



# CARTAGENA VA PA' LANTE



Salvemos Juntos  
a Cartagena

## Informe Mensual de PQR enero 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>5</b>
<b>1.4</b>	<b>. PETICIONES RECIBIDAS Y FINALIZADAS DEL MES DE ENERO 2023. ....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB.....</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB POR AÑO 12</b>	
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES. ....</b>	<b>13</b>

## Informe Mensual de PQR enero 2023

### 1. ESTADÍSTICAS DEL MES

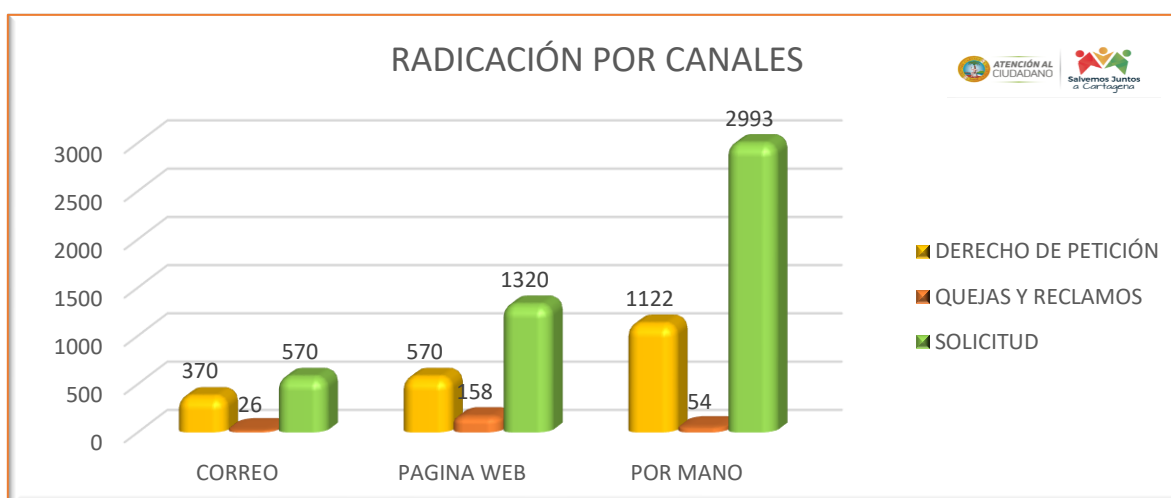
En el mes de enero de 2023 a través del Sistema de información para la Gobernabilidad Democrática SIGOB - Correspondencia, se recibieron en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano 11.558 comunicaciones oficiales.

Del total de comunicaciones recibidas, 8.508 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 11.558 comunicaciones oficiales que se recibieron a través de los diferentes canales de atención, 7.183 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 18.55% de correspondencias se recibieron por el canal de la página Web, el 36.01% de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla presencial con el 45.44 %.

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



Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

## Informe Mensual de PQR enero 2023

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 238 reclamos en el mes de enero, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS con un total de 52 quejas y reclamos -QR-, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con 34 QR, y la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un total de 32 QR. A continuación, se relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de enero de 2023:

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

Area responsable	MEDIO CORREO	PAGINA WEB	POR MANO	Total general
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3	19	30	52
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		32	2	34
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	8	17	7	32
Dirección de Impuestos	1	25		26
Oficina Asesora Jurídica - EPA	2	9	2	13
Secretaría General	2	6	2	10
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	2	6		8
Tesorería		6		6
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	3	1	5
Establecimiento Público Ambiental - EPA		5		5
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	3	1	5
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		5		5
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	3	1		4
Secretaría de Infraestructura	1	3		4
Secretaría de Educación Distrital		1	3	4
Oficina Asesora Jurídica	2		1	3
Subdirección de Fiscalización		3		3
Secretaría de Planeación Distrital		3		3
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		1	1	2
Sisben		1		1
Oficina Asesora de Informática		1		1
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		1		1
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			1	1
Dirección Administrativa y Financiera - DATT			1	1
Despacho Alcalde		1		1
Convivencia		1		1
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS			1	1
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte			1	1
Fondo Territorial de Pensiones		1		1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		1		1
Secretaría de Hacienda Distrital		1		1
Industria y Comercio		1		1
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		1		1
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>158</b>	<b>54</b>	<b>238</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

## Informe Mensual de PQR enero 2023

Lo que arroja que solo un 2.06 % 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 enero del año 2023.

