



# 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 AGOSTO 2022.</b>	<b>6</b>
<b>2. SOLICITUDES PENDIENTES DE GESTIÓN ACTIVAS EN EL SIGOB. ....</b>	<b>9</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

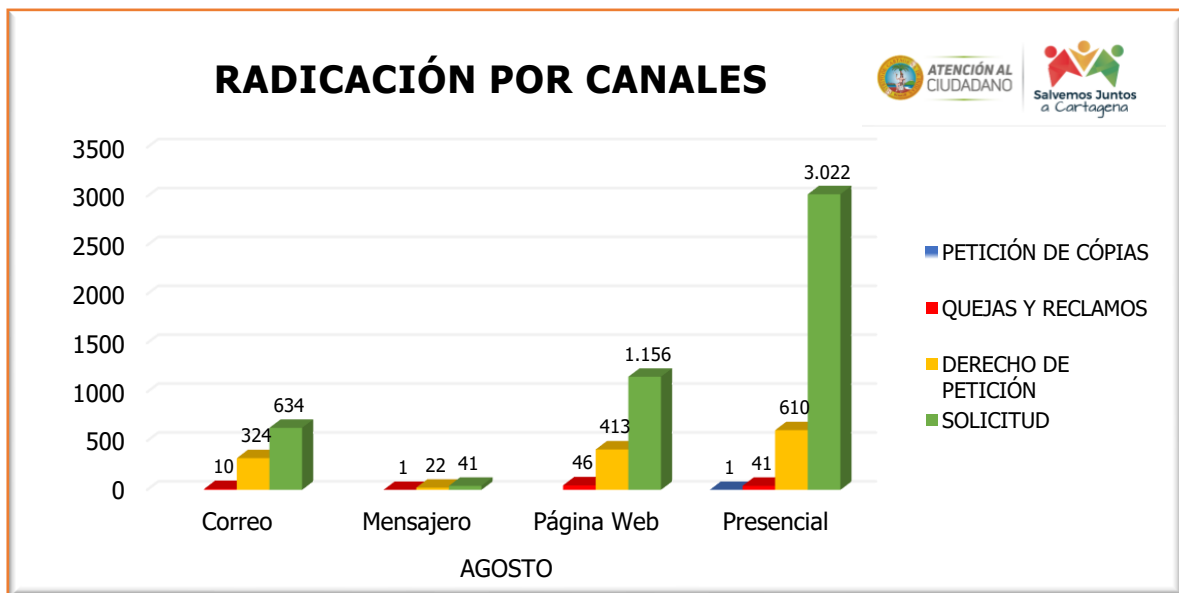
En el mes de agosto de 2022 a través del Sistema de información para la Gobernabilidad Democrática SIGOB - Correspondencia, se recibieron en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano 11.025 comunicaciones oficiales.

Del total de comunicaciones recibidas, 1.108 corresponden a otras comunicaciones oficiales como son: Tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y tramites especiales.

### 1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA.

Las 11.025 comunicaciones oficiales se recibieron a través de los diferentes canales de atención, de las cuales 6.321 son consideradas PQR, 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 17,29% se recibieron por el canal de la página Web, el 35,75% de las peticiones se recibieron a través del correo electrónico- e-mail, y canal de ventanilla con el 46,97 %. El total de peticiones aumento en un 7,26 % con relación al periodo anterior (julio):

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 98 reclamos en el mes de agosto, dentro de los cuales se destacan los relacionados con el Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS con un total de 39 quejas y reclamos -QR-, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un total de 13 QR, y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con 7 QR. A continuación, se relacionan en la tabla No. 2 Quejas y los reclamos por dependencia registrada durante el mes de agosto de 2022:

Tabla No.2- Quejas y Reclamos por dependencia.

Mes	Cantidad
AGOSTO	
QUEJAS Y RECLAMOS	
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	39
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	13
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	7
Oficina Asesora Jurídica	5
Establecimiento Público Ambiental - EPA	4
Secretaría de Planeación	4
Dirección de Talento Humano	3
Secretaría General	3
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	3
Secretaría de Infraestructura	2
Secretaría de Educación	2
Dirección Administrativa y Financiera TC	1
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1
División de Patrimonio Cultural IPCC	1
División de Control Urbano	1
Propiedad Horizontal	1
Dirección de Impuestos	1
Programa Familias En Acción	1
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1
UMATA	1
Corporación de Turismo de Cartagena	1
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1
Subdirección de Fiscalización	1
Fondo Territorial de Pensiones	1
<b>Total general</b>	<b>98</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 1.55% 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 agosto del año 2022.

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

Durante el periodo analizado se realizaron 31 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 Secretaría de Educación, al Establecimiento Público Ambiental – EPA, Gestión del Riesgo de Desastres, Subdirección- DADIS. La información se puede observar en la siguiente Tabla:

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

DEPENDENCIA	Total
Secretaría de Educación	7
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	6
Tutelas Jurídica	5
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3
Oficina Asesora Jurídica	3
CORVIVIENDA	1
Gestión del Riesgo de Desastres	1
Subdirección- DADIS	1
División de Control Urbano	1
UMATA	1
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1
Secretaría General	1
<b>Total general</b>	<b>31</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 agosto 2022

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

Durante el mes de agosto de 2022, se efectuó el cierre de 4.608 peticiones del mismo período, siendo las oficinas que más peticiones finalizaron las siguientes: Industria y Comercio con un 8.09 %, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un 7,99 %, Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales con un 6.51 %, Dirección jurídica – DATT con un 6.08 %, 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 agosto.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
Industria y Comercio	373	8,09%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	368	7,99%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	300	6,51%
Dirección jurídica - DATT	280	6,08%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	203	4,41%
Tutelas jurídicas	194	4,21%
Dirección de Talento Humano	188	4,08%
Fondo Territorial de Pensiones	163	3,54%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	162	3,52%
Unidad de Nomina	114	2,47%
Gestión del Riesgo de Desastres	110	2,39%
Oficina Asesora Jurídica	96	2,08%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	93	2,02%
Secretaría General	85	1,84%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	83	1,80%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	77	1,67%
Secretaría de Educación	76	1,65%
Defensa Judicial	76	1,65%
PQR	74	1,61%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	72	1,56%
Sisbén	72	1,56%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	71	1,54%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	68	1,48%
Cobro Coactivo-DATT	62	1,35%
Tesorería	62	1,35%
Propiedad Horizontal	60	1,30%
División de Sistema de Información Geográfica	56	1,22%
Secretaría de Planeación	49	1,06%
Secretaría de Hacienda Distrital	48	1,04%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	47	1,02%

## Informe Mensual de PQR agosto 2022

Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	47	1,02%
Oficina Asesora jurídica - EPA	47	1,02%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	45	0,98%
Secretaría de Infraestructura	42	0,91%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	40	0,87%
Dirección de Impuestos	36	0,78%
Subdirección- DADIS	35	0,76%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	32	0,69%
Dirección de Apoyo Logístico	31	0,67%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	30	0,65%
Impuesto Predial	30	0,65%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	28	0,61%
Atención a la Comunidad - DADIS	27	0,59%
División de Control Urbano	27	0,59%
Subdirección de fiscalización	26	0,56%
Talento Humano - SED	25	0,54%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	21	0,46%
Dirección de Contabilidad	21	0,46%
Dinámica Urbana	19	0,41%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	16	0,35%
División Sistemas Impuestos	15	0,33%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	11	0,24%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	11	0,24%
Despacho alcalde	10	0,22%
Distri Seguridad	10	0,22%
Grupo Asesores jurídicos Tributarios	9	0,20%
Programa Familias En Acción	9	0,20%
UMATA	8	0,17%
Cobro Persuasivo	7	0,15%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	7	0,15%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	7	0,15%
Oficina Asesora de Control Interno	6	0,13%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	6	0,13%
Estratificación	6	0,13%
Inspección y Vigilancia - SED	5	0,11%
Administración Mercado	5	0,11%
Archivo Central	5	0,11%
Oficina de Cooperación Internacional	5	0,11%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	4	0,09%
CORVIVIENDA	4	0,09%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	4	0,09%



Pagaduría	4	0,09%
Cobertura Educativa - SED	4	0,09%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	4	0,09%
Bomberos	3	0,07%
Dirección Administrativa y Financiera TC	3	0,07%
Grupo estratégico Plan de Desarrollo	3	0,07%
Oficina Asesora de Informática	3	0,07%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	3	0,07%
Dirección de Planeación - DADIS	3	0,07%
División de Patrimonio Cultural IPCC	3	0,07%
Subdirección jurídica-D.A.V.D	2	0,04%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	2	0,04%
Dirección de Presupuesto	2	0,04%
área Social Localidad Industrial y de la Bahía	2	0,04%
Almacén - DATT	1	0,02%
VUAC	1	0,02%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	1	0,02%
Dirección Operativa - DATT	1	0,02%
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar	1	0,02%
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>4.608</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIGOB- Elaboración Propia.

