

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

Acumulado a trimestre 3: del 01 de enero al 30 de septiembre 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 septiembre 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 septiembre**.

Total solicitudes recibidas

96593

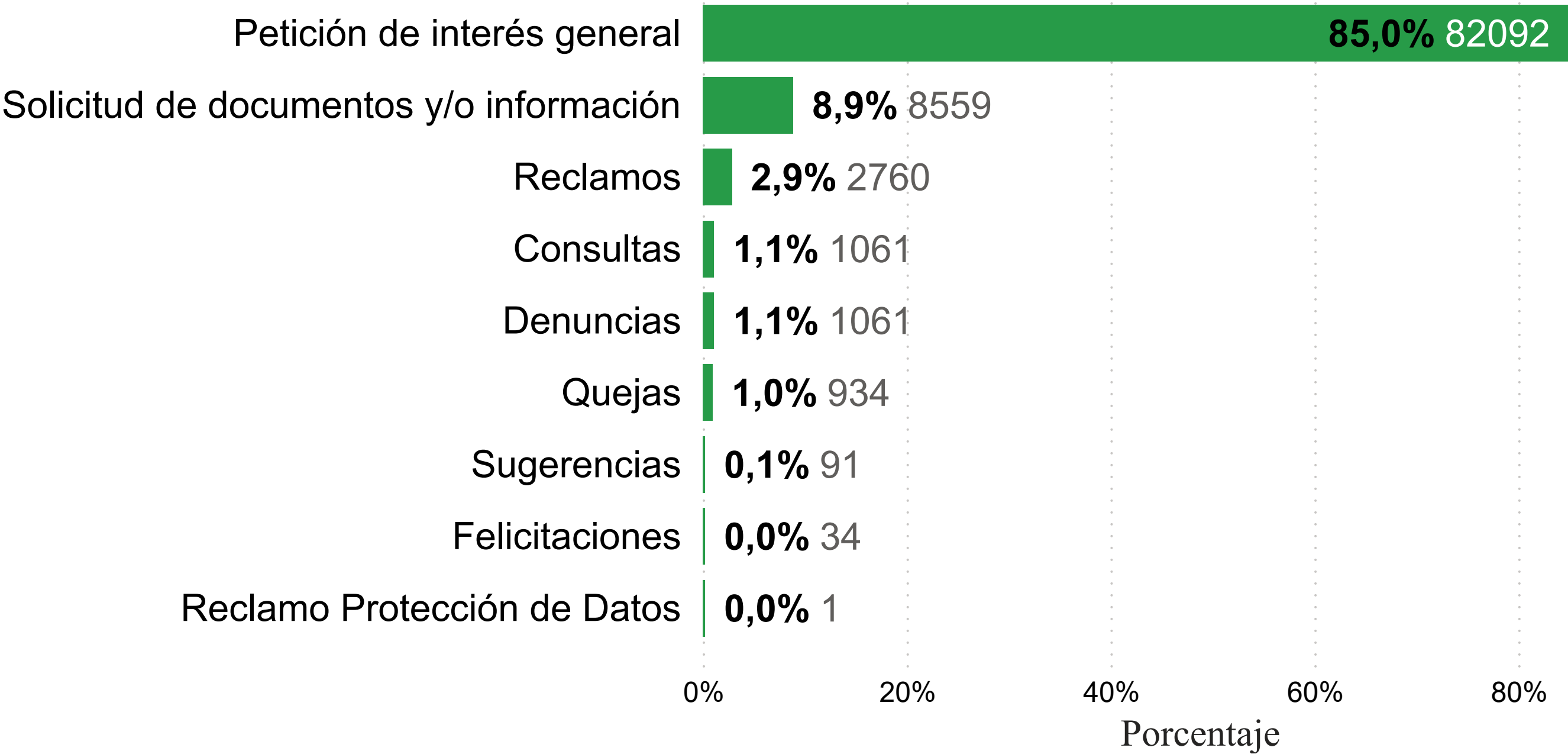
Total solicitudes respondidas

80231

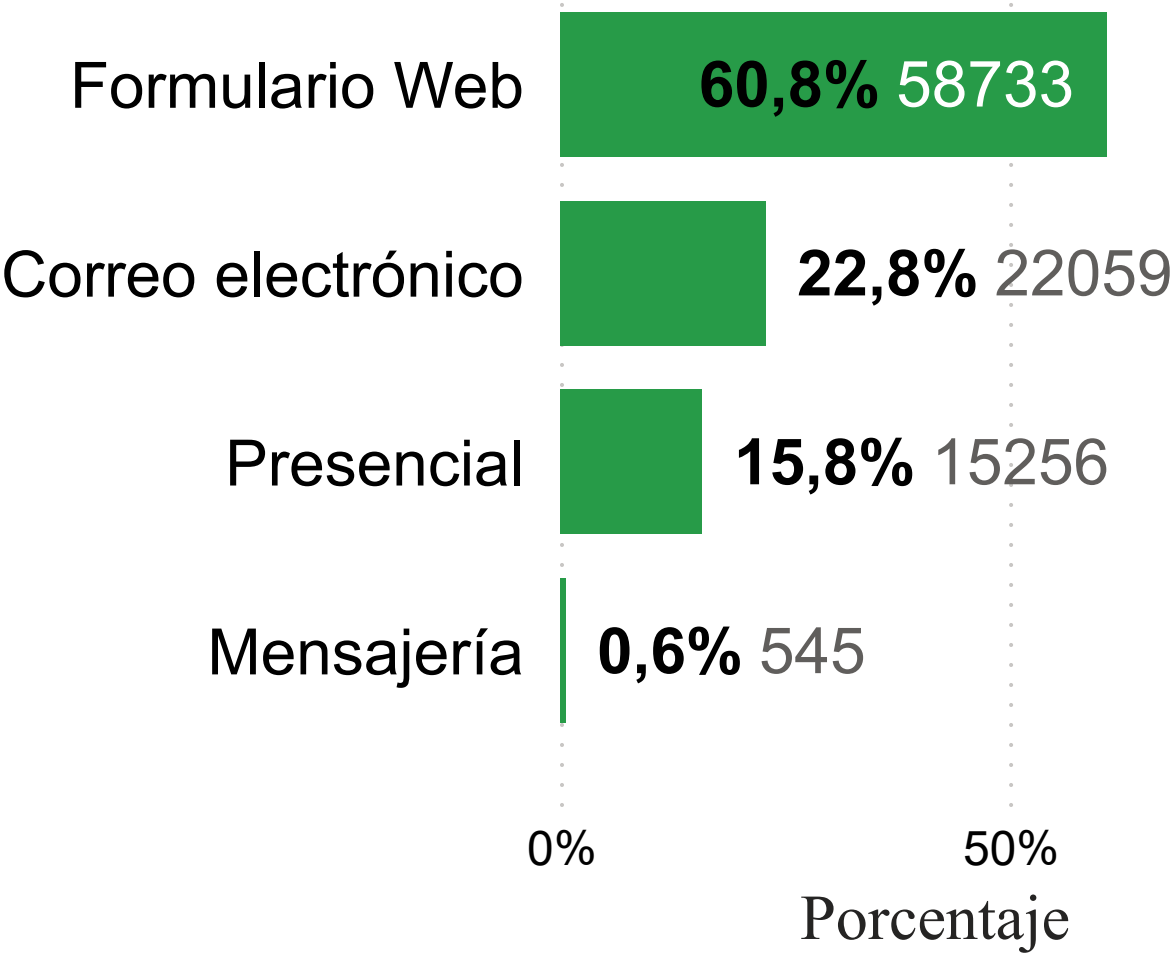
% de respuesta

93 %

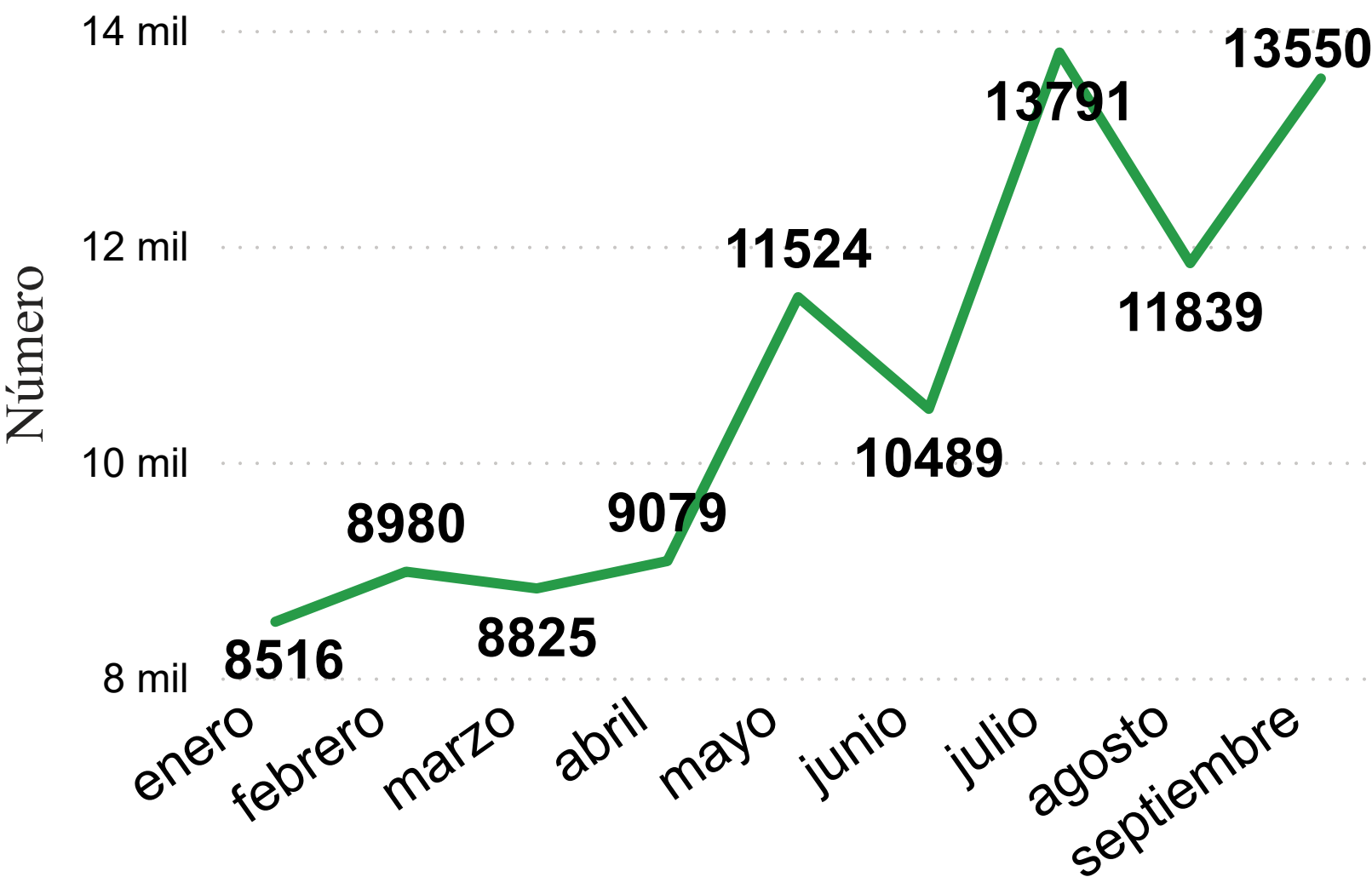
Porcentaje y número de solicitudes recibidas por tipos



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.

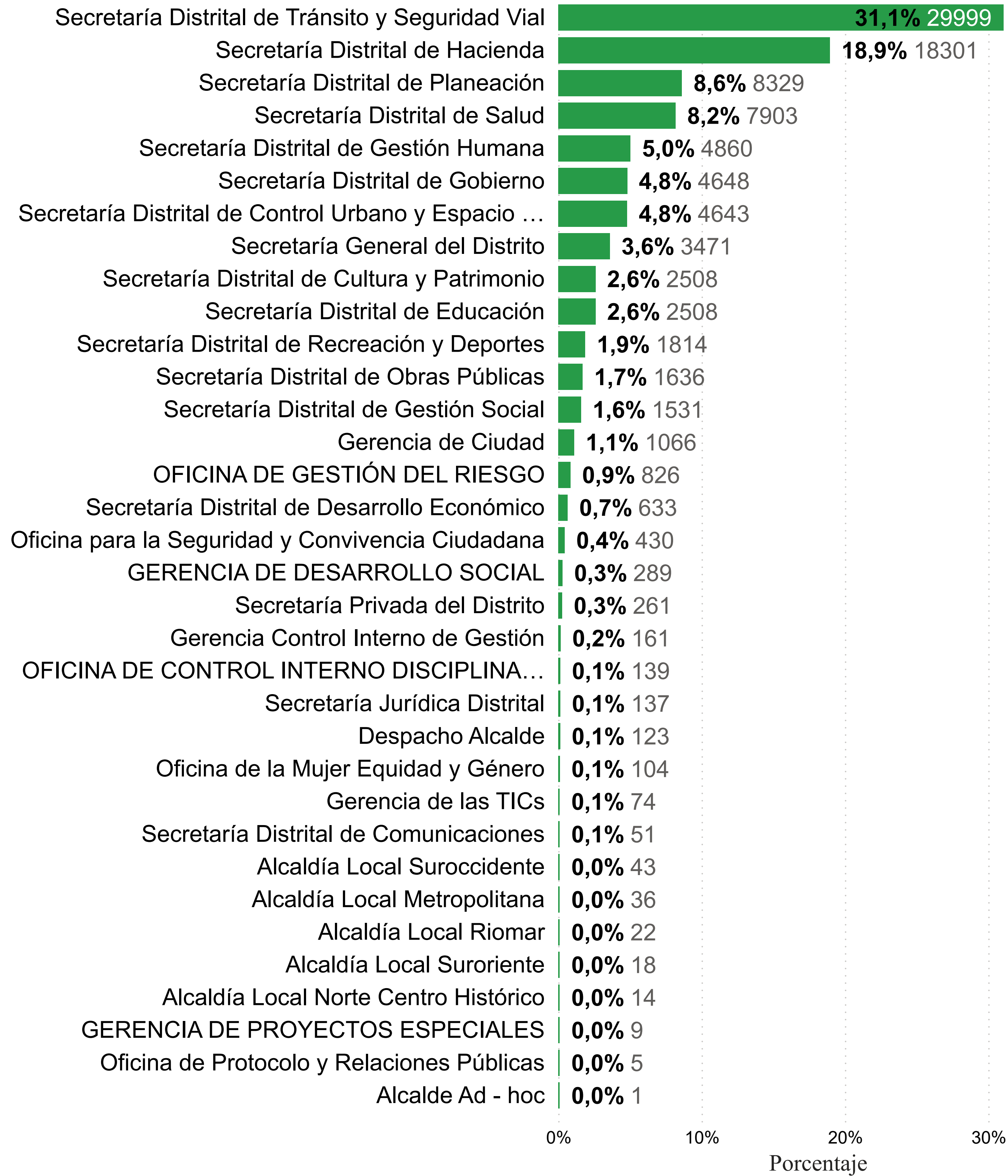
El Canal preferido por los ciudadanos para realizar sus peticiones es el formulario alojado en la sede electrónica (página web) de la entidad.



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

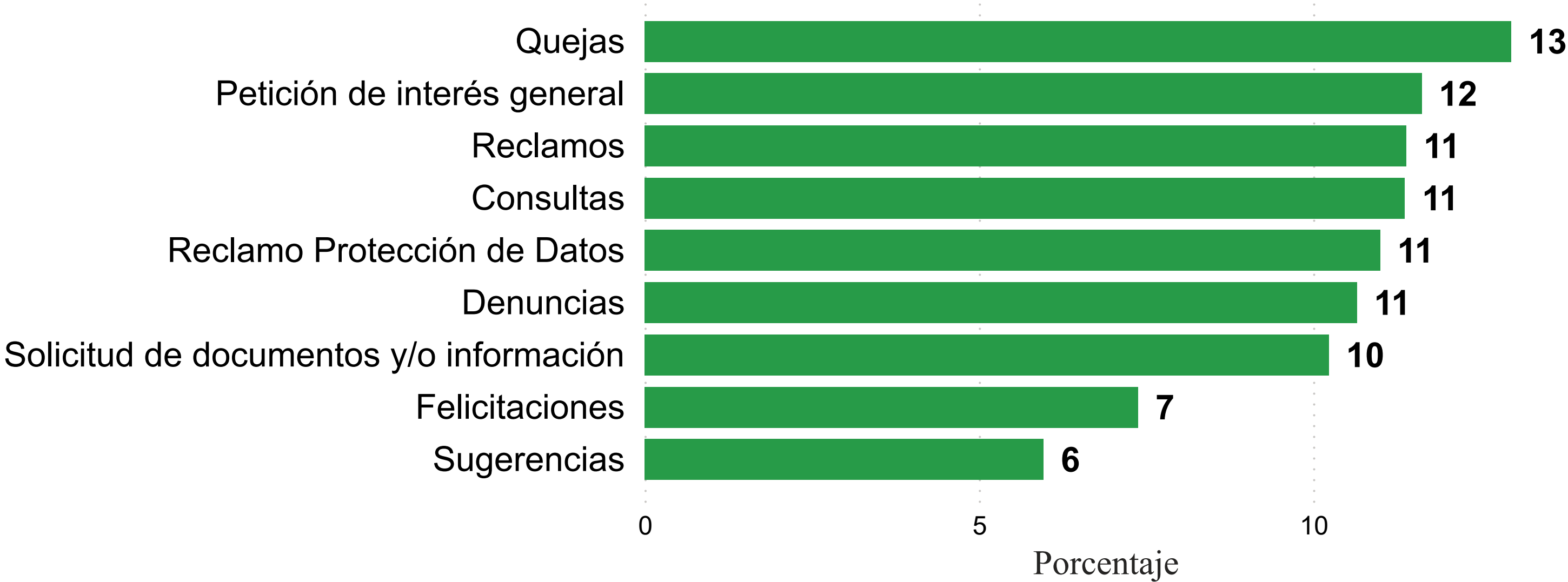
Porcentaje y número de solicitudes recibidas por dependencias



Las secretarías de Hacienda y Tránsito y Seguridad Vial concentran el 50% de las radicaciones de solicitudes de ciudadanos.

TIEMPOS DE RESPUESTA

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



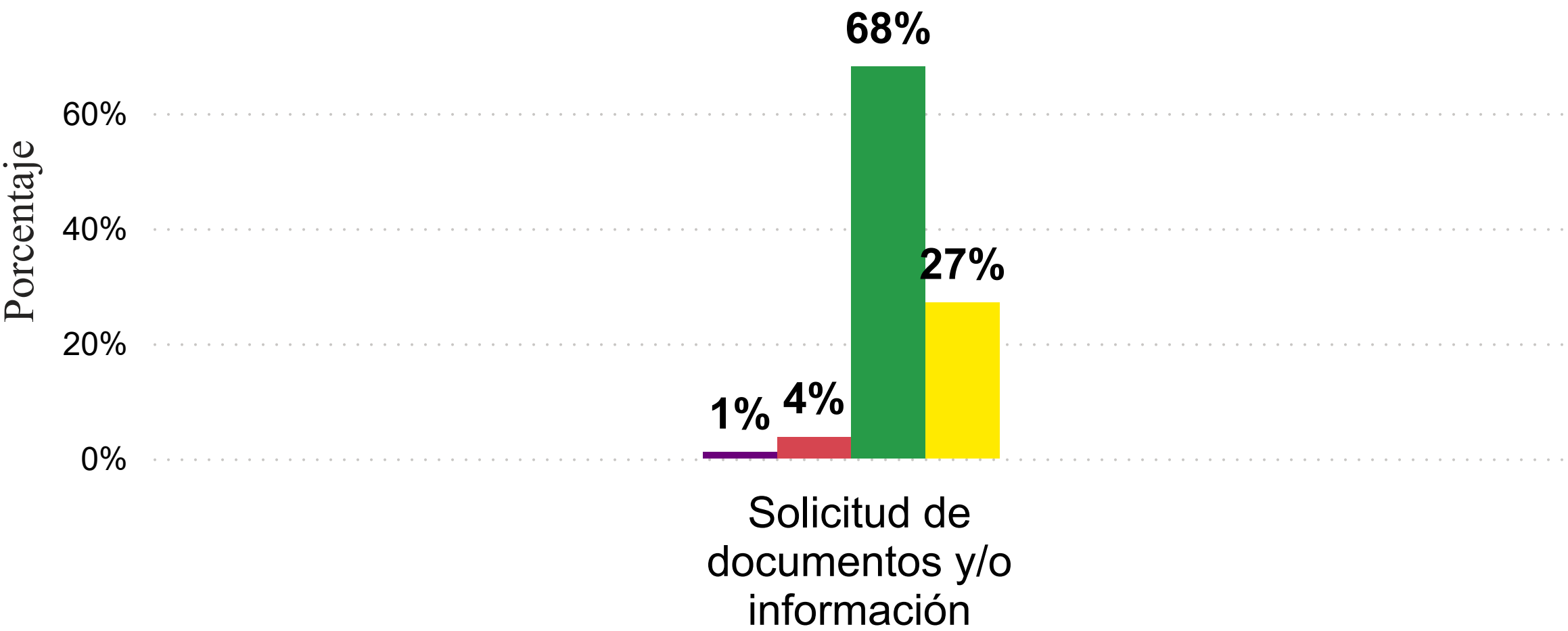
El promedio de días de respuesta en todos los subtipos de PQRSD está por debajo del tiempo máximo exigido por la norma.

DETALLE DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Porcentajes por estados

Estado

- En gestión en termino
- En gestión vencida
- Respondida a tiempo
- Respondida vencida



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

Nro. de solicitudes

118

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.

Número de solicitudes negadas

Nro. de solicitudes

36

Negadas

Estas solicitudes son aquellas en las que la entidad niega lo que solicita el ciudadano. Por ejemplo, las prescripciones de deudas por sanciones o impuestos que son rechazadas porque no se cumplen las condiciones y/o requisitos.



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO