



CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos
a Cartagena

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

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.	5
1.4	. PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE NOVIEMBRE 2022. .	6
2.	SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.....	8
3.	SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB DESDE EL 2020 HASTA 2022.	10
3.	CONCLUSIONES.	12

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

1. ESTADÍSTICAS DEL MES

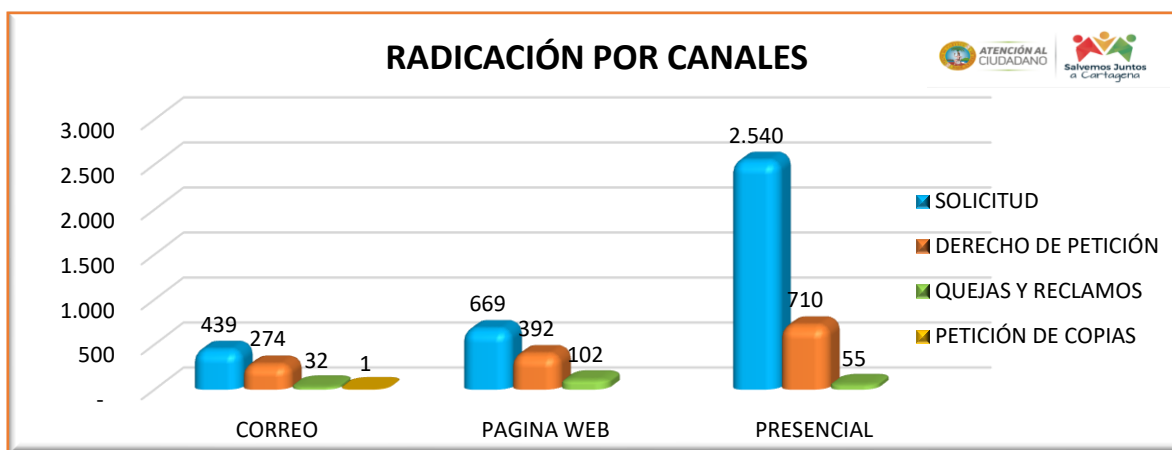
En el mes de noviembre de 2022 a través del Sistema de información para la Gobernabilidad Democrática SIGOB - Correspondencia, se recibieron en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano 10.053 comunicaciones oficiales.

Del total de comunicaciones recibidas, 1.445 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 10.053 comunicaciones oficiales que se recibieron a través de los diferentes canales de atención, 5.214 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 el 22.31% de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, el 14.31% de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial con el 63.39%.

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



Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

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 189 reclamos en el mes de noviembre, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS con un total de 68 quejas y reclamos -QR-, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con 28 QR, y la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un total de 24 QR. A continuación, se relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de noviembre de 2022:

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

TIPO DE DOCUMENTO	CANAL			Total general
	CORREO	PAGINA WEB	PRESENCIAL	
QUEJAS Y RECLAMOS	32	102	55	189
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	5	18	45	68
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	5	23		28
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	7	13	4	24
Secretaría de Infraestructura	1	6		7
Oficina Asesora Jurídica	2	4	1	7
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	4	2	1	7
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales		7		7
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3	2	2	7
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	4		5
Industria y Comercio		4		4
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		3		3
Dirección de Impuestos		2		2
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMA	1	1		2
Secretaría General		2		2
Sisben		2		2
Dirección de Talento Humano	2			2
División de Control Urbano		1	1	2
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	1		2
Oficina Asesora de Control Disciplinario		1	1	2
Bomberos		1		1
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		1		1
Tesorería		1		1
Fondo Territorial de Pensiones		1		1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		1		1
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		1		1
Total general	32	102	55	189

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

Lo que arroja que solo un 1,88 % 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 octubre del año 2022.

1.3 TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el periodo analizado se realizaron 97 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, 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.

