

# CARTAGENA VA PA' LANTE



  
Salvemos Juntos  
a Cartagena



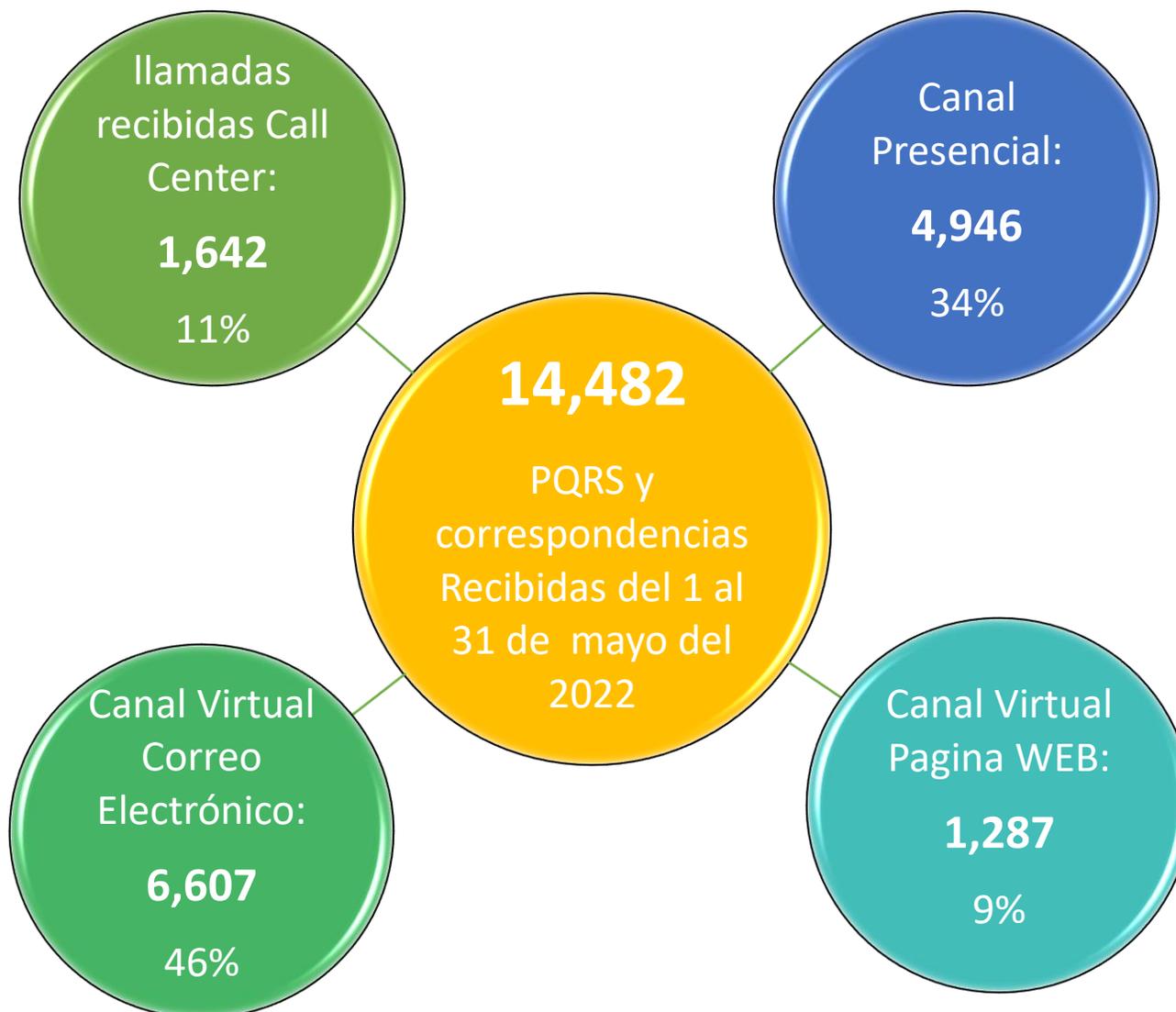
# INFORME MENSUAL PQRS Y CORRESPONDENCIA MAYO – 2022

## Alcaldía distrital de Cartagena de Indias

Fecha de Corte: 2 de junio del 2022

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

# 1. PQRS y correspondencias recibidas por canal de atención



El canal más usado este mes por los ciudadanos que utilizan nuestros servicios fue el canal virtual del correo electrónico.

