

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS

SECRETARÍA DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO



FECHA DE CORTE: 31 DE DICIEMBRE DE 2023

FUENTE: SIGOB- 02 DE ENERO DE 2024

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 LA VIGENCIA 2023

Desde el 1 de enero
hasta el 31 de
diciembre del 2023
se recibieron en
total **10193 PQRSD**



TIPO PQRSD	CANTIDAD
Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho (5 días)	4
Acta	1
Ampliación Derecho de Petición	3
Auto	1
Carta	13
Citación	5
Comparendo de Policía	17
Comunicación	147
Conciliaciones	1
Contratos	1
Demandas	2
Denuncias	6
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos	113
Derecho de Petición (15 Días) PQR	470
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	41
Notificación	75
Oficio	492
Quejas	7
Reclamo Protección de Datos	1
Recurso de apelación	17
Recurso de Reposición	37
Reportes	40
Requerimiento Personería	83
Requerimiento Fiscalía	12
Requerimiento Procuraduría	42
Requerimientos Contraloría	29
Respuesta	210
Solicitud	3709
Solicitud Certificado de Disponibilidad Presupuestal	5
Solicitud Certificado de Registro Presupuestal	1
Solicitud de Información (10 Días)	6
Solicitud dec.491/2020	1
Tramites Bomberos	1
Tramites Masivos - No Masivos	2
Tramites y Servicios	3488
Uso de Escenarios Deportivos	1
(en blanco)	1095
Total general	10193



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

Soy BARRANQUILLA

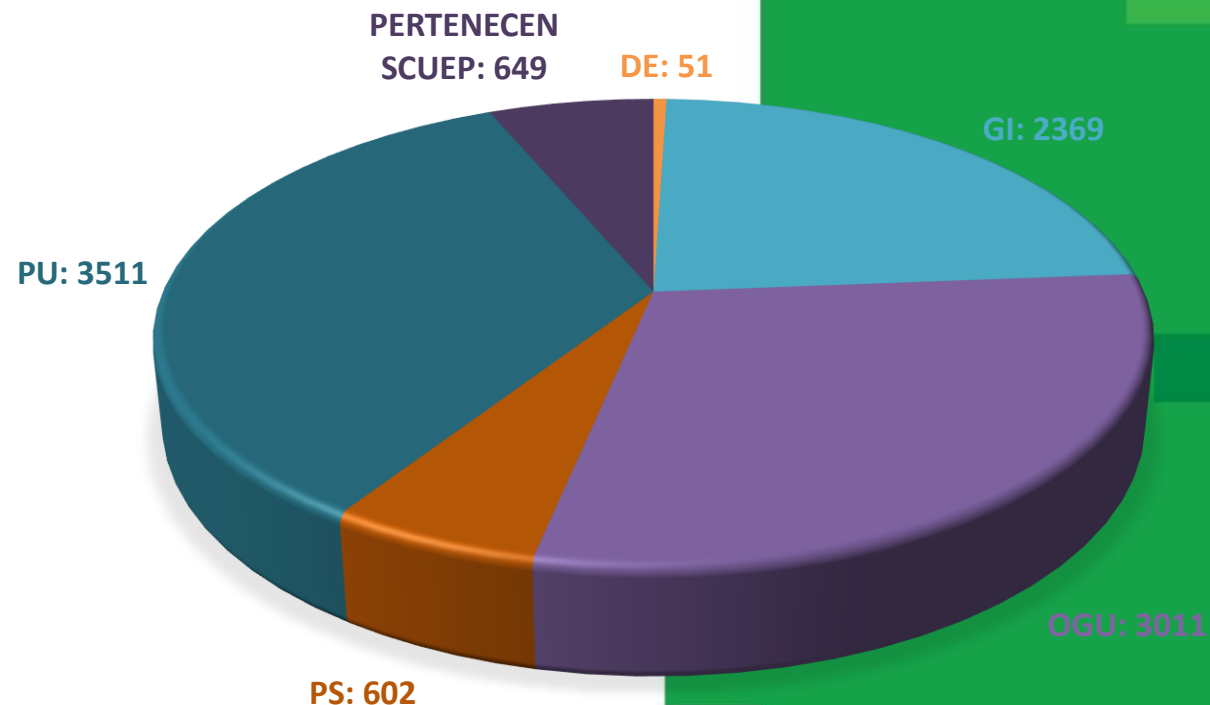


PQRSD ASIGNADAS POR OFICINA O ÁREA



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

PQRSD ASIGNADAS POR OFICINA NO PERTENECEN



PQRSD VENCIDAS -CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Duración Máxima Permitida	EN EL TIEMPO O VENCIDAS	ESTADO	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-201661	Solicitud	5/12/2023	28/12/2023	15	vencidas	Sin responder vencidas	Gonzalez Forero, Daniel	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-201656	Solicitud	5/12/2023	28/12/2023	15	vencidas	Sin responder vencidas	Abello Gutiérrez, Orlando de Jesus	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-201900	Solicitud	5/12/2023	28/12/2023	15	vencidas	Sin responder vencidas	Fuentes Beleño, Angelica Maria	Oficina de Procesos Urbanísticos



