

CARTAGENA VA PA'LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



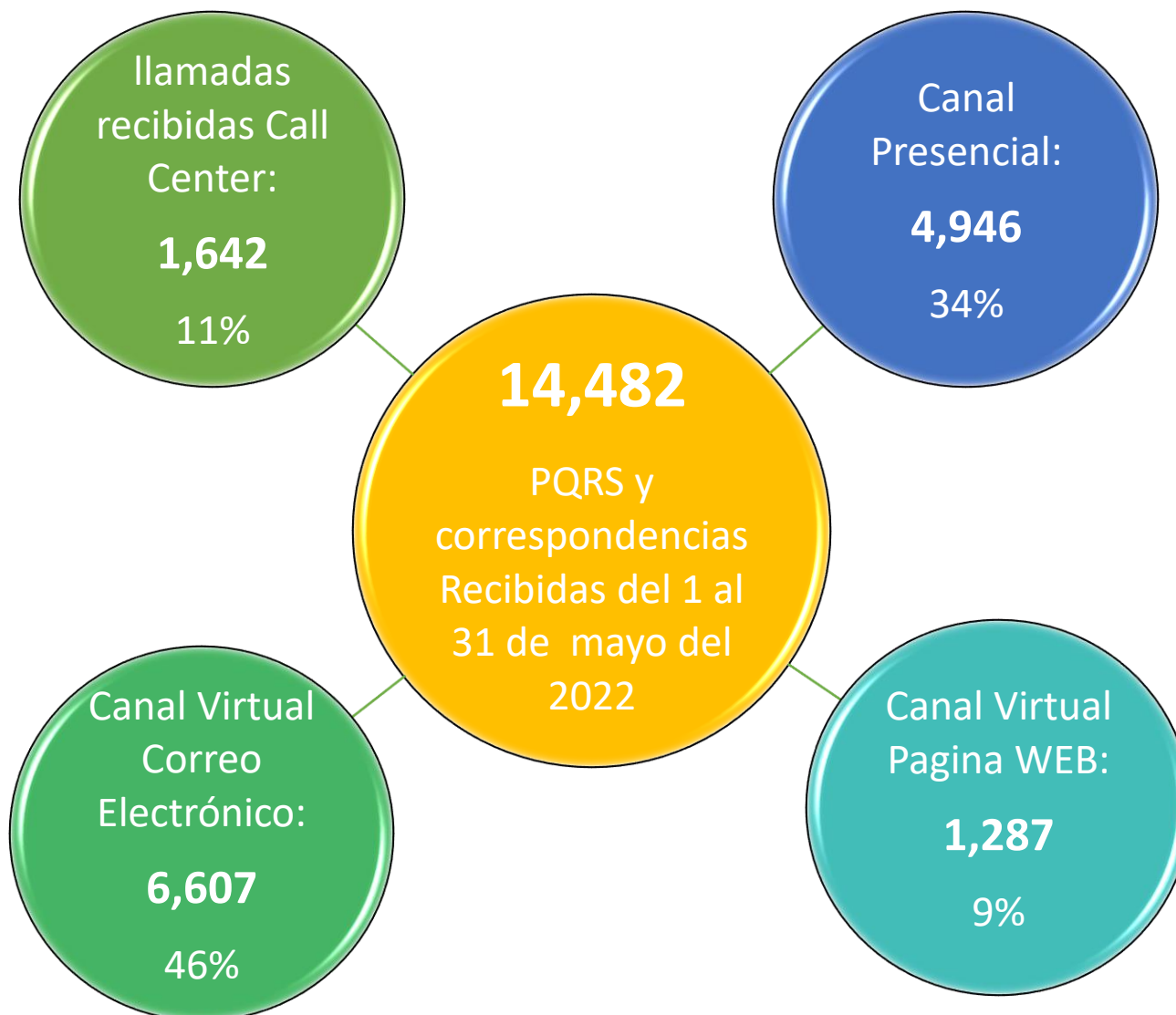
INFORME MENSUAL PQRS Y CORRESPONDENCIA MAYO – 2022

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



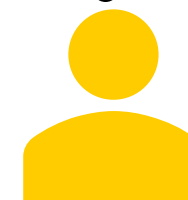
El canal más usado este mes por los ciudadanos que utilizan nuestros servicios fue el canal virtual del correo electrónico.

