

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS

SECRETARÍA DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO



FECHA DE CORTE: 30 DE NOVIEMBRE DE 2023

FUENTE: SIGOB- 04 DE DICIEMBRE 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 30 de
noviembre del 2023
se recibieron en
total **9657 PQRSD**



TIPO PQRSD	CANTIDAD
Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho (5 días)	2
Acta	1
Ampliación Derecho de Petición	3
Auto	1
Carta	1
Citación	5
Comparendo de Policía	13
Comunicación	127
Conciliaciones	1
Contratos	1
Demandas	2
Denuncias	5
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos	110
Derecho de Petición (15 Días) PQR	446
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	40
Notificación	67
Oficio	455
Quejas	7
Reclamo Protección de Datos	1
Recurso de apelación	15
Recurso de Reposición	36
Reportes	37
Requerimiento Personería	80
Requerimiento Fiscalía	10
Requerimiento Procuraduría	42
Requerimientos Contraloría	27
Respuesta	194
Solicitud	3506
Solicitud Certificado de Disponibilidad Presupuestal	5
Solicitud de Información (10 Días)	6
Solicitud dec.491/2020	1
Tramites Bomberos	1
Tramites Masivos - No Masivos	2
Tramites y Servicios	3297
Uso de Escenarios Deportivos	1
(en blanco)	1095
Total general	9657

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 30 noviembre de 2023

PQRSD ASIGNADA POR OFICINA

NO
PERTENECEN
SCUEP: 607

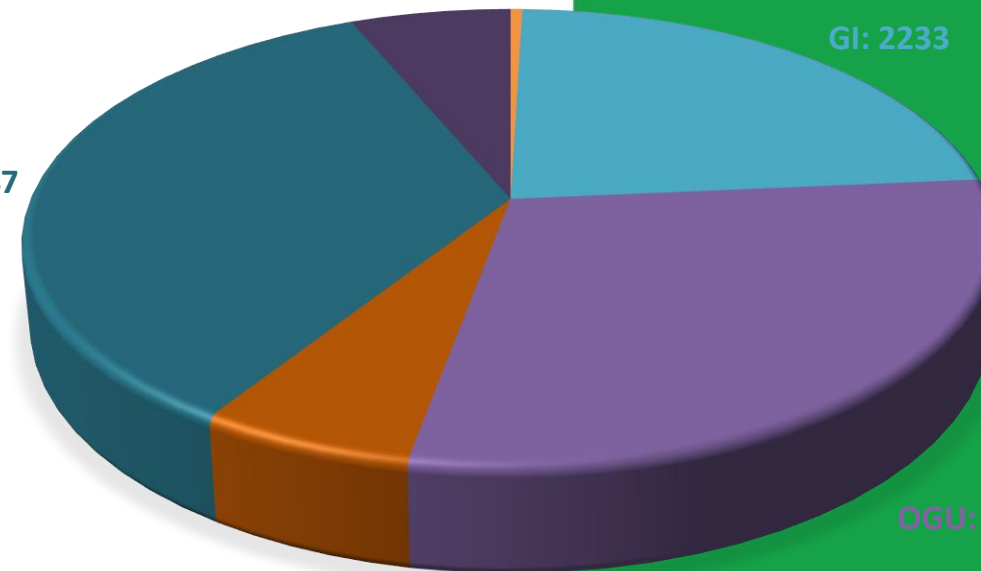
DE: 44

PU: 3347

GI: 2233

OGU: 2829

PS: 597



PQRSD VENCIDAS -CORTE 30 DE NOVIEMBRE DE 2023

RESPONSABLE/OFICINA	CANTIDAD
Despacho	1
Gomez Perez, Martha Concepcion	1
Oficina de Gestión Urbanística	7
Avila Ahumada, Alexander del Cristo	1
Camargo Morales, Alvaro Javier	1
Castro Gomez, Katherine del Rosario	1
Cspedes Meissel, Natalia	3
Mendez Urina, Natalia Lucia	1
Oficina de Procesos Urbanísticos	8
Garcia Ventura, Jane Alcira	6
Zambrano Mendez, Cindy	2
Total general	16