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

Durante el periodo analizado se realizaron 23 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, Dirección de Apoyo Logístico, y la Dirección de Talento Humano La información se puede observar en la siguiente Tabla:

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

RESULTADO DE LA GESTIÓN	ÁREA	Total
Remisión por Competencia	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1
	Dirección de Apoyo Logístico	1
	Dirección de Talento Humano	4
	Fondo Territorial de Pensiones	1
	Grupo Asesores Juridicos Tributarios	1
	Industria y Comercio	2
	Oficina Asesora Jurídica	4
	Secretaría de Hacienda Distrital	1
	Secretaría de Infraestructura	1
	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2
	Derivada a otra institución	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT
Dirección de Impuestos		1
Dirección de Talento Humano		1
Fondo Territorial de Pensiones		1
Oficina Asesora Jurídica		1
<b>Total general</b>		<b>23</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

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

Durante el mes de enero de 2023, se efectuó el cierre de 2.922 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Subdirección de cobranzas-impuestos Distritales con un 13.89 %, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT con un 9.51 %, Oficina Asesora Jurídica con un 9.17 %, Industria y

## Informe Mensual de PQR enero 2023

Comercio 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 enero.

Area responsable	Datos Cuenta de Area responsable	Cuenta de Area responsable2
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	406	13,89%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	278	9,51%
Oficina Asesora Jurídica	268	9,17%
Tutelas Juridica	238	8,15%
Industria y Comercio	219	7,49%
Dirección de Talento Humano	198	6,78%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	149	5,10%
Dirección de Impuestos	132	4,52%
Fondo Territorial de Pensiones	111	3,80%
Secretaría de Planeación Distrital	87	2,98%
Secretaría de Educación Distrital	72	2,46%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	71	2,43%
Dirección Jurídica - DATT	61	2,09%
Secretaría General	59	2,02%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	52	1,78%
Secretaría de Hacienda Distrital	47	1,61%
Sisben	43	1,47%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	43	1,47%
Tesorería	40	1,37%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	40	1,37%
Secretaría de Infraestructura	36	1,23%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	31	1,06%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	31	1,06%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	22	0,75%
Defensa Judicial	21	0,72%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	19	0,65%
Dirección de Apoyo Logístico	18	0,62%
Despacho Alcalde	17	0,58%
Dirección de Contabilidad	13	0,44%
Subdirección- DADIS	13	0,44%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	12	0,41%
Subdirección de Fiscalización	10	0,34%
Propiedad Horizontal	8	0,27%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	8	0,27%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	7	0,24%
División de Control Urbano	7	0,24%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	5	0,17%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	4	0,14%
División de Patrimonio Cultural IPCC	3	0,10%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	3	0,10%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	3	0,10%
Bomberos	2	0,07%
Corvivienda	2	0,07%
Programa Familias En Acción	2	0,07%
Archivo Central	1	0,03%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	0,03%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	1	0,03%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	1	0,03%
Oficina Asesora de Informática	1	0,03%
DistriSeguridad	1	0,03%
Pagaduría	1	0,03%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	1	0,03%
Impuesto Predial	1	0,03%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1	0,03%
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,03%
<b>Total general</b>	<b>2922</b>	<b>100,00%</b>

## Informe Mensual de PQR enero 2023

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de enero del 2023 las distintas dependencias del nivel central de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 2.922 peticiones, de un total de 11.558 correspondencias que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 2.06 % 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 2008 hasta 02 febrero 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 enero 2023

Tabla No.5 -Correspondencia en gestión de las dependencias del Distrito de Cartagena desde 1 de enero de 2008 hasta 01 febrero de 2023.

