

CARTAGENA VA PA'LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



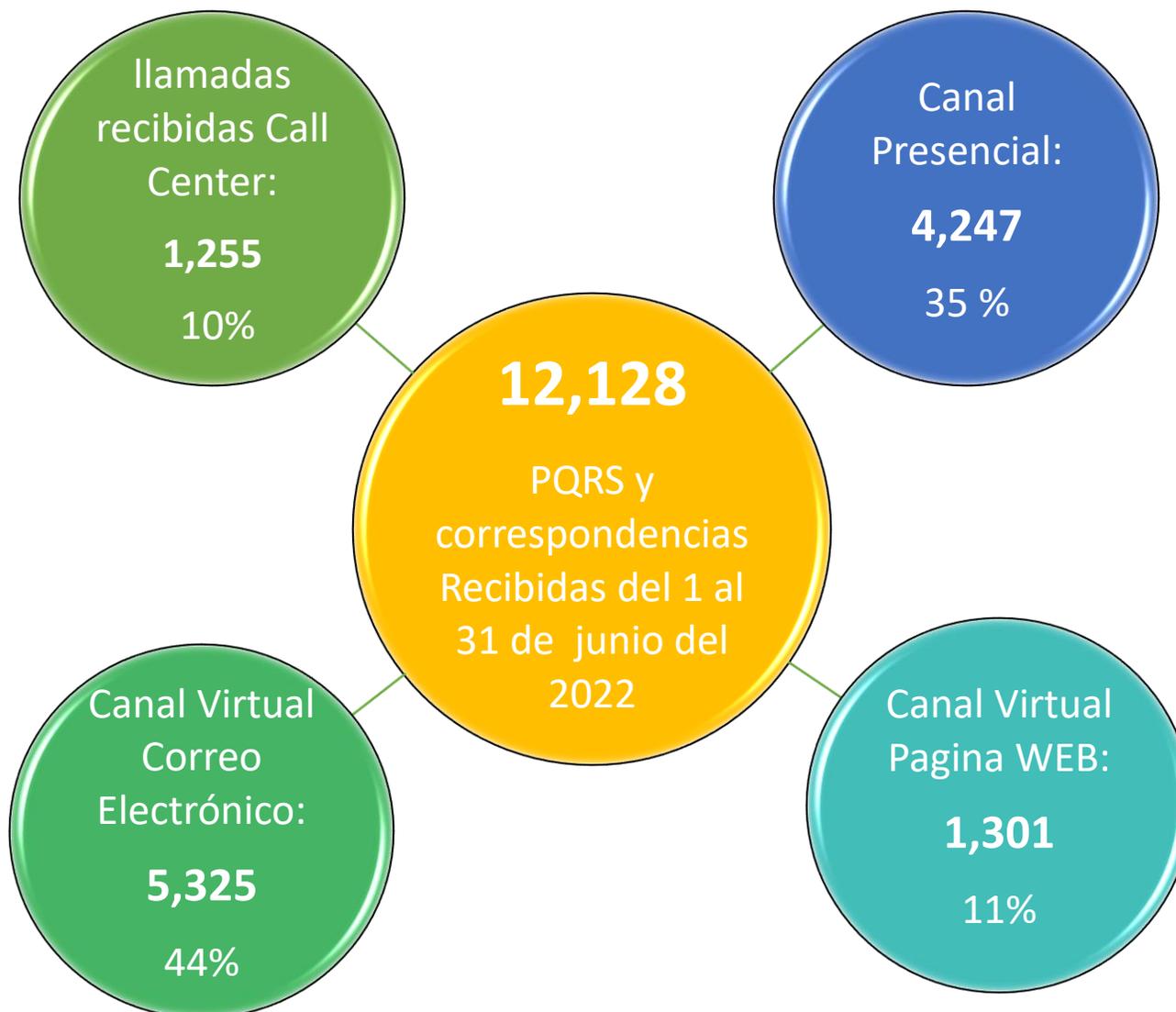
INFORME MENSUAL PQRS Y CORRESPONDENCIA JUNIO – 2022

Alcaldía distrital de Cartagena de Indias

Fecha de Corte: 5 de julio 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

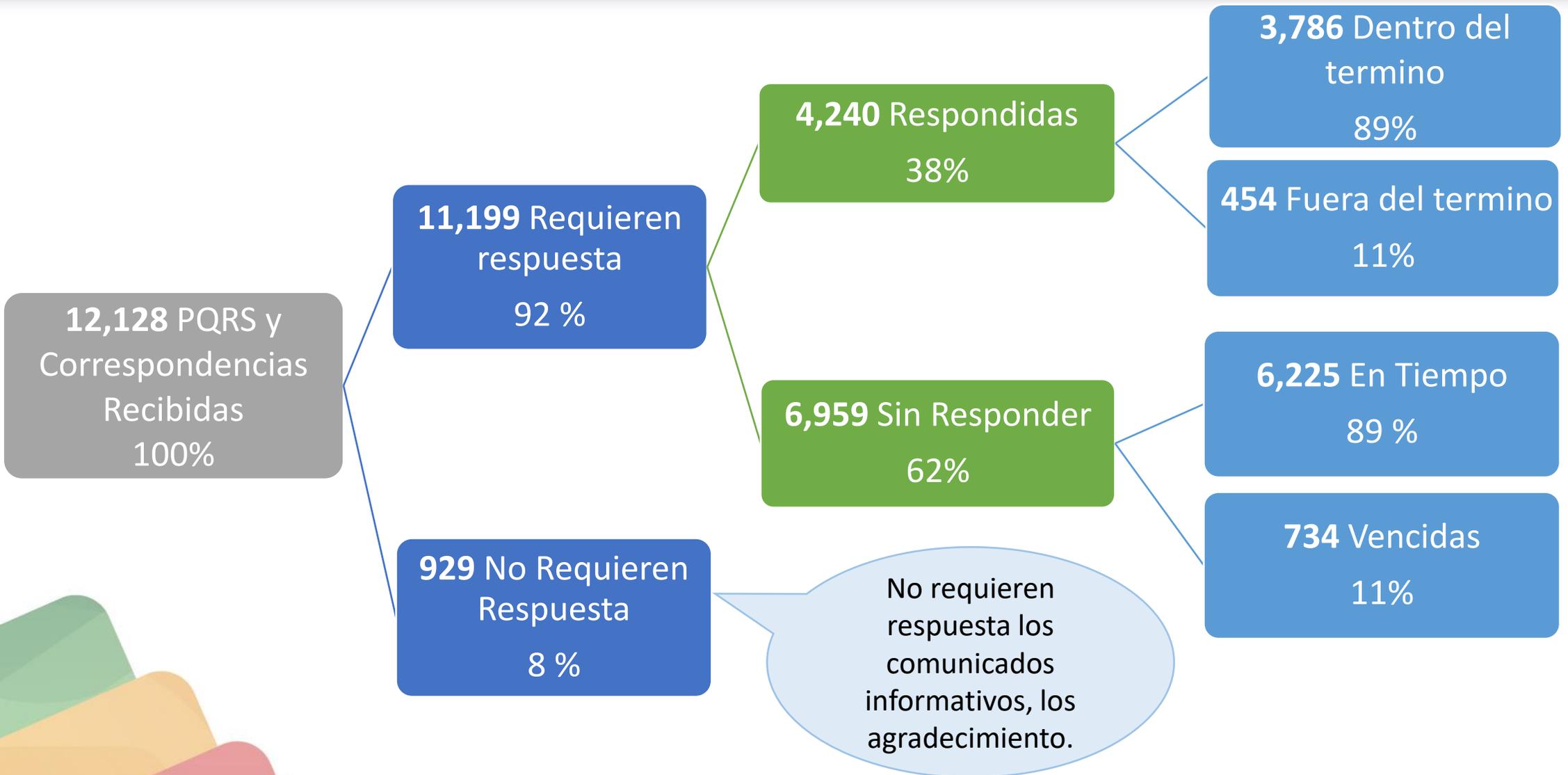


Derecho de Petición (15 días)	881
Derecho de Petición (30 días) D491	60
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	1
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	2
Petición de Conceptos (30 Días)	1
Reclamos Habeas-Datas	1
Quejas y Reclamos	120
Solicitud	5,235
Correspondencia	4,572
Solicitud de Información (Call Center)	1,255
Total	12,128

De las PQRS las solicitudes y los derechos de petición a 15 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.



Peticiones de 5 días

Congreso de la republica
Art 243, 258 y 260 Ley 5 de 1992

Defensoría del Pueblo Art. 15 Ley 24 de 1992

Peticiones de 10 días

Solicitud de Información
Art 14 Núm. 1, Ley 1755 de 2015

Solicitud de copias.
Art. 14 Núm. 1 Ley 1755 de 2015

Consulta de datos personales
Artículo 14, ley 1581 de 2012

Solicitud de información entre autoridades
Art. 30 Ley 1755 de 2015

Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad y otras.
Decreto 19 de 2012, Art. 13 y Art. 20 Ley 1755 de 2015.

Peticiones de 15 días

Petición de interés particular.
Art 14 Ley 1755 de 2015

Peticiones de interés general
Art. 14 Ley 1755 de 2015

Reclamos
Art. 14 Núm. 1 Ley 1755 de 2015

Quejas
Art. 14 Núm. 1, Ley 1755 de 2015

Peticiones de 30 días

Consulta
Art. 14 Núm., 2 Ley 1755 de 2015

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	16	✗
Derecho de Petición (30 días) D491	30	18	✓
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	35	20	✓
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	10	10	✓
Petición de Conceptos (30 Días)	30	20	✓
Quejas y Reclamos	15	18	✗
Reclamos Habeas data	15	14	✓
Solicitud	20	13	✓

Los tiempos promedio de respuesta de las PQRS por tipología en términos generales esta acorde a la parametrización de la documentación. Hay una desviación en los derechos de petición a 15 días y en Quejas y Reclamos.



6. Dependencias que derivaron PQRS y correspondencias a otras instituciones.



Área responsable	Resultado de gestión	Institución derivada	Total
Establecimiento Público Ambiental - EPA	Derivada a otra institución	Dirección marítima	1
Oficina Asesora Jurídica	Derivada a otra institución	Defensoría del Pueblo	1
		Aguas de Cartagena	2
UMATA	Derivada a otra institución	Establecimiento Público Ambiental - EPA	1
Total general			5



Los dependencias que mas PQRS y correspondencia derivo a otra instituciones fue la oficina Juridica, y la institución a la que mas PQRS y correspondencia le derivaron fue Aguas de Cartagena.

7. 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	1.985	842	801	41	940	70	203
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1.925	414	285	129	1.456	283	55
Oficina Asesora Jurídica	1.071	295	144	151	541	173	235
Secretaría General	845	182	148	34	621	25	42
Secretaría de Planeación	807	375	363	12	386	11	46
Establecimiento Público Ambiental - EPA	717	124	123	1	545	5	48
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	698	99	84	15	566	28	33
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	586	67	54	13	473	55	46
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	320	114	101	13	190	12	16
Fondo Territorial de Pensiones	314	93	92	1	169	4	52
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	232	39	33	6	170	5	23
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	162	17	16	1	143	17	2
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	154	13	10	3	139	7	2
Secretaría de Infraestructura	151	35	28	7	90	3	26
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	146	41	38	3	93	3	12
Gestión del Riesgo de Desastres	141	51	49	2	83	4	7
Secretaría de Educación	139	42	34	8	69	16	28
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	98	33	32	1	52	1	13
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	83	11	10	1	67	3	5
Despacho Alcalde	58	12	12	-	28	1	18
Programa Familias En Acción	55	21	21	-	33	-	1
Oficina Asesora de Control Disciplinario	44	30	25	5	4	-	10
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	30	17	17	-	12	-	1
CORVIVIENDA	25	1	-	1	23	4	1
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	25	3	2	1	21	1	1
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	12	2	2	-	8	-	2
Transcribe	10	1	-	1	8	-	1
Escuela de Gobierno y Liderazgo	10	6	4	2	4	-	-
Escuela Taller de Cartagena de Indias	8	-	-	-	8	2	-
DistriSeguridad	6	3	3	-	3	-	-
Oficina Asesora de Informática	5	-	-	-	5	-	-
Corporación de Turismo de Cartagena	4	-	-	-	4	-	-
Oficina Asesora de Control Interno	4	2	-	2	2	1	-
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	-	-	-	2	-	-
Oficina Asesores de Despacho	1	-	-	-	1	-	-
Total general	10.873	2.985	2.531	454	6.959	734	929

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.

8. Comparativo con el periodo anterior



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

Area responsable	Recibidas Mayo	Recibidas Junio
Secretaría de Hacienda Distrital	2.787	1.985
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2.285	1.925
Oficina Asesora Jurídica	1.389	1.071
Secretaría de Planeación	868	807
Establecimiento Público Ambiental - EPA	821	717
Secretaría General	767	845
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	765	698
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	675	586
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	441	320
Fondo Territorial de Pensiones	404	314
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	255	232
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	183	146
Secretaría de Educación	179	139
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	139	154
Secretaría de Infraestructura	139	151
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	126	162
Gestión del Riesgo de Desastres	126	141
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	118	98
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	85	83
Despacho Alcalde	64	58
Programa Familias En Acción	43	55
Oficina Asesora de Control Disciplinario	35	44
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	29	30
CORVIVIENDA	28	25
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	17	25
Oficina Asesores de Despacho	17	1
DistriSeguridad	11	6
Oficina Asesora de Control Interno	8	4
Oficina Asesora de Informática	7	5
Escuela Taller de Cartagena de Indias	6	8
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	5	12
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	5	2
Corporación de Turismo de Cartagena	4	4
Transcribe	4	10
Escuela de Gobierno y Liderazgo	4	10
Oficina Asesora de Protocolo	1	-
Total general	12.840	10.873

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.