

ESTADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

SECRETARÍA GENERAL

**OFICINA DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

2023

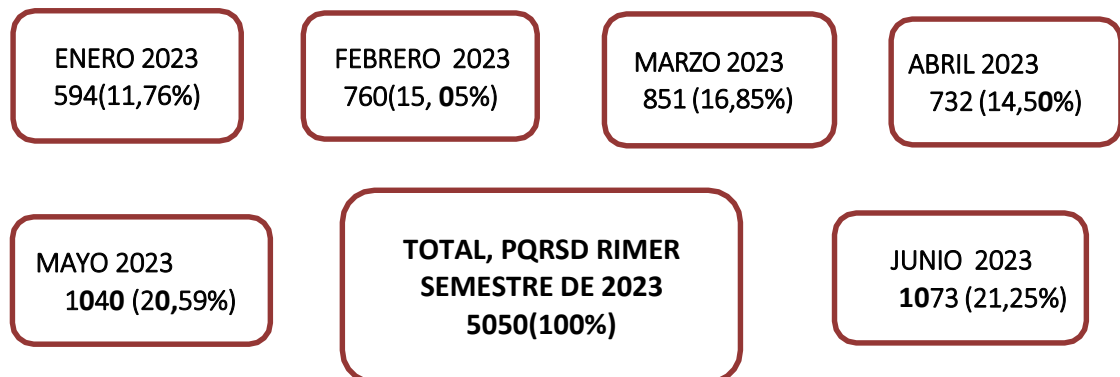
CANALES DE ATENCION PQRS

CANAL VIRTUAL

Durante el primer semestre del año 2023 se recibieron de manera virtual a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS de la página web de la Alcaldía de Santa Marta **5050** solicitudes, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Alcaldía Distrital de Santa Marta y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en la Institución Pública.

En los cuadros siguientes se señala cuantas solicitudes se recibieron por meses y según su clasificación señalamos la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o denuncias:

CIFRAS DE ATENCION

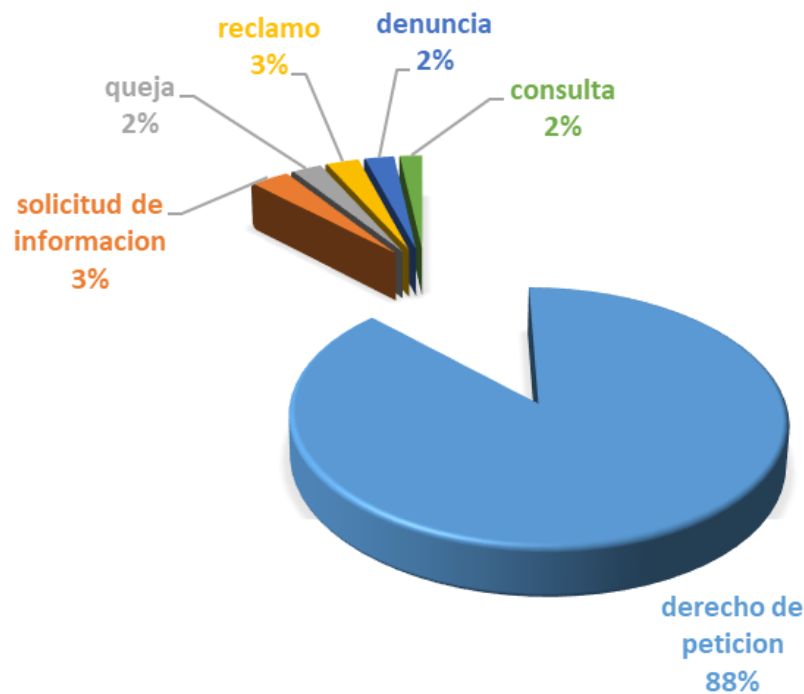


De lo anterior se evidencia que el mayor número de solicitudes se presentó en el periodo de junio con un 21,25%, 1073 solicitudes del total, en el mes que menores solicitudes se presentaron fue en enero con un 11,76% 594 del total de las Solicitudes.

CIFRAS DE ATENCION POR SOLICITUDES

Cada una de las solicitudes que ingresan a la oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital por medio del Portal Web PQRSD, Correo electrónico y vía telefónica son clasificadas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, de acuerdo con el requerimiento o a la necesidad del ciudadano; clasificación que definirá la gestión a realizar por parte de la dependencia responsable y los tiempos de respuesta de dichas solicitudes

PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	QUEJAS	RECLAMO	DENUNCIAS	CONSULTA
4434 (87,82%)	156 (3,09%)	120 (2,38%)	131 (2,59%)	118 (2,34)	90 (1,78%)



De acuerdo con el análisis realizado se observa que el derecho de petición es la solicitud más utilizada por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 87,82% del total de los requerimientos recibidos. En Este semestre las mayores peticiones se relacionan con:

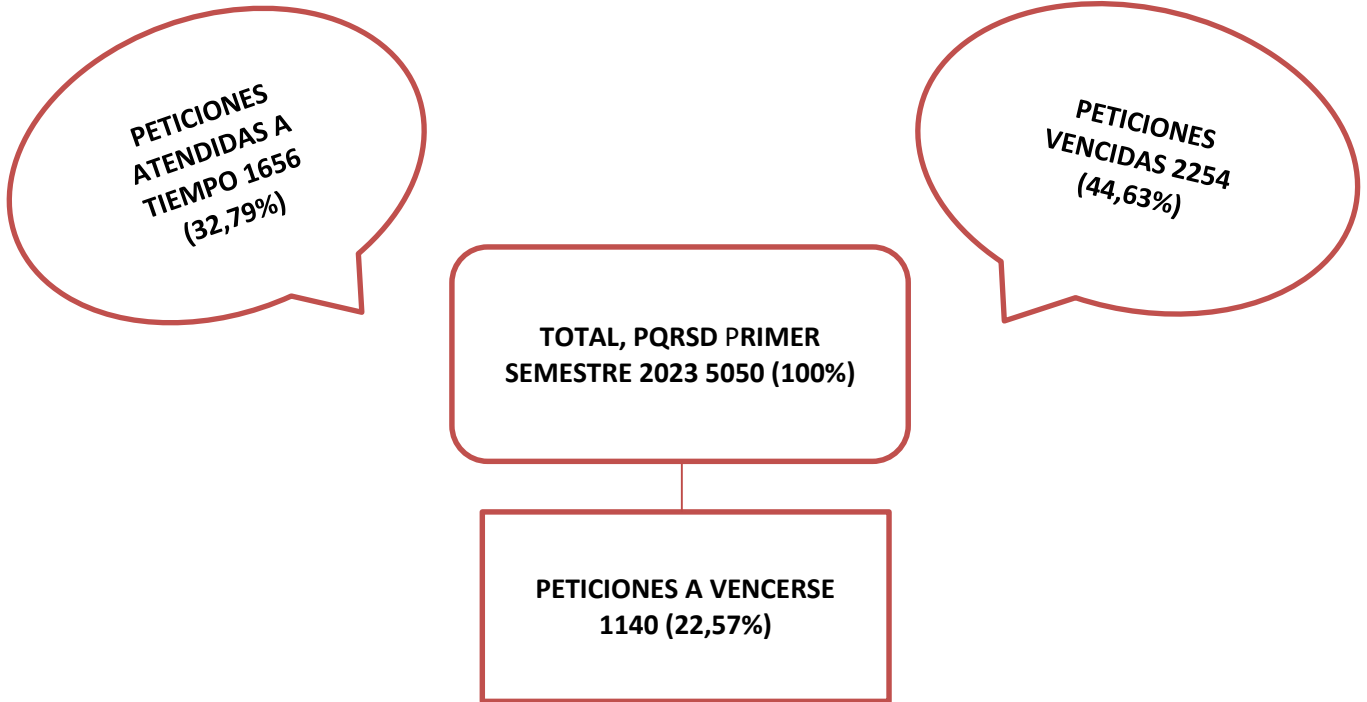
- Inscripción al Sisbén
- Certificados catastrales
- Prescripciones de comparendos
- Información sobre embargos realizados por la Alcaldía a los ciudadanos.
- Solicitud de Audiencias contravenciones secretaria de Movilidad
- Solicitud de suspensión de actos administrativos de la secretaria de movilidad.
- Aplicación de pagos hechos del impuesto predial en años anteriores.

REMISION DE PQRSO POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2023

En el cuadro siguiente se señala cuantas de esas solicitudes fueron remitidas a las dependencias competentes del objeto de cada petición.

DEPENDENCIAS	TOTAL
SECRETARIA DE MOVILIDAD	3563
SECRETARIA DE HACIENDA	921
SECRETARIA DE PLANEACION	92
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	92
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA	74
SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL	66
EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y SOSTENIBILIDAD EDUS	49
SECRETARIA GENERAL	49
SECRETARIA DE GOBIERNO	39
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL MEDIO AMBIENTE	31
SECRETARIA DE EDUCACION	27
SECRETARIA DE ROMOCION SOCIAL, INCLUSION Y EQUIDAD	15
SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE	1
DIRECCION DE CONTRATACION	8
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	7
SECRETARIA DE CULTURA	4
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	6
ALCALDIA LOCALIDAD 1	2
OFICINA DE ATENCION AL RIESGO Y DESASTRE	2
INDETUR	2
TOTAL GENERAL	5050

REMISION DE PQRSO POR DEPENDENCIAS



De las 5050 (100%) peticiones, el 32,79% que equivalen a 1656 peticiones obtuvieron respuesta oportuna, el 44,63% que equivalen al 2254 peticiones no la obtuvieron y el 1140 peticiones correspondiente con el 22,57% aún están en espera para ser contestadas.

DEPENDENCIAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	POR VENCERSE
SECRETARIA DE MOVILIDAD	3563	1385	1382	796
SECRETARIA DE HACIENDA	921	154	544	223
SECRETARIA DE PLANEACION	92	60	10	22
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	92	10	28	54
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA	74	5	59	7
SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL	66	11	39	16
EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y SOSTENIBILIDAD EDUS	49	8	41	0
SECRETARIA GENERAL	49	5	44	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	39	9	19	8

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL MEDIO AMBIENTE	31	5	20	4
SECRETARIA DE EDUCACION	27	0	20	2
SECRETARIA DE ROMOCION SOCIAL, INCLUSION Y EQUIDAD	15	0	12	3
SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE	1	0	1	0
DIRECCION DE CONTRATACION	8	0	8	0
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	7	0	7	0
SECRETARIA DE CULTURA	4	0	4	0
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	6	0	5	1
ALCALDIA LOCALIDAD 1	2	0	2	0
OFICINA DE ATENCION AL RIESGO Y DESASTRE	2	0	2	0
INDETUR	2	0	2	0
TOTAL GENERAL	5050	1652	2260	1138

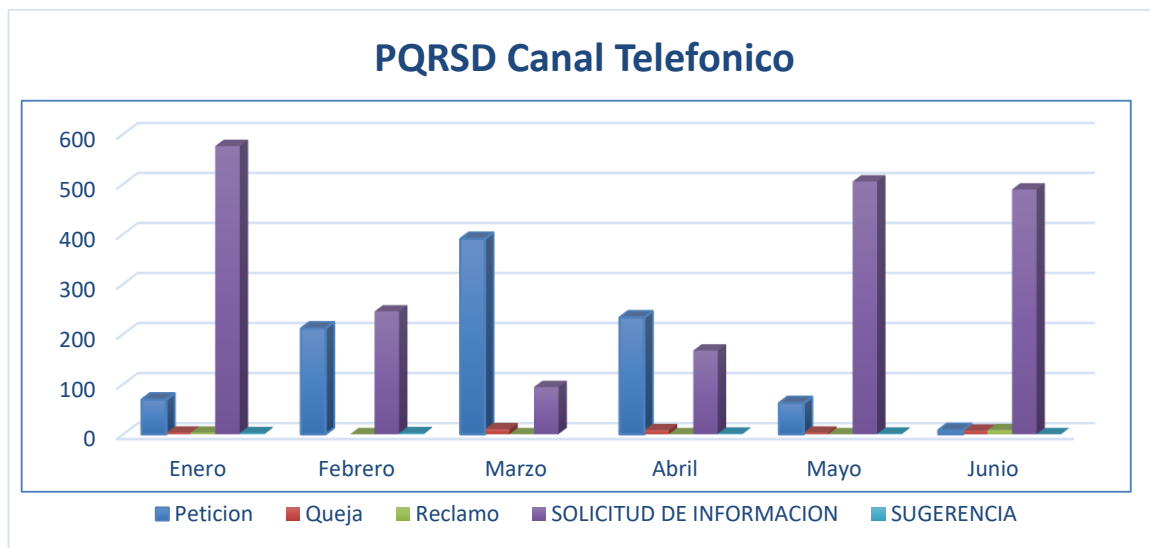
Desde la oficina de Atención al Ciudadano hemos realizados capacitaciones con las diferentes dependencias sobre la plataforma de pQRSD (SIAC) de manera virtual y presencial, esto con el fin de lograr la respuesta oportuna por parte de los encargados de cada área.

CANAL TELEFONICO

Dispuesta para la atención al ciudadano por medio de la línea gratuita nacional 018000955532 y 4209600 ext. 1212.

A continuación, relacionamos la atención al ciudadano a través del centro de atención telefónica durante el primer semestre de 2023, donde se atendieron **3097** usuarios en este servicio.

Tipo de Solicitud	Meses						Total general
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Petición	69	211	390	233	62	8	973
Queja	3	0	10	8	3	7	31
Reclamo	3	0	0	0	0	8	11
Solicitud de información	576	245	94	167	505	489	2076
Sugerencia	2	2	0	1	1	0	6
Total general	653	458	494	409	571	512	3097



ANALIZANDO EL CANAL TELEFONICO EL TIPO DE SOLICITUD QUE MAS CONSULTAN LOS CIUDADANOS ES LA SOLICITUD DE INFORMACION, EN ESTE PRIMER SEMESTRE DEL AÑO SE REGISTRARON 3097 LLAMADAS LAS CUALES 2076 FUERON SOLICITUDES DE INFORAMCION.

TEMAS ESPECIFICOS DE PQRS D ATENDIDOS EN EL CALL CENTER

Los temas específicos en las llamadas durante el primer semestre de 2023 fueron:

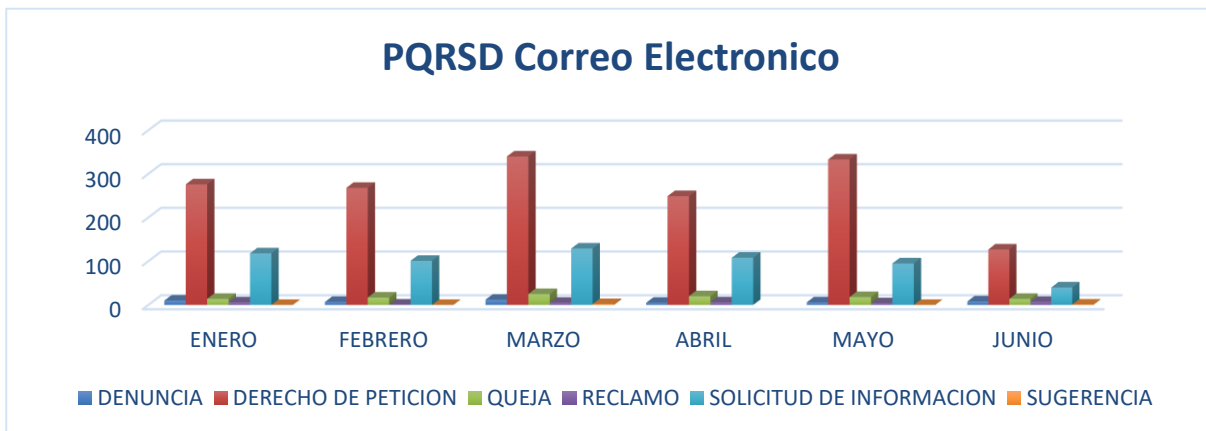
- Información sobre los embargos a cuentas bancarias producto de las infracciones de tránsito.
- Asesoría en los temas de declaraciones de industria y comercio.
- Asesoría sobre solicitud del recibo, el pago y alivios tributarios del impuesto predial
- Información sobre procesos de solicitudes enviadas a las diferentes dependencias de la Alcaldía.
- Información sobre solicitudes radicadas que han excedido los términos para su respuesta.
- Información sobre los embargos a cuentas bancarias producto de las infracciones de tránsito.
- Quejas sobre el sisben demoras en las encuestas
- Información sobre el programa de Colombia mayor
- Información sobre el programa renta ciudadana

CORREO ELECTRONICO

A través del correo electrónico atencionalciudadano@santamarta.gov.co el ciudadano puede radicar sus PQRSD los cuales son remitidos al área encargada para su respuesta y trámite o se entrega una contestación inmediata si es una solicitud de información general.

A continuación, relacionamos cifras de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias de los ciudadanos por medio de este canal de servicio:

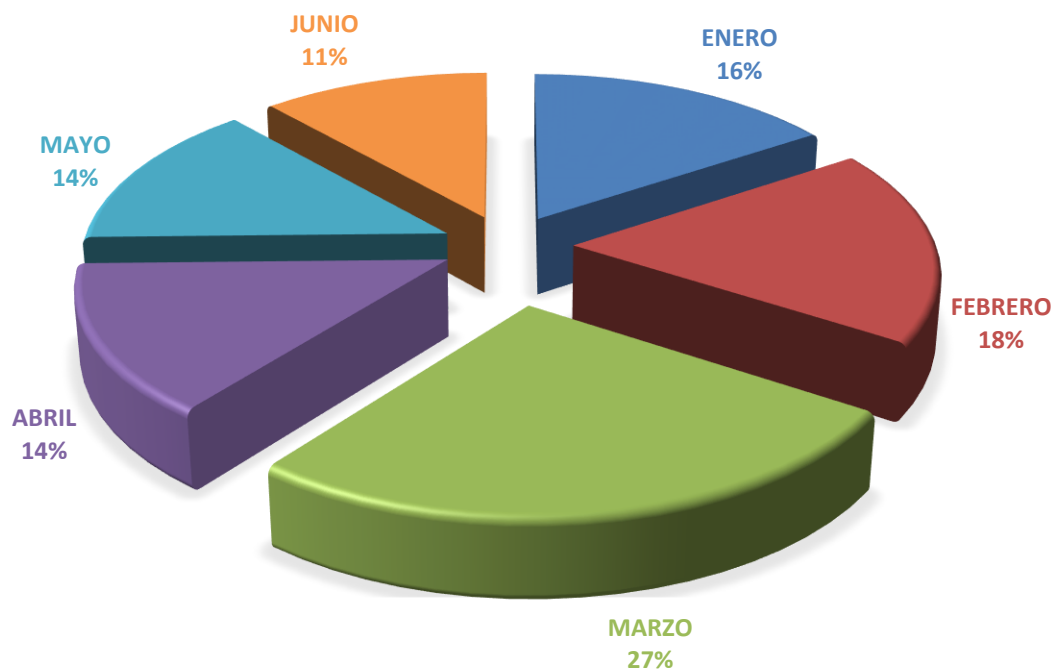
TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
Denuncia	10	7	12	5	6	8	48
Petición	276	268	340	249	333	127	1593
Queja	14	17	25	20	18	14	108
Reclamo	6	1	5	6	4	7	29
Solicitud información	118	101	129	108	95	40	591
Sugerencia	0	0	2	0	0	1	3
TOTAL GENERAL	424	394	513	388	456	197	2372



CHAT VIRTUAL

Es un componente integral de la Página Web www.santamarta.gov.co , atendido por los asesores de Servicio al Ciudadano, encontrando la herramienta como un canal de atención inmediato y actualmente muy usado por los ciudadanos, en los meses de que trata este informe se atendieron **8686** ciudadanos. Esta herramienta funciona de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 12:00 del mediodía y de 2:00 de la tarde a 6:00 de la tarde y es atendido principalmente por la profesional universitario grado 1 de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien orienta a los usuarios en temas relacionados con la Alcaldía Distrital de Santa Marta y de la ciudad en general. A continuación, relacionamos las cifras de los ciudadanos atendidos por medio del canal virtual:

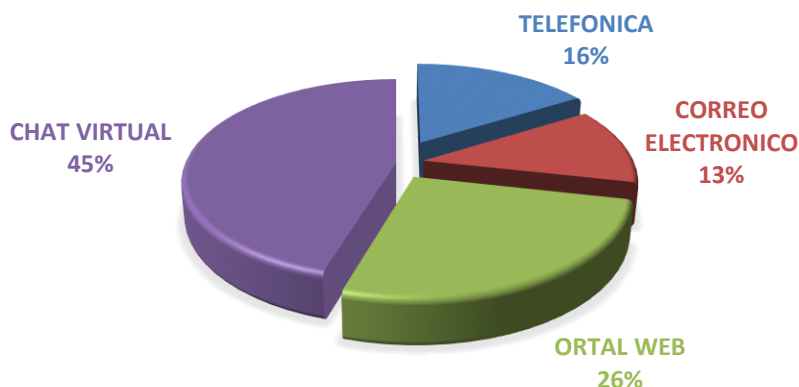
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1361	1598	2310	1216	1199	1002



TOTAL CIFRAS DE PQRS D POR CADA CANAL DE ATENCION

En el primer semestre del año 2023 se Atendieron a **19.205** ciudadanos que se comunicaron con la oficina de Atención al Ciudadano por medio de los diferentes canales disponibles para el servicio.

TELEFONICA	CORREO ELECTRONICO	PORTAL WEB	CHAT VIRTUAL
3097	2372	5050	8686



Con el fin de recibir todas las solicitudes que interponen los ciudadanos; la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital de Santa Marta cuenta con diferentes canales de atención como son la Página Web (el portal PQRS D); Dos líneas telefónicas una nacional 018000955532 y una local 4209600 ext.1212 y un chat virtual. De acuerdo con la información registrada, podemos notar que el medio más utilizado por la ciudadanía para hacer sus solicitudes o consultas de información es a través del chat virtual con un porcentaje del 45%, seguido del portal PQRS D con un 26%, en la línea telefónica tenemos 16% y en el correo electrónico obtenemos un porcentaje del 13% en el primer semestre de 2023.

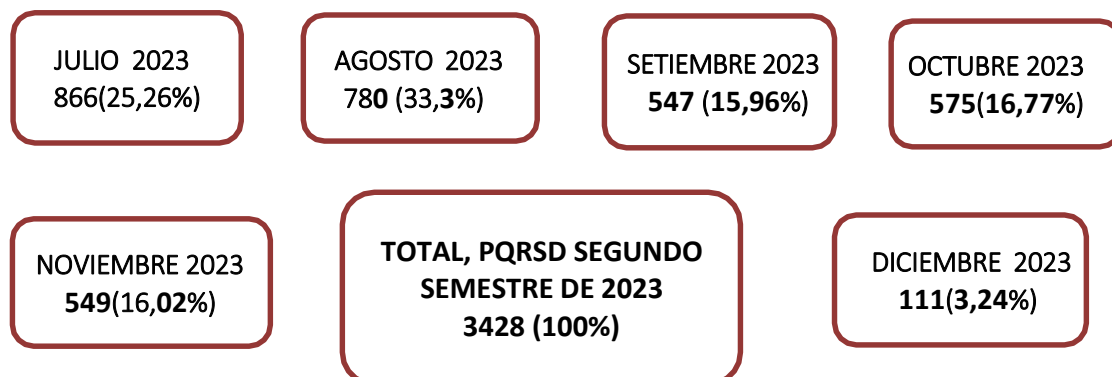
CANALES DE ATENCION PQRSD

CANAL VIRTUAL

Durante el segundo semestre del año 2023 se recibieron de manera virtual a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD de la página web de la Alcaldía de Santa Marta **3428** solicitudes, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Alcaldía Distrital de Santa Marta y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en la Institución Pública.

En los cuadros siguientes se señala cuantas solicitudes se recibieron por meses y según su clasificación señalamos la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o denuncias:

CIFRAS DE ATENCION

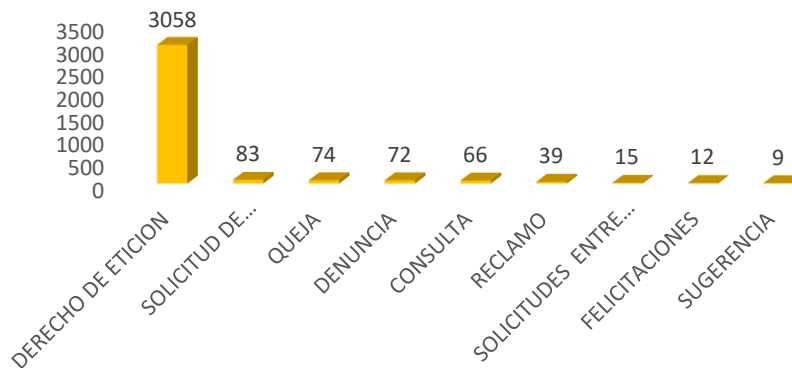


De lo anterior se evidencia que el mayor número de solicitudes se presentó en el periodo de julio con un 25,26%, 866 solicitudes del total, en el mes que menores solicitudes se presentaron fue en diciembre con un 3,24% 111 del total de las Solicitudes.

CIFRAS DE ATENCION POR SOLICITUDES

Cada una de las solicitudes que ingresan a la oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital por medio del Portal Web PQRSD, Correo electrónico y vía telefónica son clasificadas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, de acuerdo con el requerimiento o a la necesidad del ciudadano; clasificación que definirá la gestión a realizar por parte de la dependencia responsable y los tiempos de respuesta de dichas solicitudes

DERECHO DE PETICION	3058	89,21%
SOLICITUD DE INFORMACION	83	2,42%
QUEJA	74	2,16%
DENUNCIA	72	2,10%
CONSULTA	66	1,93%
RECLAMO	39	1,14%
SOLICITUDES ENTRE AUTORIDADES	15	0,44%
FELICITACIONES	12	0,35%
SUGERENCIA	9	0,26%
TOTAL	3428	100,00%



De acuerdo con el análisis realizado se observa que el derecho de petición es la solicitud más utilizada por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 89,21% del total de los requerimientos recibidos.

En Este semestre las mayores peticiones se relacionan con:

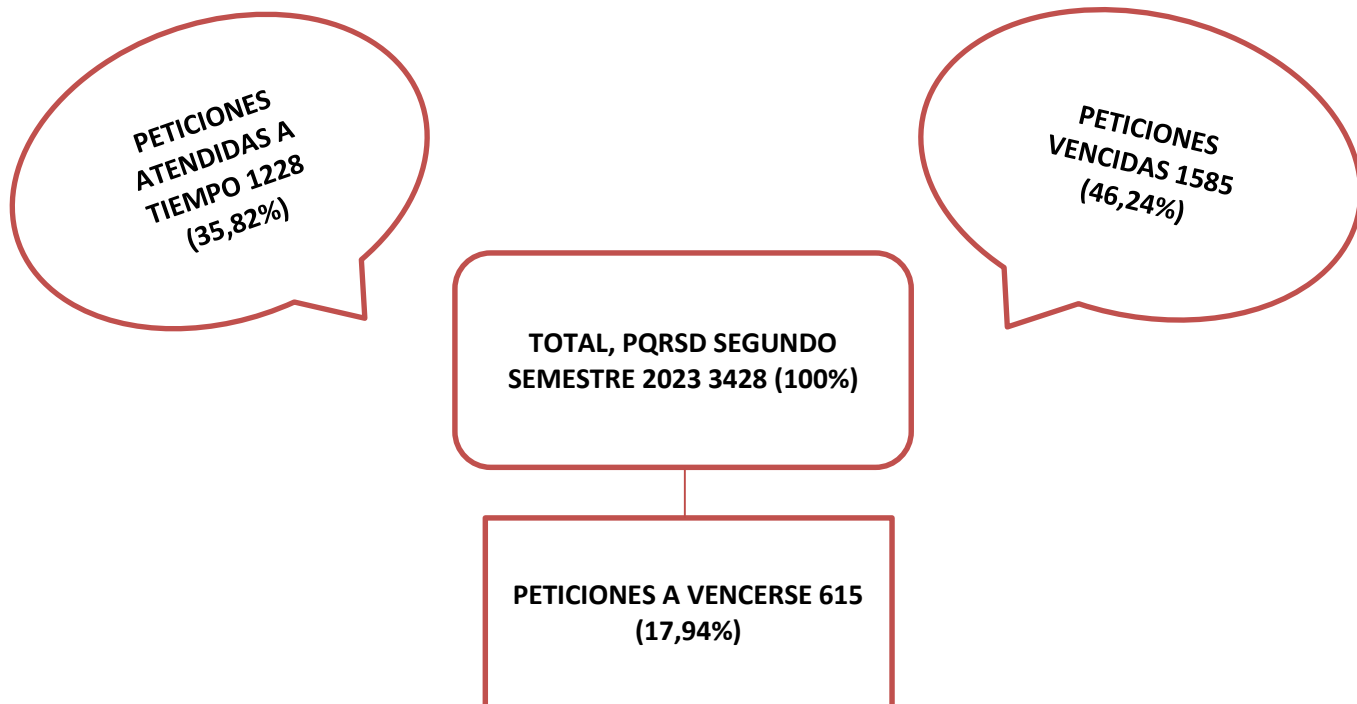
- Inscripción al Sisbén
- Certificados catastrales
- Prescripciones de comparendos
- Información sobre embargos realizados por la Alcaldía a los ciudadanos.
- Solicitud de Audiencias contravenciones secretaria de Movilidad
- Solicitud de suspensión de actos administrativos de la secretaria de movilidad.
- Aplicación de pagos hechos del impuesto predial en años anteriores.

REMISION DE PQRSO POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

En el cuadro siguiente se señala cuantas de esas solicitudes fueron remitidas a las dependencias competentes del objeto de cada petición.

DEPENDENCIAS	TOTAL
SECRETARIA DE MOVILIDAD	2593
SECRETARIA DE HACIENDA	397
SECRETARIA DE PLANEACION	109
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA	65
SECRETARIA GENERAL	48
SECRETARIA DE GOBIERNO	50
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	50
SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL	33
EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y SOSTENIBILIDAD EDUS	26
SECRETARIA DE EDUCACION	17
DIRECCION DE CONTRATACION	9
SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE	3
INDETUR	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL MEDIO AMBIENTE	3
OFICINA DE ATENCION AL RIESGO Y DESASTRE	5
SECRETARIA DE ROMOCION SOCIAL, INCLUSION Y EQUIDAD	4
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	6
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	2
ALCALDIA LOCALIDAD 1	2
SECRETARIA DE CULTURA	2
TOTAL GENERAL	3428

REMISION DE PQRSD POR DEPENDENCIAS



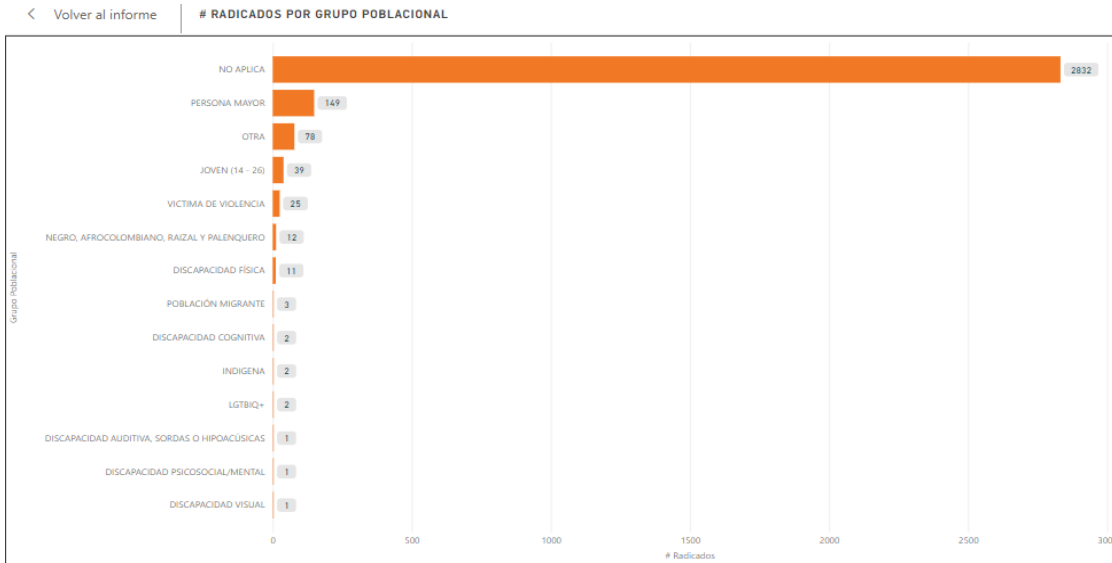
De las 3428 (100%) peticiones, el 35,82% que equivalen a 1228 peticiones obtuvieron respuesta oportuna, el 46,24% que equivalen al 1585 peticiones no la obtuvieron y el 615 peticiones correspondiente con el 17,94% aún están en espera para ser contestadas.

DEPENDENCIAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	POR VENCERSE
SECRETARIA DE MOVILIDAD	2593	1140	961	492
SECRETARIA DE HACIENDA	397	11	364	22
SECRETARIA DE PLANEACION	109	17	43	29
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA	65	7	48	10
SECRETARIA GENERAL	48	14	26	18
SECRETARIA DE GOBIERNO	50	14	22	14
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	50	3	46	1
SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL	33	4	19	10
EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y SOSTENIBILIDAD EDUS	26	2	22	2

SECRETARIA DE EDUCACION	17	7	4	6
DIRECCION DE CONTRATACION	9	3	3	3
SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE	3	0	3	0
INDETUR	4	0	4	0
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL MEDIO AMBIENTE	3	1	2	0
OFICINA DE ATENCION AL RIESGO Y DESASTRE	5	0	3	2
SECRETARIA DE ROMOCION SOCIAL, INCLUSION Y EQUIDAD	4	0	4	0
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	6	0	5	1
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	2	0	2	0
ALCALDIA LOCALIDAD 1	2	0	2	0
SECRETARIA DE CULTURA	2	0	2	0
TOTAL GENERAL	3428	1228	1585	615

Desde la oficina de Atención al Ciudadano hemos realizados capacitaciones con las diferentes dependencias sobre la plataforma de pQRSD (SIAC) de manera virtual presencial y videos tutoriales, esto con el fin de lograr la respuesta oportuna por parte de los encargados de cada área.

CARACTERIZACION CANAL WEB (SIAC)



IMÁGENES TOMADAS DEL SIAC

CANAL TELEFONICO

Dispuesta para la atención al ciudadano por medio de la línea gratuita nacional 018000955532 y 4209600 ext. 1212.

A continuación, relacionamos la atención al ciudadano a través del centro de atención telefónica durante el segundo semestre de 2023, donde se atendieron **1843** usuarios en este servicio.

Tipo de Solicitud	Meses						Total general
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Petición	19	217	128	72	126	57	619
Queja	36	6	23	20	25	7	127
Reclamo	42	1	6	6	7	2	64
Solicitud de información	331	128	100	153	278	35	1025
Sugerencia	2	0	1	4	0	0	7
Total general	430	362	258	255	436	101	1843

ANALIZANDO EL CANAL TELEFONICO EL TIPO DE SOLICITUD QUE MAS CONSULTAN LOS CIUDADANOS ES LA SOLICITUD DE INFORMACION, EN ESTE SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO SE REGISTRARON 1843 LLAMADAS LAS CUALES 1025 FUERON SOLICITUDES DE INFORAMCION.

TEMAS ESPECIFICOS DE PQRSD ATENDIDOS EN EL CALL CENTER

Los temas específicos en las llamadas durante el segundo semestre de 2023 fueron:

- Información sobre solicitudes radicadas que han excedido los términos para su respuesta.
- Información sobre los embargos a cuentas bancarias producto de las infracciones de tránsito.
- Información sobre el programa de Colombia mayor
- Información sobre el programa renta ciudadana
- Información sobre los embargos a cuentas bancarias producto de las infracciones de tránsito.
- Asesoría en los temas de declaraciones de industria y comercio.
- Asesoría sobre solicitud del recibo, el pago y alivios tributarios del impuesto predial
- Información sobre procesos de solicitudes enviadas a las diferentes dependencias de la Alcaldía.
- Quejas sobre el sisben demoras en las encuestas

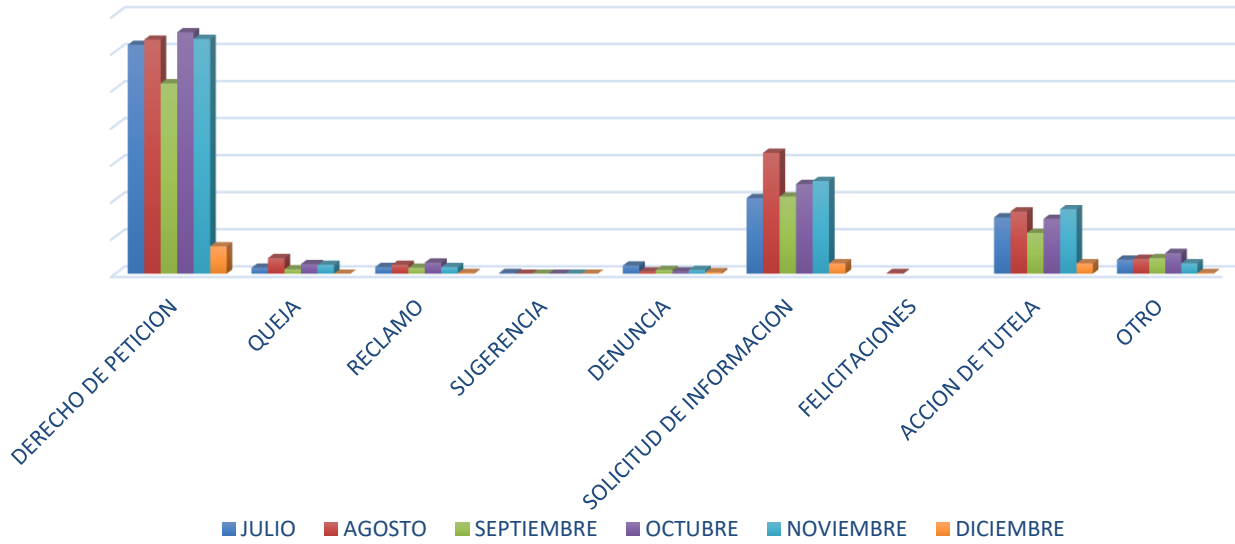
CORREO ELECTRONICO

A través del correo electrónico atencionalciudadano@santamarta.gov.co el ciudadano puede radicar sus PQRSD los cuales son remitidos al área encargada para su respuesta y trámite o se entrega una contestación inmediata si es una solicitud de información general.

A continuación, relacionamos cifras de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias de los ciudadanos por medio de este canal de servicio:

TIPO DE SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
Petición	309	316	257	326	317	37	1562
Queja	8	21	6	13	12	0	60
Reclamo	9	12	8	15	9	1	54
Sugerencia	1	0	0	0	0	0	1
Denuncia	11	3	5	3	5	2	29
Felicitaciones	0	1	0	0	0	0	1
Solicitud información	102	163	104	121	125	14	629
Acción de tutela	76	84	55	74	87	14	390
Otro	19	20	21	28	14	1	103
TOTAL GENERAL	535	620	456	580	569	69	2829

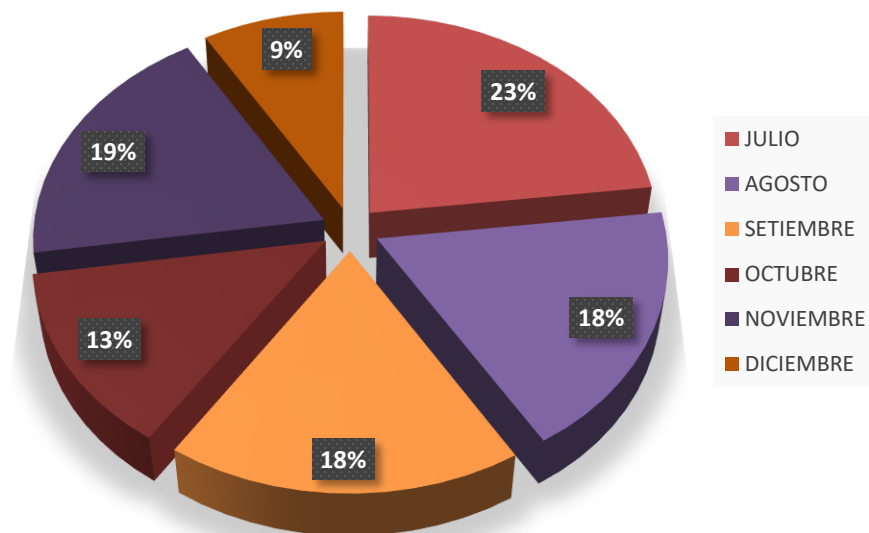
PQRSD CORREO ELECTRONICO



CHAT VIRTUAL

Es un componente integral de la Página Web www.santamarta.gov.co , atendido por los asesores de Servicio al Ciudadano, encontrando la herramienta como un canal de atención inmediato y actualmente muy usado por los ciudadanos, en los meses de que trata este informe se atendieron **4713** ciudadanos. Esta herramienta funciona de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 12:00 del mediodía y de 2:00 de la tarde a 6:00 de la tarde y es atendido principalmente por la profesional universitario grado 1 de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien orienta a los usuarios en temas relacionados con la Alcaldía Distrital de Santa Marta y de la ciudad en general. A continuación, relacionamos las cifras de los ciudadanos atendidos por medio del canal virtual:

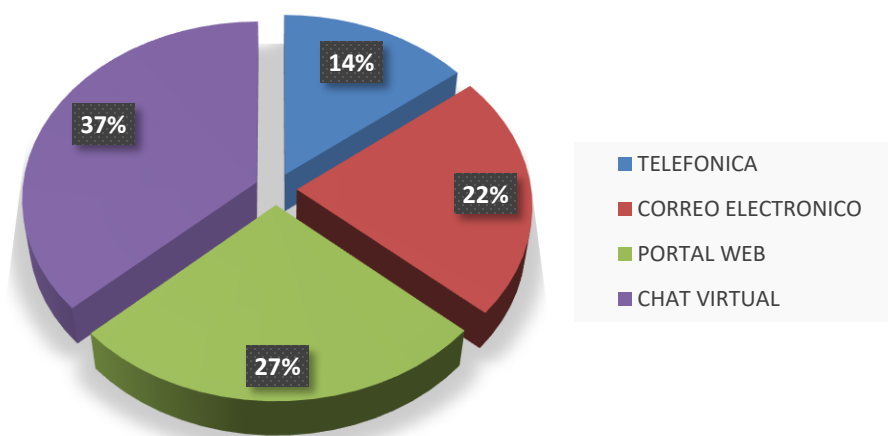
JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1087	858	852	625	886	405



TOTAL CIFRAS DE PQRS D POR CADA CANAL DE ATENCION

En el segundo semestre del año 2023 se Atendieron a **12.813** ciudadanos que se comunicaron con la oficina de Atención al Ciudadano por medio de los diferentes canales disponibles para el servicio.

TELEFONICA	CORREO ELECTRONICO	PORTAL WEB	CHAT VIRTUAL
1843	2829	3428	4713



Con el fin de recibir todas las solicitudes que interponen los ciudadanos; la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital de Santa Marta cuenta con diferentes canales de atención como son la Página Web (el portal PQRS D); Dos líneas telefónicas una nacional 018000955532 y una local 4209600 ext.1212 y un chat virtual. De acuerdo con la información registrada, podemos notar que el medio más utilizado por la ciudadanía para hacer sus solicitudes o consultas de información es a través del chat virtual con un porcentaje del 37%, seguido del portal PQRS D con un 27%, en la línea telefónica tenemos 14% y en el correo electrónico obtenemos un porcentaje del 22% en el segundo semestre de 2023.