CANTIDAD ÁREA	AÑO												2023	Total general			
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020			2021	2022	
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte				1	235	237	559	324	647		585	871	528	1.173	1.407	113	6.680
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1			3	6		17	206	512		69	447	247	379	2.455	1.591	5.933
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		1	2	13	1.108	832	584	256	361		229	255	195	247	1.137	79	5.299
Oficina Asesora Jurídica				1	20	38	134	187	421		1.328	1.060	422	198	477	600	4.886
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales					97		1	136	305		374	77	116	254	1.929	1.087	4.376
Oficina Asesora de Control Interno							7						3		3.998	202	4.210
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA						1	206	262	518		361	270	53	232	1.799	358	4.060
Secretaría de Hacienda Distrital					16	1	1	19	8		29	3.549		48	239	89	3.999
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana			1	214	16	277	55	150	118		186	294	264	1.644	737		3.956
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS					193	67	152	203	352		1.077	506	97	122	1.018	152	3.939
Dirección Jurídica - DATT				2	5	5	203	31	211		2.055	6	2	54	368	55	2.997
Secretaría de Planeación Distrital				1	31	1	4	1	9		80	480	397	970	208	123	2.305
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística				1	31	33	24	131	145		169	604	102	342	593	58	2.233
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS			2	185	112	226	371	242	417		417	197	63	87	173	49	2.124
Oficina Asesora Jurídica - EPA				3	80	1	29	171	134		203	320	54	184	764	163	2.106
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios			1	1	7	120	1	8	13	41	44	229	233	317	911	83	2.009
PQR					40	1	17	2	302	414	846	311			23	38	1.994
Secretaría General					25		49	12	43		275	609	189	171	322	125	1.820
Dirección de Talento Humano				1	61	1	32	41	138		162	553	352	30	93	182	1.646
División de Patrimonio Cultural IPCC					124	36	42					42	481	590	304	24	1.643
Subdirección de Fiscalización						1	32	4	125		15	3	65	277	878	226	1.626
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			4	279	3	4	5	9	19		258	222	35	20	689		1.547
Secretaría de Infraestructura			7	6	1	11	56	53	99		177	125	165	564	148		1.412
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS			2	822	91	19					14	71	1	31	185	46	1.282
Dirección de Apoyo Logístico			8	272	13	34	42	144	52		150	175	136	171	72		1.269
Despacho Alcalde			5	304	69	139	14	28			43	35	185	171	60	60	1.113
Tutelas Jurídica													900	92	6	32	1.090
Secretaría de Participación y Desarrollo Social					48	2	1	4	50		9	7	16	103	428	246	914
Secretaría de Educación Distrital					5	4	28	45	55		73	79	57	63	324	75	808
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC			2	58	6	138	31	30			15	12	19	14	305	97	727
Propiedad Horizontal											24	181	34	57	330	65	691
Establecimiento Público Ambiental - EPA						1	17	46	22		106	209	1	35	215	34	686
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía				1			2	32	18		13	9	100	35	320	111	641
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL									8		54	178	65	57	225	43	630
Industria y Comercio											1	6	1	1	22	586	617
Servicios Públicos			3	199	21	24	6	84	39		42	1	10	160	25		614
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER							11	6	21		28	15	33	188	274	17	593
Dinámica Urbana												205	32	89	195	37	558
Subdirección Jurídica-D.A.V.D				6	148	2	341	10	8		5						520
Promoción Cultural - Fiestas - Festejos IPCC								13	102		159	199	25	8	7	1	514
Dirección Administrativa y Financiera - DATT												3	14	36	121	308	482
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA									3		8	56	70	63	198	50	448
Corvivienda						3	8	26	12		29	10	97	203	22		410
Oficina Asesora de Control Disciplinario			1	5			32	4	48		13	104	34	89	35		365
Dirección de Impuestos				1			1	3	5		6	108	9	42	149	33	357
Corporación de Turismo de Cartagena						7	2	14	32		17	23	49	67	94	1	306
Fondo Territorial de Pensiones									2					10	157	131	300
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM					3			11				11		4	103	163	295
Departamento Administrativo de Valorización Distrital				95		1	5		18		20	63		4	44	41	291
Dirección Administrativa y Financiera TC										1				57	203	4	265
Promoción Cultural IPCC									1	33		102	75	19	6		236
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial				1							16	23	59	34	67	32	232
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS			3	75	20	5	46	16	6		4	1	1	1			178
Subdirección- DADIS									15		1	9	26	25	79	15	170
Oficina Jurídica IPCC						4	1	1					39	58	54	7	164



