INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD

Acumulado a trimestre 3: del 01 de enero al 30 de septiembre del 2025

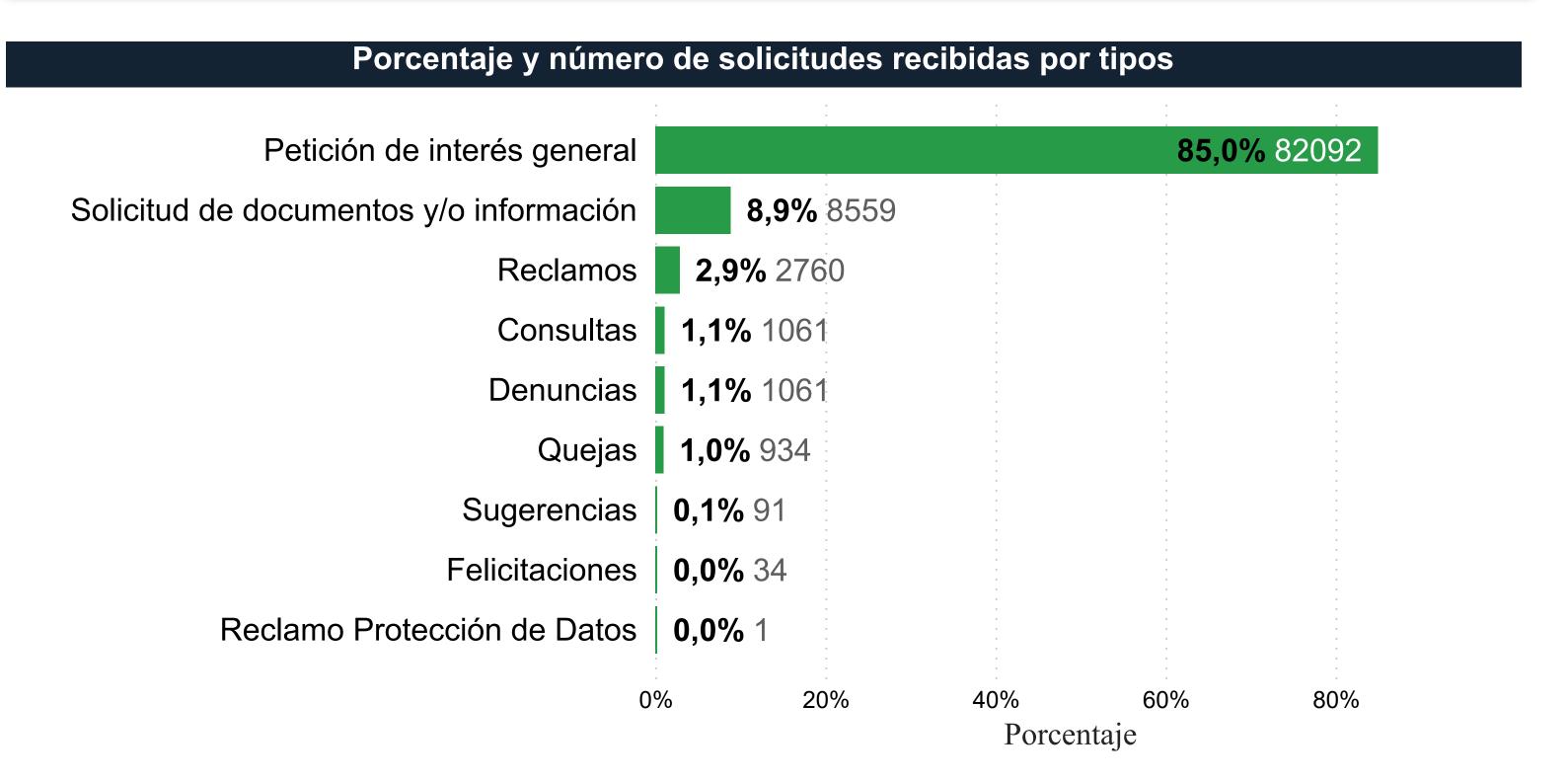


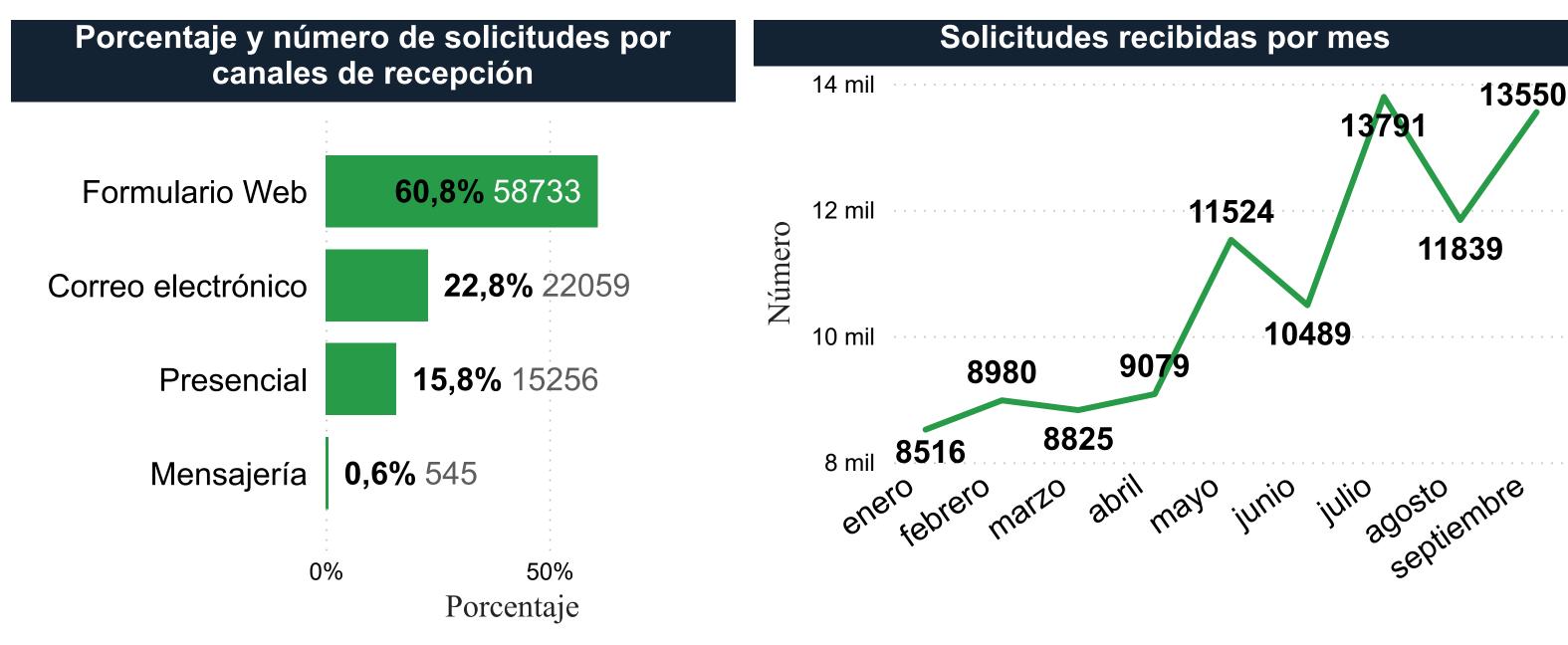
INDICADORES GENERALES

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.





