



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias

---

## Diagnostico de la Ventanilla Única de Atención al ciudadano – Secretaria General.

---

**María Patricia Porras Mendoza**  
Secretaria General

**César Augusto Fuentes Díaz**  
Coordinador de Atención y Servicio al ciudadano

**Judith Carballo Mass**  
**Carolina Padilla**  
**Yamil Nadjjar**  
Asesora Externa

Atención y Servicio al Ciudadano  
Secretaría General  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias  
Abril 2024



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



## 1. DATOS GENERALES

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                            |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Dependencia |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ventanilla Única de atención al ciudadano                  |
| Fecha:      | 28 de agosto del 2024<br>29 de agosto del 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Localidad 3<br>Localidad 2<br>Localidad 1<br>Datt<br>Dadis |
| Objetivo    | El propósito de la visita es recoger sus necesidades y, al mismo tiempo, verificar que el proceso se esté ejecutando conforme a los lineamientos establecidos desde Atención y Servicio al Ciudadano, asegurando el cumplimiento del proceso de radicación de PQRSDF, Así, como el uso adecuado del sistema SIGOB.<br>Esto nos permitirá trabajar conjuntamente para mejorar la atención y satisfacción de los ciudadanos y otros grupos de valor. |                                                            |
| Visitante   | Cesar Fuentes Díaz<br>Judith Carballo Mass<br>Carolina Padilla<br>Yamil Nadjar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                            |
| Elaboro     | Judith Carballo Mass<br>Carolina Padilla<br>Yamil Nadjar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                            |
| Asunto:     | Diagnostico ventanilla única de atención al ciudadano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                            |

## 2. ANTECEDENTES

La Alcaldía Mayor de Cartagena, en el año 2008 en conjunto con el PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO – PNUD, desarrollo el programa DEUNA –Dependencia Unificada de Atención, ubicada en la Localidad II, primera dependencia dispuesta para brindar servicio a la ciudadanía, la cual tenía como propósito fortalecer la gestión política del Distrito, mejorar los procesos de transparencia, así como fortalecer las capacidades institucionales. En el año 2013, tanto el PNUD como la Alcaldía Distrital, acordaron continuar con el trabajo conjunto y retomar algunas acciones que se habían iniciado en el 2008, fortaleciéndolas y complementándolas; ese mismo año se pone en funcionamiento la VUAC (Ventanilla Única de Atención al Ciudadano), con canal presencial, virtual y Call Center, a través del Decreto Distrital 1594 del 2013, que también operativizó el trámite interno de las PQRS.

La actual administración, en el marco del Plan de desarrollo “Cartagena Ciudad de derechos” busca optimizar procedimientos administrativos y fortalecer la relación Estado-Ciudadano. Esto se traduce en una mejora de la experiencia del usuario, una mayor eficiencia en la gestión pública, reducción de tiempos de espera, trámites y recursos y un aumento en la transparencia que va a



fortalecer la confianza en el gobierno. La integración de servicios y la atención eficiente son claves para mejorar la satisfacción ciudadana y estrechas la relación entre el gobierno y la sociedad.

Razón por lo cual es una apuesta en esta administración por parte de la secretaria general a través de la Ventanilla Única de atención al ciudadano realizar un Diagnóstico del estado en que se encontraron las Ventanilla única de servicio al Ciudadano, con el fin de determinar los puntos a continuar o modificar su permanencia fortaleciendo su infraestructura y servicios.

Por lo anterior, se realizó la visita preliminar a los sitios para conocer la ubicación, las condiciones, y el alcance del proyecto que consiste en la verificación de los puntos de atención donde funcionan las ventanillas únicas de servicio al ciudadano, y formular un diagnóstico de los espacios físico que se encuentran adaptados o se deban adaptar conforme a lo estipulado en la norma Técnica NTC 6047 y verificar el uso procedimental impartido a el personal que presta sus servicios de atención al ciudadano

Es de anotar que la secretaria general es la dependencia que tiene bajo su competencia la política de atención al ciudadano y política de racionalización de tramites, por ende, es la Secretaría que lidera la implementación de la norma Técnica NTC 6047, soportado por la oficina asesora de informática, apoyados en la herramienta SIGOB-Modulo de transparencia documental.

Adicionalmente, desde la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano, estamos avanzando en la ejecución del Proyecto “Fortaleciendo la Experiencia Ciudadana: Cartagena Contigo en el Distrito de Cartagena de Indias,” establecido en el Plan Distrital de Desarrollo “Cartagena Ciudad de Derechos 2024 - 2027,” cuyo objetivo específico es mejorar la eficiencia y efectividad en la Atención y Servicios al Ciudadano.

Razón por la cual es una apuesta en esta administración fortalecer las ventanillas existentes o la creación de nuevas

### **3. DESARROLLO VISITA**



En la visita realizada se pudo constatar que los ocho (8) Puntos de Atención al Ciudadano que estaban habilitados del 2023, en la actualidad permanecen los ubicados en la localidad 3, localidad 2, Datt, Dadis y Plaza de la aduana

#### **4. DIAGNOSTICO**

##### **1. Localidad 3 : Barrio el Socorro. Biblioteca Distrital Jorge Artel:**

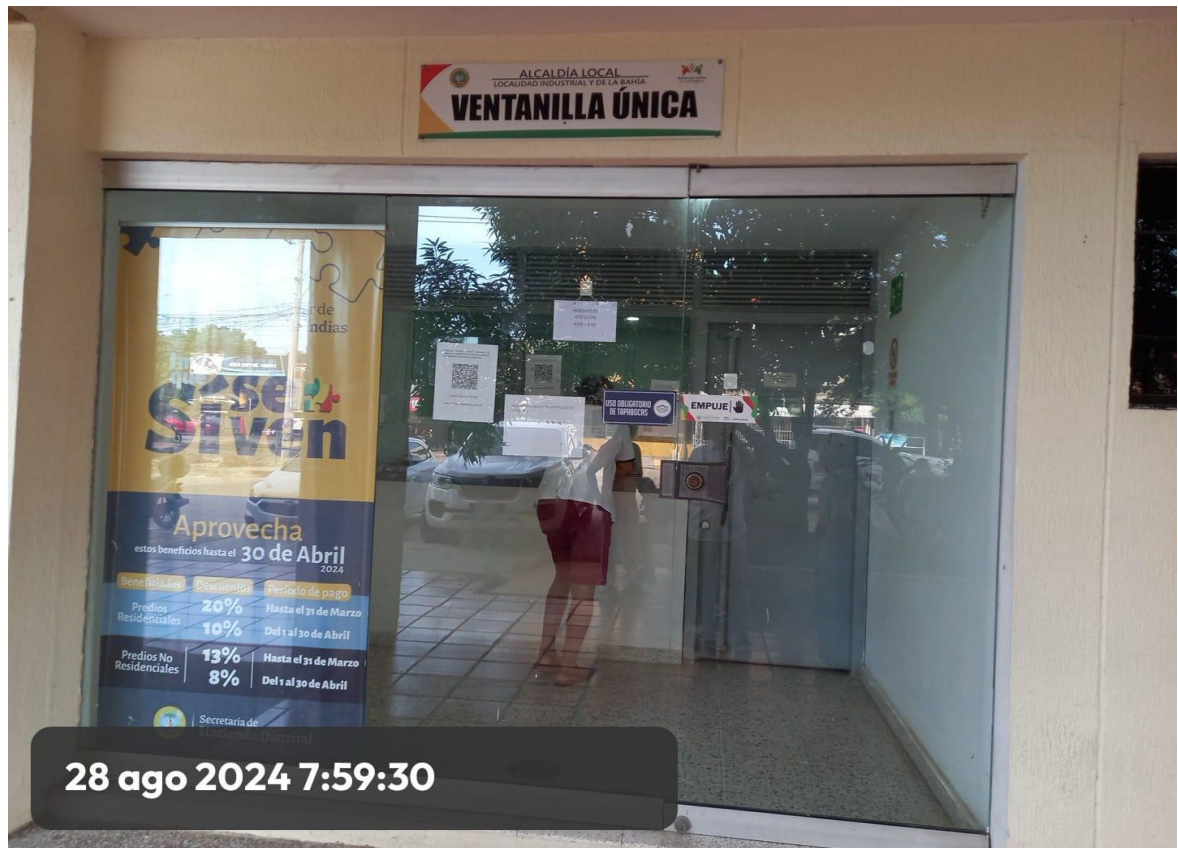
Las instalaciones están en la planta baja de la alcaldía con anuncio visible que determina el lugar, una persona atendiendo con conocimiento en el sistema de información SIGOB, y una persona suplente en caso de novedad.

La dimensión para ingreso del personal que acude a realizar su radicación es estrecha por lo que se dificulta la atención a personas con movilidad reducida, al igual que las medidas del módulo de atención no cuentan con las medidas establecidas en la NTC 6047 que permiten la atención a personas de estatura baja

En la visita a las instalaciones de la ventanilla única de atención al ciudadano de esta localidad no hay sillas para esperar la atención y el mobiliario del personal que atiende es inadecuado, son tablas soportadas por unos gabinetes y compartidas por dos funcionarios.

En cuanto a los equipos con los que se presta el servicio no cuentan con las especificaciones necesarias para el buen funcionamiento del sistema SIGOB,

Registro fotográfico







**4.2 Localidad 2. Barrio Chiquinquirá. Casa de Justicia de Chiquinquirá:**



**Dirección: Carrera 58 No 31 c 64**

La oficina de ventanilla única de atención al ciudadano está en el segundo piso de la casa de justicia del barrio Chiquinquirá, en una oficina compartida, no tiene señalización que indique la atención de ventanilla única, que no cumple con la norma establecida para prestar este servicio que es la NTC 6047, y la atiende una persona de planta.

En los equipos tecnológicos se evidencia que el computador no cumple con las especificaciones necesarias para el buen funcionamiento del sistema SIGOB, el Scanner presenta desgaste en los consumibles interiores (rodillos y sensores).

Se evidencian condiciones que no garantizan el acceso y movilidad para personas en condición especial o discapacidad, tanto en el entorno como en los senderos, el lugar en este momento está administrado por la secretaria del interior

**Registro fotográfico**







## **2. Datt, sede espinal**

Las instalaciones están en la planta baja de la sede, el DATT, en el primer piso y adecuada para la atención al público. tienen una estructura de atención de radicación por correo electrónico y presencial, dos personas de planta hacen parte del equipo con conocimiento en el sistema de información SIGOB, y dos contratistas de apoyo.

Se evidencio mal funcionamiento de los equipos requeridos para la radicación de la documentación, las impresoras no se encontraban funcionando por lo que no se estaba imprimiendo el radicado

Desconocimiento del jefe del área de la misionalidad de la Ventanilla

Registro fotográfico

## **3. Dadis, sede manga**

Actualmente, se prestan los servicios en la sede de manga, en el primer piso de las instalaciones, no hay espacio para la atención al público y la persona encargada es de la planta administrativa.



No cumple con las especificaciones para la atención al público

Registro fotográfico

4. Ventanilla de secretaria de Hacienda, Country y santa rita,

No están habilitadas

5. Ventanilla Plaza de la Aduana

En el momento se encuentran adecuando la estructura para su funcionamiento

## RECOMENDACIONES

- Ya verificados cada uno de los Puntos de Atención al Ciudadano en Cartagena de Indias y siendo consecuente que en los últimos años se han realizado esfuerzos en distintos ámbitos para mejorar la calidad de los espacios públicos y de atención al público, mejorando la calidad de atención donde prevalecen aún carencias y vacíos cuando se trata de personas que requieren una atención más especializada, como: niños, adultos mayores, extranjeros, personas pertenecientes a una etnia, personas en situación de discapacidad, etc.
- Revisar los puntos que deben permanecer de acuerdo con la demanda de servicios o en su caso ser unificados por localidad.
- Se recomienda asignar personal competente para un diagnóstico más acertado considerando el cumplimiento en la infraestructura física acorde a la norma NTC 6047 de Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública
- Establecer los criterios y requisitos generales y de señalización al medio físico según la norma técnica NTC 6047, requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a los puntos presenciales destinados a prestar atención, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno construido.
- Señalizar las VUAC, crear una imagen corporativa que refleje sentido de pertenencia
- Se recomienda realizar una revisión de los equipos de cómputo que actualmente están en funcionamiento y asegurarse que sean los adecuados para a la ocupación que se le va a dar



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



# Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias