



# **INFORME** **MENSUAL DE** **(PQRSDF)**

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES



Secretaria  
**General**

---

# Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

---

Periodo: abril 2025

**Dumek José Turbay Paz**  
Alcalde Mayor Distrito Turístico y Cultural de Cartagena

**María Patricia Porras Mendoza**  
Secretaria General

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

**Judith Carballo Mass**  
Asesor Externo Gestión de PQRSDF

Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano  
Secretaría General  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias  
Abril de 2025



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



## Contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Glosario.....	5
3.	Objetivos.....	7
3.1.	Objetivo general.....	7
3.2.	Objetivos específicos.....	7
4.	Alcance.....	7
5.	Responsabilidades.....	7
6.	Normatividad.....	8
7.	Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF.....	9
7.1	Acumulado de peticiones registradas.....	9
7.2	Participación por tipo de requirente.....	11
7.3	Canales de interacción.....	11
7.4	Tipología de las radicaciones.....	13
7.4.1	Requerimientos de los entes de control.....	16
7.5	Peticiones trasladadas al competente.....	17
7.6	Quejas y Reclamos presentados.....	17
8.	Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2024 pendiente..	19
9.	Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en abril del 2025 en SIGOB	20
10.	Percepción y satisfacción ciudadana.....	25
10.1.	Ficha técnica.....	26
10.2.	Conceptos de la encuesta.....	27
10.3.	Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	28
11.	Conclusiones.....	34



## 1. Introducción

La misión primordial de la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General es el cumplimiento de un deber esencial del Estado: la atención a los ciudadanos. Por ello, su labor se centra en ofrecer un servicio de calidad a través del proceso de Servicio al Ciudadano, destinado a gestionar y dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía y sus grupos de interés. La diversidad de canales de atención disponibles tales como página web, correo electrónico, atención telefónica y la ventanilla de atención presencial, permiten establecer espacios de comunicación efectiva, con el objetivo de mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y los servicios proporcionados por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSD, abarcando el período del **1 al 30 de abril de 2025**. Esta iniciativa responde al compromiso institucional de transparencia y rendición de cuentas, en estricto cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho de acceso a la información pública nacional, que contempla la Ley 2052 de 2020, la Ley 190 de 1995, la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014, Decreto 1494 de 2015, Decreto 1395 de 2023, así como la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.



## 2. Glosario

**Atención Presencial:** Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad.

**Atención Telefónica:** Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000415393.

**Atención Virtual:** Hace referencia a la interacción con el ciudadano a través de los canales virtuales disponibles: Chat Institucional, Sistema PQRSDF y/o a través del correo electrónico de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano.

**Canales de Atención:** son los diferentes canales que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: Oficina de Atención al Ciudadano, Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000415393, Chat Institucional, Sistema PQRSDF y Correo Electrónico.

**Ciudadano:** es todo miembro activo de un Estado, dentro del cual se somete a sus leyes y tiene derechos políticos. Ser ciudadano significa participar activamente en la vida social, política y económica de una comunidad y de la sociedad. Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético - profesional.

**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y/o particular y a obtener pronta resolución de estas.

**PQRSDF:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Servicio:** Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus derechos.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea y/o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Trámite:** Es el conjunto de pasos y/o serie de acciones llevadas a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

**VUAC:** Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.



### 3. Objetivos

#### 3.1. Objetivo general

Generar un informe detallado que documente y evalúe todas las interacciones recibidas por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias durante abril de 2025 a través de sus canales de comunicación designados para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF).

#### 3.2. Objetivos específicos

- Elaborar un informe que muestre la distribución del número de PQRSDF clasificadas según las diferentes modalidades de petición.
- Generar un informe mensual que detalle el número de PQRSDF ingresadas en cada modalidad de petición durante el período considerado.
- Elaborar un informe que identifique el número mensual de solicitudes de acceso a la información, especificando el medio de ingreso de cada solicitud.

### 4. Alcance

Este informe contempla un análisis de las diferentes PQRSDF que se tramitaron en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, que ingresaron por los diferentes canales de comunicación dispuestos para la recepción, para el mes de abril del año 2025.

### 5. Responsabilidades

La Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, es responsable de recibir y clasificar las PQRSDF que ingresan a través de los diversos canales de comunicación, así como de asignarlas a la dependencia competente para su respuesta.

En cada una de las Secretarías y dependencias, existe un funcionario enlace encargado de hacer seguimiento a las PQRSDF según su naturaleza y asignarlas al funcionario responsable de dar respuesta.



## 6. Normatividad

**Constitución política de Colombia de 1991.** Artículo 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Ley 2166 de 2008.** Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y las proveniente de terceros países.

**Ley 1437 de 2011.** Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo que establece tiempos de respuesta, tipos de peticiones y otros aspectos relevantes en el trámite de las PQRS.

**Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos Personales.

**Ley 1712 de 2014.** El objeto de la presente leyes regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

**Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Decreto 1395 de 2023.** Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C., y se dictan otras disposiciones.



## 7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF

Con el propósito de impulsar una administración pública más eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía, la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, llevó a cabo un exhaustivo proceso de revisión y análisis de las comunicaciones recibidas a través del Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Correspondencia del mes de abril de 2025.

Este informe tiene como finalidad presentar los resultados de dicho proceso, proporcionando una visión detallada de las principales tendencias identificadas a partir de las comunicaciones recibidas y las acciones emprendidas por el Distrito de Cartagena de Indias para abordarlas de manera eficiente y efectiva.

A través de un análisis minucioso de las PQRSDF recibidas, buscamos continuar mejorando la calidad de los servicios ofrecidos por el Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C., fortaleciendo así la confianza de los ciudadanos en su gobierno local.

En total, se recibieron **13.419** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

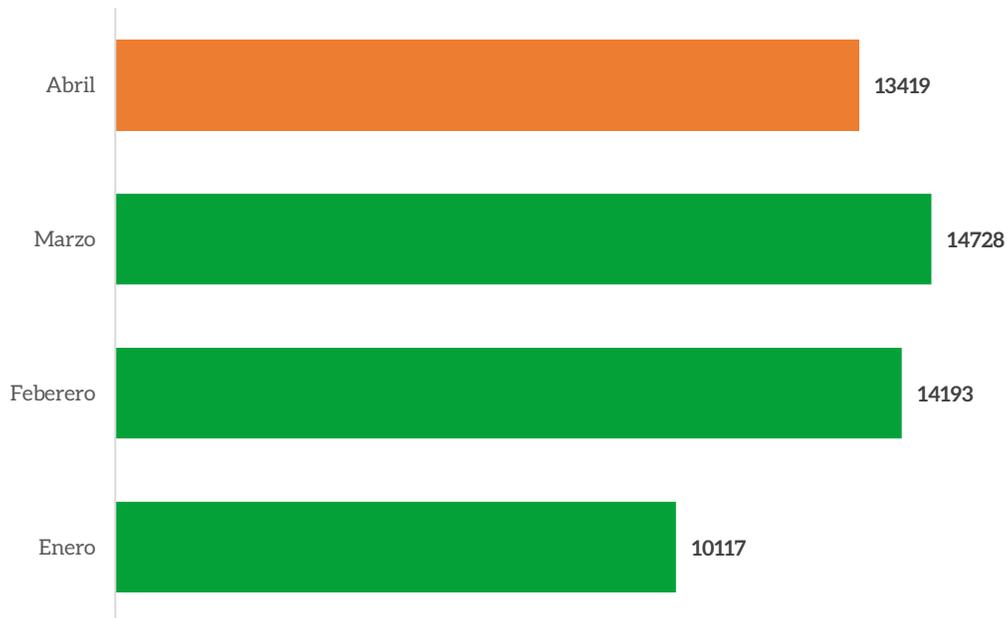
Del total de comunicaciones recibidas, **5.626 corresponden** a PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

