



CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos
a Cartagena

Informe mensual de PQR junio 2023

Tabla de contenido.

1.	ESTADÍSTICAS DEL MES	3
1.1	PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA.	3
1.2	TEMAS ASOCIADOS A QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.....	4
1.3	TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.....	6
1.4	. PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE JUNIO 2023.	7
2.	SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.....	10
3.	SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB POR AÑO.....	16
4.	SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO.....	17
7.	CONCLUSIONES.....	22

Informe mensual de PQR junio 2023

1. ESTADÍSTICAS DEL MES

Con el objetivo de promover una administración pública más eficiente y enfocada en las necesidades de la ciudadanía, la Secretaría General a través de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano llevó a cabo un riguroso proceso de revisión y análisis de las comunicaciones recibidas a través del Sistema de información para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB – Correspondencia recibida durante el mes de junio de 2023.

Este informe tiene como objetivo presentar los resultados de dicho proceso, ofreciendo una visión detallada de las principales tendencias identificadas a partir de las comunicaciones recibidas y las acciones emprendidas por el Distrito de Cartagena de Indias para responder a las mismas de manera eficiente y efectiva.

A través de un análisis riguroso y detallado de las PQRSFD recibidas, se busca continuar mejorando la calidad de los servicios ofrecidos por Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C., y fortalecer la confianza de los ciudadanos en su gobierno local.

En total, fueron recibidas 14.755 comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSFD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias).

Del total de comunicaciones recibidas, 1.726 corresponden a otras comunicaciones oficiales como son: Tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

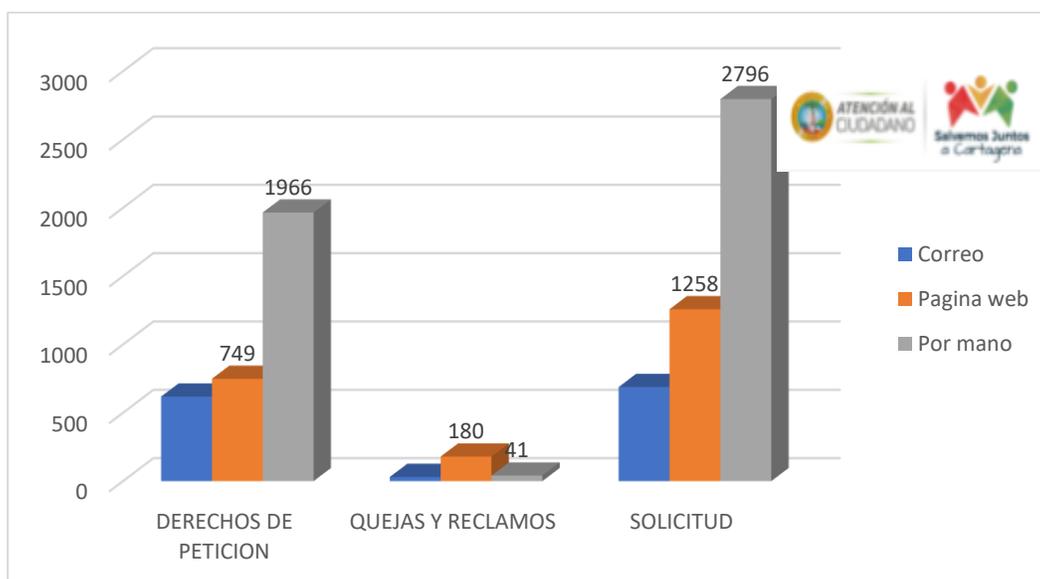
1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA.

De las 14.755 comunicaciones que se recibieron a través de los diferentes canales de atención, 8.329 son consideradas PQRS, acorde a la denominación de sus tipologías registradas en el Sistema de información para la Gobernabilidad Democrática SIGOB - Correspondencia, tal como se relacionan en la tabla No.1 registrados a continuación.

