

CARTAGENA VA PA'LANTE




Salvemos Juntos
a Cartagena



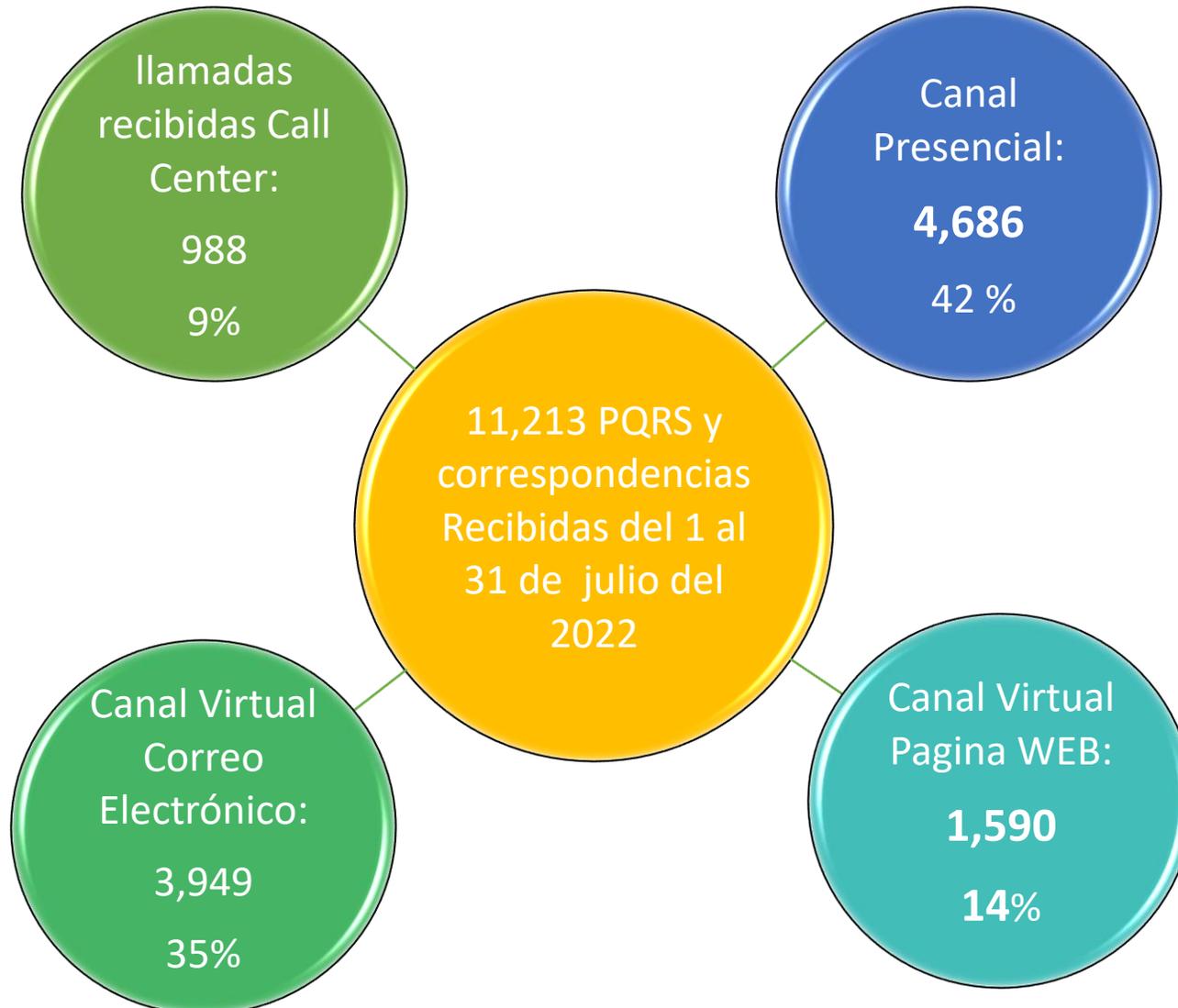
INFORME MENSUAL PQRS Y CORRESPONDENCIA JULIO – 2022

Alcaldía distrital de Cartagena de Indias

Fecha de Corte: 2 de agosto 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.

