

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS

SECRETARÍA DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO



FECHA DE CORTE: 31 DE ENERO DE 2023

PROYECTÓ: ESTELA JASPE CARBAL- PROFESIONAL UNIVERSITARIO

¿POR QUÉ SE HACE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD?

El artículo 35 de la Ley 734 de 2002 indica que dentro de las prohibiciones a las Entidades: a todo servidor público le está prohibido: 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta de fondo a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel que corresponda su conocimiento.



¿QUÉ INDICADORES DE PQRS D SE TIENE EN CUENTA?

PQRS D VENCIDAS SIN RESPUESTA

radicados sin responder y cuyo plazo de gestión ya venció

PQRS D RESPONDIDAS VENCIDAS

radicados respondidos por fuera de los tiempos de gestión.

PQRS D FINALIZADAS NO RESPONDIDAS

radicados que según los informes de SIGOB, se finalizaron en el sistema pero no se realizó ninguna gestión.



PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD
Acta	1
Comparendo de Policia	4
Comunicación	2
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información- Documentos	13
Derecho de Petición (15 Días) PQR	56
Derecho de Petición (20 días) - Petición de Información- Documentos-Dec.491/20	2
Invitacion	3
Notificación	5
Oficio	30
Requerimiento Personería	7
Requerimiento Fiscalía	1
Requerimiento Procuraduría	4
Respuesta	21
Solicitud	278
Solicitud dec.491/2020	1
Tramites y Servicios	327
Total general	755

Durante el mes de
enero del 2023 se
recibieron en total
755 PQRSD



PQRSD ASIGNADAS POR OFICINA O ÁREA



El gráfico muestra la distribución de las PQRSD asignadas a la SDCUEP por oficina o área



PQRSD VENCIDAS

CORTE 31 DE ENERO DE 2023

Gracias a la gestión y el compromiso de todos a corte 31 de Enero **NO SE REPORTARON** PQRSD VENCIDAS SIN RESPONDER



PQRSD RESPONDIDAS VENCIDAS

CORTE 31 DE ENERO 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Duración Máxima Permitida	EN EL TIEMPO O VENCIDAS	ESTADO	Duración Hábil	Medida Duración	Finalizador
EXT-QUILLA-23-004762	Solicitud	10/01/2023	31/01/2023		15 vencidas	Respondidas vencidas	17	Días	Silva Rodriguez, Jhonattan Aurelio

A la fecha de corte se reporta una (1) PQRSD respondida de manera extemporánea



PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS CORTE 31 ENERO DE 2023

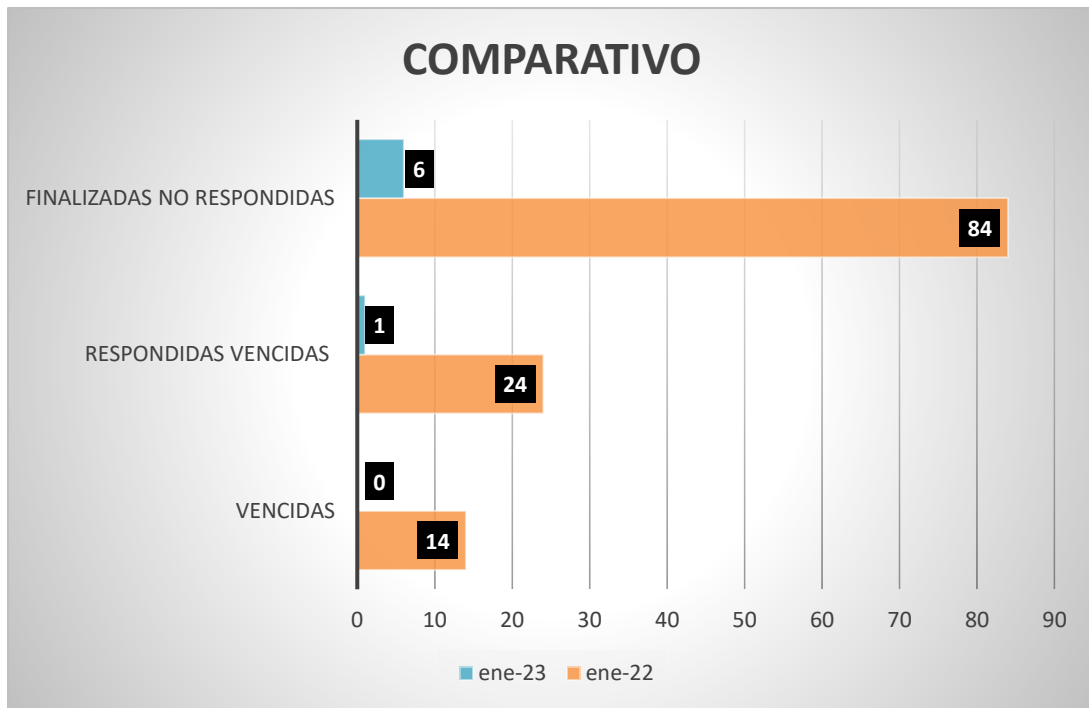
Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Duración Máxima Permitida	Duración Hábil	Medida Duración	Finalizador
EXT-QUILLA-23-015890	Solicitud	26/01/2023	16/02/2023	15	1	Días	Ruz Cuello, Andres Antonio
EXT-QUILLA-23-011787	Solicitud	19/01/2023	9/02/2023	15	1	Días	Ruz Cuello, Andres Antonio
EXT-QUILLA-23-008505	Solicitud	13/01/2023	3/02/2023	15	7	Días	Montes Canales, Marco Tulio
EXT-QUILLA-23-007070	Solicitud	12/01/2023	2/02/2023	15	12	Días	Peñaranda, Maryuris
EXT-QUILLA-23-005783	Solicitud	11/01/2023	1/02/2023	15	2	Días	Oñoro Ramos, Susana Antonia
EXT-QUILLA-23-005791	Solicitud	11/01/2023	1/02/2023	15	2	Días	Oñoro Ramos, Susana Antonia

URGENTE

Revisar las 6 PQRSD Finalizadas No Respondidas, el objetivo es llevar el indicador a Cero



COMPARATIVO DE PQRSD ENERO 2022/ENERO 2023



IMPORTANTE:

Comparando el comportamiento de las PQSRD en el mes de enero de las vigencias 2022 y 2023, podemos notar que para el presente año se reporta una disminución sustancial de los indicadores, lo cual es importante resaltar y mantener durante todos los meses del año 2023



RECOMENDACIONES

Para la vigencia 2023 continuar con el seguimiento permanente de la trazabilidad de cada PQRSD y los tiempos de respuesta

Realizar una revisión detallada con cada enlace de oficina o área sobre el comportamiento de las variables analizadas





ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

Soy BARRANQUILLA **BACQ**