ÁREA	CANTIDAD
Derivada a otra institución	31
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	21
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	2
Secretaría de Planeación Distrital	2
Dirección de Talento Humano	1
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1
Dirección de Apoyo Logístico	1
Remisión por Competencia	66
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	41
Oficina Asesora Jurídica	8
Defensa Judicial	4
Secretaría General	4
Dirección de Talento Humano	1
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	1
Despacho Alcalde	1
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1
Secretaría de Educación Distrital	1
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1
División de Control Urbano	1
Fondo Territorial de Pensiones	1
Total general	97

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

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

Durante el mes de noviembre de 2022, se efectuó el cierre de 3.124 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales con un 11.62 %, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT con un 10.95 %, Industria y Comercio con un 7.81 %, Oficina Asesora Jurídica con un 7.49 %, entre otras. A continuación, se muestra la participación de cada dependencia frente a los cierres de peticiones realizados.

Tabla No.4 -Peticiones recibidas y finalizadas por dependencia Octubre.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	363	11,62%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	342	10,95%
Industria y Comercio	244	7,81%
Oficina Asesora Jurídica	234	7,49%
Secretaría de Hacienda Distrital	218	6,98%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	217	6,95%
Tutelas Jurídica	159	5,09%
Dirección de Talento Humano	136	4,35%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	116	3,71%
Secretaría de Planeación Distrital	105	3,36%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	91	2,91%
Fondo Territorial de Pensiones	79	2,53%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	73	2,34%
Tesorería	69	2,21%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	68	2,18%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	56	1,79%
Secretaría de Educación Distrital	49	1,57%
Secretaría General	46	1,47%
Sisben	38	1,22%
Defensa Judicial	37	1,18%
Dirección de Impuestos	36	1,15%
Secretaría de Infraestructura	32	1,02%
Dirección de Apoyo Logístico	30	0,96%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	28	0,90%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	23	0,74%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	23	0,74%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	20	0,64%
Dirección de Contabilidad	19	0,61%
Despacho Alcalde	18	0,58%

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

Subdirección- DADIS	16	0,51%
Propiedad Horizontal	16	0,51%
Dirección Jurídica - DATT	11	0,35%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	10	0,32%
Subdirección de Fiscalización	8	0,26%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	8	0,26%
División de Patrimonio Cultural IPCC	8	0,26%
División de Control Urbano	7	0,22%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	7	0,22%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	7	0,22%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	6	0,19%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	5	0,16%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	5	0,16%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	5	0,16%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	4	0,13%
Corvivienda	4	0,13%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	3	0,10%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	3	0,10%
Bomberos	3	0,10%
Impuesto Predial	3	0,10%
Oficina Asesora de Informática	2	0,06%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	2	0,06%
Archivo Central	2	0,06%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	2	0,06%
Oficina Asesora de Control Interno	2	0,06%
Dirección de Presupuesto	1	0,03%
DistriSeguridad	1	0,03%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,03%
Oficina de Cooperación Internacional	1	0,03%
Cobro Persuasivo	1	0,03%
Programa Familias En Acción	1	0,03%
Total general	3.124	100%

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de noviembre del 2022 las distintas dependencias del nivel central de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 3.124 peticiones, de un total de 10.532 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 31.08 % de la correspondencia que ingresó al Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C. se le dio cierre.

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

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 noviembre de 2022 hasta 30 noviembre 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.

Tabla No.5 -Correspondencia en gestión de las dependencias del Distrito de Cartagena desde 1 de noviembre de 2022 hasta 30 noviembre de 2022.

ENTIDAD	RANGO								Total CANTIDAD	Total %
	1-3	4-10	11-20	21-31	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	86	16,17%	826	17,72%	678	17,80%	166	15,81%	1756	17,47%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	63	11,84%	485	10,41%	422	11,08%	125	11,90%	1095	10,89%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	48	9,02%	253	5,43%	276	7,24%	59	5,62%	636	6,33%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	22	4,14%	314	6,74%	186	4,88%	65	6,19%	587	5,84%
Oficina Asesora Jurídica	17	3,20%	206	4,42%	193	5,07%	57	5,43%	473	4,71%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	23	4,32%	205	4,40%	178	4,67%	47	4,48%	453	4,51%
Industria y Comercio	33	6,20%	221	4,74%	126	3,31%	41	3,90%	421	4,19%
Secretaría de Planeación Distrital	20	3,76%	180	3,86%	129	3,39%	45	4,29%	374	3,72%
Tutelas Jurídica	12	2,26%	164	3,52%	139	3,65%	30	2,86%	345	3,43%
Secretaría de Hacienda Distrital	26	4,89%	130	2,79%	113	2,97%	40	3,81%	309	3,07%
Subdirección de Fiscalización	13	2,44%	171	3,67%	88	2,31%	13	1,24%	285	2,83%
Dirección de Talento Humano	28	5,26%	88	1,89%	131	3,44%	38	3,62%	285	2,83%
Secretaría General	5	0,94%	81	1,74%	79	2,07%	29	2,76%	194	1,93%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	11	2,07%	79	1,69%	78	2,05%	20	1,90%	188	1,87%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	8	1,50%	93	2,00%	66	1,73%	19	1,81%	186	1,85%
Fondo Territorial de Pensiones	12	2,26%	78	1,67%	82	2,15%	10	0,95%	182	1,81%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	5	0,94%	94	2,02%	64	1,68%	16	1,52%	179	1,78%
Tesorería	9	1,69%	102	2,19%	52	1,36%	7	0,67%	170	1,69%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	18	3,38%	74	1,59%	53	1,39%	18	1,71%	163	1,62%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	3	0,56%	76	1,63%	47	1,23%	12	1,14%	138	1,37%
Secretaría de Educación Distrital	6	1,13%	66	1,42%	49	1,29%	14	1,33%	135	1,34%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	3	0,56%	51	1,09%	56	1,47%	13	1,24%	123	1,22%
Dirección de Impuestos	13	2,44%	52	1,12%	41	1,08%	12	1,14%	118	1,17%
Secretaría de Infraestructura	7	1,32%	49	1,05%	47	1,23%	14	1,33%	117	1,16%
Propiedad Horizontal	1	0,19%	25	0,54%	60	1,57%	9	0,86%	95	0,94%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	4	0,75%	33	0,71%	36	0,94%	14	1,33%	87	0,87%
Dirección Jurídica - DATT	11	2,07%	38	0,82%	10	0,26%	12	1,14%	71	0,71%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	2	0,38%	26	0,56%	31	0,81%	10	0,95%	69	0,69%
Dirección de Apoyo Logístico	1	0,19%	35	0,75%	28	0,73%	4	0,38%	68	0,68%
División de Patrimonio Cultural IPCC	5	0,94%	31	0,67%	19	0,50%	12	1,14%	67	0,67%

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

Dirección de Apoyo Logístico	1	0,19%	35	0,75%	28	0,73%	4	0,38%	68	0,68%
División de Patrimonio Cultural IPCC	5	0,94%	31	0,67%	19	0,50%	12	1,14%	67	0,67%
División de Control Urbano	2	0,38%	30	0,64%	16	0,42%	3	0,29%	51	0,51%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		0,00%	24	0,51%	23	0,60%	2	0,19%	49	0,49%
Despacho Alcalde	2	0,38%	22	0,47%	20	0,52%	5	0,48%	49	0,49%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1	0,19%	20	0,43%	22	0,58%	4	0,38%	47	0,47%
Dirección de Contabilidad		0,00%	15	0,32%	24	0,63%	7	0,67%	46	0,46%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	2	0,38%	26	0,56%	10	0,26%	7	0,67%	45	0,45%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT		0,00%	20	0,43%	20	0,52%	3	0,29%	43	0,43%
Defensa Judicial	5	0,94%	19	0,41%	13	0,34%	5	0,48%	42	0,42%
Sisben	1	0,19%	24	0,51%	13	0,34%	3	0,29%	41	0,41%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	0,19%	16	0,34%	7	0,18%	6	0,57%	30	0,30%
Programa Familias En Acción		0,00%	22	0,47%	3	0,08%	2	0,19%	27	0,27%
Subdirección- DADIS	1	0,19%	12	0,26%	9	0,24%		0,00%	22	0,22%
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,19%	14	0,30%	4	0,10%	2	0,19%	21	0,21%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	1	0,19%	9	0,19%	6	0,16%	3	0,29%	19	0,19%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA		0,00%	11	0,24%	3	0,08%	3	0,29%	17	0,17%
Impuesto Predial		0,00%	6	0,13%	6	0,16%	3	0,29%	15	0,15%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción		0,00%	3	0,06%	10	0,26%	2	0,19%	15	0,15%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		0,00%	5	0,11%	5	0,13%	3	0,29%	13	0,13%
Corvivienda		0,00%	5	0,11%	4	0,10%	2	0,19%	11	0,11%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		0,00%	6	0,13%	5	0,13%		0,00%	11	0,11%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE		0,00%	3	0,06%	5	0,13%	2	0,19%	10	0,10%
Bomberos		0,00%	5	0,11%	4	0,10%	1	0,10%	10	0,10%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria		0,00%	2	0,04%	3	0,08%	5	0,48%	10	0,10%
Oficina Asesora de Informática		0,00%	3	0,06%	3	0,08%		0,00%	6	0,06%
Oficina Asesora de Control Interno		0,00%	1	0,02%	3	0,08%	1	0,10%	5	0,05%
Corporación de Turismo de Cartagena		0,00%	3	0,06%	1	0,03%	1	0,10%	5	0,05%
Dirección de Presupuesto		0,00%	4	0,09%	1	0,03%		0,00%	5	0,05%
Oficina Asesora Control Interno - EPA		0,00%	2	0,04%	2	0,05%		0,00%	4	0,04%
Escuela Taller de Cartagena de Indias		0,00%		0,00%	2	0,05%		0,00%	2	0,02%
Escuela de Gobierno y Liderazgo		0,00%	1	0,02%	1	0,03%		0,00%	2	0,02%
Archivo Central		0,00%		0,00%	1	0,03%	1	0,10%	2	0,02%
Archivo Central		0,00%		0,00%	1	0,03%	1	0,10%	2	0,02%
Oficina Asesora Planeación - EPA		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,19%	2	0,02%
DistriSeguridad		0,00%		0,00%	1	0,03%		0,00%	1	0,01%
Unidad Asesora de Contratación		0,00%		0,00%	1	0,03%		0,00%	1	0,01%
Cobro Persuasivo		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,10%	1	0,01%
Oficina Asesora de Protocolo		0,00%		0,00%	1	0,03%		0,00%	1	0,01%
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá		0,00%	1	0,02%		0,00%		0,00%	1	0,01%
Oficina de Cooperación Internacional		0,00%		0,00%	1	0,03%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesores de Despacho		0,00%	1	0,02%		0,00%		0,00%	1	0,01%
Total general	532	100,00%	4661	100,00%	3810	100,00%	1050	100,00%	10053	100,00%

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia

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

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

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 1.756 correspondencias, de las cuales 166 se encuentran en rango de 21-31 días en gestión; en segundo lugar tenemos al Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales con un total de 1.095 correspondencias de las cuales 125 se encuentran en rango de 21-31 días en gestión; y como tercer lugar se encuentra la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un total de 636 correspondencias de las cuales 59 se encuentran en rango de 21-31 días en gestión.

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 DESDE EL 2020 HASTA 2022.

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 31 octubre de 2022, periodos de inicio de la Administración Salvemos Juntos a Cartagena hasta el mes anterior del reporte de la tabla No. 5. Se realizó una parametrización por rangos de tiempo que permiten identificar la prioridad que se le debe dar a cada uno de los casos

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

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

AÑO	CANTIDAD
2020	27.856
2021	29.266
2022	66.010
Total general	123.132

ÁREA EN GESTIÓN	AÑO			
	2020	2021	2022	Total general
Oficina Asesora de Control Interno	2.840	913	6.156	9.909
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1.559	2.481	2.627	6.667
Dirección de Presupuesto	1.178	460	3.949	5.587
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	669	1.046	3.545	5.260
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	501	1.282	2.605	4.388
Secretaría de Planeación Distrital	1.279	1.778	1.178	4.235
Secretaría General	748	1.019	2.349	4.116
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	263	696	3.079	4.038
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	238	790	2.935	3.963
Secretaría de Infraestructura	567	1.000	1.703	3.270
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	692	591	1.570	2.853
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	633	982	1.235	2.850
Oficina Asesora Jurídica	1.028	592	1.228	2.848
Dirección de Apoyo Logístico	644	1.161	979	2.784
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	548	470	1.756	2.774
Oficina Asesora Jurídica - EPA	251	819	1.476	2.546
Dirección de Talento Humano	1.342	327	859	2.528
Subdirección de Fiscalización	126	531	1.762	2.419
Despacho Alcalde	1.035	695	683	2.413
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	392	585	1.135	2.112
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	780	449	738	1.967
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	245	244	1.402	1.891
Corvivienda	95	809	910	1.814
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	278	481	1.046	1.805
Secretaría de Educación Distrital	233	673	887	1.793
División de Patrimonio Cultural IPCC	610	734	335	1.679
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	114	262	1.082	1.458
Secretaría de Hacienda Distrital	82	282	1.084	1.448
Tutelas Jurídica	1.027	129	261	1.417
Industria y Comercio	92	119	976	1.187
Dirección de Impuestos	383	154	582	1.119
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	167	331	579	1.077

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

División de Inversión Pública	716	124	118	958
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	244	214	496	954
Tesorería	203	86	650	939
Dirección Administrativa y Financiera TC	3	454	433	890
Dirección Jurídica - DATT	105	272	455	832
Oficina Asesora de Control Disciplinario	190	74	564	828
Corporación de Turismo de Cartagena	227	279	315	821
Defensa Judicial	389	135	252	776
Oficina Asesora de Informática	319	275	157	751
Cárcel Distrital	264	299	187	750
Pagaduría	656	3	79	738
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	146	165	427	738
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano	130	131	402	663
Escuela Taller de Cartagena de Indias		259	351	610
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	357	22	220	599
Atención a la Comunidad - DADIS		58	528	586
Subdirección- DADIS	59	200	324	583
Dinamica Urbana	69	112	390	571
Servicios Públicos	3	50	516	569
Establecimiento Público Ambiental - EPA	42	153	325	520
Oficina Jurídica IPCC	191	191	110	492
División de Control Urbano	63	22	375	460
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	118	129	203	450
Propiedad Horizontal	66	79	287	432
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	211	96	120	427
Unidad Asesora de Contratación	25	218	181	424
PQR	378	1	16	395
Dirección de Contabilidad	99	91	185	375
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	100	128	93	321
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	54	99	168	321
Grupo Estrategico Plan de Desarrollo	159	44	114	317
Dirección Administrativa y Financiera - SED	46	138	132	316
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	53	65	195	313

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

Fondo Territorial de Pensiones		11	293	304
Oficina Asesora Planeación - EPA		9	292	301
Impuesto Predial	42	116	101	259
Oficina Asesora Juridica TC	3	106	148	257
Dirección de Planeación - DADIS		29	221	250
Cobro Persuasivo	17	25	194	236
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	143	31	58	232
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	42	80	106	228
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	118	58	50	226
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	47	11	144	202
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía	4	78	120	202
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC	60	49	63	172
Subdirección de Cobranzas	4	24	141	169
Promoción Cultural IPCC	72	45	38	155
Colegio Mayor de Bolivar	41	59	52	152
Administrativa y Financiera IPCC	52	61	35	148
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE		11	133	144
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		13	131	144
Comisaría de Familia	9	54	72	135
Oficina Asesora de Protocolo	68	25	32	125
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	11	40	67	118
Bomberos	51	19	44	114
Dirección de Operaciones	46	33	33	112
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	10	7	83	100
Oficina de Control Interno TC		29	69	98
Inspección de Policía Arroyo Grande	6	37	55	98
Devolución y Compensaciones		5	90	95
Talento Humano DADIS	4	55	35	94
Dirección de Operaciones TC	2	30	60	92
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	3	44	43	90
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		4	84	88
Despacho Alcalde Mayor	37	19	30	86
Cobertura Educativa - SED	55	1	25	81

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

Unidad de Nomina	38	21	20	79
Dirección Operativa - DATT	28	10	36	74
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	3	53	16	72
Comisaría Permanente Turno 1	27	24	20	71
Escuela de Gobierno y Liderazgo	33	17	19	69
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	41	3	25	69
Oficina de Recreación - IDER	25	20	24	69
Estratificación	7	4	57	68
Talento Humano - SED		11	56	67
DistriSeguridad	3		63	66
Archivo Central	11	20	33	64
Inspección de Policía Ciudadela 2000	7	33	22	62
Comisaría Casa Justicia Canapote	17	27	18	62
Secretaría General TC		52	9	61
TransCaribe S.A.		25	35	60
Division Sistemas Impuestos	4	4	49	57
Dirección Administrativa de Archivo General	51	4		55
Oficina de Deporte - IDER	28	12	14	54
Jurídica Localidad Industrial y de la Bahía	28	7	14	49
Cobro Coactivo-DATT		3	39	42
Inspección y Vigilancia - SED	38		2	40
Sisben	12	13	13	38
Subdirección Técnica - SED	6	3	29	38
Inspección de Policía Boquilla	13	10	14	37
Programa Familias En Acción			37	37
Inspección de Policía Torices	13	22	1	36
Inspección de Policía Nuevo Paraiso	8	20	8	36
Inspección de Policía Pontezuela	16	4	14	34
Inspección de Policía Amberes	4	18	4	26
Administración Mercado			26	26
Inspección de Policía San Francisco	2	12	11	25
Inspección de Policía Bocagrande	14	4	7	25
Inspección de Policía Ternera	14	3	5	22
Inspección de Policía Las Palmeras	16	6		22

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

Secretaría Privada	20			20
Inspección de Policía Punta Canoa	8	1	3	12
Inspección de Policía Isla Fuerte	4	3	5	12
Subdirección financiera-D.A.V.D			11	11
Inspección de Policía #1	10	1		11
Inspección de Policía Arroyo de Piedra		2	8	10
Inspección de Policía Isla del Rosario	5	5		10
Inspección de Policía Tierra Bomba	3	2	4	9
Inspección de Policía Altos de Jardines	8			8
División de Sistema de Información Geográfica			7	7
Inspección de Policía Bocachica	3	3	1	7
Inspección de Policía Santana	2		5	7
Inspección de Policía Caño de Oro	1	4	1	6
Inspección de Policía Esperanza	1	3	2	6
Inspección de Policía Blas de Lezo	1	3	2	6
Alcaldías Locales	2	2	2	6
Oficina de Participacion y Desarrollo Social - DADIS			6	6
Oficina Asesores de Despacho		1	2	3
Comisaría Permanente Turno 2	1		2	3
Inspección de Policía Bazurto		1	1	2
Oficina Asesora Control Interno - EPA			2	2
Inspección de Policía San Bernardo	2			2
Comisaría Casa Justicia Country	2			2
Despacho DATT	2			2
Inspección de Policía Bosque Manzanillo	2			2
Subdirección Jurídica-D.A.V.D			2	2
Asesores de Despacho Secretaría de Hacienda			2	2
Oficina de Cooperación Internacional			1	1
Inspección de Policía Chiquinquira		1		1
Comisaría Permanente Turno 3	1			1
Total general	27.856	29.266	66.010	123.132

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

Dado que al menos 57.122 correspondencias, de los años 2020 y 2021 ya debieron ser cerradas por los responsables, por lo cual se hace necesario traer a memoria a los supervisores que por medio del memorando AMC-MEM-001383-2022 del 11 de octubre de 2022, se 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.

Informe Mensual de PQR noviembre 2022

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 noviembre de 2022, teniendo como fecha de corte de informe el 2 de diciembre 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