



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**



# **INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD.**

**1 Enero – 31 Diciembre 2017**

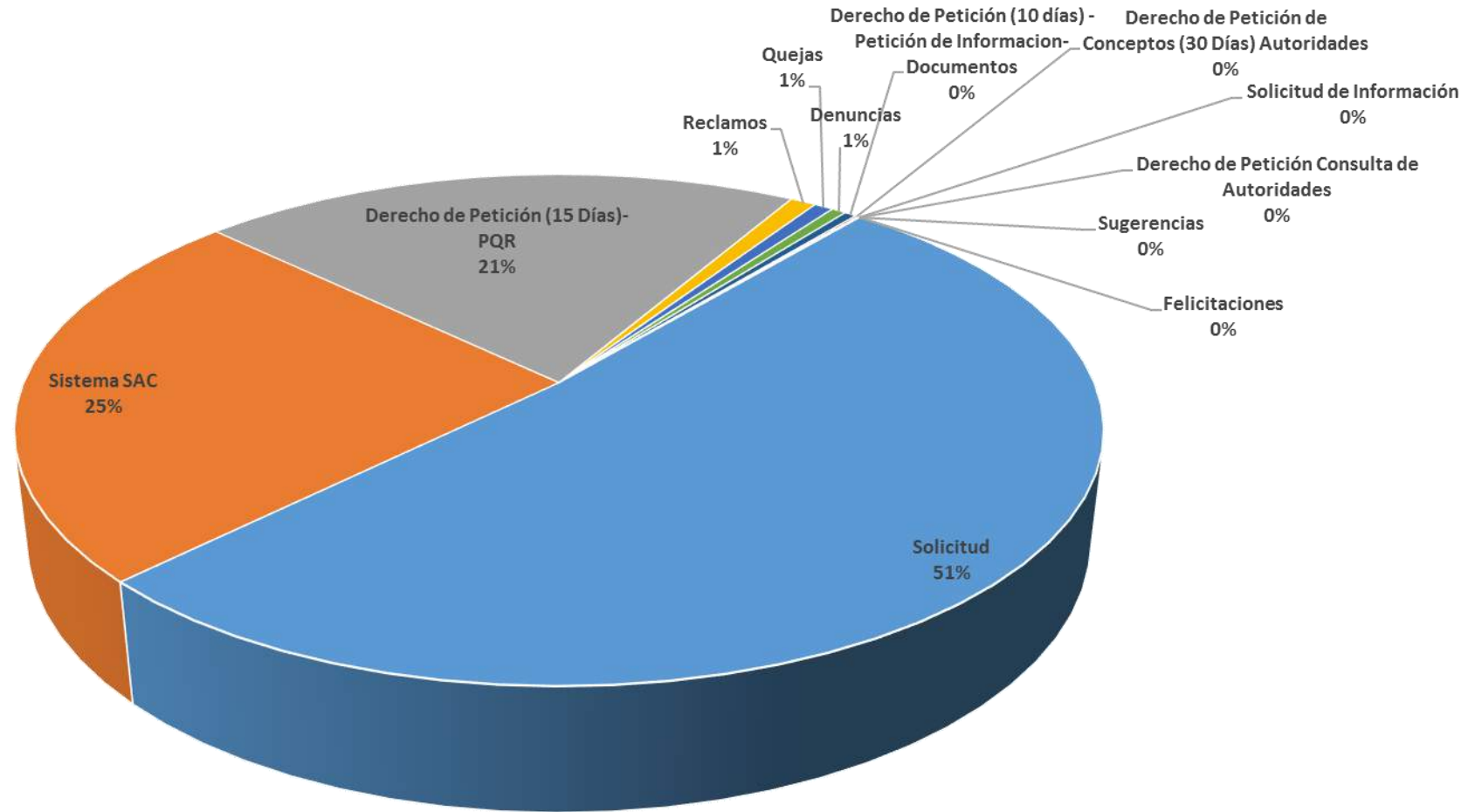
# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD.

1 Enero – 31 Diciembre 2017

Tipo de Solicitud	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	71835	51,50%
Sistema SAC	34213	24,53%
Derecho de Petición (15 Días)- PQR	29666	21,27%
Reclamos	1267	0,91%
Quejas	949	0,68%
Denuncias	715	0,51%
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Informacion-Documentos	580	0,42%
Derecho de Petición de Conceptos (30 Días) Autoridades	143	0,10%
Solicitud de Información	86	0,06%
Sugerencias	24	0,02%
Derecho de Petición Consulta de Autoridades	8	0,01%
Felicitaciones	3	0,00%
<b>TOTAL PQRSD RECIBIDAS</b>	<b>139489</b>	<b>100%</b>

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD.

## 1 Enero – 31 Diciembre 2017



# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD.

1 Enero – 31 Diciembre 2017

## Medio de Recepción PQRSD

### Ventanilla

- PQRSD Recibidas: 126279
- Porcentaje: 90,53%

### Pagina Web

- PQRSD Recibidas: 12714
- Porcentaje: 9,11%

### E-Mail

- PQRSD Recibidas: 420
- Porcentaje: 0,30%

### Telefónico

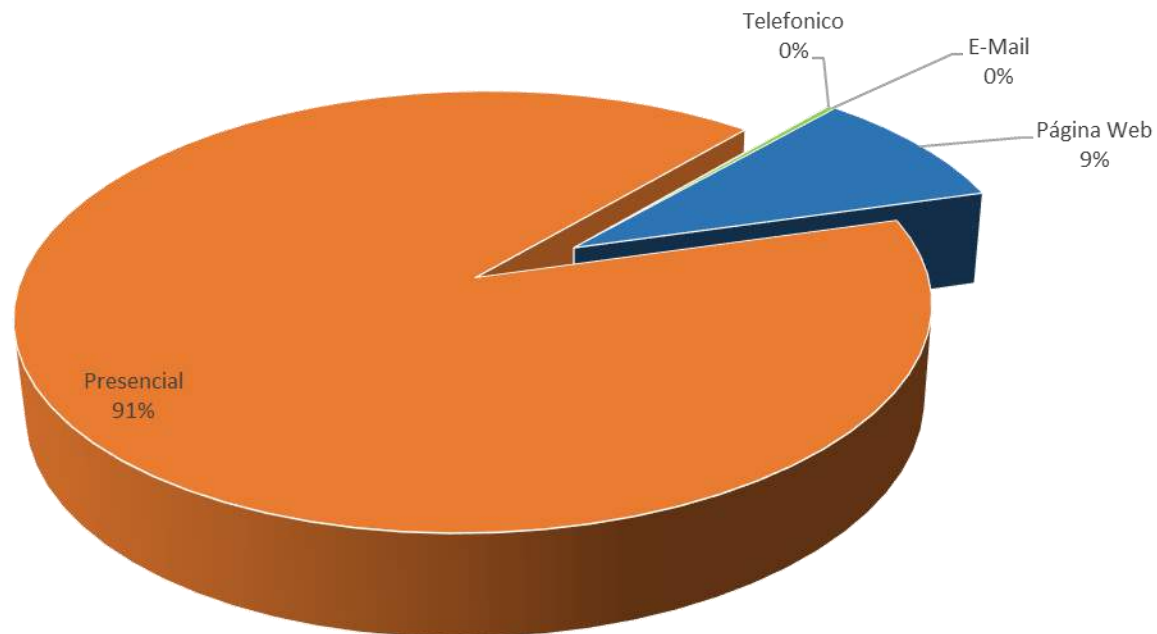
- PQRSD Recibidas: 76
- Porcentaje: 0,05%

**Total PQRSD Recibidas: 139485**

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD.

## 1 Enero – 31 Diciembre 2017

Medio de Recepción PQRSD



# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD.

1 Enero – 31 Diciembre 2017

Dependencia	Total PQRSD Recibidas con fecha de Vencimiento a 31/12/2017	PQRSD Respondidas	% Con Respuesta	PQRSD Sin Responder vencidas	% Sin Respuesta
Secretaría Distrital de Educación (SAC)	34213	34213	100,00%	0	0,00%
Secretaría Privada del Distrito	310	310	100,00%	0	0,00%
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	148	148	100,00%	0	0,00%
Oficina de la Mujer Equidad y Género	72	72	100,00%	0	0,00%
Secretaría Distrital de Comunicaciones	52	52	100,00%	0	0,00%
Secretaría Distrital de Gestión Social	8242	8236	99,93%	6	0,07%
Secretaría Distrital de Obras Públicas	1375	1372	99,78%	3	0,22%
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	1091	1084	99,36%	7	0,64%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	72	71	98,61%	1	1,39%
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	4159	4094	98,44%	65	1,56%
Secretaría Distrital de Cultura Patrimonio y Turismo	467	458	98,07%	9	1,93%
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	21768	21258	97,66%	510	2,34%
Secretaría Distrital de Planeación	10767	10318	95,83%	449	4,17%
Gerencia Desarrollo de Ciudad	15	14	93,33%	1	6,67%
Secretaría Distrital de Gestión Humana	5988	5584	93,25%	404	6,75%
Secretaría General Del Distrito	1628	1512	92,87%	116	7,13%
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	330	302	91,52%	28	8,48%
Secretaría Distrital de Hacienda	40082	35602	88,82%	4480	11,18%
Secretaría Distrital de Gobierno	1738	1465	84,29%	273	15,71%
Oficina de Gestión del Riesgo	623	525	84,27%	98	15,73%
Secretaría Distrital de Salud	4747	3680	77,52%	1067	22,48%
Oficina de Control Interno Disciplinario	21	15	71,43%	6	28,57%
Alcaldía Local Suroriente	179	109	60,89%	70	39,11%
Gerencia de Control Interno de Gestión	12	7	58,33%	5	41,67%
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	395	122	30,89%	273	69,11%
Secretaría Jurídica Distrital	675	110	16,30%	565	83,70%
Alcaldía Local Metropolitana	143	5	3,50%	138	96,50%
Alcaldía Local Suroccidente	108	1	0,93%	107	99,07%
Alcaldía Local Riomar	65	0	0,00%	65	100,00%

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD.

1 Enero – 31 Diciembre 2017

Total PQRSD Recibidas	Recibidas con fecha de Vencimiento a 31/12/2017	PQRSD Respondidas	% Con Respuesta	PQRSD Sin Responder vencidas	% Sin Respuesta
Total PQRSD Recibidas	139489	130743	94%	8746	6%



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**

