



# CARTAGENA VA PA' LANTE



# Informe mensual de PQR OCTUBRE 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>5</b>
<b>1.4</b>	<b>PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE OCTUBRE 2023. ....</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.....</b>	<b>8</b>
<b>3.</b>	<b>SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB POR AÑO.....</b>	<b>15</b>
<b>4.</b>	<b>SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO.....</b>	<b>17</b>
<b>7.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>22</b>

## **Informe mensual de PQR OCTUBRE 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 octubre 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 12.629 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, 1.897 corresponden a otras comunicaciones oficiales como son: Tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

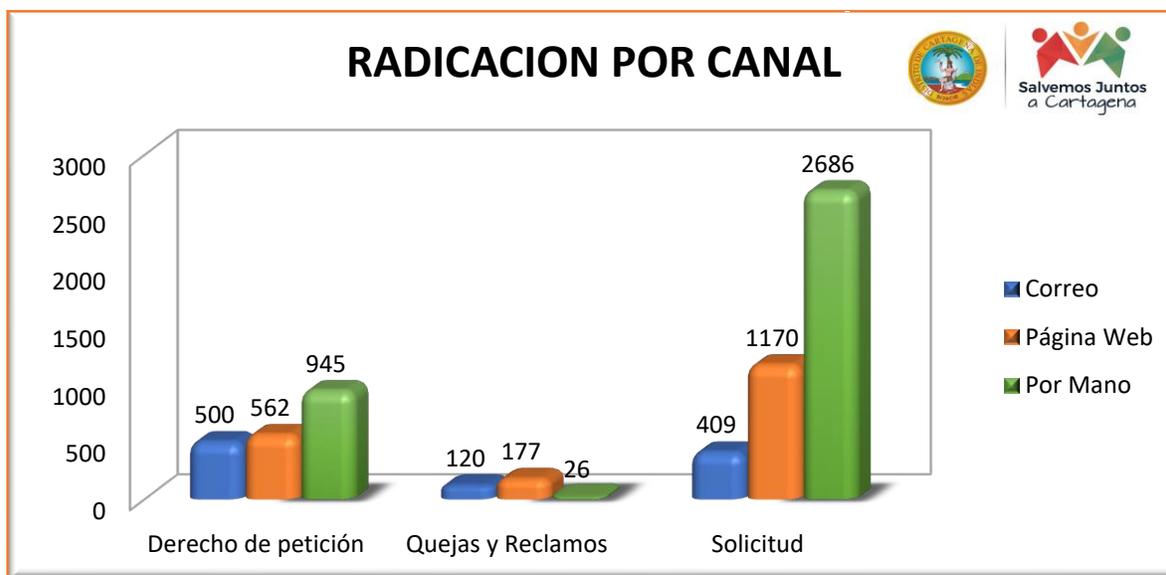
#### **1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA.**

De las 12.629 comunicaciones que se recibieron a través de los diferentes canales de atención, 6.595 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 OCTUBRE 2023

Siendo que 2.113 equivalentes al 17 % del total de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, 5.692 correspondientes al 45% de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial se recibieron 4.824 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 323 reclamos en el mes de octubre, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo de salud DADIS con un total de 80 quejas y reclamos, el Grupo Asesor de Transparencia con un total de 75 quejas y reclamos y el departamento de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 29 quejas y reclamos -QR. A continuación, se relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de octubre de 2023:

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 2023

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

Area responsable	Correo	Página Web	Por Mano	Total general
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	21	42	17	80
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	75			75
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	3	26		29
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	6	20	1	27
Oficina Asesora Jurídica	7	6	4	17
Secretaría General	1	12	1	14
Establecimiento Público Ambiental - EPA		10		10
Industria y Comercio		8		8
División de Control Urbano	1	5	1	7
Tesorería		6		6
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales		6		6
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		6		6
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		5		5
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		3	1	4
Secretaría de Infraestructura	1	3		4
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		4		4
Dirección de Talento Humano		3		3
Sisben		1	1	2
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2			2
Secretaría de Educación Distrital	2			2
Secretaría de Hacienda Distrital		2		2
Fondo Territorial de Pensiones		2		2
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	1		2
Dirección de Apoyo Logístico		1		1
TransCaribe S.A.		1		1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		1		1
Secretaría de Planeación Distrital		1		1
Dirección de Impuestos		1		1
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		1		1
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>177</b>	<b>26</b>	<b>323</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Lo que arroja que solo un 2.6 % 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 octubre del año 2023.

