

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS SEGUNDO TRIMESTRE

SECRETARÍA DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA



FECHA DE CORTE: 30 DE JUNIO DE 2023

FUENTE: SIGOB-04 DE JULIO 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 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
Ampliación Derecho de Petición	3
Comparendo de Policía	1
Comunicación	14
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos	11
Derecho de Petición (15 Días) PQR	111
Invitación	5
Notificación	10
Oficio	113
Recurso de apelación	3
Recurso de Reposición	14
Requerimiento Personería	22
Requerimiento Fiscalía	1
Requerimiento Procuraduría	16
Requerimientos Contraloría	2
Respuesta	42
Solicitud	723
Solicitud Certificado de Disponibilidad Presupuestal	1
Solicitud de Información (10 Días)	1
Trámites y Servicios	832
Uso de Escenarios Deportivos	1
Total general	1926

Desde el 1 de abril
hasta el 30 de junio
del 2023 se
recibieron en total
1926 PQRSD



COMPARATIVO DE INDICADORES DE PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2022-2023

IMPORTANTE:
Analizando el comportamiento de las variables de PQRSD durante el segundo trimestre de las vigencias 2022 y 2023, podemos resaltar la disminución de cada una, gracias a los seguimientos permanentes y al compromiso de todos.



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**