



# CARTAGENA VA PA' LANTE



**Informe mensual de PQR NOVIEMBRE  
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 NOVIEMBRE 2023.....</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB. ....</b>	<b>8</b>
<b>3.</b>	<b>SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB POR AÑO. ....</b>	<b>16</b>
<b>4.</b>	<b>SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO. ....</b>	<b>17</b>
<b>7.</b>	<b>CONCLUSIONES. ....</b>	<b>21</b>

## **Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 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 noviembre 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 10.931 comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSFD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias).

Del total de comunicaciones recibidas, 1.562 corresponden a otras comunicaciones oficiales como son: Tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

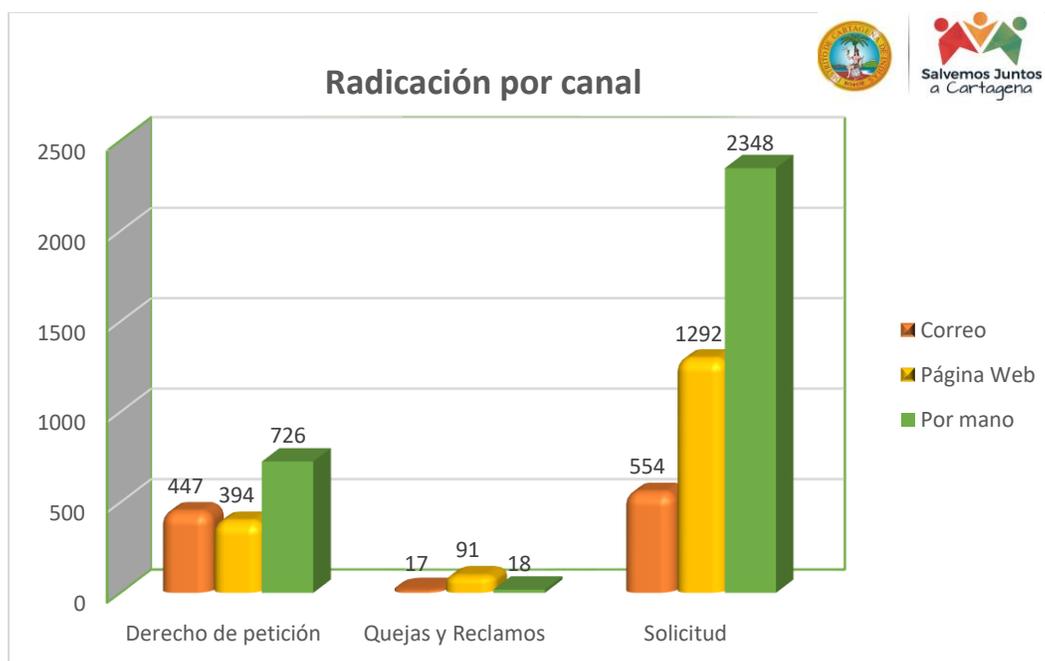
#### **1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA.**

De las 10.931 comunicaciones que se recibieron a través de los diferentes canales de atención, 5.887 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 NOVIEMBRE 2023

Siendo que 1.931 equivalentes al 18 % del total de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, 4.940 correspondientes al 45% de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial se recibieron 4.060 equivalentes al 37 %.

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 126 reclamos en el mes de noviembre, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el **Departamento Administrativo de salud DADIS** con un total de 29 quejas y reclamos, el **Departamento de Tránsito y Transporte – DATT** con un total de 16 quejas y reclamos y la **secretaría del Interior** con un total de 14

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

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

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

Área responsable	Correo	Página Web	Por mano	Total, general
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	7	19	3	29
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	3	13		16
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		11	3	14
Oficina Asesora Jurídica	1	6	2	9
Secretaría de Infraestructura		8		8
Establecimiento Público Ambiental - EPA		8		8
Secretaría General	2	4	2	8
Oficina Asesora Juridica - EPA	1		2	3
Secretaría de Educación Distrital		2	1	3
Dirección de Impuestos		3		3
División de Control Urbano	1	2		3
Oficina Asesora de Control Disciplinario			2	2
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		2		2
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		2		2
Fondo Territorial de Pensiones		2		2
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales		2		2
Tesorería		2		2
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	2			2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social			1	1
Bomberos			1	1
Despacho alcalde			1	1
Oficina Asesora de Control Interno		1		1
Dirección de Talento Humano		1		1
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		1		1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		1		1
Industria y Comercio		1		1
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>91</b>	<b>18</b>	<b>126</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Lo que arroja que solo un 1.15 % 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 noviembre del año 2023.

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

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

Durante el periodo analizado se realizaron 16 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 **Localidad de la Virgen y Turística, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte, la Dirección administrativa de Salud, Oficina Asesora Jurídica y Secretaria de Planeación.**

La información se puede observar en la siguiente Tabla:

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

Área responsable	Total
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	11
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	2
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1
Secretaría de Planeación Distrital	1
Oficina Asesora Jurídica	1
<b>Total general</b>	<b>16</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

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

Durante el mes de noviembre de 2023, se efectuó el cierre de 5.024 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: **Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT** con un 19.15 %, **Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales** con una 12.76%, y **Tutelas jurídica** con un 8.26% entre otras. A continuación, se muestra la participación de cada dependencia frente a los cierres de peticiones realizados.

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

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

Area responsable	Cuenta de Tipo	Cuenta de Tipo2
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	962	19,15%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	641	12,76%
Tutelas jurídica	415	8,26%
Oficina Asesora Jurídica	343	6,83%
Industria y Comercio	339	6,75%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	299	5,95%
Secretaría de Planeación Distrital	212	4,22%
Secretaría de Hacienda Distrital	188	3,74%
Dirección de Talento Humano	179	3,56%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	125	2,49%
Secretaría de Educación Distrital	87	1,73%
Dirección Jurídica - DATT	85	1,69%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	84	1,67%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	83	1,65%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	79	1,57%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	68	1,35%
Fondo Territorial de Pensiones	64	1,27%
Tesorería	61	1,21%
Secretaría General	58	1,15%
Secretaría de Infraestructura	58	1,15%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	57	1,13%
Dirección de Impuestos	55	1,09%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	51	1,02%
Subdirección- DADIS	48	0,96%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	45	0,90%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	40	0,80%
Dirección de Contabilidad	35	0,70%
Defensa Judicial	34	0,68%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	31	0,62%
Dirección de Apoyo Logístico	30	0,60%
Subdirección de Fiscalización	21	0,42%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	21	0,42%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	20	0,40%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	12	0,24%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	11	0,22%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	9	0,18%
Despacho Alcalde	9	0,18%
Sisben	8	0,16%
División de Control Urbano	7	0,14%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	6	0,12%

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	5	0,10%
Bomberos	5	0,10%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	5	0,10%
División de Patrimonio Cultural IPCC	5	0,10%
Impuesto Predial	5	0,10%
Oficina Asesora de Informática	4	0,08%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	3	0,06%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	3	0,06%
DistriSeguridad	2	0,04%
Dirección de Presupuesto	2	0,04%
Archivo Central	2	0,04%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	1	0,02%
TransCaribe S.A.	1	0,02%
Unidad Asesora de Contratación	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>5024</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de noviembre del 2023 las distintas dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 5.024 peticiones, de un total de 10.931 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 45,96% de la correspondencia que ingresó al Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C. se le dio cierre.

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

El siguiente reporte es producto de una consulta realizada al aplicativo SIGOB con la condicional (**En gestión**) tomando el rango de fechas desde el 1 de enero de 2009 hasta 1 de diciembre de 2023. Se realizó una parametrización por rangos de tiempo que permiten identificar la prioridad que se le debe dar a cada uno de los casos.

Se debe tener en cuenta que la información que se presenta es de los radicados que hasta la fecha de corte no han sido cerrados de manera exitosa en el aplicativo de Sistema Gobernabilidad Democrática – SIGOB, independientemente si son copias. Una correspondencia en copia es una correspondencia que el SIGOB interpreta requiere una respuesta por parte del servidor público y/o contratista cuya bandeja tiene la copia, por eso cuenta al momento de generar un informe de correspondencia, independientemente que una de las copias haya sido cerrada al terminar la gestión al haber dado respuesta a la correspondencia.

**Informe mensual de PQR NOVIEMBRE  
2023**

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

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

ÁREA RESPONSABLE	Año															
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
<b>Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte</b>				1	234	238	555	326	642	582	860	500	1204	1388	1283	<b>7813</b>
<b>Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA</b>							3	181	520	360	249	43	229	1416	2830	<b>5831</b>
<b>Oficina Asesora de Control Interno</b>							7					3		1661	3174	<b>4845</b>
<b>Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana</b>				1	214	16	277	55	149	118	176	278	145	607	1949	<b>3985</b>
<b>Secretaría de Hacienda Distrital</b>					16	1	1	19	8	29	3549	4	48	151	147	<b>3973</b>
<b>Dirección Administrativa y Financiera - DADIS</b>		1		1	1031	627	300	234	329	212	247	184	219	164	416	<b>3965</b>
<b>Dirección Jurídica - DATT</b>				2	5	5	202	32	212	2055	6	1	48	201	1128	<b>3897</b>
<b>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT</b>	1			3	6		15	197	508	67	342	136	58	395	1954	<b>3682</b>
<b>Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS</b>					191	65	127	154	295	991	429	86	42	149	464	<b>2993</b>
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>				1	20	38	134	180	406	1045	547	10	4	29	313	<b>2727</b>
<b>Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística</b>					32	33	24	131	99	169	604	88	347	315	683	<b>2525</b>
<b>Oficina Asesora Jurídica - EPA</b>				1	82	1	29	171	133	229	352	69	189	650	464	<b>2370</b>
<b>Secretaría General</b>					25		49	12	43	272	610	187	174	280	608	<b>2260</b>
<b>Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales</b>					92	3	1	127	349	377	81	58	12	71	1065	<b>2236</b>
<b>Secretaría de Planeación Distrital</b>				1	31	1	4	1	9	79	481	332	982	119	188	<b>2228</b>
<b>Grupo Asesores Jurídicos Tributarios</b>			1	7	121	1	8	12	26	23	149	105	212	452	977	<b>2094</b>
<b>División de Patrimonio Cultural IPCC</b>					124	36	42				42	467	604	305	456	<b>2076</b>
<b>PQR</b>					40	1	17	1	302	413	848	311			118	<b>2051</b>
<b>Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS</b>				2	184	58	81	272	161	336	138	24	42	52	169	<b>1519</b>
<b>Dirección de Apoyo Logístico</b>				7	273	12	35	42	143	52	150	164	135	65	406	<b>1484</b>
<b>Establecimiento Público Ambiental - EPA</b>						1	17	46	22	107	215		20	101	908	<b>1437</b>
<b>Secretaría de Educación Distrital</b>					9	5	27	45	55	74	79	54	63	268	734	<b>1413</b>
<b>Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC</b>				2	58	6	137	32	30	15	12	19	13	213	859	<b>1396</b>
<b>Subdirección de Fiscalización</b>						1	32	4	125	15	3	38	116	212	727	<b>1273</b>
<b>Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS</b>				2	822	91	9			14	70	1	18	115	118	<b>1260</b>
<b>Dirección de Talento Humano</b>					62	1	32	41	138	159	492	127	23	6	177	<b>1258</b>
<b>Secretaría de Infraestructura</b>				7	6	1	11	55	54	98	146	77	95	188	401	<b>1139</b>
<b>Tutelas Jurídica</b>												884	96	2	96	<b>1078</b>

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

<b>Despacho Alcalde</b>				3	305	70	139	14	28	43	35	177	158	31	34	<b>1037</b>
<b>Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres</b>				1	282	3	4	5	9	19	258	220	1	7	106	<b>915</b>
<b>Servicios Públicos</b>				3	199	21	24	6	84	39	42		3	51	260	<b>732</b>
<b>Oficina Asesora Planeación - EPA</b>							1	1					3	93	630	<b>728</b>
<b>Dirección Administrativa y Financiera - DATT</b>											3	11	15	25	626	<b>680</b>
<b>Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía</b>					1		2	32	18	13	9	99	36	109	327	<b>646</b>
<b>Secretaría de Participación y Desarrollo Social</b>					48	2	1	2	50	9	6	10	100	94	317	<b>639</b>
<b>Propiedad Horizontal</b>										24	181	31	53	192	128	<b>609</b>
<b>Inspección de Policía Country</b>										5	3	1		36	523	<b>568</b>
<b>Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER</b>							11	6	21	28	15	27	154	97	184	<b>543</b>
<b>Dinamica Urbana</b>											205	33	81	147	59	<b>525</b>
<b>Subdirección Jurídica-D.A.V.D</b>				6	148	2	341	10	8	5						<b>520</b>
<b>Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC</b>								13	102	159	199	25	8	7	1	<b>514</b>
<b>Corvivienda</b>						3	8		12	8	20	2	95	150	130	<b>428</b>
<b>Departamento Administrativo de Valorización Distrital</b>					95	1	5		15	20	57		29	13	190	<b>425</b>
<b>Subdirección Financiero y Administrativo - EPA</b>										1	6	17	35	66	246	<b>371</b>
<b>Equipo de Apoyo Jurídico- SPL</b>								5	28	144	34	12	33	100		<b>356</b>
<b>Corporación de Turismo de Cartagena</b>						7	2	14	32	17	23	44	72	94	34	<b>339</b>
<b>Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM</b>					3		11				11				306	<b>331</b>
<b>Oficina Asesora de Control Disciplinario</b>				1	5		32	4	47						213	<b>302</b>
<b>Estratificación</b>												1	1		245	<b>247</b>
<b>Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción</b>												36	38	19	144	<b>237</b>
<b>Promoción Cultural IPCC</b>							1	33	102	75	19	6				<b>236</b>
<b>Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA</b>											8	36	35	148		<b>227</b>
<b>Fondo Territorial de Pensiones</b>								2				1	1	219		<b>223</b>
<b>Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial</b>					1					16	23	49	30	20	72	<b>211</b>
<b>Dirección de Impuestos</b>					1		1	3	5	6	106	7	23	13	46	<b>211</b>
<b>Oficina Jurídica IPCC</b>						4	1	1				39	58	53	52	<b>208</b>
<b>Atención a la Comunidad - DADIS</b>								13					5	17	162	<b>197</b>
<b>División de Control Urbano</b>							3	6	12	23	25		6	117		<b>192</b>
<b>Oficina Asesora Jurídica TC</b>												3	16	97	73	<b>189</b>
<b>Subdirección- DADIS</b>											9	17	17	40	98	<b>181</b>
<b>Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS</b>					78	20	5	46	16	6	4	1	1	1	1	<b>179</b>

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

Tesorería					29	4	2		3		17	1	2	15	106	<b>179</b>
Escuela Taller de Cartagena de Indias													21	81	55	<b>157</b>
Inspección de Policía Chiquinquirá								9	40	11	33	37	2		1	<b>133</b>
Defensa Judicial					2		8	13	25	19	8	11	4	11	31	<b>132</b>
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar-EDURBE														18	112	<b>130</b>
Oficina Asesora de Informática								4	14	28	27	14	14	5	11	<b>117</b>
Industria y Comercio										1	8	1	1	4	99	<b>114</b>
Dirección Administrativa y Financiera TC													22	74	13	<b>109</b>
Dirección de Presupuesto					1			4	4	1	1	5	12	32	46	<b>106</b>
Inspección de Policía Bocagrande										20	21	62	1	1		<b>105</b>
Bomberos					8	1	1	3	2	8	8	1			64	<b>96</b>
Dirección de Contabilidad						1	2	15	19		9	22	8	15	3	<b>94</b>
Despacho Alcalde Mayor								16	59	10		1	2			<b>88</b>
Impuesto Predial						1			4	7	1				73	<b>86</b>
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA											2	1	1	27	51	<b>82</b>
Cobro Coactivo-DATT															81	<b>81</b>
Cárcel Distrital										3	5	35	31	1	2	<b>77</b>
Unidad de Nomina									1		3	27			45	<b>76</b>
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano					2			5	19	10	10	8	10	9	2	<b>75</b>
Dirección Operativa - DATT									1	5	4	1	3	1	55	<b>70</b>
Subdirección Técnica - SED												1	3	15	48	<b>67</b>
Programa Familias En Acción															65	<b>65</b>
Subdirección de Cobranzas													1		62	<b>63</b>
Subdirección Técnica - D.A.V.D					7	47		1			4	2				<b>61</b>
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES									1	28					29	<b>58</b>
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía													9	15	34	<b>58</b>
Cobertura Educativa - SED											18	23		3	9	<b>53</b>
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria					1	8	24	5	10	1					3	<b>52</b>
Oficina Asesores de Despacho					42	5	1								2	<b>50</b>
Devolución y Compensaciones								25	4		19					<b>48</b>
Dirección Administrativa y Financiera - SED											8	7	15	13	3	<b>46</b>
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS															44	<b>44</b>
División de Sistema de Información Geográfica														11	30	<b>41</b>
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá													23	12	6	<b>41</b>
Unidad Asesora de Contratación					1				15	7	3	3	3	1	5	<b>38</b>
División de Inversión Pública									3		22	8	1	1	2	<b>37</b>

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

<b>Grupo Estrategico Plan de Desarrollo</b>										6	9	1	1	1	19	<b>37</b>
<b>Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía</b>						7	5	1	1	2		16		3	1	<b>36</b>
<b>Talento Humano - SED</b>													3	15	17	<b>35</b>
<b>Inspección de Policía #1</b>										12	20					<b>32</b>
<b>Talento Humano DADIS</b>									6	1		4	8	2	7	<b>28</b>
<b>Subdirección financiera-D.A.V.D</b>									8	6	11					<b>25</b>
<b>Cobro Persuasivo</b>														1	22	<b>23</b>
<b>Oficina de Cooperación Internacional</b>							10		4	3	4				1	<b>22</b>
<b>Inspección de Policía Centro</b>										7	9	5	1			<b>22</b>
<b>Oficina Asesora de Protocolo</b>						3	1		3	2					12	<b>21</b>
<b>Administración Mercado</b>															21	<b>21</b>
<b>Escuela de Gobierno y Liderazgo</b>								1	6	7	1		1		5	<b>21</b>
<b>Comisaría de Familia</b>												4	6	8		<b>18</b>
<b>Inspección de Policía Arroyo de Piedra</b>										6	11					<b>17</b>
<b>Inspección de Policía Arroyo Grande</b>								2	1	5	7				2	<b>17</b>
<b>Dirección Administrativa de Archivo General</b>				1			1	2	5	2	3	2	1			<b>17</b>
<b>Administrativa y Financiera IPCC</b>											9	4	1		1	<b>15</b>
<b>Comisaría Permanente Turno 1</b>													2	3	10	<b>15</b>
<b>Division Sistemas Impuestos</b>														9	6	<b>15</b>
<b>Despacho DATT</b>							1		1	8	3	2				<b>15</b>
<b>Inspección de Policía Nuevo Paraiso</b>										3	5	3	2	1		<b>14</b>
<b>Inspección de Policía Ternera</b>										4	6	1	2			<b>13</b>
<b>Comisaría Permanente Turno 2</b>															10	<b>10</b>
<b>Oficina Asesora de Comunicación y Prensa</b>								1		1	1				7	<b>10</b>
<b>Inspección de Policía Isla del Rosario</b>										4	5				1	<b>10</b>
<b>Dirección de Planeación - DADIS</b>					1	1									7	<b>9</b>
<b>Inspección de Policía Altos de Jardines</b>										3	3	3				<b>9</b>
<b>Dirección de Planeación e Infraestructura TC</b>									1				3	2	3	<b>9</b>
<b>Inspección y Vigilancia - SED</b>										1					8	<b>9</b>
<b>Inspección de Policía Ciudadela 2000</b>										8	1					<b>9</b>
<b>Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS</b>															9	<b>9</b>
<b>Oficina de Deporte - IDER</b>							2	4	2							<b>8</b>
<b>Sisben</b>											1				7	<b>8</b>
<b>Archivo Central</b>						4		3							1	<b>8</b>
<b>Inspección de Policía Barú</b>											7					<b>7</b>
<b>Oficina de Recreación - IDER</b>							2		3		2					<b>7</b>
<b>Inspección de Policía Bocachica</b>										3	3	1				<b>7</b>
<b>Inspección de Policía Pontezuela</b>										1	4	2				<b>7</b>

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

<b>Dirección de Operaciones</b>									1						6	7
<b>Inspección de Policía Bazarro</b>										4	1		1		1	7
<b>Oficina de Control Interno TC</b>													2	1	4	7
<b>DistriSeguridad</b>				1								1		1	3	6
<b>Dirección de Operaciones TC</b>								1				2	1	1	1	6
<b>Inspección de Policía San Francisco</b>										3	2		1			6
<b>Inspección de Policía Blas de Lezo</b>										1	5					6
<b>TransCaribe S.A.</b>														3	2	5
<b>Inspección de Policía Isla Fuerte</b>										2	2	1				5
<b>Pagaduría</b>										4					1	5
<b>Inspección de Policía Amberes</b>										3	2					5
<b>Inspección de Policía Boquilla</b>											2	1			1	4
<b>Inspección de Policía Santana</b>											2	1			1	4
<b>Inspección de Policía Tierra Bomba</b>										2	1	1				4
<b>Inspección de Policía San Bernardo</b>											4					4
<b>Inspección de Policía Bosque Manzanillo</b>										2		1				3
<b>Alcaldías Locales</b>														2		2
<b>Secretaría General TC</b>														1	1	2
<b>Inspección de Policía Punta Canoa</b>											2					2
<b>Inspección de Policía Pasacaballos</b>										1	1					2
<b>Institución Universitaria Mayores de Cartagena</b>												1				1
<b>Inspección de Policía Caño de Oro</b>											1					1
<b>Comisaría Casa Justicia Country</b>											1					1
<b>Oficina Asesora Control Interno - EPA</b>															1	1
<b>Jurídica Localidad Industrial y de la Bahía</b>														1		1
<b>Inspección de Policía Torices</b>														1		1
<b>Comisaría Casa Justicia Canapote</b>															1	1
<b>Total general</b>	1	1	1	60	497	141	282	265	554	870	1271	551	645	11543	29995	92397

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

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

Año	Cuenta de Código
2009	1
2010	1
2011	1
2012	60
2013	4979
2014	1410
2015	2825
2016	2659
2017	5544
2018	8703
2019	12714
2020	5512
2021	6450
2022	11543
2023	29995
<b>Total general</b>	<b>92.397</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Esta tabla expone el número de solicitudes que tienen por dependencia sin dar cierre a la gestión, teniendo en cuenta el tipo de trámite el cual determina el conteo que le va a dar el sistema a la correspondencia; se tiene que encabezando la lista está la **Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte** con un total de 7.813 correspondencias; en segundo lugar tenemos al **Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible** – EPA con un total de 5.831 correspondencias y tercer lugar la **Oficina Asesora de Control Interno** con un total de 4.845 al correspondencias.

Por lo que este informe constituye una alerta temprana para los líderes de los procesos para que orientados por los datos estadísticos direccionen a sus equipos de trabajo, entorno a la meta de dar respuesta dentro de los parámetros legales, y justificar los casos que por su naturaleza legal o procedimental no puedan ser respondidos dentro del término legal.

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 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 1 de diciembre de 2023, periodos de inicio de la Administración Salvemos Juntos a Cartagena incluido el reporte de la tabla No. 5. y la información del año 2023.

Se realizó una parametrización por rangos de tiempo que permiten identificar la prioridad que se le debe dar a cada uno de los casos.

Se debe tener en cuenta que la información que se presenta es de los radicados que hasta la fecha de corte no han sido cerrados de manera exitosa en el aplicativo SIGOB, independientemente si son copias. Una correspondencia en copia es una correspondencia que el SIGOB interpreta requiere una respuesta por parte del servidor público y/o contratista cuya bandeja tiene la copia, por eso cuenta al momento de generar un informe de correspondencia, independientemente que una de las copias haya sido cerrada al terminar la gestión al haber dado respuesta a la correspondencia.

Año	Cuenta de Código
2020	5.512
2021	6.450
2022	11.543
2023	29.995
<b>Total general</b>	<b>53.500</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

El reporte anterior tiene el número de correspondencias a las que no se le ha dado cierre a la gestión, y cuyo origen es externo. El número de correspondencias anuales a las que no se le ha dado cierre a la gestión es una cantidad elevada y que constituye una alerta para el Distrito de Cartagena de Indias respecto del manejo que los servidores públicos y/o contratistas le dan al SIGOB.

Dado que al menos 53.500 correspondencias, de los años 2020, 2021, 2022 Y 2023 ya debieron ser cerradas por los responsables, por lo cual se hace necesario traer a memoria el memorando AMC-MEM-001383-2022 del 11 de octubre de 2022, que le

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

recuerda a los supervisores que deben verificar la adecuada ejecución de lo pactado en los contratos y el correcto uso de la bandeja de SIGOB, so pena de sanciones a las que haya lugar.

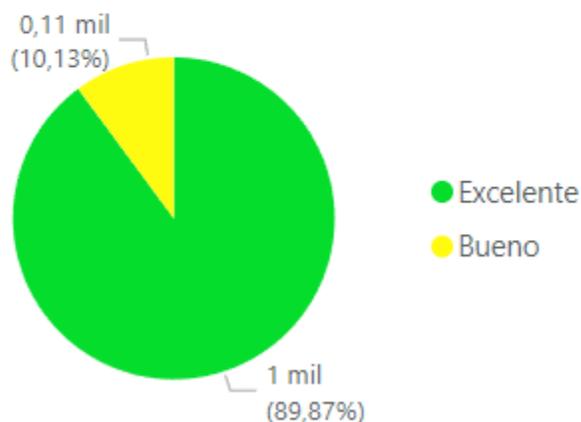
### 4. SATISFACCIÓN CON EL CIUDADANO.

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

Con el fin de medir la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por la Ventanilla Única, se realizó una encuesta a través de la cual se recopilieron datos cuantitativos y cualitativos acerca de diversos aspectos relacionados con la atención al ciudadano.

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

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



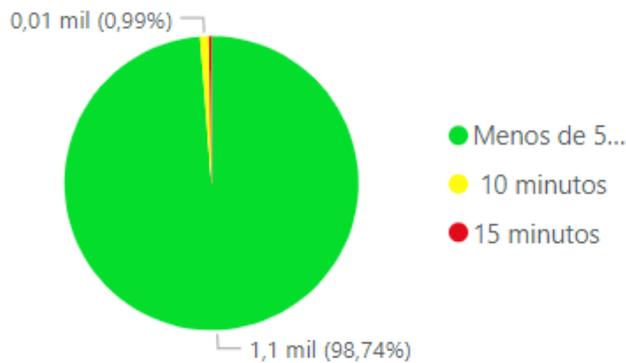
1. De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 89.87% de los encuestados considera que el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, trámite o servicio fue excelente, mientras que el 10.13% 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

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

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 tomó radicar su solicitud, trámite o servicio?



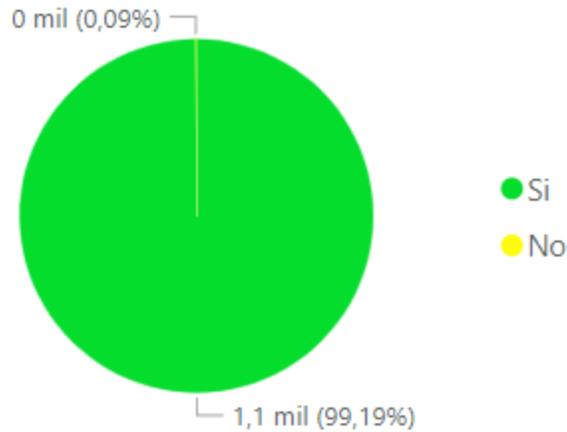
2. Según los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 98.74% de los encuestados afirmó que el tiempo que les tomó radicar su solicitud, trámite o servicio fue de menos de 5 minutos. Por su parte, el 0.99% de los encuestados indicó que el proceso

tomó alrededor de 10 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 NOVIEMBRE 2023

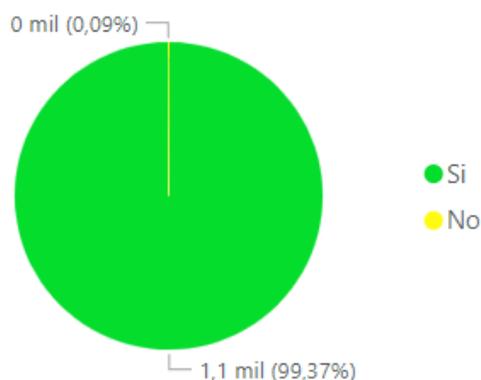
¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, trámite o servicio a través de este canal atención ?



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 99.19% de los encuestados considera que el proceso para radicar su solicitud, trámite o servicio a través de este canal de atención fue fácil.

Estos resultados son muy positivos, ya que demuestran que la mayoría de los ciudadanos no tuvo dificultades para utilizar este canal de atención, lo que sugiere que el sistema es intuitivo y fácil de usar. Sin embargo, es importante seguir monitoreando la percepción de los usuarios para garantizar que el proceso siga siendo accesible y fácil de usar en el futuro.

¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?



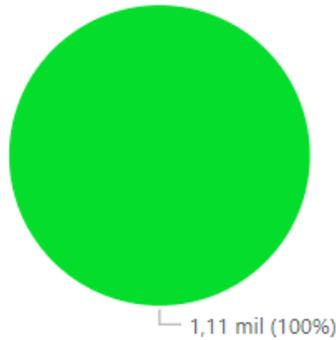
4. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias, el 99.37% de los encuestados considera que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo el 0.09 % de los encuestados indicó que no 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

## Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 2023

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?

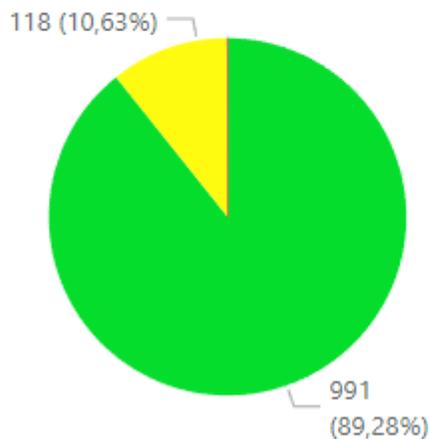


● Si

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

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

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



● Excelente

● Bueno

● 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 89.28% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio como excelente.

El 10.63 de los encuestados lo calificó como bueno.

## **Informe mensual de PQR NOVIEMBRE 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.

### **7. CONCLUSIONES.**

El presente informe se expide conforme a las recomendaciones dadas por la Oficina Asesora de Control Interno, y teniendo en consideración la actualización del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, garantizando así que todas las dependencias tengan la información veraz y detallada de la correspondencia del mes de octubre de 2023, teniendo como fecha de corte de informe el 1 de diciembre de 2023.

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

Atentamente

**Coordinadora Atención al Ciudadano**