## 2. PQRS y correspondencias recibidas por modalidad

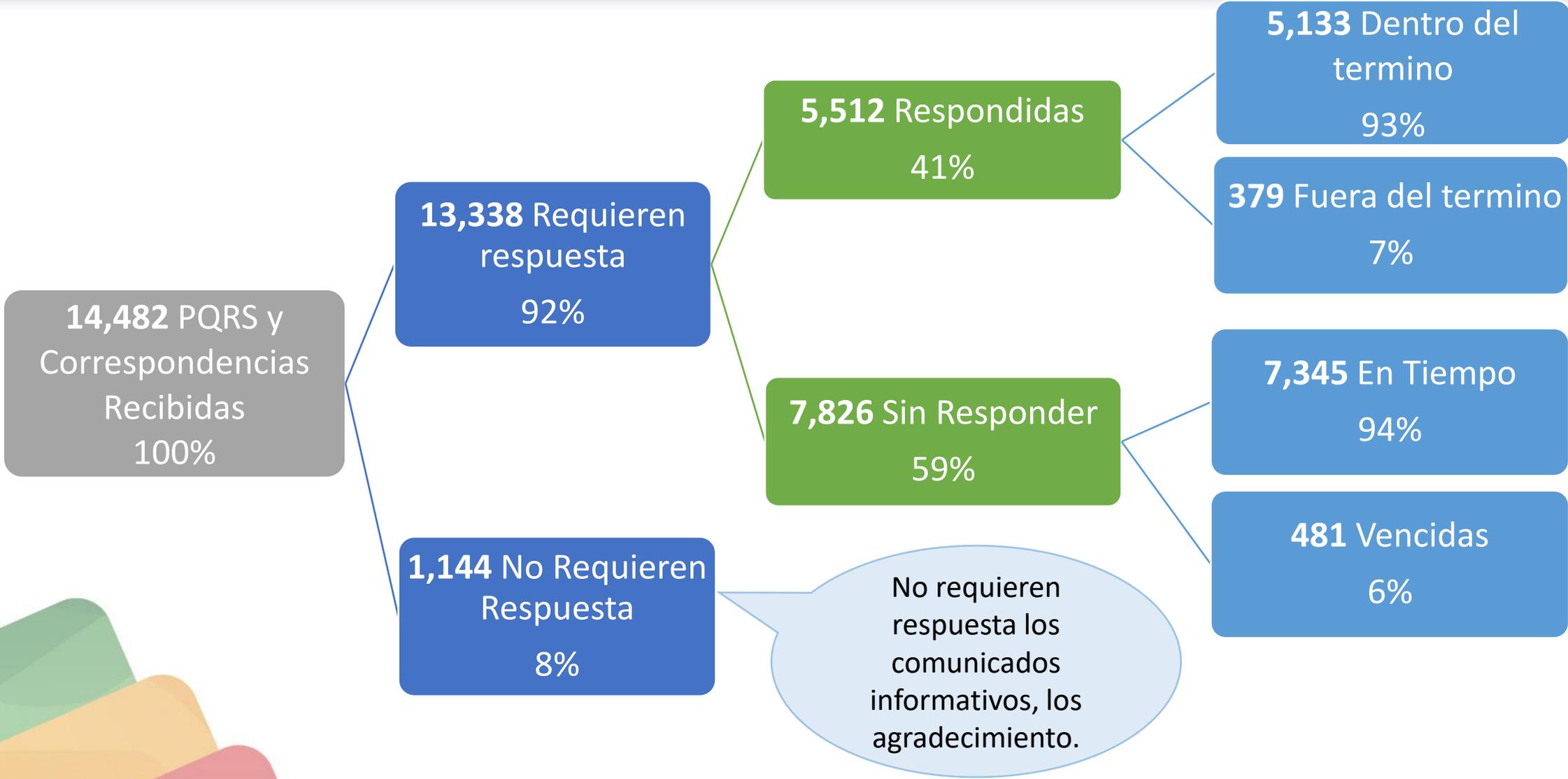


Derecho de Petición (15 días)	389
Derecho de Petición (30 días) D491	793
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	1
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	10
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	2
Petición de Conceptos (30 Días)	0
Quejas y Reclamos	168
Solicitud	6,143
Correspondencia	5,334
Solicitud de Información (Call Center)	1,642
Total	14,482

