

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS

SECRETARÍA DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO



FECHA DE CORTE: 31 DE MARZO DE 2023

FUENTE: SIGOB- 10 DE ABRIL 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 PQRSO SE TIENE EN CUENTA?

PQRSO VENCIDAS SIN RESPUESTA

radicados sin responder y cuyo plazo de gestión ya venció

PQRSO RESPONDIDAS VENCIDAS

radicados respondidos por fuera de los tiempos de gestión.

PQRSO 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

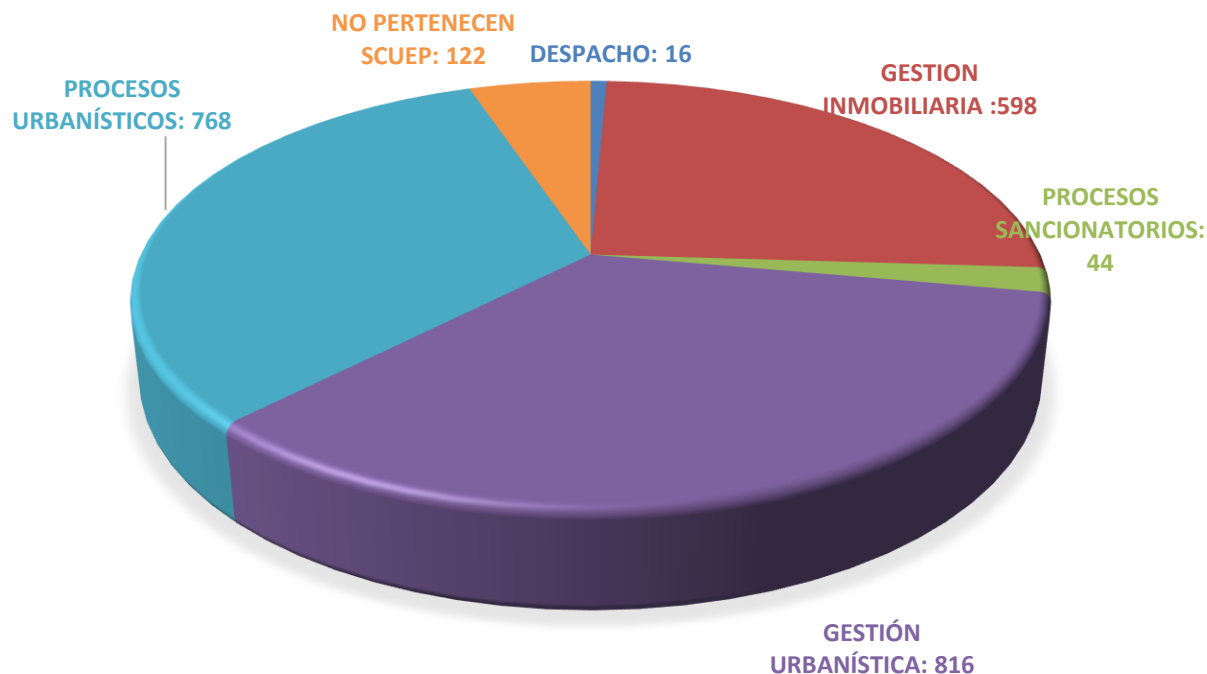
| TIPO | CANTIDAD |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Acta | 1 |
| Carta | 1 |
| Comparendo de Policia | 7 |
| Comunicación | 22 |
| Conciliaciones | 1 |
| Contratos | 1 |
| Denuncias | 1 |
| Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos | 32 |
| Derecho de Petición (15 Días) PQR | 131 |
| 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 | 13 |
| Notificación | 11 |
| Oficio | 108 |
| Quejas | 3 |
| Recurso de Reposición | 2 |
| Reportes | 1 |
| Requerimiento Personería | 19 |
| Requerimiento Fiscalía | 1 |
| Requerimiento Procuraduría | 7 |
| Requerimientos Contraloría | 6 |
| Respuesta | 54 |
| Solicitud | 886 |
| Solicitud Certificado de Disponibilidad Presupuestal | 2 |
| Solicitud dec.491/2020 | 1 |
| Tramites y Servicios | 1037 |
| Total general | 2362 |

Desde el 1 de enero
hasta el 31 de
marzo del 2023 se
recibieron en total
2362 PQRSD



PQRSD ASIGNADAS POR OFICINA O ÁREA

PQRSD ASIGNADAS POR OFICINA



El gráfico muestra las PQRSD asignadas a la SDCUEP, distribuidas por oficina o área durante los meses de enero, febrero y marzo de 2023



PQRSD VENCIDAS

CORTE 31 MARZO DE 2023

| Numero Radicado | Tipo | Fecha Radicación | Fecha Fin Plazo | Duración Máxima Permitida | EN EL TIEMPO O VENCIDAS | ESTADO | Duración Hábil | MedidaDuración | Finalizador | Oficina |
|----------------------|-----------|------------------|-----------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|----------------|----------------|------------------------------|----------------------------------|
| EXT-QUILLA-23-036337 | Solicitud | 7/03/2023 | 29/03/2023 | 15 | vencidas | Sin responder vencidas | 16 | Días | Galvis Gamboa, Daniel Felipe | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-036342 | Solicitud | 7/03/2023 | 29/03/2023 | 15 | vencidas | Sin responder vencidas | 16 | Días | Garcia Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |

A la fecha de 31 de marzo se reportan **dos (2)** PQRSD VENCIDAS SIN RESPONDER



PQRSD RESPONDIDAS VENCIDAS

CORTE 31 DE MARZO 2023

A la fecha de corte se reportan Treinta y tres **(33) PQRSD** respondidas de manera extemporánea.

OFICINA DE GESTIÓN URBANÍSTICA: **12 PQRSD**



| Numero Radicado | Tipo | Fecha Radicación | Fecha Fin Plazo | Duración Máxima Permitida | EN EL TIEMPO O VENCIDAS | ESTADO | Duración Hábil | Medida Duración | Finalizador | Oficina |
|----------------------|-----------------------------------|------------------|-----------------|---------------------------|-------------------------|----------------------|----------------|-----------------|------------------------------------|--------------------------------|
| EXT-QUILLA-23-013567 | Solicitud | 23/01/2023 | 13/02/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 16 | Días | De Castro Chapman, Camilo andres | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-014679 | Solicitud | 24/01/2023 | 14/02/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 19 | Días | De Castro Chapman, Camilo andres | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-016425 | Solicitud | 27/01/2023 | 17/02/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 16 | Días | De Castro Chapman, Camilo andres | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-016178 | Solicitud | 26/01/2023 | 16/02/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 17 | Días | De Castro Chapman, Camilo andres | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-016785 | Solicitud | 27/01/2023 | 17/02/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 16 | Días | De Castro Chapman, Camilo andres | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-018864 | Solicitud | 1/02/2023 | 24/02/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 15 | Días | De Castro Chapman, Camilo andres | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-020892 | Solicitud | 6/02/2023 | 1/03/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 15 | Días | De Castro Chapman, Camilo andres | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-026164 | Denuncias | 14/02/2023 | 9/03/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 18 | Días | Gonzalez Forero, Daniel | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-024206 | Solicitud | 10/02/2023 | 7/03/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 20 | Días | Berdugo Estrada, Camila Stefany | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-024636 | Derecho de Petición (15 Días) PQR | 13/02/2023 | 8/03/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 19 | Días | Berdugo Estrada, Camila Stefany | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-026871 | Solicitud | 15/02/2023 | 10/03/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 17 | Días | De Castro Chapman, Camilo andres | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-017568 | Derecho de Petición (15 Días) PQR | 30/01/2023 | 22/02/2023 | 15 | vencidas | Respondidas vencidas | 32 | Días | Silva Rodriguez, Jhonattan Aurelio | Oficina de Gestión Urbanística |

PQRSD RESPONDIDAS VENCIDAS

CORTE 31 DE MARZO 2023

| Numero Radicado | Tipo | Fecha Radicación | Fecha Fin Plazo | Duración Máxima Permitida | EN EL TIEMPO O VENCIDAS | ESTADO | Duración Hábil | Medida Duración | Finalizador | Oficina |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|---------------------------|-------------------------|----------------------|----------------|-----------------|-------------------------------|----------------------------------|
| EXT-QUILLA-23-010603 | Solicitud | 17/01/2023 | 7/02/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 19 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-012146 | Solicitud | 20/01/2023 | 10/02/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 16 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-018946 | Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información- Documentos | 1/02/2023 | 15/02/2023 | | 10vencidas | Respondidas vencidas | 15 Días | | Mariano Acosta, Jorge Enrique | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-019794 | Derecho de Petición (15 Días) PQR | 2/02/2023 | 27/02/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 16 Días | | Galvis Gamboa, Daniel Felipe | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-023208 | Solicitud | 9/02/2023 | 6/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 15 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-028424 | Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información- Documentos | 17/02/2023 | 7/03/2023 | | 10vencidas | Respondidas vencidas | 11 Días | | Mariano Acosta, Jorge Enrique | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-023740 | Solicitud | 9/02/2023 | 6/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 17 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-023773 | Solicitud | 9/02/2023 | 6/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 17 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-023994 | Solicitud | 10/02/2023 | 7/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 16 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-020233 | Solicitud | 3/02/2023 | 28/02/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 21 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-021668 | Solicitud | 7/02/2023 | 2/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 19 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-021738 | Solicitud | 7/02/2023 | 2/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 19 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-026816 | Solicitud | 15/02/2023 | 10/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 15 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-026978 | Solicitud | 15/02/2023 | 10/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 15 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-028627 | Solicitud | 22/02/2023 | 15/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 16 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-028896 | Solicitud | 22/02/2023 | 15/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 16 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-027717 | Solicitud | 16/02/2023 | 13/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 18 Días | | Galvis Gamboa, Daniel Felipe | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-028743 | Solicitud | 22/02/2023 | 15/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 17 Días | | Galvis Gamboa, Daniel Felipe | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-031922 | Solicitud | 27/02/2023 | 21/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 16 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-031311 | Solicitud | 27/02/2023 | 21/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 16 Días | | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-036010 | Solicitud | 6/03/2023 | 28/03/2023 | | 15vencidas | Respondidas vencidas | 15 Días | | Galvis Gamboa, Daniel Felipe | Oficina de Procesos Urbanísticos |

OFICINA DE PROCESOS URBANÍSTICOS:
21 PQRSD



PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS

CORTE 31 DE MARZO 2023

| Numero Radicado | Tipo | Fecha Radicación | Fecha Fin Plazo | Duración Máxima Permitida | ESTADO | Finalizador | Oficina |
|----------------------|-----------------------------------|------------------|-----------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| EXT-QUILLA-23-008506 | Solicitud | 13/01/2023 | 3/02/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Oñoro Ramos, Susana Antonia | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-005281 | Solicitud | 10/01/2023 | 31/01/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Peñaranda, Maryuris | Despacho Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público |
| EXT-QUILLA-23-004959 | Solicitud | 10/01/2023 | 31/01/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Escorcía Rua, Shirley | Despacho Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público |
| EXT-QUILLA-23-046498 | Solicitud | 24/03/2023 | 21/04/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Ortiz Alvarez, Luis Armando | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-041223 | Solicitud | 15/03/2023 | 13/04/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Carvajal Mercado, Jose Jaime | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-038601 | Solicitud | 10/03/2023 | 10/04/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Orozco Taibel, Roxana Pia | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-038603 | Solicitud | 10/03/2023 | 10/04/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Orozco Taibel, Roxana Pia | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-038745 | Solicitud | 10/03/2023 | 10/04/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Orozco Taibel, Roxana Pia | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-035484 | Solicitud | 6/03/2023 | 28/03/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | García Ventura, Jane Alcira | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-034953 | Solicitud | 3/03/2023 | 27/03/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Gil Mora, Edgar Enrique | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-033759 | Derecho de Petición (15 Días) PQR | 2/03/2023 | 24/03/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Solano, Yamile | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-032028 | Solicitud | 27/02/2023 | 21/03/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Ortiz Alvarez, Luis Armando | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-030477 | Solicitud | 24/02/2023 | 17/03/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | CASTRO PEREZ, IVAN | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-027807 | Solicitud | 16/02/2023 | 13/03/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Gil Mora, Edgar Enrique | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-024133 | Solicitud | 10/02/2023 | 7/03/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Vega Noguera, Manuel | Despacho Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público |
| EXT-QUILLA-23-021731 | Solicitud | 7/02/2023 | 2/03/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Ruz Cuello, Andres Antonio | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-020097 | Solicitud | 3/02/2023 | 28/02/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | De Castro Chapman, Camilo andres | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-018571 | Solicitud | 1/02/2023 | 24/02/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Ruz Cuello, Andres Antonio | Oficina de Procesos Urbanísticos |
| EXT-QUILLA-23-018620 | Solicitud | 1/02/2023 | 24/02/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Ortiz Alvarez, Luis Armando | Oficina de Gestión Urbanística |
| EXT-QUILLA-23-007070 | Solicitud | 12/01/2023 | 2/02/2023 | 15 | Finalizadas no respondidas | Peñaranda, Maryuris | Despacho Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público |

URGENTE

Revisar las 20 PQRSD Finalizadas No Respondidas, el objetivo es llevar el indicador a Cero.

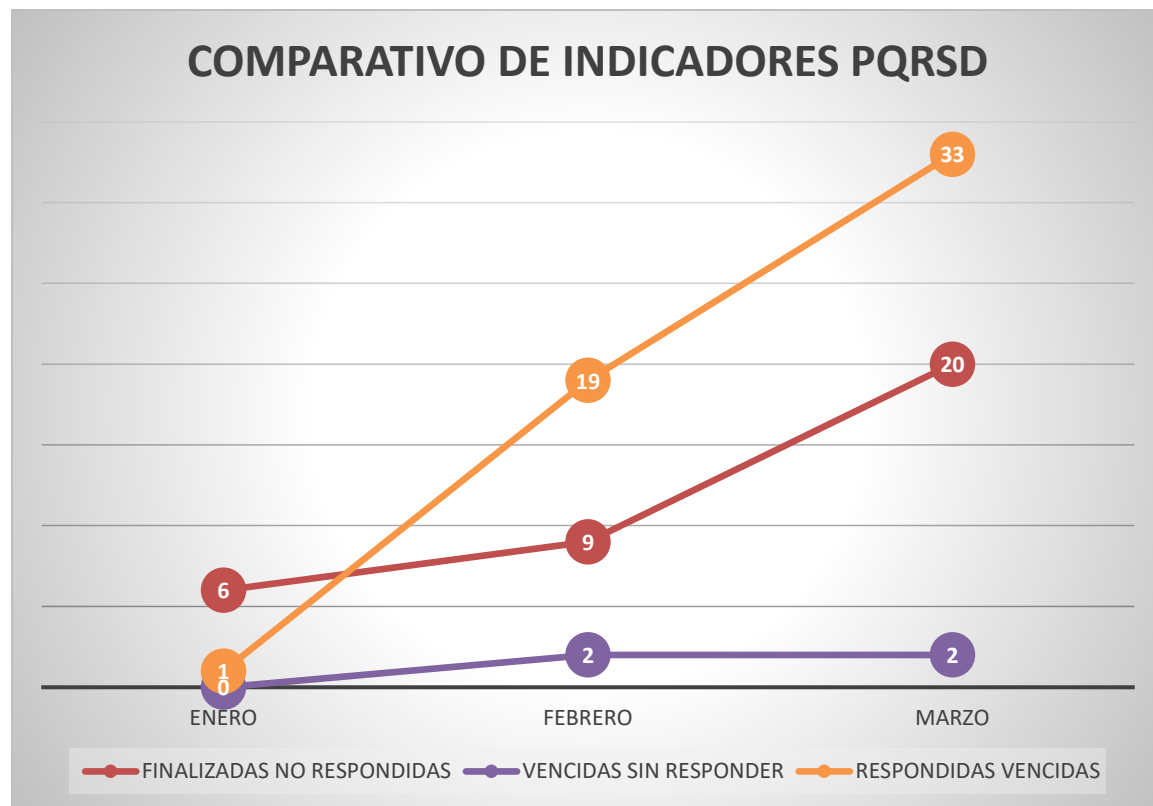
OGU: 8 PQRSD

OPU: 8PQRSD

DESPACHO: 4 PQRSD



COMPARATIVO DE INDICADORES DE PQSRD ENERO- FEBRERO- MARZO 2023



IMPORTANTE:

Comparando el comportamiento de las PQSRD en durante el primer trimestre de la vigencia 2023, podemos notar que los tres (3) indicadores de PQSRD reportan un aumento, por tanto 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**