## Informe Mensual de PQR enero 2023

Tesorería				29	4	1		3			15			37	65	154
División de Control Urbano								3	6	12	23	25		34	50	153
Dirección de Contabilidad					1	2	15	19			9	22	8	55	10	141
Inspección de Policía Country							9	40	12		36	37	1			135
Estratificación												1	1	39	89	130
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción											1	43	39	36	9	128
Unidad de Nomina								1			4	27	2	8	84	126
Oficina Asesora Juridica TC												3	16	97	8	124
Oficina Asesora de Informática							4	14	28	27	15	19		9	5	121
Programa Familias En Acción							1	1						33	86	121
Defensa Judicial				2		8	15	25	19	8	12	3		15	12	119
Impuesto Predial				1				4	7	1				6	96	115
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA												8	36	50	16	110
Atención a la Comunidad - DADIS							13						6	76	15	110
Escuela Taller de Cartagena de Indias													21	81	4	106
División de Inversión Pública								3			29	59	7	6		104
Dirección Administrativa y Financiera - SED										8	13	23	57			101
Despacho Alcalde Mayor							16	59	10			1	2			88
Cobro Persuasivo						1						1	9	70	4	85
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano			2			5	19		10	14	10	10	9	4		83
Cárcel Distrital									3	5	36	31	1			76
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS											12	38	12	13		75
Dirección de Presupuesto			1		1	4	4		1	1	10	10	31	8		71
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES						1	1	28					25	15		69
Oficina Asesora Planeación - EPA						1	1						54	11		67
Subdirección Técnica - D.A.V.D			7	47		1			4	2						61
Devolución y Compensaciones						25	4				19			11		59
Cobertura Educativa - SED											18	23		10	7	58
División de Sistema de Información Geográfica														13	42	55
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria			1	8	24	5	10		1						5	54
Bomberos			8	1	1	3	2		8	8	1		8	8		48
Oficina Asesores de Despacho			42	5	1											48
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA											4	1	1	33	5	44
Subdirección de Cobranzas														39	1	40
Inspección de Policía Bocagrande									20	13	6					39
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá													23	13		36
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía				7	5	1	1		2			16		3		35
Talento Humano - SED													3	27	5	35
Unidad Asesora de Contratación			1				15		7	3	3	4	2			35
Inspección de Policía #1									12	20						32
Comisaría Casa Justicia Canapote												6	17	7		30
Cobro Coactivo-DATT													1	25		26
Subdirección financiera-D.A.V.D							8		6	11						25
Inspección y Vigilancia - SED									1			19		3	1	24
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía													9	15		24
Talento Humano DADIS								7	1		4	8	2			22
Oficina de Cooperación Internacional					10		4	3	4	4					1	22
Inspección de Policía Centro									7	9	5	1				22
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE														18	3	21
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo									6	9	1	1		2	1	20
Subdirección Técnica - SED											1	2	14	2		19
Escuela de Gobierno y Liderazgo						1	6		7	1		1		2		18
Administración Mercado														10	8	18
Comisaría de Familia												4	6	8		18
Dirección Administrativa de Archivo General			1			1	2	5	2	3	3					17
Inspección de Policía Arroyo de Piedra									6	11						17
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS														1	16	17
Dirección Operativa - DATT								1	5	4	1	3		1	1	16

## Informe Mensual de PQR enero 2023

Despacho ÓATT							1		1	8	3	2					15
Administrativa y Financiera IPCC											9	4	1				14
Sisben											1		1	4	8		14
Archivo Central				4		3						1	3		3		14
Inspección de Policía Torices										4	6	1	2	1			14
Inspección de Policía Nuevo Paraiso										3	5	3	2				13
Division Sistemas Impuestos															9	3	12
Oficina Asesora de Protocolo					3	1		3	2						2	1	12
Dirección de Planeación - DADIS	1			1									1	8	1		12
Inspección de Policía Arroyo Grande										5	7						12
DistriSeguridad				1								1		6	3		11
Inspección de Policía Altos de Jardines										3	3	3					9
Inspección de Policía Ciudadela 2000										8	1						9
Inspección de Policía Isla del Rosario										4	5						9
Oficina de Deporte - IDER						2	4	2									8
Inspección de Policía Barú											7						7
Pagaduría										4			1	1	1		7
Inspección de Policía Bocachica										3	3	1					7
Oficina de Recreación - IDER					2			3			2						7
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa						1				1	1			2	2		7
Inspección de Policía Pontezuela										1	4	2					7
Inspección de Policía San Francisco										3	2		1				6
Dirección de Planeación e Infraestructura TC								1						3	2		6
Dirección de Operaciones TC							1						2	1	2		6
Inspección de Policía Bazurto										4	1		1				6
Inspección de Policía Blas de Lezo										1	5						6
Inspección de Policía Amberes										3	2						5
Inspección de Policía Isla Fuerte										2	2	1					5
Comisaría Permanente Turno 1													2	2			4
Inspección de Policía San Bernardo											4						4
Inspección de Policía Tierra Bomba										2	1	1					4
TransCaribe S.A.															3		3
Oficina de Control Interno TC													2	1			3
Inspección de Policía Boquilla											2	1					3
Inspección de Policía Santana											2	1					3
Inspección de Policía Bosque Manzanillo										2		1					3
Inspección de Policía Chiquinquirá										2			1				3
Inspección de Policía Pasacaballos										2							2
Inspección de Policía Punta Canoa											2						2
Inspección de Policía Esperanza								1	1								2
Secretaría Privada											1	1					2
Dirección de Operaciones									1							1	2
Alcaldías Locales														2			2
Secretaría General TC														1			1
Inspección de Policía a Caño de Oro											1						1
Comisaría Casa Justicia Country											1						1
Jurídica Localidad Industrial y de la Bahía														1			1
Colegio Mayor de Bolívar												1					1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>85</b>	<b>5.049</b>	<b>1.666</b>	<b>3.501</b>	<b>2.937</b>	<b>5.796</b>	<b>9.213</b>	<b>13.763</b>	<b>7.052</b>	<b>8.151</b>	<b>27.268</b>	<b>10.153</b>	<b>94.640</b>	

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia

## Informe Mensual de PQR enero 2023

CANTIDAD	RANGO					Total general
AÑO	1-3	4-10	11-20	21-31	REPRESA	Total general
2009					1	1
2010					2	2
2011					3	3
2012					85	85
2013					5.049	5.049
2014					1.666	1.666
2015					3.501	3.501
2016					2.937	2.937
2017					5.796	5.796
2018					9.213	9.213
2019					13.763	13.763
2020					7.052	7.052
2021					8.151	8.151
2022				2.177	25.091	27.268
2023	1.609	4.115	3.793	636		10.153
<b>Total general</b>	<b>1.609</b>	<b>4.115</b>	<b>3.793</b>	<b>2.813</b>	<b>82.310</b>	<b>94.640</b>

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 enero de 2023, 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.

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 6.680 correspondencias, de las cuales 6.557 se encuentran en rango de REPRESA; en segundo lugar tenemos al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 5.933 correspondencias de las cuales 3.994 se encuentran en rango de REPERSA; y como tercer lugar se encuentra Dirección Administrativa y Financiera – DADIS con un total de 5.299 correspondencias de las cuales 5.210 se encuentran en rango de REPERSA.

## Informe Mensual de PQR enero 2023

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 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 01 de febrero 2023, 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.

AÑO	CANTIDAD	%
2020	7.052	13,40%
2021	8.151	15,49%
2022	27.268	51,82%
2023	10.153	19,29%
<b>Total, general</b>	<b>52.624</b>	<b>100,00%</b>

El reporte anterior tiene el número de correspondencias a las que no se les ha dado cierre a la gestión, y cuyo origen es 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 42.471 correspondencias, de los años 2020, 2021y 2022 ya debieron ser cerradas por los responsables, por lo cual se hace necesario traer a memoria

## **Informe Mensual de PQR enero 2023**

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.

### **4. 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 enero de 2023, teniendo como fecha de corte de informe el 1 de febrero 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

LAURA MELISSA ROJAS RAMÍREZ

**Coordinadora Atención al Ciudadano**