Informe mensual de PQR junio 2023

Siendo que 2.422 equivalentes al 16.41 % del total de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, 6.221 correspondientes al 42.16 % de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial se recibieron 6.112 equivalentes al 41.42%.

Tabla N° 1-PQRS por canal ingreso y Tipología.



Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Es importante tener en cuenta que las tipologías relacionadas son las que están incorporadas en el SIGOB - Correspondencia; Para tener datos más específicos con respecto a las “Solicitudes” se establecieron mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Informática para desagregar cada tipología y en futuros informes poder presentar información de manera detallada

1.2 TEMAS ASOCIADOS A QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.

Durante el periodo analizado se registraron 252 reclamos en el mes de junio, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo de salud DADIS con un total de 65 quejas y reclamos, el departamento de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 42 quejas y reclamos -QR , el R, -, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con 27 QR, y subdirección de cobranzas impuestos distritales con un total de

Informe mensual de PQR junio 2023

25 QR. A continuación, se relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de junio de 2023:

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

PRINCIPALES AREAS POR RECLAMOS				
Cuenta de Area responsable	Canales			
Area responsable	Por mano	Pagina web	Correo	Total general
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	27	35	3	65
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		37	5	42
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	6	12	9	27
Subdireccion de cobranzas-Impuestos Distritales		24	1	25
Secretaría General	1	12	1	14
Oficina Asesora Jurídica	2	8	4	14
Dirección de Impuestos		11		11
Secretaría de Infraestructura		5		5
Secretaría de Planeación Distrital		3	2	5
Industria y Comercio		4	1	5
Establecimiento Público Ambiental - EPA		4		4
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		3		3
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		2	1	3
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	1		2	3
Secretaría de Hacienda Distrital		2	1	3
Tesorería		3		3
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		3		3
Secretaría de Educación Distrital		2		2
División de Control Urbano	1	1		2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	1		2
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	1		2
Dirección de Operaciones TC			1	1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		1		1
Fondo Territorial de Pensiones		1		1
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		1		1
Subdirección de Fiscalización		1		1
Corvivienda		1		1
Dirección de Talento Humano		1		1
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1			1
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios		1		1

Informe mensual de PQR junio 2023

Total general	41	180	31	252
----------------------	-----------	------------	-----------	------------

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Lo que arroja que solo un 1.70 % de la correspondencia recibida fue una Queja o Reclamo, lo cual es un balance positivo respecto de la imagen institucional y la confianza del ciudadano en el mes de junio del año 2023.

1.3 TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el periodo analizado se realizaron 104 traslados de peticiones entre entidades, dado que la correspondencia contenía tramites y/o solicitudes relacionadas con temas administrados por otras entidades, bien sea porque fueron registradas por ciudadanos a través de la página web e iban dirigidas a entes descentralizados u otros motivos; en su mayoría la correspondencia iba dirigida a la, Oficina Asesora Jurídica, el área de defensa judicial y la oficina asesora para la gestión de riesgos.

La información se puede observar en la siguiente Tabla:

Tabla N° 3 - Traslado peticiones por competencia a otras entidades.

Area responsable	Total
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	28
Defensa Judicial	27
Oficina Asesora Jurídica	22
Dirección de Talento Humano	7
Secretaría General	2
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	2
Fondo Territorial de Pensiones	2
Tesorería	2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1
Secretaría de Hacienda Distrital	1
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	1

Informe mensual de PQR junio 2023

Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1
Secretaría de Infraestructura	1
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1
Dirección de Apoyo Logístico	1
Secretaría de Educación Distrital	1
Tutelas Jurídica	1
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1
Total general	104

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

1.4. PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE JUNIO 2023.

Durante el mes de junio de 2023, se efectuó el cierre de 5.608 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales con un 28,33%, Tutelas Jurídica con un 7.76 %, departamento administrativo de tránsito y transporte 7,74%, departamento administrativo de salud DADIS con un 6.81%, entre otras. A continuación, se muestra la participación de cada dependencia frente a los cierres de peticiones realizados.

Tabla No.4 -Peticiones recibidas y finalizadas por dependencia junio.

Area responsable	Datos Cuenta de Area responsable	Cuenta de Area responsable2
Subdireccion de cobranzas- Impuestos Distritales	1589	28,33%
Tutelas Juridica	435	7,76%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	434	7,74%

Informe mensual de PQR junio 2023

Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	382	6,81%
Oficina Asesora Jurídica	332	5,92%
Secretaría de Planeación Distrital	274	4,89%
Dirección de Talento Humano	201	3,58%
Secretaría de Hacienda Distrital	167	2,98%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	161	2,87%
Industria y Comercio	139	2,48%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	127	2,26%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	115	2,05%
Dirección Jurídica - DATT	111	1,98%
Secretaría de Educación Distrital	86	1,53%
Secretaría General	79	1,41%
Dirección de Impuestos	78	1,39%
Defensa Judicial	76	1,36%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	75	1,34%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	65	1,16%
Fondo Territorial de Pensiones	65	1,16%
Oficina Asesora Juridica - EPA	64	1,14%
Subdirección- DADIS	59	1,05%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	59	1,05%
Tesorería	53	0,95%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	52	0,93%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	40	0,71%
Secretaría de Infraestructura	33	0,59%
Dirección de Apoyo Logístico	29	0,52%
División de Control Urbano	27	0,48%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	27	0,48%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	27	0,48%
Subdirección de Fiscalización	15	0,27%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	12	0,21%

Informe mensual de PQR junio 2023

Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	10	0,18%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	10	0,18%
Sisben	9	0,16%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	9	0,16%
División de Patrimonio Cultural IPCC	9	0,16%
Bomberos	8	0,14%
Dirección de Contabilidad	7	0,12%
DistriSeguridad	6	0,11%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	6	0,11%
Grupo Asesores Juridicos Tributarios	6	0,11%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	5	0,09%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	4	0,07%
Oficina Asesora de Informática	4	0,07%
Despacho Alcalde	4	0,07%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	4	0,07%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	4	0,07%
Archivo Central	3	0,05%
Corvivienda	2	0,04%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	2	0,04%
Impuesto Predial	2	0,04%
Programa Familias En Acción	1	0,02%
Division Sistemas Impuestos	1	0,02%
Dirección de Presupuesto	1	0,02%
Dirección de Operaciones TC	1	0,02%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	1	0,02%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,02%
Total general	5608	100,00%

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Informe mensual de PQR junio 2023

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de junio del 2023 las distintas dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 5.608 peticiones, de un total de 14.755 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 38% % de la correspondencia que ingresó al Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C. se le dio cierre.

2. SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.

El siguiente reporte es producto de una consulta realizada al aplicativo SIGOB con la condicional (**En gestión**) tomando el rango de fechas desde el 1 de enero de 2009 hasta 4 de julio de 2023. Se realizó una parametrización por rangos de tiempo que permiten identificar la prioridad que se le debe dar a cada uno de los casos.

Se debe tener en cuenta que la información que se presenta es de los radicados que hasta la fecha de corte no han sido cerrados de manera exitosa en el aplicativo de Sistema Gobernabilidad Democrática – SIGOB, independientemente si son copias. Una correspondencia en copia es una correspondencia que el SIGOB interpreta requiere una respuesta por parte del servidor público y/o contratista cuya bandeja tiene la copia, por eso cuenta al momento de generar un informe de correspondencia, independientemente que una de las copias haya sido cerrada al terminar la gestión al haber dado respuesta a la correspondencia.

Informe mensual de PQR junio 2023

Tabla No.5 -Correspondencia en gestión de las dependencias del Distrito de Cartagena desde 1 de enero de 2009 hasta 4 de junio de 2023.

Cuenta de Código	Años															
Etiquetas de fila	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
Administración Mercado															12	12
Administrativa y Financiera IPCC											9	4	1			14
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística					32	33	24	131	144	169	604	88	347	454	441	2467
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte				1	234	238	557	326	646	582	871	497	1206	1386	804	7348
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía					1		2	32	18	13	9	99	36	132	183	525
Alcaldías Locales														2		2
Almacén - DATT															4	4
Archivo Central						4		3							1	8
Área Social Localidad Industrial y de la Bahía													9	15	23	47
Atención a la Comunidad - DADIS								13					6	26	137	182
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria				1	8	24	5	10	1						8	57
Bomberos				8	1	1	3	2	8	8	1				3	35
Cárcel Distrital										3	5	35	31	1	2	77
Cobertura Educativa - SED											18	23		3	7	51
Cobro Coactivo-DATT															646	646
Cobro Persuasivo							1							3	106	110
Comisaría Casa Justicia Canapote													23	7		30
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá													23	12	3	38
Comisaría Casa Justicia Country											1					1
Comisaría de Familia												4	6	8		18
Comisaría Permanente Turno 1													2	2	2	6
Comisaría Permanente Turno 2															4	4
Corporación de Turismo de Cartagena						7	2	14	32	17	23	44	72	94	18	323
Corvivienda						3	8		26	12	29	8	99	184	122	491
Defensa Judicial					2		8	15	25	19	8	11	4	11	8	111
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1			3	6		17	206	512	67	433	208	165	695	3773	6086
Departamento Administrativo de Valorización Distrital					95	1	5		15	20	57		4	16	54	267
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS				2	184	58	81	272	161	336	138	24	43	58	107	1464
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial					1					16	23	56	31	38	79	244
Despacho Alcalde				3	305	70	139	14	28	43	35	177	159	31	87	1091
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía						7	5	1	1	2		16		3	1	36

Informe mensual de PQR junio 2023

Despacho Alcalde Mayor						16	59	10		1	2			88
Despacho DATT				1			1	8	3	2				15
Devolución y Compensaciones						25	4		19					48
Dinamica Urbana									205	32	81	150	72	540
Dirección Administrativa de Archivo General				1		1	2	5	2	3	2	1		17
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	1	1	1031	627	300	234	330	212	247	184	219	214	254	3854
Dirección Administrativa y Financiera - DATT									3	12	20	145	204	384
Dirección Administrativa y Financiera - SED									8	7	15	13	2	45
Dirección Administrativa y Financiera TC											22	74	11	107
Dirección de Apoyo Logístico		7	273	12	35	42	143	52	150	164	135	72	177	1262
Dirección de Contabilidad				1	2	15	19		9	22	8	37	9	122
Dirección de Impuestos			1		1	3	5	6	106	8	28	55	61	274
Dirección de Operaciones							1						1	2
Dirección de Operaciones TC						1				2	1	1	1	6
Dirección de Planeación - DADIS			1	1								3	4	9
Dirección de Planeación e Infraestructura TC							1				3	2	2	8
Dirección de Presupuesto			1		1	4	4	1	1	5	15	41	29	102
Dirección de Talento Humano			62	1	32	41	138	159	556	352	25	29	119	1514
Dirección Jurídica - DATT		2	5	5	202	32	211	2055	6	1	49	262	1965	4795
Dirección Operativa - DATT							1	5	4	1	3	17	43	74
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS		2	822	91	9			14	70	1	18	119	75	1221
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS			78	20	5	46	16	6	4	1	1	1		178
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS			191	65	127	154	295	991	429					2911
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS										10	40	2	28	80
DistriSeguridad			1							1		1	8	11
División de Control Urbano						3	6	12	23	25		6	120	195
División de Inversión Pública							3		23	18	3	2		49
División de Patrimonio Cultural IPCC			124	36	42				42	467	604	305	286	1906
División de Sistema de Información Geográfica												11	20	31
Division Sistemas Impuestos												9	2	11
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE												18	61	79
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL							7	55	178	61	56	68	78	503
Escuela de Gobierno y Liderazgo					1	6	7	1			1	2	2	20
Escuela Taller de Cartagena de Indias											21	81	35	137
Establecimiento Público Ambiental - EPA				1	17	46	22	106	209		25	147	614	1187
Estratificación										1	1		263	265
Fondo Territorial de Pensiones							2				8	5	252	267
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM			3		11				11				145	170
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción										36	38	27	32	133
Grupo Asesores Juridicos Tributarios	1	7	121	1	8	12	26	23	172	114	207	600	516	1808

