# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD

**Acumulado a trimestre 2: del 01 de enero al 30 de junio del 2025**

ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

**OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

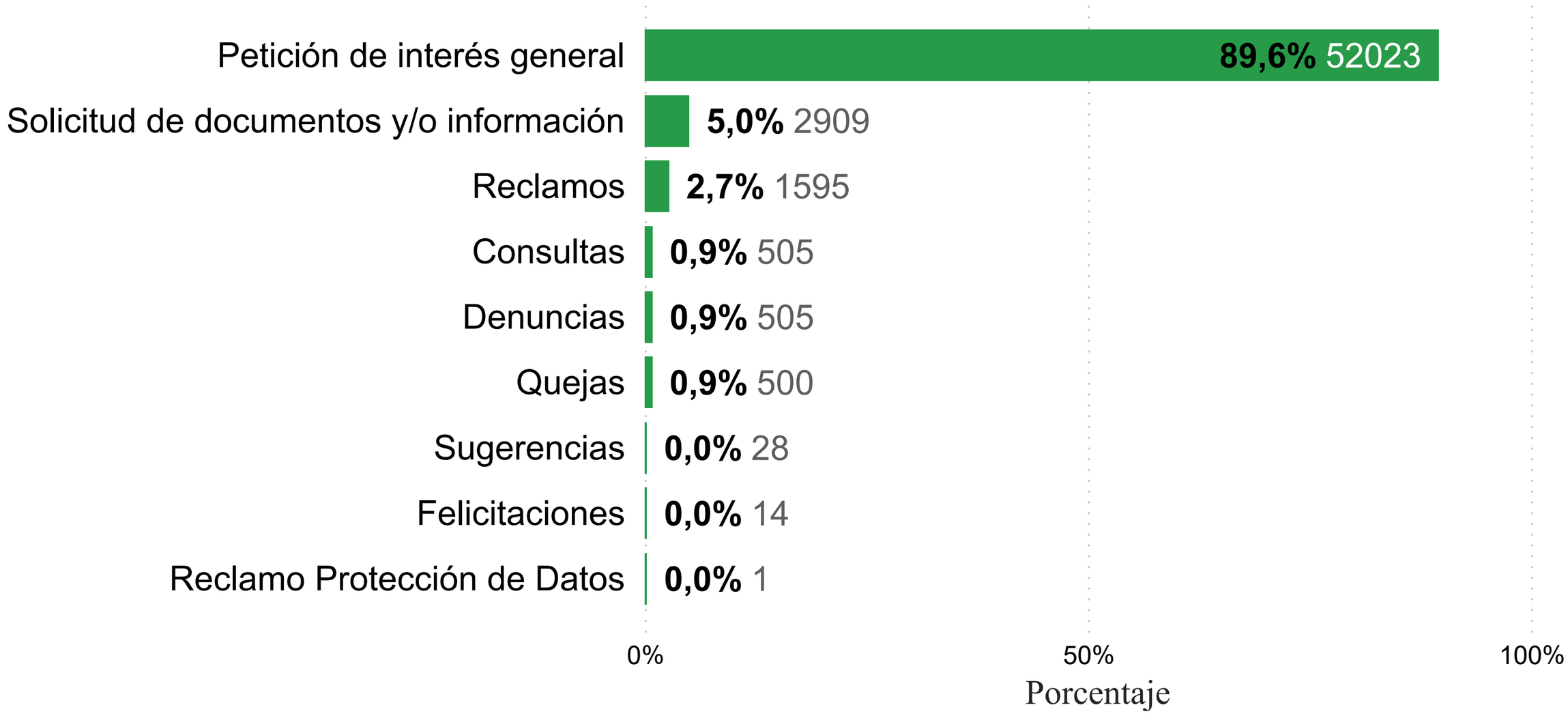
# INDICADORES GENERALES

## Acumulado 2025

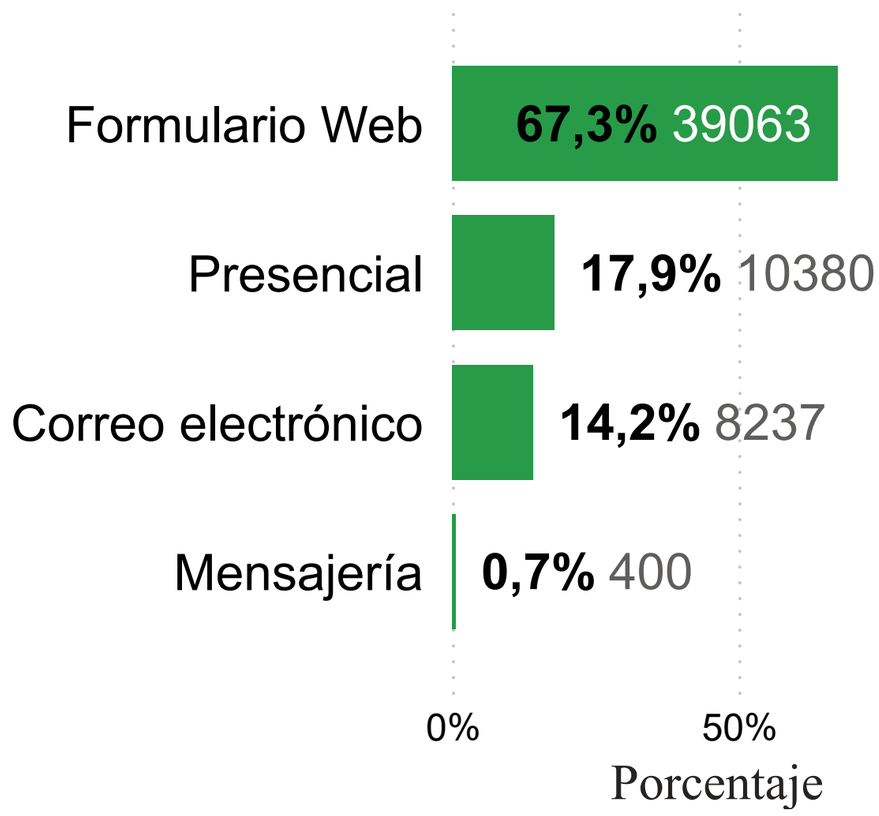
