



CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos
a Cartagena



Tabla de contenido.

1. ESTADÍSTICAS DEL MES	3
1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA	3
1.2 TEMAS ASOCIADOS A QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS	4
1.3 TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	6
1.4 . PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2022 . 7	
2. SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB	9
3. CONCLUSIONES	12

En cumplimiento con la Directiva presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del SIGOB, no requiere ser recibido en físico, La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.



1. ESTADÍSTICAS DEL MES

En el mes de septiembre de 2022 a través del Sistema de información para la Gobernabilidad Democrática SIGOB - Correspondencia, se recibieron en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano 11.045 comunicaciones oficiales.

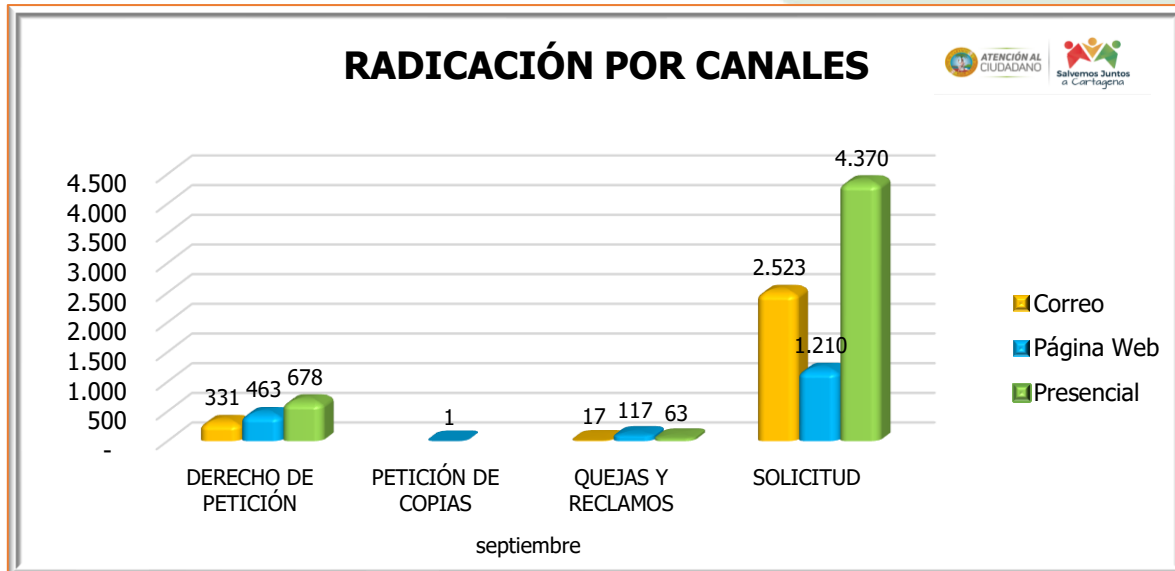
Del total de comunicaciones recibidas, 1.272 corresponden a otras comunicaciones oficiales como son: Tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y tramites especiales (Entes de control).

1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA.

Las 11.045 comunicaciones oficiales se recibieron a través de los diferentes canales de atención, de las cuales 9.773 son consideradas PQRS, acorde a la denominación de sus tipologías registradas en Sistema de información para la Gobernabilidad Democrática SIGOB - Correspondencia, tal como se relacionan en la tabla No.1 registrados a continuación. De las cuales el 16,43% se recibieron por el canal de la página Web, el 36,73 % de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla con el 46,84 %. El total de peticiones aumento en un 0,18 % con relación al periodo anterior (Agosto):

Tabla N° 1-PQRS por canal ingreso y Tipología.

En cumplimiento con la Directiva presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del SIGOB, no requiere ser recibido en físico, La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.



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 197 reclamos en el mes de Septiembre, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS con un total de 55 quejas y reclamos -QR-, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un total de 42 QR, y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con 19 QR. A continuación, se relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de septiembre de 2022:

En cumplimiento con la Directiva presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del SIGOB, no requiere ser recibido en físico, La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.



Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

TIPO	CANAL			
	Correo	Página	Presencial	Total general
septiembre	17	117	63	197
QUEJAS Y RECLAMOS	17	117	63	197
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3	15	37	55
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	5	27	10	42
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	18		19
Secretaría General	2	7	2	11
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	2	3	6
Dirección de Impuestos		5	1	6
Despacho Alcalde	3	3		6
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		6		6
Secretaría de Planeación		5		5
Secretaría de Infraestructura		5		5
Oficina Asesora Jurídica	2	1	2	5
Establecimiento Público Ambiental - EPA		5		5
Gestión del Riesgo de Desastres		2	2	4
Tesorería		3		3
Dirección de Talento Humano		2	1	3
Secretaría de Educación			2	2
Sisben		1	1	2
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales		2		2
Dirección Administrativa y Financiera TC		1		1
Dirección de Apoyo Logístico		1		1
Fondo Territorial de Pensiones		1		1
Propiedad Horizontal			1	1
Secretaría de Hacienda Distrital		1		1
Subdirección de Fiscalización		1		1
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC		1		1
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		1		1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		1		1
División de Control Urbano			1	1
Total general	17	117	63	197

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Lo que arroja que solo un 1,78% 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 septiembre del año 2022.

En cumplimiento con la Directiva presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del SIGOB, no requiere ser recibido en físico, La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.



1.3 TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el periodo analizado se realizaron 114 traslados de peticiones entre entidades, dado que la correspondencia contenía términos 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, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT, y la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana. La información se puede observar en la siguiente Tabla:

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

TIPO	CANAL				Total general
	Correo	Página Web	Presencial		
septiembre					
Derivada a otra institución					
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			39		39
Oficina Asesora Jurídica	2	1	1		4
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2	1			3
Gestión del Riesgo de Desastres	1		1		2
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		1			1
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana			1		1
Secretaría de Hacienda Distrital	1				1
Dirección de Impuestos			1		1
Secretaría General			1		1
DistriSeguridad	1				1
Secretaría de Educación			1		1
Remisión por Competencia					
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	13	8	6		27
Oficina Asesora Jurídica	15	2	4		21
Tutelas Jurídica	3				3
Defensa Judicial	1		1		2
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1		1		2
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1				1
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM			1		1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1				1
División de Control Urbano	1				1
Total general	43	13	58		114

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

En cumplimiento con la Directiva presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del SIGOB, no requiere ser recibido en físico, La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.

Informe Mensual de PQR septiembre 2022

1.4. PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2022.

Durante el mes de Septiembre de 2022, se efectuó el cierre de 3.976 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT con un 20,05 %, Industria y Comercio con un 8,88 %, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un 6.56 %, Oficina Asesora Jurídica con un 6.36 %, 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 Septiembre.

TIPO	Cantidad	%
septiembre		
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	797	20,05%
Industria y Comercio	353	8,88%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	261	6,56%
Oficina Asesora Jurídica	253	6,36%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	182	4,58%
Tutelas Juridica	176	4,43%
Secretaría de Hacienda Distrital	163	4,10%
Fondo Territorial de Pensiones	163	4,10%
Subdireccion de cobranzas-Impuestos Distritales	136	3,42%
Dirección de Talento Humano	125	3,14%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	108	2,72%
Dirección Juridica - DATT	105	2,64%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	104	2,62%
Secretaría de Planeación	98	2,46%
Gestión del Riesgo de Desastres	92	2,31%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	82	2,06%
Dirección de Impuestos	63	1,58%
Propiedad Horizontal	62	1,56%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	51	1,28%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	51	1,28%
Tesorería	47	1,18%
Secretaría de Infraestructura	47	1,18%
Secretaría de Educación	47	1,18%
Secretaría General	44	1,11%
Sisben	41	1,03%
Defensa Judicial	38	0,96%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	38	0,96%
Subdirección- DADIS	35	0,88%
Dirección de Apoyo Logístico	26	0,65%



Departamento Administrativo de Valorización Distrital	25	0,63%
Despacho Alcalde	17	0,43%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	16	0,40%
Programa Familias En Acción	15	0,38%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	14	0,35%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	12	0,30%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	12	0,30%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	11	0,28%
Oficina Asesora de Control Interno	7	0,18%
Subdirección de Fiscalización	6	0,15%
Division Sistemas Impuestos	6	0,15%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	5	0,13%
Grupo Asesores Juridicos Tributarios	5	0,13%
División de Patrimonio Cultural IPCC	4	0,10%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	3	0,08%
Dirección de Contabilidad	3	0,08%
Impuesto Predial	3	0,08%
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	3	0,08%
Bomberos	3	0,08%
Oficina de Cooperación Internacional	2	0,05%
DistriSeguridad	2	0,05%
UMATA	2	0,05%
Archivo Central	2	0,05%
Corporación de Turismo de Cartagena	2	0,05%
Cobro Persuasivo	1	0,03%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,03%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,03%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	1	0,03%
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,03%
VUAC	1	0,03%
División de Control Urbano	1	0,03%
CORVIVIENDA	1	0,03%
Total general	3.976	100,00%

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de septiembre del 2022 las distintas dependencias del nivel central de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 3.976 peticiones, de un total de 11.045 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 35.99 % de la correspondencia que ingresó al Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C. se le dio cierre.

En cumplimiento con la Directiva presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del SIGOB, no requiere ser recibido en físico, La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.



2. SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.

El siguiente informe corresponde a la consulta realizada al aplicativo con la condicional (**En gestión**) tomando el rango de fechas desde enero de 2022 hasta septiembre 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.

Tabla No.5 -Correspondencia en gestión de las dependencias del Distrito de Cartagena desde enero 2022 a septiembre de 2022.

ÁREA EN GESTIÓN	1-3		4-10		11-20		21-31		REPRESA		Total Area gestión
	Area gestión	%	Area gestión	%	Area gestión	%	Area gestión	%	Area gestión	%	
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	89	4,24%	169	8,04%	163	7,76%	172	8,19%	1.508	71,78%	2.101
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	161	8,71%	369	19,97%	204	11,04%	202	10,93%	912	49,35%	1.848
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	45	2,50%	104	5,79%	165	9,18%	199	11,07%	1.284	71,45%	1.797
Subdirección de Fiscalización	11	0,88%	18	1,43%	16	1,27%	58	4,62%	1.152	91,79%	1.255
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	65	6,45%	136	13,49%	222	22,02%	119	11,81%	466	46,23%	1.008
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	12	1,39%	52	6,03%	76	8,82%	75	8,70%	647	75,06%	862
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	4	0,47%	58	6,88%	50	5,93%	56	6,64%	675	80,07%	843
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	9	1,20%	50	6,65%	61	8,11%	66	8,78%	566	75,27%	752
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	26	4,10%	56	8,83%	51	8,04%	39	6,15%	462	72,87%	634
Oficina Asesora de Control Interno	25	4,15%	126	20,90%	133	22,06%	67	11,11%	252	41,79%	603
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	8	1,38%	19	3,28%	31	5,35%	34	5,87%	487	84,11%	579
Propiedad Horizontal	16	3,16%	26	5,14%	26	5,14%	27	5,34%	411	81,23%	506
Dirección Jurídica - DATT	84	17,18%	70	14,31%	47	9,61%	60	12,27%	228	46,63%	489
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	9	2,01%	28	6,26%	43	9,62%	28	6,26%	339	75,84%	447
Oficina Asesora Jurídica - EPA	21	4,74%	41	9,26%	45	10,16%	58	13,09%	278	62,75%	443
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	16	4,11%	36	9,25%	38	9,77%	47	12,08%	252	64,78%	389
Secretaría de Planeación Distrital	19	5,16%	37	10,05%	39	10,60%	52	14,13%	221	60,05%	368
Dinámica Urbana	14	3,91%	29	8,10%	23	6,42%	40	11,17%	252	70,39%	358
Secretaría de Infraestructura	14	4,07%	37	10,76%	38	11,05%	45	13,08%	210	61,05%	344
Secretaría General	13	3,81%	34	9,97%	39	11,44%	29	8,50%	226	66,28%	341

