



# CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos  
a Cartagena

## Informe mensual de PQR marzo 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 MARZO 2023</b> . ....	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB</b> . ....	<b>11</b>
<b>3.</b>	<b>SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB POR AÑO</b> . ....	<b>20</b>
<b>4.</b>	<b>SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO</b> . ....	<b>21</b>
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> . ....	<b>25</b>

## **Informe mensual de PQR marzo 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 marzo 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 15.291 comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias).

Del total de comunicaciones recibidas, 5.347 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.**

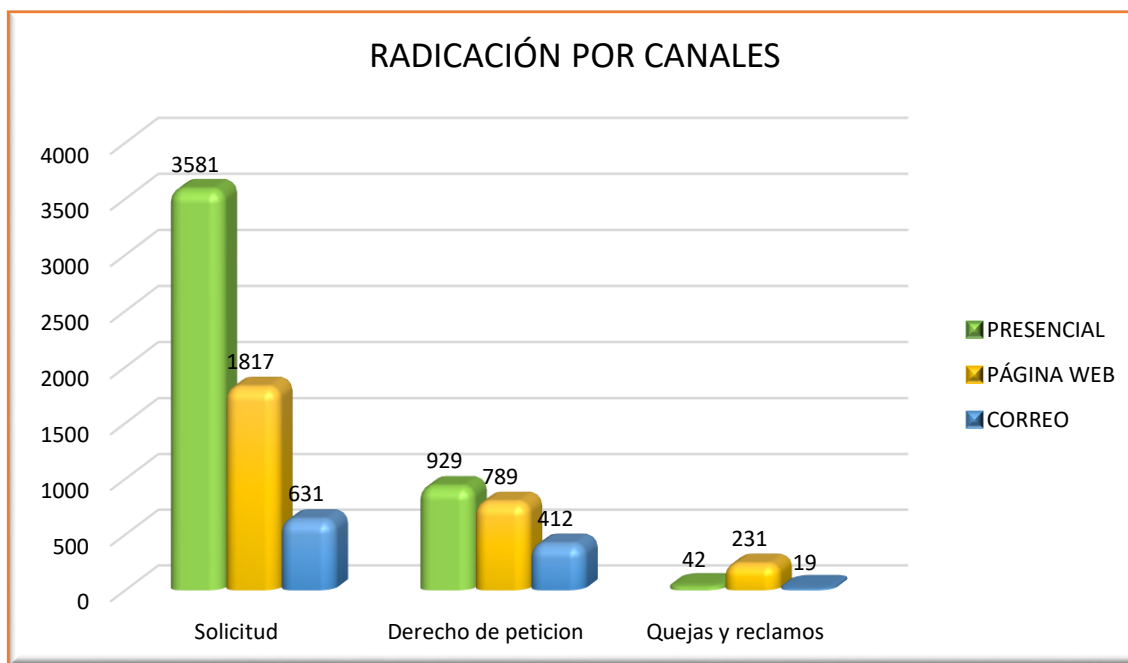
De las 15.291 comunicaciones que se recibieron a través de los diferentes canales de atención, 8.451 son consideradas PQRS, acorde a la denominación de sus tipologías registradas en el Sistema de información para la Gobernabilidad Democrática SIGOB - Correspondencia, tal como se relacionan en la tabla No.1 registrados a continuación.

Siendo que 2.837 equivalentes al 33.57 % del total de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, 1.062 correspondientes al 12.57 % de las

## Informe mensual de PQR marzo 2023

peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial se recibieron 4.552 equivalentes al 53.86 %.

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 292 reclamos en el mes de marzo, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 47 quejas y reclamos -QR-, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con 43 QR, y la Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS con un total de 33 QR. A continuación, se relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de marzo de 2023:

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

## Informe mensual de PQR marzo 2023

Area responsable	CORREO	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	Total general
<b>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT</b>	5	42		47
<b>Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana</b>	6	33	4	43
<b>Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS</b>	2	12	19	33
<b>Dirección de Impuestos</b>		24	1	25
<b>Industria y Comercio</b>	1	23		24
<b>Secretaría General</b>		11	2	13
<b>Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales</b>		12		12
<b>Sisben</b>		7	2	9
<b>Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres</b>		8	1	9
<b>Secretaría de Educación Distrital</b>		7	1	8
<b>Oficina Asesora Jurídica - EPA</b>	5		3	8
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>		7	1	8
<b>Secretaría de Planeación Distrital</b>		7		7
<b>Establecimiento Público Ambiental - EPA</b>		5		5
<b>Secretaría de Participación y Desarrollo Social</b>		2	2	4
<b>Tesorería</b>		4		4
<b>Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM</b>		2	1	3
<b>Departamento Administrativo de Valorización Distrital</b>		3		3
<b>Secretaría de Infraestructura</b>		3		3
<b>Dirección Administrativa y Financiera TC</b>		3		3
<b>Grupo Asesores Jurídicos Tributarios</b>		2		2
<b>Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA</b>		1	1	2
<b>División de Control Urbano</b>		2		2
<b>Corvivienda</b>		2		2
<b>Oficina Asesora de Control Disciplinario</b>			2	2

## Informe mensual de PQR marzo 2023

<b>Despacho Alcalde</b>		1	1	2
<b>Fondo Territorial de Pensiones</b>		2		2
<b>Secretaría de Hacienda Distrital</b>		1		1
<b>Oficina Asesora de Informática</b>		1		1
<b>Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción</b>		1		1
<b>Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía</b>			1	1
<b>Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte</b>		1		1
<b>Dirección de Talento Humano</b>		1		1
<b>Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES</b>		1		1
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>231</b>	<b>42</b>	<b>292</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Lo que arroja que solo un 1.91 % 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 marzo del año 2023.

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

Durante el periodo analizado se realizaron 117 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, Oficina Asesora Jurídica, y el Plan de Emergencia Social Pedro Romero – PES.

La información se puede observar en la siguiente Tabla:

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

Área responsable	Total
<b>Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística</b>	31
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	19
<b>Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES</b>	15

## Informe mensual de PQR marzo 2023

Defensa Judicial	10
Dirección de Talento Humano	9
Secretaría General	8
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	4
Secretaría de Educación Distrital	3
Secretaría de Hacienda Distrital	2
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2
Dirección de Impuestos	2
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	2
Tesorería	1
Tutelas Jurídica	1
Fondo Territorial de Pensiones	1
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1
Industria y Comercio	1
Dirección de Apoyo Logístico	1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1
Dirección Jurídica - DATT	1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1
<b>Total general</b>	<b>117</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

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

Durante el mes de marzo de 2023, se efectuó el cierre de 6.764 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales con un 23.45 %, Industria y Comercio con un 10.17 %, Tutelas Jurídica con un 9.33 %, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte -

## Informe mensual de PQR marzo 2023

DATT con un 7.24 %, 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 marzo.

Area responsable	Cantidad	%
<b>Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales</b>	1586	23,45%
<b>Industria y Comercio</b>	688	10,17%
<b>Tutelas Juridica</b>	631	9,33%
<b>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT</b>	490	7,24%
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	351	5,19%
<b>Dirección de Talento Humano</b>	288	4,26%
<b>Secretaría de Hacienda Distrital</b>	214	3,16%
<b>Secretaría de Planeación Distrital</b>	201	2,97%
<b>Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS</b>	191	2,82%
<b>Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres</b>	170	2,51%
<b>Secretaría de Participación y Desarrollo Social</b>	141	2,08%
<b>Dirección Jurídica - DATT</b>	135	2,00%
<b>Secretaría de Educación Distrital</b>	109	1,61%
<b>Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM</b>	102	1,51%
<b>Establecimiento Público Ambiental - EPA</b>	99	1,46%
<b>Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana</b>	97	1,43%
<b>Fondo Territorial de Pensiones</b>	89	1,32%
<b>Tesorería</b>	89	1,32%
<b>Defensa Judicial</b>	84	1,24%
<b>Dirección de Impuestos</b>	79	1,17%
<b>Secretaría General</b>	72	1,06%



## Informe mensual de PQR marzo 2023

<b>Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística</b>	71	1,05%
<b>Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía</b>	71	1,05%
<b>Sisben</b>	70	1,03%
<b>Dirección Administrativa y Financiera - DADIS</b>	64	0,95%
<b>Subdirección- DADIS</b>	57	0,84%
<b>Oficina Asesora Jurídica - EPA</b>	55	0,81%
<b>Impuesto Predial</b>	38	0,56%
<b>Secretaría de Infraestructura</b>	36	0,53%
<b>Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES</b>	35	0,52%
<b>Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte</b>	35	0,52%
<b>Departamento Administrativo de Valorización Distrital</b>	32	0,47%
<b>Dirección de Apoyo Logístico</b>	28	0,41%
<b>Dirección Administrativa y Financiera - DATT</b>	26	0,38%
<b>Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC</b>	26	0,38%
<b>Programa Familias En Acción</b>	20	0,30%
<b>División de Control Urbano</b>	20	0,30%
<b>Dirección de Contabilidad</b>	19	0,28%
<b>Despacho Alcalde</b>	16	0,24%
<b>Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria</b>	15	0,22%
<b>Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA</b>	14	0,21%
<b>Subdirección Financiero y Administrativo - EPA</b>	12	0,18%
<b>Subdirección de Fiscalización</b>	10	0,15%
<b>Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA</b>	9	0,13%

## Informe mensual de PQR marzo 2023

Oficina Asesora de Control Disciplinario	7	0,10%
Corvivienda	7	0,10%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	6	0,09%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	6	0,09%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	6	0,09%
Grupo Asesores Juridicos Tributarios	6	0,09%
División de Patrimonio Cultural IPCC	5	0,07%
Dirección Administrativa y Financiera TC	5	0,07%
Oficina Asesora de Informática	5	0,07%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	4	0,06%
Oficina de Cooperación Internacional	4	0,06%
Archivo Central	3	0,04%
Bomberos	3	0,04%
DistriSeguridad	2	0,03%
Division Sistemas Impuestos	2	0,03%
Oficina Jurídica IPCC	2	0,03%
Cobro Persuasivo	2	0,03%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,01%
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,01%
Oficina Asesora de Control Interno	1	0,01%
Dirección de Presupuesto	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>6764</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de marzo del 2023 las distintas dependencias del nivel central de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 6.764 peticiones, de un total de 15.291 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 44.24% de la correspondencia que ingresó al Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C. se le dio cierre.

## **Informe mensual de PQR marzo 2023**

### **2. SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.**

El siguiente reporte es producto de una consulta realizada al aplicativo SIGOB con la condicional (**En gestión**) tomando el rango de fechas desde el 1 de enero de 2009 hasta 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 marzo 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.

Area en gestión	Año														Total general
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
<b>Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte</b>				1	234	238	557	326	646	582	871	497	1.206	1.386	6.544
<b>Dirección Administrativa y Financiera - DADIS</b>		1		1	1.031	627	300	234	329	212	247	184	221	829	4.216
<b>Secretaría de Hacienda Distrital</b>					16	1	1	19	8	29	3.549		48	189	3.860
<b>Oficina Asesora de Control Interno</b>							7					3		3.836	3.846
<b>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT</b>	1			3	6		17	206	512	67	441	225	328	1.914	3.720
<b>Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA</b>							205	262	520	361	270	44	241	1.690	3.593
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>				1	20	38	134	180	424	1.227	750	373	65	125	3.337
<b>Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS</b>					191	65	127	154	295	992	429	86	97	592	3.028
<b>Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana</b>				1	214	16	277	55	149	118	185	283	220	1.381	2.899
<b>Dirección Jurídica - DATT</b>				2	5	5	202	32	211	2.055	6	1	54	303	2.876
<b>Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales</b>					97		1	125	313	377	72	100	259	1.011	2.355
<b>Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística</b>					32	33	24	131	144	169	605	88	356	548	2.130
<b>Secretaría de Planeación Distrital</b>				1	31	1	4	1	9	79	481	344	1.002	166	2.119
<b>Oficina Asesora Jurídica - EPA</b>				1	82	1	29	171	133	203	321	48	200	749	1.938
<b>PQR</b>					40	1	17	1	302	413	848	311			1.933
<b>Grupo Asesores Jurídicos Tributarios</b>			1	7	121	1	8	13	41	43	213	153	278	823	1.702
<b>Secretaría General</b>					25		49	12	43	272	610	187	174	295	1.667
<b>División de Patrimonio Cultural IPCC</b>					124	36	42				42	467	604	305	1.620
<b>Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS</b>				2	185	58	81	272	161	336	138	28	70	113	1.444

## Informe mensual de PQR marzo 2023

<b>Dirección de Talento Humano</b>					62	1	32	41	138	159	556	352	28	53	1.422
<b>Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS</b>			2		822	91	19			14	71	1	29	184	1.233
<b>Subdirección de Fiscalización</b>						1	32	4	125	15	3	50	251	745	1.226
<b>Secretaría de Infraestructura</b>			7		6	1	11	55	54	98	178	120	164	437	1.131
<b>Dirección de Apoyo Logístico</b>			7		273	12	35	42	144	52	150	164	135	84	1.098
<b>Despacho Alcalde</b>			3		305	70	139	14	28	43	35	183	173	53	1.046
<b>Tutelas Jurídica</b>												896	96	2	994
<b>Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres</b>			1		282	3	4	5	9	19	258	220	28	12	841
<b>Secretaría de Educación Distrital</b>					4	5	27	45	55	74	79	54	67	297	707
<b>Dirección de Planeación - DADIS</b>		2	12		76	205	279	23	30	18	8	1	2	9	665
<b>Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC</b>			2		58	6	137	32	30	15	12	19	14	274	599
<b>Unidad Asesora de Contratación</b>					1	53	146	99	96	88	62	33	19	1	598
<b>Establecimiento Público Ambiental - EPA</b>						1	17	46	22	106	209		25	160	586
<b>Servicios Públicos</b>			3		199	21	24	6	84	39	42			158	576
<b>Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER</b>							11	6	21	28	15	27	194	262	564
<b>Equipo de Apoyo Jurídico- SPL</b>									7	55	178	61	59	201	561
<b>Subdirección Jurídica-D.A.V.D</b>			6		148	2	341	10	8	5					520
<b>Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC</b>								13	102	159	199	25	8	7	513
<b>Propiedad Horizontal</b>										24	181	31	53	211	500
<b>Secretaría de Participación y Desarrollo Social</b>					48	2	1	4	50	9	8	11	107	259	499
<b>Dinámica Urbana</b>											205	32	82	154	473
<b>Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía</b>					1		2	32	18	13	9	99	36	201	411

## Informe mensual de PQR marzo 2023

<b>Corvivienda</b>						3	8		26	12	29	8	99	194	379
<b>Dirección de Impuestos</b>					1		1	3	5	6	117	9	48	131	321
<b>Subdirección Financiero y Administrativo - EPA</b>									1	10	54	57	63	135	320
<b>Corporación de Turismo de Cartagena</b>						7	2	14	32	17	23	44	72	94	305
<b>Oficina Asesora de Control Disciplinario</b>			1		5		32	4	48		11	65	30	73	269
<b>Departamento Administrativo de Valorización Distrital</b>					95	1	5		18	20	63		4	32	238
<b>Promoción Cultural IPCC</b>								1	33	102	75	19	6		236
<b>Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial</b>					1					16	23	61	34	64	199
<b>Cobro Persuasivo</b>							1					1	18	164	184
<b>Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS</b>					78	20	5	46	16	6	4	1	1	1	178
<b>Oficina Jurídica IPCC</b>						4	1	1				39	58	54	157
<b>Dirección Administrativa y Financiera TC</b>									1				35	109	145
<b>Dirección Administrativa y Financiera - DATT</b>											3	14	35	87	139
<b>Inspección de Policía Country</b>								9	40	12	36	37	1		135
<b>Subdirección- DADIS</b>									13	1	9	24	26	56	129
<b>Dirección de Contabilidad</b>						1	2	15	19		9	22	8	48	124
<b>Oficina Asesora Juridica TC</b>												3	16	97	116
<b>Oficina Asesora de Informática</b>								4	14	28	27	14	20	4	111
<b>Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción</b>											1	42	39	28	110
<b>Subdirección de Cobranzas</b>										1		2	7	98	108
<b>Defensa Judicial</b>					2		8	15	25	19	8	11	4	11	103
<b>Escuela Taller de Cartagena de Indias</b>													21	81	102

## Informe mensual de PQR marzo 2023

<b>División de Inversión Pública</b>									3		28	54	6	2	93
<b>Dirección Administrativa y Financiera - SED</b>											8	11	25	49	93
<b>Despacho Alcalde Mayor</b>								16	59	10		1	2		88
<b>Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA</b>												8	36	39	83
<b>Atención a la Comunidad - DADIS</b>								13					6	62	81
<b>Tesorería</b>				29	4	1			3		15		1	26	79
<b>Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano</b>				2				5	19	10	13	11	10	9	79
<b>División de Control Urbano</b>								3	6	12	23	25		7	76
<b>Cárcel Distrital</b>										3	5	35	31	1	75
<b>Dirección de Presupuesto</b>				1		1	4	4	1	1	9	11	31		63
<b>Fondo Territorial de Pensiones</b>									2				8	52	62
<b>Subdirección Técnica - D.A.V.D</b>			7	47		1				4	2				61
<b>Oficina Asesora Planeación - EPA</b>						1	1							58	60
<b>Devolución y Compensaciones</b>								25	4		19			10	58
<b>Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM</b>				3		11					11		4	27	56
<b>Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS</b>												10	40	3	53
<b>Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES</b>							1	28						20	49
<b>Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria</b>				1	8	24	5	10	1						49
<b>Oficina Asesores de Despacho</b>				42	5	1									48
<b>Cobertura Educativa - SED</b>											18	23		4	45
<b>Inspección de Policía Bocagrande</b>										20	13	5	1		39
<b>Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA</b>											4	1	1	32	38

## Informe mensual de PQR marzo 2023

<b>Bomberos</b>					8	1	1	3	2	8	8	1		5	37
<b>Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía</b>						7	5	1	1	2		16		3	35
<b>Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá</b>													23	12	35
<b>Inspección de Policía #1</b>										12	20				32
<b>Unidad de Nomina</b>									1		3	27			31
<b>Comisaría Casa Justicia Canapote</b>													23	7	30
<b>Subdirección financiera-D.A.V.D</b>									8	6	11				25
<b>Area Social Localidad Industrial y de la Bahía</b>													9	15	24
<b>Talento Humano DADIS</b>									7	1		4	8	2	22
<b>Inspección de Policía Centro</b>										7	9	5	1		22
<b>Oficina de Cooperación Internacional</b>							10		4	3	4				21
<b>Talento Humano - SED</b>													3	17	20
<b>Grupo Estrategico Plan de Desarrollo</b>										6	9	1	1	1	18
<b>Escuela de Gobierno y Liderazgo</b>								1	6	7	1		1	2	18
<b>Inspección y Vigilancia - SED</b>										1		17			18
<b>Comisaría de Familia</b>												4	6	8	18
<b>Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE</b>														18	18
<b>Dirección Administrativa de Archivo General</b>				1				1	2	5	2	3	2	1	17
<b>Inspección de Policía Arroyo de Piedra</b>										6	11				17
<b>Impuesto Predial</b>									1	4	7	1		3	16
<b>Subdirección Técnica - SED</b>													1	2	13
<b>Despacho DATT</b>								1		1	8	3	2		15



## Informe mensual de PQR marzo 2023

<b>Dirección Operativa - DATT</b>									1	5	4	1	3	1	15	
<b>Industria y Comercio</b>										1	6	1	1	5	14	
<b>Administrativa y Financiera IPCC</b>											9	4	1		14	
<b>Inspección de Policía Torices</b>										4	6	1	2	1	14	
<b>Inspección de Policía Nuevo Paraiso</b>										3	5	3	2		13	
<b>Inspección de Policía Arroyo Grande</b>										5	7				12	
<b>Archivo Central</b>						4		3					1	3	11	
<b>División de Sistema de Información Geográfica</b>														11	11	
<b>Inspección de Policía Ciudadela 2000</b>										8	1				9	
<b>Oficina Asesora de Protocolo</b>						3	1		3	2					9	
<b>Inspección de Policía Isla del Rosario</b>										4	5				9	
<b>Inspección de Policía Altos de Jardines</b>										3	3	3			9	
<b>Division Sistemas Impuestos</b>														9	9	
<b>Oficina de Deporte - IDER</b>								2	4	2					8	
<b>Inspección de Policía Barú</b>												7			7	
<b>Inspección de Policía Bocachica</b>										3	3	1			7	
<b>Oficina de Recreación - IDER</b>								2		3		2			7	
<b>Inspección de Policía Pontezuela</b>											1	4	2		7	
<b>Dirección de Operaciones TC</b>									1				2	1	2	6
<b>Sisben</b>												1		1	4	6
<b>Inspección de Policía Bazurto</b>											4	1		1	6	
<b>Dirección de Planeación e Infraestructura TC</b>									1					3	2	6

## Informe mensual de PQR marzo 2023

<b>Inspección de Policía San Francisco</b>										3	2		1		6
<b>Inspección de Policía Blas de Lezo</b>										1	5				6
<b>Inspección de Policía Isla Fuerte</b>										2	2	1			5
<b>Inspección de Policía Amberes</b>										3	2				5
<b>Estratificación</b>												1	1	3	5
<b>Inspección de Policía San Bernardo</b>											4				4
<b>Inspección de Policía Tierra Bomba</b>										2	1	1			4
<b>Pagaduría</b>										4					4
<b>Comisaría Permanente Turno 1</b>													2	2	4
<b>Inspección de Policía Chiquinquirá</b>										2			1		3
<b>TransCaribe S.A.</b>														3	3
<b>Inspección de Policía Santana</b>											2	1			3
<b>Oficina de Control Interno TC</b>													2	1	3
<b>DistriSeguridad</b>													1	1	3
<b>Oficina Asesora de Comunicación y Prensa</b>											1				3
<b>Inspección de Policía Boquilla</b>												2	1		3
<b>Inspección de Policía Bosque Manzanillo</b>											2		1		3
<b>Administración Mercado</b>														2	2
<b>Alcaldías Locales</b>														2	2
<b>Inspección de Policía Punta Canoa</b>												2			2
<b>Inspección de Policía Esperanza</b>											2				2
<b>Secretaría Privada</b>												1	1		2

## Informe mensual de PQR marzo 2023

<b>Inspección de Policía Pasacaballos</b>										1	1				2
<b>Programa Familias En Acción</b>							1	1							2
<b>Colegio Mayor de Bolivar</b>												1			1
<b>Dirección de Operaciones</b>								1							1
<b>Secretaría General TC</b>													1		1
<b>Juridica Localidad Industrial y de la Bahía</b>													1		1
<b>Comisaría Casa Justicia Country</b>											1				1
<b>Cobro Coactivo-DATT</b>												1			1
<b>Inspección de Policía Caño de Oro</b>											1				1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>72</b>	<b>5.055</b>	<b>1.664</b>	<b>3.467</b>	<b>2.873</b>	<b>5.741</b>	<b>9.021</b>	<b>13.362</b>	<b>6.575</b>	<b>7.924</b>	<b>22.169</b>	<b>77.928</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

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

<b>Año</b>	<b>Cantidad</b>
<b>2009</b>	1
<b>2010</b>	1
<b>2011</b>	3
<b>2012</b>	72
<b>2013</b>	5.055
<b>2014</b>	1.664
<b>2015</b>	3.467
<b>2016</b>	2.873
<b>2017</b>	5.741
<b>2018</b>	9.021
<b>2019</b>	13.362
<b>2020</b>	6.575
<b>2021</b>	7.924
<b>2022</b>	22.169
<b>Total general</b>	<b>77.928</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

## Informe mensual de PQR marzo 2023

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 6.544 correspondencias; en segundo lugar tenemos al Dirección Administrativa y Financiera – DADIS con un total de 4.216 correspondencias; y como tercer lugar se encuentra la Secretaría de Hacienda Distrital con un total de 3.860 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 01 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.

Área en gestión	
2020	6.575
2021	7.924
2022	22.169
2023	19.659

## Informe mensual de PQR marzo 2023

Total general	56.327
---------------	--------

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.

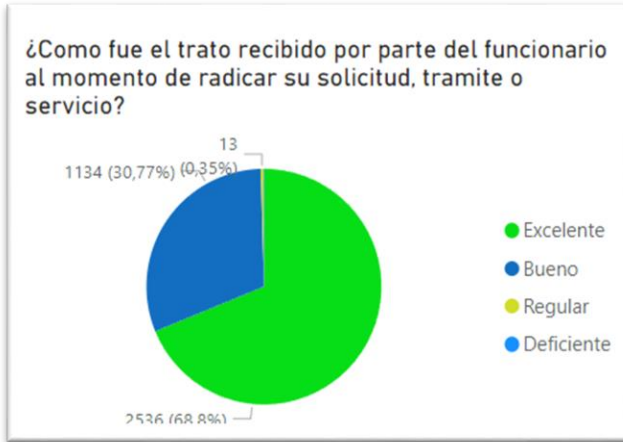
Dado que al menos 36.668 correspondencias, de los años 2020, 2021 y 2022 ya debieron ser cerradas por los responsables, por lo cual se hace necesario traer a memoria el memorando AMC-MEM-001383-2022 del 11 de octubre de 2022, que le recuerda a los supervisores que deben verificar la adecuada ejecución 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 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.

## Informe mensual de PQR marzo 2023



**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 68.8% 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 30.7% 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.

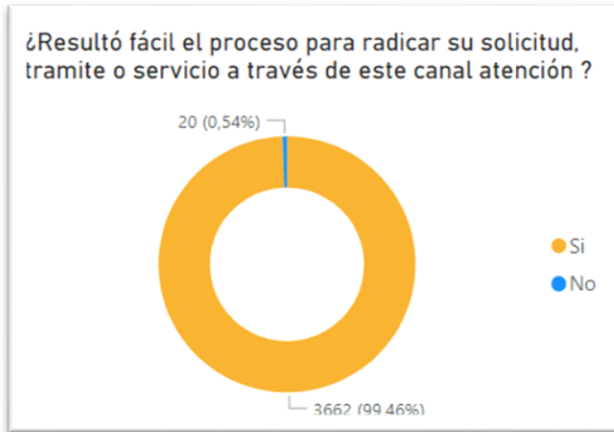


**2.** Según los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 76.77% de los encuestados afirmó que

el tiempo que les tomó radicar su solicitud, trámite o servicio fue de menos de 5 minutos. Por su parte, el 19.45% de los encuestados indicó que el proceso tomó alrededor de 10 minutos, mientras que el 3.78% 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 a mejorar la experiencia de los usuarios y aumenta la eficiencia del servicio ofrecido por la Ventanilla Única.

## Informe mensual de PQR marzo 2023

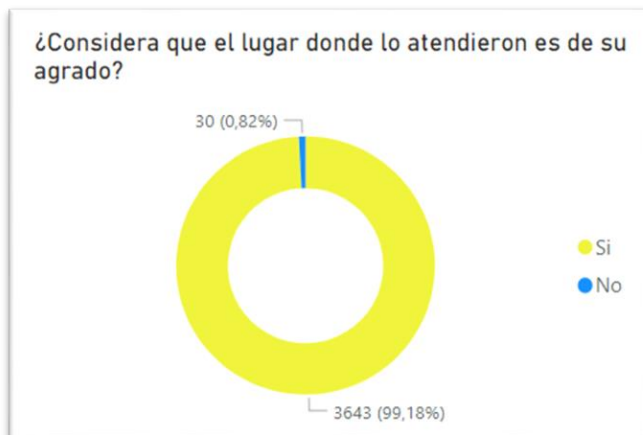
No obstante, es importante prestar atención a las opiniones de aquellos ciudadanos que indicaron haber esperado por periodos de tiempo más prolongados, con el fin de identificar posibles cuellos de botella en el proceso de atención y tomar medidas para optimizar el tiempo de respuesta en estos casos.



**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 99.46% 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 0.54% 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.

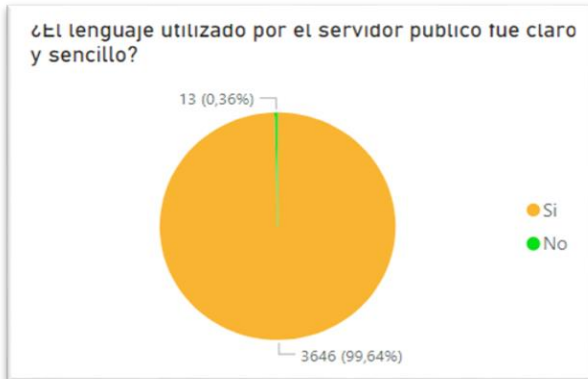


**4.** De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 99.18% de los encuestados considera que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo el 0.82% de los

encuestados indicó que no está satisfecho con el lugar.

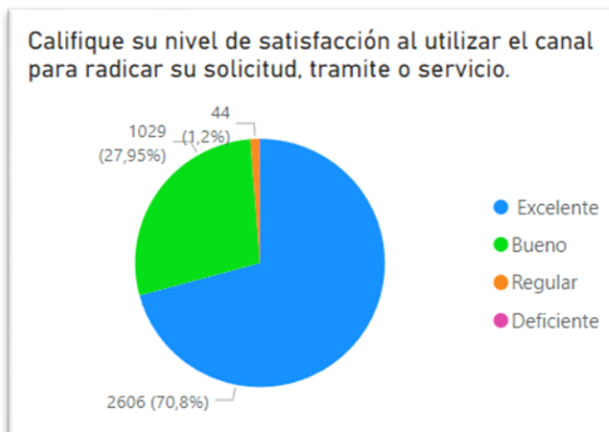
## Informe mensual de PQR marzo 2023

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.



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 99.64% de los encuestados considera que el lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo. Solo el 0.36% 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.



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 70.8% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio como excelente. El 27.95% de los encuestados

lo calificó como bueno y solo el 1.29% lo calificó como regular.



## Informe mensual de PQR marzo 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 marzo 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**