Resulta entonces provechoso resaltar que es el periodo del mes de agosto del 2022 las distintas dependencias del nivel central de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. dieron cierre a 4.608 peticiones, de un total de 6.321 que ingresaron al Distrito en este mismo periodo, es decir, un 73% 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 2020 hasta 7 de 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 2020 a 7 de septiembre de 2022.

DEPENDENCIA	RANGOS										Total	
	1-3		4-10		11-20		21-31		REPRESA		Total DEPENDENCIA	Total %
	DEPENDENCIA	%	DEPENDENCIA	%	DEPENDENCIA	%	DEPENDENCIA	%	DEPENDENCIA	%		
Oficina Asesora de Control Interno	57	6,71%	250	7,73%	290	8,38%	263	9,81%	5.477	12,97%	6.337	12,08%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	158	18,61%	584	18,05%	481	13,91%	203	7,57%	2.209	5,23%	3.635	6,93%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	72	8,48%	203	6,28%	274	7,92%	254	9,47%	2.708	6,41%	3.511	6,70%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	8	0,94%	61	1,89%	76	2,20%	52	1,94%	2.722	6,45%	2.919	5,57%
Secretaría de Planeación	19	2,24%	102	3,15%	51	1,47%	37	1,38%	2.012	4,77%	2.221	4,24%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	32	3,77%	131	4,05%	208	6,01%	168	6,27%	1.430	3,39%	1.969	3,75%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	42	4,95%	185	5,72%	178	5,15%	147	5,48%	1.353	3,21%	1.905	3,63%
Subdirección de Fiscalización	5	0,59%	29	0,90%	66	1,91%	68	2,54%	1.649	3,91%	1.817	3,47%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	3	0,35%	47	1,45%	65	1,88%	59	2,20%	1.425	3,38%	1.599	3,05%
Oficina Asesora Jurídica	12	1,41%	37	1,14%	63	1,82%	30	1,12%	1.340	3,17%	1.482	2,83%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	9	1,06%	25	0,77%	43	1,24%	36	1,34%	1.281	3,03%	1.394	2,66%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS		0,00%	49	1,51%	97	2,80%	66	2,46%	1.124	2,66%	1.336	2,55%
División de Patrimonio Cultural IPCC	1	0,12%	18	0,56%	17	0,49%	47	1,75%	1.252	2,97%	1.335	2,55%
Dirección Jurídica - DATT	22	2,59%	91	2,81%	215	6,22%	153	5,71%	849	2,01%	1.330	2,54%
Propiedad Horizontal	29	3,42%	53	1,64%	35	1,01%	37	1,38%	1.134	2,69%	1.288	2,46%
Tutelas Jurídica	34	4,00%	70	2,16%	23	0,66%	2	0,07%	1.074	2,54%	1.203	2,29%
Secretaría General	16	1,88%	74	2,29%	56	1,62%	109	4,07%	919	2,18%	1.174	2,24%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	19	2,24%	27	0,83%	46	1,33%	71	2,65%	850	2,01%	1.013	1,93%
Secretaría de Infraestructura	10	1,18%	73	2,26%	64	1,85%	51	1,90%	708	1,68%	906	1,73%
Dirección de Apoyo Logístico	8	0,94%	35	1,08%	23	0,66%	21	0,78%	760	1,80%	847	1,62%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena IPCC	5	0,59%	53	1,64%	49	1,42%	56	2,09%	657	1,56%	820	1,56%
Dirección de Talento Humano	12	1,41%	64	1,98%	45	1,30%	56	2,09%	614	1,45%	791	1,51%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	5	0,59%	54	1,67%	64	1,85%	57	2,13%	566	1,34%	746	1,42%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	4	0,47%	74	2,29%	75	2,17%	67	2,50%	452	1,07%	672	1,28%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	26	3,06%	44	1,36%	34	0,98%	28	1,04%	417	0,99%	549	1,05%

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.



Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	10	1,18%	28	0,87%	48	1,39%	29	1,08%	403	0,95%	518	0,99%
Despacho Alcalde	6	0,71%	19	0,59%	17	0,49%	5	0,19%	455	1,08%	502	0,96%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	2	0,24%	10	0,31%	10	0,29%	8	0,30%	429	1,02%	459	0,88%
Dinámica Urbana	2	0,24%	16	0,49%	34	0,98%	20	0,75%	365	0,86%	437	0,83%
Secretaría de Educación	12	1,41%	55	1,70%	32	0,93%	43	1,60%	245	0,58%	387	0,74%
PQR	6	0,71%	26	0,80%	9	0,26%	1	0,04%	342	0,81%	384	0,73%
División de Control Urbano	6	0,71%	34	1,05%	33	0,95%	34	1,27%	227	0,54%	334	0,64%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	8	0,94%	43	1,33%	25	0,72%	28	1,04%	223	0,53%	327	0,62%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	4	0,47%	8	0,25%	10	0,29%	17	0,63%	278	0,66%	317	0,60%
Gestión del Riesgo de Desastres	12	1,41%	36	1,11%	27	0,78%	6	0,22%	234	0,55%	315	0,60%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	7	0,82%	19	0,59%	23	0,66%	14	0,52%	236	0,56%	299	0,57%
Dirección de Impuestos	6	0,71%	18	0,56%	33	0,95%	20	0,75%	216	0,51%	293	0,56%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	7	0,82%	14	0,43%	63	1,82%	18	0,67%	186	0,44%	288	0,55%
CORVIVIENDA	2	0,24%	10	0,31%	9	0,26%	4	0,15%	243	0,58%	268	0,51%
Fondo Territorial de Pensiones	37	4,36%	61	1,89%	46	1,33%	13	0,48%	110	0,26%	267	0,51%
Secretaría de Hacienda Distrital	25	2,94%	24	0,74%	11	0,32%	22	0,82%	166	0,39%	248	0,47%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - G	8	0,94%	43	1,33%	45	1,30%	36	1,34%	85	0,20%	217	0,41%
Corporación de Turismo de Cartagena		0,00%	9	0,28%	3	0,09%	4	1,15%	194	0,46%	210	0,40%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial		0,00%	3	0,09%	9	0,26%	16	0,60%	175	0,41%	203	0,39%
Dirección Administrativa y Financiera TC		0,00%	10	0,31%	14	0,40%	6	0,22%	170	0,40%	200	0,38%
Subdirección- DADIS	1	0,12%	8	0,25%	10	0,29%	14	0,52%	160	0,38%	193	0,37%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	1	0,12%	9	0,28%	20	0,58%	13	0,48%	131	0,31%	174	0,33%
Tesorería	6	0,71%	17	0,53%	22	0,64%	17	0,63%	108	0,26%	170	0,32%
Estratificación	5	0,59%	39	1,21%	43	1,24%	25	0,93%	37	0,09%	149	0,28%
Cobro Coactivo-DATT		0,00%	7	0,22%	65	1,88%	16	0,60%	40	0,09%	128	0,24%
Atención a la Comunidad - DADIS		0,00%	24	0,74%	20	0,58%	12	0,45%	71	0,17%	127	0,24%
Oficina Jurídica IPCC		0,00%	6	0,19%		0,00%	2	0,07%	118	0,28%	126	0,24%
Unidad de Nomina	18	2,12%	44	1,36%	13	0,38%	2	0,07%	36	0,09%	113	0,22%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,11%	107	0,25%	110	0,21%
