



CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos
a Cartagena

Informe mensual de PQR abril 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 ABRIL 2023.	7
2.	SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.....	9
3.	SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB POR AÑO.....	16
4.	SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO.....	17
5.	CONCLUSIONES.....	21

Informe mensual de PQR abril 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 abril 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 11.428 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, 3.821 corresponden a otras comunicaciones oficiales como son: Tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

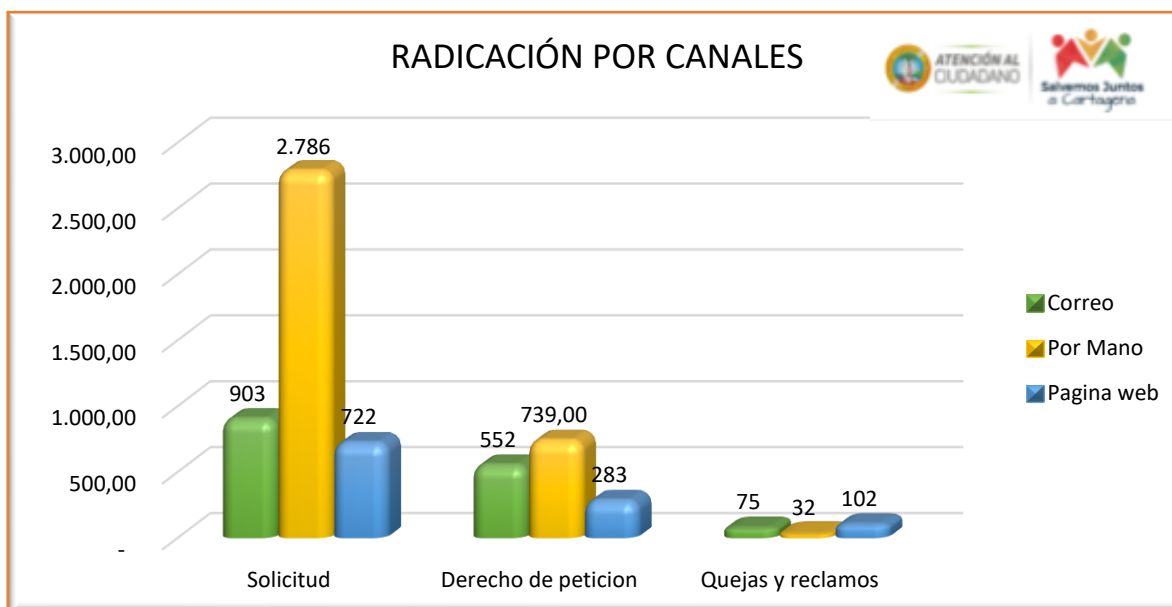
1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA.

De las 11.428 comunicaciones que se recibieron a través de los diferentes canales de atención, 6.194 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 abril 2023

Siendo que 1.107 equivalentes al 17.87 % del total de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, 1.530 correspondientes al 24.70 % de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial se recibieron 3.557 equivalentes al 57.43 %.

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 209 reclamos en el mes de abril, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo de salud DADIS con un total de 38 quejas y reclamos QR, el departamento de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 34 quejas y reclamos -QR-, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con 31 QR, y la oficina asesora jurídica con un total de 14 QR. A continuación, se relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de abril de 2023:

Informe mensual de PQR abril 2023

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

Area responsable	Correo	Pagina web	Por Mano	Total general
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	8	11	19	38
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	12	22		34
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	12	18	1	31
Oficina Asesora Jurídica	5	6	3	14
Industria y Comercio	4	6	1	11
Secretaría General	5	2		7
Dirección de Impuestos	2	4	1	7
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	2	4		6
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	4	1	6
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3	3		6
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	5		1	6
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2	3		5
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	3		4
Tesorería	1	3		4
Oficina Asesora jurídica - EPA	2		1	3
Sisben		3		3
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1	2		3
Secretaría de Infraestructura	1	1	1	3
Secretaría de Educación Distrital	1	2		3
Secretaría de Planeación Distrital	1	1	1	3
Dirección de Talento Humano	1	1		2
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		1	1	2
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1			1
División de Control Urbano		1		1
Secretaría de Hacienda Distrital	1			1
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1			1
Subdirección de Fiscalización	1			1
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	1			1
Despacho Alcalde		1		1
Oficina Asesora de Control Interno			1	1
Total general	75	102	32	209

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Lo que arroja que solo un 1.83 % 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 abril del año 2023.

Informe mensual de PQR abril 2023

1.3 TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el periodo analizado se realizaron 60 traslados de peticiones entre entidades, dado que la correspondencia contenía tramites y/o solicitudes relacionadas con temas administrados por otras entidades, bien sea porque fueron registradas por ciudadanos a través de la página web e iban dirigidas a entes descentralizados u otros motivos; en su mayoría la correspondencia iba dirigida a la, Oficina Asesora Jurídica, el área de defensa judicial y la oficina asesora para la gestión de riesgos.

La información se puede observar en la siguiente Tabla:

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

Área responsable	Total
Oficina Asesora Jurídica	18
Defensa Judicial	6
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	4
Secretaría General	4
Establecimiento Público Ambiental - EPA	4
Secretaría de Educación Distrital	3
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3
Dirección de Talento Humano	3
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2
Tutelas jurídica	2
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	2
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	2
Dirección de Apoyo Logístico	1
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1
Subdirección- DADIS	1
Oficina Asesora de Control Interno	1
División Sistemas Impuestos	1
Secretaría de Hacienda Distrital	1
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1
Total general	60

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Informe mensual de PQR abril 2023

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

Durante el mes de abril de 2023, se efectuó el cierre de 1.689 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Industria y Comercio con un 25.81 % Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales con un 10.18% departamento administrativo de salud DADIS con un 9.41%, secretaria de planeación con un 6.51% %, 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 abril.

área responsable	Datos	
	Cantidad	%
Industria y Comercio	436	25,81%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	172	10,18%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	159	9,41%
Secretaría de Planeación Distrital	110	6,51%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	100	5,92%
Dirección de Talento Humano	78	4,62%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	72	4,26%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	65	3,85%
Oficina Asesora Jurídica	60	3,55%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	45	2,66%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	45	2,66%
Fondo Territorial de Pensiones	36	2,13%
Subdirección de Fiscalización	34	2,01%
Secretaría de Hacienda Distrital	28	1,66%
Tesorería	25	1,48%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	19	1,12%
Dirección de Impuestos	19	1,12%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	18	1,07%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	17	1,01%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	17	1,01%
Secretaría General	15	0,89%

Informe mensual de PQR abril 2023

Secretaría de Infraestructura	12	0,71%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	11	0,65%
Dirección Jurídica - DATT	10	0,59%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	9	0,53%
Impuesto Predial	8	0,47%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	8	0,47%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	8	0,47%
División de Control Urbano	7	0,41%
Dirección de Apoyo Logístico	5	0,30%
Sisben	5	0,30%
Bomberos	5	0,30%
Dirección de Contabilidad	5	0,30%
Secretaría de Educación Distrital	5	0,30%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	4	0,24%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	3	0,18%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3	0,18%
Division Sistemas Impuestos	2	0,12%
Cobro Persuasivo	1	0,06%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	1	0,06%
Dirección de Presupuesto	1	0,06%
Despacho Alcalde	1	0,06%
Oficina de Cooperación Internacional	1	0,06%
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,06%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	0,06%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	1	0,06%
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,06%
Total general	1.689	100,00%

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de abril del 2023 las distintas dependencias del nivel central de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C.

Informe mensual de PQR abril 2023

dieron cierre a 1.689 peticiones, de un total de 11.428 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 14.78 % 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 31 de diciembre de 2022. 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 abril 2023

Tabla No.5 -Correspondencia en gestión de las dependencias del Distrito de Cartagena desde 1 de enero de 2009 hasta 31 diciembre de 2022.