A corte 31 de diciembre se reportan 3 PQRSD VENCIDAS SIN RESPONDER

- OFICINA DE PROCESOS URBANÍSTICOS: 1
- OFICINA DE GESTIÓN URBANÍSTICA: 2

PQRSD RESPONDIDAS VENCIDAS CORTE 31 DE DICIEMBRE 2023

*A la fecha de corte se reportan **DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO (244) PQRSD** respondidas de manera extemporánea*



OFICINA/ RESPONSABLE	CANTIDAD
Despacho	11
Escorcía Rua, Shirley	1
Gomez Perez, Martha Concepcion	2
Jimenez Gonzalez, Juliany	3
Peñaranda, Maryuris	5
Oficina de Gestión Urbanística	116
Acosta Arroyo, Jeismy del Carmen	1
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	20
Bohorquez Diaz, Raquel Sofia	2
Camargo Morales, Alvaro Javier	1
Cespedes Meissel, Natalia	23
De Castro Chapman, Camilo andres	9
Gonzalez Forero, Daniel	6
Oliveros Vega, Darling Alberto	3
Orozco Taibel, Roxana Pia	23
Ortiz Alvarez, Luis Armando	1
Parra Mazo, Monica Maria	3
Pino Mercado, Ana Maria	14
Silva Rodriguez, Jhonattan Aurelio	1
Oficina de Procesos Urbanísticos	117
Beleño Rincon, Danitza Maria	2
Blanco Pineda, Anarely Marcela	8
Candia Daza, Jonathan	1
Carvajal Mercado, Jose Jaime	4
Escorcía Vega, Yeimis Tatiana	2
Fuentes Beleño, Angelica Maria	1
Galvis Gamboa, Daniel Felipe	30
Garcia Carpio, Maria Adonay	1
Garcia Ventura, Jane Alcira	37
Guzman Escorcía, Yesenia	1
Lamby Zapata, Javier Mauricio	1
Lara Lobelo, Claudia Del Carmen	4
Lascano Reyes, Eduardo rafael	13
Payares Rodriguez, Casta Maria	1
Perez Altamiranda, Leidy Johanna	5
Rodriguez Jimenez, Jeniffer	2
Solano, Yamile	2
Zambrano Mendez, Cindy	2
TOTAL GENERAL	244

PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS CORTE 31 DE DICIEMBRE 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-200521	Solicitud	4/12/2023	27/12/2023	Berdugo Estrada, Camila Stefany	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-197747	Solicitud	28/11/2023	20/12/2023	Baena Paternina, Boris	Oficina de Gestión Urbanística
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-23-189251	Solicitud	14/11/2023	5/12/2023	Rodas Ovalle, Diego Andres	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-189273	Solicitud	14/11/2023	5/12/2023	Rodas Ovalle, Diego Andres	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-189276	Solicitud	14/11/2023	5/12/2023	Rodas Ovalle, Diego Andres	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-23-166450	Solicitud	3/10/2023	25/10/2023	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-23-157413	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 **59 PQRSD**
Finalizadas No
Respondidas, el
objetivo es llevar el
indicador a Cero, en
los últimos dos
meses ha presentado
aumento.
OGU: 25 PQRSD
OPU: 34 PQRSD

PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS CORTE 31 DE DICIEMBRE 2023