### 7.1 Acumulado de peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador que muestra refleja el total de peticiones registradas mes a mes por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. Esto incluye aquellas presentadas directamente por la ciudadanía y remitidas a la entidad a través de los canales establecidos para tal fin.



Grafica 1. Totalidad de PQRSDf registradas en SIGOB



Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

La Gráfica 1 presenta la evolución mensual de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2025. En los meses de enero, febrero, marzo y abril se reportaron 10.117, 14.193, 14.728 y 13.419 radicaciones respectivamente, lo que representa un acumulado de 52.417 radicaciones en el periodo analizado.

Durante el primer trimestre del año se evidencia una tendencia al alza. En enero, se contabilizaron 10.117 radicaciones, cifra que incrementó en febrero a 14.193, lo cual representa un crecimiento del 40,2%. En marzo se alcanzó el punto más alto del cuatrimestre con 14.728 radicaciones, un aumento del 3,8% respecto al mes anterior.

En abril, sin embargo, se observa una leve disminución en el número de radicaciones, con 13.419 registros, lo que representa una caída del 8,9% respecto a marzo. A pesar de este descenso, el nivel de actividad se mantuvo elevado, superando significativamente los valores registrados en enero.

En general, el comportamiento de las radicaciones durante el primer cuatrimestre de 2025 indica una dinámica sostenida y alta en los procesos de registro documental, posiblemente asociada a ciclos administrativos institucionales o a factores externos que impulsan la gestión documental en este periodo del año.



## 7.2 Participación por tipo de requirente

Del total de peticiones recibidas en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) en el mes de abril de 2025, 10.842 corresponden a personas naturales es decir el 80.80% del total de radicaciones del mes y 2.577 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 19,20%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.

Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	10.842	80,80%
Persona natural	2.577	19,20%
<b>Total general</b>	<b>13.419</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)-Elaboración propia

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 13.419 peticiones totales, 9.345 corresponden al sexo femenino, representando el 69.64%, mientras que 4.074 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 30.36%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	9.345	69,64%
Masculino 	4.074	30,36%
<b>Total general</b>	<b>13.419</b>	<b>100%</b>

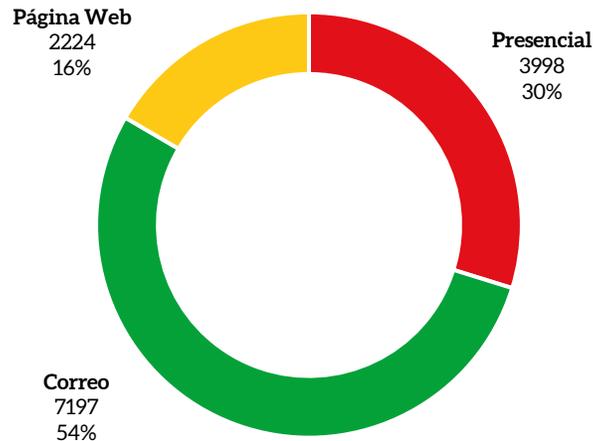
Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)

## 7.3 Canales de interacción

En esta sección se detalla el total de peticiones registradas por la entidad, clasificadas según el canal de ingreso. Se especifica el uso de los canales de recepción internos de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias por parte de la ciudadanía, detalladas en la Gráfica 2, que se presenta a continuación.



Grafica 2. Canales de interacción – abril de 2025



Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

Durante el mes de abril de 2025, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias ha continuado fortaleciendo sus canales de atención al ciudadano, recibiendo un total de 13.419 solicitudes a través de tres principales medios: correo electrónico, atención presencial y página web.

El canal más utilizado por la ciudadanía fue el **correo electrónico**, que concentró el **54%** de las radicaciones, con un total de **7.197 solicitudes**. Esta tendencia sugiere una preferencia por canales digitales que permiten una atención asincrónica y posiblemente más cómoda para el usuario.

En segundo lugar, el **canal presencial** recibió **3.998 solicitudes**, lo que representa el **30%** del total. A pesar del auge de las plataformas digitales, una parte importante de la población aún recurre a la atención directa, lo que podría reflejar la necesidad de interacción personalizada o barreras en el acceso a medios digitales.

Por su parte, la **página web institucional** fue el canal de recepción de **2.224 radicaciones**, correspondiente al **16%** del total. Aunque representa el menor porcentaje, su participación demuestra el avance en el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de trámites.

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias ha establecido varios canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones. En abril de 2025, se observa que el 54% de las solicitudes fueron recibidas mediante correo electrónico, con un total de 7.197 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 3.998



radicaciones, lo que representa el 30% del total por el canal presencial. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.224 radicaciones, representando el 16% del total del mes.

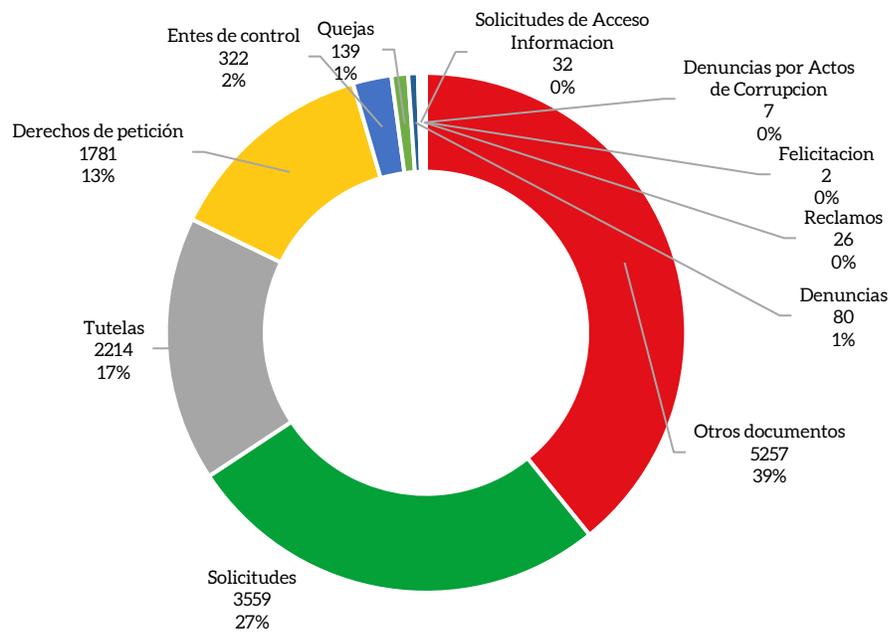
En el marco del fortalecimiento de los canales de atención, la Oficina de Informática avanza en la creación de *Catalina*, un chat box diseñado para optimizar la atención de la administración y acercarla aún más a la ciudadanía. Esta herramienta tendrá la capacidad de canalizar de manera automática las solicitudes hacia las dependencias correspondientes, lo que permitirá brindar respuestas más ágiles y eficientes.

En conclusión, los datos reflejan una transición paulatina hacia canales digitales, aunque persiste una importante demanda por atención presencial. La incorporación de herramientas como el chat box *Catalina* apunta a modernizar el sistema de atención y mejorar la experiencia del ciudadano.

#### 7.4 Tipología de las radicaciones

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando el tipo de petición,

Grafica 3. Tipología de las radicaciones - abril de 2025



Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia



El análisis de los radicados del mes de abril de 2025 muestra la siguiente distribución: el 40% de las solicitudes correspondieron a la tipología de Otros documentos (son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías), con un total de 5.257 radicaciones, seguida de solicitudes con un 39.18%.

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.214, equivalente al 16% del total. Se presentaron 1.999 Derechos de petición, lo que representa el 14%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2,40%, con 322 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 139 quejas que representan el 1,04% de las peticiones radicadas, 26 reclamos con una participación del 0,19 % de lo radicado y 80 denuncias que representan 0,60%. Finalmente, 32 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,24 %, 1 denuncia actos de corrupción son 7 representando en un 0.05% y 2 felicitación que representan el 0.03% de los radicados del mes de abril.

Este comportamiento se visualiza claramente en la Grafica 3 y Tabla 3.

Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de abril

Tipología	Peticiones	% de Participación
Otros documentos	5257	39,18
Solicitudes	3559	26,52
Tutelas	2214	16,50
Derechos de petición	1781	13,27
Entes de control	322	2,40
Quejas	139	1,04
Denuncias	80	0,60
Solicitudes Acceso Informacion	32	0,24
Reclamos	26	0,19
Denuncias por Actos de Corrupción	7	0,05
Felicitaciones	2	0,01
<b>Total general</b>	<b>13.419</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia



En la Tabla 4 se muestra discriminado por cada área responsable.

Tabla 4. Tipología de radicciones por dependencias

Área responsable	Denuncia	Denuncias por Actos de Corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud de acceso a la información	Tutelas	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	4	962	42	0	452	11	1	1128	0	1011	3612
Oficina Asesora Jurídica	7	0	72	126	0	491	5	1	119	3	279	1103
Establecimiento Público Ambiental - EPA	21	1	35	13	0	939	21	0	26	0	13	1069
Secretaría de Hacienda Distrital	0	2	330	17	0	1239	10	7	664	15	307	2591
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	6	0	26	11	1	242	47	12	320	5	107	777
Secretaría de Planeación Distrital	5	0	85	11	0	513	3	2	420	4	66	1109
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	16		37	20		189	16	1	127	1	118	525
Secretaría General	3	0	84	19	0	329	5	1	211	1	37	690
Secretaría de Educación Distrital	2		29	11		75	2	1	44		146	310
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	2		14	4		123	3		42		53	241
Fondo Territorial de Pensiones			10			143			66		15	234
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	2		10	1		58			71		7	149
Gerencia de Espacio Público y Movilidad GPEM	3		10	4		41	6		71		9	144
Secretaría de Infraestructura	1		26	7		47	4		38	2	8	133
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1		5	2		70			40		6	124
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1		15			43	1		46		8	114
Despacho Alcalde			4	1	1	73			34			113
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			2	5		33			45		4	89
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0	6	15	0	79	0	0	4	0	5	110
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	4		1			16			5			26
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			1			9			10	1	4	25
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			3	1		13	1		2		5	25
Secretaría de Turismo	1					14	2		2		1	20
Corvivienda			3	4		3			6		3	19
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2		1	6		3	1		5		1	19
TransCaribe S.A.			5			1	1		5		1	13
Escuela de Gobierno y Liderazgo						6			2			8
DistriSeguridad			2			2			2			6
Oficina Asesora de Informática						4			2			6
Escuela Taller de Cartagena de Indias			2	1		2						5
Oficina Asesora de Control Interno	1					1			1			3
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES						2			1			3
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa				1		1						2
Corporación de Turismo de Cartagena						1						1
Renta Ciudadana			1									1
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>7</b>	<b>1781</b>	<b>322</b>	<b>2</b>	<b>5257</b>	<b>139</b>	<b>26</b>	<b>3559</b>	<b>32</b>	<b>2214</b>	<b>13419</b>

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia



### 7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en la Tabla 5 "Tipología de las radicaciones", se registraron 322 radicaciones realizadas por diversos entes de control como la Contraloría, la Fiscalía, la Personería y la Procuraduría. Dada la importancia de estas, se presenta a continuación la Tabla 5 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:

Tabla 5. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contaduría	Contraloría	Defensoría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general
Oficina Asesora Jurídica		66	7	5	7	41	126
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		12		8	1	4	25
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		4	1	2	3	10	20
Secretaría de Hacienda Distrital		10				3	13
Secretaría de Educación Distrital		1	1		3	6	11
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS			1	1	6	2	10
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		3				7	10
Dirección de Talento Humano		4		3		2	9
Dirección Jurídica - DATT		1		6		2	9
Secretaría de Planeación Distrital		3		2		3	8
Secretaría de Infraestructura		1	1		2	3	7
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA		1			2	3	6
Oficina Asesora de Control Disciplinario						6	6
Oficina Jurídica IPCC		1		3		1	5
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística		1		3		1	5
Corvivienda		3				1	4
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM					2	2	4
Dirección Administrativa y Financiera - DATT			1			3	4
Oficina Asesora Jurídica - EPA		1		2	1		4
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		1				3	4
Dirección de Apoyo Logístico		3		1			4
Dirección Operativa - DATT		1			1	2	4
División de Control Urbano				1		2	3
Servicios Públicos			1			2	3
Dirección de Contabilidad	1	1		1			3
Secretaría General					1	1	2
Establecimiento Público Ambiental - EPA					1	1	2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social						2	2
Cobranzas- Impuestos Distritales						1	1
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		1					1
Administración Mercado						1	1
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA		1					1
Subdirección- DADIS						1	1
Escuela Taller de Cartagena de Indias		1					1
Despacho Alcalde					1		1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa						1	1
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres					1		1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>121</b>	<b>13</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>117</b>	<b>322</b>

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia



## 7.5 Peticiones trasladadas al competente

Durante el periodo analizado, se realizaron un total de 24 traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron requeridos debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con asuntos gestionados por otras entidades. Las solicitudes, registradas por los ciudadanos a través de la página web, estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. Las dependencias que dieron mayor número de traslado de correspondencia fue la Secretaría del Interior y la Oficina Asesora Jurídica (16,67% y un 16,67% del total) fue canalizada desde hacia otras entidades, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Decreto para el trámite interno de las PQRSDF No. 1395 de octubre de 2023.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 6:

Tabla 6. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	4	16,67
Oficina Asesora Jurídica	4	16,67
Secretaría de Planeación Distrital	2	8,33
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	2	8,33
Secretaría de Turismo	1	4,17
Dirección de Talento Humano	1	4,17
Secretaría General	1	4,17
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	4,17
Dirección de Apoyo Logístico	1	4,17
Fondo Territorial de Pensiones	1	4,17
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	4,17
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	4,17
Servicios Públicos	1	4,17
Subdirección- DADIS	1	4,17
Secretaría de Infraestructura	1	4,17
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	4,17
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

## 7.6 Quejas y Reclamos presentados

Durante el mes de abril de 2025, se registró un total de 139 quejas, mostrando una disminución en comparación con el mes anterior. Del total de quejas, el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) continúa siendo la entidad con mayor número de reportes, acumulando 49 quejas, lo que equivale al 33,81% del total. Esta cifra reafirma su posición como la dependencia más señalada por los ciudadanos durante el periodo.



En segundo lugar, tanto la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana como la Oficina Jurídica del Establecimiento Público Ambiental (EPA) recibieron 16 quejas cada una, representando conjuntamente el 23,02% del total.

La distribución detallada de las quejas por dependencia durante abril se encuentra en la Tabla 7, lo que permite observar de forma precisa el comportamiento de las quejas entre las distintas áreas

Tabla 7. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	47	33,81
Oficina Asesora jurídica - EPA	16	11,51
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	16	11,51
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	11	7,91
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	6	4,32
Oficina Asesora Jurídica	5	3,60
Secretaría de Infraestructura	4	2,88
Tesorería	3	2,16
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3	2,16
Servicios Públicos	3	2,16
División de Control Urbano	3	2,16
Secretaría de Hacienda Distrital	3	2,16
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	3	2,16
Secretaría de Turismo	2	1,44
Dirección de Impuestos	2	1,44
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	2	1,44
Secretaría de Educación Distrital	2	1,44
Industria y Comercio	2	1,44
Dirección de Apoyo Logístico	1	0,72
Oficina de Transparencia	1	0,72
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,72
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	0,72
TransCaribe S.A.	1	0,72
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	0,72
<b>Total general</b>	<b>139</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

Durante el mes de abril de 2025, se registraron un total de 26 reclamos. El Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS) concentró la mayor cantidad, con 12 reclamos, lo que representa el 46,15% del total, consolidándose como la dependencia con más reportes ciudadanos en el periodo.

En segundo lugar, se identificaron reclamos dirigidos a dependencias adscritas a la Secretaría de Hacienda, como el área de Cobranzas, Tesorería y la Dirección de Impuestos, las cuales registraron 2 reclamos cada una, lo que representa el 7,69% del



asignado a cada área. La Secretaría de Planeación también reportó la misma cantidad de reclamos, asignándosele igualmente un 7,69% del total

En la Tabla 8 se detallan los reclamos dependencia registrados durante el mes de abril de 2025.

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	12	46,15
Secretaría de Planeación Distrital	2	7,69
Cobranzas-Impuestos Distritales	2	7,69
Tesorería	2	7,69
Dirección de Impuestos	2	7,69
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	3,85
Cobro Persuasivo	1	3,85
Servicios Públicos	1	3,85
Secretaría de Educación Distrital	1	3,85
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	3,85
Oficina Asesora Jurídica	1	3,85
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

## 8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2024 pendiente

El siguiente informe se generó a partir de una consulta realizada en el aplicativo SIGOB, utilizando la condición "En gestión" y abarcando el período desde el 1 de enero de 2016 hasta 31 de diciembre del 2024 a corte del 1 de abril del 2025. Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

Es importante tener en cuenta que la información presentada corresponde a los radicados que, hasta la fecha de corte, no han sido cerrados de manera exitosa en el aplicativo del Sistema de Gobernabilidad Democrática (SIGOB), sin importar si se trata de copias. Una correspondencia en copia es aquella que el SIGOB interpreta como necesitada de respuesta por parte del servidor público y/o contratista cuya bandeja contiene dicha copia. Por lo tanto, dicha correspondencia se incluye al generar un informe, incluso si una de las copias ha sido cerrada al finalizar la gestión tras haber dado respuesta a la correspondencia.



Tabla 9. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2024 pendiente

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84450	9,47	1982	0,22	86432	9,7
2017	86973	9,75	4534	0,51	91507	10,3
2018	101791	11,41	7746	0,87	109537	12,3
2019	112965	12,67	10886	1,22	123851	13,9
2020	70312	7,88	3987	0,45	74299	8,3
2021	118729	13,31	3222	0,37	121951	13,7
2022	124455	13,96	5038	0,59	129493	14,5
2023	145006	16,26	9712	1,26	154718	17,3
2024	148145	16,61	20058	2,64	168203	18,9
<b>Total general</b>	<b>992826</b>	<b>111,33</b>	<b>67165</b>	<b>7,08</b>	<b>891788</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

Esta tabla 9 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra Subdirección técnica de desarrollo sostenible con un total 4.927 correspondencias sin cerrar, le sigue la secretaria de Hacienda con 4.365 pendientes de cierre. En la base de datos anexa a este informe se podrá ver en detalle cada una de las dependencias.

La causa más relevante es el mal uso de la herramienta SIGOB, ya que algunas respuestas se proporcionan a través de canales no autorizados o no se realiza el cierre formal en la herramienta.

Este informe constituye una alerta temprana para los líderes de los procesos, instándoles a utilizar estos datos estadísticos para orientar a sus equipos de trabajo hacia la meta de proporcionar respuestas dentro de los parámetros legales. Además, se destaca la importancia de justificar los casos que, debido a su naturaleza legal o procedimental, no puedan ser respondidos dentro del plazo establecido por la ley.

## 9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en abril del 2025 en SIGOB

El siguiente informe corresponde a una consulta realizada en el aplicativo SIGOB con la condición "En gestión", abarcando el periodo del 1 de abril al 30 de abril de 2025, durante la Administración "Cartagena Ciudad de derechos", que incluye el reporte de la Tabla 10.



Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

Es importante tener en cuenta que la información presentada corresponde a los radicados que, hasta la fecha de corte, no han sido cerrados de manera exitosa en el aplicativo SIGOB, independientemente de si se trata de copias. Una correspondencia en copia es aquella que el SIGOB interpreta como necesitada de respuesta por parte del servidor público y/o contratista cuya bandeja contiene dicha copia. Por lo tanto, dicha correspondencia se incluye al generar un informe, incluso si una de las copias ha sido cerrada al finalizar la gestión tras haber dado respuesta a la correspondencia.

Tabla 10. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el mes de abril 2025

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1797	13,39	247	1,84	2044	15,23
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	951	7,09	120	0,89	1071	7,98
Oficina Asesora Jurídica	814	6,07	216	1,61	1030	7,68
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	486	3,62	227	1,69	713	5,31
Cobranzas-Impuestos Distritales	534	3,98	129	0,96	663	4,94
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	420	3,13	231	1,72	651	4,85
Secretaría de Planeación Distrital	415	3,09	179	1,33	594	4,43
Industria y Comercio	403	3,00	184	1,37	587	4,37
Secretaría de Hacienda Distrital	389	2,90	179	1,33	568	4,23
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	453	3,38	72	0,54	525	3,91
Dirección de Talento Humano	218	1,62	173	1,29	391	2,91
Dirección Jurídica - DATT	274	2,04	63	0,47	337	2,51
División de Control Urbano	292	2,18	21	0,16	313	2,33
Secretaría de Educación Distrital	192	1,43	118	0,88	310	2,31
Dirección de Impuestos	203	1,51	86	0,64	289	2,15
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	192	1,43	49	0,37	241	1,80
Fondo Territorial de Pensiones	127	0,95	107	0,80	234	1,74
Tesorería	151	1,13	54	0,40	205	1,53
Sisben	192	1,43	10	0,07	202	1,51
Servicios Públicos	169	1,26	20	0,15	189	1,41
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	71	0,53	78	0,58	149	1,11
Oficina Asesora Jurídica - EPA	93	0,69%	55	0,41	148	1,10
Dirección Operativa - DATT	111	0,83%	35	0,26	146	1,09
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	81	0,60%	63	0,47	144	1,07
Secretaría de Infraestructura	112	0,83%	21	0,16	133	0,99
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	53	0,39%	71	0,53	124	0,92
Establecimiento Público Ambiental - EPA	83	0,62%	32	0,24	115	0,86
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	49	0,37%	65	0,48	114	0,85
Despacho Alcalde	77	0,57%	36	0,27	113	0,84
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	54	0,40%	35	0,26	89	0,66
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	5	0,04%	80	0,60	85	0,63
Impuesto Predial	75	0,56%	9	0,07	84	0,63
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	67	0,50%	14	0,10	81	0,60
Defensa Judicial	8	0,06%	65	0,48	73	0,54
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	49	0,37%	18	0,13	67	0,50
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	57	0,42%	7	0,05	64	0,48
Dirección de Apoyo Logístico	41	0,31%	16	0,12	57	0,42
Dirección de Contabilidad	2	0,01%	50	0,37	52	0,39
Cobro Persuasivo	25	0,19%	17	0,13	42	0,31
Subdirección- DADIS	20	0,15%	21	0,16	41	0,31
Secretaría General	28	0,21%	7	0,05	35	0,26
Oficina Jurídica IPCC	19	0,14%	10	0,07	29	0,22



Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	8	0,06	18	0,13	26	0,19
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	20	0,15	5	0,04	25	0,19
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	5	0,04	20	0,15	25	0,19
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	14	0,10	11	0,08	25	0,19
Secretaría de Turismo	13	0,10	7	0,05	20	0,15
Oficina Asesora de Control Disciplinario	18	0,13	1	0,01	19	0,14
Corvivienda	8	0,06	11	0,08	19	0,14
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	4	0,03	13	0,10	17	0,13
División Sistemas Impuestos	8	0,06	8	0,06	16	0,12
Matriculas - DATT	10	0,07	4	0,03	14	0,10
TransCaribe S.A.	9	0,07	4	0,03	13	0,10
Administración Mercado	11	0,08	1	0,01	12	0,09
Escuela de Gobierno y Liderazgo	5	0,04	3	0,02	8	0,06
Oficina Asesora de Informática	4	0,03	2	0,01	6	0,04
DistriSeguridad	5	0,04	1	0,01	6	0,04
Escuela Taller de Cartagena de Indias	3	0,02	2	0,01	5	0,04
Archivo Central	1	0,01	3	0,02	4	0,03
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	3	0,02		0,00	3	0,02
Oficina Asesora de Control Interno	3	0,02		0,00	3	0,02
Dirección de Presupuesto	2	0,01	1	0,01	3	0,02
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	0,01		0,00	2	0,01
Pagaduría		0,00	1	0,01	1	0,01
Renta Ciudadana	1	0,01		0,00	1	0,01
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,01		0,00	1	0,01
Oficina de Cooperación Internacional		0,00	1	0,01	1	0,01
Oficina de Transparencia	1	0,01		0,00	1	0,01
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1	0,01		0,00	1	0,01
<b>Total general</b>	<b>10012</b>	<b>74,61</b>	<b>3407</b>	<b>25,39</b>	<b>13419</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

En cuanto a la oportunidad en el registro de peticiones por parte de la entidad, según su tipología, observamos que el 25,39% de las solicitudes recibidas en el mes de abril han sido gestionadas, lo que equivale a 3.407 radicaciones. Sin embargo, 11.012 radicaciones están en gestión, lo que representa el 74,61% del total del mes de abril.

A continuación, la tabla 11 muestra el número de correspondencias externas que aún no han recibido cierre de gestión de lo recibido del año 2025. La cantidad anual de correspondencias sin cierre representa una cifra elevada, lo que constituye una alerta para el Distrito de Cartagena de Indias sobre el manejo que los servidores públicos y/o contratistas están dando al SIGOB.

Tabla 11. Documentación acumulada en gestión del año 2025 por dependencia

Área gestión	Total	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica	4928	14,51
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	4697	13,83
Dirección jurídica - DATT	3994	11,76
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1760	5,18
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1541	4,54
División de Control Urbano	1345	3,96
Oficina Asesora de Control Interno	1124	3,31
Cobranzas- Impuestos Distritales	1030	3,03
Secretaría de Hacienda Distrital	968	2,85



Sisben	863	2,54
Industria y Comercio	779	2,29
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	652	1,92
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	650	1,91
Impuesto Predial	589	1,73
Secretaría de Infraestructura	544	1,60
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	539	1,59
Dirección de Talento Humano	528	1,55
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	424	1,25
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	376	1,11
Secretaría de Planeación Distrital	295	0,87
Secretaría General	295	0,87
Cobro Coactivo-DATT	270	0,79
Servicios Públicos	265	0,78
Fondo Territorial de Pensiones	250	0,74
Tesorería	249	0,73
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	245	0,72
Oficina Asesora Jurídica - EPA	236	0,69
Dirección Operativa - DATT	232	0,68
Atención a la Comunidad - DADIS	226	0,67
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	225	0,66
Estratificación	225	0,66
Secretaría de Educación Distrital	205	0,60
Dirección de Apoyo Logístico	194	0,57
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	193	0,57
Despacho Alcalde	180	0,53
Operativa - DATT	163	0,48
Jurídica - DATT	163	0,48
Unidad de Nomina	146	0,43
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	141	0,42
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	120	0,35
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	112	0,33
Subdirección de Fiscalización	111	0,33
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	110	0,32
Tutelas Jurídica	106	0,31
Dirección de Impuestos	95	0,28
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	93	0,27
Subdirección Técnica - SED	84	0,25
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	82	0,24
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	80	0,24
Semaforización - DATT	77	0,23
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	68	0,20
Cobro Persuasivo	63	0,19
Administración Mercado	62	0,18
Escuela Taller de Cartagena de Indias	61	0,18
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	60	0,18
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	58	0,17
Oficina Asesora de Control Disciplinario	58	0,17
Defensa Judicial	58	0,17
Oficina Jurídica IPCC	57	0,17
Cobertura Educativa - SED	54	0,16
Secretaría de Turismo	37	0,11
DistriSeguridad	35	0,10
Matriculas - DATT	34	0,10
División Sistemas Impuestos	31	0,09
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	31	0,09
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	24	0,07
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	19	0,06
Inspección de Policía Chiquinquirá	18	0,05



Inspección de Policía Pontezuela	18	0,05
División de Sistema de Información Geográfica	17	0,05
Oficina de Transparencia	16	0,05
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	16	0,05
Unidad Asesora de Contratación	15	0,04
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar - EDURBE	15	0,04
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	15	0,04
Renta Ciudadana	15	0,04
TransCaribe S.A.	14	0,04
Corporación de Turismo de Cartagena	14	0,04
Despacho DATT	13	0,04
Oficina Asesora de Informática	13	0,04
Subdirección- DADIS	11	0,03
Establecimiento Público Ambiental - EPA	11	0,03
Bomberos	11	0,03
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	10	0,03
Dinámica Urbana	10	0,03
Talento Humano - SED	9	0,03
Escuela de Gobierno y Liderazgo	9	0,03
Dirección Administrativa y Financiera - SED	8	0,02
Dirección de Presupuesto	7	0,02
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	7	0,02
División de Patrimonio Cultural IPCC	7	0,02
Dirección de Contabilidad	6	0,02
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	5	0,01
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	5	0,01
Oficina de Cooperación Internacional	4	0,01
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	4	0,01
Archivo Central	4	0,01
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	3	0,01
Contratación - DATT	3	0,01
Comisaría Permanente Turno 1	3	0,01
Inspección y Vigilancia - SED	2	0,01
Inspección de Policía Bocachica	2	0,01
Dirección de Planeación - DADIS	2	0,01
Inspección de Policía Centro	2	0,01
Almacén - DATT	2	0,01
Comisaría Casa Justicia Canapote	2	0,01
Área Social Localidad Industrial y de la Bahía	2	0,01
Institución Universitaria Mayor de Cartagena	2	0,01
Dirección de Operaciones TC	2	0,01
Secretaría General TC	1	0,00
Pagaduría	1	0,00
Inspección de Policía Boquilla	1	0,00
Propiedad Horizontal	1	0,00
Comisaría Permanente Turno 2	1	0,00
Oficina Asesores de Despacho	1	0,00
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	1	0,00
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	1	0,00
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,00
Inspección de Policía Ternera	1	0,00
<b>Total general</b>	<b>33973</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia



Es importante recordar que la correspondencia en gestión debe ser cerrada por los responsables. En este sentido, se hace necesario hacer referencia al memorando AMC-MEM-001383-2022 del 11 de abril de 2022, el cual señala a los supervisores la obligación de verificar la adecuada ejecución de lo establecido en los contratos y el correcto uso de la bandeja del SIGOB, advirtiendo sobre posibles sanciones en caso de incumplimiento.

Aunque este informe cubre todas las PQRSDF, es importante destacar que la clasificación de las Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones no se incluye, ya que esta categorización no está disponible en el SIGOB. Esto representa una oportunidad de mejora para parametrizar el aplicativo y así poder incluir estas categorías en futuros informes.

Adicionalmente, se implementó una acción adicional para mejorar la gestión y reducir el gran número de PQRSDF pendientes. Se intervino el subproceso de PQRSDF, incorporando un control mediante un formato de "**Paz y Salvo Plataforma SIGOB**". Este formato será utilizado y completado por los supervisores de los contratistas, quienes contarán con habilitación y usuario para acceder a la plataforma. Al finalizar el contrato, los supervisores deben certificar la conclusión de la atención de las asignaciones.

El documento "Paz y Salvo Plataforma SIGOB" está disponible en el siguiente enlace: <https://mipg.cartagena.gov.co/gestión-administrativa>

## 10. Percepción y satisfacción ciudadana

La Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano llevó a cabo una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados por la Ventanilla Única. Esta encuesta recopiló tanto datos cuantitativos como cualitativos sobre varios aspectos relacionados con la atención.

En este análisis, se presentarán los resultados de cada pregunta acompañados de las correspondientes gráficas para una visualización clara y precisa de los datos obtenidos. Estos resultados permitirán identificar tanto las fortalezas como las debilidades del servicio ofrecido por la Ventanilla Única, lo que posibilitará la implementación de mejoras para optimizar la atención al ciudadano.

La encuesta está conformada por 11 preguntas, distribuidas en 4 preguntas de información demográfica, 6 preguntas de calificación del servicio y 1 de



observaciones generales. Las preguntas se agrupan por 3 indicadores (Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad), que dan dé cuenta de un mismo concepto medible.

### 10.1. Ficha técnica

<b>Año</b>	2025
<b>Periodo de análisis</b>	Del 1 al 30 de abril del 2025
<b>Tema</b>	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Ventanilla Única de atención al ciudadano.
<b>Tipo de encuesta</b>	Herramienta informática en línea Publicación en página web institucional
<b>Ámbito geográfico</b>	Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
<b>Diseño de la muestra y procesamiento</b>	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
<b>Población</b>	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertado por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
<b>Periodo de aplicación</b>	Diaria
<b>Metodología</b>	Encuesta en línea
<b>Tamaño de la muestra en el periodo</b>	558
<b>Confiabilidad</b>	95%
<b>Margen de error</b>	4,06%
<b>Nivel de satisfacción</b>	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
<b>Rangos de valoración</b>	Escala de valoración numérica y porcentual
<b>Dependencia responsable del estudio</b>	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
<b>Líder del proceso</b>	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

Sitio web para validar información de ficha técnica sobre Confiabilidad y Margen de Error.  
<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-margen-de-error.html>



## 10.2. Conceptos de la encuesta

**Efectividad.** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

(Glosario Función Pública) <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Efectividad>

**Califique su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, tramite o servicio:** *Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.*

**Accesibilidad.** Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

**¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, tramite o servicio a través de este canal de atención?:** *Si o No.*

**¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?:** *Si o No.*

**¿EL lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?:** *Si o No.*

**¿Cómo fue el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, tramite o servicio?:** *Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.*

**Oportunidad.** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?:** *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

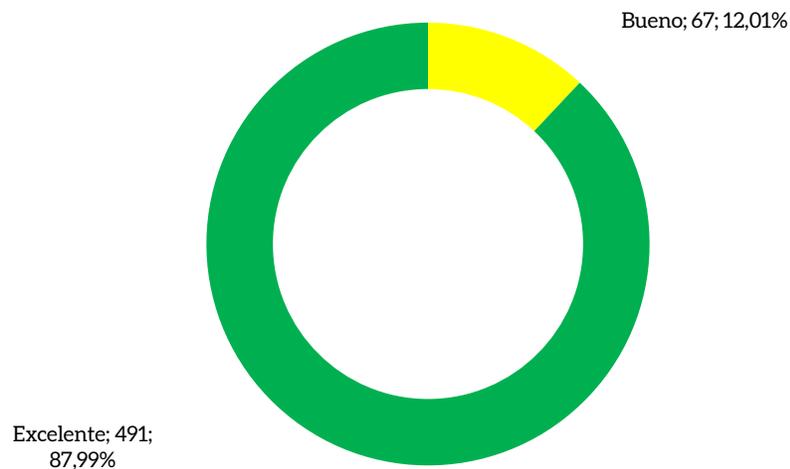


### 10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

#### 1. Efectividad.

**Califique su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio: Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.**

Grafica 4. Indicador de Efectividad - abril de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

Los porcentajes reflejan una **satisfacción considerable** por parte de los participantes. El **87.99%** calificó la experiencia como “Excelente”. Además, el **12.01%** la calificó como “Bueno”. Estos resultados indican una percepción positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

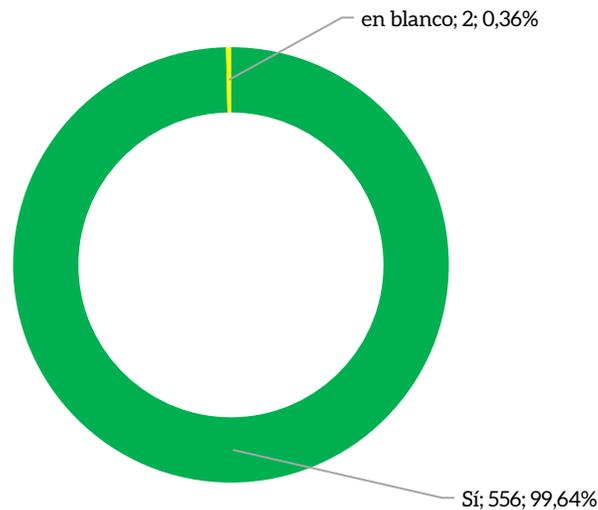
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar cualquier área de mejora que pueda surgir en el futuro.



## 2. Accesibilidad.

**¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, trámite o servicio a través de este canal de atención?: Si o No.**

Grafica 5. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 1) - abril de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

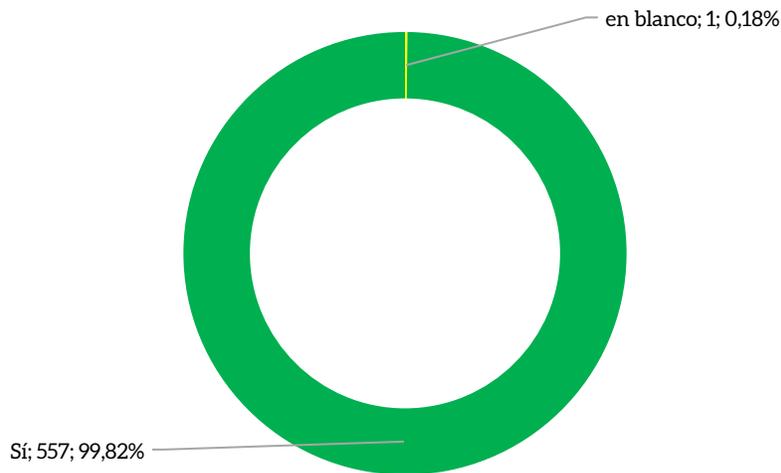
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 558 encuestados, el 99.64% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil y el 0.36% se abstuvo de contestar.

Este resultado sugiere que la mayoría de la población encuestada experimentó facilidad al utilizar el canal de atención para realizar sus gestiones. Es importante destacar este alto grado de satisfacción y eficacia en el proceso.



**¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?: Si o No.**

Grafica 6. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 2) - abril de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

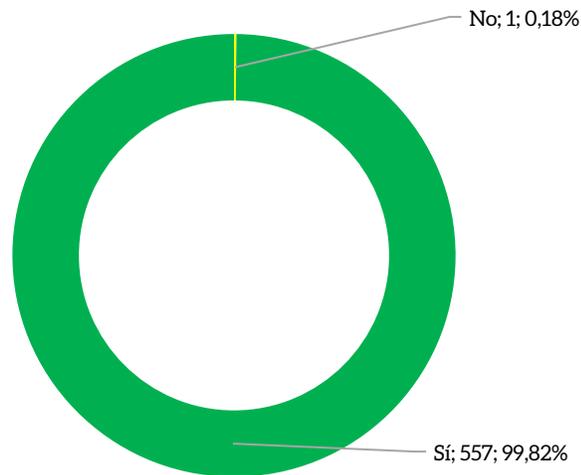
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. el 99.82% los participantes, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado y un 0.18% se abstuvo de contestar.

La alta satisfacción reflejada en estos resultados sugiere que la totalidad de los ciudadanos encuentra el lugar de atención satisfactorio y acorde a sus expectativas. Es importante seguir manteniendo este nivel de satisfacción para garantizar que el lugar de atención sea cómodo y agradable para todos los usuarios.



**¿El lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?: Si o No.**

Grafica 7. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 3) - abril de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

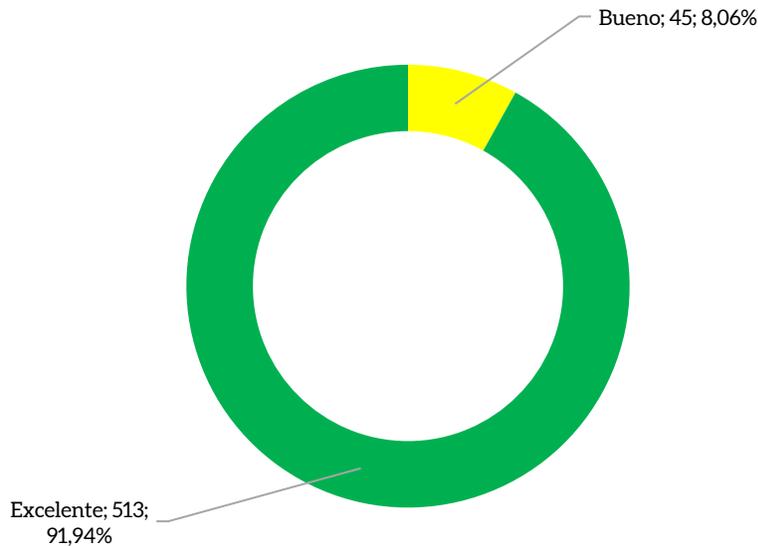
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, con el 99.82%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo, solo un porcentaje mínimo

Este nivel de satisfacción refleja la eficacia de los servidores públicos en comunicarse de manera accesible y comprensible con los ciudadanos.



**¿Cómo fue el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, trámite o servicio?: Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.**

Gráfica 8. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 4) – abril de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC – Elaboración propia

Estos porcentajes revelan una alta satisfacción general con el trato recibido por parte de los funcionarios. La gran mayoría, el 91.94%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 8.06%, expresó opiniones menos favorables, calificándolo como "Bueno".

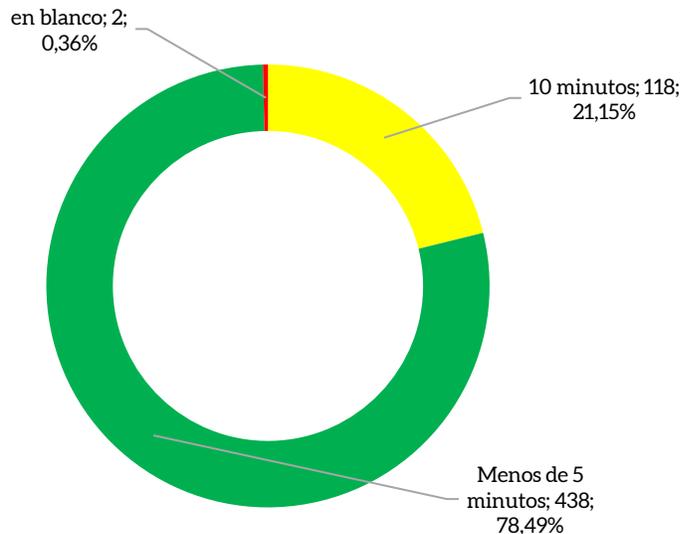
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.



### 3. Oportunidad.

**¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.**

Grafica 9. Indicador de Oportunidad - abril de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

La mayoría de los encuestados, un 78.49%, indicó que el tiempo empleado para radicar su solicitud, trámite o servicio fue menos de 5 minutos. Un 21.15% de los encuestados mencionó que se demoraron 10 minutos, mientras que un 0.36% se abstuvo de contestar.

En conclusión, la gran mayoría de los ciudadanos encuentra que el proceso de radicación de solicitudes, trámites o servicios es rápido y eficiente, con más del 78.49% completándolo en menos de 5 minutos. Esto sugiere que el sistema actual es efectivo para la mayoría de los usuarios, aunque hay una pequeña proporción que experimenta tiempos de espera más largos.



## 11. Conclusiones

El presente informe se presenta con la finalidad de que todas las dependencias tengan acceso a información precisa y detallada sobre la correspondencia del mes de abril de 2025, con fecha de corte al 2 de mayo de 2025.

El total de los requerimientos presentados ante el Distrito son ingresados y radicados a través del SIGOB, aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad, lo que garantiza una mejor trazabilidad y seguimiento a la respuesta de fondo.

Durante abril, la ciudadanía prefirió radicar su correspondencia a través del correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 54% que son representadas en un total de 7.197 radicaciones, seguido de radicación presencial (30%) y por página WEB (16%). Las dependencias más solicitadas fueron el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte, la Oficina Asesora Jurídica y el establecimiento Público ambiental, las dos primeras ha sido el mismo comportamiento en lo corrido del año 2025.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 322 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante abril de 2025.

Se observa que la Oficina Jurídica y la de Secretaría del Interior dieron traslado del mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **139 quejas** y **26 reclamos**. Este análisis se ha enfocado en identificar las dependencias con mayor número de quejas y reclamos, y evaluar las áreas que requieren mayor atención y mejora para optimizar la gestión pública y la satisfacción ciudadana.

Las dependencias con el mayor porcentaje de quejas fueron:

- Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS): Esta dependencia registró el mayor número de quejas, indicando la necesidad de revisar y optimizar los procesos y servicios relacionados con la salud pública y atención al ciudadano (33,81%).
- La Secretaría del interior y EPA: También presentó un alto número de quejas, sugiriendo deficiencias en la gestión interna y en la atención de las solicitudes y problemas de la ciudadanía (11,51%), al igual que la Oficina Asesora Jurídica del EPA.



La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:

- Departamento administrativo de Distrital de Salud (DADIS): que representa un 46,15% del total del número de reclamos, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 25.39% de los radicados del mes de abril fueron gestionados durante el período, lo que representa 3.407 solicitudes, mientras que 10.012 radicaciones (76,41% del total de abril) permanecen pendientes de atención.

Se implementó una acción adicional para mejorar la gestión y reducir el gran número de PQRSDF pendientes. Se intervino el subproceso de PQRSDF, incorporando un control mediante un formato de "Paz y Salvo Plataforma SIGOB". Este formato será utilizado y completado por los supervisores de los contratistas, quienes contarán con habilitación y usuario para acceder a la plataforma. Al finalizar el contrato, los supervisores deben certificar la conclusión de la atención de las asignaciones.

Los resultados de la encuesta de satisfacción en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano en el Distrito de Cartagena de Indias revelan una elevada satisfacción general entre los usuarios. La totalidad de los participantes percibe el proceso de radicación de solicitudes, trámites o servicios como fácil, destacando la eficacia y accesibilidad del servicio.

La oportunidad en el tiempo de radicación es evidente, con la mayoría de los usuarios completando sus gestiones en menos de 5 minutos. La satisfacción se refleja no solo en la rapidez sino también en la calidad del trato recibido por parte de los funcionarios, que la gran mayoría calificó como "Excelente".

La comunicación a través del canal de atención, tanto en términos de lenguaje utilizado como en la claridad de la información proporcionada, ha sido altamente positiva, respaldando la efectividad de la Ventanilla Única en satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

A pesar de estos resultados alentadores, se destaca la importancia de mantener una vigilancia continua sobre la calidad del servicio, especialmente atendiendo a los casos menos favorables o áreas de posible mejora señaladas por una minoría de participantes. Este enfoque proactivo asegurará que la experiencia del usuario se mantenga consistente y positiva a medida que evolucionan las necesidades y expectativas de la comunidad.



# Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias