



# CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos  
a Cartagena



## Tabla de contenido.

<b>1. ESTADÍSTICAS DEL MES .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA. ....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 TEMAS ASOCIADOS A QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES. ....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 . PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE OCTUBRE 2022. ....</b>	<b>6</b>
<b>2. SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.....</b>	<b>8</b>
<b>3. CONCLUSIONES. ....</b>	<b>12</b>

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

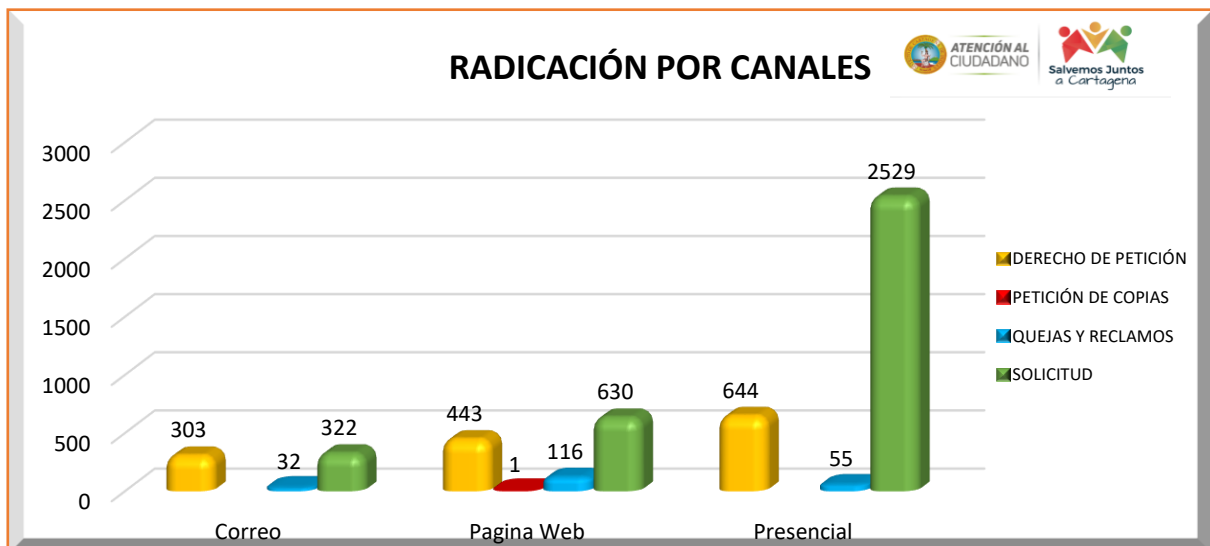
En el mes de octubre de 2022 a través del Sistema de información para la Gobernabilidad Democrática SIGOB - Correspondencia, se recibieron en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano 10.532 comunicaciones oficiales.

Del total de comunicaciones recibidas, 1.153 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 10.532 comunicaciones oficiales se recibieron a través de los diferentes canales de atención, de las cuales 5.075 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 23.45% se recibieron por el canal de la página Web, el 12.94% de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial con el 63.60%.

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



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.



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 203 reclamos en el mes de Octubre, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS con un total de 66 quejas y reclamos -QR-, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un total de 29 QR, y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con 27 QR. A continuación, se relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de octubre de 2022:

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

Cuenta de Canales	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	Correo	Pagina	Presen	Total general	
OCTUBRE					
QUEJAS Y RECLAMOS					
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		4	21	41	66
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		5	20	4	29
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		5	22		27
Establecimiento Público Ambiental - EPA		1	6	2	9
Oficina Asesora Jurídica		1	6		7
Secretaría de Infraestructura		1	5		6
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		1	5		6
Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales		1	4	1	6
División de Patrimonio Cultural IPCC		4			4
Secretaría General		1	2	1	4
Secretaría de Participación y Desarrollo Social			3	1	4
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM			3	1	4
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción		1	3		4
División de Control Urbano			1	2	3
Gestión del Riesgo de Desastres		1	2		3
Secretaría de Planeación Distrital		1	1	1	3
Dirección de Impuestos			3		3
Secretaría de Educación Distrital			3		3
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			1	1	2
Oficina Asesora de Control Disciplinario		1	1		2
Secretaría de Hacienda Distrital		2			2
Archivo Central			1		1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA			1		1
Programa Familias En Acción			1		1
Dirección Administrativa y Financiera - DATT		1			1
Bomberos		1			1
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte			1		1
<b>Total general</b>		<b>32</b>	<b>116</b>	<b>55</b>	<b>203</b>

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.





Lo que arroja que solo un 1,93% 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.

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

Durante el periodo analizado se realizaron 155 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.

Etiquetas de fila	Cuenta de Area responsable
<b>Derivada a otra institución</b>	<b>89</b>
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	71
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1
Gestión del Riesgo de Desastres	1
Industria y Comercio	1
Oficina Asesora Jurídica	3
Secretaría de Educación Distrital	2
Secretaría de Planeación Distrital	1
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	3
Secretaría General	1
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2
<b>Remisión por Competencia</b>	<b>66</b>
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	2
Defensa Judicial	4
Dirección Jurídica - DATT	1
División de Control Urbano	1
Oficina Asesora Jurídica	9
Secretaría de Planeación Distrital	1
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	44
Secretaría General	2
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1
Tesorería	1
<b>Total general</b>	<b>155</b>

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 Octubre 2022

### 1.4. PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE OCTUBRE 2022.

Durante el mes de Octubre de 2022, se efectuó el cierre de 3.905 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT con un 15.4 %, Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales con un 6.9% %, Oficina Asesora Jurídica con un 6.6 %, Industria y Comercio con un 5.9 %, 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 Octubre.