En cumplimiento con la Directiva presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del SIGOB, no requiere ser recibido en físico, La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.



División de Patrimonio Cultural IPCC	2	0,75%	14	5,24%	27	10,11%	16	5,99%	208	77,90%	267
Oficina Asesora Jurídica	13	5,39%	41	17,01%	22	9,13%	22	9,13%	143	59,34%	241
División de Control Urbano	5	2,09%	8	3,35%	18	7,53%	21	8,79%	187	78,24%	239
Servicios Públicos	4	1,70%	3	1,28%	10	4,26%	17	7,23%	201	85,53%	235
Fondo Territorial de Pensiones	18	7,96%	34	15,04%	58	25,66%	29	12,83%	87	38,50%	226
Dirección de Talento Humano	15	7,08%	15	7,08%	38	17,92%	30	14,15%	114	53,77%	212
Dirección de Apoyo Logístico	9	4,33%	26	12,50%	25	12,02%	15	7,21%	133	63,94%	208
Estratificación	5	2,66%	18	9,57%	41	21,81%	64	34,04%	60	31,91%	188
Secretaría de Educación Distrital	9	5,63%	23	14,38%	31	19,38%	19	11,88%	78	48,75%	160
Establecimiento Público Ambiental - EPA	8	5,37%	12	8,05%	9	6,04%	15	10,07%	105	70,47%	149
Dirección de Impuestos	5	3,47%	9	6,25%	12	8,33%	11	7,64%	107	74,31%	144
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	6	4,26%	7	4,96%	4	2,84%	8	5,67%	116	82,27%	141
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	12	8,82%	12	8,82%	6	4,41%	11	8,09%	95	69,85%	136
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	3	2,21%	10	7,35%	9	6,62%	9	6,62%	105	77,21%	136
Secretaría de Hacienda Distrital	6	4,44%	13	9,63%	7	5,19%	7	5,19%	102	75,56%	135
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	15	11,19%	30	22,39%	26	19,40%	22	16,42%	41	30,60%	134
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	3	2,33%	3	2,33%	6	4,65%	4	3,10%	113	87,60%	129
Gestión del Riesgo de Desastres	41	31,78%	49	37,98%	24	18,60%	9	6,98%	6	4,65%	129
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS		0,00%	7	5,60%	11	8,80%	12	9,60%	95	76,00%	125
CORVIVIENDA	5	4,42%	5	4,42%	16	14,16%	9	7,96%	78	69,03%	113
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	8	7,92%	32	31,68%	23	22,77%	4	3,96%	34	33,66%	101
Tesorería	5	5,05%	12	12,12%	7	7,07%	10	10,10%	65	65,66%	99
Dirección Administrativa y Financiera TC		0,00%	13	13,40%	32	32,99%	8	8,25%	44	45,36%	97
Cobro Coactivo-DATT	10	10,64%	32	34,04%	18	19,15%	1	1,06%	33	35,11%	94
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	6	6,90%	19	21,84%	7	8,05%	4	4,60%	51	58,62%	87
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	13	15,12%	8	9,30%	4	4,65%	4	4,65%	57	66,28%	86
Atención a la Comunidad - DADIS	3	4,00%	5	6,67%	9	12,00%	10	13,33%	48	64,00%	75
Devolución y Compensaciones	1	1,43%		0,00%	4	5,71%	22	31,43%	43	61,43%	70
Cobro Persuasivo		0,00%	11	16,92%	16	24,62%	3	4,62%	35	53,85%	65
Tutelas Jurídica	3	5,17%	9	15,52%	18	31,03%	18	31,03%	10	17,24%	58
Corporación de Turismo de Cartagena		0,00%		0,00%	2	3,57%	7	12,50%	47	83,93%	56
Despacho Alcalde		0,00%	6	11,76%	3	5,88%	1	1,96%	41	80,39%	51
Subdirección- DADIS		0,00%	1	2,56%		0,00%	1	2,56%	37	94,87%	39
Escuela Taller de Cartagena de Indias		0,00%	1	2,63%		0,00%		0,00%	37	97,37%	38
Oficina Asesora Jurídica TC	22	61,11%	5	13,89%	9	25,00%		0,00%		0,00%	36
Oficina Asesora Planeación - EPA		0,00%		0,00%	1	2,86%	3	8,57%	31	88,57%	35
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	1	3,03%	4	12,12%	5	15,15%		0,00%	23	69,70%	33
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	6	22,22%		0,00%	7	25,93%	2	7,41%	12	44,44%	27
Dirección de Contabilidad		0,00%	3	11,11%	5	18,52%	5	18,52%	14	51,85%	27
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1	3,70%	8	29,63%	5	18,52%	1	3,70%	12	44,44%	27
Impuesto Predial	2	8,70%	11	47,83%	4	17,39%	1	4,35%	5	21,74%	23
Unidad Asesora de Contratación		0,00%		0,00%	1	4,55%	2	9,09%	19	86,36%	22
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	2	9,09%	2	9,09%	4	18,18%	3	13,64%	11	50,00%	22
Oficina Jurídica IPCC	4	18,18%	2	9,09%	4	18,18%	1	4,55%	11	50,00%	22
Bomberos		0,00%	3	13,64%	3	13,64%	7	31,82%	9	40,91%	22
Programa Familias En Acción		0,00%		0,00%	11	57,89%	3	15,79%	5	26,32%	19
Unidad de Nomina	1	5,56%	3	16,67%	8	44,44%	2	11,11%	4	22,22%	18
Dirección Administrativa y Financiera - SED PQR	5	31,25%	9	56,25%	1	6,25%		0,00%	1	6,25%	16
Subdirección de Cobranzas	10	66,67%	3	20,00%	1	6,67%		0,00%	1	6,67%	15
Defensa Judicial	1	7,14%	1	7,14%	2	14,29%	1	7,14%	9	64,29%	14
Oficina Asesora de Informática	1	7,14%	3	21,43%	3	21,43%	4	28,57%	3	21,43%	14
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	13	100,00%	13
Cárcel Distrital	1	8,33%	1	8,33%		0,00%		0,00%	10	83,33%	12

En cumplimiento con la Directiva presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del SIGOB, no requiere ser recibido en físico, La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.

Informe Mensual de PQR septiembre 2022

Dirección de Presupuesto		0,00%	0,00%	0,00%	1	8,33%	11	91,67%	12	100,00%		
Oficina Asesora de Control Disciplinario		0,00%	2 18,18%	2 18,18%	1	9,09%	6	54,55%	11	100,00%		
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá		0,00%	1 10,00%	0,00%	2	20,00%	7	70,00%	10	100,00%		
Dirección Operativa - DATT		0,00%	1 10,00%	1 10,00%		0,00%	8	80,00%	10	100,00%		
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía		0,00%	0,00%	0,00%	2	20,00%	8	80,00%	10	100,00%		
Subdirección Técnica - SED		0,00%	0,00%	0,00%	2	22,22%	7	77,78%	9	100,00%		
Talento Humano - SED	1	11,11%	0,00%	2 22,22%		0,00%	6	66,67%	9	100,00%		
VUAC		0,00%	1 11,11%	0,00%	1	11,11%	7	77,78%	9	100,00%		
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar-EDURBE		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	8	100,00%	8	100,00%		
Comisaría de Familia		0,00%	0,00%	0,00%	3	42,86%	4	57,14%	7	100,00%		
Comisaría Casa Justicia Canapote		0,00%	1 14,29%	0,00%		0,00%	6	85,71%	7	100,00%		
División de Sistema de Información Geográfica	1	14,29%	2 28,57%	1 14,29%		0,00%	3	42,86%	7	100,00%		
Administración Mercado	2	28,57%	0,00%	3 42,86%	1	14,29%	1	14,29%	7	100,00%		
DistriSeguridad		0,00%	2 33,33%	1 16,67%		0,00%	3	50,00%	6	100,00%		
Plan de Emergencia Social Pedro Romero		0,00%	0,00%	0,00%	2	33,33%	4	66,67%	6	100,00%		
Subdirección Jurídica-D.A.V.D		0,00%	0,00%	4 66,67%		0,00%	2	33,33%	6	100,00%		
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	1	16,67%	0,00%	0,00%	4	66,67%	1	16,67%	6	100,00%		
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa		0,00%	2 40,00%	0,00%	1	20,00%	2	40,00%	5	100,00%		
División de Inversión Pública		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	4	100,00%	4	100,00%		
Dirección de Planeación - DADIS		0,00%	0,00%	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	4	100,00%		
Cobertura Educativa - SED	1	25,00%	0,00%	1 25,00%		0,00%	2	50,00%	4	100,00%		
Inspección y Vigilancia - SED		0,00%	1 25,00%	1 25,00%	1	25,00%	1	25,00%	4	100,00%		
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC		0,00%	1 33,33%	0,00%		0,00%	2	66,67%	3	100,00%		
Oficina Asesores de Despacho		0,00%	0,00%	0,00%	1	50,00%	1	50,00%	2	100,00%		
Escuela de Gobierno y Liderazgo		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	2	100,00%	2	100,00%		
Comisaría Permanente Turno 1		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	2	100,00%	2	100,00%		
Sisben		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	1	100,00%	1	100,00%		
Secretaría General TC		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	1	100,00%	1	100,00%		
Pagaduría		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	1	100,00%	1	100,00%		
Industria y Comercio		0,00%	0,00%	0,00%	1	100,00%		0,00%	1	100,00%		
Alcaldías Locales		0,00%	0,00%	1 100,00%		0,00%		0,00%	1	100,00%		
Almacén - DATT		0,00%	0,00%	0,00%	1	100,00%		0,00%	1	100,00%		
División Sistemas Impuestos		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	1	100,00%	1	100,00%		
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	1	100,00%	1	100,00%		
Total general	957	4,55%	2.055	9,77%	2.145	10,19%	1.976	9,39%	13.908	66,10%	21.041	100,00%

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Explicando la tabla anterior tenemos que el *rango de las dependencias* obedece a los días que tiene la correspondencia desde que ingresó a la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano hasta el 1 de septiembre 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, rango 21-31 días de reposar la correspondencia en las bandejas, y repesa que incluye a toda la correspondencia con 32 o más días de reposar la correspondencia en las bandejas de la dependencia.

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 Subdirección de cobranzas-impuestos Distritales de la Alcaldía de Cartagena de Indias con un total de 2.101



correspondencias, de las cuales 1.508 se encuentran en repesa por la entidad, y que están en gestión, lo cual equivale a un 71,78% de la repesa del Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C del año 2022.; en segundo lugar tenemos al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 1.848 correspondencias de las cuales 912 se encuentran en repesa por la entidad, y que están en gestión, lo cual equivale a un 49,35% de la repesa del Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C; y como tercer lugar se encuentra la Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible – EPA con un total de 1.797 correspondencias de las cuales 1,284 se encuentran en repesa por la entidad, y que están en gestión, lo cual equivale a un 71,45% de la repesa del Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C.

3. 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 septiembre de 2022, teniendo como fecha de corte de informe el 1 de octubre de 2022.

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