Informe mensual de PQR junio 2023

Grupo Estrategico Plan de Desarrollo								6	9	1	1	1	11	29
Impuesto Predial	1							4	7	1			88	101
Industria y Comercio									1	6	1	1	4	303
Inspección de Policía #1									12	20				32
Inspección de Policía Altos de Jardines									3	3	3			9
Inspección de Policía Amberes									3	2				5
Inspección de Policía Arroyo de Piedra									6	11				17
Inspección de Policía Arroyo Grande									5	7				12
Inspección de Policía Barú										7				7
Inspección de Policía Bazurto									4	1		1		6
Inspección de Policía Blas de Lezo									1	5				6
Inspección de Policía Bocachica									3	3	1			7
Inspección de Policía Bocagrande									20	13	5	1		39
Inspección de Policía Boquilla										2	1		1	4
Inspección de Policía Bosque Manzanillo									2		1			3
Inspección de Policía Caño de Oro										1				1
Inspección de Policía Centro									7	9	5	1		22
Inspección de Policía Chiquinquirá									2			1		3
Inspección de Policía Ciudadela 2000									8	1				9
Inspección de Policía Country														9
Inspección de Policía Esperanza														2
Inspección de Policía Isla del Rosario													1	10
Inspección de Policía Isla Fuerte									2	2	1			5
Inspección de Policía Nuevo Paraiso									3	5	3	2	1	14
Inspección de Policía Pasacaballos									1	1				2
Inspección de Policía Pontezuela									1	4	2			7
Inspección de Policía Punta Canoa										2				2
Inspección de Policía San Bernardo										4				4
Inspección de Policía San Francisco									3	2		1		6
Inspección de Policía Santana										2	1			3
Inspección de Policía Tierra Bomba									2	1	1			4
Inspección de Policía Torices									4	6	1	2	1	14
Inspección y Vigilancia - SED									1		9		1	11
Institución Universitaria Mayor de Cartagena											1			1
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	2	58	6	137	32	30	15	12	19	14	257	459	1041	
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER				11	6	21	28	15	27	194	223	101	626	
Jurídica Localidad Industrial y de la Bahía											1			1
Oficina Asesora Control Interno - EPA												1		1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa					1		1	1				3		6
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	5		32	4	48		11	60	29	52	195	437	

Informe mensual de PQR junio 2023

Tabla No.6 -Correspondencia en gestión de las dependencias del Distrito de Cartagena por año.

Año	Cantidad
2009	1
2010	1
2011	1
2012	60
2013	4979
2014	1460
2015	3175
2016	2845
2017	5658
2018	8797
2019	13061
2020	6016
2021	7291
2022	16712
2023	26287
Total general	96344

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Esta tabla expone el número de solicitudes que tienen por dependencia sin dar cierre a la gestión, teniendo en cuenta el tipo de trámite el cual determina el conteo que le va a dar el sistema a la correspondencia; se tiene que encabezando la lista está la Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte con un total de 7.340 correspondencias; en segundo lugar tenemos al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 6.066 correspondencias y tercer lugar la Oficina Asesora de Control Interno con un total de 5.490 correspondencias; y como tercer lugar se encuentra

Por lo que este informe constituye una alerta temprana para los líderes de los procesos para que orientados por los datos estadísticos direccionen a sus equipos de trabajo, entorno a la meta de dar respuesta dentro de los parámetros legales, y justificar los casos que por su naturaleza legal o procedimental no puedan ser respondidos dentro del término legal.

3. SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB POR AÑO.

El siguiente reporte corresponde a una consulta realizada al aplicativo SIGOB con la condicional (**En gestión**) tomando el rango de fechas desde el 1 de enero de 2020 hasta 02 de junio de 2023, periodos de inicio de la Administración Salvemos Juntos a Cartagena incluido el reporte de la tabla No. 5. y la información del año 2023. Se realizó una

Informe mensual de PQR junio 2023

parametrización por rangos de tiempo que permiten identificar la prioridad que se le debe dar a cada uno de los casos.

Se debe tener en cuenta que la información que se presenta es de los radicados que hasta la fecha de corte no han sido cerrados de manera exitosa en el aplicativo SIGOB, independientemente si son copias. Una correspondencia en copia es una correspondencia que el SIGOB interpreta requiere una respuesta por parte del servidor público y/o contratista cuya bandeja tiene la copia, por eso cuenta al momento de generar un informe de correspondencia, independientemente que una de las copias haya sido cerrada al terminar la gestión al haber dado respuesta a la correspondencia.

Año	Cantidad
2020	6016
2021	7291
2022	16712
2023	26287

El reporte anterior tiene el número de correspondencias a las que no se le ha dado cierre a la gestión, y cuyo origen es externo. El número de correspondencias anuales a las que no se le ha dado cierre a la gestión es una cantidad elevada y que constituye una alerta para el Distrito de Cartagena de Indias respecto del manejo que los servidores públicos y/o contratistas le dan al SIGOB.

Dado que al menos 56.306 correspondencias, de los años 2020, 2021, 2022 Y 2023 ya debieron ser cerradas por los responsables, por lo cual se hace necesario traer a memoria el memorando AMC-MEM-001383-2022 del 11 de octubre de 2022, que le recuerda a los supervisores que deben verificar la adecuada ejecución de lo pactado en los contratos y el correcto uso de la bandeja de SIGOB, so pena de sanciones a las que haya lugar.

4. SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO.

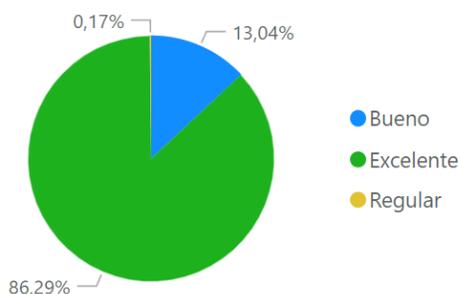
La Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias se encarga de proporcionar a los ciudadanos una atención integral, eficiente y de calidad en relación con los trámites y servicios ofrecidos por la administración pública.

Informe mensual de PQR junio 2023

Con el fin de medir la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por la Ventanilla Única, se realizó una encuesta a través de la cual se recopilaron datos cuantitativos y cualitativos acerca de diversos aspectos relacionados con la atención al ciudadano.

En este análisis se presentarán los resultados de cada pregunta y se mostrarán las gráficas correspondientes, con el fin de visualizar de manera clara y precisa los datos recopilados en la encuesta. A partir de estos resultados, se podrán identificar las fortalezas y debilidades del servicio ofrecido por la Ventanilla Única, lo que permitirá implementar mejoras y optimizar la atención al ciudadano.

¿Como fue el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, tramite o servicio?

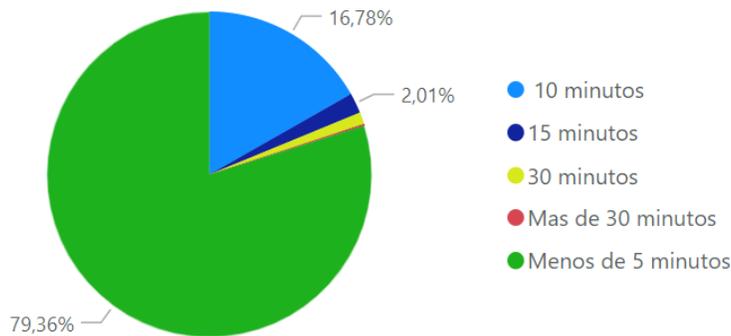


1. De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 86,29% de los encuestados considera que el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, trámite o servicio fue excelente, mientras que el 13,04% restante lo calificó como bueno.

Estos resultados indican que la gran mayoría de los ciudadanos se sienten satisfechos con la atención recibida por parte de los funcionarios de la Ventanilla Única, lo que demuestra que el personal encargado de prestar el servicio está cumpliendo con los estándares de calidad esperados. Sin embargo, es importante tener en cuenta que siempre hay margen para mejorar, por lo que se deben continuar implementando acciones que permitan fortalecer la atención al ciudadano y mantener altos niveles de satisfacción en este aspecto clave del servicio público.

Informe mensual de PQR junio 2023

¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?

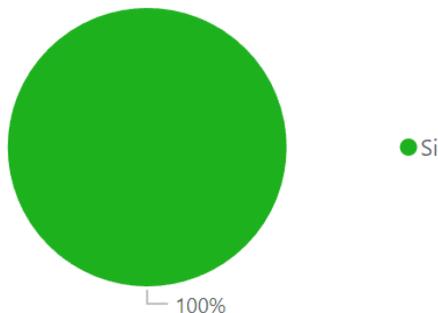


2. Según los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito

de Cartagena de Indias, el 79.36% de los encuestados afirmó que el tiempo que les tomó radicar su solicitud, trámite o servicio fue de menos de 5 minutos. Por su parte, el 16,78% de los encuestados indicó que el proceso tomó alrededor de 10 minutos, mientras que el 2.01 restante señaló que el tiempo fue de aproximadamente 15 minutos. Estos resultados indican que la mayoría de los ciudadanos están siendo atendidos en un tiempo razonablemente corto, lo que contribuye a mejorar la experiencia de los usuarios y aumenta la eficiencia del servicio ofrecido por la Ventanilla Única.

No obstante, es importante prestar atención a las opiniones de aquellos ciudadanos que indicaron haber esperado por periodos de tiempo más prolongados, con el fin de identificar posibles cuellos de botella en el proceso de atención y tomar medidas para optimizar el tiempo de respuesta en estos casos.

¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, tramite o servicio a través de este canal atención ?



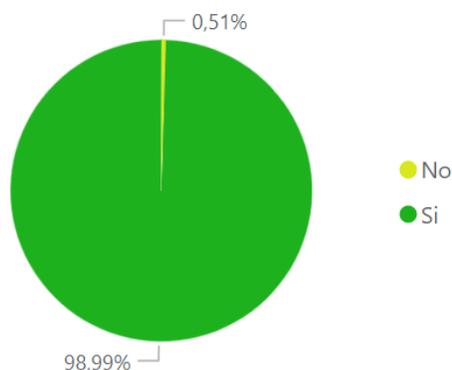
3. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 100% de los encuestados considera que el proceso para radicar su solicitud, trámite o servicio a través de este canal de atención fue fácil.

Estos resultados son muy positivos, ya que demuestran que la mayoría de los ciudadanos no tuvo dificultades para utilizar este canal de atención, lo que sugiere que el sistema es intuitivo y fácil de usar. Sin embargo, es importante seguir monitoreando la

Informe mensual de PQR junio 2023

percepción de los usuarios para garantizar que el proceso siga siendo accesible y fácil de usar en el futuro.

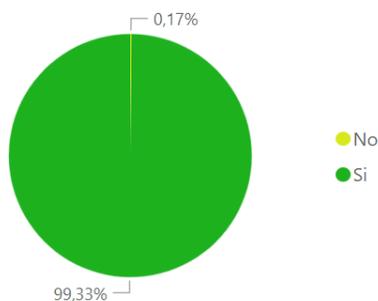
¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?



4. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 98.99% de los encuestados considera que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo el 0.51% de los encuestados indicó que no está satisfecho con el lugar.

Estos resultados indican que la gran mayoría de los ciudadanos están satisfechos con el ambiente y las condiciones físicas en las que se lleva a cabo la atención en la Ventanilla Única. Es importante seguir trabajando en la mejora de la calidad del lugar donde se presta el servicio, ya que un entorno agradable puede contribuir a mejorar la experiencia de los usuarios y aumentar su satisfacción.

¿El lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?

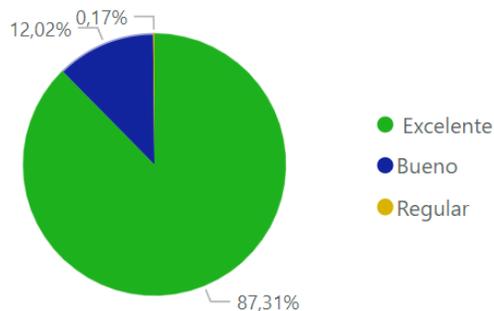


5. Según los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 99.33% de los encuestados considera que el lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo. Solo el 0.17% de los encuestados indicó que no encontró el lenguaje utilizado fácil de comprender.

Estos resultados son muy positivos, ya que indican que la mayoría de los ciudadanos no tuvo dificultades para comprender la información que se les proporcionó durante la atención en la Ventanilla Única. Sin embargo, es importante seguir trabajando en la claridad y la sencillez del lenguaje utilizado, para garantizar que el mensaje se transmita de manera efectiva a todos los usuarios, independientemente de su nivel de educación o conocimiento del tema.

Informe mensual de PQR junio 2023

Califique su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio.



calificó como regular.

6. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 87,31% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio como excelente. El 12,02 % de los encuestados lo calificó como bueno y solo el 0.17% lo

Estos resultados son muy positivos, ya que demuestran que la gran mayoría de los ciudadanos están satisfechos con el servicio que recibieron en la Ventanilla Única. Sin embargo, es importante seguir trabajando para mejorar la calidad del servicio y garantizar que la experiencia de los usuarios sea siempre excelente. La retroalimentación recibida a través de la encuesta de satisfacción puede ser de gran ayuda para identificar áreas de mejora y continuar trabajando en la excelencia del servicio ofrecido.

En conclusión, los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias indican que la gestión de la Ventanilla Única ha sido muy bien valorada por los ciudadanos. La gran mayoría de los encuestados están satisfechos con el trato recibido por parte del funcionario, el tiempo de espera, la facilidad del proceso de radicación de solicitudes, la calidad del lugar de atención, la claridad del lenguaje utilizado y el nivel general de satisfacción. Estos resultados son muy positivos y demuestran que la Ventanilla Única está cumpliendo con su objetivo de brindar un servicio de calidad y eficiente a los ciudadanos de Cartagena de Indias. Es importante seguir trabajando para mantener y mejorar la calidad del servicio ofrecido, tomando en cuenta la retroalimentación recibida a través de la encuesta de satisfacción.

Informe mensual de PQR junio 2023

7. CONCLUSIONES.

El presente informe se expide conforme a las recomendaciones dadas por la Oficina Asesora de Control Interno, y teniendo en consideración la actualización del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, garantizando así que todas las dependencias tengan la información veraz y detallada de la correspondencia del mes de junio de 2023, teniendo como fecha de corte de informe el 4 de julio de 2023.

Solicitamos a las dependencias instaurar un control y seguimiento interno a la correspondencia que ingresa a sus bandejas, y dar cierre derivando la correspondencia que da respuesta a todos los trámites, y en caso de no ameritar respuesta por parte de la dependencia marcar la casilla que lo indica al dar cierre a la gestión. Este informe se emitirá mensualmente.

Atentamente

LAURA MELISSA ROJAS RAMÍREZ

Coordinadora Atención al Ciudadano