ALERTA: a corte 30 de noviembre se reportan 16 PQRSD VENCIDAS SIN RESPONDER

- **OFICINA DE PROCESOS URBANÍSTICOS: 8**
- **OFICINA DE GESTIÓN URBANÍSTICA: 7**
- **DESPACHO: 1**



PQRSD VENCIDAS -CORTE 30 DE NOVIEMBRE DE 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Duración Máxima Permitida	ESTADO	Duración Hábil	Medida Duración	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-166724	Solicitud	3/10/2023	25/10/2023	15	Sin responder vencidas	40	Días	Avila Ahumada, Alexander del Cristo	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-158970	Solicitud	20/09/2023	11/10/2023	15	Sin responder vencidas	49	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-134678	Solicitud	15/08/2023	6/09/2023	15	Sin responder vencidas	70	Días	Castro Gomez, Katherine del Rosario	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-181652	Solicitud	30/10/2023	22/11/2023	15	Sin responder vencidas	22	Días	Mendez Urina, Natalia Lucia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-181696	Solicitud	30/10/2023	22/11/2023	15	Sin responder vencidas	22	Días	Gomez Perez, Martha Concepcion	Despacho
EXT-QUILLA-23-180800	Solicitud	27/10/2023	21/11/2023	15	Sin responder vencidas	23	Días	Cespedes Meissel, Natalia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-179377	Solicitud	25/10/2023	17/11/2023	15	Sin responder vencidas	25	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-175274	Solicitud	18/10/2023	9/11/2023	15	Sin responder vencidas	30	Días	Cespedes Meissel, Natalia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-170565	Solicitud	10/10/2023	1/11/2023	15	Sin responder vencidas	35	Días	Zambrano Mendez, Cindy	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-166450	Solicitud	3/10/2023	25/10/2023	15	Sin responder vencidas	40	Días	Cespedes Meissel, Natalia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-156678	Solicitud	18/09/2023	9/10/2023	15	Sin responder vencidas	51	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-154567	Solicitud	13/09/2023	4/10/2023	15	Sin responder vencidas	54	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-150067	Derecho de Petición (15 Días) PQR	6/09/2023	27/09/2023	15	Sin responder vencidas	58	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-148934	Solicitud	5/09/2023	26/09/2023	15	Sin responder vencidas	59	Días	Camargo Morales, Alvaro Javier	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-137508	Solicitud	17/08/2023	8/09/2023	15	Sin responder vencidas	68	Días	Zambrano Mendez, Cindy	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-170836	Solicitud	10/10/2023	1/11/2023	15	Sin responder vencidas	35	Días	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

Soy BARRANQUILLA



PQRS RESPONDIDAS VENCIDAS CORTE 30 DE NOVIEMBRE 2023

*A la fecha de corte se reportan **DOSCIENTOS VEINTE TRES (223) PQRS** respondidas de manera extemporánea*



RESPONSABLE	CANTIDAD
Oficina de Gestión Urbanística	109
Ariza Rodriguez, Maria concepcion	1
Avila Ahumada, Alexander del Cristo	5
Balceiro Cardozo, María Virginia	2
Barrios Barrios, Rodolfo Enrique	1
Berdugo Estrada, Camila Stefany	19
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	4
Pino Mercado, Ana Maria	13
Silva Rodriguez, Jhonattan Aurelio	1
Oficina de Procesos Urbanísticos	104
Beleño Rincon, Danitza Maria	2
Blanco Pineda, Anarely Marcela	8
Candia Daza, Jonathan	1
Carvajal Mercado, Jose Jaime	4
Escorcia Vega, Yeimis Tatiana	2
Fuentes Beleño, Angelica Maria	1
Galvis Gamboa, Daniel Felipe	30
Garcia Carpio, Maria Adonay	1
Garcia Ventura, Jane Alcira	30
Guzman Escorcia, Yesenia	1
Lamby Zapata, Javier Mauricio	1
Lara Lobelo, Claudia Del Carmen	4
Lascano Reyes, Eduardo rafael	12
Payares Rodriguez, Casta Maria	1
Perez Altamiranda, Leidy Johanna	2
Rodriguez Jimenez, Jeniffer	2
Solano, Yamile	2
Despacho	10
Escorcia Rua, Shirley	1
Gomez Perez, Martha Concepcion	1
Jimenez Gonzalez, Juliany	3
Peñaranda, Maryuris	5
Total general	223



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

Soy BARRANQUILLA



PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS CORTE 30 DE NOVIEMBRE 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-190066	Solicitud	16/11/2023	7/12/2023	Berdugo Estrada, Camila Stefany	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-190004	Solicitud	15/11/2023	6/12/2023	Parra Mazo, Monica Maria	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-174393	Solicitud	17/10/2023	8/11/2023	Parra Mazo, Monica Maria	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-174395	Solicitud	17/10/2023	8/11/2023	Parra Mazo, Monica Maria	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-168818	Solicitud	6/10/2023	30/10/2023	Ortiz Alvarez, Luis Armando	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-167612	Solicitud	5/10/2023	27/10/2023	Abello Gutiérrez, Orlando de Jesus	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-157413	Solicitud	19/09/2023	10/10/2023	Cespedes Meissel, Natalia	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-157572	Solicitud	19/09/2023	10/10/2023	Acosta Arroyo, Jeismy del Carmen	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 **50 PQRSD** Finalizadas No Respondidas, el objetivo es llevar el indicador a Cero, en los últimos dos meses ha presentado aumento.

