



CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos
a Cartagena

Informe mensual de PQR julio 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 JULIO 2023.	6
2.	SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.....	8
3.	SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB POR AÑO.....	21
4.	SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO.....	23
7.	CONCLUSIONES.....	26

Informe mensual de PQR julio 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 julio 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 14.985 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, 1.989 corresponden a otras comunicaciones oficiales como son: Tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

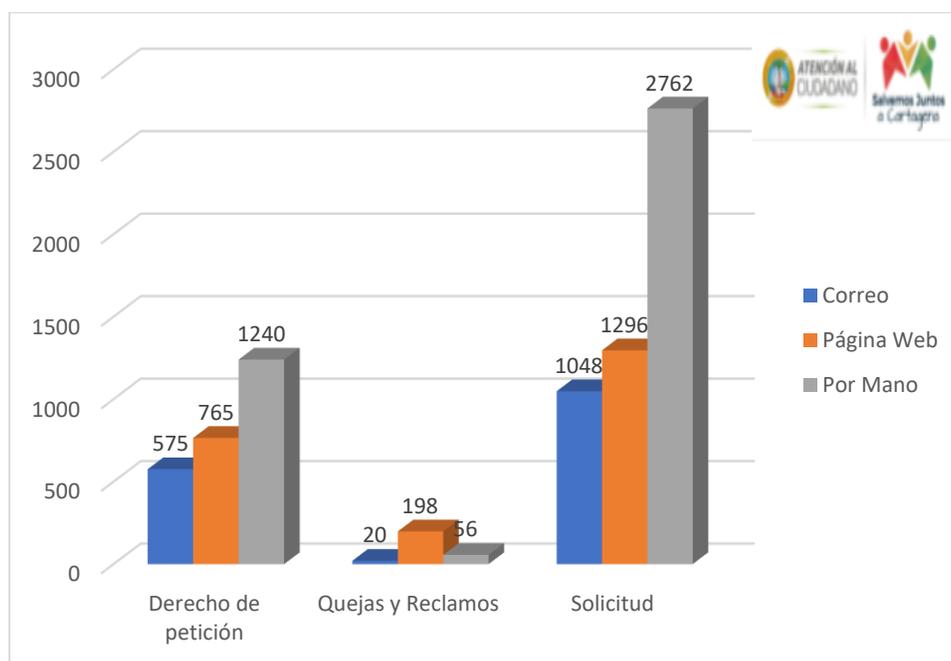
1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA.

De las 14.985 comunicaciones que se recibieron a través de los diferentes canales de atención, 7.960 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 julio 2023

Siendo que 2.367 equivalentes al 15.80 % del total de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, 7.170 correspondientes al 47.85 % de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial se recibieron 5.448 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 274 reclamos en el mes de julio, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo de salud DADIS con un total de 88 quejas y reclamos, el departamento de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 40 quejas y reclamos -QR , la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con 31 QR, y Secretaría General con un total de 20 QR. A continuación, se

Informe mensual de PQR julio 2023

relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de julio de 2023:

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

Area responsable	Canales			
	Correo	Página Web	Por Mano	Total general
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	5	41	42	88
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	39		40
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	23	7	31
Secretaría General		16	4	20
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales		10		10
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	9		10
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	7	1		8
Dirección de Impuestos		7		7
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		4	2	6
Oficina Asesora Jurídica	1	5		6
Secretaría de Planeación Distrital		5		5
Secretaría de Hacienda Distrital	1	4		5
Tesorería		4		4
División de Control Urbano		4		4
Secretaría de Educación Distrital	1	3		4
Industria y Comercio		4		4
Dirección de Talento Humano	1	2		3
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		2	1	3
Secretaría de Infraestructura		3		3
Sisben	1	1		2
Subdirección de Fiscalización		2		2
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		2		2
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		2		2
Fondo Territorial de Pensiones		1		1
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		1		1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		1		1
Corporación de Turismo de Cartagena		1		1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		1		1
Total general	20	198	56	274

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Informe mensual de PQR julio 2023

Lo que arroja que solo un 1.82 % 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 julio del año 2023.

1.3 TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el periodo analizado se realizaron 50 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, la oficina de Talento Humano, y la Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística.

La información se puede observar en la siguiente Tabla:

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

Area responsable	Total
Oficina Asesora Jurídica	14
Dirección de Talento Humano	10
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	8
Defensa Judicial	5
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2
Fondo Territorial de Pensiones	2
Secretaría General	1
Secretaría de Hacienda Distrital	1
Dirección de Impuestos	1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1
Secretaría de Planeación Distrital	1
Corvivienda	1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1
Secretaría de Educación Distrital	1
Total general	50

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

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

Durante el mes de julio de 2023, se efectuó el cierre de 6.795 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales con un 34.98%, Tutelas Jurídica con un 5,93 %, Dirección

Informe mensual de PQR julio 2023

de Talento Humano con un 5.62%, Oficina Asesora Jurídica con 5,03% 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 julio.

Area responsable	Datos	
	Cuenta de Tipo	Cuenta de Tipo2
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	2377	34,98%
Tutelas Juridica	403	5,93%
Dirección de Talento Humano	382	5,62%
Oficina Asesora Jurídica	342	5,03%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	327	4,81%
Industria y Comercio	319	4,69%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	312	4,59%
Fondo Territorial de Pensiones	296	4,36%
Secretaría de Planeación Distrital	291	4,28%
Secretaría de Hacienda Distrital	183	2,69%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	156	2,30%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	151	2,22%
Dirección Juridica - DATT	124	1,82%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	87	1,28%
Subdirección- DADIS	78	1,15%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	71	1,04%
Oficina Asesora Juridica - EPA	70	1,03%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	61	0,90%
Tesorería	59	0,87%
Defensa Judicial	58	0,85%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	57	0,84%
Secretaría de Educación Distrital	53	0,78%
Secretaría General	52	0,77%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	52	0,77%
Dirección de Impuestos	51	0,75%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	41	0,60%
Secretaría de Infraestructura	40	0,59%
Sisben	36	0,53%
Dirección de Contabilidad	36	0,53%
Dirección de Apoyo Logístico	23	0,34%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	23	0,34%
Subdirección de Fiscalización	19	0,28%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	16	0,24%
Impuesto Predial	15	0,22%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	12	0,18%

Informe mensual de PQR julio 2023

Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	12	0,18%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	12	0,18%
División de Control Urbano	11	0,16%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	9	0,13%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	9	0,13%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	7	0,10%
DistriSeguridad	6	0,09%
Corvivienda	6	0,09%
Division Sistemas Impuestos	6	0,09%
Bomberos	5	0,07%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	5	0,07%
Despacho Alcalde	4	0,06%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	4	0,06%
División de Patrimonio Cultural IPCC	3	0,04%
Oficina Asesora de Informática	3	0,04%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	3	0,04%
Dirección de Presupuesto	3	0,04%
Cobro Persuasivo	3	0,04%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	2	0,03%
Programa Familias En Acción	2	0,03%
Archivo Central	2	0,03%
Oficina de Cooperación Internacional	2	0,03%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	2	0,03%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,01%
Total general	6795	100,00%

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de julio del 2023 las distintas dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 6.795 peticiones, de un total de 14.985 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 45,34% 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 agosto 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

Informe mensual de PQR julio 2023

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 julio 2023

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

Cuenta de Código	Etiquetas de columna															
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	873	7417
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1			3	6		17	206	512	67	433	205	161	670	4509	6790
Oficina Asesora de Control Interno							7					3		3795	2033	5838
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA							53	233	520	360	260	43	240	1509	2023	5241
Dirección Jurídica - DATT				2	5	5	202	32	211	2055	6	1	49	262	1994	4824
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana				1	214	16	277	55	149	118	176	282	148	977	2315	4728
Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales					97		1	126	314	378	72	96	260	352	2366	4062
Secretaría de Hacienda Distrital					16	1	1	19	8	29	3549	4	48	160	153	3988
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		1		1	1031	627	300	234	329	212	247	184	219	212	291	3888
Dirección Operativa de					191	65	127	154	295	991	429	86	42	164	289	2833

Informe mensual de PQR julio 2023

Salud Pública - DADIS																
Oficina Asesora Jurídica			1	20	38	134	180	406	1045	547	10	4	28	286	2699	
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística				32	33	24	131	144	169	604	88	347	386	517	2475	
Secretaría de Planeación Distrital			1	31	1	4	1	9	79	482	337	999	149	196	2289	
Secretaría General				25		49	12	43	272	610	187	174	388	479	2239	
Oficina Asesora Jurídica - EPA			1	82	1	29	171	133	202	319	45	191	680	299	2153	
PQR				40	1	17	1	302	413	848	311			109	2042	
División de Patrimonio Cultural IPCC				124	36	42				42	467	604	305	325	1945	
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios		1	7	121	1	8	12	26	23	172	113	203	571	580	1838	
Dirección de Talento Humano				62	1	32	41	138	159	556	352	24	17	151	1533	
Subdirección de Fiscalización					1	32	4	125	15	3	46	196	524	562	1508	
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS			2	184	58	81	272	161	336	138	24	42	52	128	1478	
Dirección de Apoyo Logístico			7	273	12	35	42	143	52	150	164	135	71	230	1314	
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS			2	822	91	9			14	70	1	18	118	68	1213	
Establecimiento Público Ambiental - EPA					1	17	46	22	106	209		22	144	633	1200	

Informe mensual de PQR julio 2023

Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC				2	58	6	137	32	30	15	12	19	14	257	580	1162
Tutelas Juridica												884	96	2	164	1146
Secretaría de Educación Distrital					4	5	27	45	55	74	79	54	65	276	412	1096
Despacho Alcalde				3	305	70	139	14	28	43	35	177	159	29	81	1083
Secretaría de Infraestructura				7	6	1	11	55	54	98	157	77	103	207	238	1014
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				1	282	3	4	5	9	19	258	220	28	9	54	892
Dirección Administrativa y Financiera - DATT										3	11	15	23	782	834	
Secretaría de Participación y Desarrollo Social					48	2	1	2	50	9	6	10	102	115	448	793
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER							11	6	21	28	15	27	194	222	117	641
Servicios Públicos				3	199	21	24	6	84	39	42			52	142	612
Cobro Coactivo-DATT															592	592
Propiedad Horizontal									24	181	31	53	192	78		559
Dinamica Urbana										205	33	81	149	87		555
Subdirección Juridica-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

Informe mensual de PQR julio 2023

Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía					1		2	32	18	13	9	99	36	113	190	513
Oficina Asesora Planeación - EPA							1	1					1	103	370	476
Corvivienda						3	8		26	12	29	8	99	183	94	462
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL									7	55	178	60	23	48	62	433
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA										8	17	34	60	102	183	404
Oficina Asesora de Control Disciplinario				1	5		32	4	47		5	43	20	41	192	390
Fondo Territorial de Pensiones									2				1	4	356	363
Corporación de Turismo de Cartagena						7	2	14	32	17	23	44	72	94	22	327
Tesorería					29	4	2		3		17	5	43	32	157	292
Estratificación												1	1		272	274
Departamento Administrativo de Valorización Distrital					95	1	5		15	20	57		4	15	55	267
Dirección de Impuestos					1		1	3	5	6	106	7	25	32	67	253
Promoción Cultural IPCC								1	33	102	75	19	6			236
Atención a la Comunidad - DADIS								13					6	25	182	226
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial					1					16	23	51	30	22	60	203
Oficina Jurídica IPCC						4	1	1				39	58	54	40	197

Informe mensual de PQR julio 2023

División de Control Urbano								3	6	12	23	25		6	114	189
Dirección Operativa - DATT									1	5	4	1	4	96	75	186
Programa Familias En Acción															180	180
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS					78	20	5	46	16	6	4	1	1	1		178
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA												8	36	35	98	177
Subdirección de Cobranzas											1	1	1	1	170	174
Subdirección-DADIS											9	24	18	40	78	169
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM					3		11				11			1	142	168
Oficina Asesora Jurídica TC												3	16	97	46	162
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción												36	38	27	58	159
Escuela Taller de Cartagena de Indias													21	81	35	137
Impuesto Predial						1			4	7	1				122	135
Inspección de Policía Country								9	40	12	36	37	1			135
Dirección de Contabilidad						1	2	15	19		9	22	8	37	9	122

Informe mensual de PQR julio 2023

Industria y Comercio									1	6	1	2	4	108	122
Defensa Judicial				2		8	15	25	19	8	11	4	11	13	116
Oficina Asesora de Informática							4	14	28	27	14	14	5	7	113
Dirección Administrativa y Financiera TC												22	74	11	107
Dirección de Presupuesto				1			4	4	1	1	5	15	41	28	100
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS											10	40	2	44	96
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE													18	72	90
Despacho Alcalde Mayor							16	59	10		1	2			88
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano				2			5	19	10	13	11	10	9	1	80
Cárcel Distrital									3	5	35	31	1	1	76
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA										4	1	1	29	40	75
Unidad de Nomina								1		3	27			42	73
Cobro Persuasivo						1							3	68	72
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria				1	8	24	5	10	1					16	65
Subdirección Técnica - D.A.V.D				7	47		1		4	2					61
Subdirección Técnica - SED											1	2	13	43	59

Informe mensual de PQR julio 2023

Cobertura Educativa - SED										18	23		3	10	54	
Oficina Asesores de Despacho					42	5	1								48	
Bomberos					8	1	1	3	2	8	8	1		16	48	
Devolución y Compensaciones								25	4		19				48	
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía													9	15	23	47
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES								1	28					2	16	47
Dirección Administrativa y Financiera - SED											8	7	15	13	2	45
Unidad Asesora de Contratación					1				15	7	3	3	4	1	7	41
Inspección de Policía Bocagrande										20	13	5	1			39
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá													23	12	3	38
División de Inversión Pública									3		22	9	1	1	1	37
Talento Humano - SED											1		4	19	12	36
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía						7	5	1	1	2		16		3	1	36
Inspección de Policía #1										12	20					32
Comisaría Casa Justicia Canapote													23	7		30

Informe mensual de PQR julio 2023

División de Sistema de Información Geográfica															11	16	27
Subdirección financiera-D.A.V.D								8	6	11							25
Grupo Estrategico Plan de Desarrollo									6	9	1	1	1	6			24
Talento Humano DADIS								6	1		4	8	2	2			23
Oficina de Cooperación Internacional						10		4	3	4						1	22
Inspección de Policía Centro									7	9	5	1					22
Escuela de Gobierno y Liderazgo							1	6	7	1		1	2	4			22
Sisben										1						19	20
Comisaría de Familia											4	6	8				18
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					14
Administración Mercado																14	14
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

Informe mensual de PQR julio 2023

Inspección de Policía Arroyo Grande										5	7						12
Division Sistemas Impuestos														9	1		10
Inspección de Policía Isla del Rosario										4	5					1	10
Inspección de Policía Ciudadela 2000										8	1						9
Inspección de Policía Altos de Jardines										3	3	3					9
Archivo Central						4		3								1	8
Comisaría Permanente Turno 1													2	3	3		8
Dirección de Planeación e Infraestructura TC									1				3	2	2		8
Oficina de Deporte - IDER							2	4	2								8
Dirección de Planeación - DADIS					1	1								3	3		8
Oficina de Recreación - IDER							2		3		2						7
Inspección de Policía Bocachica										3	3	1					7
Inspección de Policía Ponzuela										1	4	2					7
Inspección y Vigilancia - SED										1		3				3	7
Inspección de Policía Barú											7						7
DistriSeguridad						1						1		1	3		6

Informe mensual de PQR julio 2023

Inspección de Policía Bosque Manzanillo										2		1				3
Inspección de Policía Chiquinquirá										2			1			3
Inspección de Policía Esperanza										2						2
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS														2		2
Alcaldías Locales														2		2
Inspección de Policía Punta Canoa											2					2
Inspección de Policía Pasacaballos										1	1					2
Secretaría Privada											1	1				2
Secretaría General TC														1		1
Comisaría Casa Justicia Country											1					1
Inspección de Policía Caño de Oro											1					1
Jurídica Localidad Industrial y de la Bahía														1		1
Institución Universitaria Mayor de Cartagena												1				1
Total general	1	1	1	60	4979	1407	2880	2719	5576	8714	12935	5908	7136	16089	29304	97710

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Informe mensual de PQR julio 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	1407
2015	2880
2016	2719
2017	5576
2018	8714
2019	12935
2020	5908
2021	7136
2022	16089
2023	29304
Total general	97710

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 7.417 correspondencias; en segundo lugar tenemos al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 6.790 correspondencias y tercer lugar la Oficina Asesora de Control Interno con un total de 5.838 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

Informe mensual de PQR julio 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	5908
2021	7136
2022	16089
2023	29304
Total general	58.437

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 58.437 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.

Informe mensual de PQR julio 2023

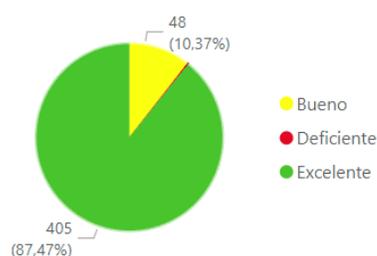
4. SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO.

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.

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

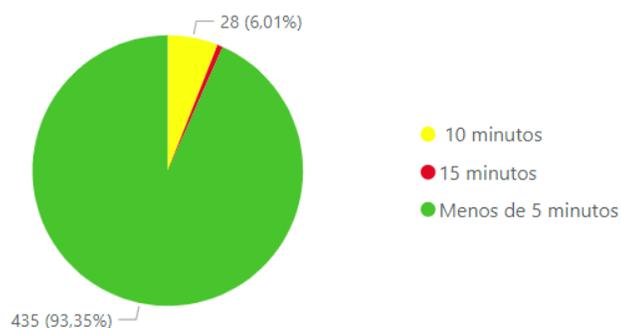


1. De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 87.47% de los encuestados considera que el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, trámite o servicio fue excelente, mientras que el 10.37% 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 julio 2023

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



solicitud, trámite o servicio fue de menos de 5 minutos.

Por su parte, el 6.01% de los encuestados indicó que el proceso tomó alrededor de 10 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 ?

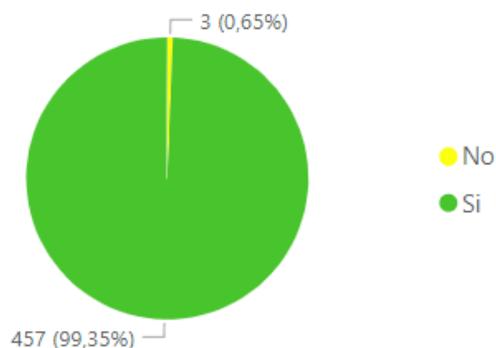


3. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 100% de los encuestados considera que el proceso para radicar su solicitud, trámite o servicio a través de este canal de atención fue fácil.

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

Informe mensual de PQR julio 2023

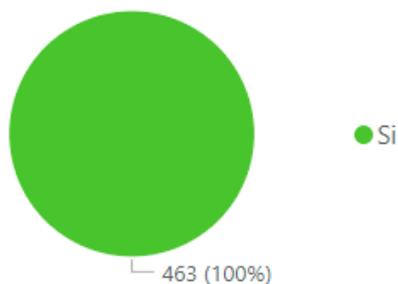
Recuento de ¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado? por ¿Considera que el lugar donde lo atendiero...



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 99.35% de los encuestados considera que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo el 0.65% 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?

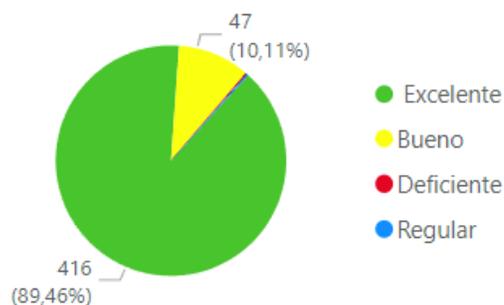


5. Según los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 100% de los encuestados considera que el lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo.

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 julio 2023

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



encuestados lo calificó como bueno.

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

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 89,46% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio como excelente. El 10,11 % de los

Informe mensual de PQR julio 2023

todas las dependencias tengan la información veraz y detallada de la correspondencia del mes de julio de 2023, teniendo como fecha de corte de informe el 1 de agosto 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

Coordinadora Atención al Ciudadano