Oficina Asesora de Informática		0,00%	4	0,12%	4	0,12%	1	0,04%	98	0,23%	107	0,20%
Defensa Judicial	3	0,35%	6	0,19%	2	0,06%	1	0,04%	86	0,20%	98	0,19%
UMATA	2	0,24%	6	0,19%	9	0,26%	8	0,30%	70	0,17%	95	0,18%
Devolución y Compensaciones		0,00%		0,00%	1	0,03%	8	0,30%	85	0,20%	94	0,18%
Cárcel Distrital		0,00%		0,00%	1	0,03%	1	0,04%	86	0,20%	88	0,17%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS		0,00%	3	0,09%	6	0,17%	2	0,07%	75	0,18%	86	0,16%
División de Inversión Pública		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	78	0,18%	78	0,15%
Escuela Taller de Cartagena de Indias		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,07%	74	0,18%	76	0,14%
Unidad Asesora de Contratación	1	0,12%	3	0,09%	2	0,06%	1	0,04%	52	0,12%	59	0,11%
Dirección Administrativa y Financiera - SED		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	59	0,14%	59	0,11%
Dirección de Contabilidad	1	0,12%	6	0,19%	8	0,23%		0,00%	43	0,10%	58	0,11%
Impuesto Predial	4	0,47%	21	0,65%	20	0,58%	4	0,15%	4	0,01%	53	0,10%
Departamento Administrativo de Valorización Distr	9	1,06%	14	0,43%	5	0,14%	10	0,37%	12	0,03%	50	0,10%
VUAC	1	0,12%	1	0,03%		0,00%	2	0,07%	42	0,10%	46	0,09%
Industria y Comercio	11	1,30%	27	0,83%	2	0,06%		0,00%	3	0,01%	43	0,08%
Dirección de Presupuesto		0,00%	1	0,03%	4	0,12%	2	0,07%	36	0,09%	43	0,08%
Cobertura Educativa - SED	2	0,24%	4	0,12%	2	0,06%	8	0,30%	26	0,06%	42	0,08%
Bomberos		0,00%	4	0,12%	6	0,17%	8	0,30%	20	0,05%	38	0,07%
Oficina Asesora Planeación - EPA		0,00%		0,00%	5	0,14%	3	0,11%	29	0,07%	37	0,07%
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	37	0,09%	37	0,07%
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá		0,00%		0,00%	2	0,06%	3	0,11%	30	0,07%	35	0,07%
Comisaría Casa Justicia Canapote		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	30	0,07%	30	0,06%
Programa Familias En Acción	1	0,12%	6	0,19%	12	0,35%	4	0,15%	4	0,01%	27	0,05%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	0,12%	8	0,25%	1	0,03%	4	0,15%	13	0,03%	27	0,05%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA		0,00%		0,00%	2	0,06%	6	0,22%	17	0,04%	25	0,05%
Promoción Cultural IPCC		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	25	0,06%	25	0,05%
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía		0,00%	1	0,03%		0,00%		0,00%	22	0,05%	23	0,04%
Inspección y Vigilancia - SED		0,00%	2	0,06%		0,00%		0,00%	21	0,05%	23	0,04%
Dirección Operativa - DATT	2	0,24%	6	0,19%	1	0,03%		0,00%	13	0,03%	22	0,04%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	2	0,24%	3	0,09%	7	0,20%	1	0,04%	8	0,02%	21	0,04%

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.



Talento Humano - SED		0,00%	3	0,09%	7	0,20%	2	0,07%	9	0,02%	21	0,04%	
Oficina Asesora Jurídica TC		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	20	0,05%	20	0,04%	
EDURBE - Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	18	0,04%	18	0,03%	
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo		0,00%	2	0,06%		0,00%	2	0,07%	14	0,03%	18	0,03%	
División de Sistema de Información Geográfica	1	0,12%	10	0,31%	1	0,03%	1	0,04%	4	0,01%	17	0,03%	
Comisaría de Familia		0,00%	3	0,09%		0,00%		0,00%	14	0,03%	17	0,03%	
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	16	0,04%	16	0,03%	
Talento Humano DADIS		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	13	0,03%	13	0,02%	
Almacén - DATT		0,00%	1	0,03%		0,00%		0,00%	11	0,03%	12	0,02%	
Unidad Asesora Servicios Públicos		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	12	0,03%	12	0,02%	
Subdirección Técnica - SED		0,00%		0,00%	3	0,09%	2	0,07%	6	0,01%	11	0,02%	
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS		0,00%	2	0,06%	4	0,12%	1	0,04%	4	0,01%	11	0,02%	
Archivo Central		0,00%	2	0,06%	1	0,03%	1	0,04%	7	0,02%	11	0,02%	
Sisben	4	0,47%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,01%	9	0,02%	
DistriSeguridad		0,00%	2	0,06%	1	0,03%	3	0,11%	2	0,00%	8	0,02%	
Dirección de Planeación - DADIS		0,00%	2	0,06%	1	0,03%		0,00%	4	0,01%	7	0,01%	
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa		0,00%	4	0,12%	1	0,03%		0,00%	2	0,00%	7	0,01%	
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	3	0,35%	1	0,03%		0,00%		0,00%	2	0,00%	6	0,01%	
Inspección de Policía Bocagrande		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,01%	6	0,01%	
Inspección de Policía Ternera		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,01%	6	0,01%	
Administración Mercado		0,00%		0,00%	1	0,03%		0,00%	5	0,01%	6	0,01%	
Dirección de Planeación e Infraestructura TC		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,01%	5	0,01%	
Administrativa y Financiera IPCC		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,01%	5	0,01%	
Inspección de Policía Nuevo Paraiso		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,01%	5	0,01%	
Oficina Asesora Control Interno - EPA		0,00%	3	0,09%	1	0,03%		0,00%		0,00%	4	0,01%	
TransCaribe S.A.		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,01%	4	0,01%	
Dirección de Operaciones TC		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,01%	4	0,01%	
Comisaría Permanente Turno 1		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,01%	4	0,01%	
Inspección de Policía Torices		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,01%	3	0,01%	
Subdirección Jurídica-D.A.V.D		0,00%		0,00%	1	0,03%		0,00%	2	0,00%	3	0,01%	
Inspección de Policía Altos de Jardines		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,01%	3	0,01%	
Escuela de Gobierno y Liderazgo		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,07%	1	0,00%	3	0,01%	
Oficina Asesores de Despacho		0,00%	1	0,03%		0,00%		0,00%	2	0,00%	3	0,01%	
Despacho Alcalde Mayor		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,01%	3	0,01%	
Division Sistemas Impuestos	1	0,12%		0,00%		0,00%	1	0,04%	1	0,00%	3	0,01%	
Dirección Administrativa de Archivo General		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,01%	3	0,01%	
Atención al Ciudadano		0,00%		0,00%	2	0,06%	1	0,04%		0,00%	3	0,01%	
Pagaduría	1	0,12%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	2	0,00%	
Despacho DATT		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,00%	2	0,00%	
Inspección de Policía Pontezuela		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,00%	2	0,00%	
Oficina de Control Interno TC		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,00%	2	0,00%	
Inspección de Policía Santana		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
Inspección de Policía Isla Fuerte		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
Secretaría General TC		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
Secretaría Privada		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
Inspección de Policía Chiquinquirá		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
Inspección de Policía Bosque Manzanillo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
Inspección de Policía Boquilla		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
Inspección de Policía Tierra Bomba		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
Colegio Mayor de Bolívar		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
Inspección de Policía San Francisco		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
Oficina de Cooperación Internacional		0,00%		0,00%	1	0,03%		0,00%		0,00%	1	0,00%	
Inspección de Policía Bazaruto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
Inspección de Policía Bocachica		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%	1	0,00%	
<b>Total general</b>		<b>849</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.235</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.459</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.681</b>	<b>100,00%</b>	<b>42.214</b>	<b>100,00%</b>	<b>52.438</b>	<b>100,00%</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 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

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.



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 esta la Oficina Asesora de Control Interno de la Alcaldía de Cartagena de Indias con un total de 6.337 correspondencias, de las cuales 5.477 se encuentran en repesa por la entidad, y que están en gestión, lo cual equivale a un 12,97% de la repesa del Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C.; en segundo lugar tenemos al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con un total de 3.635 correspondencias de las cuales 2.209 se encuentran en repesa por la entidad, y que están en gestión, lo cual equivale a un 5,23% de la repesa del Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C; y como tercer lugar se encuentra la Subdirección de Cobranzas – Impuestos Distritales con un total de 3.511 correspondencias de las cuales 2.708 se encuentran en repesa por la entidad, y que están en gestión, lo cual equivale a un 6,41% de la repesa del Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C.

## Informe Mensual de PQR agosto 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 inminente 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 agosto de 2022, teniendo como fecha de corte de informe el 1 de septiembre de 2022.

Solicitamos a las dependencias instaurar un control y seguimiento interno a la correspondencia que ingresa a sus dependencias, y dar cierre a la correspondencia 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 correcta al dar cierre a la gestión. Este informe se emitirá mensualmente.

Atentamente

LAURA MELISSA ROJAS RAMÍREZ

**Coordinadora Atención al Ciudadano**