



# CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos  
a Cartagena

# Informe mensual de PQR agosto 2023

## Tabla de contenido.

<b>1.</b>	<b>ESTADÍSTICAS DEL MES .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA. ....</b>	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>TEMAS ASOCIADOS A QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3</b>	<b>TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4</b>	<b>. PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE AGOSTO 2023. ....</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.....</b>	<b>10</b>
<b>3.</b>	<b>SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB POR AÑO.....</b>	<b>18</b>
<b>4.</b>	<b>SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO.....</b>	<b>19</b>
<b>7.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>23</b>

## **Informe mensual de PQR agosto 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 agosto 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 13.777 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, 2.136 corresponden a otras comunicaciones oficiales como son: Tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

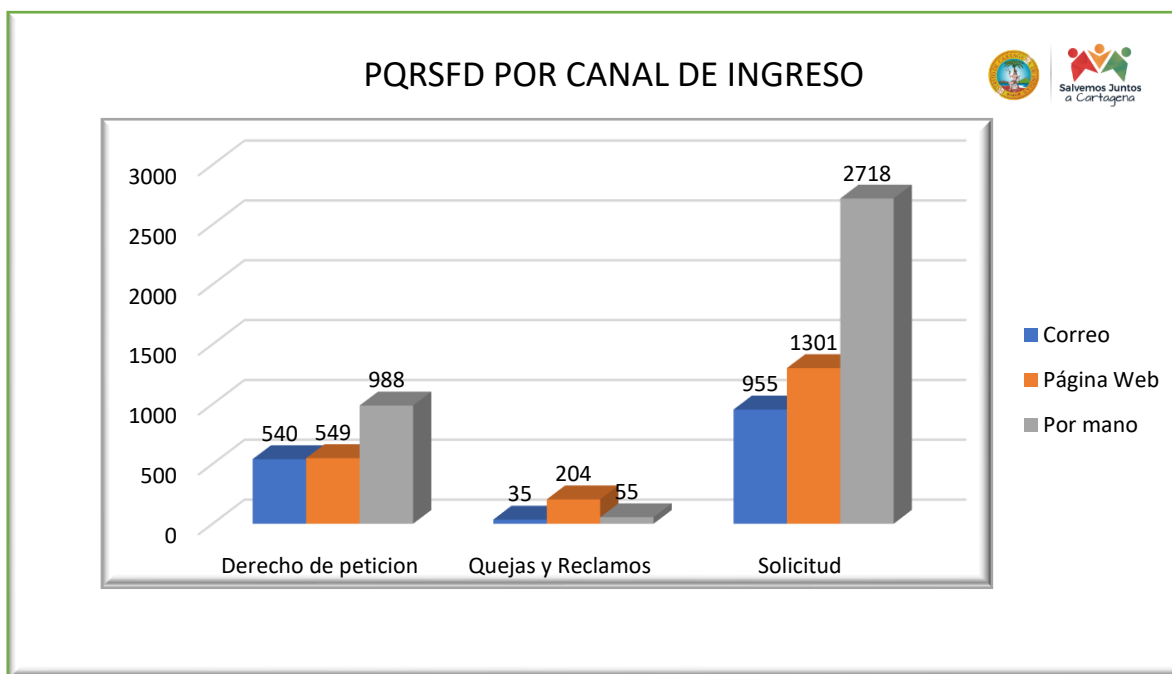
#### **1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA.**

De las 13.777 comunicaciones que se recibieron a través de los diferentes canales de atención, 7.345 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 agosto 2023

Siendo que 2.219 equivalentes al 16.11 % del total de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, 6.548 correspondientes al 47.53 % de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial se recibieron 5.010 equivalentes al 36.36 %.

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 294 reclamos en el mes de agosto, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo de salud DADIS con un total de 80 quejas y reclamos, el departamento de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 43 quejas y reclamos -QR , la Secretaría General con 29 QR, y

## Informe mensual de PQR agosto 2023

subdirección de cobranzas impuestos distritales con un total de 19 QR. A continuación, se relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de agosto de 2023:

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

CANTIDAD		Canal 2			
Subtipo	Area responsable	Correo	Página Web	Por mano	Total general
<b>Quejas y Reclamos</b>	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	5	37	38	80
	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	6	37		43
	Secretaría General	6	21	2	29
	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1	18		19
	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2	14	2	18
	Establecimiento Público Ambiental - EPA		15		15
	Oficina Asesora Jurídica	7	7		14
	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	5	2	8
	Secretaría de Hacienda Distrital	1	5	1	7
	Secretaría de Infraestructura		6		6
	Secretaría de Participación y Desarrollo Social		4	2	6
	Dirección de Talento Humano		2	2	4
	Fondo Territorial de Pensiones		4		4

## Informe mensual de PQR agosto 2023

Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	3		1	4
Secretaría de Planeación Distrital		3		3
Oficina Asesora de Control Disciplinario		1	2	3
Secretaría de Educación Distrital	2	1		3
Subdirección de Fiscalización		3		3
Tesorería		3		3
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		2		2
Industria y Comercio		2		2
Sisben		1	1	2
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		2		2
Dirección de Impuestos		2		2
Programa Familias En Acción		1		1
División de Control Urbano		1		1
Dirección de Contabilidad		1		1
Corporación de Turismo de Cartagena		1		1
Oficina Asesora Jurídica - EPA			1	1
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		1		1
División de Patrimonio Cultural IPCC	1			1
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios		1		1
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		1		1
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		1		1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			1	1
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		1		1
<b>Total Quejas y Reclamos</b>	<b>35</b>	<b>204</b>	<b>55</b>	<b>294</b>
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>204</b>	<b>55</b>	<b>294</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

## Informe mensual de PQR agosto 2023

Lo que arroja que solo un 2.13 % 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 agosto del año 2023.

### 1.3 TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el periodo analizado se realizaron 84 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 Localidad de la Virgen y Turística, Oficina Asesora Jurídica, el área de defensa judicial y la Dirección de Talento Humano.

La información se puede observar en la siguiente Tabla:

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

Cuenta de Area responsable	
Area responsable	Total
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	37
Corvivienda	1
Defensa Judicial	6
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2
Dirección de Talento Humano	4
Fondo Territorial de Pensiones	2
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1
Oficina Asesora Jurídica	22
Secretaría de Educación Distrital	1
Secretaría de Infraestructura	1
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	3
Secretaría General	3
<b>Total general</b>	<b>84</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

### 1.4. PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE AGOSTO 2023.

Durante el mes de agosto de 2023, se efectuó el cierre de 6.095 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales con un 27.84%, Tutelas Jurídica con un 7.53%, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT con un 6.91%, Oficina

## Informe mensual de PQR agosto 2023

Asesora Jurídica con 6.60% 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 agosto

ÁREA RESPONSABLE	Datos CANTIDAD	%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1.697	27,84%
Tutelas Jurídica	459	7,53%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	421	6,91%
Oficina Asesora Jurídica	402	6,60%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	335	5,50%
Industria y Comercio	314	5,15%
Secretaría de Planeación Distrital	259	4,25%
Secretaría de Hacienda Distrital	246	4,04%
Dirección de Talento Humano	231	3,79%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	142	2,33%
Fondo Territorial de Pensiones	138	2,26%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	121	1,99%
Dirección Jurídica - DATT	118	1,94%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	108	1,77%
Tesorería	107	1,76%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	99	1,62%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	81	1,33%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	72	1,18%
Subdirección- DADIS	69	1,13%
Secretaría de Educación Distrital	65	1,07%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	59	0,97%
Secretaría de Infraestructura	59	0,97%
Defensa Judicial	54	0,89%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	50	0,82%
Dirección de Impuestos	42	0,69%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	41	0,67%
Secretaría General	33	0,54%



## Informe mensual de PQR agosto 2023

Dirección de Contabilidad	33	0,54%
Dirección de Apoyo Logístico	26	0,43%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	22	0,36%
Subdirección de Fiscalización	17	0,28%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	16	0,26%
Sisben	16	0,26%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	15	0,25%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	13	0,21%
Impuesto Predial	11	0,18%
División de Patrimonio Cultural IPCC	9	0,15%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	9	0,15%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	9	0,15%
Despacho Alcalde	9	0,15%
División de Control Urbano	8	0,13%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	8	0,13%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	8	0,13%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	7	0,11%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	5	0,08%
Bomberos	5	0,08%
DistriSeguridad	4	0,07%
Oficina Asesora de Informática	4	0,07%
Programa Familias En Acción	3	0,05%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	3	0,05%
TransCaribe S.A.	2	0,03%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	2	0,03%
Corvivienda	2	0,03%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	2	0,03%
Oficina Jurídica IPCC	1	0,02%
Cobro Persuasivo	1	0,02%
Almacén - DATT	1	0,02%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,02%
Archivo Central	1	0,02%

## Informe mensual de PQR agosto 2023

<b>Total general</b>	<b>6.095</b>	<b>100,00%</b>
----------------------	--------------	----------------

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de agosto del 2023 las distintas dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 6.095 peticiones, de un total de 13.777 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 44,24% 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 1 de septiembre 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 agosto 2023

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

Etiquetas de fila	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general	
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte				1	234	238	557	326	646	582	871	497	1206	1386	949	7493	
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1			3	6		15	199	507	67	342	136	59	554	5229	7118	
Oficina Asesora de Control Interno							7					3		3795	2303	6108	
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA								53	233	520	360	258	43	239	1457	2121	5284
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana				1	214	16	277	55	149	118	176	282	148	938	2535	4909	
Dirección Jurídica - DATT				2	5	5	202	32	211	2055	6	1	49	262	1816	4646	
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales					97		1	127	350	376	83	98	253	331	2423	4139	
Secretaría de Hacienda Distrital					16	1	1	19	8	29	3549	4	48	156	138	3969	
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		1		1	1031	627	300	234	329	212	247	184	219	212	346	3943	
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS					191	65	127	154	295	991	429	86	42	156	297	2833	
Oficina Asesora Jurídica				1	20	38	134	180	406	1045	547	10	4	29	275	2689	
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística					32	33	24	131	144	169	604	88	347	377	523	2472	
Secretaría General					25		49	12	43	272	610	187	174	387	629	2388	
Secretaría de Planeación Distrital				1	31	1	4	1	9	79	482	338	997	150	252	2345	
Oficina Asesora Jurídica - EPA				1	82	1	29	171	133	202	319	45	190	648	340	2161	
PQR					40	1	17	1	302	413	848	311			109	2042	
División de Patrimonio Cultural IPCC					124	36	42				42	467	604	305	389	2009	
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios			1	7	121	1	8	12	26	23	168	113	208	560	700	1948	
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS				2	184	58	81	272	161	336	138	24	42	53	170	1521	
Dirección de Talento Humano					62	1	32	41	138	159	534	346	24	17	158	1512	
Subdirección de Fiscalización						1	32	4	125	15	3	40	171	455	584	1430	
Dirección de Apoyo Logístico				7	273	12	35	42	143	52	150	164	135	65	302	1380	
Establecimiento Público Ambiental - EPA						1	17	46	22	106	209		22	110	779	1312	
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC				2	58	6	137	32	30	15	12	19	14	258	667	1250	

## Informe mensual de PQR agosto 2023

Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	2	822	91	9			14	70	1	18	118	66	1211
Dirección Administrativa y Financiera - DATT								3	11	15	23	1136	1188
Secretaría de Educación Distrital		4	5	27	45	55	74	79	54	65	271	477	1156
Tutelas Jurídica									884	96	2	115	1097
Despacho Alcalde	3	305	70	139	14	28	43	35	177	159	30	88	1091
Secretaría de Infraestructura	7	6	1	11	55	54	98	157	77	98	191	300	1055
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	282	3	4	5	9	19	258	220	28	9	87	925
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		48	2	1	4	50	9	6	10	102	108	368	708
Servicios Públicos	3	199	21	24	6	84	39	42			52	165	635
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER				11	6	21	28	15	27	193	174	116	591
Propiedad Horizontal							24	181	31	53	192	76	557
Oficina Asesora Planeación - EPA				1	1					1	100	448	551
Dinamica Urbana								205	33	81	148	74	541
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	6	148	2	341	10	8	5						520
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC					13	102	159	199	25	8	7	1	514
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		1		2	32	18	13	9	99	36	113	173	496
Corvivienda			3	8		26	12	29	8	99	171	100	456
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL						7	55	178	59	23	46	81	449
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	5		32	4	47		4	39	18	28	202	380
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA							1	15	31	48	79	201	375
Corporación de Turismo de Cartagena			7	2	14	32	17	23	44	72	94	25	330
Fondo Territorial de Pensiones						2				1	4	320	327
Estratificación									1	1		308	310
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		95	1	5		15	20	57		4	15	59	271
Dirección de Impuestos		1		1	3	5	6	108	7	24	23	74	252
Promoción Cultural IPCC					1	33	102	75	19	6			236
Atención a la Comunidad - DADIS					13					5	25	174	217
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial		1					16	23	50	30	21	69	210

