



## PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

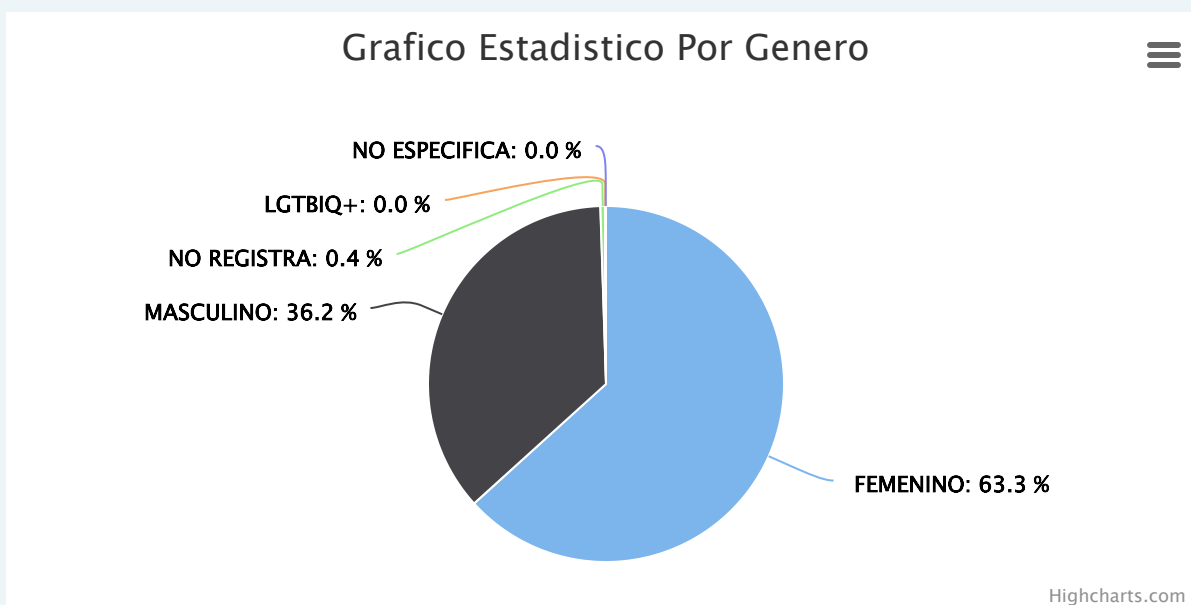
### INFORME GENERAL

Periodo: del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024

#### 1. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

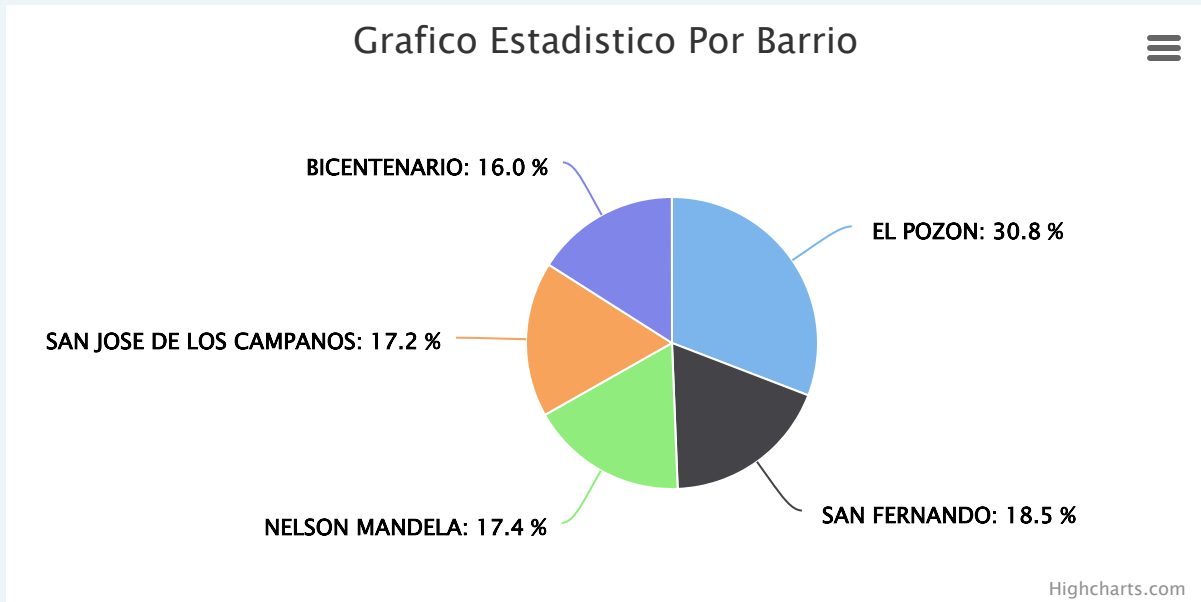
Durante el periodo descrito, la Personería distrital de Cartagena de Indias a través de sus distintos canales de atención (Presencial, Correo electrónico, Plataforma de PQRS y redes sociales) atendió un total de 7295 personas. Teniendo en cuenta que se toman los cinco(5) datos más frecuentes en cada una de las variables, la caracterización de las personas queda de la siguiente manera:

Genero	Cantidad
FEMENINO	4617
MASCULINO	2641
NO REGISTRA	30
LGTBIQ+	3
NO ESPECIFICA	3

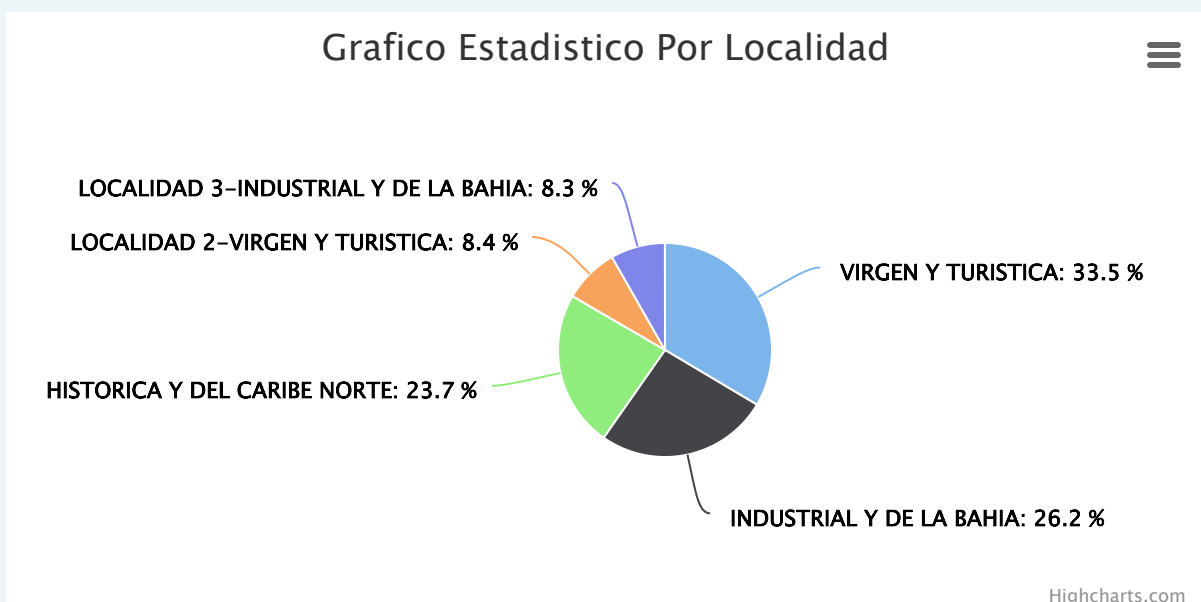


Barrio	Cantidad
EL POZON	301
SAN FERNANDO	181
NELSON MANDELA	170

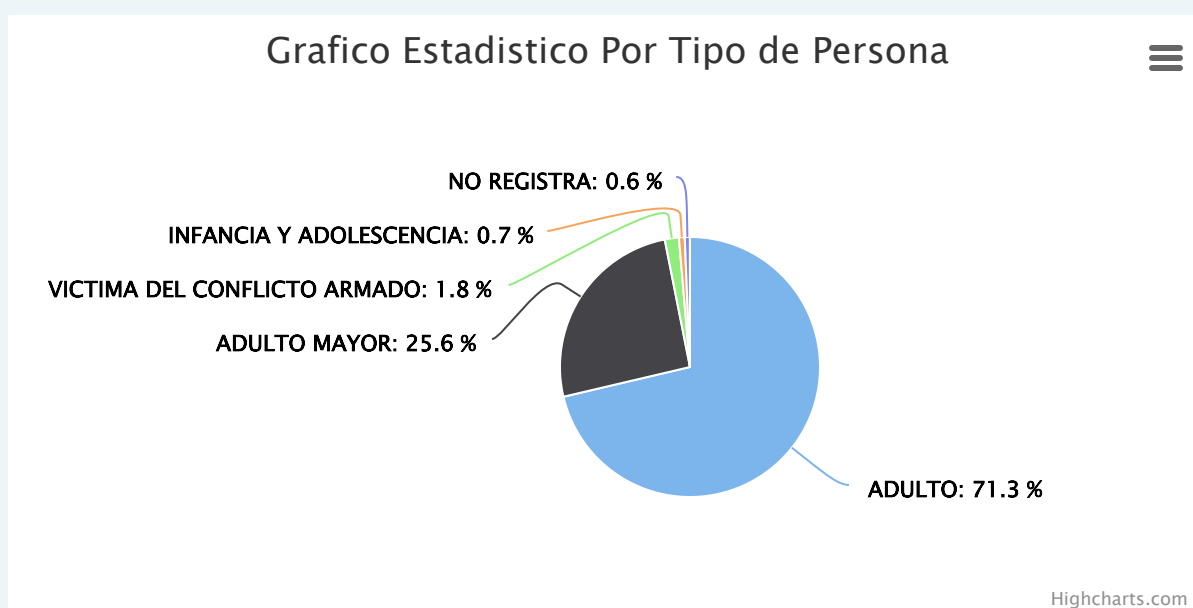
Barrio	Cantidad
SAN JOSE DE LOS CAMPANOS	168
BICENTENARIO	156



Localidad	Cantidad
VIRGEN Y TURISTICA	2227
INDUSTRIAL Y DE LA BAHIA	1738
HISTORICA Y DEL CARIBE NORTE	1571
LOCALIDAD 2-VIRGEN Y TURISTICA	555
LOCALIDAD 3-INDUSTRIAL Y DE LA BAHIA	548

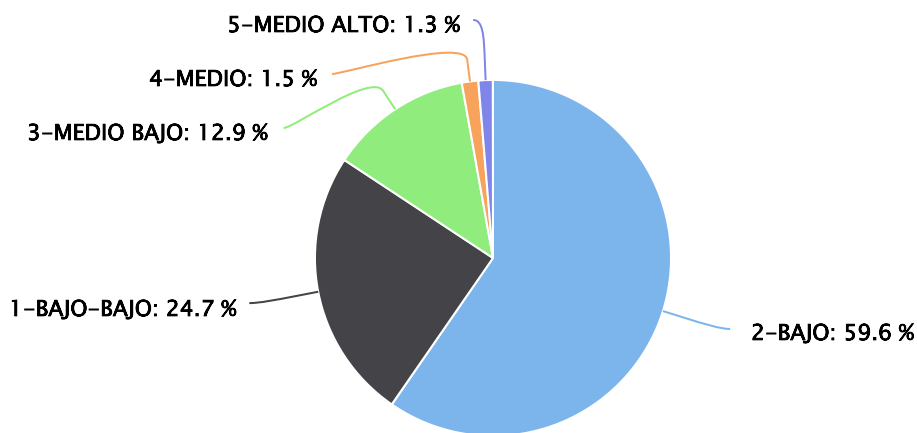


Tipo de Persona	Cantidad
ADULTO	5151
ADULTO MAYOR	1846
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	127
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	52
NO REGISTRA	46



