

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS

SECRETARÍA DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO



FECHA DE CORTE: 28 DE FEBRERO DE 2023

FUENTE: SIGOB- 02 DE MARZO DEL 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?

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

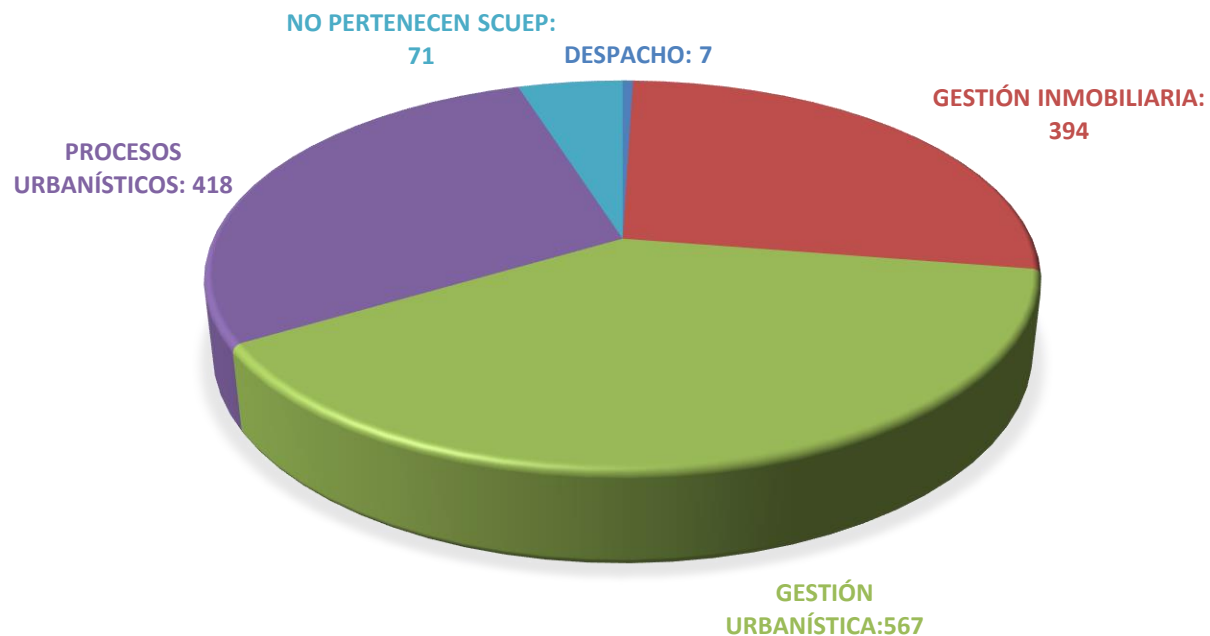
TIPO	CANTIDAD
Acta	1
Comparendo de Policia	7
Comunicación	5
Contratos	1
Denuncias	1
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos	22
Derecho de Petición (15 Días) PQR	91
Derecho de Petición (20 días) - Petición de Información-Documentos-Dec.491/20	3
Derecho de Petición (30 Días)- PQR-Dec.491/2020	1
Invitacion	7
Notificación	6
Oficio	61
Reportes	1
Requerimiento Personería	10
Requerimiento Fiscalía	1
Requerimiento Procuraduría	4
Requerimientos Contraloría	3
Respuesta	36
Solicitud	511
Solicitud Certificado de Disponibilidad Presupuestal	1
Solicitud dec.491/2020	1
Tramites y Servicios	682
Total general	1456

Desde el 1 de enero
hasta el 28 de
febrero del 2023 se
recibieron en total
1456 PQRSD



PQRSD ASIGNADAS POR OFICINA O ÁREA

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 28 DE FEBRERO DE 2023

Numero Radicado	Asunto	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-020233	TRASLADO POR COMPETENCIA DE RADICADO CR-20234000006852 DEL 03/01/23 - OFICIO 4241	Solicitud	3/02/2023	28/02/2023	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-017568	Traslado Derecho de petición ADI 01-320-2023-0016308- OFICIO ADI 004456-23	Derecho de Petición (15 Días) PQR	30/01/2023	28/02/2023	Silva Rodriguez, Jhonattan Aurelio	Oficina de Gestión Urbanística

A la fecha de 28 de febrero se reportan **dos (2) PQRSD VENCIDAS SIN RESPONDER**



PQRSD RESPONDIDAS VENCIDAS

CORTE 28 DE FEBRERO 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Duración Máxima Permitida	Duración Hábil	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-008197	Derecho de Petición (15 Días) PQR	13/01/2023	3/02/2023	15	30	Silva Rodriguez, Jhonattan Aurelio	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-008595	Solicitud	16/01/2023	6/02/2023	15	30	Cordero Gomez, Dayana	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-014117	Derecho de Petición (15 Días) PQR	24/01/2023	14/02/2023	15	24	Acosta Arroyo, Jeismy del Carmen	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-014119	Derecho de Petición (15 Días) PQR	24/01/2023	14/02/2023	15	24	Acosta Arroyo, Jeismy del Carmen	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-010756	Solicitud	18/01/2023	8/02/2023	15	28	Cordero Gómez, Dayana	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-019628	Derecho de Petición (15 Días) PQR	2/02/2023	27/02/2023	15	16	Polo Nuñez, Geovanny Manuel	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-020484	Derecho de Petición (15 Días) PQR	3/02/2023	28/02/2023	15	16	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-010603	Solicitud	17/01/2023	7/02/2023	15	19	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-012146	Solicitud	20/01/2023	10/02/2023	15	16	Garcia Ventura, Jane Alcira	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-013567	Solicitud	23/01/2023	13/02/2023	15	16	De Castro Chapman, Camilo andres	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-014297	Solicitud	24/01/2023	14/02/2023	15	16	Mariano Acosta, Jorge Enrique	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-018337	Solicitud	31/01/2023	23/02/2023	15	16	Mariano Acosta, Jorge Enrique	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-018946	Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos	1/02/2023	15/02/2023	10	15	Mariano Acosta, Jorge Enrique	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-014679	Solicitud	24/01/2023	14/02/2023	15	19	De Castro Chapman, Camilo andres	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-016425	Solicitud	27/01/2023	17/02/2023	15	16	De Castro Chapman, Camilo andres	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-016178	Solicitud	26/01/2023	16/02/2023	15	17	De Castro Chapman, Camilo andres	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-016785	Solicitud	27/01/2023	17/02/2023	15	16	De Castro Chapman, Camilo andres	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-020304	Solicitud	3/02/2023	28/02/2023	15	16	Simanca Castellano, Ana Cecilia	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-019794	Derecho de Petición (15 Días) PQR	2/02/2023	27/02/2023	15	16	Galvis Gamboa, Daniel Felipe	Oficina de Procesos Urbanísticos

A la fecha de corte se reportan Diecinueve (19) PQRSD respondidas de manera extemporánea.

OFICINA DE GESTIÓN URBANÍSTICA:

10 PQRSD

OFICINA DE PROCESOS

URBANÍSTICOS: 9 PQRSD



PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS

CORTE 28 FEBRERO DE 2023

Numero Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Finalización	Duración Máxima Permitida	Duración Hábil	Finalizador	Oficina
EXT-QUILLA-23-030477	Solicitud	24/02/2023	17/03/2023	15	3	CASTRO PEREZ, IVAN	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-027110	Solicitud	16/02/2023	13/03/2023	15	4	Gil Mora, Edgar Enrique	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-023833	Solicitud	9/02/2023	6/03/2023	15	8	Rodriguez Jimenez, Jeniffer	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-021731	Solicitud	7/02/2023	2/03/2023	15	1	Ruz Cuello, Andres Antonio	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-021162	Solicitud	6/02/2023	1/03/2023	15	6	Montes Canales, Marco Tulio	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-020097	Solicitud	3/02/2023	28/02/2023	15	7	De Castro Chapman, Camilo	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-018571	Solicitud	1/02/2023	24/02/2023	15	1	Ruz Cuello, Andres Antonio	Oficina de Procesos Urbanísticos
EXT-QUILLA-23-018620	Solicitud	1/02/2023	24/02/2023	15	5	Ortiz Alvarez, Luis Armando	Oficina de Gestión Urbanística
EXT-QUILLA-23-007070	Solicitud	12/01/2023	2/02/2023	15	12	Peñaranda, Maryuris	Despacho

URGENTE

Revisar las 9 PQRSD Finalizadas No Respondidas, el objetivo es llevar el indicador a Cero.

OGU: 3 PQRSD

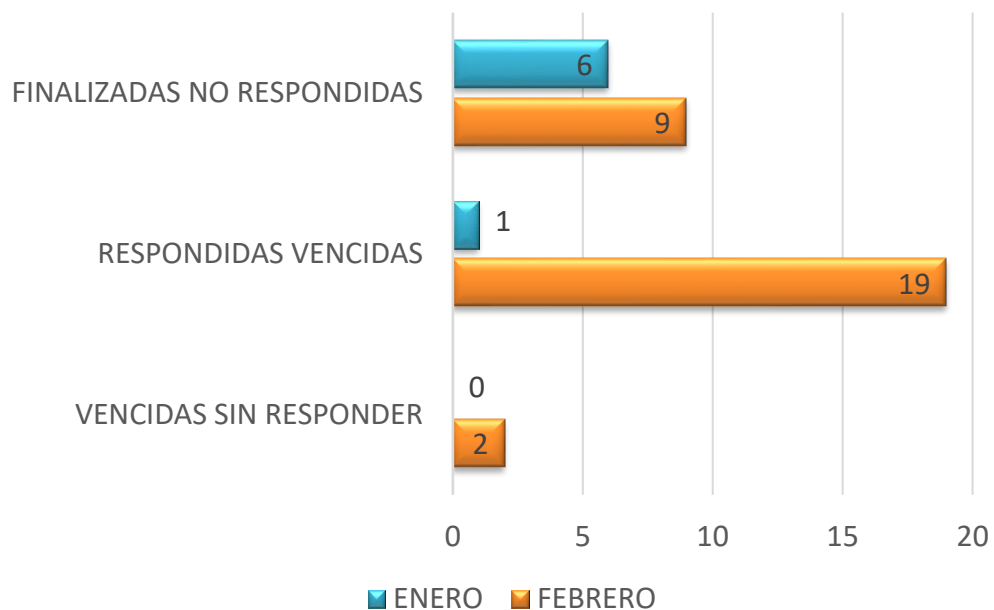
OPU: 5 PQRSD

DESPACHO: 1 PQRSD



COMPARATIVO DE PQSRD ENERO 2023/FEBRERO 2023

COMPARATIVO



IMPORTANTE:

Comparando el comportamiento de las PQSRD en los meses de enero y febrero 2023, podemos notar que para el mes de febrero se reporta un aumento de los indicadores, para lo cual es importante realizar una revisión detallada con cada uno de los responsables de responder las PQSRD



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**