



# CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos  
a Cartagena

## Informe mensual de PQR febrero 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>6</b>
<b>1.4</b>	<b>. PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE ENERO 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. 23</b>	
<b>4.</b>	<b>SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO. ....</b>	<b>24</b>
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES. ....</b>	<b>28</b>

## **Informe mensual de PQR febrero 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 febrero 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 13.436 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, 4.118 corresponden a otras comunicaciones oficiales como son: Tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

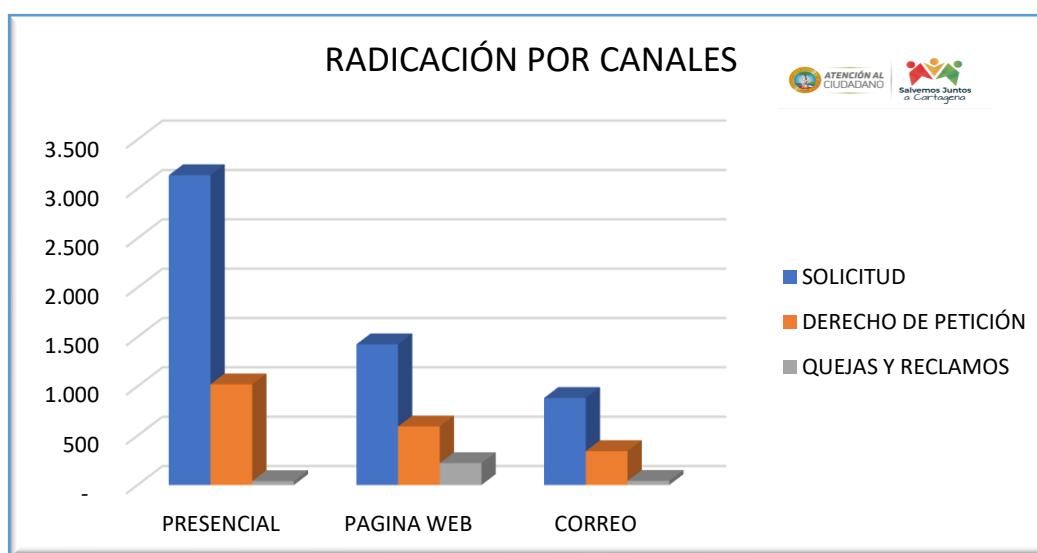
#### **1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA.**

De las 13.436 comunicaciones que se recibieron a través de los diferentes canales de atención, 7.705 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 febrero 2023

Siendo que 2.323 equivalentes al 17.29% del total de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, 5.558 correspondientes al 41.37% de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial se recibieron 5.555 equivalentes al 41.34 %.

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 303 reclamos en el mes de febrero, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un total de 63 quejas y reclamos -QR-, el Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS con 50 QR, y la Dirección de Impuestos con un total de 35 QR. A continuación, se relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de febrero de 2023:

## Informe mensual de PQR febrero 2023

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

CUENTA DE AREA RESPONSABLE		CANAL 2		
AREA RESPONSABLE	CORREO	PAGINA WEB	PRESENCIAL	TOTAL GENERAL
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	17	40	6	63
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	8	27	15	50
Dirección de Impuestos	1	34		35
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2	28	1	31
Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales		11		11
Tesorería		9		9
Industria y Comercio		9		9
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	4	2	7
Establecimiento Público Ambiental - EPA		7		7
Oficina Asesora Jurídica - EPA	5		2	7
Oficina Asesora Jurídica		6	1	7
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2	3	1	6
Secretaría de Infraestructura		6		6
Oficina Asesora de Control Disciplinario	3	1	2	6
Secretaría General		4	1	5
Secretaría de Educación Distrital	1	2	1	4
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		4		4
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		4		4
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	1		3	4
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		2	1	3
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		1	2	3
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		3		3
Secretaría de Planeación Distrital		2		2
Subdirección de Fiscalización		2		2
Corvivienda		2		2
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		2		2
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios		2		2
Dirección de Talento Humano		1	1	2

## Informe mensual de PQR febrero 2023

Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		1		1
Tutelas Juridica	1			1
Archivo Central		1		1
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		1		1
Fondo Territorial de Pensiones		1		1
División de Control Urbano		1		1
Despacho Alcalde		1		1
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>222</b>	<b>39</b>	<b>303</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Lo que arroja que solo un 2.25 % 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 febrero del año 2023.