OGU: 19 PQRSD

OPU: 29 PQRSD

DESPACHO: 2

PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS CORTE 30 DE NOVIEMBRE 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-196070	Solicitud	24/11/2023	18/12/2023	Herrera Mercado, Silena Yulieth	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-195185	Solicitud	23/11/2023	15/12/2023	Fuentes Beleño, Angelica Maria	Oficina de Procesos Urbanísticos
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-23-145308	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-23-144774	Solicitud	30/08/2023	20/09/2023	Montes Canales, Marco Tulio	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 **50 PQRSD**
 Finalizadas No
 Respondidas, el
 objetivo es llevar el
 indicador a Cero, en
 los últimos dos
 meses ha presentado
 aumento.
OGU: 19 PQRSD
OPU: 29 PQRSD
DESPACHO: 2

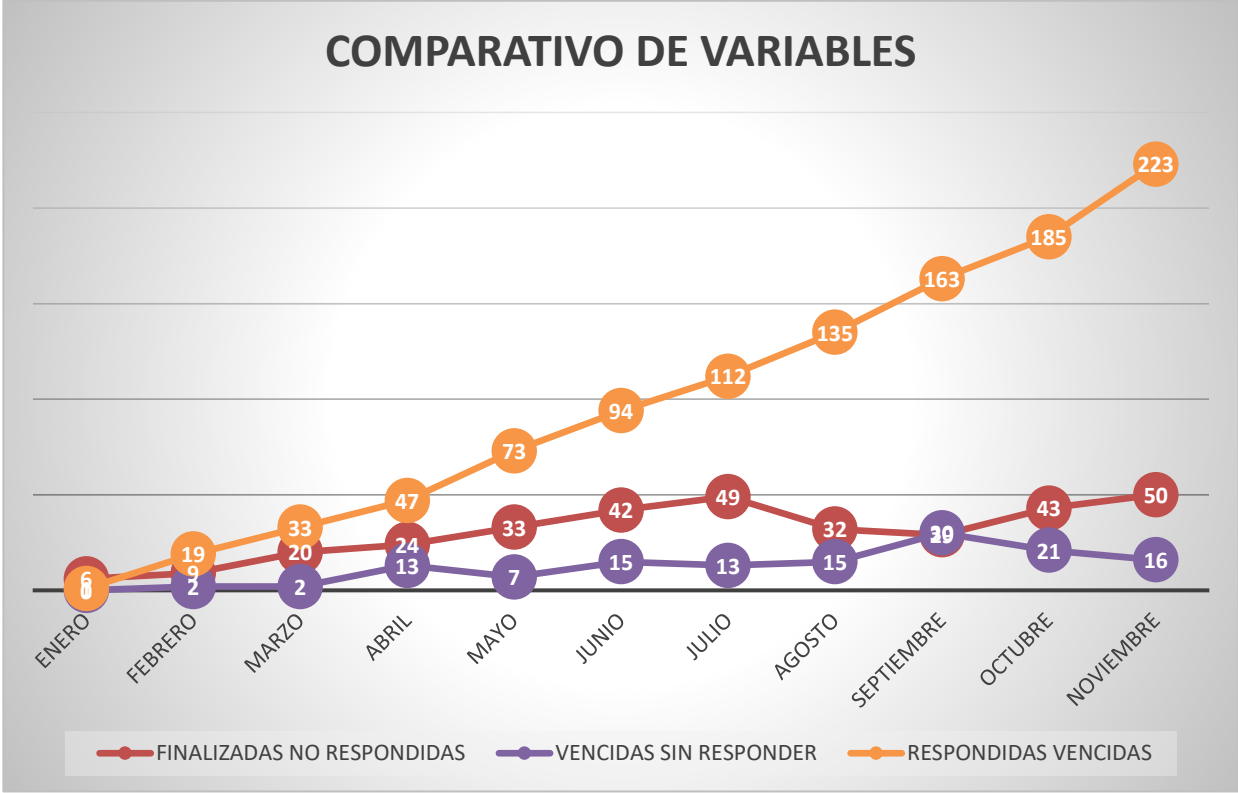
PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS CORTE 30 DE NOVIEMBRE 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-193450	Solicitud	21/11/2023	13/12/2023	Altamar Sarmiento, Enrique Alberto	Despacho
EXT-QUILLA-23-189737	Solicitud	15/11/2023	6/12/2023	Altamar Sarmiento, Enrique Alberto	Despacho

URGENTE
Revisar las **50 PQRSD**
Finalizadas No
Respondidas, el
objetivo es llevar el
indicador a Cero, en
los últimos dos
meses ha presentado
aumento.
OGU: 19 PQRSD
OPU: 29 PQRSD
DESPACHO: 2

COMPARATIVO DE INDICADORES DE PQSRD ENERO A NOVIEMBRE DE 2023

BARRANQUILLA.GOV.CO



IMPORTANTE:

Analizando el comportamiento de las PQSRD en durante los meses de enero a noviembre 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 14% 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**