*Se incluyen todas las solicitudes radicadas entre el **01 de enero y 30 de junio de 2025** y para el cálculo del porcentaje de respuesta se tienen en cuenta aquellas con **fecha de fin de plazo hasta el 30 de junio.***

| Total solicitudes recibidas | Total solicitudes respondidas | % de respuesta |
|---|---|---|
| 58080 | 43690 | 92,7 % |

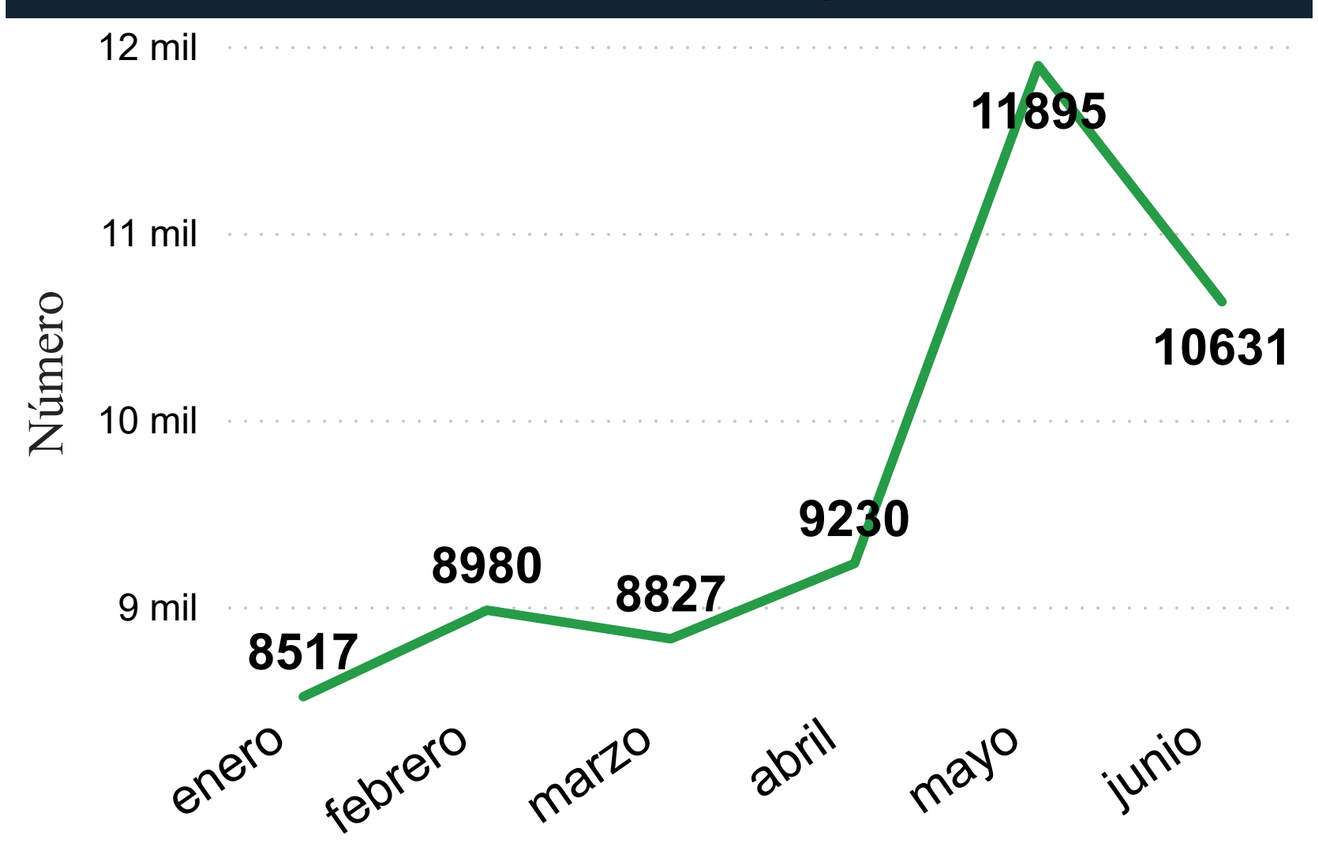
### Porcentaje y número de solicitudes recibidas por tipos




