



CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos
a Cartagena

Informe Mensual de PQR Diciembre 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.	9
3.	CONCLUSIONES.	12

Informe Mensual de PQR Diciembre 2022

1. ESTADÍSTICAS DEL MES

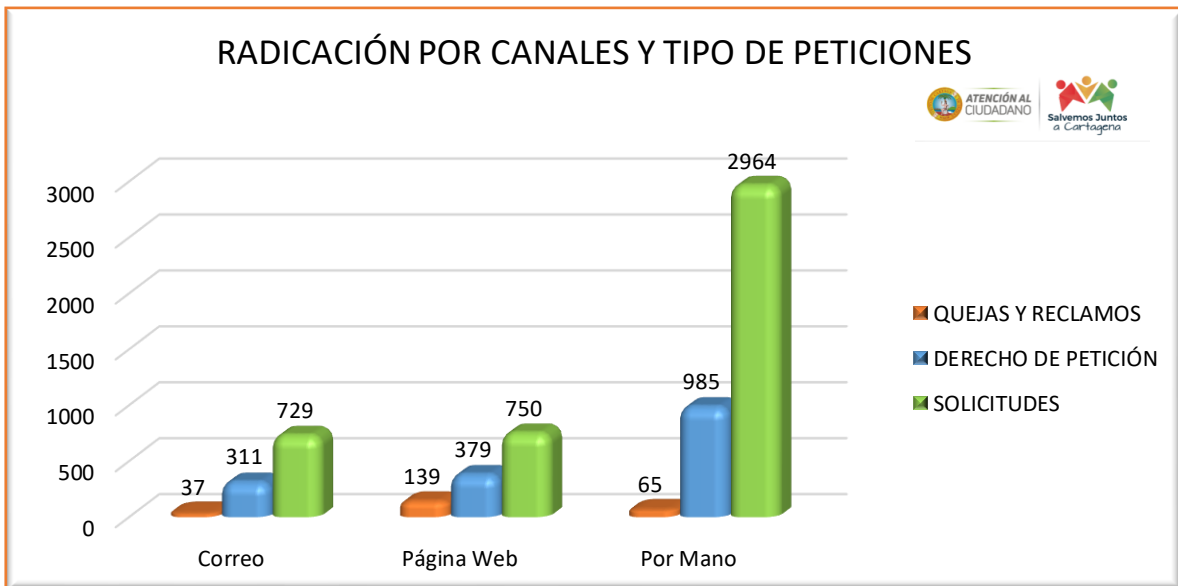
En el mes de diciembre de 2022 a través del Sistema de información para la Gobernabilidad Democrática SIGOB - Correspondencia, se recibieron en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano 10.590 comunicaciones oficiales.

Del total de comunicaciones recibidas, 7.447 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 19.94% de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, el 16.94% de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial con el 63.12%.

Tabla No. 1- PQRS por canal ingreso y Tipología.



Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Informe Mensual de PQR Diciembre 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 diciembre, 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 diciembre de 2022:

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

Subtipo				
QUEJAS Y RECLAMOS				
Área responsable	Correo	Página Web	Por Mano	Total General
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	6	18	46	70
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	5	35	10	50
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2	23	1	26
Establecimiento Público Ambiental - EPA	6	9	2	17
Oficina Asesora Jurídica	7	5		12
Secretaría General		9	1	10
Secretaría de Infraestructura	3	5		8
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	4		5
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales		5		5
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2	1	2	5
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	2		3	5
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		4		4
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		3		3
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		2		2
Fondo Territorial de Pensiones		2		2
Secretaría de Educación Distrital		2		2
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		2		2

Informe Mensual de PQR Diciembre 2022

Secretaría de Planeación Distrital		1		1
División de Control Urbano		1		1
Dirección de Talento Humano		1		1
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1			1
Dirección de Impuestos		1		1
Corporación de Turismo de Cartagena		1		1
Dirección de Presupuesto	1			1
Industria y Comercio		1		1
Sisben		1		1
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1			1
Despacho Alcalde		1		1
Dirección Administrativa y Financiera TC		1		1
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		1		1
Total general	37	139	65	241

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Lo que arroja que solo un 2,28% 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 2022.

1.3 TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el periodo analizado se realizaron 93 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 Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Oficina Asesora Jurídica, y Defensa Judicial. La información se puede observar en la siguiente Tabla:

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

Cuenta de Área responsable.		
Resultado de gestión	Área responsable	Total
Remisión por Competencia	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	27
	Oficina Asesora Jurídica	14
	Defensa Judicial	10
	Dirección de Talento Humano	2
	División Sistemas Impuestos	2
	Secretaría de Infraestructura	1
	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1
	Secretaría General	1

Informe Mensual de PQR Diciembre 2022

	Oficina Asesora de Control Interno	1
	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1
	Establecimiento Público Ambiental - EPA	1
Derivada a otra institución	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	10
	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	3
	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	3
	Programa Familias En Acción	2
	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2
	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	2
	Dirección de Talento Humano	2
	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1
	Secretaría General	1
	Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1
	Remitida a otras instituciones competentes	Secretaría de Hacienda Distrital
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		1
Oficina Asesora Jurídica		1
Total general		93

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

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

Durante el mes de diciembre de 2022, se efectuó el cierre de 5.081 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT con un 18.83%, Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales con un 11.67 %, Industria y Comercio con un 7.87 %, Oficina Asesora Jurídica con un 7.22 %, 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 Diciembre.

MES DE CIERRE	DICIEMBRE	
	Datos	
Área responsable	Cuenta de Área responsable	Cuenta de Área responsable2
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	957	18,83%
Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales	593	11,67%
Industria y Comercio	400	7,87%

Informe Mensual de PQR Diciembre 2022

Oficina Asesora Jurídica	367	7,22%
Tutelas Jurídica	284	5,59%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	238	4,68%
Secretaría de Planeación Distrital	222	4,37%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	216	4,25%
Dirección de Talento Humano	210	4,13%
Secretaría de Hacienda Distrital	185	3,64%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	176	3,46%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	134	2,64%
Secretaría General	117	2,30%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	102	2,01%
Fondo Territorial de Pensiones	94	1,85%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	80	1,57%
Dirección Jurídica - DATT	61	1,20%
Dirección de Impuestos	58	1,14%
Dirección de Apoyo Logístico	44	0,87%
Sisben	41	0,81%
Secretaría de Educación Distrital	39	0,77%
Secretaría de Infraestructura	36	0,71%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	34	0,67%
Defensa Judicial	34	0,67%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	31	0,61%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	31	0,61%
Programa Familias En Acción	29	0,57%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	26	0,51%
División de Control Urbano	25	0,49%
Subdirección de Fiscalización	24	0,47%
Tesorería	24	0,47%
Subdirección- DADIS	19	0,37%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	19	0,37%
Despacho Alcalde	18	0,35%
Impuesto Predial	17	0,33%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	13	0,26%
División de Patrimonio Cultural IPCC	12	0,24%

Informe Mensual de PQR Diciembre 2022

Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	8	0,16%
Propiedad Horizontal	7	0,14%
Bomberos	7	0,14%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	6	0,12%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	6	0,12%
Dirección de Contabilidad	5	0,10%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	4	0,08%
Dirección de Presupuesto	4	0,08%
Oficina Asesora de Informática	3	0,06%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	3	0,06%
División Sistemas Impuestos	3	0,06%
Oficina de Cooperación Internacional	3	0,06%
Archivo Central	2	0,04%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	2	0,04%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	2	0,04%
Corvivienda	2	0,04%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	1	0,02%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,02%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	1	0,02%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	1	0,02%
Total general	5081	100,00%

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de diciembre del 2022 las distintas dependencias del nivel central de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 5.081 peticiones, de un total de 10.590 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 47.98 % de la correspondencia que ingresó al Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C. se le dio cierre.

Informe Mensual de PQR Diciembre 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 diciembre de 2022 hasta 31 diciembre de 2022. Se realizó una parametrización por rangos de tiempo que permiten identificar la prioridad que se le debe dar a cada uno de los casos.

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

Tabla No.5 -Correspondencia en gestión de las dependencias del Distrito de Cartagena desde 1 de diciembre de 2022 hasta 31 diciembre de 2022.

MES DE CIERRE	SIN CERRAR			
Cuenta de Area responsable	RANGO			
Area responsable	4-10	11-20	21-31	Total general
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	2	10	22	34
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	6	37	47	90
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	32	28	61
Archivo Central		1	1	2
Bomberos		4	1	5
Corporación de Turismo de Cartagena			1	1
Corvivienda		2	7	9
Defensa Judicial			1	1
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	122	663	191	976
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	2	12	5	19
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	20	108	85	213

Informe Mensual de PQR Diciembre 2022

Despacho Alcalde	3	15	15	33
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		51	48	99
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	2	9	3	14
Dirección Administrativa y Financiera TC		5	4	9
Dirección de Apoyo Logístico	9	17	14	40
Dirección de Contabilidad		4	3	7
Dirección de Impuestos	6	17	5	28
Dirección de Presupuesto		1	3	4
Dirección de Talento Humano	12	41	20	73
Dirección Jurídica - DATT	3	30	14	47
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS			1	1
División de Control Urbano	3	10	4	17
División de Patrimonio Cultural IPCC	7	66	39	112
Division Sistemas Impuestos		1		1
Escuela de Gobierno y Liderazgo		1	1	2
Escuela Taller de Cartagena de Indias		4		4
Establecimiento Público Ambiental - EPA	52	218	179	449
Fondo Territorial de Pensiones	1	39	11	51
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	7	35	20	62
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción		13	6	19
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	4	109	20	133
Impuesto Predial	1	4	6	11
Industria y Comercio	20	18	11	49
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	10	9	20
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		2	3	5
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1		2	3
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa		2	2	4
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	6	7	14
Oficina Asesora de Control Interno		1	1	2
Oficina Asesora de Informática	1			1
Oficina Asesora Jurídica	18	99	74	191
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	5	5		10
Oficina Asesores de Despacho		1		1
Oficina Jurídica IPCC	1		2	3
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	1	4	3	8
Programa Familias En Acción	9	22	4	35

Informe Mensual de PQR Diciembre 2022

Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC		1		1
Propiedad Horizontal	7	2	4	13
Secretaría de Educación Distrital	5	22	17	44
Secretaría de Hacienda Distrital		75	40	115
Secretaría de Infraestructura	6	31	43	80
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	11	37	28	76
Secretaría de Planeación Distrital	37	80	44	161
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	60	190	121	371
Secretaría General	8	46	64	118
Subdirección- DADIS		1	1	2
Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales	114	523	262	899
Subdirección de Fiscalización	23	87	103	213
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	5	13	12	30
Tesorería	3	8	7	18
Tutelas Jurídica	2	25	5	32
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		4	3	7
Total general	602	2874	1677	5153

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 diciembre de 2022, y que permanece en la bandeja de los funcionarios adscritos a las distintas dependencias señaladas en el informe; teniendo como rangos 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.

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 976 correspondencias, de las cuales 191 se encuentran en rango de 21-31 días en gestión; en segundo lugar tenemos al Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales con un total de 899 correspondencias de las cuales 262 se encuentran en rango de 21-31 días en gestión; y como tercer lugar se encuentra el Establecimiento Público Ambiental –

Informe Mensual de PQR Diciembre 2022

EPA con un total de 449 correspondencias de las cuales 179 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.

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 diciembre de 2022, teniendo como fecha de corte de informe el 31 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