



DIÓCESIS DE CARTAGENA



**MEMORIA DEL
CANAL DE SUGERENCIAS,
QUEJAS Y FELICITACIONES
2025**

Memoria del Canal de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones 2025

Diócesis de Cartagena

Durante el año 2025, el **Canal de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones** de la Diócesis de Cartagena se consolidó como una herramienta clave para conocer la percepción de usuarios y colaboradores respecto a los servicios y procesos de la organización. Este canal permitió identificar áreas de mejora, implementar acciones correctivas y reconocer el desempeño positivo del personal.

El presente informe resume los datos más relevantes del funcionamiento del canal, así como los avances logrados a partir de los aportes recibidos.

1. Objetivos del canal

- ❑ Facilitar la comunicación directa con los miembros de la Diócesis.
- ❑ Fomentar la participación activa en la mejora continua y por ello se admite cualquier sugerencia o queja para una continua mejora.
- ❑ Detectar oportunamente cuales son las incidencias o deficiencias en los servicios.
- ❑ Reconocer las buenas prácticas y reforzar el trato de calidad.
- ❑ Garantizar transparencia y trazabilidad en la gestión que se realice dentro de la Diócesis.

2. Resumen de aportes recibidos en 2025

A lo largo del año se recibieron tres tipos de aportes:

1) Sugerencias

Las sugerencias estuvieron principalmente orientadas a:

- ❑ Mejorar tiempos de atención de cada departamento sobre todo en las peticiones de partidas de bautismo.
- ❑ Sugerencias de conservación del patrimonio de la Iglesia.
- ❑ Intentar facilitar la solicitud de partidas de bautismo por vía telemática y intentar que sean más agiles.

La mayoría fueron valoradas positivamente, generando planes de acción en varias áreas.

2) Quejas

Las quejas registradas se concentraron en:

- ❑ Solicitud de cambio de párrocos en algunos casos por desavenencias o peticiones colectivas solicitando que el párroco no sea trasladado.
- ❑ Falta de información sobre las partidas de bautismo.
- ❑ Inconvenientes en la atención en determinados horarios de las misas.
- ❑ Comunicar no estar de acuerdo con algunas homilías de los párrocos.
- ❑ No estar conforme con horario de las misas retransmitidas.
- ❑ Disconformidad sobre los horarios de visita a la Catedral.

Cada una fue analizada de manera confidencial y se implementaron medidas correctivas, priorizando la identificación de causas raíz.

3) Felicitaciones

Las felicitaciones destacaron principalmente:

- ❑ La buena actitud y profesionalidad del personal de la Diócesis de Cartagena.
- ❑ La eficiencia en la resolución de trámites específicos.
- ❑ La mejora notable en los tiempos de respuesta a partir del segundo semestre.
- ❑ Felicitaciones al servicio jurídico por su eficacia.
- ❑ Felicitaciones por la nueva página web de la Diócesis de Cartagena.

El reconocimiento interno se convirtió en un motivador significativo para reforzar el buen desempeño.

3. Acciones implementadas

Durante 2025 se adoptaron diversas medidas, entre ellas:

- ❑ Se ha intentado reducir el tiempo de espera en la contestación de diferentes solicitudes.
- ❑ Mejoras tecnológicas en el sistema de registro y seguimiento de casos.
- ❑ Ampliación de horarios en períodos de alta demanda.

Estas acciones contribuyeron a reducir el número de quejas en el último trimestre y a mejorar la satisfacción general.

4. Evaluación general del año

- ❑ Mayor participación por parte de los feligreses y de cualquier persona que necesite alguna gestión con el Obispado.
- ❑ Incremento en la calidad de los aportes recibidos.
- ❑ Mejora significativa en la gestión de quejas.
- ❑ Reconocimiento creciente hacia el equipo de trabajo.

5. Conclusión

La gestión del Canal de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones en 2025 permitió avanzar en la mejora continua, optimizando procesos, atendiendo necesidades reales y visibilizando el trabajo de quienes brindan un servicio de calidad.

**OFICINA DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
DE LA DIÓCESIS DE CARTAGENA**