

CARTAGENA VA PA'LANTE





INFORME MENSUAL PQRS Y CORRESPONDENCIA ENERO – 2022

Alcaldía distrital de Cartagena de Indias

Fecha de Corte: 3 de febrero del 2022

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

1. PQRS y correspondencias recibidas por canal de atención

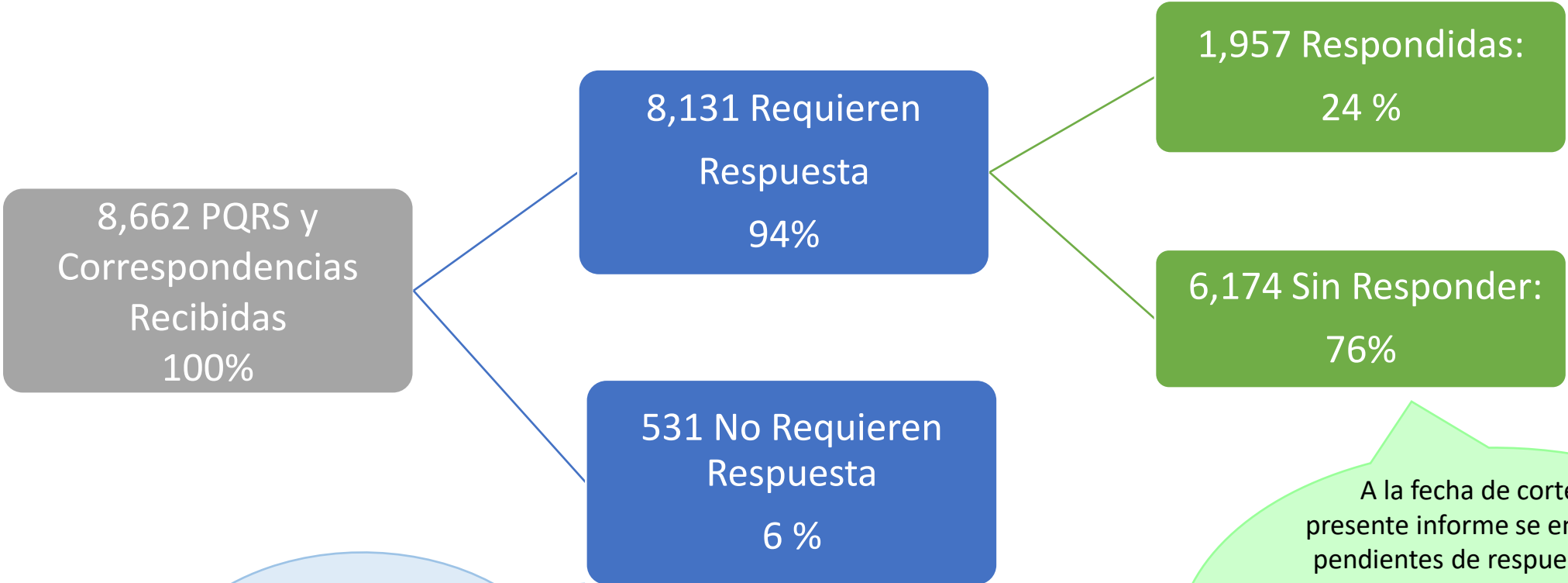


2. PQRS y correspondencias recibidas por modalidad



Derecho de Petición (15 días)	31
Derecho de Petición (30 días) D491	699
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	0
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	4
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	0
Petición de Conceptos (30 Días)	0
Quejas y Reclamos	117
Solicitud	4,042
Correspondencia	3,403
Solicitud de Información (Call Center)	366
Total	8,662

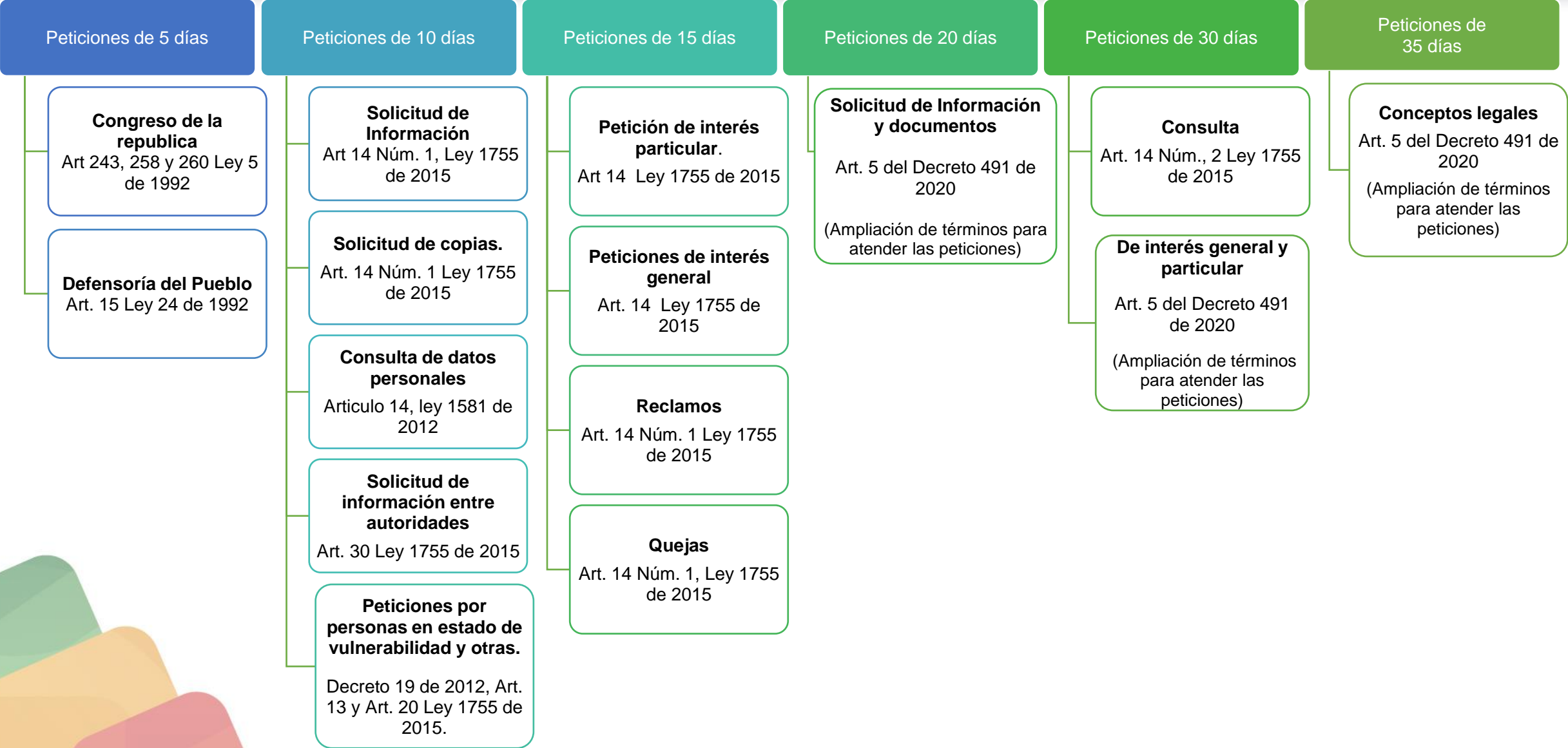
3. Seguimiento a las respuestas de las PQRS y correspondencias recibidas



No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos.

A la fecha de corte del presente informe se encuentran pendientes de respuesta **6,174** peticiones y correspondencias, las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo, cabe resaltar que **5,715** se encuentran dentro de los términos de tiempo de respuesta según disposiciones de ley. es decir el **92%**.

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	13	✓
Derecho de Petición (30 días) D491	30	15	✓
Derecho de Petición Consulta a Autoridades (35días) D491	35	-	
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	20	10	✓
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	10	-	
Petición de Conceptos (30 Días)	30	-	
Quejas y Reclamos	15	13	✓
Solicitud	20	32	✗

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 Pública	1813	383	354	29	1393	31	37
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1558	151	129	22	1357	69	50
Oficina Asesora Jurídica	879	271	85	186	415	202	193
Secretaría General	581	135	128	7	402	19	44
Establecimiento Público Ambiental - EPA	559	94	94	0	444	2	21
Secretaría del Interior	510	76	66	10	417	49	17
Departamento Administrativo Distrital de Salud	487	81	70	11	347	9	59
Secretaría de Planeación	474	98	91	7	361	10	15
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	234	73	71	2	159	8	2
Fondo Territorial de Pensiones	196	63	63	0	104	9	29
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	128	28	26	2	94	2	6
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	119	11	8	3	101	8	7
Gestión del Riesgo de Desastres	111	18	18	0	93	2	0
Secretaría de Educación	99	23	12	11	67	3	9
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	96	12	11	1	83	9	1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	92	4	1	3	88	2	0
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	72	15	12	3	52	5	5
Secretaría de Infraestructura	70	17	14	3	42	7	11
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	68	23	22	1	40	0	5
Despacho Alcalde	43	3	2	1	27	0	13
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	22	0	0	0	21	1	1
Programa Familias En Acción	20	0	0	0	20	0	0
Oficina Asesora de Control Interno	12	0	0	0	9	1	3
CORVIVIENDA	10	3	2	1	5	1	2
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	9	0	0	0	9	2	0
TransCaribe S.A.	7	2	1	1	5	2	0
Escuela de Gobierno	6	1	1	0	5	1	0
Corporación de Turismo de Cartagena	4	0	0	0	3	0	1
Oficina Asesora de Control Disciplinario	4	0	0	0	4	2	0
Oficina Asesora Informática	3	3	3	0	0	0	0
Oficina Asesores de Despacho	3	0	0	0	3	0	0
DistriSeguridad	2	0	0	0	2	1	0
Escuela Taller de Cartagena de Indias	2	0	0	0	2	2	0
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	2	2	0	0	0	0
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	1	1	1	0	0	0	0
Total general	8296	1591	1287	304	6174	459	531

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	Diciembre	Enero
Secretaría de Hacienda Pública	1.636	1.813
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.323	1.558
Oficina Asesora Jurídica	956	879
Secretaría General	736	581
Establecimiento Público Ambiental - EPA	616	559
Secretaría del Interior	608	510
Departamento Administrativo Distrital de Salud	615	487
Secretaría de Planeación	549	474
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	547	234
Fondo Territorial de Pensiones	297	196
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	325	128
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	148	119
Gestión del Riesgo de Desastres	187	111
Secretaría de Educación	104	99
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	119	96
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	141	92
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	174	72
Secretaría de Infraestructura	131	70
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	121	68
Despacho Alcalde	33	43
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	13	22
Programa Familias En Acción	15	20
Oficina Asesora de Control Interno	7	12
CORVIVIENDA	21	10
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	13	9
TransCaribe S.A.	16	7
Escuela de Gobierno	3	6
Corporación de Turismo de Cartagena	4	4
Oficina Asesora de Control Disciplinario	15	4
Oficina Asesora Informática	2	3
Oficina Asesores de Despacho	4	3
DistriSeguridad	5	2
Escuela Taller de Cartagena de Indias	-	2
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	2
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	3	1
Oficina Asesora de Protocolo	1	-
Despacho Alcalde Mayor	1	-
Total general	9.490	8.296

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.