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				1	234	238	557	326	646	582	871	497	1.206	1.387	617	7.162	
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1			3	6		17	206	512	67	441	220	309	1.651	2.986	6.419	
Oficina Asesora de Control Interno							7					3		3.836	1.088	4.934	
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA							205	262	520	361	270	44	241	1.626	1.262	4.791	
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana				1	214	16	277	55	149	118	185	283	218	1.305	1.771	4.592	
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		2	2	1	1.033	628	300	234	329	212	247	184	222	830	245	4.469	
Dirección Jurídica - DATT				2	5	5	202	32	211	2.055	6	3	52	245	1.347	4.165	
Secretaría de Hacienda Distrital					16	1	1	19	8	29	3.549		48	177	291	4.139	
Oficina Asesora Jurídica				1	20	38	134	180	419	1.113	588	332	18	15	679	3.537	
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales					97		1	125	313	376	72	100	268	524	1.473	3.349	
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS					191	65	127	154	295	992	429	86	59	427	402	3.227	
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística					32	33	24	131	144	169	605	88	356	575	334	2.491	
Secretaría de Planeación Distrital				1	31	1	4	1	9	79	481	344	998	154	154	2.257	
Oficina Asesora Jurídica - EPA				1	82	1	29	171	133	203	322	48	200	747	223	2.160	
PQR					40	1	17	1	302	413	848	311				122	2.055
Secretaría General					25		49	12	43	272	610	187	174	292	312	1.976	
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios			1	7	121	1	8	13	41	43	211	151	262	797	298	1.954	
División de Patrimonio Cultural IPCC					124	36	42				42	467	604	305	164	1.784	
Subdirección de Fiscalización						1	32	4	125	15	3	49	236	729	523	1.717	
Dirección de Talento Humano					62	1	32	41	138	159	556	352	28	49	73	1.491	
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS				2	185	58	81	272	161	336	138	28	65	74	88	1.488	
Secretaría de Infraestructura				7	6	1	11	55	54	98	177	119	158	405	355	1.446	
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS				2	822	91	19			14	71	1	29	184	78	1.311	
Dirección de Apoyo Logístico				7	273	12	35	42	144	52	150	164	135	74	127	1.215	
Tutelas Jurídica												896	124	5	114	1.139	
Despacho Alcalde				3	305	70	139	14	28	43	35	183	173	53	71	1.117	
Secretaría de Participación y Desarrollo Social					48	2	1	2	50	9	8	11	106	201	607	1.045	
Secretaría de Educación Distrital					4	5	27	45	55	74	79	54	67	293	310	1.013	
Establecimiento Público Ambiental - EPA						1	17	46	22	106	209		25	154	371	951	
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC				2	58	6	137	32	30	15	12	19	14	267	321	913	
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				1	282	3	4	5	9	19	258	220	28	12	56	897	
Propiedad Horizontal										24	181	31	53	203	229	721	
Servicios Públicos				3	199	21	24	6	84	39	42			158	108	684	
Dirección de Planeación - DADIS			2	12	76	205	279	23	30	18	8	1	2	8	6	670	

Informe mensual de PQR abril 2023

Equipo de Apoyo Jurídico- SPL								7	55	178	61	58	179	130	668
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER					11	6	21	28	15	27	194	243	75	620	
Unidad Asesora de Contratación			1	53	146	99	96	88	62	33	19	1	5	603	
Dinamica Urbana									205	32	82	151	90	560	
Subdirección Jurídica-D.A.V.D		6	148	2	341	10	8	5						520	
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			1		2	32	18	13	9	99	36	175	134	519	
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC						13	102	159	199	25	8	7	1	514	
Dirección de Impuestos			1		1	3	5	6	118	9	48	127	157	475	
Corvivienda				3	8			26	12	29	8	99	194	90	469
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA								1	10	54	57	63	136	130	451
Estratificación											1	1		424	426
Oficina Asesora de Control Disciplinario		1	5		32	4	48		11	65	30	64	123	383	
Corporación de Turismo de Cartagena				7	2	14	32	17	23	44	72	94	15	320	
Dirección Administrativa y Financiera - DATT									3	13	32	76	189	313	
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			95	1	5		18	20	63		4	22	75	303	
Cobro Coactivo-DATT											1		290	291	
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial			1					16	23	60	33	60	91	284	
Subdirección- DADIS								13	1	9	24	26	56	134	263
Promoción Cultural IPCC						1	33	102	75	19	6			236	
División de Control Urbano						3	6	12	23	25		7	149	225	
Atención a la Comunidad - DADIS						13					6	38	167	224	
Oficina Asesora Planeación - EPA					1	1						93	109	204	
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM			3		11				11		4	25	147	201	
Fondo Territorial de Pensiones							2				8	21	168	199	
Programa Familias En Acción						1	1						191	193	
Oficina Jurídica IPCC				4	1	1				39	58	54	33	190	
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS			78	20	5	46	16	6	4	1	1	1		178	
Devolución y Compensaciones						25	4		19				128	176	
Impuesto Predial				1			4	7	1			2	148	163	
Oficina Asesora Jurídica TC										3	16	97	38	154	
Subdirección de Cobranzas											2	48	101	151	
Dirección Administrativa y Financiera TC											35	109	7	151	
Tesorería			29	4	1		3		15		1	25	73	151	
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA										8	36	37	57	138	
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción									1	42	39	27	26	135	
Inspección de Policía Country							9	40	12	36	37	1		135	

Informe mensual de PQR abril 2023

Escuela Taller de Cartagena de Indias												21	81	29	131	
Dirección de Contabilidad					1	2	15	19			9	22	8	40	12	128
Industria y Comercio										6	1	1	4	114		127
Defensa Judicial				2		8	15	25	19	8	11	4	11	23		126
Oficina Asesora de Informática							4	14	28	27	14	19	4	9		119
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS											10	40	3	50		103
Sisben										1		1	4	94		100
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES							1	28					16	45		90
Dirección de Presupuesto				1		1	4	4	1	1	9	11	31	27		90
Despacho Alcalde Mayor							16	59	10		1	2				88
Cobro Persuasivo						1							44	41		86
División de Inversión Pública								3		28	43	6	2	3		85
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano				2			5	19	10	13	11	10	9	1		80
Unidad de Nomina								1		3	27			46		77
Cárcel Distrital									3	5	35	31	1			75
Cobertura Educativa - SED										18	23		5	19		65
Subdirección Técnica - D.A.V.D			7	47		1			4	2						61
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria				1	8	24	5	10	1					4		53
Oficina Asesores de Despacho				42	5	1								1		49
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE													18	28		46
Dirección Administrativa y Financiera - SED										8	7	15	13	2		45
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA										4	1	1	27	11		44
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía												9	15	18		42
Talento Humano - SED												4	19	19		42
Inspección de Policía Bocagrande									20	13	5	1				39
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá												23	12	1		36
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía					7	5	1	1	2			16	3			35
Bomberos				8	1	1	3	2	8	8	1			1		33
Inspección de Policia #1									12	20						32
Subdirección Técnica - SED											1	2	13	15		31
Comisaría Casa Justicia Canapote												23	7			30
Escuela de Gobierno y Liderazgo							1	6	7	1		1	2	10		28
Oficina de Cooperación Internacional						10		4	3	4				5		26
Grupo Estrategico Plan de Desarrollo									6	9	1	1	1	8		26
Subdirección financiera-D.A.V.D								8	6	11						25
División de Sistema de Información Geográfica													11	13		24

Informe mensual de PQR abril 2023

Division Sistemas Impuestos													9	15	24
Administración Mercado													2	22	24
Talento Humano DADIS							7	1		4	8	2	1		23
Inspección de Policía Centro								7	9	5	1				22
Dirección Operativa - DATT							1	5	4	1	3	2	3		19
Comisaría de Familia										4	6	8			18
Dirección Administrativa de Archivo General			1		1	2	5	2	3	2	1				17
Inspección de Policía Arroyo de Piedra									6	11					17
Archivo Central					4	3				1	3			4	15
Despacho DATT					1		1	8	3	2					15
DistriSeguridad			1								1		1	11	14
Inspección de Policía Torices								4	6	1	2	1			14
Administrativa y Financiera IPCC									9	4	1				14
Inspección de Policía Nuevo Paraiso								3	5	3	2				13
Inspección y Vigilancia - SED								1		12					13
Inspección de Policía Arroyo Grande								5	7						12
Inspección de Policía Isla del Rosario								4	5					1	10
Oficina Asesora de Protocolo				3	1		3	2							9
Inspección de Policía Altos de Jardines								3	3	3					9
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa						1		1	1					6	9
Inspección de Policía Ciudadela 2000								8	1						9
Oficina de Deporte - IDER					2	4	2								8
Dirección de Planeación e Infraestructura TC							1					3	2	2	8
Inspección de Policía Pontezuela								1	4	2					7
Dirección de Operaciones TC						1				2	1	1	2		7
Inspección de Policía Barú									7						7
Oficina de Recreación - IDER					2		3		2						7
Inspección de Policía Bocachica								3	3	1					7
Inspección de Policía San Francisco								3	2		1				6
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS														6	6
Inspección de Policía Blas de Lezo								1	5						6
Comisaría Permanente Turno 1											2	2	2		6
Pagaduría								4						2	6
Inspección de Policía Bazaruto								4	1		1				6
Inspección de Policía Isla Fuerte								2	2	1					5
Inspección de Policía Amberes								3	2						5

Informe mensual de PQR abril 2023

Oficina de Control Interno TC														2	1	2	5
Inspección de Policía San Bernardo											4						4
Inspección de Policía Tierra Bomba									2		1	1					4
Inspección de Policía Santana											2	1					3
Inspección de Policía Boquilla											2	1					3
TransCaribe S.A.															3		3
Inspección de Policía Bosque Manzanillo									2			1					3
Inspección de Policía Chiquinquirá									2				1				3
Comisaría Permanente Turno 2																3	3
Dirección de Operaciones								1								1	2
Inspección de Policía Punta Canoa											2						2
Inspección de Policía Pasacaballos									1		1						2
Alcaldías Locales															2		2
Inspección de Policía Esperanza									2								2
Secretaría Privada											1	1					2
Secretaría General TC															1		1
Jurídica Localidad Industrial y de la Bahía															1		1
Inspección de Policía Caño de Oro											1						1
Almacén - DATT																1	1
Colegio Mayor de Bolívar													1				1
Comisaría Casa Justicia Country											1						1
Total general	1	2	5	72	5.057	1.665	3.467	2.871	5.735	8.905	13.199	6.502	7.769	20.365	21.633	97.248	

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Informe mensual de PQR abril 2023

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

AÑO	CANTIDAD
2009	1
2010	2
2011	5
2012	72
2013	5.057
2014	1.665
2015	3.467
2016	2.871
2017	5.735
2018	8.905
2019	13.199
2020	6.502
2021	7.769
2022	20.365
2023	21.633
Total general	97.248

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 7.162 correspondencias; en segundo lugar tenemos al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 6.419 correspondencias; y como tercer lugar se encuentra la Oficina Asesora de Control Interno con un total de 4.934 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 abril 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 01 de abril 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	6.502
2021	7.769
2022	20.365
2023	21.633
Total general	56.269

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 34.636 correspondencias, de los años 2020, 2021 y 2022 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

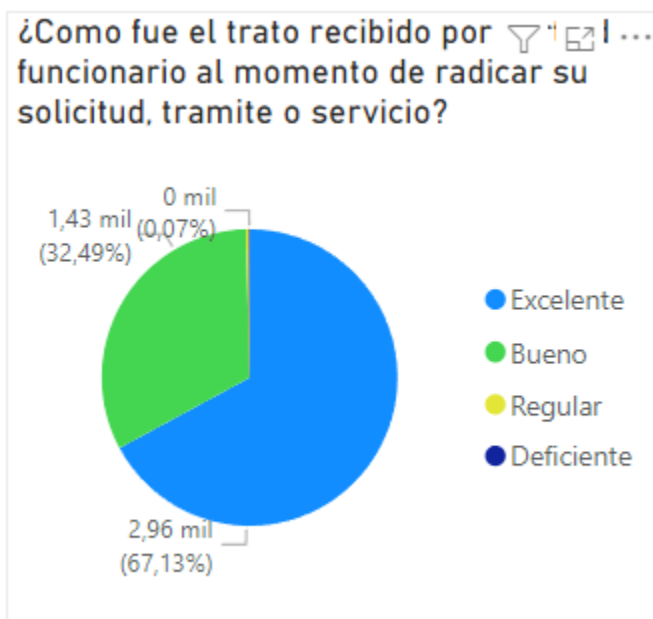
Informe mensual de PQR abril 2023

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.

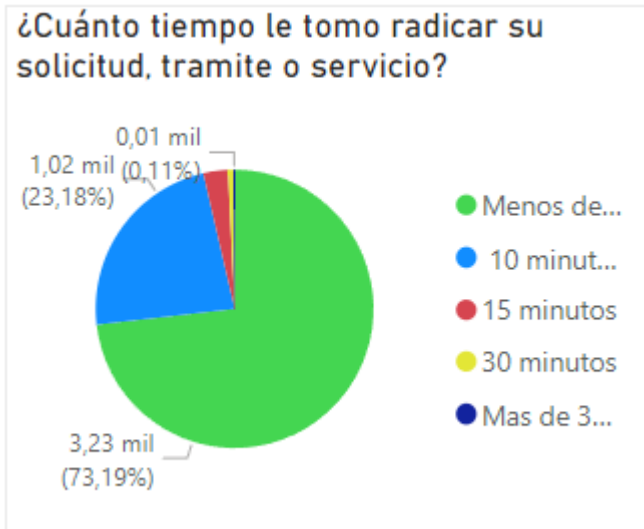


1. De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 67.13% de los encuestados considera que el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, trámite o servicio fue excelente, mientras que el 32.49% 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

Informe mensual de PQR abril 2023

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.



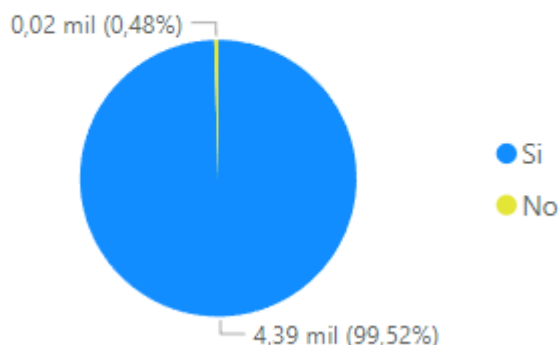
2. Según los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 73.19% de los encuestados afirmó que el tiempo que les tomó radicar su solicitud, trámite o servicio fue de menos de 5 minutos. Por su parte, el 23.18% de los encuestados indicó que el proceso tomó alrededor de 10 minutos,

mientras que el 2.86% 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 abril 2023

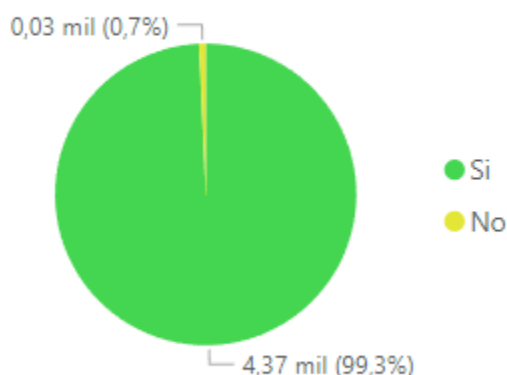
¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, trámite o servicio a través de este canal atención ?



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 99.52% de los encuestados considera que el proceso para radicar su solicitud, trámite o servicio a través de este canal de atención fue fácil. Solo el 0.48% de los encuestados indicó que no encontró el proceso fácil.

Estos resultados son muy positivos, ya que demuestran que la gran 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?

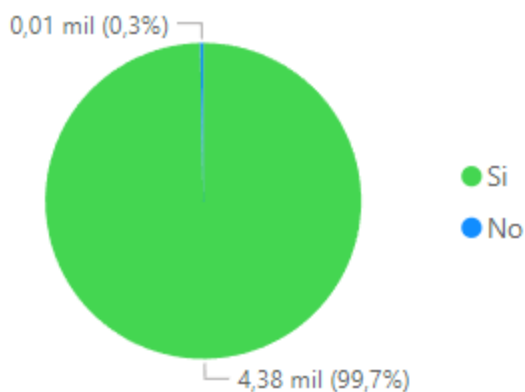


4. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 99.3% de los encuestados considera que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo el 0.7% de los encuestados indicó que no está 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.

Informe mensual de PQR abril 2023

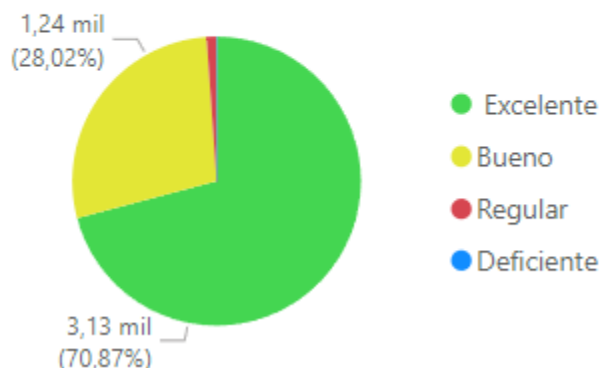
¿El lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?



5. Según los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 99.7% de los encuestados considera que el lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo. Solo el 0.3% de los encuestados indicó que no encontró el lenguaje utilizado fácil de comprender.

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

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



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 70.87% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio como excelente. El 28.02% de los encuestados lo calificó como bueno y solo el 1.07% lo calificó como regular.

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

Informe mensual de PQR abril 2023

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.

5. 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 abril de 2023, teniendo como fecha de corte de informe el 1 de abril de 2023.

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

Atentamente

LAURA MELISSA ROJAS RAMÍREZ

Coordinadora Atención al Ciudadano