2. PQRS y correspondencias recibidas por modalidad

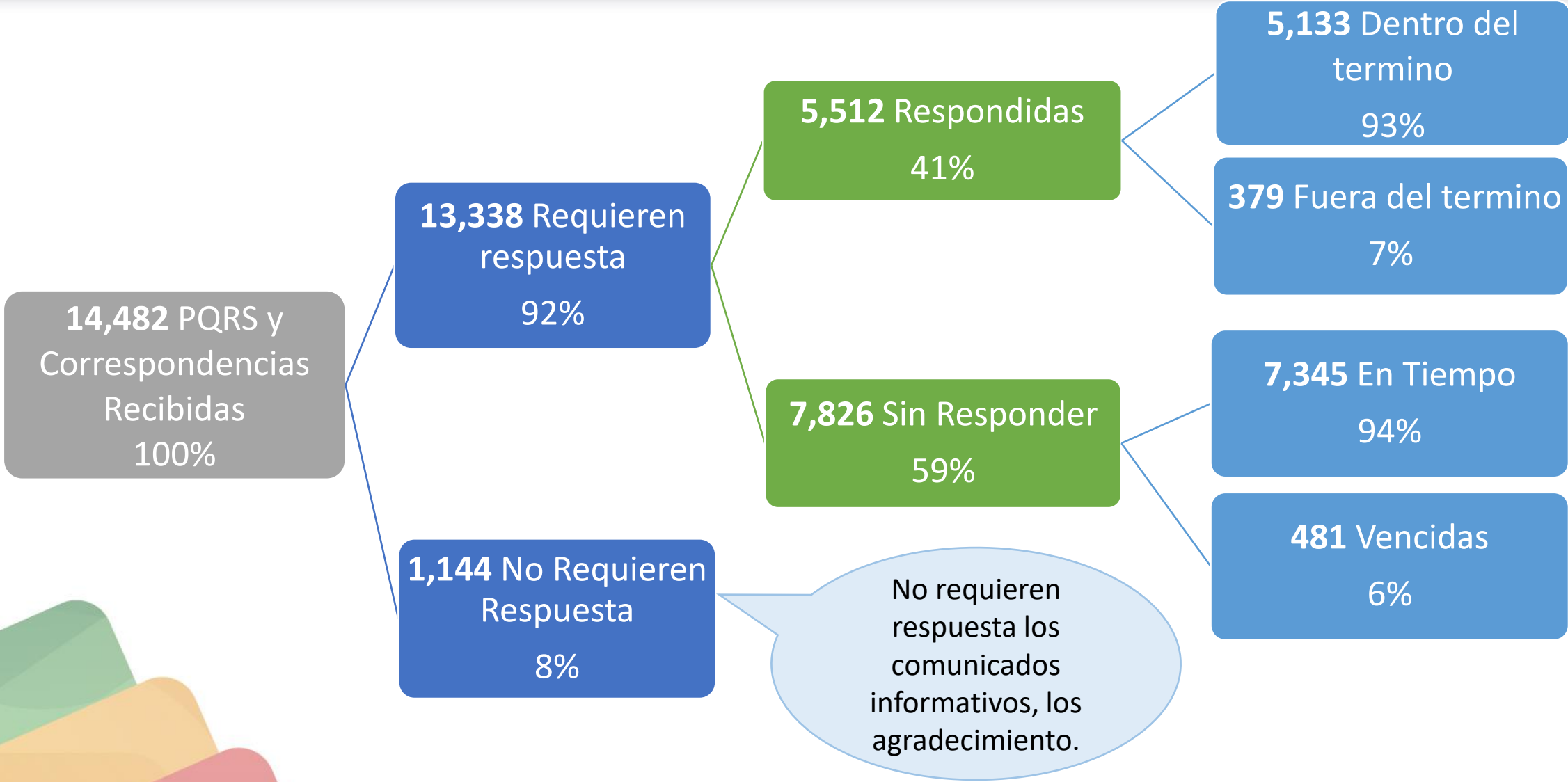


| | |
|---|--------|
| Derecho de Petición (15 días) | 389 |
| Derecho de Petición (30 días) D491 | 793 |
| Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491 | 1 |
| Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491 | 10 |
| Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días) | 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 |

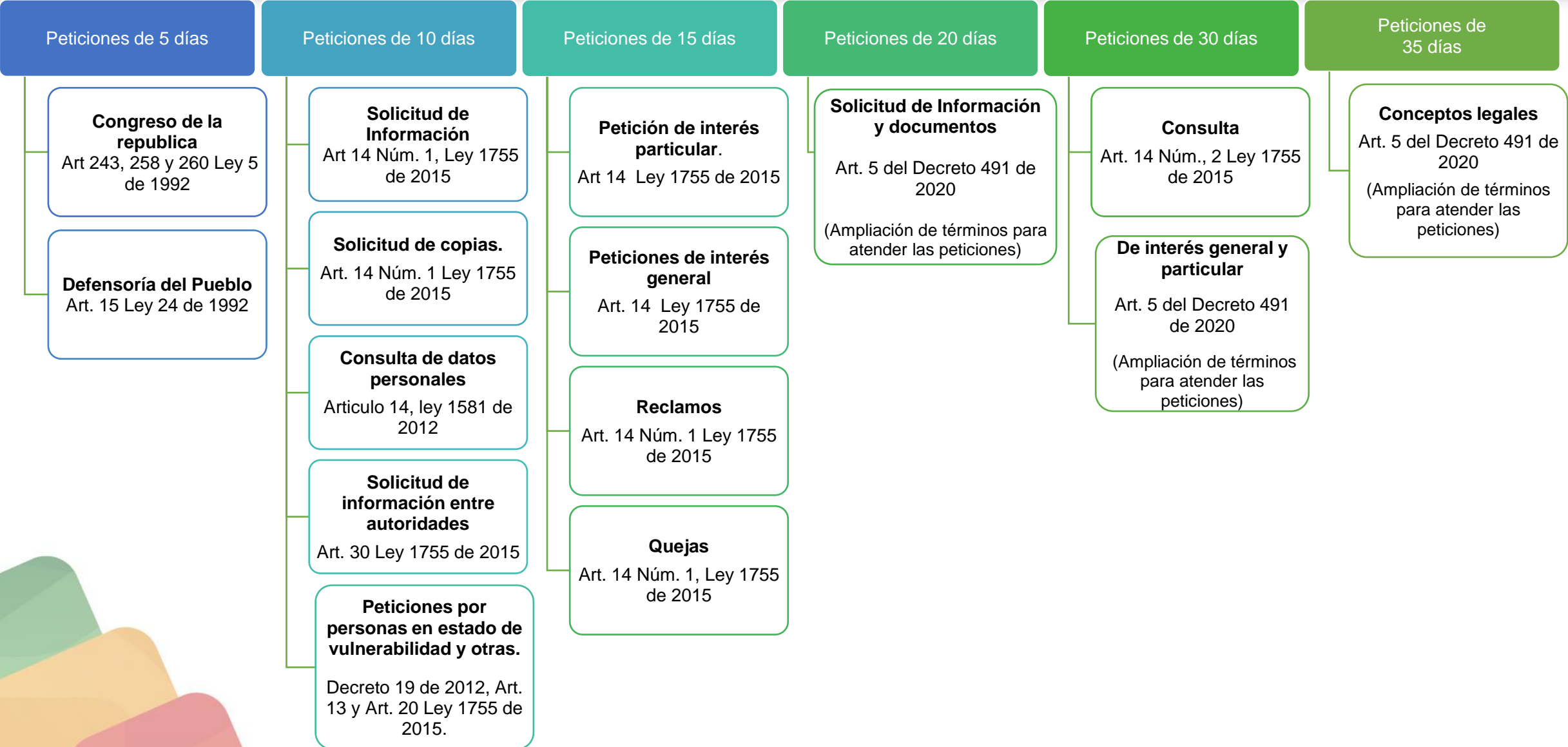
De las PQRS las solicitudes y los derechos de petición a 30 días fueron los de mayor recepción.



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 | - | - | - | - |
| Total general | 12.840 | 3.870 | 3.491 | 379 | 7.826 | 481 | 1.144 |

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 |
| Total general | 9.937 | 12.840 |

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.