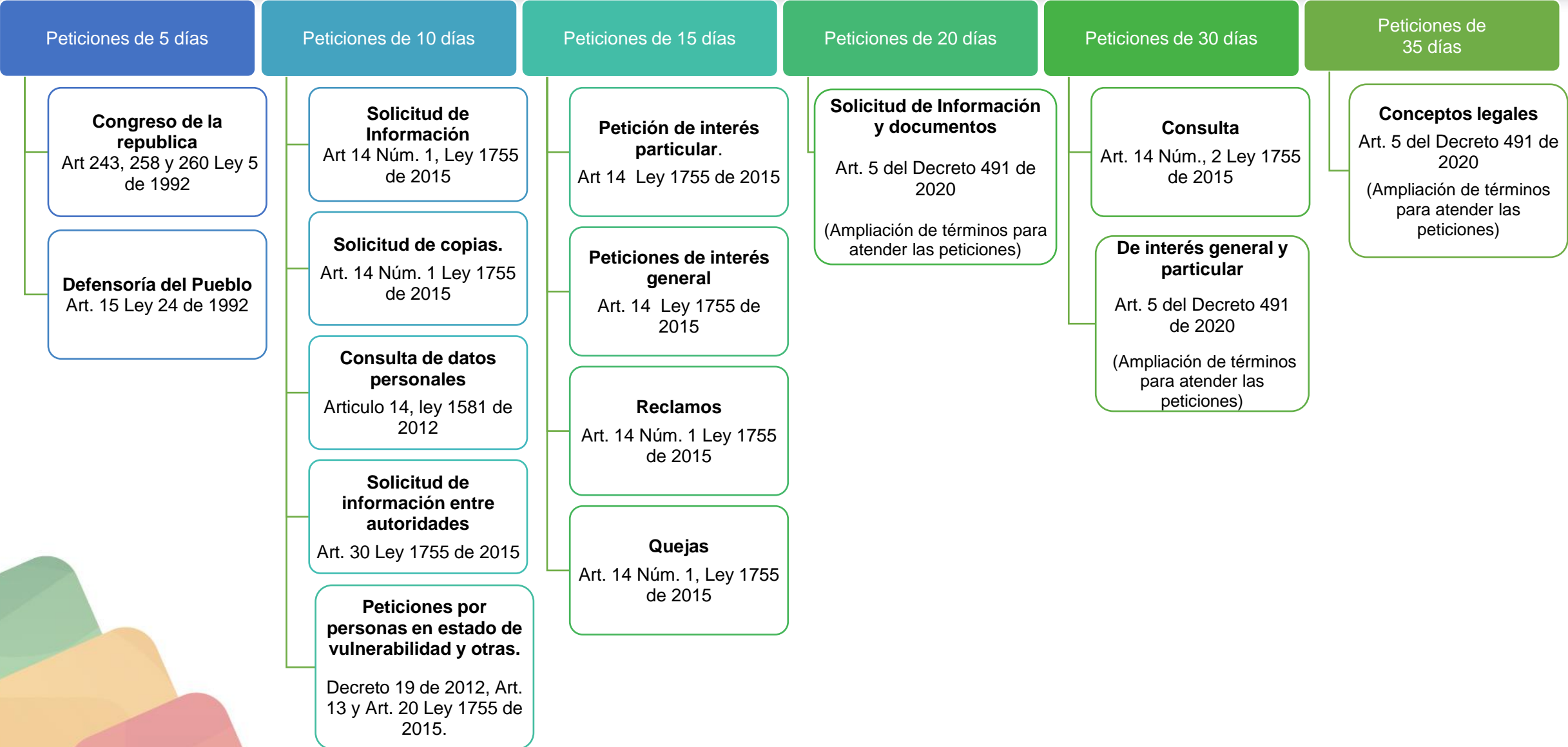
3. Seguimiento a las respuestas de las PQRS y correspondencias recibidas



No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos.

A la fecha de corte del presente informe se encuentran pendientes de respuesta **7,991** peticiones y correspondencias, las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo, cabe resaltar que **7,422** 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	18	✗
Derecho de Petición (30 días) D491	30	18	✓
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	35	21	✓
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	20	17	✓
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	10	4	✓
Petición de Conceptos (30 Días)	30	1	✓
Quejas y Reclamos	15	15	✓
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	2.596	1.217	1.189	28	1.231	25	148
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte O DATT	1.880	218	193	25	1.633	135	29
Oficina Asesora Jurídica	1.539	342	136	206	748	211	449
Secretaría General	890	176	148	28	589	22	125
Secretaría de Planeación	857	319	304	15	496	13	42
Establecimiento Público Ambiental O EPA	833	291	288	3	486	6	56
Departamento Administrativo Distrital de Salud O DADIS	792	101	93	8	627	18	64
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	655	110	104	6	500	54	45
Fondo Territorial de Pensiones	439	203	201	2	180	4	56
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	430	233	229	4	182	13	15
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	271	21	20	1	249	6	1
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	248	44	38	6	191	8	13
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	209	57	57	0	143	11	9
Gestión del Riesgo de Desastres	161	48	46	2	107	2	6
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana O GEPM	158	34	34	0	110	4	14
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	157	6	5	1	150	5	1
Secretaría de Educación	147	41	24	17	95	11	11
Secretaría de Infraestructura	126	23	18	5	93	5	10
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	82	43	43	0	31	2	8
Despacho Alcalde	58	7	7	0	36	2	15
Programa Familias En Acción	56	28	28	0	27	0	1
Oficina Asesores de Despacho	24	2	2	0	19	0	3
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	24	14	13	1	10	2	0
CORVIVIENDA	18	6	5	1	10	0	2
Oficina Asesora de Control Disciplinario	11	2	2	0	8	3	1
TransCaribe S.A.	10	0	0	0	7	1	3
Instituto Distrital de Deporte y Recreación O IDER	8	1	1	0	7	2	0
Corporación de Turismo de Cartagena	7	0	0	0	7	0	0
EDURBE O Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	7	3	2	1	4	1	0
Oficina Asesora de Informática	6	3	3	0	2	0	1
Escuela de Gobierno y Liderazgo	5	1	0	1	3	0	1
Escuela Taller de Cartagena de Indias	4	0	0	0	4	1	0
Oficina Asesora de Control Interno	3	0	0	0	3	2	0
DistriSeguridad	2	1	1	0	1	0	0
Oficina Asesora Alcalde de la Calle	1	1	1	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0	0	0	1	0	0
Oficina Asesora de Protocolo	1	0	0	0	1	0	0
Total general	12.716	3.596	3.235	361	7.991	569	1.129

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	Febrero	Marzo
Secretaría de Hacienda Distrital	2.002	2.596
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte 0 DATT	1.563	1.880
Oficina Asesora Jurídica	1.447	1.539
Secretaría General	909	890
Secretaría de Planeación	735	857
Establecimiento Público Ambiental 0 EPA	782	833
Departamento Administrativo Distrital de Salud 0 DADIS	661	792
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	670	655
Fondo Territorial de Pensiones	442	439
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	459	430
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	198	271
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	231	248
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	113	209
Gestión del Riesgo de Desastres	158	161
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana 0 GEPM	136	158
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	141	157
Secretaría de Educación	194	147
Secretaría de Infraestructura	114	126
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	121	82
Despacho Alcalde	52	58
Programa Familias En Acción	25	56
Oficina Asesores de Despacho	13	24
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	24	24
CORVIVIENDA	42	18
Oficina Asesora de Control Disciplinario	63	11
TransCaribe S.A.	11	10
Instituto Distrital de Deporte y Recreación 0 IDER	10	8
Corporación de Turismo de Cartagena	7	7
EDURBE 0 Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	3	7
Oficina Asesora de Informática	1	6
Escuela de Gobierno y Liderazgo	6	5
Escuela Taller de Cartagena de Indias	4	4
Oficina Asesora de Control Interno	8	3
DistriSeguridad	8	2
Oficina Asesora Alcalde de la Calle	0	1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	3	1
Oficina Asesora de Protocolo	1	1
Total general	11.357	12.716

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.