### Porcentaje y número de solicitudes por canales de recepción

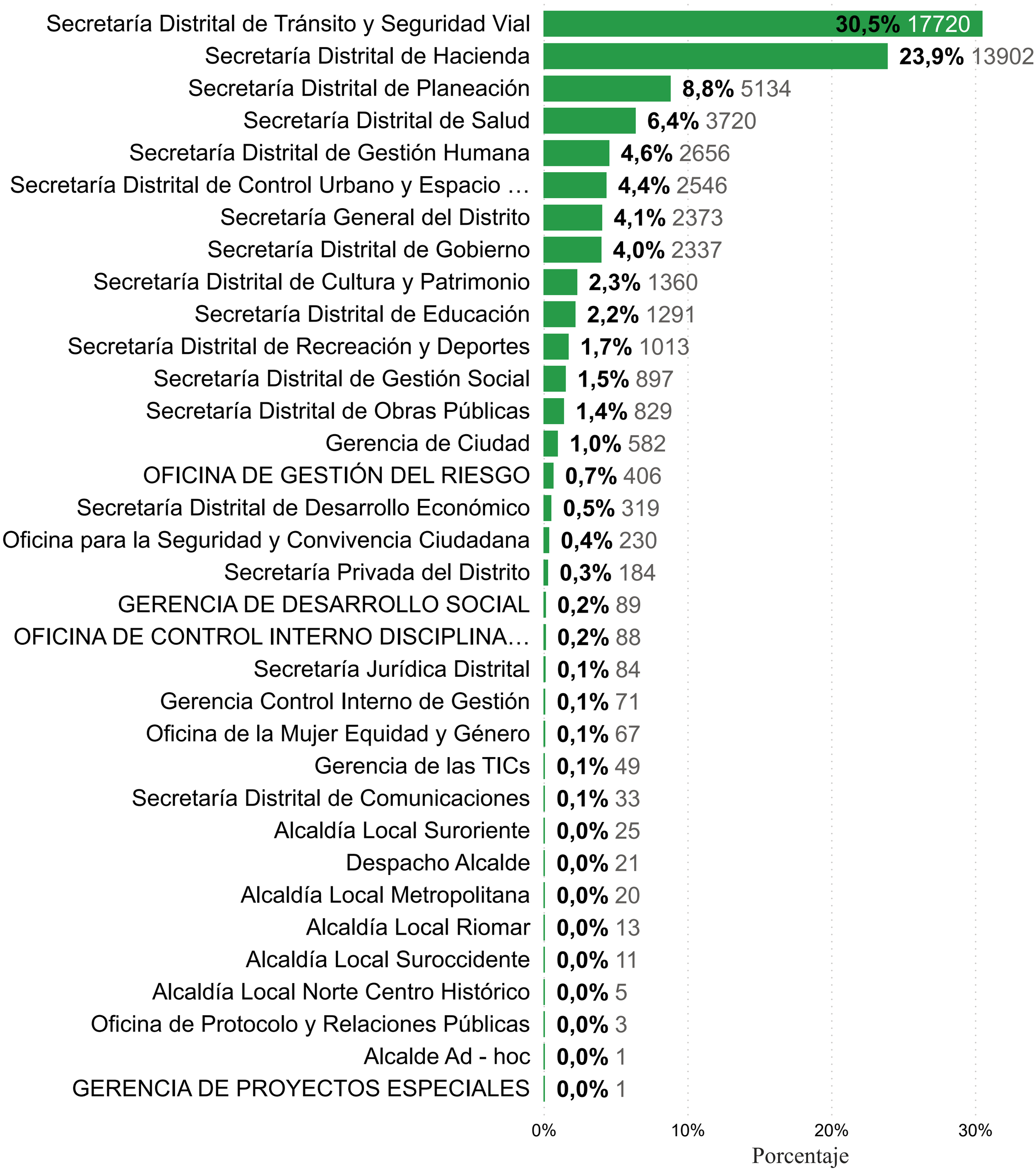



### Solicitudes recibidas por mes




*Desde el 28 de abril de 2025 la Entidad esta utilizando una nueva plataforma de gestión de PQRSD, adoptada bajo el Decreto 0208. Con esta nueva plataforma, se habilita el canal de recepción de solicitudes a través de correo electrónico.*
*El Canal preferido por los ciudadanos para realizar sus peticiones es el formulario alojado en la sede electrónica (página web) de la entidad.*

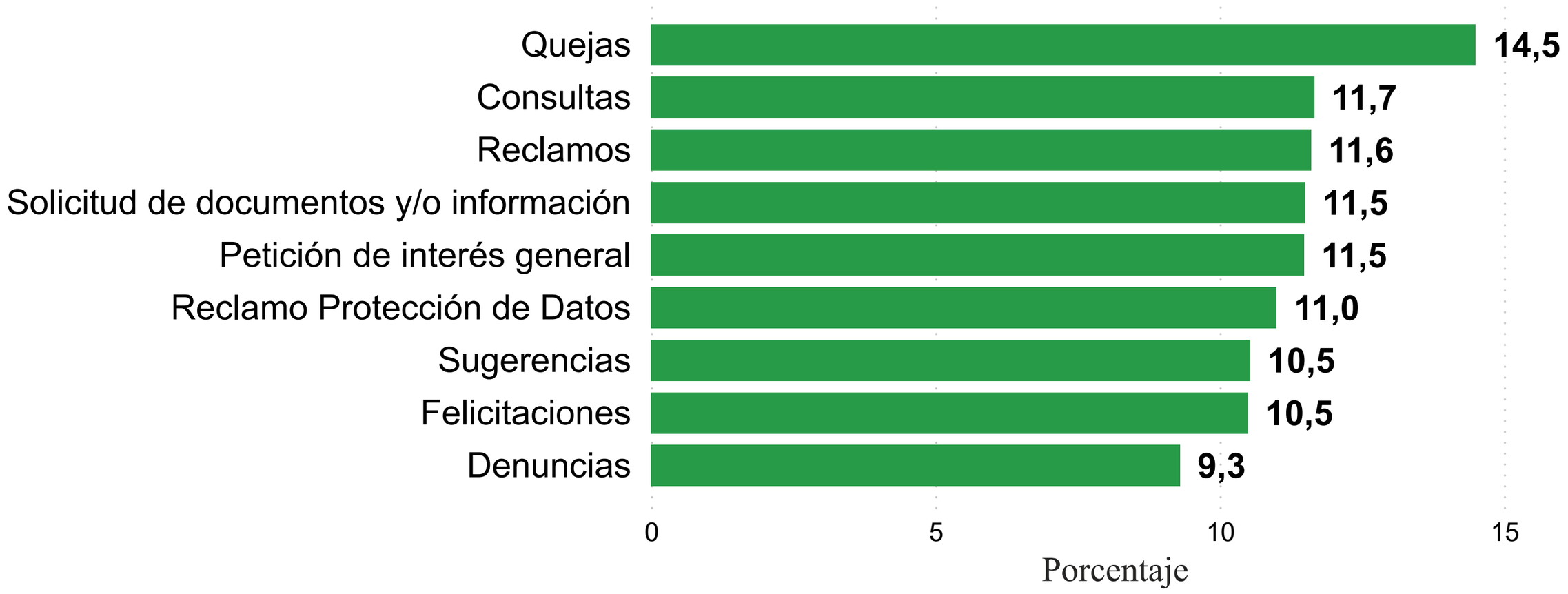
## Porcentaje y número de solicitudes recibidas por dependencias




*Las secretarías de Hacienda y Tránsito y Seguridad Vial concentran el 54% de las radicaciones de solicitudes de ciudadanos.*

# TIEMPOS DE RESPUESTA

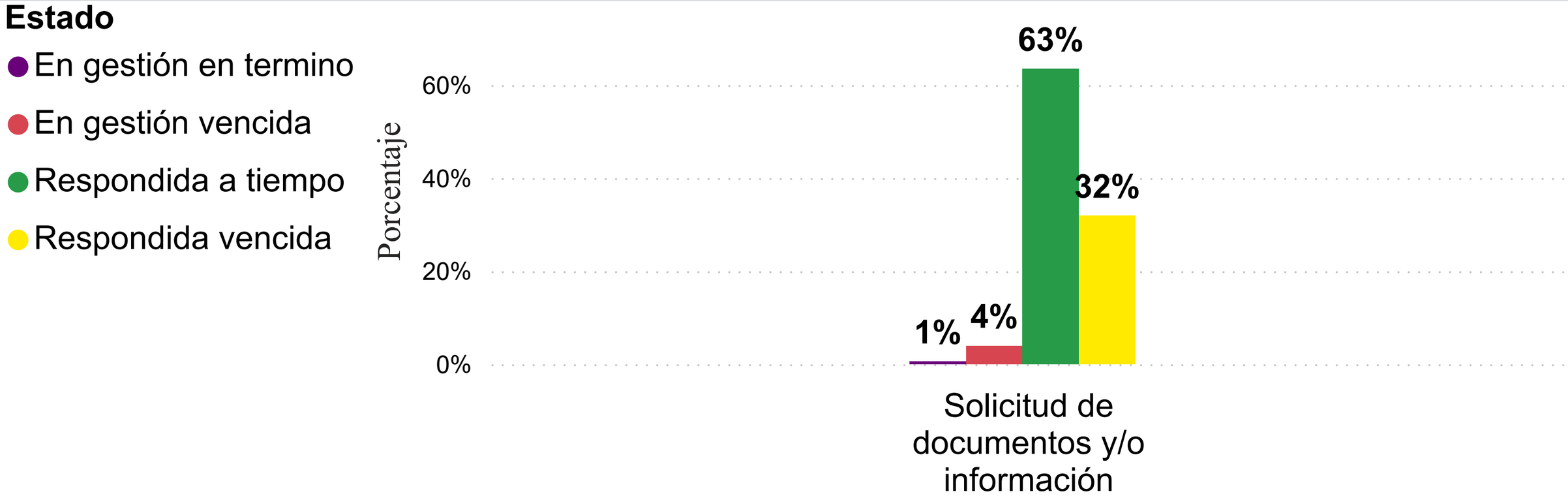
## Promedio de tiempos de respuesta por tipo de solicitud (días hábiles)




*El promedio de días de respuesta en todos los subtipos de PQRSD está por debajo del tiempo máximo exigido por la norma.*

# DETALLE DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

## Porcentajes por estados




## Número y porcentaje de solicitudes trasladadas a otras entidades por ser de su competencia la respuesta

| Nro. de solicitudes |
|---|
| 17 |
| Traslados |

*Estas solicitudes corresponden a menos del 1%, en ellas se le responde al peticionario que la Alcaldía Distrital de Barranquilla no es la entidad competente y se le informa que su solicitud fue trasladada a la entidad que tiene la competencia para que responda.*