

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS TERCER TRIMESTRE

SECRETARÍA DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO



FECHA DE CORTE: 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023

FUENTE: SIGOB-03 DE OCTUBRE 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?

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
Citación	4
Comparendo de Policia	1
Comunicación	35
Denuncias	2
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos	19
Derecho de Petición (15 Días) PQR	62
Invitación	11
Notificación	18
Oficio	83
Quejas	4
Recurso de apelacion	1
Recurso de Reposición	6
Reportes	13
Requerimiento Personería	21
Requerimiento Fiscalía	3
Requerimiento Procuraduría	11
Requerimientos Contraloría	3
Respuesta	32
Solicitud	517
Solicitud Certificado de Disponibilidad Presupuestal	2
Solicitud de Información (10 Días)	4
Tramites Masivos - No Masivos	1
Tramites y Servicios (en blanco)	468
	1095
Total general	2416

Desde el 1 de julio
hasta el 30 de
septiembre del
2023 se recibieron
en total 2416
PQRSD



COMPARATIVO DE INDICADORES DE PQRSD TERCER TRIMESTRE 2022-2023

COMPARATIVO PQRSD RESPONDIDAS
VENCIDAS III TRIMESTRE 2022/2023



COMPARATIVO PQRSD VENCIDAS III
TRIMESTRE 2022/2023



COMPARATIVO PQRSD FINALIZADAS NO
RESPONDIDAS III TRIMESTRE 2022/2023



IMPORTANTE:
Analizando el comportamiento de las variables de PQRSD durante el tercer trimestre de las vigencias 2022 y 2023, podemos resaltar la disminución de las Finalizadas No Respondidas y de las Respondidas Vencidas, 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**