

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

Trimestre 1: del 01 de enero al 31 de marzo del 2025



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

INDICADORES GENERALES

Trimestre I

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

Total solicitudes recibidas

25904

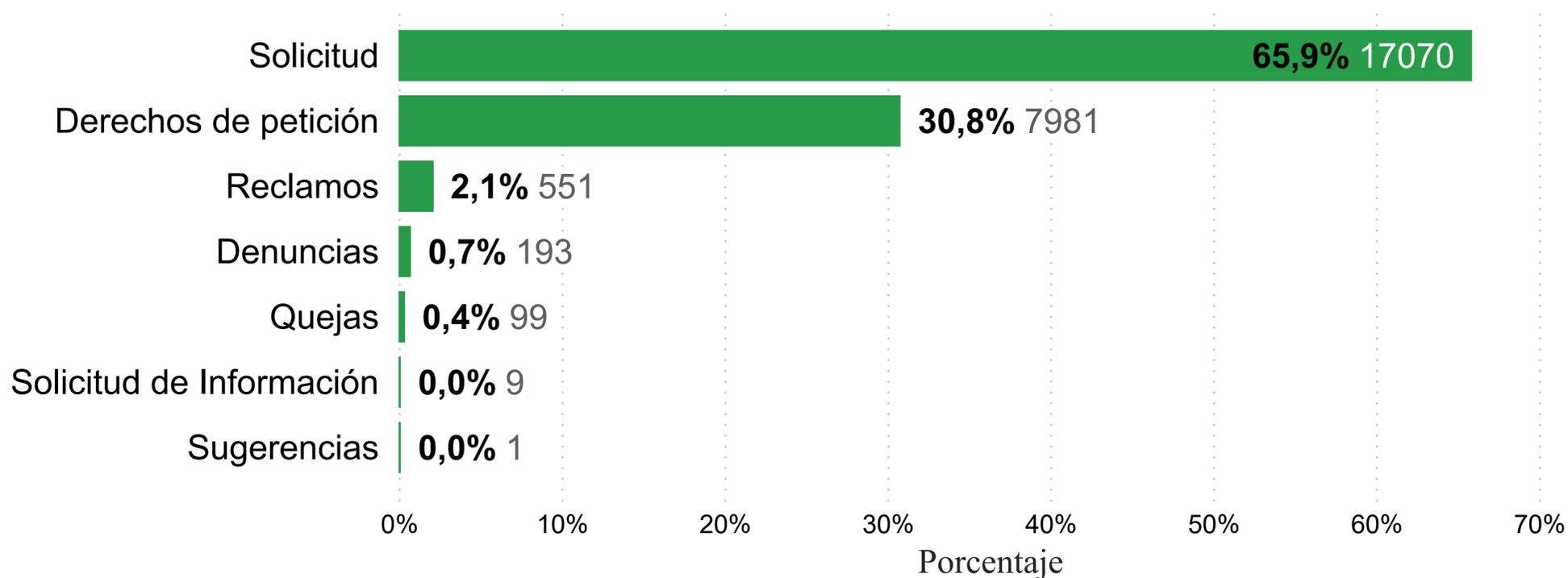
Total solicitudes respondidas

24706

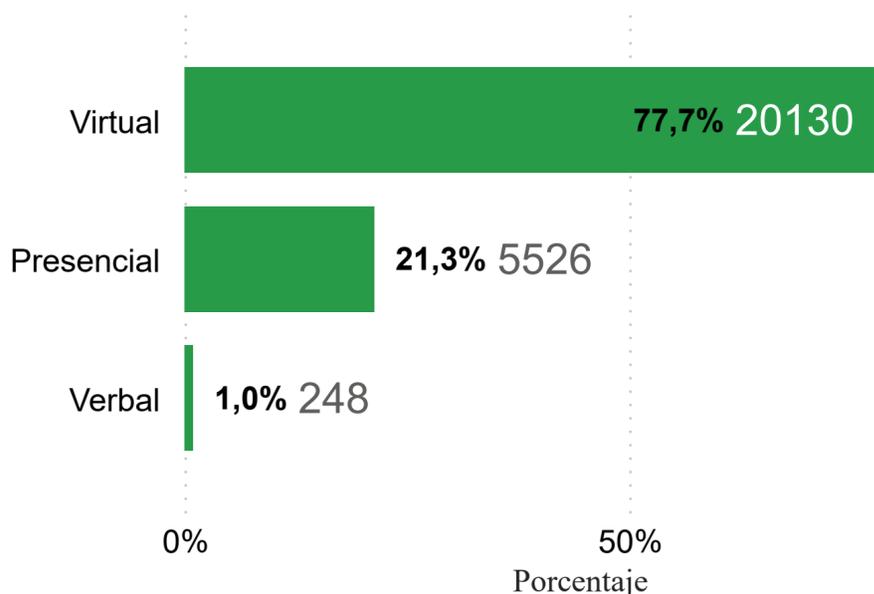
% de respuesta

97 %

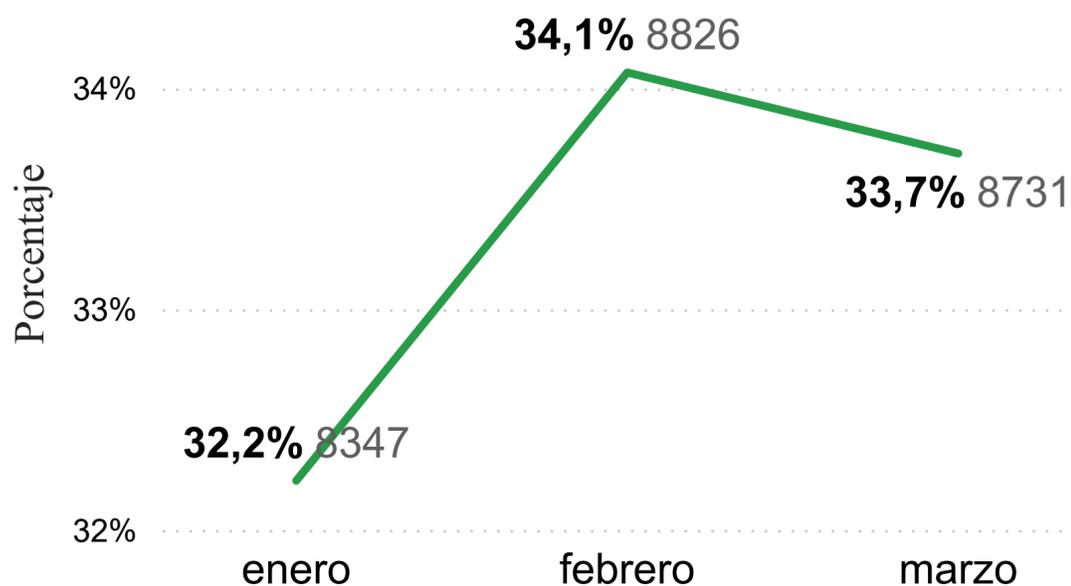
Porcentaje y número de solicitudes recibidas por tipos