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

Durante el periodo analizado se realizaron xx traslados de peticiones entre entidades, dado que la correspondencia contenía tramites y/o solicitudes relacionados 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 **Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística, Dirección de Apoyo Logístico, 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.

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

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

Durante el mes de febrero de 2023, se efectuó el cierre de 4.378 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales con un 19.58 %, Tutelas Juridica con un 12.79 %, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT con un 8.11 %, Oficina

## Informe mensual de PQR febrero 2023

Asesora Jurídica con un 6.49 %, 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 febrero.

AREA RESPONSABLE	CUENTA DE AREA RESPONSABLE	CUENTA DE AREA RESPONSABLE2
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	857	19,58%
Tutelas Jurídica	560	12,79%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	355	8,11%
Oficina Asesora Jurídica	284	6,49%
Dirección de Talento Humano	217	4,96%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	206	4,71%
Industria y Comercio	152	3,47%
Secretaría de Planeación Distrital	151	3,45%
Dirección Jurídica - DATT	120	2,74%
Dirección de Impuestos	109	2,49%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	97	2,22%
Secretaría de Educación Distrital	92	2,10%
Fondo Territorial de Pensiones	88	2,01%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	85	1,94%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	74	1,69%
Tesorería	71	1,62%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	68	1,55%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	64	1,46%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	63	1,44%
Secretaría General	62	1,42%
Defensa Judicial	59	1,35%
Sisben	52	1,19%
Secretaría de Hacienda Distrital	52	1,19%
Subdirección- DADIS	46	1,05%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	45	1,03%
Dirección de Contabilidad	45	1,03%
Secretaría de Infraestructura	41	0,94%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	31	0,71%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	25	0,57%
Subdirección de Fiscalización	20	0,46%
Dirección de Apoyo Logístico	20	0,46%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	20	0,46%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	18	0,41%
Programa Familias En Acción	18	0,41%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	15	0,34%
Impuesto Predial	13	0,30%

## Informe mensual de PQR febrero 2023

<b>Despacho Alcalde</b>	10	0,23%
<b>División de Patrimonio Cultural IPCC</b>	10	0,23%
<b>Archivo Central</b>	7	0,16%
<b>Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES</b>	6	0,14%
<b>División de Control Urbano</b>	6	0,14%
<b>Corvivienda</b>	6	0,14%
<b>Grupo Asesores Juridicos Tributarios</b>	5	0,11%
<b>Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA</b>	5	0,11%
<b>Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER</b>	4	0,09%
<b>Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA</b>	3	0,07%
<b>Oficina Asesora de Control Disciplinario</b>	3	0,07%
<b>Subdirección Financiero y Administrativo - EPA</b>	2	0,05%
<b>Oficina Asesora de Informática</b>	2	0,05%
<b>Dirección Administrativa y Financiera TC</b>	2	0,05%
<b>Oficina de Cooperación Internacional</b>	2	0,05%
<b>Oficina Asesora Control Interno - EPA</b>	2	0,05%
<b>Oficina Asesores de Despacho</b>	1	0,02%
<b>Oficina Asesora Juridica - EPA</b>	1	0,02%
<b>Escuela de Gobierno y Liderazgo</b>	1	0,02%
<b>Bomberos</b>	1	0,02%
<b>DistriSeguridad</b>	1	0,02%
<b>Oficina Asesora de Control Interno</b>	1	0,02%
<b>Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción</b>	1	0,02%
<b>Oficina Asesora de Comunicación y Prensa</b>	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>4378</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de febrero del 2023 las distintas dependencias del nivel central de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 4.378 peticiones, de un total de 13.436 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 32.59 % 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



## **Informe mensual de PQR febrero 2023**

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 febrero 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.

CUENTA DE AREA GESTIÓN	AÑO														
AREA EN GESTIÓN	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total general
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte				1	234	238	557	326	646	582	871	497	1.207	1.387	<b>6.546</b>
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		1	2	13	1.106	832	581	257	359	230	255	190	227	1.008	<b>5.061</b>
Oficina Asesora Jurídica				1	20	38	134	180	426	1.328	1.056	422	198	268	<b>4.071</b>
Secretaría de Hacienda Distrital					16	1	1	19	8	29	3.549		48	237	<b>3.908</b>
Oficina Asesora de Control Interno							7					3		3.872	<b>3.882</b>
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1			3	6		17	206	512	67	442	228	330	1.972	<b>3.784</b>
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA							205	262	520	361	270	44	241	1.718	<b>3.621</b>
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS					193	67	152	203	352	1.077	506	96	123	827	<b>3.596</b>
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana				1	214	16	277	55	149	118	185	282	268	1.487	<b>3.052</b>
Dirección Jurídica - DATT				2	5	5	202	32	211	2.055	6	1	55	341	<b>2.915</b>

## Informe mensual de PQR febrero 2023

Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales				97		1	125	313	377	74	102	266	1.302	<b>2.657</b>
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística				32	33	24	131	144	169	605	88	356	586	<b>2.168</b>
Secretaría de Planeación Distrital			1	31	1	4	1	9	79	481	345	1.022	189	<b>2.163</b>
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS			2	185	111	227	371	242	417	197	58	85	124	<b>2.019</b>
PQR				40	1	17	1	302	413	848	311			<b>1.933</b>
Oficina Asesora Juridica - EPA			1	82	1	29	171	133	203	321	47	190	753	<b>1.931</b>
Grupo Asesores Juridicos Tributarios		1	7	121	1	8	13	41	43	219	175	319	888	<b>1.836</b>
Secretaría General				25		49	12	43	272	610	187	174	306	<b>1.678</b>
División de Patrimonio Cultural IPCC				124	36	42				42	467	604	304	<b>1.619</b>
Dirección de Talento Humano				62	1	32	41	138	159	556	352	30	65	<b>1.436</b>
Subdirección de Fiscalización					1	32	4	125	15	3	50	254	805	<b>1.289</b>
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS			2	822	91	19			14	71	1	29	183	<b>1.232</b>

## Informe mensual de PQR febrero 2023

Secretaría de Infraestructura				7	6	1	11	55	54	98	178	120	170	522	<b>1.222</b>
Dirección de Apoyo Logístico				7	273	12	35	42	144	52	150	164	147	133	<b>1.159</b>
Despacho Alcalde				3	305	70	139	14	28	43	35	183	173	53	<b>1.046</b>
Tutelas Jurídica												896	96	6	<b>998</b>
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				1	282	3	4	5	9	19	258	220	28	13	<b>842</b>
Secretaría de Educación Distrital					4	5	27	45	55	74	79	54	67	308	<b>718</b>
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC				2	58	6	137	32	30	15	12	19	14	280	<b>605</b>
Establecimiento Público Ambiental - EPA						1	17	46	22	106	209		37	159	<b>597</b>
Secretaría de Participación y Desarrollo Social					48	2	1	4	50	9	8	11	107	355	<b>595</b>
Servicios Públicos				3	199	21	24	6	84	39	42	1	10	158	<b>587</b>
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL									7	55	178	61	59	214	<b>574</b>
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER							11	6	21	28	15	27	194	270	<b>572</b>
Subdirección Jurídica-D.A.V.D				6	148	2	341	10	8	5					<b>520</b>