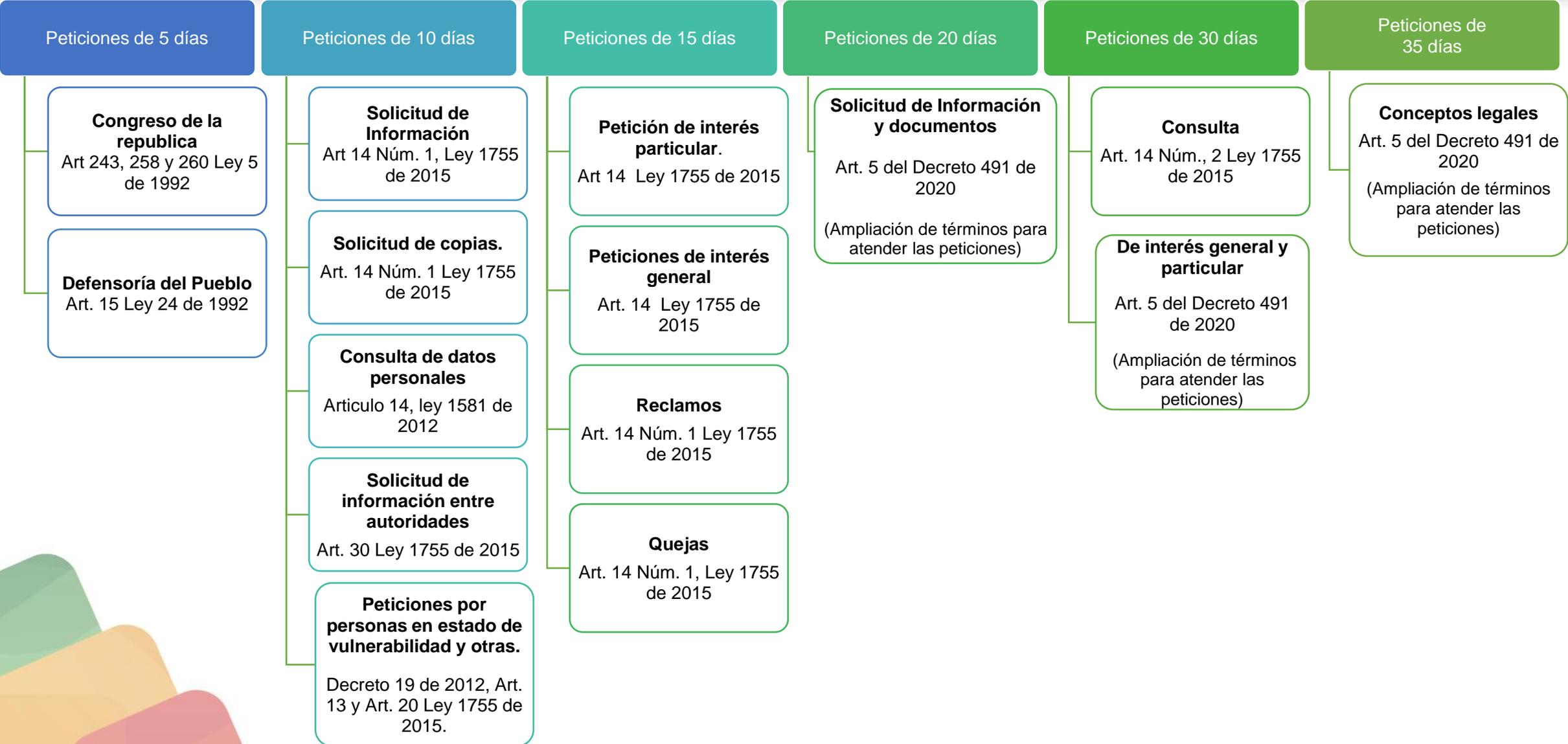
De las PQRS las solicitudes y los derechos de petición a 30 días fueron los de mayor recepción.



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



# 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	9	✓
Derecho de Petición (30 días) D491	30	19	✓
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	35	31	✓
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	20	21	✗
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	10	8	✓
Petición de Conceptos (30 Días)	30	-	
Quejas y Reclamos	15	14	✓
Solicitud	20	18	✓



Los tiempos promedio de respuesta de las PQRS por tipología esta acorde a la parametrización de la documentación.

## 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	2.787	1.326	1.297	29	1.329	45	132
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2.285	491	432	59	1.718	78	76
Oficina Asesora Jurídica	1.389	326	145	181	700	203	363
Secretaría de Planeación	868	427	417	10	410	9	31
Establecimiento Público Ambiental - EPA	821	158	156	2	615	3	48
Secretaría General	767	136	109	27	541	16	90
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	765	114	99	15	578	14	73
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	675	89	84	5	529	30	57
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	441	228	221	7	192	9	21
Fondo Territorial de Pensiones	404	151	149	2	174	6	79
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	255	51	45	6	172	7	32
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	183	45	44	1	126	5	12
Secretaría de Educación	179	55	43	12	101	12	23
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	139	29	26	3	100	6	10
Secretaría de Infraestructura	139	28	24	4	89	8	22
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	126	10	9	1	112	16	4
Gestión del Riesgo de Desastres	126	47	45	2	70	2	9
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	118	42	42	-	50	2	26
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	85	19	18	1	60	3	6
Despacho Alcalde	64	3	3	-	49	-	12
Programa Familias En Acción	43	37	37	-	5	1	1
Oficina Asesora de Control Disciplinario	35	23	14	9	7	1	5
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	29	15	14	1	11	-	3
CORVIVIENDA	28	2	2	-	25	3	1
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	17	2	2	-	15	-	-
Oficina Asesores de Despacho	17	4	3	1	10	-	3
DistriSeguridad	11	1	1	-	10	1	-
Oficina Asesora de Control Interno	8	3	2	1	4	-	1
Oficina Asesora de Informática	7	2	2	-	4	-	1
Escuela Taller de Cartagena de Indias	6	-	-	-	6	1	-
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	5	1	1	-	1	-	3
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	5	1	1	-	4	-	-
Corporación de Turismo de Cartagena	4	1	1	-	3	-	-
Dirección Administrativa y Financiera TC	4	1	1	-	3	-	-
Escuela de Gobierno y Liderazgo	4	1	1	-	3	-	-
Oficina Asesora de Protocolo	1	1	1	-	-	-	-
<b>Total general</b>	<b>12.840</b>	<b>3.870</b>	<b>3.491</b>	<b>379</b>	<b>7.826</b>	<b>481</b>	<b>1.144</b>

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



Las áreas que recibieron mayor PQRS y correspondencia en mes de abril y mayo fueron la secretaria de Hacienda y Departamento Administrativo de Tránsito y Transporten.



Área responsable	Recibidas Abril	Recibidas Mayo
Secretaría de Hacienda Distrital	1.800	2.787
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1.830	2.285
Oficina Asesora Jurídica	1.196	1.389
Secretaría de Planeación	655	868
Establecimiento Público Ambiental - EPA	732	821
Secretaría General	636	767
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	631	765
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	513	675
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	278	441
Fondo Territorial de Pensiones	329	404
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	213	255
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	136	183
Secretaría de Educación	112	179
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	138	139
Secretaría de Infraestructura	135	139
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	116	126
Gestión del Riesgo de Desastres	102	126
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	74	118
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	74	85
Despacho Alcalde	44	64
Programa Familias En Acción	46	43
Oficina Asesora de Control Disciplinario	27	35
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	24	29
CORVIVIENDA	17	28
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	15	17
Oficina Asesores de Despacho	17	17
DistriSeguridad	3	11
Oficina Asesora de Control Interno	7	8
Oficina Asesora de Informática	5	7
Escuela Taller de Cartagena de Indias	5	6
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	5	5
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	0	5
Corporación de Turismo de Cartagena	9	4
Dirección Administrativa y Financiera TC	11	4
Escuela de Gobierno y Liderazgo	1	4
Oficina Asesora de Protocolo	1	1
<b>Total general</b>	<b>9.937</b>	<b>12.840</b>

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.