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

Durante el periodo analizado se realizaron 44 traslados de peticiones entre entidades, dado que la correspondencia contenía tramites y/o solicitudes relacionadas con temas

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 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, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte , la Dirección de impuesto 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	32
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2
Dirección de Impuestos	1
Dirección de Talento Humano	1
Oficina Asesora Jurídica	2
Secretaría de Hacienda Distrital	4
Subdireccion de cobranzas-Impuestos Distritales	1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1
<b>Total general</b>	<b>44</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

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

Durante el mes de octubre de 2023, se efectuó el cierre de 5.963 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un 16.87 %, Subdireccion de cobranzas-Impuestos Distritales con una 12.76%, y Tutelas jurídica con un 7.40% entre otras. A continuación, se muestra la participación de cada dependencia frente a los cierres de peticiones realizados.

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 2023

Tabla No.4 -Peticones recibidas y finalizadas por dependencia octubre

Area responsable	Cuenta de Tipo	Cuenta de Tipo2
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1006	16,87%
Subdireccion de cobranzas-Impuestos Distritales	761	12,76%
Tutelas Juridica	441	7,40%
Industria y Comercio	363	6,09%
Oficina Asesora Jurídica	359	6,02%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	336	5,63%
Secretaría de Planeación Distrital	298	5,00%
Dirección de Talento Humano	256	4,29%
Secretaría de Hacienda Distrital	223	3,74%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	136	2,28%
Fondo Territorial de Pensiones	131	2,20%
Dirección Juridica - DATT	115	1,93%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	110	1,84%
Tesorería	103	1,73%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	103	1,73%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	102	1,71%
Subdirección- DADIS	94	1,58%
Secretaría de Educación Distrital	93	1,56%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	85	1,43%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	84	1,41%
Oficina Asesora Juridica - EPA	77	1,29%
Secretaría de Infraestructura	68	1,14%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	65	1,09%
Secretaría General	58	0,97%
Dirección de Impuestos	58	0,97%
Defensa Judicial	57	0,96%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	47	0,79%
Subdirección de Fiscalizacion	41	0,69%
Dirección de Contabilidad	34	0,57%
Sisben	32	0,54%
Bomberos	30	0,50%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	24	0,40%
Dirección de Apoyo Logístico	22	0,37%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	21	0,35%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	19	0,32%
División de Control Urbano	15	0,25%
Despacho Alcalde	12	0,20%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	9	0,15%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	8	0,13%
Grupo Asesores Juridicos Tributarios	8	0,13%

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 2023

Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	8	0,13%
Impuesto Predial	7	0,12%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	7	0,12%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	6	0,10%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	6	0,10%
División de Patrimonio Cultural IPCC	5	0,08%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	3	0,05%
Corvivienda	3	0,05%
Oficina Asesora de Informática	3	0,05%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	2	0,03%
Archivo Central	1	0,02%
Programa Familias En Acción	1	0,02%
Division Sistemas Impuestos	1	0,02%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1	0,02%
TransCaribe S.A.	1	0,02%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,02%
DistriSeguridad	1	0,02%
Oficina de Cooperación Internacional	1	0,02%
Dirección de Presupuesto	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>5963</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de octubre del 2023 las distintas dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 5.963 peticiones, de un total de 12.629 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 47,21% 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 noviembre 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

## **Informe mensual de PQR OCTUBRE 2023**

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.