## Informe mensual de PQR febrero 2023

Propiedad Horizontal										24	181	31	53	229	<b>518</b>
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía				1		2	32	18	13	9	99	36	305	<b>515</b>	
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC							13	102	159	199	25	8	7	<b>513</b>	
Dinamica Urbana										205	32	84	159	<b>480</b>	
Corvivienda					3	8		26	12	29	8	99	194	<b>379</b>	
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA								1	10	54	61	69	142	<b>337</b>	
Dirección de Impuestos				1		1	3	5	6	117	9	46	142	<b>330</b>	
Corporación de Turismo de Cartagena					7	2	14	32	17	23	44	72	94	<b>305</b>	
Oficina Asesora de Control Disciplinario			1	5		32	4	48		11	65	30	76	<b>272</b>	
Departamento Administrativo de Valorización Distrital				95	1	5		18	20	63		4	33	<b>239</b>	
Promoción Cultural IPCC							1	33	102	75	19	6		<b>236</b>	
Dirección Administrativa y Financiera TC								1				57	159	<b>217</b>	

## Informe mensual de PQR febrero 2023

Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial					1					16	23	60	34	62	<b>196</b>
Cobro Persuasivo							1					1	9	175	<b>186</b>
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS					78	20	5	46	16	6	4	1	1	1	<b>178</b>
Oficina Jurídica IPCC						4	1	1				39	58	54	<b>157</b>
Dirección Administrativa y Financiera - DATT											3	14	34	91	<b>142</b>
Subdirección- DADIS									13	1	9	24	26	65	<b>138</b>
Inspección de Policía Country								9	40	12	36	37	1		<b>135</b>
Dirección de Contabilidad						1	2	15	19		9	22	8	52	<b>128</b>
Subdirección de Cobranzas												2		115	<b>117</b>
Oficina Asesora Jurídica TC												3	16	96	<b>115</b>
Oficina Asesora de Informática								4	14	28	27	14	20	7	<b>114</b>
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción											1	42	39	28	<b>110</b>
Defensa Judicial					2		8	15	25	19	8	11	4	12	<b>104</b>
División de Inversión Pública									3		28	59	8	6	<b>104</b>

## Informe mensual de PQR febrero 2023

Escuela Taller de Cartagena de Indias													21	81	<b>102</b>
Dirección Administrativa y Financiera - SED										8	11	25	57		<b>101</b>
Despacho Alcalde Mayor							16	59	10		1	2			<b>88</b>
División de Control Urbano							3	6	12	23	25		18		<b>87</b>
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA											8	36	39		<b>83</b>
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM				3		11				11		4	52		<b>81</b>
Tesorería				29	4	1		3		15			28		<b>80</b>
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano				2			5	19	10	13	11	10	10		<b>80</b>
Atención a la Comunidad - DADIS							13					6	59		<b>78</b>
Cárcel Distrital									3	5	35	31	1		<b>75</b>
Fondo Territorial de Pensiones								2				8	53		<b>63</b>
Dirección de Presupuesto				1		1	4	4	1	1	9	11	31		<b>63</b>
Subdirección Técnica - D.A.V.D				7	47		1			4	2				<b>61</b>

## Informe mensual de PQR febrero 2023

Devolución y Compensaciones								25	4		19			10	<b>58</b>
Oficina Asesora Planeación - EPA						1	1							55	<b>57</b>
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS												10	40	4	<b>54</b>
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES								1	28					21	<b>50</b>
Cobertura Educativa - SED											18	23		8	<b>49</b>
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria					1	8	24	5	10	1					<b>49</b>
Oficina Asesores de Despacho					42	5	1								<b>48</b>
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA											4	1	1	33	<b>39</b>
Inspección de Policía Bocagrande										20	13	5	1		<b>39</b>
Bomberos					8	1	1	3	2	8	8	1		5	<b>37</b>
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá													23	13	<b>36</b>
Unidad de Nomina									1		3	28	2	1	<b>35</b>
Despacho Alcalde Localidad						7	5	1	1	2		16		3	<b>35</b>



## Informe mensual de PQR febrero 2023

Industrial y de la Bahía															
Unidad Asesora de Contratación				1				15	7	3	3	4	1		34
Inspección de Policía #1									12	20					32
Comisaría Casa Justicia Canapote												23	7		30
Cobro Coactivo-DATT												1	25		26
Subdirección financiera-D.A.V.D								8	6	11					25
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía												9	15		24
Talento Humano DADIS								7	1		4	8	2		22
Inspección de Policía Centro									7	9	5	1			22
Oficina de Cooperación Internacional						10		4	3	4					21
Talento Humano - SED												3	16		19
Escuela de Gobierno y Liderazgo							1	6	7	1		1	3		19
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar-EDURBE													18		18
Inspección y Vigilancia - SED									1		17				18



## Informe mensual de PQR febrero 2023

Información Geográfica															
Archivo Central					4		3					1	3		11
Inspección de Policía Altos de Jardines									3	3	3				9
Inspección de Policía Isla del Rosario									4	5					9
Inspección de Policía Ciudadela 2000									8	1					9
Oficina Asesora de Protocolo					3	1		3	2						9
Division Sistemas Impuestos													9		9
Oficina de Deporte - IDER						2	4	2							8
Inspección de Policía Barú										7					7
Oficina de Recreación - IDER						2		3		2					7
Programa Familias En Acción							1	1						5	7
Inspección de Policía Bocachica									3	3	1				7
Inspección de Policía Ponzuela									1	4	2				7
Sisben										1		1	4		6
Dirección de Planeación e Infraestructura TC								1				3	2		6



## Informe mensual de PQR febrero 2023

Oficina de Control Interno TC													2	1	3
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa							1		1	1					3
Inspección de Policía Chiquinquirá									2				1		3
Inspección de Policía Boquilla										2	1				3
Inspección de Policía Santana										2	1				3
Administración Mercado														2	2
Inspección de Policía Pasacaballos									1	1					2
Inspección de Policía Punta Canoa										2					2
Inspección de Policía Esperanza									2						2
Alcaldías Locales														2	2
Secretaría Privada										1	1				2
Dirección de Operaciones								1							1
Secretaría General TC														1	1
Inspección de Policía Caño de Oro										1					1
Comisaría Casa Justicia Country										1					1

## Informe mensual de PQR febrero 2023

Juridica Localidad Industrial y de la Bahía															1	1
Colegio Mayor de Bolivar												1				1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>72</b>	<b>5.057</b>	<b>1.667</b>	<b>3.494</b>	<b>2.922</b>	<b>5.800</b>	<b>9.206</b>	<b>13.754</b>	<b>6.675</b>	<b>8.257</b>	<b>24.155</b>	<b>81.064</b>	

Cuenta de AÑO	RANGO					
AÑO	1-3	4-10	11-20	21-31	REPRESA	Total general
2009					1	1
2010					1	1
2011					3	3
2012					72	72
2013					5.057	5.057
2014					1.667	1.667
2015					3.494	3.494
2016					2.922	2.922
2017					5.800	5.800
2018					9.206	9.206
2019					13.754	13.754
2020					6.675	6.675
2021					8.257	8.257
2022					24.155	24.155
2023	1.852	3.647	4.104	3.550	1.842	14.995
<b>Total general</b>	<b>1.852</b>	<b>3.647</b>	<b>4.104</b>	<b>3.550</b>	<b>82.906</b>	<b>96.059</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia

## Informe mensual de PQR febrero 2023

Explicando la tabla anterior tenemos que el *rango* obedece a los días que tiene la correspondencia desde que ingresó por Ventanilla Única de Atención al Ciudadano hasta el mes de diciembre de 2022, y que permanece en la bandeja de los funcionarios adscritos a las distintas dependencias señaladas en el informe; teniendo como rangos 1-3 días de reposar la correspondencia en las bandejas, rango 4-10 días de reposar la correspondencia en las bandejas, rango 11-20 días de reposar la correspondencia en las bandejas, y rango 21-31 días de reposar la correspondencia en las bandejas.

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 6.546 correspondencias; en segundo lugar tenemos al Dirección Administrativa y Financiera – DADIS con un total de 5.061 correspondencias; y como tercer lugar se encuentra la Oficina Asesora Jurídica con un total de 4.071 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 07 de marzo 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.

## Informe mensual de PQR febrero 2023

AÑO	CANTIDAD	%
2020	6.675	11,81%
2021	8.257	14,61%
2022	24.155	42,74%
2023	17426	30,84%
<b>Total</b>	<b>56.513</b>	<b>100%</b>

El reporte anterior tiene el número de correspondencias a las que no se les ha dado cierre a la gestión, y cuyo origen es externo. El número de correspondencias anuales a las que no se les 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 39.087 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 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.**

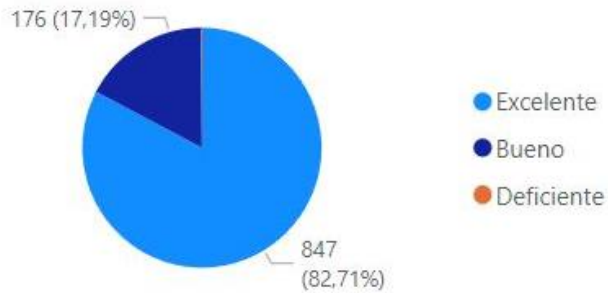
La Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias se encarga de proporcionar a los ciudadanos una atención integral, eficiente y de calidad en relación con los trámites y servicios ofrecidos por la administración pública.

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 recopilaban datos cuantitativos y cualitativos acerca de diversos aspectos relacionados con la atención al ciudadano. En este análisis se presentarán los resultados de cada pregunta y se mostrarán las gráficas correspondientes, con el fin de visualizar de manera clara y precisa los datos recopilados en la encuesta. A partir de estos resultados, se podrán identificar las fortalezas y debilidades del servicio ofrecido por la Ventanilla Única, lo que permitirá implementar mejoras y optimizar la atención al ciudadano.



## Informe mensual de PQR febrero 2023

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

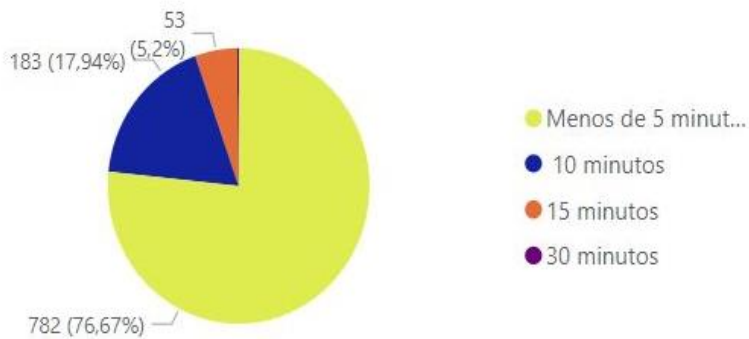


**1.** De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 82,71% de los encuestados considera que el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud,

trámite o servicio fue excelente, mientras que el 17,19% 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 76.67% 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 17.94% de los encuestados indicó que el proceso tomó alrededor de 10 minutos, mientras que el 5.2% restante señaló que el tiempo fue de aproximadamente 30 minutos. Estos resultados indican que la mayoría de los ciudadanos están siendo atendidos en un tiempo razonablemente corto, lo que contribuye

## Informe mensual de PQR febrero 2023

a mejorar la experiencia de los usuarios y aumenta la eficiencia del servicio ofrecido por la Ventanilla Única.

