

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSD IV TRIMESTRE

SECRETARÍA DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA



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



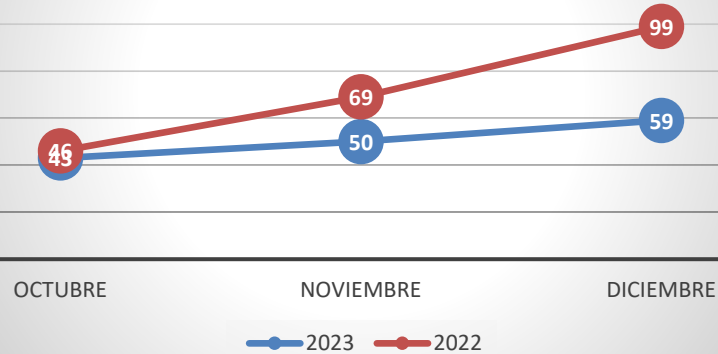
PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL IV TRIMESTRE DE 2023

Desde el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre del 2023 se recibieron en total **2361 PQRSD**

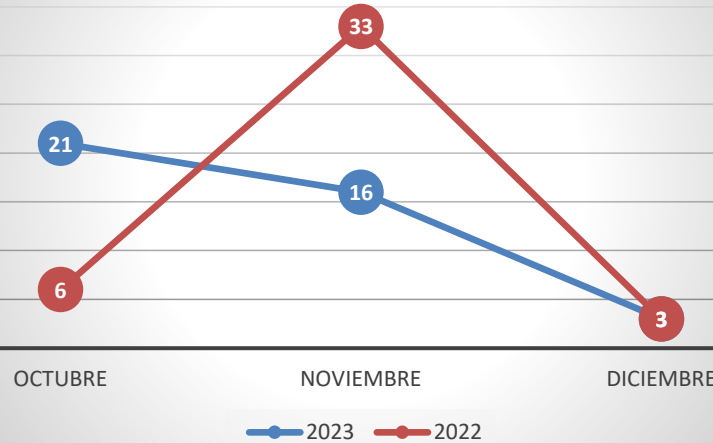
TIPO	CANTIDAD
Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho (5 días)	4
Carta	12
Citación	1
Comparendo de Policia	7
Comunicación	49
Denuncias	3
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos	36
Derecho de Petición (15 Días) PQR	109
Invitacion	5
Notificación	18
Oficio	114
Recurso de apelacion	10
Recurso de Reposición	4
Reportes	11
Requerimiento Personería	12
Requerimiento Fiscalía	7
Requerimiento Procuraduría	4
Requerimientos Contraloría	16
Respuesta	54
Solicitud	1142
Solicitud Certificado de Registro Presupuestal	1
Tramites Bomberos	1
Tramites Masivos - No Masivos	1
Tramites y Servicios	740
Total general	2361

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL IV TRIMESTRE DE 2023

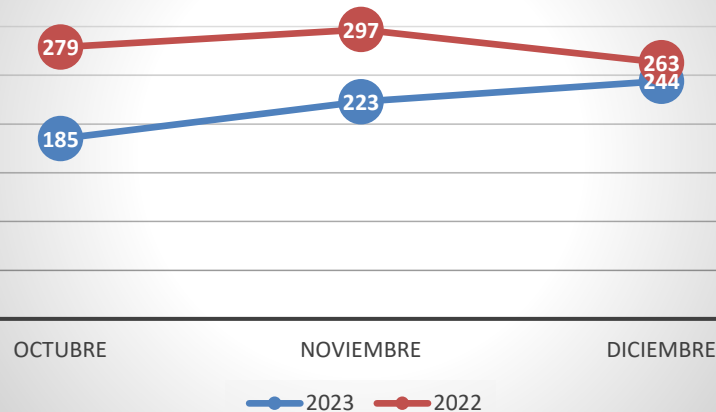
PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS



PQRSD VENCIDAS SIN RESPONDER



PQRSD RESPONDIDAS VENCIDAS



IMPORTANTE:

Analizando el comportamiento de las variables de PQRSD durante el cuarto 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