## Informe mensual de PQR agosto 2023

Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA								8	36	35	130	209	
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	3		11				11				181	206	
Tesorería	29	4	2		3		16	1	28	25	97	205	
Oficina Jurídica IPCC		4	1	1				39	58	53	46	202	
División de Control Urbano				3	6	12	23	25		6	125	200	
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	78	20	5	46	16	6	4	1	1	1		178	
Subdirección- DADIS								9	24	18	40	86	177
Impuesto Predial		1			4	7	1				155	168	
Oficina Asesora Jurídica TC								3	16	97	50	166	
Dirección Operativa - DATT					1	5	4	1	3	60	88	162	
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción								36	38	28	54	156	
Escuela Taller de Cartagena de Indias									21	81	38	140	
Inspección de Policía Country				9	40	12	36	37	1			135	
Programa Familias En Acción											131	131	
Dirección de Contabilidad		1	2	15	19		9	22	8	36	8	120	
Subdirección de Cobranzas									2	1	114	117	
Oficina Asesora de Informática				4	14	28	27	14	14	5	9	115	
Defensa Judicial	2		8	15	25	19	8	11	4	11	11	114	
Cobro Coactivo-DATT											113	113	
Dirección Administrativa y Financiera TC									22	74	11	107	
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS								10	40	2	52	104	
Dirección de Presupuesto	1			4	4	1	1	5	15	41	31	103	
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE										18	78	96	
Despacho Alcalde Mayor				16	59	10		1	2			88	
Industria y Comercio						1	6	1	1	4	73	86	
Cobro Persuasivo			1							3	79	83	
Cárcel Distrital						3	5	35	31	1		75	
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano	2			5	19	10	10	8	10	9	1	74	



## Informe mensual de PQR agosto 2023

Escuela de Gobierno y Liderazgo				1	6	7	1		1	1	4	21
Comisaría de Familia									4	6	8	19
Inspección de Policía Arroyo de Piedra						6	11					17
Dirección Administrativa de Archivo General	1			1	2	5	2	3	2	1		17
Despacho DATT				1		1	8	3	2			15
Administrativa y Financiera IPCC								9	4	1	1	15
Administración Mercado											15	15
Inspección de Policía Torices						4	6	1	2	1		14
Inspección de Policía Nuevo Paraiso						3	5	3	2	1		14
Oficina Asesora de Protocolo		3	1		3	2					4	13
Inspección de Policía Arroyo Grande						5	7					12
Inspección de Policía Isla del Rosario						4	5				1	10
Comisaría Permanente Turno 1									2	3	4	9
Inspección de Policía Ciudadela 2000						8	1					9
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa				1		1	1				6	9
Division Sistemas Impuestos										9		9
Inspección de Policía Altos de Jardines						3	3	3				9
Dirección de Planeación e Infraestructura TC					1				3	2	2	8
DistriSeguridad	1								1	1	5	8
Archivo Central		4		3							1	8
Dirección de Planeación - DADIS	1	1								3	3	8
Oficina de Deporte - IDER			2	4	2							8
Inspección de Policía Pontezuela						1	4	2				7
Oficina de Recreación - IDER			2		3		2					7
Inspección de Policía Bocachica						3	3	1				7
Inspección de Policía Barú							7					7
Oficina de Control Interno TC									2	1	3	6
Dirección de Operaciones TC				1				2	1	1	1	6

## Informe mensual de PQR agosto 2023

TransCaribe S.A.														3	3	6
Inspección de Policía Bazaruto						4	1		1							6
Inspección de Policía San Francisco						3	2		1							6
Inspección de Policía Blas de Lezo						1	5									6
Inspección de Policía Isla Fuerte						2	2		1							5
Comisaría Permanente Turno 2															5	5
Inspección y Vigilancia - SED						1									4	5
Inspección de Policía Amberes						3	2									5
Inspección de Policía San Bernardo							4									4
Inspección de Policía Boquilla							2		1						1	4
Inspección de Policía Tierra Bomba						2	1		1							4
Pagaduría						4										4
Dirección de Operaciones						1									3	4
Inspección de Policía Chiquinquirá						2						1				3
Inspección de Policía Bosque Manzanillo						2			1							3
Inspección de Policía Santana							2		1							3
Inspección de Policía Punta Canoa							2									2
Inspección de Policía Pasacaballos						1	1									2
Secretaría Privada							1		1							2
Inspección de Policía Esperanza						2										2
Alcaldías Locales															2	2
Secretaría General TC															1	1
Jurídica Localidad Industrial y de la Bahía															1	1
Institución Universitaria Mayor de Cartagena															1	1
Comisaría Casa Justicia Country									1							1
Inspección de Policía Caño de Oro									1							1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>	<b>4979</b>	<b>1407</b>	<b>2878</b>	<b>2715</b>	<b>5607</b>	<b>8705</b>	<b>12820</b>	<b>5810</b>	<b>6964</b>	<b>15503</b>	<b>31455</b>	<b>98906</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.



## Informe mensual de PQR agosto 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	4.979
2014	1.407
2015	2.878
2016	2.715
2017	5.607
2018	8.705
2019	12.820
2020	5.810
2021	6.964
2022	15.503
2023	31.455
<b>Total general</b>	<b>98.906</b>

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 7.493 correspondencias; en segundo lugar

## Informe mensual de PQR agosto 2023

tenemos al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 7.118 correspondencias y tercer lugar. la Oficina Asesora de Control Interno con un total de 6.108 al 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 01 de agosto 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 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	5.810
2021	6.964
2022	15.503
2023	31.455
<b>Total general</b>	<b>59.732</b>

## **Informe mensual de PQR agosto 2023**

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 59.732 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.**

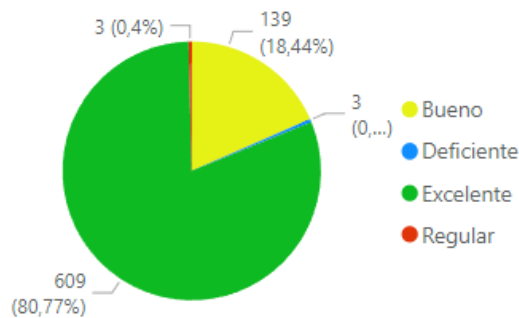
La Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias se encarga de proporcionar a los ciudadanos una atención integral, eficiente y de calidad en relación con los trámites y servicios ofrecidos por la administración pública.

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.

## Informe mensual de PQR agosto 2023

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



mientras que el 18,44% 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.

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



encuestados indicó que el proceso tomó alrededor de 10 minutos, mientras que el 0,93% 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.

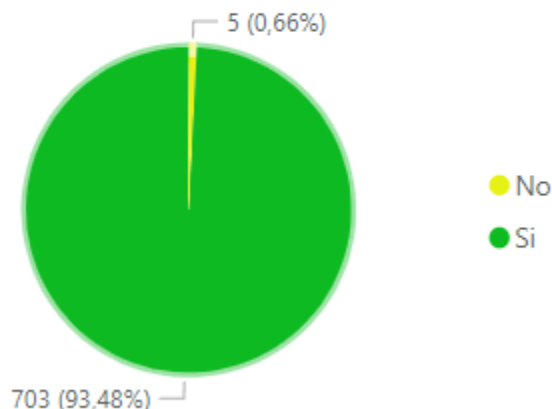
1. De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 80,77% de los encuestados considera que el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, trámite o servicio fue excelente,

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 94,41% 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 4,39% de los

## Informe mensual de PQR agosto 2023

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.

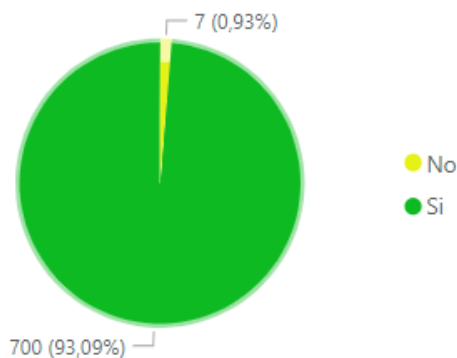
¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, trámite o servicio a través de este canal atención ?



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 93.48% 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 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?



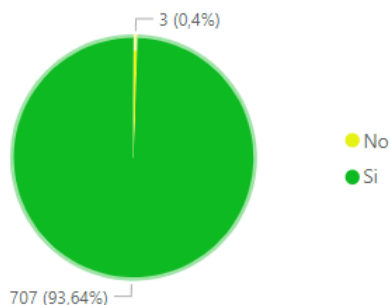
4. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 93.09% de los encuestados considera que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo el 0.93% de los encuestados indicó que no 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

## Informe mensual de PQR agosto 2023

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.

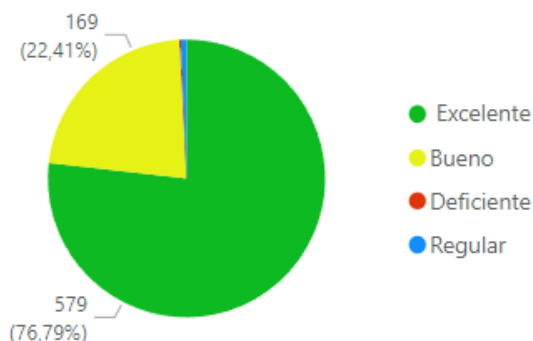
¿El lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?



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 93.64% de los encuestados considera que el lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo. Solo el 0.4% 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.

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



lo 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 76.79% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio como excelente. El 22.41 % de los encuestados lo calificó como bueno y solo el 0.66%

lo calificó como regular.

## **Informe mensual de PQR agosto 2023**

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.

### **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 agosto de 2023, teniendo como fecha de corte de informe el 1 de septiembre 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**