



CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos
a Cartagena

**Informe mensual de PQR septiembre
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.	5
1.4	. PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2023. 6	6
2.	SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.....	9
3.	SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB POR AÑO. 23	
4.	SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO.	24
7.	CONCLUSIONES.	29

Informe mensual de PQR septiembre 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 septiembre 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 13.026 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, 1.972 corresponden a otras comunicaciones oficiales como son: Tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

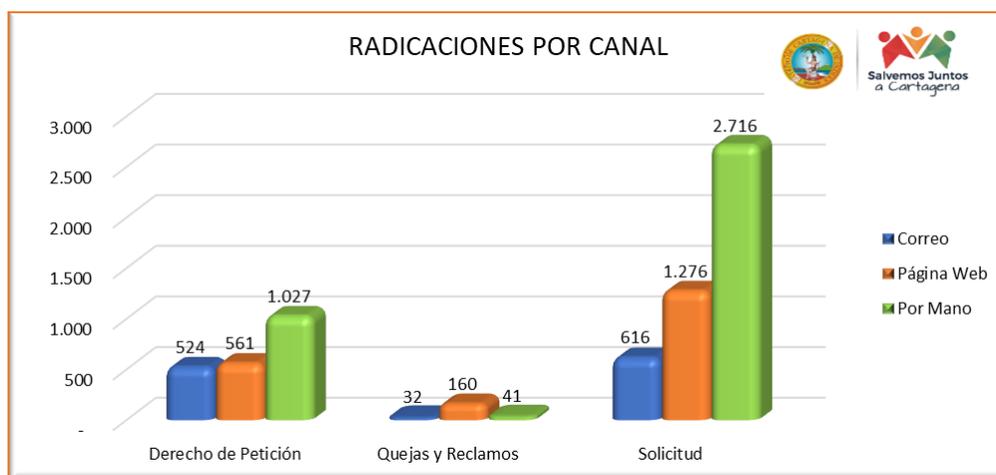
1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA.

De las 13.026 comunicaciones que se recibieron a través de los diferentes canales de atención, 6.953 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 septiembre 2023

Siendo que 2.224 equivalentes al 17 % del total de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, 5.821 correspondientes al 45% de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial se recibieron 4.981 equivalentes al 38 %.

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 233 reclamos en el mes de septiembre, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo de salud DADIS con un total de 63 quejas y reclamos, la Secretaria del Interior con un total de 30 quejas y reclamos y el departamento de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 23

Informe mensual de PQR septiembre 2023

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

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

Area responsable	Correo	Página Web	Por Mano	Total general
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	5	29	29	63
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	4	25	1	30
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	6	17		23
Oficina Asesora Jurídica	3	10		13
Secretaría General		10	2	12
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales		9		9
Dirección de Impuestos		8		8
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	8			8
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		6	1	7
Industria y Comercio		7		7
Establecimiento Público Ambiental - EPA		6		6
Tesorería	1	5		6
Secretaría de Hacienda Distrital	1	4		5
Secretaría de Infraestructura		5		5
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		5		5
Sisbén		2	2	4
Despacho Alcalde		1	2	3
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		3		3
Secretaría de Planeación Distrital		2		2
Oficina Asesora jurídica - EPA	1		1	2
Corvivienda	2			2
Oficina Asesora de Control Disciplinario		2		2
TransCaribe S.A.	1			1
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		1		1
Secretaría de Educación Distrital		1		1
Dirección de Talento Humano		1		1
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte			1	1
Dirección de Apoyo Logístico			1	1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			1	1
Programa Familias En Acción		1		1
Total general	32	160	41	233

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Lo que arroja que solo un 1.79 % 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 septiembre del año 2023.

1.3 TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el periodo analizado se realizaron 125 traslados de peticiones entre entidades, dado que la correspondencia contenía tramites y/o solicitudes relacionadas con temas

Informe mensual de PQR septiembre 2023

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.

Area responsable	Total
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	37
Oficina Asesora Jurídica	24
Defensa Judicial	21
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	13
Secretaría General	9
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	7
Dirección de Talento Humano	5
Secretaría de Hacienda Distrital	2
Secretaría de Infraestructura	2
Dirección de Apoyo Logístico	1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1
Cobro Persuasivo	1
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1
Total general	125

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

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

Durante el mes de septiembre de 2023, se efectuó el cierre de 5.957 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales con un 18.21%, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un 11.62 %, Tutelas jurídica con un 7.89 %, Oficina Asesora Jurídica con 7.13% 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 septiembre

Area responsable	Datos Cuenta de Tipo	Cuenta de Tipo2
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1.085	18,21%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	692	11,62%
Tutelas Jurídica	470	7,89%
Oficina Asesora Jurídica	425	7,13%

Informe mensual de PQR septiembre 2023

Industria y Comercio	386	6,48%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	344	5,77%
Secretaría de Planeación Distrital	305	5,12%
Secretaría de Hacienda Distrital	241	4,05%
Dirección de Talento Humano	227	3,81%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	146	2,45%
Fondo Territorial de Pensiones	136	2,28%
Dirección Jurídica - DATT	124	2,08%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	123	2,06%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	114	1,91%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	97	1,63%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	80	1,34%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	74	1,24%
Subdirección- DADIS	73	1,23%
Secretaría General	69	1,16%
Defensa Judicial	67	1,12%
Secretaría de Educación Distrital	66	1,11%
Tesorería	64	1,07%
Dirección de Impuestos	62	1,04%
Secretaría de Infraestructura	59	0,99%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	59	0,99%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	51	0,86%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	33	0,55%
Subdirección de Fiscalización	33	0,55%
Sisben	29	0,49%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	22	0,37%
Dirección de Apoyo Logístico	20	0,34%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	18	0,30%
Despacho Alcalde	18	0,30%
Impuesto Predial	16	0,27%
División de Control Urbano	15	0,25%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	15	0,25%

Informe mensual de PQR septiembre 2023

Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	14	0,24%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	9	0,15%
Dirección de Contabilidad	8	0,13%
Cobro Persuasivo	7	0,12%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	6	0,10%
Grupo Asesores Juridicos Tributarios	6	0,10%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	5	0,08%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	5	0,08%
División de Patrimonio Cultural IPCC	5	0,08%
Division Sistemas Impuestos	4	0,07%
DistriSeguridad	4	0,07%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	4	0,07%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	4	0,07%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	3	0,05%
Programa Familias En Acción	3	0,05%
Corvivienda	3	0,05%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	3	0,05%
Corporación de Turismo de Cartagena	2	0,03%
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano	1	0,02%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	1	0,02%
TransCaribe S.A.	1	0,02%
Archivo Central	1	0,02%
Total general	5.957	100,00%

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de septiembre del 2023 las distintas dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 5.957 peticiones, de un total de 13.026 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 45,73% de la correspondencia que ingresó al Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C. se le dio cierre.

Informe mensual de PQR septiembre 2023

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 2 de octubre 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 septiembre
2023**

Tabla No.5 -Correspondencia en gestión de las dependencias del Distrito de Cartagena desde 1 de enero de 2009 hasta 2 de octubre de 2023.

Informe mensual de PQR septiembre 2023

AREA RESPONSABLE	AÑO															Total general
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte				1	234	238	557	326	646	582	871	497	1.206	1.369	1.065	7.592
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1			3	6		15	199	507	67	342	136	59	479	3.845	5.659
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA							5	232	520	360	257	43	239	1.448	2.390	5.494
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana				1	214	16	277	55	149	118	176	282	148	896	2.776	5.108
Oficina Asesora de Control Interno							7					3		2.172	2.595	4.777
Dirección Jurídica - DATT				2	5	5	202	32	211	2.055	6	1	49	254	1.763	4.585
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		1		1	1.031	627	300	234	329	212	247	184	219	196	384	3.965
Secretaría de Hacienda Distrital					16	1	1	19	8	29	3.549	4	48	153	116	3.944
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS					191	65	127	154	295	991	429	86	42	155	320	2.855
Oficina Asesora Jurídica				1	20	38	134	182	406	1.045	547	10	4	29	420	2.836
Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales					97		1	127	350	377	83	60	15	79	1.522	2.711
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística					32	33	24	131	99	169	604	88	347	319	586	2.432
Secretaría General					25		49	12	43	272	610	187	174	357	634	2.363
Secretaría de Planeación Distrital				1	31	1	4	1	9	79	482	338	991	143	192	2.272

**Informe mensual de PQR septiembre
2023**

Oficina Asesora Juridica - EPA				1	82	1	29	171	133	202	319	45	190	645	352	2.170
División de Patrimonio Cultural IPCC					124	36	42				42	467	604	305	432	2.052
PQR					40	1	17	1	302	413	848	311			117	2.050
Grupo Asesores Juridicos Tributarios			1	7	121	1	8	12	26	23	162	115	206	549	804	2.035
Dirección de Talento Humano					62	1	32	41	138	159	534	346	24	17	210	1.564
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS				2	184	58	81	272	161	336	138	24	42	52	189	1.539
Subdirección de Fiscalización						1	32	4	125	15	3	40	163	418	711	1.512
Dirección de Apoyo Logístico				7	273	12	35	42	143	52	150	164	135	66	322	1.401
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC				2	58	6	137	32	30	15	12	19	14	257	735	1.317
Establecimiento Público Ambiental - EPA						1	17	46	22	106	209		22	109	785	1.317
Secretaría de Educación Distrital					4	5	27	45	55	74	79	54	65	269	544	1.221
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS				2	822	91	9			14	70	1	18	116	72	1.215
Secretaría de Infraestructura				7	6	1	11	55	54	98	157	77	98	191	359	1.114
Tutelas Juridica												884	96	2	73	1.055
Despacho Alcalde				3	305	70	139	14	28	43	35	177	158	31	44	1.047

Informe mensual de PQR septiembre 2023

Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				1	282	3	4	5	9	19	258	220	28	9	119	957
Dirección Administrativa y Financiera - DATT											3	11	15	24	802	855
Oficina Asesora Planeación - EPA							1	1					2	102	564	670
Servicios Públicos				3	199	21	24	6	84	39	42			51	188	657
Propiedad Horizontal										24	181	31	53	192	116	597
Secretaría de Participación y Desarrollo Social					48	2	1	2	50	9	6	10	100	99	261	588
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía					1		2	32	18	13	9	99	36	113	260	583
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER							11	6	21	28	15	27	193	119	130	550
Dinamica Urbana											205	33	81	147	66	532
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
Corvivienda						3	8		26	12	29	8	99	171	125	481
Equipo de Apoyo Jurídico-SPL									7	55	178	59	23	46	78	446
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA										1	15	31	48	80	257	432
Corporación de Turismo de Cartagena						7	2	14	32	17	23	44	72	94	27	332

**Informe mensual de PQR septiembre
2023**

Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM					3		11				11				274	299
Departamento Administrativo de Valorización Distrital					95	1	5		15	20	57		4	15	87	299
Oficina Asesora de Control Disciplinario				1	5		32	4	47						183	272
División de Control Urbano								3	6	12	23	25		6	194	269
Promoción Cultural IPCC								1	33	102	75	19	6			236
Atención a la Comunidad - DADIS								13					5	21	193	232
Estratificación												1	1		221	223
Dirección de Impuestos					1		1	3	5	6	106	7	24	21	46	220
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA												8	36	35	127	206
Oficina Jurídica IPCC						4	1	1				39	58	53	48	204
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial					1					16	23	49	30	21	56	196
Fondo Territorial de Pensiones									2				1	2	191	196
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS					78	20	5	46	16	6	4	1	1	1		178
Oficina Asesora Juridica TC												3	16	97	59	175

**Informe mensual de PQR septiembre
2023**

Subdirección- DADIS											9	17	18	40	85	169	
Tesorería					29	4	2		3		18	1	6	16	86	165	
Dirección Operativa - DATT									1	5	4	1	3	40	98	152	
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción													36	38	27	46	147
Escuela Taller de Cartagena de Indias													21	81	43	145	
Subdirección de Cobranzas											1		1	1	139	142	
Inspección de Policía Country								9	40	12	36	37	1		1	136	
Impuesto Predial						1			4	7	1				119	132	
Oficina Asesora de Informática								4	14	28	27	14	14	5	11	117	
Dirección Administrativa y Financiera TC													22	74	13	109	
Defensa Judicial					2		8	13	25	19	8	11	4	11	7	108	
Dirección de Presupuesto					1			4	4	1	1	5	13	41	33	103	
Dirección de Contabilidad						1	2	15	19		9	22	8	16	10	102	
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE														18	83	101	
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS												10	40	2	46	98	

**Informe mensual de PQR septiembre
2023**

Despacho Alcalde Mayor								16	59	10		1	2			88	
Industria y Comercio										1	6	1	1	4	73	86	
Programa Familias En Acción															84	84	
Cárcel Distrital										3	5	35	31	1	2	77	
Bomberos					8	1	1	3	2	8	8	1			43	75	
Cobro Persuasivo							1				1			4	68	74	
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano					2			5	19	10	10	8	10	9		73	
Unidad de Nomina									1		3	27			38	69	
Subdirección Técnica - D.A.V.D				7	47		1			4	2					61	
Subdirección Técnica - SED												1	2	13	44	60	
Cobertura Educativa - SED											18	23		3	13	57	
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria					1	8	24	5	10	1					7	56	
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA												2	1		26	26	55
División de Sistema de Información Geográfica														11	44	55	
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía													9	15	26	50	

**Informe mensual de PQR septiembre
2023**

Oficina Asesores de Despacho					42	5	1								1	49
Devolución y Compensaciones								25	4		19					48
Dirección Administrativa y Financiera - SED											8	7	15	13	3	46
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES								1	28						17	46
Sisben											1				40	41
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá													23	12	4	39
Inspección de Policía Bocagrande										20	13	5	1			39
Talento Humano - SED													4	18	16	38
Unidad Asesora de Contratación					1				15	7	3	3	3	1	5	38
División de Inversión Pública									3		22	9	1	1	1	37
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía						7	5	1	1	2		16		3	1	36
Comisaría Casa Justicia Canapote													23	7	4	34
Inspección de Policía #1										12	20					32
Grupo Estrategico Plan de Desarrollo										6	9	1	1	1	8	26
Subdirección financiera-D.A.V.D									8	6	11					25
Talento Humano DADIS									6	1		4	8	2	3	24

**Informe mensual de PQR septiembre
2023**

Oficina de Cooperación Internacional							10		4	3	4				2	23
Inspección de Policía Centro										7	9	5	1			22
Escuela de Gobierno y Liderazgo								1	6	7	1		1	1	4	21
Comisaría de Familia												4	6	8	1	19
Oficina Asesora de Protocolo						3	1		3	2					10	19
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS															18	18
Dirección Administrativa de Archivo General				1			1	2	5	2	3	2	1			17
Inspección de Policía Arroyo de Piedra										6	11					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
Comisaría Permanente Turno 1													2	3	8	13
Dirección de Planeación - DADIS					1	1								3	7	12
Inspección de Policía Arroyo Grande										5	7					12

**Informe mensual de PQR septiembre
2023**

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa								1		1	1				9	12
DistriSeguridad					1							1		1	7	10
Inspección de Policía Isla del Rosario										4	5				1	10
Division Sistemas Impuestos														9	1	10
Inspección de Policía Ciudadela 2000										8	1					9
Inspección de Policía Altos de Jardines										3	3	3				9
Oficina de Deporte - IDER							2	4	2							8
TransCaribe S.A.														3	5	8
Dirección de Planeación e Infraestructura TC									1				3	2	2	8
Comisaría Permanente Turno 2															8	8
Inspección de Policía Ponzuela										1	4	2				7
Inspección de Policía Barú											7					7
Oficina de Recreación - IDER							2		3		2					7
Dirección de Operaciones TC								1				2	1	1	2	7
Archivo Central						4		3								7
Inspección de Policía Bocachica										3	3	1				7

**Informe mensual de PQR septiembre
2023**

Dirección de Operaciones									1						5	6
Cobro Coactivo-DATT															6	6
Oficina de Control Interno TC													2	1	3	6
Inspección de Policía Bazurto										4	1		1			6
Inspección de Policía Blas de Lezo										1	5					6
Inspección de Policía San Francisco										3	2		1			6
Inspección y Vigilancia - SED										1					4	5
Inspección de Policía Amberes										3	2					5
Inspección de Policía Isla Fuerte										2	2	1				5
Oficina Asesora Control Interno - EPA															5	5
Inspección de Policía San Bernardo											4					4
Inspección de Policía Boquilla											2	1			1	4
Inspección de Policía Santana											2	1			1	4
Inspección de Policía Tierra Bomba										2	1	1				4
Pagaduría										4						4
Inspección de Policía Bosque Manzanillo										2		1				3

**Informe mensual de PQR septiembre
2023**

Inspección de Policía Chiquinquirá										2			1			3
Inspección de Policía Pasacaballos										1	1					2
Secretaría Privada											1	1				2
Inspección de Policía Esperanza										2						2
Inspección de Policía Punta Canoa											2					2
Alcaldías Locales														2		2
Comisaría Casa Justicia Country											1					1
Juridica Localidad Industrial y de la Bahía														1		1
Institución Universitaria Mayor de Cartagena												1				1
Secretaría General TC														1		1
Inspección de Policía Caño de Oro											1					1
Total general	1	1	1	60	4.979	1.407	2.830	2.712	5.562	8.706	12.809	5.727	6.664	13.156	30.547	95.162

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Informe mensual de PQR septiembre 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	2.830
2016	2.712
2017	5.562
2018	8.706
2019	12.809
2020	5.727
2021	6.664
2022	13.156
2023	30.547
Total general	95.162

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 7.592 correspondencias; en segundo lugar tenemos al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 5.659 correspondencias y tercer lugar la Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible – EPA con un total de 5.494 al correspondencias.

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.

Informe mensual de PQR septiembre 2023

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 octubre 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	5.727
2021	6.664
2022	13.156
2023	30.547
Total general	56.094

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 56.094 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

Informe mensual de PQR septiembre 2023

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.

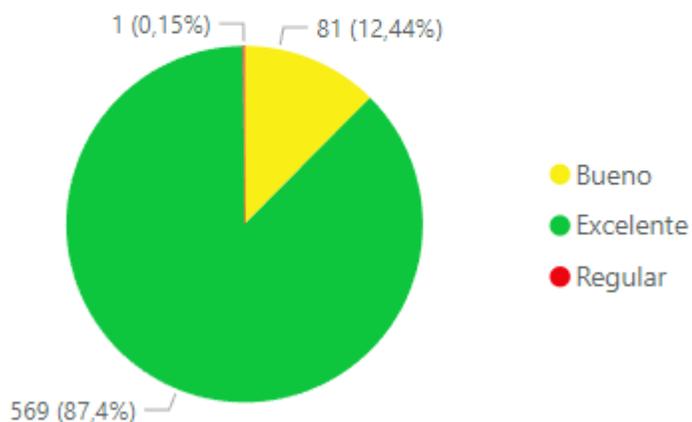
4. SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO.

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.

¿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 87.4% de los encuestados considera que el trato recibido por parte del funcionario al momento de

Informe mensual de PQR septiembre 2023

radicar su solicitud, trámite o servicio fue excelente, mientras que el 12.44% 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, tramite o servicio?



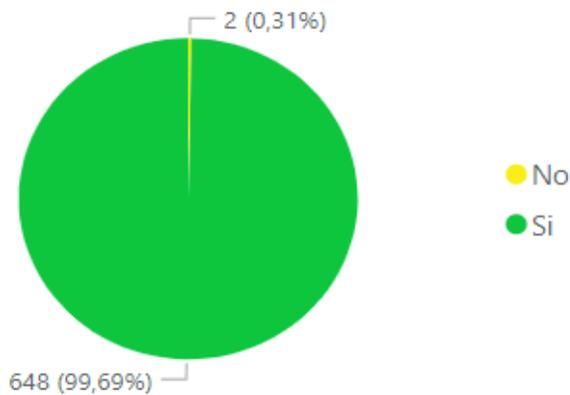
2. Según los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 98.92% de los encuestados afirmó que el tiempo que les tomó radicar su solicitud, trámite o servicio fue de menos de 5 minutos.

Por su parte, el 0.61% de los encuestados indicó que el proceso tomó alrededor de 10 minutos, mientras que el 0.31% 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.

Informe mensual de PQR septiembre 2023

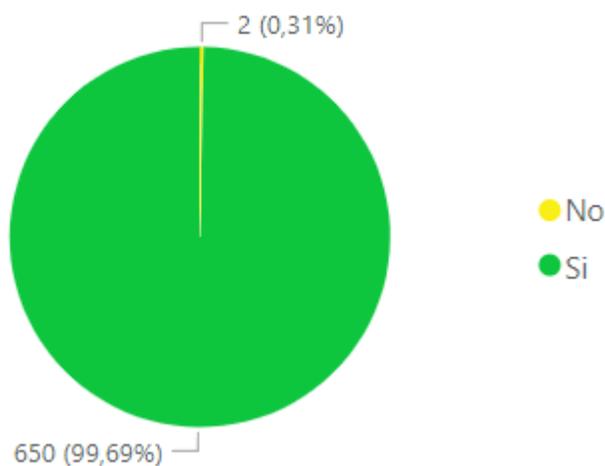
¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, trámite o servicio a través de este canal atención ?



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 99.69% 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?



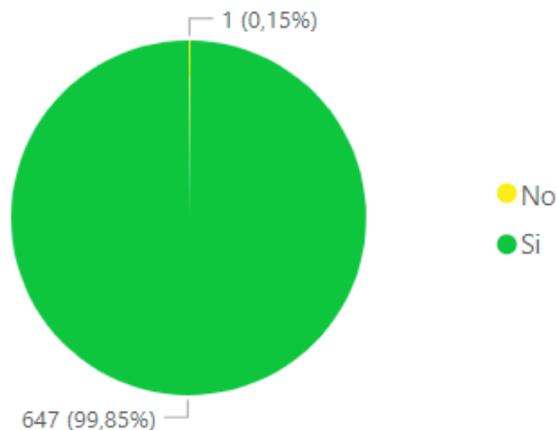
4. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 99.69 % de los encuestados considera que el lugar donde fueron atendidos es de

su agrado. Solo el 0.31% de los encuestados indicó que no está satisfecho con el lugar.

Informe mensual de PQR septiembre 2023

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?



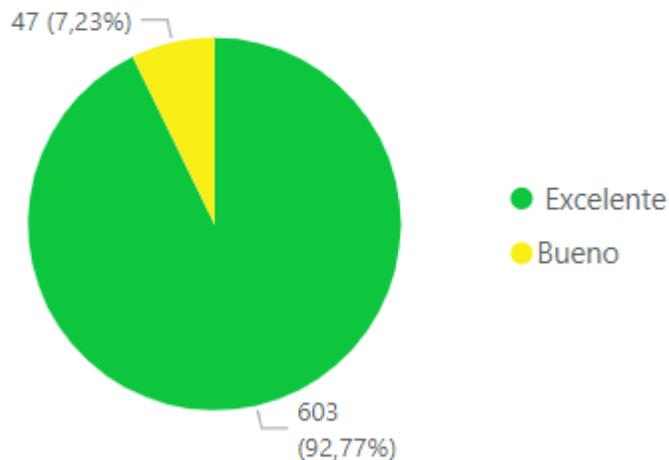
no encontró el lenguaje utilizado fácil de comprender.

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 99.85% de los encuestados considera que el lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo. Solo el 0.15% de los encuestados indicó que

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 septiembre 2023

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



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 92.77 % de los encuestados calificó su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio como excelente. El 7.23 % de los 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.

Informe mensual de PQR septiembre 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 septiembre de 2023, teniendo como fecha de corte de informe el 2 de octubre 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