Porcentaje y número de solicitudes por canales de recepción



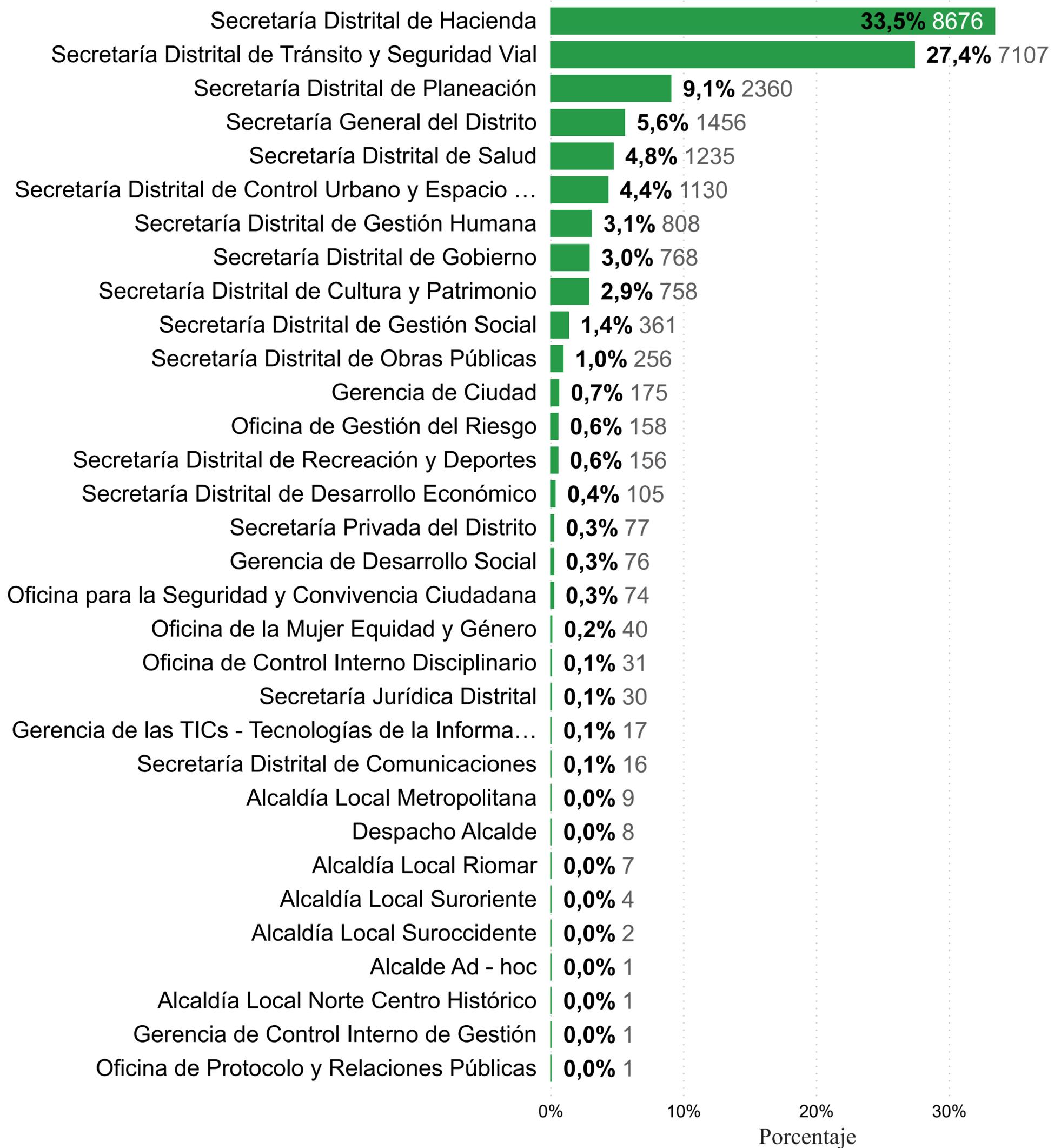
Solicitudes recibidas por mes



El 96,7% de las radicaciones responde a Solicitudes y Derechos de Petición, mientras que Reclamos y Quejas solo constituyen el 2,5%.