Etiquetas de fila	Cuenta de Area responsable	Cuenta
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	601	15.4%
Subdireccion de cobranzas-Impuestos Distritales	270	6.9%
Oficina Asesora Jurídica	256	6.6%
Industria y Comercio	232	5.9%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	213	5.5%
Secretaría de Planeación Distrital	211	5.4%
Secretaría de Hacienda Distrital	203	5.2%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	179	4.6%
Dirección de Talento Humano	149	3.8%
Fondo Territorial de Pensiones	137	3.5%
Gestión del Riesgo de Desastres	128	3.3%
Tutelas Juridica	123	3.1%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	86	2.2%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	81	2.1%
Secretaría General	78	2.0%
Dirección Juridica - DATT	75	1.9%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	74	1.9%
Dirección de Impuestos	70	1.8%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	63	1.6%
Tesorería	63	1.6%
Secretaría de Infraestructura	52	1.3%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	48	1.2%
Secretaría de Educación Distrital	46	1.2%
Defensa Judicial	43	1.1%
Sisben	36	0.9%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	36	0.9%



Propiedad Horizontal	35	0.9%
Dirección de Apoyo Logístico	31	0.8%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	27	0.7%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	22	0.6%
Subdirección- DADIS	18	0.5%
Subdirección de Fiscalización	17	0.4%
Despacho Alcalde	16	0.4%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	15	0.4%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	14	0.4%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	14	0.4%
División de Control Urbano	13	0.3%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	11	0.3%
DistriSeguridad	11	0.3%
CORVIVIENDA	10	0.3%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	10	0.3%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	10	0.3%
Archivo Central	9	0.2%
Bomberos	9	0.2%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	8	0.2%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	6	0.2%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	6	0.2%
División de Patrimonio Cultural IPCC	5	0.1%
Dirección Administrativa y Financiera TC	4	0.1%
Programa Familias En Acción	4	0.1%
Division Sistemas Impuestos	3	0.1%
Oficina de Cooperación Internacional	3	0.1%
Grupo Asesores Juridicos Tributarios	3	0.1%
Dirección de Presupuesto	3	0.1%
Dirección de Contabilidad	3	0.1%
Oficina Asesora de Protocolo	2	0.1%
Impuesto Predial	2	0.1%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	2	0.1%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	0.0%
Oficina Asesora de Informática	1	0.0%
Cobro Persuasivo	1	0.0%
Pagaduría	1	0.0%
Oficina Asesora de Control Interno	1	0.0%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	1	0.0%
<b>Total general</b>	<b>3,905</b>	<b>100.0%</b>

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 Octubre 2022

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 3.905 peticiones, de un total de 10.532 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 37.08 % 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 informe corresponde a la consulta realizada al aplicativo con la condicional (**En gestión**) tomando el rango de fechas desde enero de 2022 hasta octubre 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 octubre de 2022.

ÁREA EN GESTIÓN	1-3		4-10		11-20		21-31		Total Area	
	Area gestión	%	Area gestión	%	Area gestión	%	Area gestión	%	gestión	Total %
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	81	81	407	407	365	365	66	66	919	919
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	39	39	263	263	220	220	37	37	559	559
Oficina Asesora de Control Interno	22	22	116	116	287	287	58	58	483	483
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	59	59	191	191	179	179	53	53	482	482
Dirección Jurídica - DATT	14	14	163	163	213	213	24	24	414	414
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	11	11	130	130	153	153	35	35	329	329
Oficina Asesora Jurídica	5	5	72	72	112	112	29	29	218	218
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	6	6	64	64	96	96	16	16	182	182
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	6	6	79	79	75	75	20	20	180	180
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	7	7	89	89	70	70	14	14	180	180
Industria y Comercio	16	16	125	125	21	21	1	1	163	163
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	2	2	25	25	103	103	29	29	159	159
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	6	6	53	53	83	83	12	12	154	154
Oficina Asesora Jurídica - EPA	18	18	51	51	63	63	16	16	148	148
Secretaría General	10	10	63	63	56	56	15	15	144	144
Secretaría de Infraestructura	9	9	65	65	61	61	7	7	142	142
Secretaría de Planeación Distrital	6	6	65	65	64	64	5	5	140	140
Cobro Coactivo-DATT			48	48	78	78	13	13	139	139
Secretaría de Educación Distrital	3	3	79	79	47	47	10	10	139	139
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	8	8	55	55	49	49	8	8	120	120
Dirección de Talento Humano	8	8	66	66	37	37	8	8	119	119
Fondo Territorial de Pensiones	13	13	47	47	43	43	13	13	116	116
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	12	12	62	62	33	33	5	5	112	112







Division Sistemas Impuestos					1	1			1	1
División de Inversión Pública			1	1					1	1
Oficina de Control Interno TC					1	1			1	1
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS			1	1					1	1
Dirección de Presupuesto	1	1							1	1
Subdirección Técnica - SED					1	1			1	1
<b>Total general</b>	<b>535</b>	<b>535</b>	<b>3279</b>	<b>3279</b>	<b>3365</b>	<b>3365</b>	<b>624</b>	<b>624</b>	<b>7803</b>	<b>7803</b>

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 mes de octubre 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 Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT de la Alcaldía de Cartagena de Indias con un total de 919 correspondencias, de las cuales 66 se encuentran en rango de 21-31 días, y que están en gestión; en segundo lugar tenemos al Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un total de 559 correspondencias de las cuales 37 se encuentran en rango de 21-31 días, y que están en gestión; y como tercer lugar se encuentra la Oficina Asesora de Control Interno con un total de 483 correspondencias de las cuales 58 se encuentran en rango de 21-31 días, y que están en gestión.

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 Octubre 2022**

### **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 octubre de 2022, teniendo como fecha de corte de informe el 2 de noviembre 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**