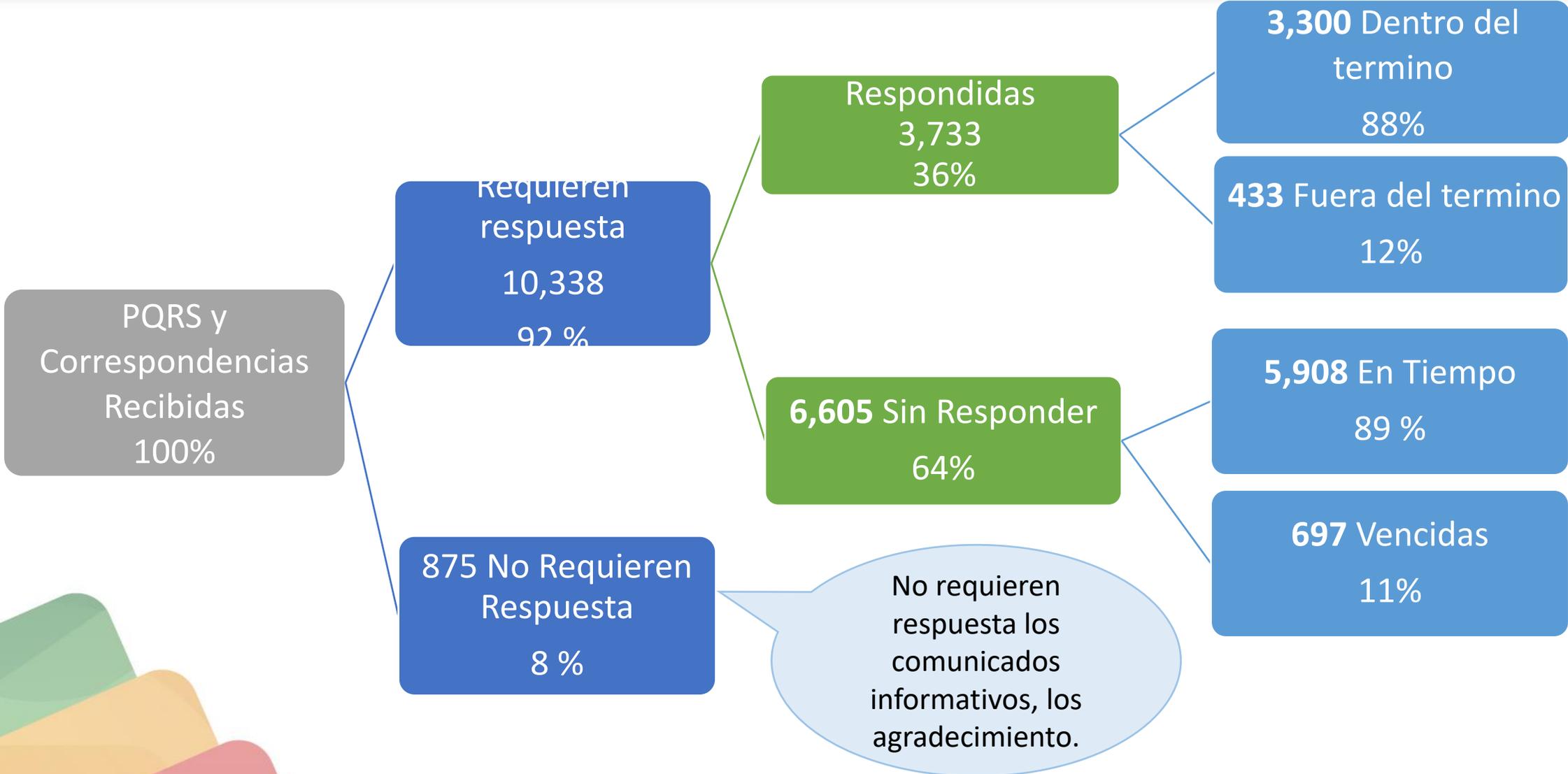
2. PQRS y correspondencias recibidas por modalidad



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.



Area responsable	Resultado de gestión	Institucion derivada	Total
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	No es Competencia de la Entidad	Concejo Distrital de Cartagena	2
Secretaría de Educación	Derivada a otra institución	Colegio Mayor de Bolivar	1
Umata	No es Competencia de la Entidad	Policia Nacional	1
Total Genera			4



Los dependencia que mas PQRS y correspondencia derivo a otra instituciones fue el Departamento administrativo de transito y transporte, y la institución a la que mas PQRS y correspondencia le derivaron fue Concejo Distrital de Bolívar

7. PQRS y correspondencia recibidas, respondidas y sin responder por dependencias con sus tiempos de respuestas.



Area responsable	Total general	Respondida	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	Sin responder vencidas	No espera respuesta
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2.104	521	364	157	1.492	246	91
Secretaría de Hacienda Distrital	1.823	665	622	43	942	71	216
Oficina Asesora Jurídica	922	242	141	101	493	197	187
Secretaría General	806	207	158	49	560	15	39
Establecimiento Público Ambiental - EPA	794	179	172	7	583	2	32
Secretaría de Planeación	654	326	318	8	306	9	22
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	586	73	63	10	470	28	43
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	533	72	55	17	425	38	36
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	436	108	104	4	319	9	9
Fondo Territorial de Pensiones	268	86	81	5	114	3	68
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	176	44	42	2	112	5	20
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	168	37	32	5	114	10	17
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	121	8	6	2	111	15	2
Secretaría de Infraestructura	120	24	16	8	76	7	20
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	117	7	5	2	109	7	1
Gestión del Riesgo de Desastres	102	41	40	1	54	3	7
Secretaría de Educación	94	22	16	6	55	9	17
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	90	9	7	2	78	8	3
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	47	19	18	1	24	1	4
Programa Familias En Acción	45	4	4	-	41	-	-
Despacho Alcalde	41	8	8	-	27	1	6
Oficina Asesora de Control Disciplinario	33	9	6	3	6	2	18
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	33	18	18	-	15	-	-
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	30	1	1	-	28	5	1
CORVIVIENDA	17	1	1	-	16	5	-
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	17	5	5	-	5	-	7
Transcaribe	8	-	-	-	5	1	3
DistriSeguridad	8	1	1	-	5	-	2
Escuela de Gobierno y Liderazgo	8	4	4	-	2	-	2
Oficina Asesora de Control Interno	6	-	-	-	5	-	1
Escuela Taller de Cartagena de Indias	5	-	-	-	5	-	-
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	4	1	1	-	3	-	-
Corporación de Turismo de Cartagena	3	-	-	-	3	-	-
Oficina Asesora de Informática	3	2	2	-	1	-	-
Oficina Asesora de Protocolo	2	1	1	-	-	-	1
Oficina Asesores de Despacho	1	-	-	-	1	-	-
Total general	10.225	2.745	2.312	433	6.605	697	875

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 julio fueron la secretaria de Hacienda y Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte.

Area responsable	Junio	Julio
Secretaría de Hacienda Distrital	1.985	1.823
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1.925	2.104
Oficina Asesora Jurídica	1.071	922
Secretaría de Planeación	807	654
Establecimiento Público Ambiental - EPA	717	794
Secretaría General	845	806
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	698	586
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	586	533
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	320	436
Fondo Territorial de Pensiones	314	268
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	232	176
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	146	168
Secretaría de Educación	139	94
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	154	117
Secretaría de Infraestructura	151	120
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	162	121
Gestión del Riesgo de Desastres	141	102
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	98	47
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	83	90
Despacho Alcalde	58	41
Programa Familias En Acción	55	45
Oficina Asesora de Control Disciplinario	44	33
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	30	33
CORVIVIENDA	25	17
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	25	30
Oficina Asesores de Despacho	1	1
DistriSeguridad	6	8
Oficina Asesora de Control Interno	4	6
Oficina Asesora de Informática	5	3
Escuela Taller de Cartagena de Indias	8	5
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	12	17
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	4
Corporación de Turismo de Cartagena	4	3
Transcribe	10	8
Escuela de Gobierno y Liderazgo	10	8
Oficina Asesora de Protocolo	-	2
Total general	10.873	10.225

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.