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

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 2023

ÁREA 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				4	407	117	393	286	523	725	928	573	340	322	297	4915
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA					98	27	56	90	425	322	222	116	134	1019	2087	4596
Secretaría de Hacienda Distrital				2	29	14	8	23	40	47	3431	33	14	61	70	3772
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	1			3	995	400	268	180	285	347	452	235	91	60	198	3515
Dirección Jurídica - DATT				1	64	41	112	94	247	1627	214	120	10	61	828	3419
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS				4	223	71	121	137	241	868	499	174	14	48	229	2629
Oficina Asesora Jurídica				4	175	70	140	169	408	665	531	221	1	20	162	2566
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana				3	172	26	155	69	174	196	272	221	50	300	882	2520
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT				1	64	21	81	130	214	171	432	164	11	75	891	2255
PQR				2	169	47	108	95	303	397	514	298			21	1954
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales				1	119	10	29	80	314	327	144	68	6	23	792	1913
División de Patrimonio Cultural IPCC				4	109	27	81	31	67	92	166	134	405	290	476	1882
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística					108	57	72	144	171	183	318	127	114	103	339	1736
Oficina Asesora Jurídica - EPA				1	96	21	59	71	122	181	277	153	84	390	257	1712
Secretaría General				4	110	39	69	69	151	260	328	168	43	91	190	1522
Dirección de Talento Humano				1	120	25	61	93	172	191	395	255	3	11	59	1386
Secretaría de Planeación Distrital					46	24	30	35	84	138	382	201	312	36	67	1355
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC				2	28	12	40	37	35	41	68	48	8	231	799	1349
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS				4	160	43	76	163	183	241	273	113	8	16	64	1344
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios				1	121	4	12	18	35	42	160	67	26	190	447	1123
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS				1	362	44	48	54	106	119	170	105		52	48	1109
Establecimiento Público Ambiental - EPA				2	64	5	25	22	50	57	136	44	15	58	586	1064
Dirección de Apoyo Logístico		1	1	1	116	39	65	58	100	146	200	151	35	16	130	1059
Oficina Asesora de Control Interno					1		1	2		1	3	2		387	605	1002
Despacho Alcalde				2	157	18	60	52	110	110	161	144	100	15	15	944
Tutelas Jurídica				1	35	8	22	10	35	54	119	600	21		26	931

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 2023

Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				1	93	26	39	41	85	110	243	163			54	855
Subdirección de Fiscalización					7	2	33	13	86	25	28	25	34	125	332	710
Secretaría de Infraestructura					42	13	38	26	62	77	130	78	33	50	144	693
Oficina Asesora Planeación - EPA							2						2	71	532	607
Secretaría de Educación Distrital				1	38	9	20	23	46	72	103	36	17	51	152	568
Subdirección Jurídica-D.A.V.D				1	90	8	222	21	47	38	65	28				520
Servicios Públicos					89	14	28	39	53	73	86	36	1	22	78	519
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC					55	13	30	32	70	85	136	77	4	7	1	510
Dirección Administrativa y Financiera - DATT					1				2	4	3	4	2	12	458	486
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL					10	7	5	14	31	72	107	53	8	13	27	347
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía					2	5	4	28	25	13	41	56	10	31	127	342
Dinámica Urbana					7	3	12	3	17	14	150	32	15	40	23	316
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA					6		3	4	4	9	10	11	35	47	186	315
Propiedad Horizontal					24	7	13	6	18	40	94	34	13	27	26	302
Secretaría de Participación y Desarrollo Social					41	3	8	8	20	15	22	11	39	30	79	276
Departamento Administrativo de Valorización Distrital					42	3	15	9	23	26	55	20	7	6	54	260
Promoción Cultural IPCC				2	25	5	15	9	32	50	58	34	5			235
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER					9	5	6	9	15	14	26	24	56	20	33	217
Corporación de Turismo de Cartagena				1	7	7	8	6	24	20	23	43	30	18	7	194
Oficina Jurídica IPCC					2	4	7	3	3	5	12	9	40	51	48	184
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS				1	36	9	12	10	15	29	43	21			1	177
Dirección de Impuestos					5	9	6	6	10	23	38	32	7	6	20	162
Corvivienda					7		3	1	13	5	12	12	35	31	28	147
Estratificación												1	1		137	139
Oficina Asesora de Control Disciplinario					12	5	9	7	11	13	19	13			45	134
Inspección de Policía Country					10	2	9	11	22	25	33	22				134
Tesorería				1	21	2	4	1	3	6	15	4	1	10	61	129
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial					6	2	2		7	15	39	18	7	5	27	128
Fondo Territorial de Pensiones						1	1						1	1	117	121
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM					4	2	5	3	2	4	3	2			82	107
División de Control Urbano					4	1	4	4	5	18	20	13		1	36	106

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 2023

Defensa Judicial					10	3	8	9	15	16	13	12	3	2	14	105
Oficina Asesora de Informática			1		6	1	3	2	9	23	26	16	7	1	4	99
Despacho Alcalde Mayor					3	2	4	8	23	15	17	14				86
Atención a la Comunidad - DADIS					1	1	1	1	2		7		1	4	65	83
Dirección de Contabilidad					1	1	4	8	15	11	7	21	4	2	6	80
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA					2			1			2	3	16	13	29	66
Dirección Operativa - DATT							2	1	2	3	3		2	10	43	66
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS					1	1		1	1		4	2	13		41	64
Subdirección Técnica - D.A.V.D			1		15		5	2	7	10	12	9				61
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano					10	1	2	5	8	9	11	8	2	4		60
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción					1	1	2	2		5	8	17	10	7	7	60
Subdirección- DADIS						1			2	6	6	11	2	5	25	58
Subdirección de Cobranzas															58	58
Cárcel Distrital					3		2	2	6	7	10	13	15			58
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA											1	2	1	17	34	55
Dirección de Presupuesto					2		1	3	2	3	4	1	8	13	17	54
Impuesto Predial					1				4	6	1	1			39	52
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria					9	3	3	6	5	3	15	5				49
Oficina Asesores de Despacho			1		13	3	2	4	4	7	10	4			1	49
Devolución y Compensaciones					1		3	16	4	4	18	2				48
Unidad de Nomina					1	1		1	4	3	9	12			15	46
Escuela Taller de Cartagena de Indias													10	15	21	46
Industria y Comercio					1			1			5	1		3	34	45
Cobertura Educativa - SED					5		2	1	4	12	13	4		1		42
Inspección de Policía Bocagrande					1	1			9	10	10	7				38
División de Inversión Pública					3	1	3	2	1	7	11	6			3	37
Bomberos					6		4	5	5	4	2	6			4	36
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía					7	3	2	2	6	4	7	1		2	1	35
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES					1	1	1	2	1	9	13	1			5	34
Inspección de Policía #1					1			1	6	4	13	7				32
Unidad Asesora de Contratación					3	1	2	4	4	3	8	4	2			31
División de Sistema de Información Geográfica														8	22	30
Oficina Asesora Juridica TC											1	2	1	14	12	30

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 2023

Cobro Persuasivo												1	27	28
Dirección Administrativa y Financiera TC											10	13	3	26
Subdirección financiera-D.A.V.D			3			1	1	5	9	6				25
Dirección Administrativa y Financiera - SED			1				2	3	3	6	5	3	2	25
Programa Familias En Acción													24	24
Oficina de Cooperación Internacional			1	1	3	1	3	2	5	5				21
Inspección de Policía Centro			1	1			1	6	9	3				21
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE												3	17	20
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo			1		2	1	4		7	1		1	3	20
Subdirección Técnica - SED			1									4	12	17
Inspección de Policía Arroyo de Piedra			1			1	1	5	5	4				17
Dirección Administrativa de Archivo General				1	1	2	2	2	6	2	1			17
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía											2	4	11	17
Talento Humano DADIS				2			5		3	1	1	1	3	16
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá											11	3	2	16
Despacho DATT			2				4	1	6	2				15
Escuela de Gobierno y Liderazgo			3			1	3	3	4	1				15
Inspección de Policía Arroyo Grande			2			2	1	2	4	1			2	14
Comisaría Casa Justicia Canapote											13	1		14
Administrativa y Financiera IPCC			2			3	2	4		2			1	14
Inspección de Policía Nuevo Paraiso					1		2	3	4	1	2			13
Oficina Asesora de Protocolo					3		2	1	2	1			3	12
Dirección de Planeación - DADIS								1		1			9	11
Inspección de Policía Torices					1		3	3	2	2				11
Inspección de Policía Isla del Rosario			2				2	1	4				1	10
Inspección de Policía Ciudadela 2000					1		2	1	5					9
Comisaría de Familia							1	1		2	3	2		9
Inspección de Policía Altos de Jardines			1		1		1	3	3					9
Talento Humano - SED											1	3	5	9
Oficina de Deporte - IDER			2			1		2	1	2				8
Archivo Central			1			1			5				1	8
Inspección de Policía Barú					1			4	2					7
Oficina de Recreación - IDER			1	1	1	1	2		1					7
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS													7	7
Inspección de Policía Poncezuela						1	2	2		2				7
Division Sistemas Impuestos												6	1	7

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 2023

Inspección de Policía Bocachica								1	1		2	3				7
Comisaría Permanente Turno 1													2		4	6
Inspección de Policía Blas de Lezo				1				1	3		1					6
Inspección de Policía Isla Fuerte									1	2	2					5
Inspección de Policía Bazurto			1							2	2					5
Inspección de Policía Amberes						1				2	1	1				5
Inspección de Policía San Francisco										2	2	1				5
Administración Mercado															5	5
Inspección de Policía Santana											2	1			1	4
Comisaría Permanente Turno 2															4	4
Inspección de Policía San Bernardo				1					1		2					4
Sisben												1			3	4
Inspección de Policía Tierra Bomba									1	1	2					4
Pagaduría										4						4
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa										2		1			1	4
Inspección de Policía Bosque Manzanillo											2	1				3
Dirección de Operaciones TC						1				1	1					3
Dirección de Planeación e Infraestructura TC											1		1	1		3
Dirección de Operaciones										1					2	3
Inspección de Policía Boquilla								2	1							3
DistriSeguridad								1				1			1	3
Inspección de Policía Pasacaballos						1				1						2
Inspección y Vigilancia - SED				1											1	2
Inspección de Policía Punta Canoa									1		1					2
Inspección de Policía Chiquinquirá									1		1					2
TransCaribe S.A.															2	2
Oficina de Control Interno TC													2			2
Alcaldías Locales														2		2
Inspección de Policía Esperanza								1			1					2
Comisaría Casa Justicia Country												1				1
Inspección de Policía Caño de Oro											1					1
Institución Universitaria Mayor de Cartagena								1								1
Oficina Asesora Control Interno - EPA																
Jurídica Localidad Industrial y de la Bahía																
Secretaría General TC																
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>	<b>4979</b>	<b>1410</b>	<b>2829</b>	<b>2662</b>	<b>5552</b>	<b>8704</b>	<b>12790</b>	<b>5695</b>	<b>2399</b>	<b>4719</b>	<b>14138</b>	<b>65.940</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 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	1.410
2015	2.829
2016	2.662
2017	5.552
2018	8.704
2019	12.790
2020	5.695
2021	2.399
2022	4.719
2023	14.138
<b>Total general</b>	<b>65.940</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 4.915 correspondencias; en segundo lugar tenemos al Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible – EPA con un total de 4.596 correspondencias y tercer lugar la Secretaría de Hacienda Distrital con un total de 3.772 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.

### 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 1 de noviembre 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.

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 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	5695
2021	2399
2022	4719
2023	14138
<b>Total general</b>	<b>26951</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

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 26.951 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 OCTUBRE 2023

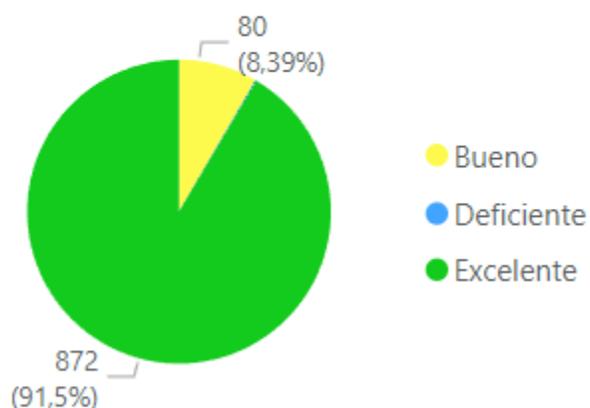
### 4. SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO.

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 recopilieron 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?



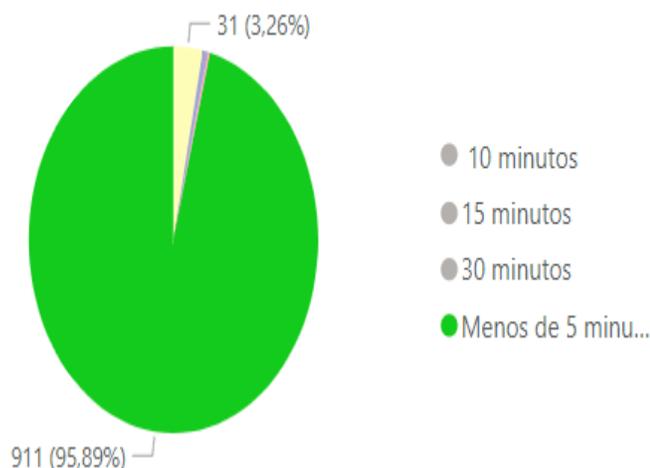
1. De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 91.5% de los encuestados considera que el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, trámite o servicio fue excelente, mientras que el 8.39% 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

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 2023

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?



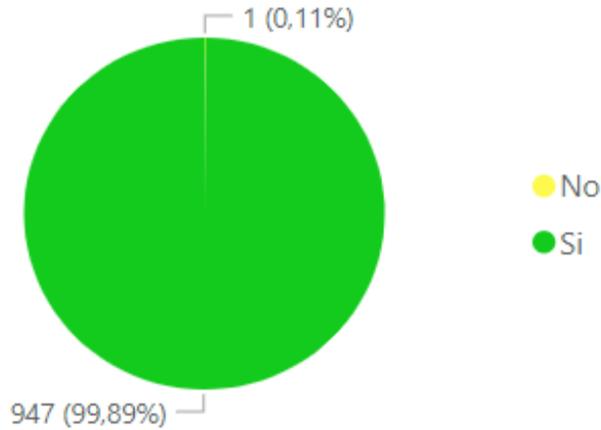
alrededor de 10 minutos, mientras que el 0.53% restante señaló que el tiempo fue de aproximadamente 15 minutos. Estos resultados indican que la mayoría de los ciudadanos están siendo atendidos en un tiempo razonablemente corto, lo que contribuye a mejorar la experiencia de los usuarios y aumenta la eficiencia 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.

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 95.89 % 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 3.26% de los encuestados indicó que el proceso tomó

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 2023

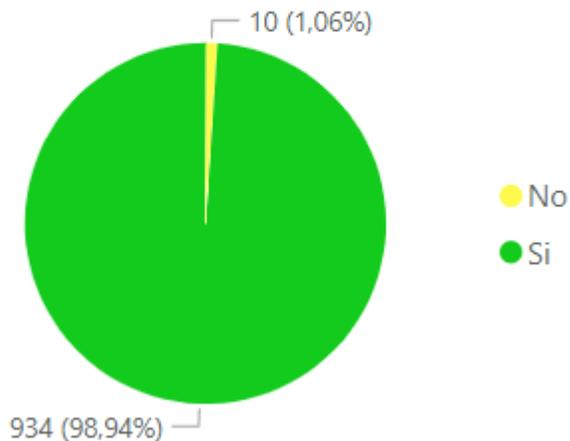
¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, tramite o servicio a través de este canal atención ?



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 99.89% 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?

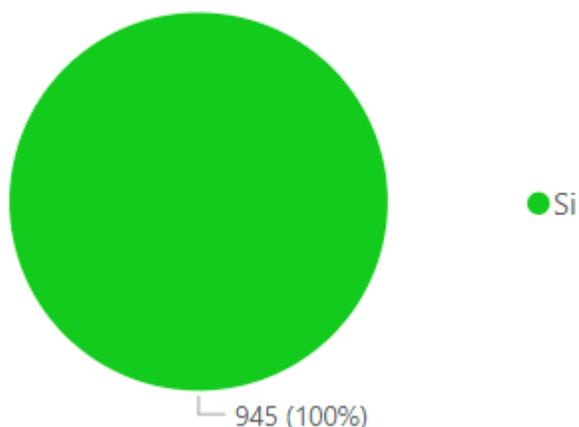


4. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 98.94 % de los encuestados considera que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo el 1.06 % de los encuestados indicó que no está satisfecho con el lugar.

## Informe mensual de PQR OCTUBRE 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?



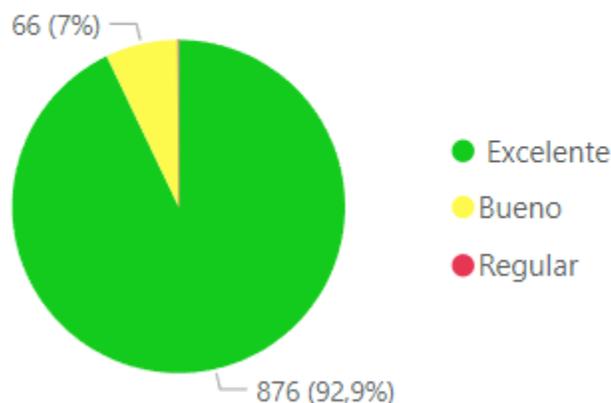
5. Según los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 100% de los encuestados considera que el lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo.

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 OCTUBRE 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 92.9 % de los encuestados calificó su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio como excelente. El 7% 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 OCTUBRE 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 octubre de 2023, teniendo como fecha de corte de informe el 1 de noviembre 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**