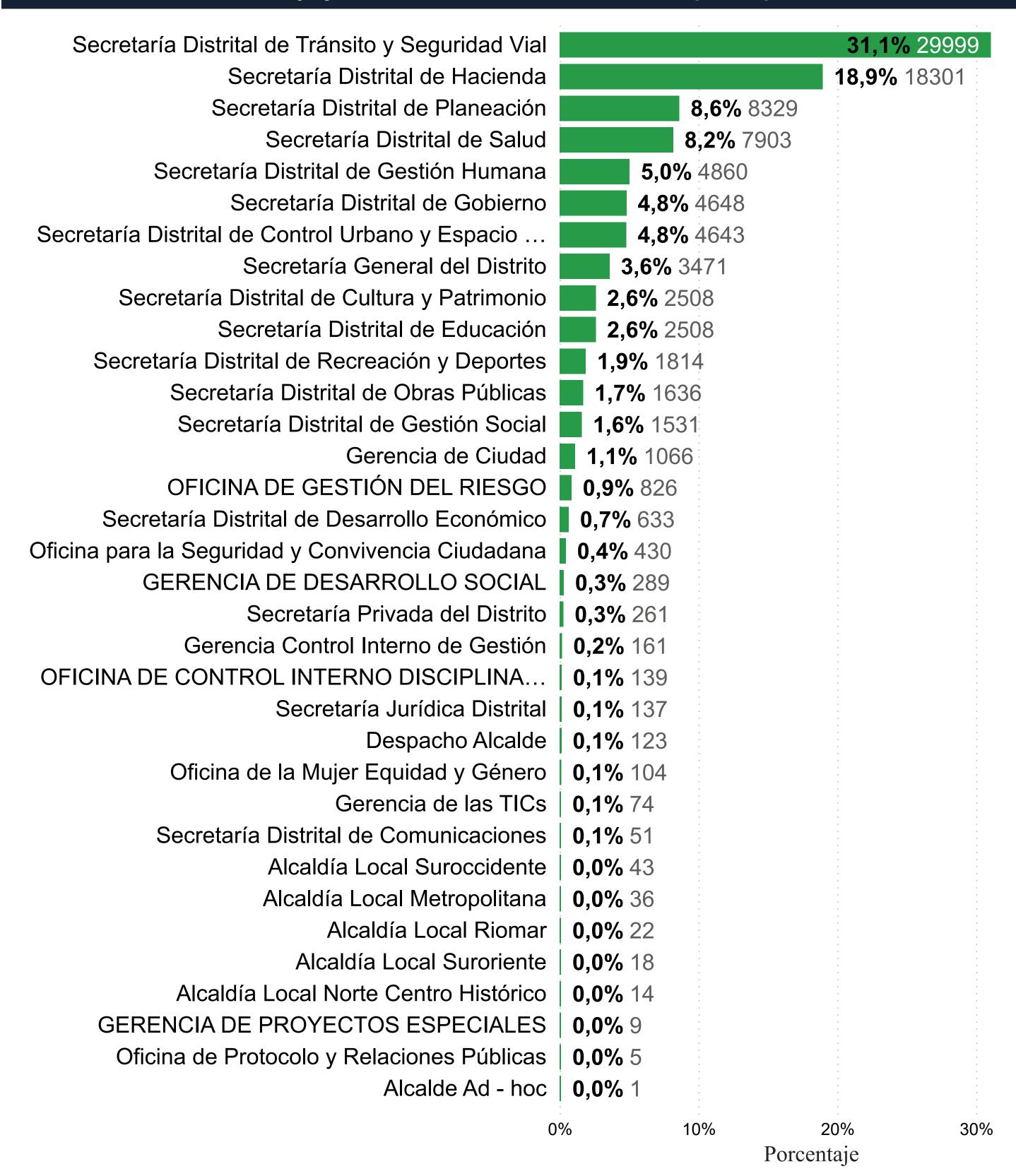


Desde el 28 de abril de 2025 la Entidad esta utilizando una nueva plataforma de gestión de PQRSD, adoptada bajo el Decreto 0208. Con esta nueva plataforma, se habilita el canal de recepción de solicitudes a través de correo electrónico.

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

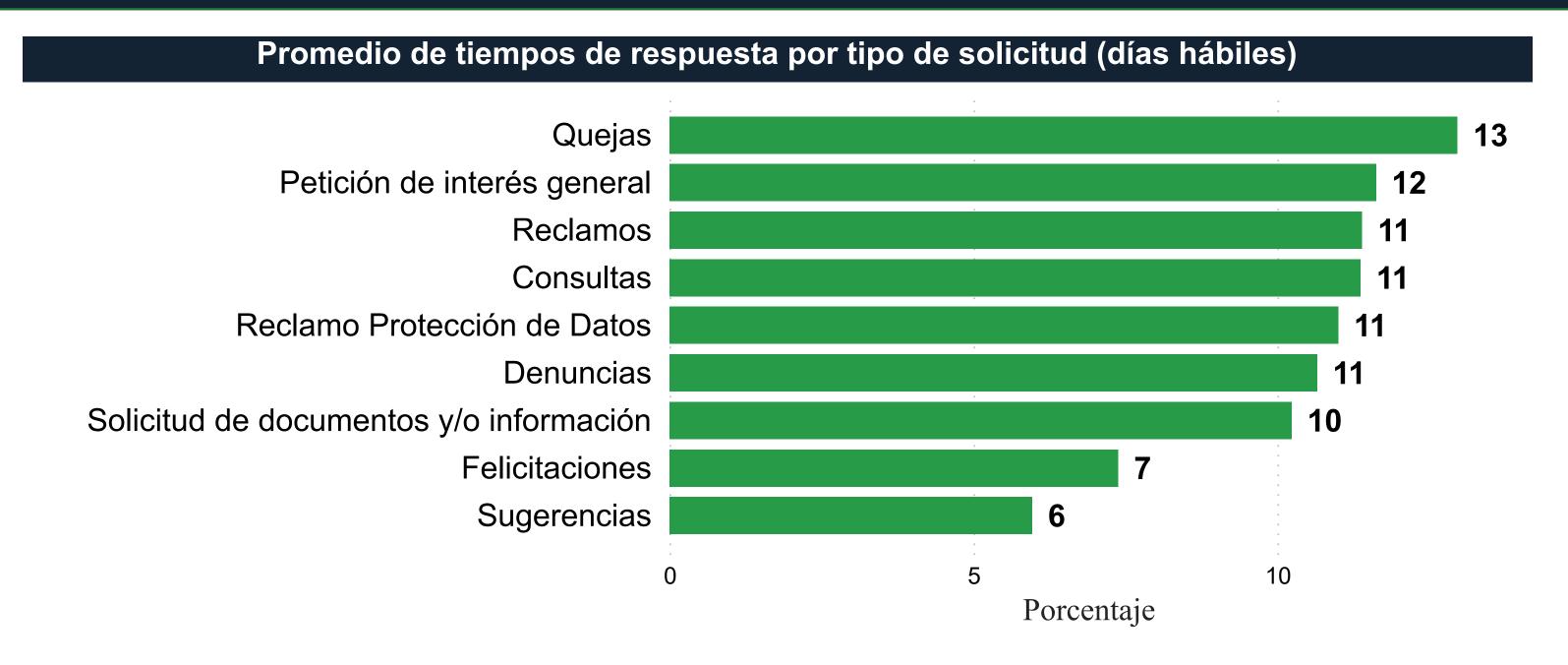


Porcentaje y número de solicitudes recibidas por dependencias



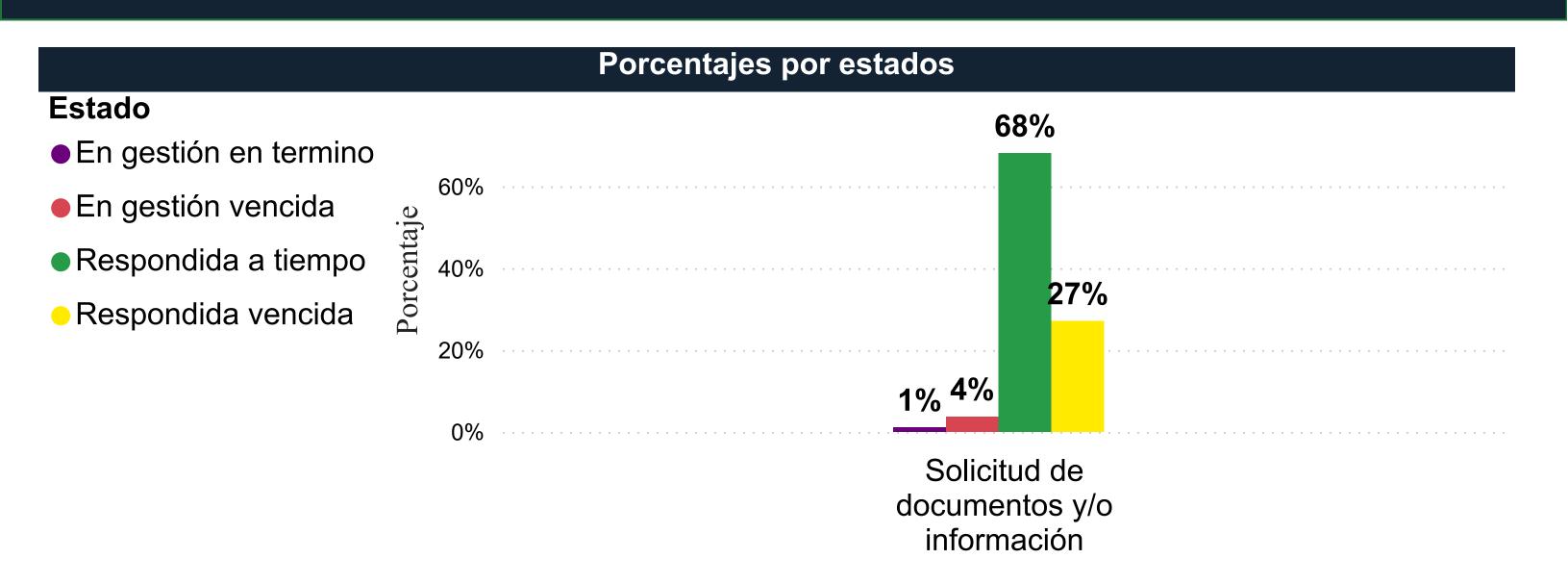
Las secretarías de Hacienda y Tránsito y Seguridad Vial concentran el 50% de las radicaciones de solicitudes de ciudadanos.

TIEMPOS DE RESPUESTA



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



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.