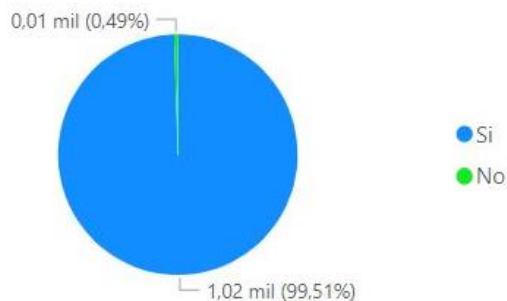
No obstante, es importante prestar atención a las opiniones de aquellos ciudadanos que indicaron haber esperado por periodos de tiempo más prolongados, con el fin de identificar posibles cuellos de botella en el proceso de atención y tomar medidas para optimizar el tiempo de respuesta en estos casos.



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 99.02% 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 0.98% 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?



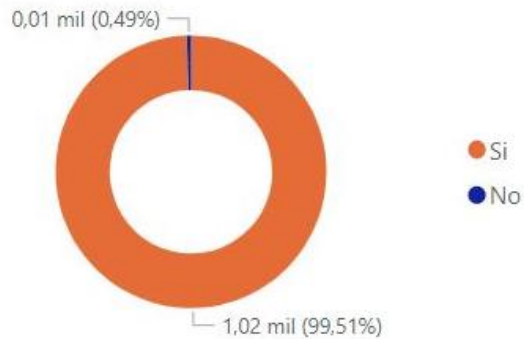
4. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 99.51% de los encuestados considera que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo el 0.49% de los encuestados indicó que no está satisfecho con el lugar.

su agrado. Solo el 0.49% de los encuestados indicó que no está satisfecho con el lugar.

## Informe mensual de PQR febrero 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?

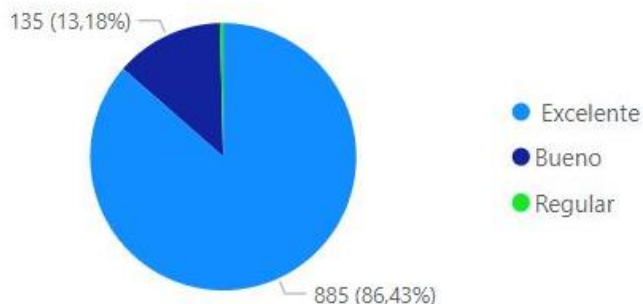


comprender.

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.

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 99.51% de los encuestados considera que el lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo. Solo el 0.49% de los encuestados indicó que no encontró el lenguaje utilizado fácil de

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



trámite o servicio como excelente. El 13.18% de los encuestados lo calificó como bueno y solo el 0.39% lo calificó como regular.

6. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 86.43% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud,

## **Informe mensual de PQR febrero 2023**

Estos resultados son muy positivos, ya que demuestran que la gran mayoría de los ciudadanos están satisfechos con el servicio que recibieron en la Ventanilla Única. Sin embargo, es importante seguir trabajando para mejorar la calidad del servicio y garantizar que la experiencia de los usuarios sea siempre excelente. La retroalimentación recibida a través de la encuesta de satisfacción puede ser de gran ayuda para identificar áreas de mejora y continuar trabajando en la excelencia del servicio ofrecido.

En conclusión, los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias indican que la gestión de la Ventanilla Única ha sido muy bien valorada por los ciudadanos. La gran mayoría de los encuestados están satisfechos con el trato recibido por parte del funcionario, el tiempo de espera, la facilidad del proceso de radicación de solicitudes, la calidad del lugar de atención, la claridad del lenguaje utilizado y el nivel general de satisfacción. Estos resultados son muy positivos y demuestran que la Ventanilla Única está cumpliendo con su objetivo de brindar un servicio de calidad y eficiente a los ciudadanos de Cartagena de Indias. Es importante seguir trabajando para mantener y mejorar la calidad del servicio ofrecido, tomando en cuenta la retroalimentación recibida a través de la encuesta de satisfacción.

### **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 febrero de 2023, teniendo como fecha de corte de informe el 1 de marzo 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**