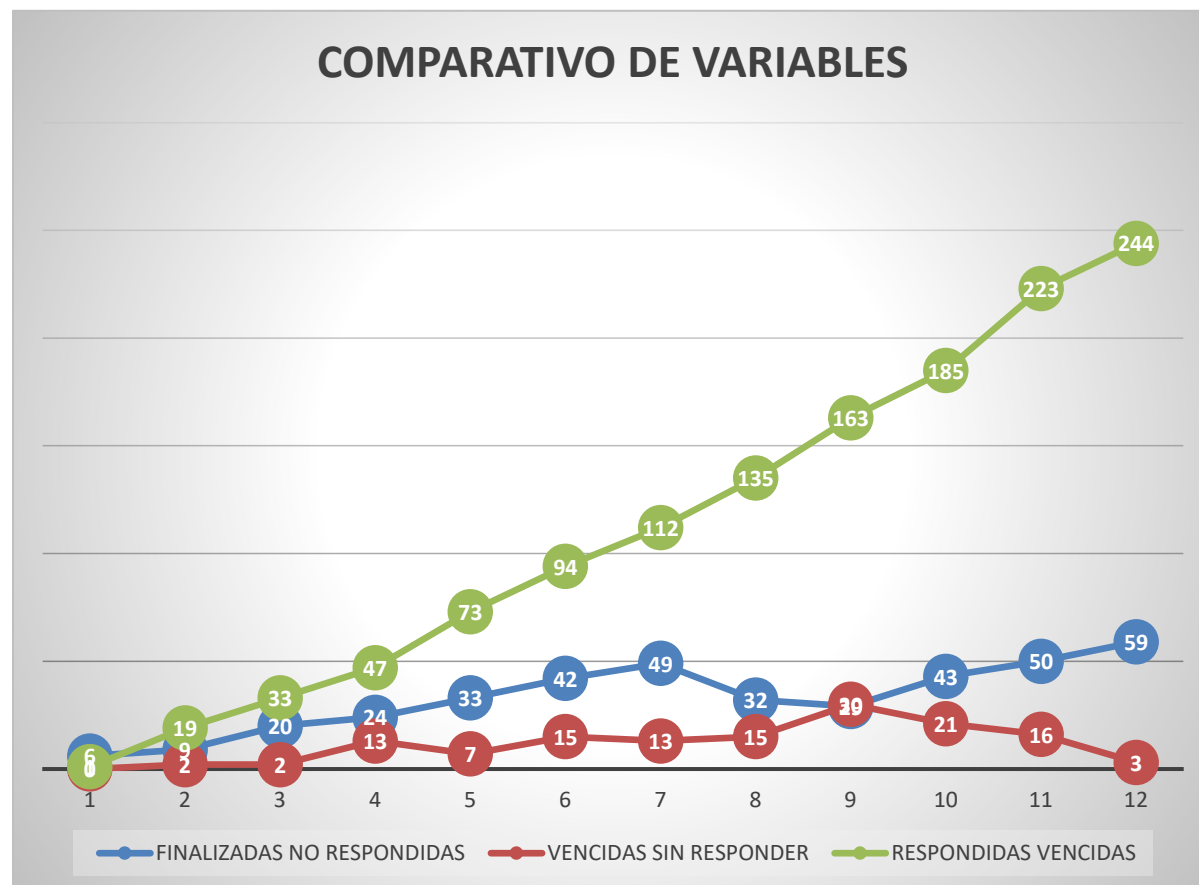
Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-209018	Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos	20/12/2023	4/01/2024	Rodriguez Jimenez, Jeniffer	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-207663	Solicitud	18/12/2023	11/01/2024	Arzuza De La Hoz, Alvaro Enrique	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-206820	Solicitud	15/12/2023	10/01/2024	Ruz Cuello, Andres Antonio	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-200740	Solicitud	4/12/2023	27/12/2023	Carvajal Mercado, Jose Jaime	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-198882	Derecho de Petición (15 Días) PQR	30/11/2023	22/12/2023	Arzuza De La Hoz, Alvaro Enrique	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-193450	Solicitud	21/11/2023	13/12/2023	Altamar Sarmiento, Enrique Alberto	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-192621	Solicitud	20/11/2023	12/12/2023	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-189737	Solicitud	15/11/2023	6/12/2023	Altamar Sarmiento, Enrique Alberto	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-187907	Solicitud	10/11/2023	4/12/2023	Zambrano Mendez, Cindy	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 **59 PQRSD**

Finalizadas No Respondidas, el objetivo es llevar el indicador a Cero, en los últimos dos meses ha presentado aumento.

OGU: 25 PQRSD
OPU: 34 PQRSD

COMPARATIVO DE INDICADORES DE PQSRD ENERO A DICIEMBRE DE 2023

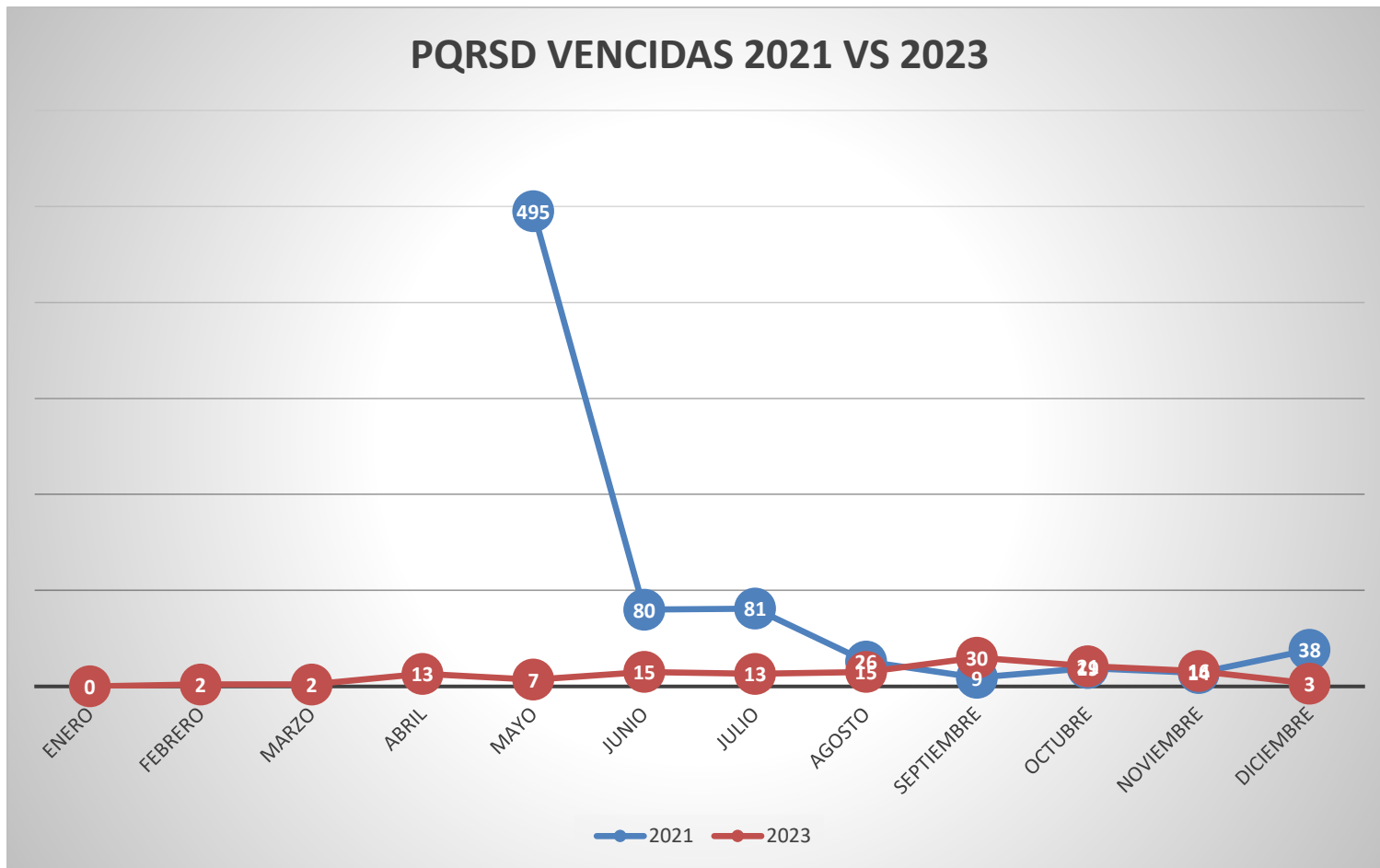


IMPORTANTE:

Analizando el comportamiento de las PQSRD en durante los meses de enero a diciembre de la vigencia 2023, podemos notar que las variables de PQSRD *vencidas sin responder* tuvo una disminución del 82% con respecto al mes de noviembre 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 16% con respecto al mes anterior.

COMPARATIVO DE PQRSD 2021 VS 2023



IMPORTANTE:

Para la vigencia 2021 las PQRSD vencidas ascendían a 495, con los seguimientos permanentes se logró cerrar el año con 38 PQRSD vendidas.

En la vigencia 2023, gracias al compromiso de funcionarios y contratistas de la SDCUEP, se pudo mantener con reportes mínimos de PQRSD vencidas, en el mes de enero no se reportaron vencimientos, en el mes de diciembre se cierra la vigencia con 3 PQRSD vendidas.

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