Con respecto al canal de radicación, predominan los canales virtuales que incluyen el formulario web y el correo electrónico.

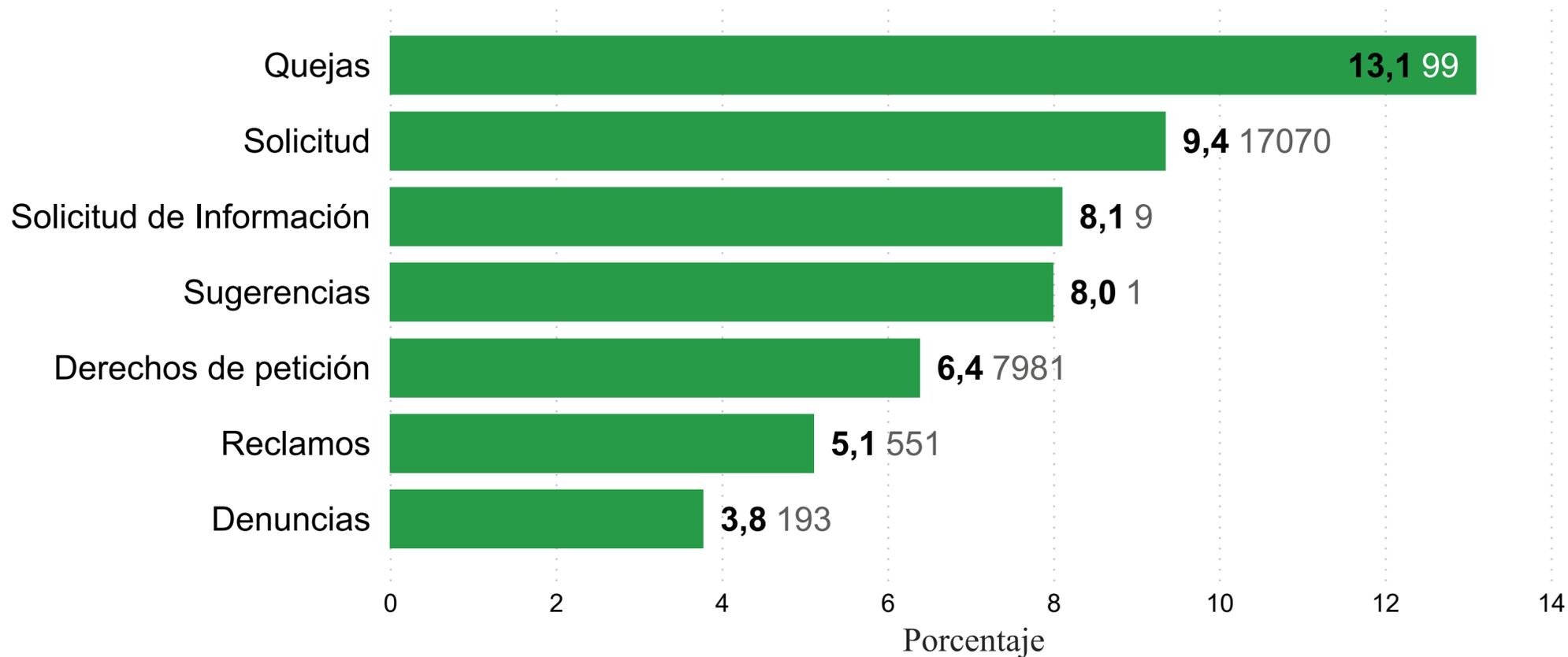
Porcentaje y número de solicitudes recibidas por dependencias



Las secretarías de Hacienda y Tránsito y Seguridad Vial concentran el 60% de las radicaciones de solicitudes de ciudadanos.

TIEMPOS DE RESPUESTA

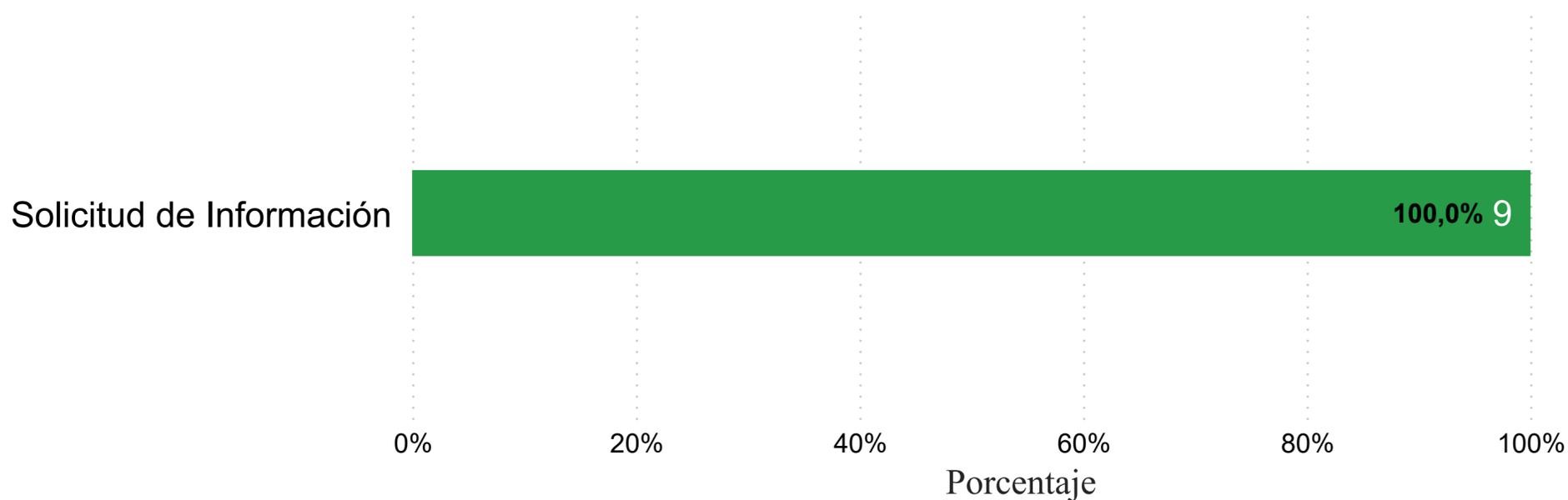
Promedio de tiempos de respuesta por tipo de solicitud (días hábiles)



DETALLE DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Porcentaje y número de solicitudes recibidas por tipos

Estado de Gestión ● Respondida a tiempo y finalizada



El 100% de las solicitudes de información radicadas por ciudadanos fueron contestadas con la información requerida, teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la normatividad vigente.