

# **INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS**

## **SECRETARÍA DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO**



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**



**FECHA DE CORTE: 31 DE OCTUBRE DE 2023**

**FUENTE: SIGOB- 02 DE NOVIEMBRE 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 PQRSD SE TIENE EN CUENTA?



## **PQRSD VENCIDAS SIN RESPUESTA**

radicados sin responder y cuyo plazo de gestión ya venció.

## **PQRSD RESPONDIDAS VENCIDAS**

radicados respondidos por fuera de los tiempos de gestión.

## **PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS**

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



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**

| Soy BARRANQUILLA



# PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO

Desde el 1 de enero  
hasta el 31 de  
octubre del 2023 se  
recibieron en total  
**8765 PQRSD**



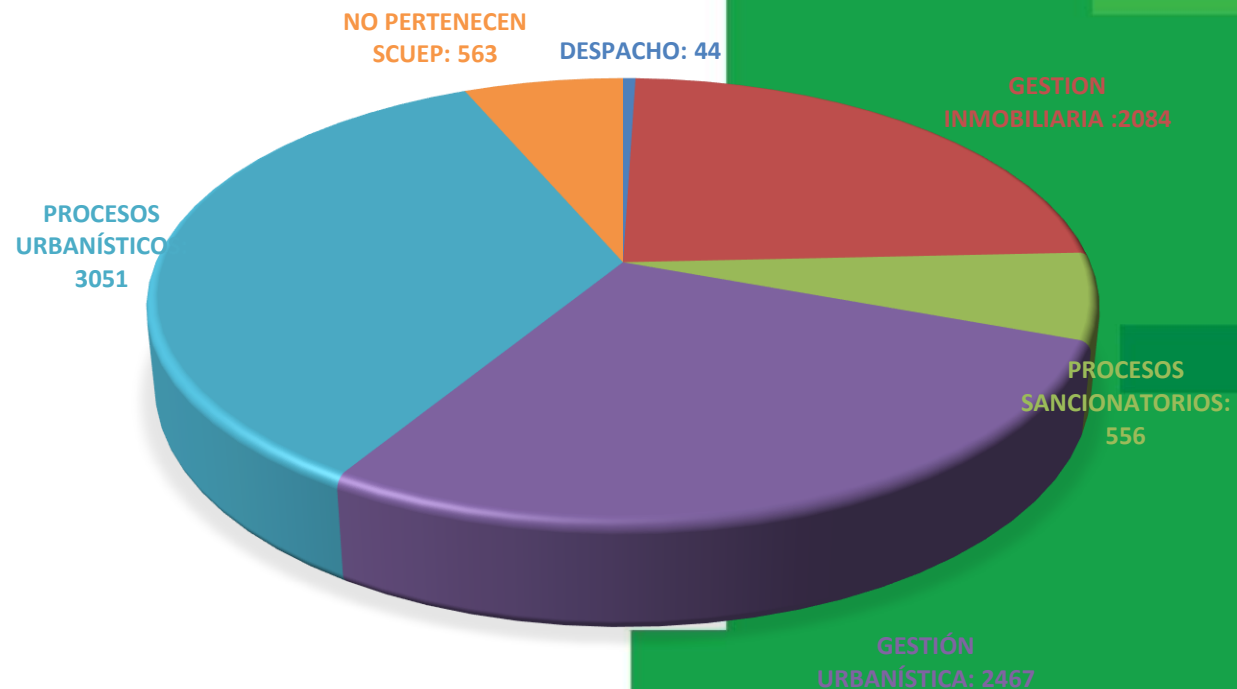
TIPO	CANTIDAD
Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho (5 días)	1
Acta	1
Ampliación Derecho de Petición	3
Auto	1
Carta	1
Citación	5
Comparendo de Policía	11
Comunicación	123
Conciliaciones	1
Contratos	1
Demandas	2
Denuncias	5
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos	94
Derecho de Petición (15 Días) PQR	409
Derecho de Petición (20 días) - Petición de Información-Documentos-Dec.491/20	7
Derecho de Petición (30 Días)- PQR-Dec.491/2020	1
Informe	6
Invitación	39
Notificación	59
Oficio	423
Quejas	7
Reclamo Protección de Datos	1
Recurso de apelación	7
Recurso de Reposición	34
Reportes	36
Requerimiento Personería	75
Requerimiento Fiscalía	8
Requerimiento Procuraduría	41
Requerimientos Contraloría	17
Respuesta	182
Solicitud	3015
Solicitud Certificado de Disponibilidad Presupuestal	5
Solicitud de Información (10 Días)	6
Solicitud dec.491/2020	1
Tramites Masivos - No Masivos	1
Tramites y Servicios	3040
Uso de Escenarios Deportivos	1
Sin Asunto	1095
Total general	8765

# PQRSD ASIGNADAS POR OFICINA O ÁREA



El gráfico muestra las PQRSD asignadas a la SDCUEP, distribuidas por oficina o área durante el periodo del 01 enero al 31 octubre de 2023

PQRSD ASIGNADAS POR OFICINA O ÁREA



# PQRSD VENCIDAS -CORTE 31 DE OCTUBRE DE 2023

RESPONSABLE	PQRSD VENCIDAS
<b>Despacho</b>	<b>1</b>
Gómez Pérez, Martha Concepción	1
<b>Oficina de Gestión Urbanística</b>	<b>9</b>
Abello Gutiérrez, Orlando de Jesús	1
Ávila Ahumada, Alexander del Cristo	5
Camargo Morales, Álvaro Javier	1
Castro Gomez, Katherine del Rosario	1
Cespedes Meissel, Natalia	1
<b>Oficina de Procesos Urbanísticos</b>	<b>10</b>
Blanco Pineda, Anarely Marcela	1
Garcia Ventura, Jane Alcira	7
Lascano Reyes, Eduardo Rafael	1
Zambrano Méndez, Cindy	1
<b>Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público</b>	<b>1</b>
Caballero Romero, Oscar Ivan	1
<b>Total general</b>	<b>21</b>

**ALERTA:** a corte 31 de octubre se reportan 21 PQRSD VENCIDAS SIN RESPONDER, mostrando un aumento con respecto

- **OFICINA DE PROCESOS URBANÍSTICOS: 10**
- **OFICINA DE GESTIÓN URBANÍSTICA: 9**
- **DESPACHO: 1**
- **NO PERTENECE SDCUEP:1**



# PQRSD VENCIDAS -CORTE 31 DE OCTUBRE DE 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Duración Máxima Permitida	ESTADO	Duración Hábil	Medida Duración	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-165308	Solicitud	2/10/2023	24/10/2023	15	Sin responder vencidas	21	Días	Gomez Perez, Martha Concepcion	Despacho
EXT-QUILLA-23-158970	Solicitud	20/09/2023	11/10/2023	15	Sin responder vencidas	29	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-152504	Solicitud	11/09/2023	2/10/2023	15	Sin responder vencidas	36	Días	Avila Ahumada, Alexander del Cristo	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-134678	Solicitud	15/08/2023	6/09/2023	15	Sin responder vencidas	50	Días	Castro Gomez, Katherine del Rosario	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-168888	Solicitud	6/10/2023	30/10/2023	15	Sin responder vencidas	17	Días	Lascano Reyes, Eduardo rafael	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-167612	Solicitud	5/10/2023	27/10/2023	15	Sin responder vencidas	18	Días	Abello Gutiérrez, Orlando de Jesus	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-166412	Solicitud	3/10/2023	25/10/2023	15	Sin responder vencidas	20	Días	Blanco Pineda, Anarely Marcela	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-166450	Solicitud	3/10/2023	25/10/2023	15	Sin responder vencidas	20	Días	Cspedes Meissel, Natalia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-156678	Solicitud	18/09/2023	9/10/2023	15	Sin responder vencidas	31	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-156936	Solicitud	18/09/2023	9/10/2023	15	Sin responder vencidas	31	Días	Avila Ahumada, Alexander del Cristo	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-153940	Solicitud	13/09/2023	4/10/2023	15	Sin responder vencidas	34	Días	Avila Ahumada, Alexander del Cristo	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-154567	Solicitud	13/09/2023	4/10/2023	15	Sin responder vencidas	34	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-152344	Solicitud	11/09/2023	2/10/2023	15	Sin responder vencidas	36	Días	Avila Ahumada, Alexander del Cristo	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-150067	Derecho de Petición (15 Días) PQR	6/09/2023	27/09/2023	15	Sin responder vencidas	38	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-148934	Solicitud	5/09/2023	26/09/2023	15	Sin responder vencidas	39	Días	Camargo Morales, Alvaro Javier	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-147856	Solicitud	4/09/2023	25/09/2023	15	Sin responder vencidas	40	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-147083	Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información- Documentos	1/09/2023	15/09/2023	10	Sin responder vencidas	39	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-143525	Solicitud	28/08/2023	18/09/2023	15	Sin responder vencidas	43	Días	Avila Ahumada, Alexander del Cristo	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-137508	Solicitud	17/08/2023	8/09/2023	15	Sin responder vencidas	48	Días	Zambrano Mendez, Cindy	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-132111	Solicitud	10/08/2023	1/09/2023	15	Sin responder vencidas	53	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-098328	Solicitud	22/06/2023	14/07/2023	15	Sin responder vencidas	85	Días	Caballero Romero, Oscar Ivan	Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público

# PQRSD RESPONDIDAS VENCIDAS CORTE 31 DE OCTUBRE 2023

A la fecha de corte se reportan **CIENTO OCHENTA Y CINCO (185) PQRSD** respondidas de manera extemporánea



OFICINA/ RESPONSABLE	PQRSD RESPONDIDAS VENCIDAS
<b>Despacho</b>	<b>9</b>
Escorcia Rua, Shirley	1
Jimenez Gonzalez, Juliany	3
Peñaranda, Maryuris	5
<b>Oficina de Gestión Urbanística</b>	<b>88</b>
Ariza Rodriguez, Maria concepcion	1
Avila Ahumada, Alexander del Cristo	1
Balceiro Cardozo, María Virginia	2
Barrios Barrios, Rodolfo Enrique	1
Berdugo Estrada, Camila Stefany	16
Bohorquez Diaz, Raquel Sofia	2
Cespedes Meissel, Natalia	22
De Castro Chapman, Camilo andres	9
Gonzalez Forero, Daniel	4
Oliveros Vega, Darling Alberto	3
Orozco Taibel, Roxana Pia	23
Parra Mazo, Monica Maria	3
Silva Rodriguez, Jhonattan Aurelio	1
<b>Oficina de Procesos Urbanísticos</b>	<b>88</b>
Beleño Rincon, Danitza Maria	2
Blanco Pineda, Anarely Marcela	4
Candia Daza, Jonathan	1
Carvajal Mercado, Jose Jaime	4
Escorcia Vega, Yeimis Tatiana	1
Fuentes Beleño, Angelica Maria	1
Galvis Gamboa, Daniel Felipe	29
Garcia Carpio, Maria Adonay	1
Garcia Ventura, Jane Alcira	25
Guzman Escorcia, Yesenia	1
Lamby Zapata, Javier Mauricio	1
Lara Lobelo, Claudia Del Carmen	4
Lascano Reyes, Eduardo rafael	8
Perez Altamiranda, Leidy Johanna	2
Polo Samper, Janner Isaac	1
Rodriguez Jimenez, Jeniffer	2
Solano, Yamile	1
Total general	
SDCUEP	
Total general	185



ALCALDÍA DE  
BARRANQUILLA

Soy...





# PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS CORTE 31 DE OCTUBRE 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-180535	Solicitud	27/10/2023	21/11/2023	Herrera Mercado, Silena Yulieth	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-179881	Solicitud	26/10/2023	20/11/2023	Herrera Mercado, Silena Yulieth	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-177524	Solicitud	23/10/2023	15/11/2023	Ruz Cuello, Andres Antonio	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-175529	Solicitud	19/10/2023	10/11/2023	Rodriguez Jimenez, Jeniffer	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-162806	Solicitud	27/09/2023	19/10/2023	Nieves Alvarado, Juseidy Esther	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-160052	Solicitud	22/09/2023	13/10/2023	Nieves Alvarado, Juseidy Esther	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-150073	Solicitud	6/09/2023	27/09/2023	Rodriguez Jimenez, Jeniffer	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-144774	Solicitud	30/08/2023	20/09/2023	Montes Canales, Marco Tulio	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-145308	Solicitud	30/08/2023	20/09/2023	Nieves Alvarado, Juseidy Esther	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-145358	Solicitud	30/08/2023	20/09/2023	Ruz Cuello, Andres Antonio	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-143564	Solicitud	28/08/2023	18/09/2023	Nieves Alvarado, Juseidy Esther	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-140938	Solicitud	24/08/2023	14/09/2023	Nieves Alvarado, Juseidy Esther	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-141348	Solicitud	24/08/2023	14/09/2023	Blanco Pineda, Anarely Marcela	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-141436	Solicitud	24/08/2023	14/09/2023	Nieves Alvarado, Juseidy Esther	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-141265	Solicitud	24/08/2023	14/09/2023	Rodriguez Jimenez, Jeniffer	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-140278	Solicitud	23/08/2023	13/09/2023	Nieves Alvarado, Juseidy Esther	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-140420	Solicitud	23/08/2023	13/09/2023	Nieves Alvarado, Juseidy Esther	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-137892	Solicitud	18/08/2023	11/09/2023	Nieves Alvarado, Juseidy Esther	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-137171	Solicitud	17/08/2023	8/09/2023	Blanco Pineda, Anarely Marcela	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-137175	Solicitud	17/08/2023	8/09/2023	Blanco Pineda, Anarely Marcela	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-136058	Solicitud	16/08/2023	7/09/2023	Rodriguez Jimenez, Jeniffer	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-135831	Solicitud	16/08/2023	7/09/2023	Blanco Pineda, Anarely Marcela	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-135834	Solicitud	16/08/2023	7/09/2023	Ruz Cuello, Andres Antonio	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-136020	Solicitud	16/08/2023	7/09/2023	Nieves Alvarado, Juseidy Esther	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-133299	Solicitud	11/08/2023	4/09/2023	Blanco Pineda, Anarely Marcela	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-129983	Solicitud	8/08/2023	30/08/2023	Rodriguez Jimenez, Jeniffer	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-115982	Solicitud	18/07/2023	10/08/2023	Ruz Cuello, Andres Antonio	Oficina de Procesos Urbanísticos

**URGENTE**

Revisar las 43 PQRSD  
Finalizadas No  
Respondidas, el  
objetivo es llevar el  
indicador a Cero.

**OGU: 14 PQRSD**

**OPU: 27 PQRSD**

**DESPACHO: 2**

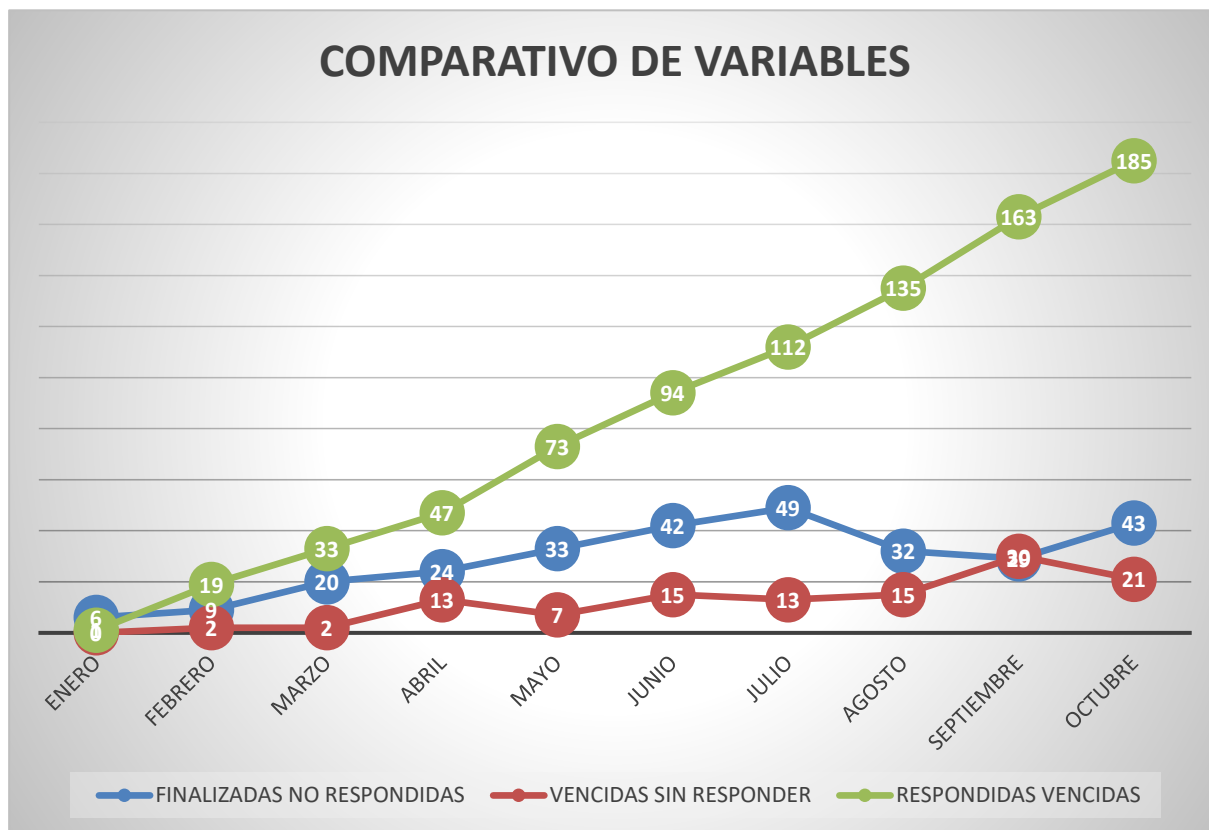
# PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS CORTE 31 DE OCTUBRE 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-170391	Solicitud	10/10/2023	1/11/2023	Vega Noguera, Manuel	Despacho
EXT-QUILLA-23-168818	Solicitud	6/10/2023	30/10/2023	Ortiz Alvarez, Luis Armando	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-166523	Solicitud	3/10/2023	25/10/2023	Jimenez Gonzalez, Juliany	Despacho
EXT-QUILLA-23-157572	Solicitud	19/09/2023	10/10/2023	Acosta Arroyo, Jeismy del Carmen	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-157413	Solicitud	19/09/2023	10/10/2023	Cespedes Meissel, Natalia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-153139	Solicitud	12/09/2023	3/10/2023	Cespedes Meissel, Natalia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-152694	Solicitud	11/09/2023	2/10/2023	Cespedes Meissel, Natalia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-150786	Solicitud	7/09/2023	28/09/2023	Cespedes Meissel, Natalia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-127802	Solicitud	3/08/2023	28/08/2023	Berdugo Estrada, Camila Stefany	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-113224	Solicitud	13/07/2023	4/08/2023	Camargo Morales, Alvaro Javier	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-111831	Derecho de Petición (15 Días) PQR	11/07/2023	2/08/2023	Balceiro Cardozo, María Virginia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-051634	Solicitud	31/03/2023	28/04/2023	CASTRO PEREZ, IVAN DARIO	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-046681	Solicitud	24/03/2023	21/04/2023	Orozco Taibel, Roxana Pia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-032028	Solicitud	27/02/2023	21/03/2023	Ortiz Alvarez, Luis Armando	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-030477	Solicitud	24/02/2023	17/03/2023	CASTRO PEREZ, IVAN DARIO	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-018620	Solicitud	1/02/2023	24/02/2023	Ortiz Alvarez, Luis Armando	Oficina de Gestión Urbanística

**URGENTE**

Revisar las 43 PQRSD Finalizadas No Respondidas, el objetivo es llevar el indicador a Cero.  
**OGU: 14 PQRSD**  
**OPU: 27 PQRSD**  
**DESPACHO: 2**

# COMPARATIVO DE INDICADORES DE PQSRD ENERO A OCTUBRE DE 2023



## IMPORTANTE:

Analizando el comportamiento de las PQSRD en durante los meses de enero a octubre de la vigencia 2023, podemos notar que las variables de PQSRD *vencidas sin responder* tuvo una disminución del 30% con respecto al mes anterior y *las respondidas vencidas* reportan un aumento constante, por tanto, es importante realizar una revisión detallada con cada uno de los responsables de responder las PQSRD.

En cuanto las PQSRD Finalizadas No Respondidas, tuvo un aumento aproximado del 45% con respecto al mes anterior.

# RECOMENDACIONES



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 con el objetivo de llevarlas a cero



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**

*Soy* BARRANQUILLA **BACQ**