Estrato	Cantidad
2-BAJO	4298
1-BAJO-BAJO	1777
3-MEDIO BAJO	930
4-MEDIO	107
5-MEDIO ALTO	95

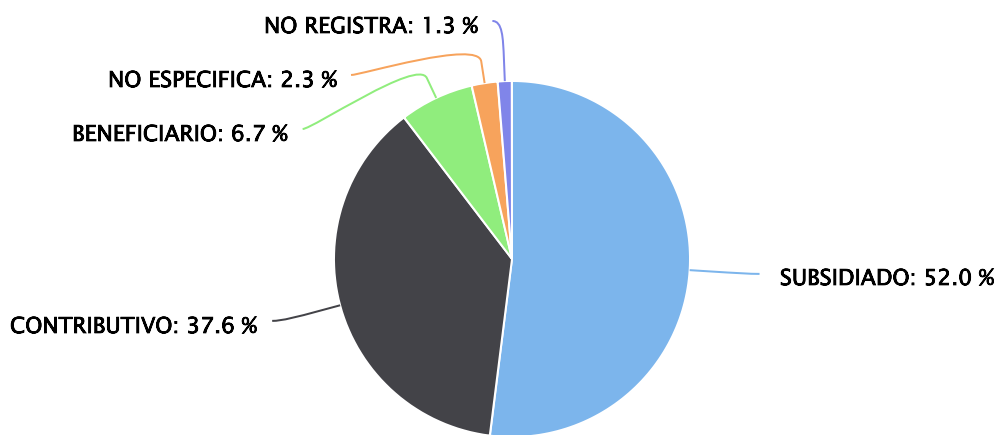
### Grafico Estadistico Por Estrato



Highcharts.com

Regimen	Cantidad
SUBSIDIADO	3766
CONTRIBUTIVO	2726
BENEFICIARIO	488
NO ESPECIFICA	170
NO REGISTRA	93

### Grafico Estadistico Por Regimen en Seguridad Social



Highcharts.com

Promedio	Cantidad
FEMENINO	65 años
LGTBI	49 años
LGTBIQ+	55 años
MASCULINO	72 años

Promedio	Cantidad
NO ESPECIFICA	0 años
NO REGISTRA	49 años

## 2. ATENCIONES PRESENCIALES AL PÚBLICO

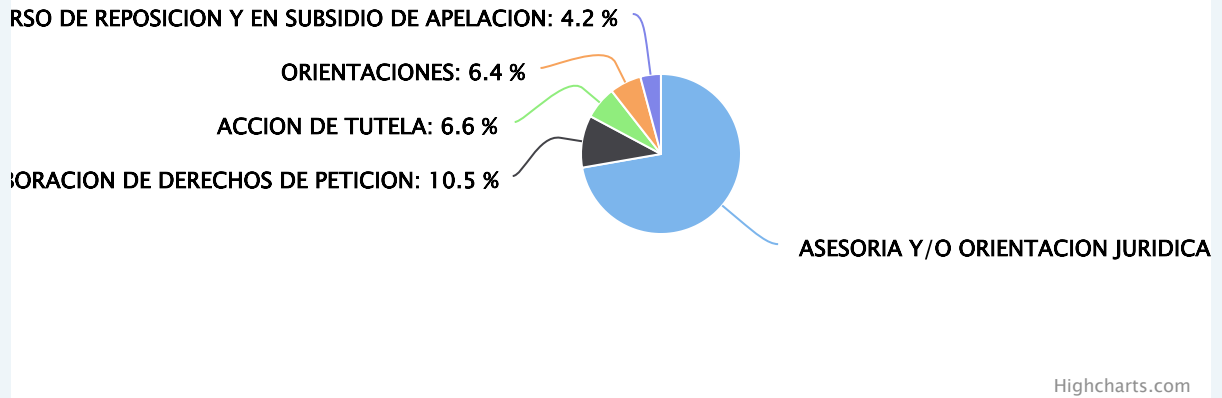
Durante el periodo descrito, la Personería distrital de Cartagena de Índias realizó de manera presencial un total de 13221 atenciones. Teniendo en cuenta que se toman los cinco(5) datos mas frecuentes en cada una de las variables, la caracterizacion de las atenciones queda de la siguiente manera:

Tipo de Servicios	Cantidad
ORIENTACION	13221



Servicio Realizado	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	8494
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	1240
ACCION DE TUTELA	779
ORIENTACIONES	752
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	489

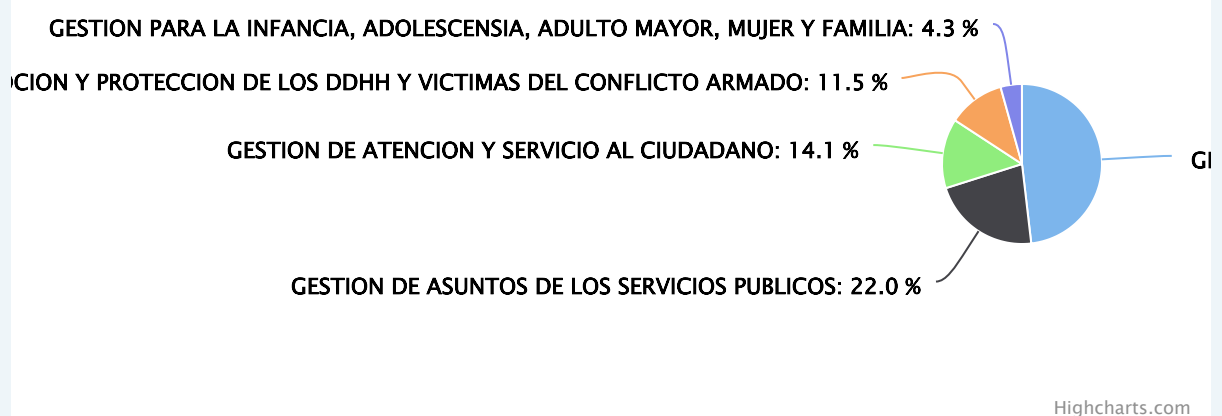
## Grafico Estadistico Por servicio Realizado



Highcharts.com

Tema	Cantidad
GESTION PARA LA PROTECCION DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	5977
GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	2726
GESTION DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1748
GESTION PARA LA PROMOCION Y PROTECCION DE LOS DDHH Y VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	1424
GESTION PARA LA INFANCIA, ADOLESCENCIA, ADULTO MAYOR, MUJER Y FAMILIA	537

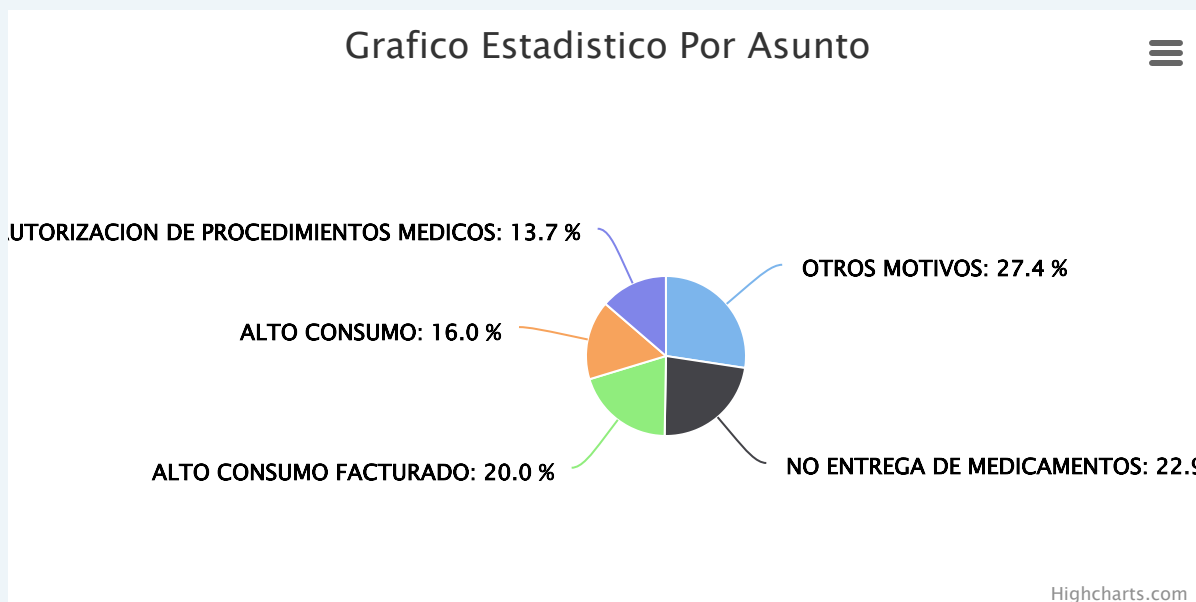
## Grafico Estadistico Por Tema



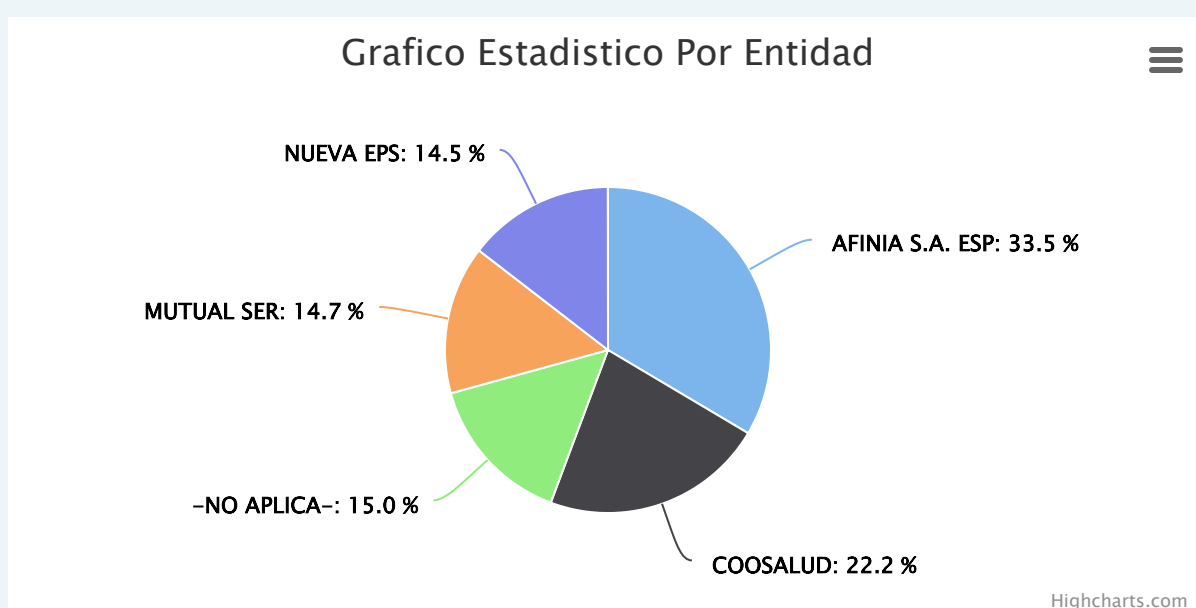
Highcharts.com

Asunto	Cantidad
OTROS MOTIVOS	1426
NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1190
ALTO CONSUMO FACTURADO	1042
ALTO CONSUMO	833

Asunto	Cantidad
AUTORIZACION DE PROCEDIMIENTOS MEDICOS	712



Entidad Implicada	Cantidad
AFINIA S.A. ESP	2324
COOSALUD	1538
-NO APLICA-	1040
MUTUAL SER	1021
NUEVA EPS	1008



### 3. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

Durante el periodo descrito, en la Personería distrital de Cartagena de Índias se registraron un total de 2253 PQRS. Teniendo en cuenta que se toman los cinco(5) datos mas frecuentes en cada una de las variables, la caracterizacion de las PQRS queda de la siguiente manera: