

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

Acumulado año 2025: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2025



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

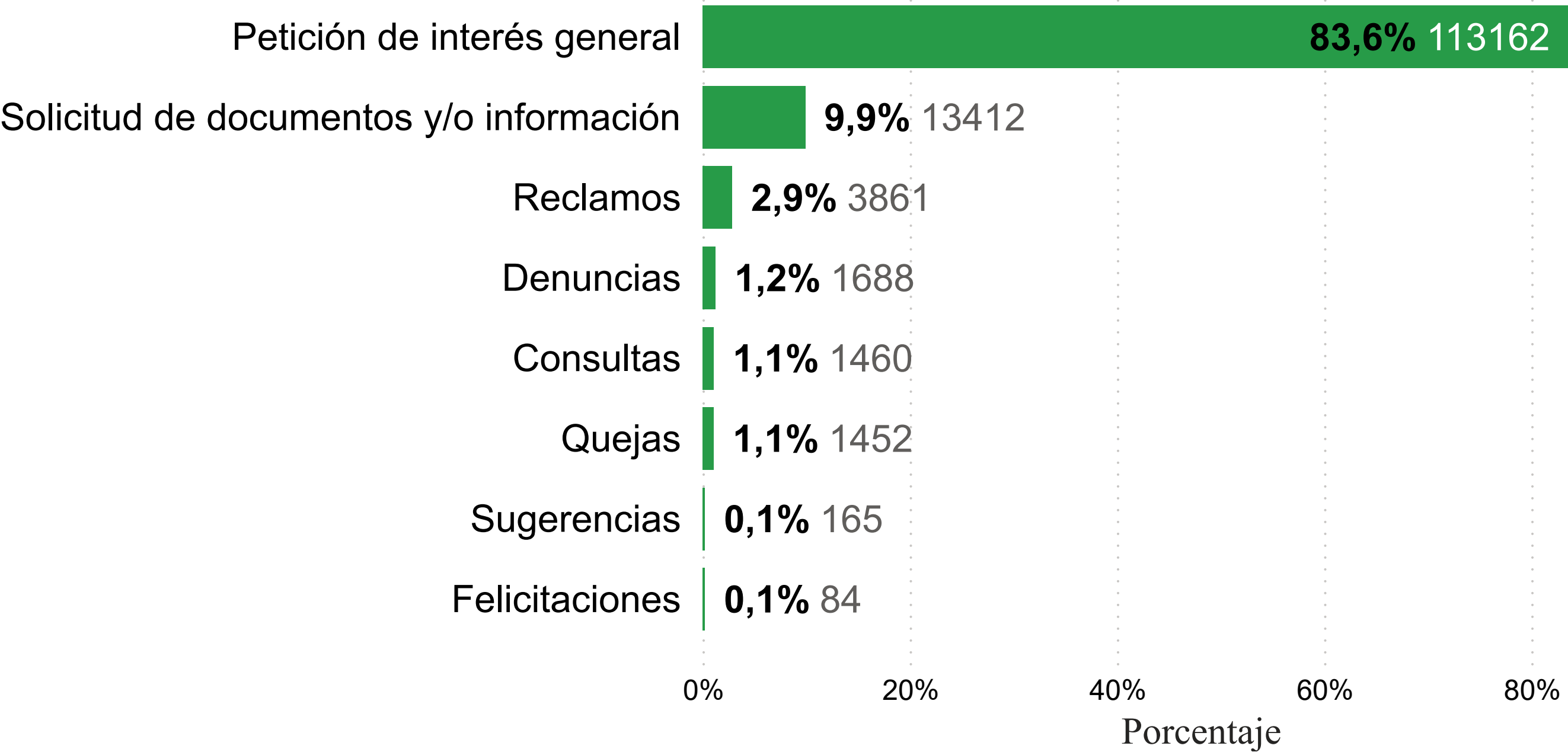
INDICADORES GENERALES

Acumulado 2025

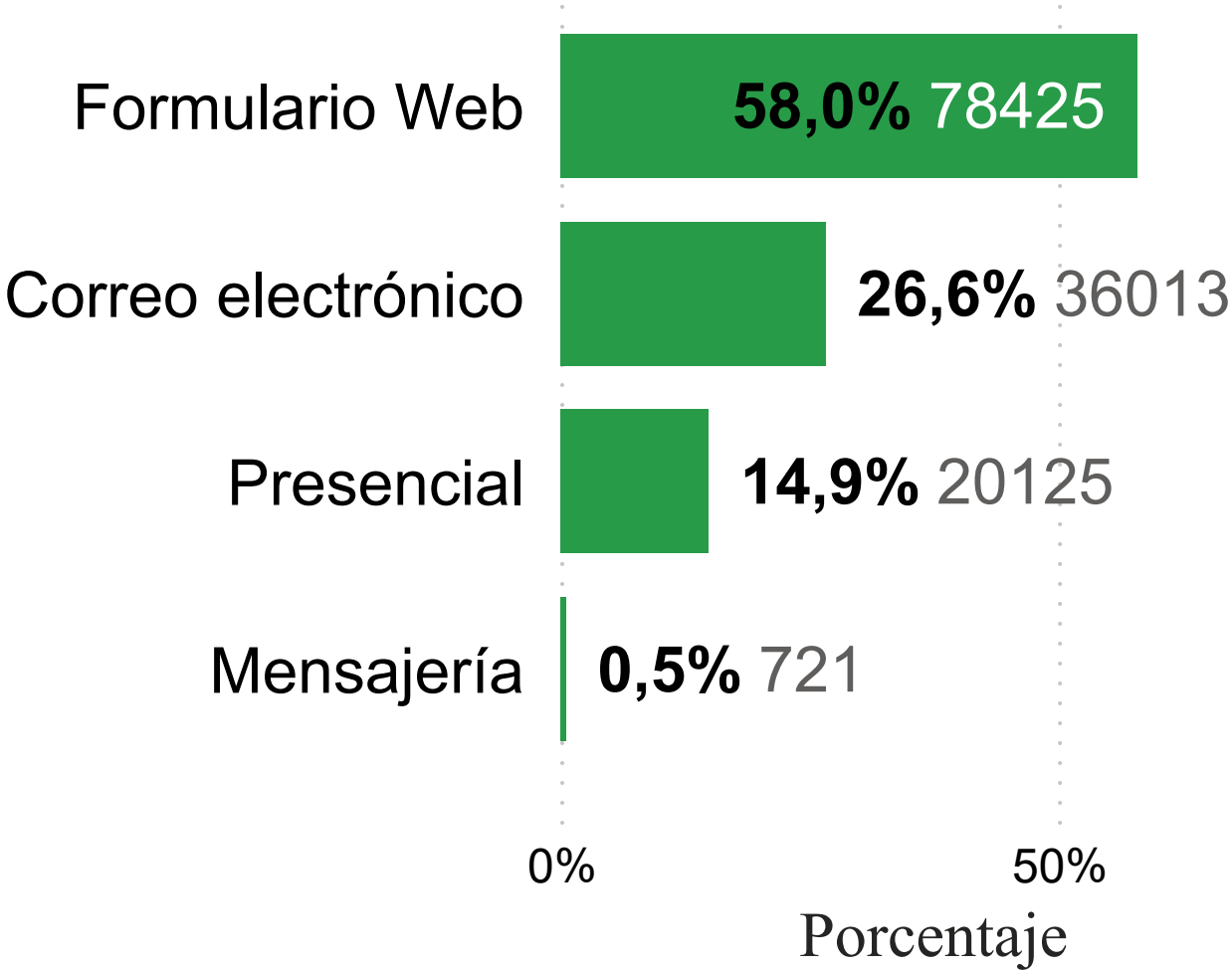
Se incluyen todas las solicitudes radicadas entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2025 y para el *cálculo del porcentaje de respuesta se tienen en cuenta solo aquellas con fecha de fin de plazo hasta el 31 de diciembre.

Total solicitudes recibidas	Total solicitudes respondidas	*% de respuesta
135285	119010	98 %

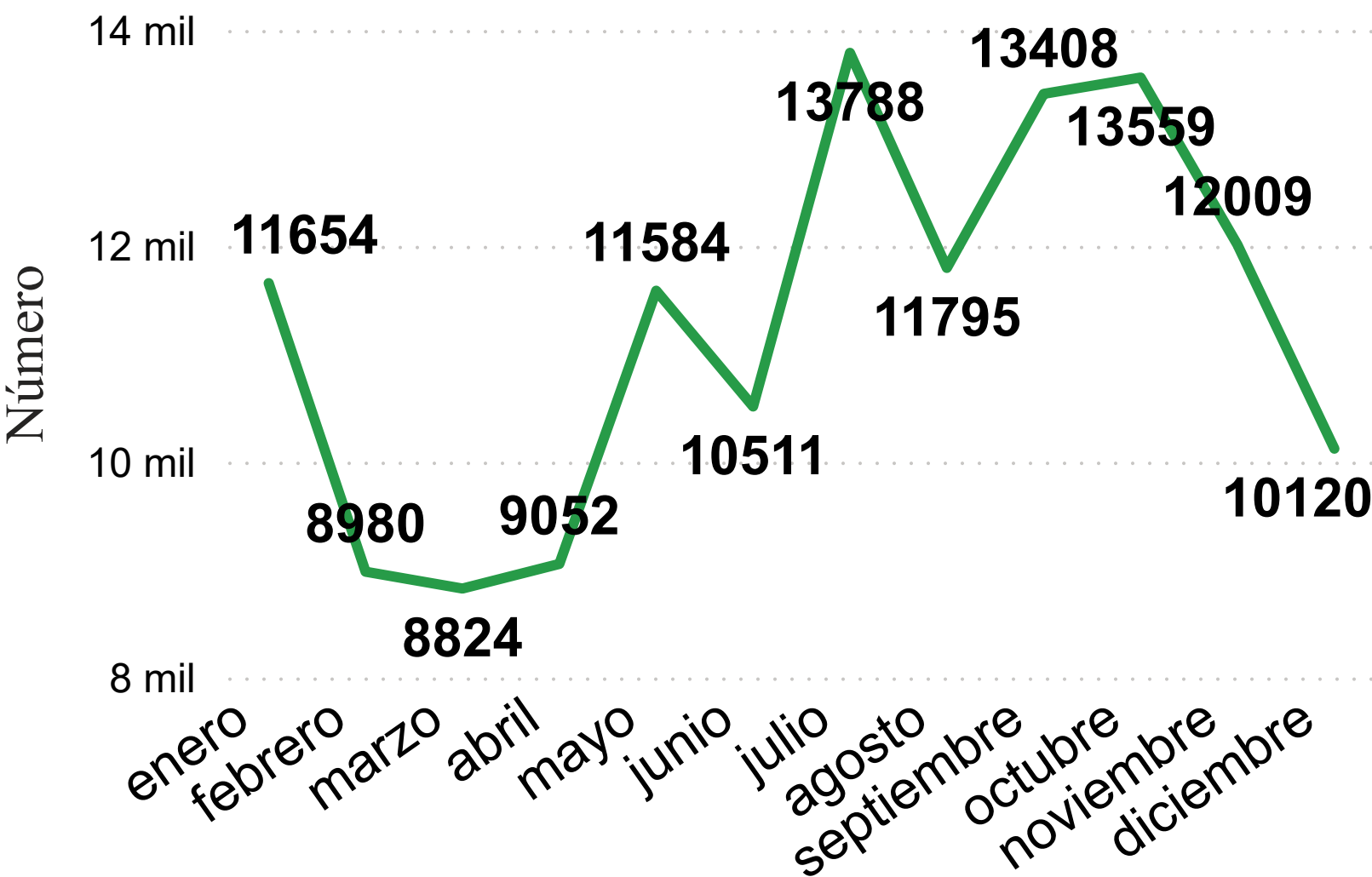
Porcentaje y número de solicitudes recibidas por tipos



Porcentaje y número de solicitudes por canales de recepción



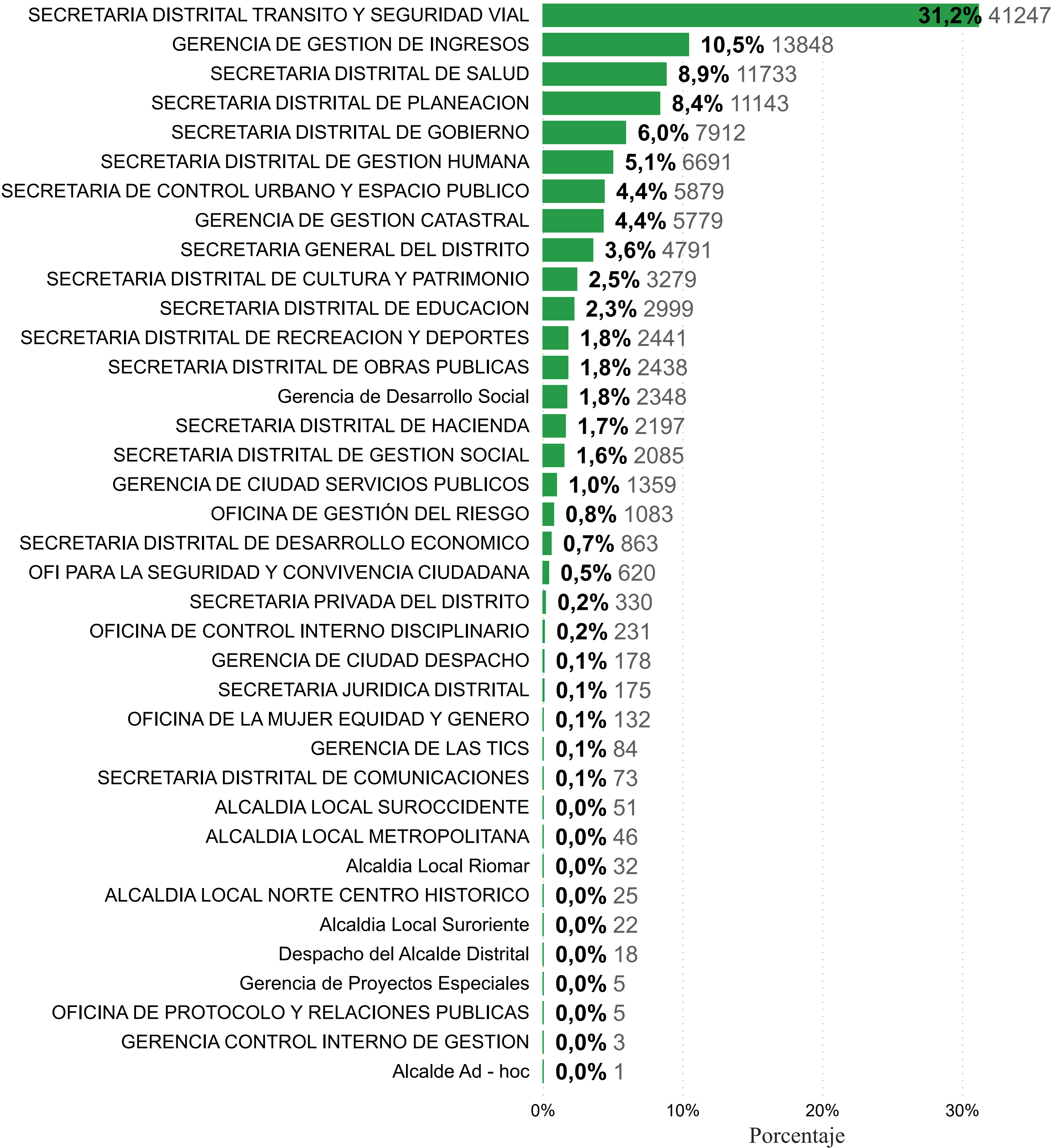
Solicitudes recibidas por mes



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.

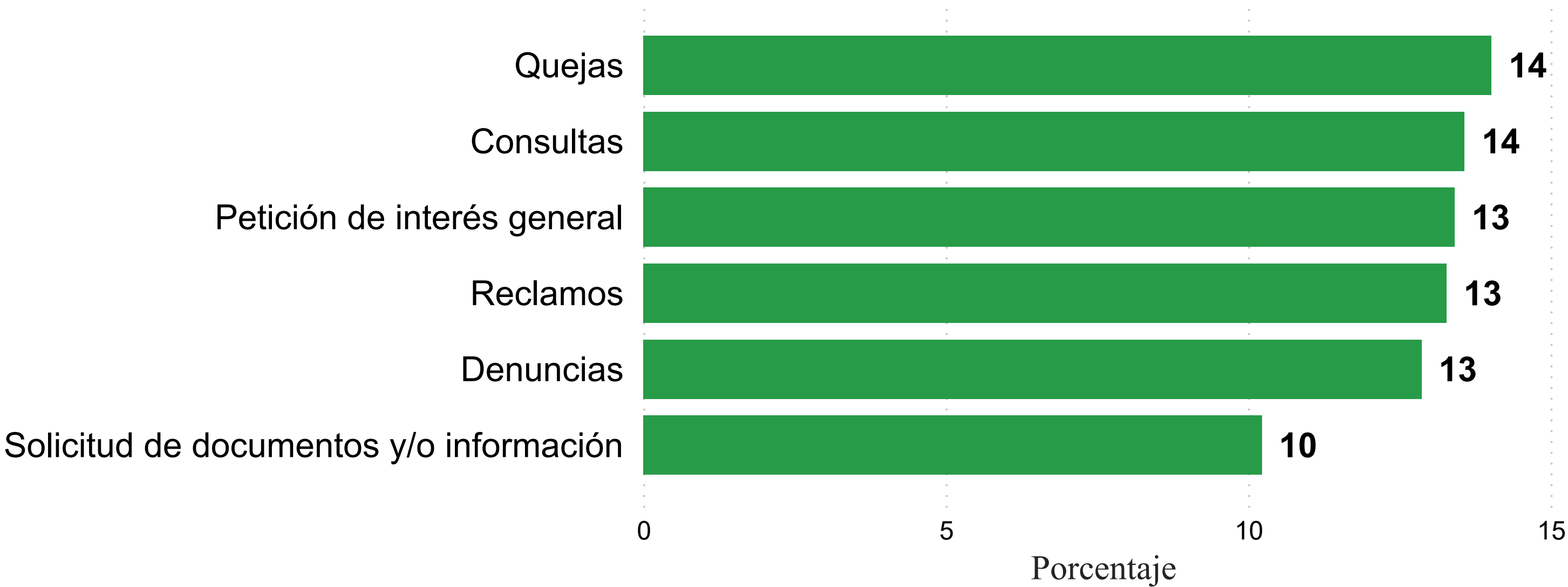
Porcentaje y número de solicitudes recibidas por dependencias



El 42% de las solicitudes de PQRSD se concentran en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial y la Gerencia de Gestión de Ingresos de la Secretaría de Hacienda.

TIEMPOS DE RESPUESTA

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



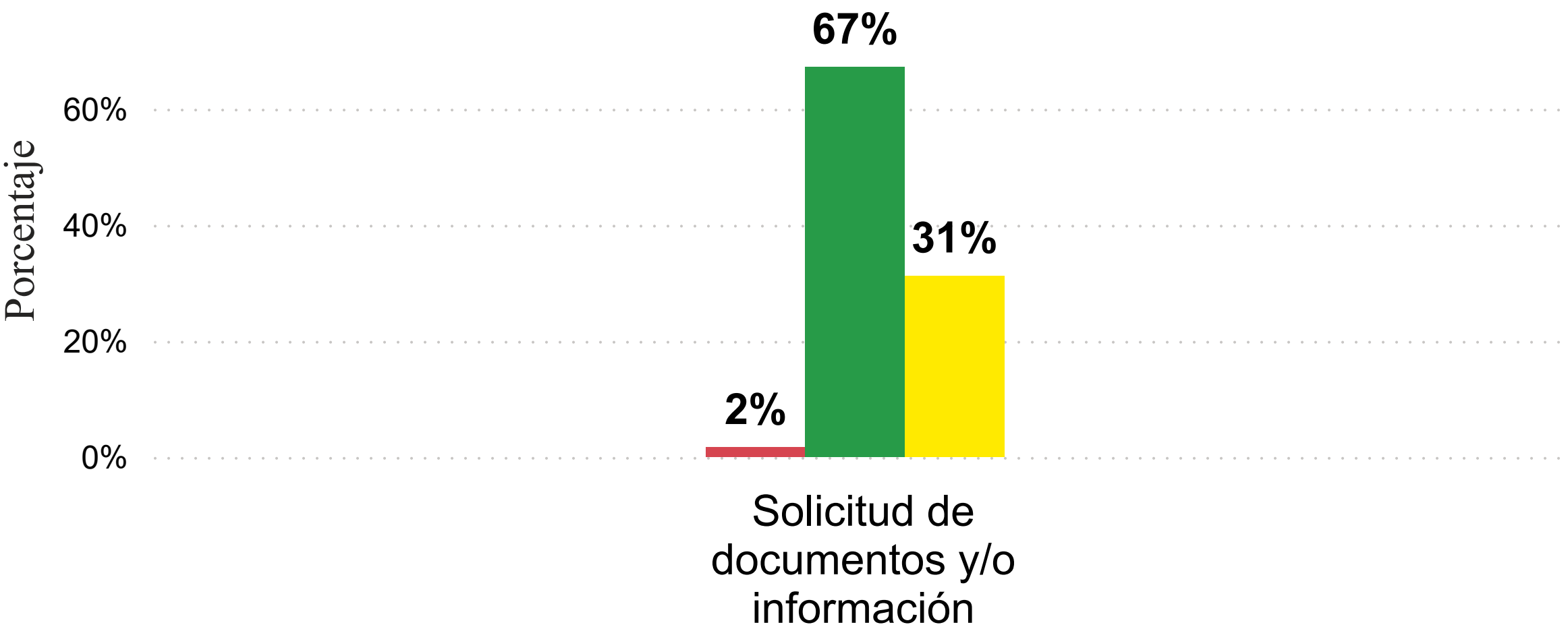
El promedio de días de respuesta en todos los subtipos de PQRSD está por debajo del tiempo máximo exigido por la norma.

DETALLE DE TIPOLOGÍA "SOLICITUDES DE DOCUMENTO Y/O INFORMACIÓN"

Porcentajes por estados

Estado

- 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

961

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

56

Rechazada o negada

Estas solicitudes son aquellas en las que la entidad niega lo que solicita el ciudadano. Por ejemplo, aquellas solicitudes en las que se pide información que ha sido establecida como reservada bajo una norma legal o constitucional, entre otras.



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO