



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: marzo 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
Marzo 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	10
7.3 Canales de interacción.....	11
7.4 Tipología de las radicaciones.....	12
7.4.1 Requerimientos de los entes de control	15
7.5 Peticiones trasladadas al competente	16
7.6 Quejas y Reclamos presentados	17
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2024.....	18
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en marzo del 2025 en SIGOB.....	20
10. Percepción y satisfacción ciudadana	25
10.1. Ficha técnica.....	25
10.2. Conceptos de la encuesta	26
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio	27
11. Conclusiones.....	32



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 PQRSDF, abarcando el período del **1 al 31 de marzo 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 marzo 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 marzo 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 marzo 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 **14.728** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

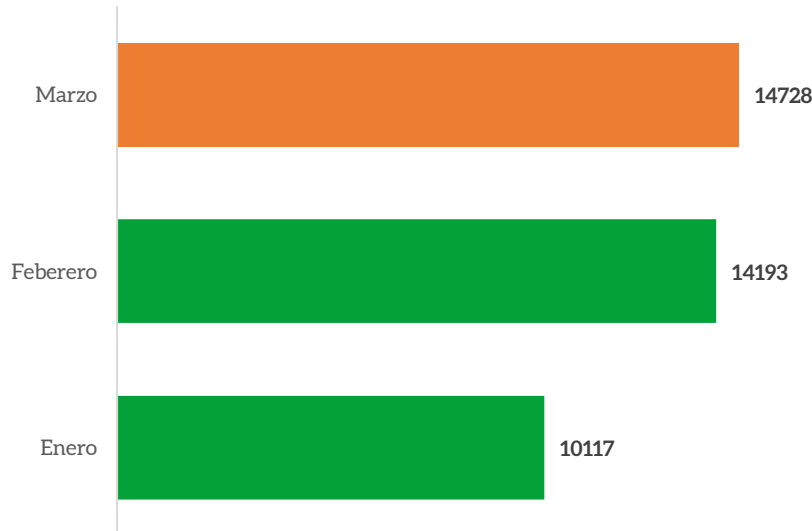
Del total de comunicaciones recibidas, **6.075** corresponden a PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

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.



Gráfica 1. Totalidad de PQRSDF registradas en SIGOB



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

La Gráfica 1 muestra el comportamiento de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2025, con un total de 10.117, 14.193, 14.728 radicaciones, mes de enero, febrero y marzo, respectivamente, con un acumulado de **39.038** radicaciones durante el 2025.

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 marzo de 2025, 11.970 corresponden a personas naturales es decir el 81,27% del total de radicaciones del mes y 2.758 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 18,73%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.

Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	2.758	18,73%
Persona natural	11.970	81,27%
Total general	14.728	100%

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 14.178 peticiones totales, 10.166 corresponden al sexo femenino, representando el 69.02%, mientras que 4.562 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 30.98%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

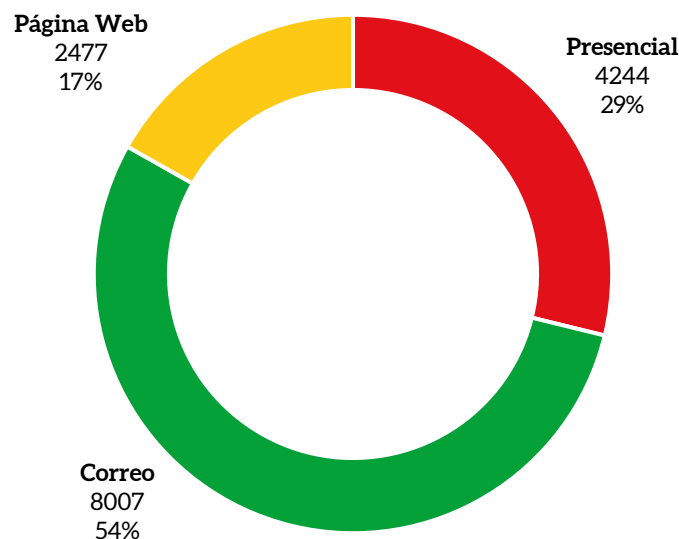
Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	10.166	69,02%
Masculino 	4.562	30,98%
Total general	14.728	100%

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.

Gráfica 2. Canales de interacción – marzo de 2025



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

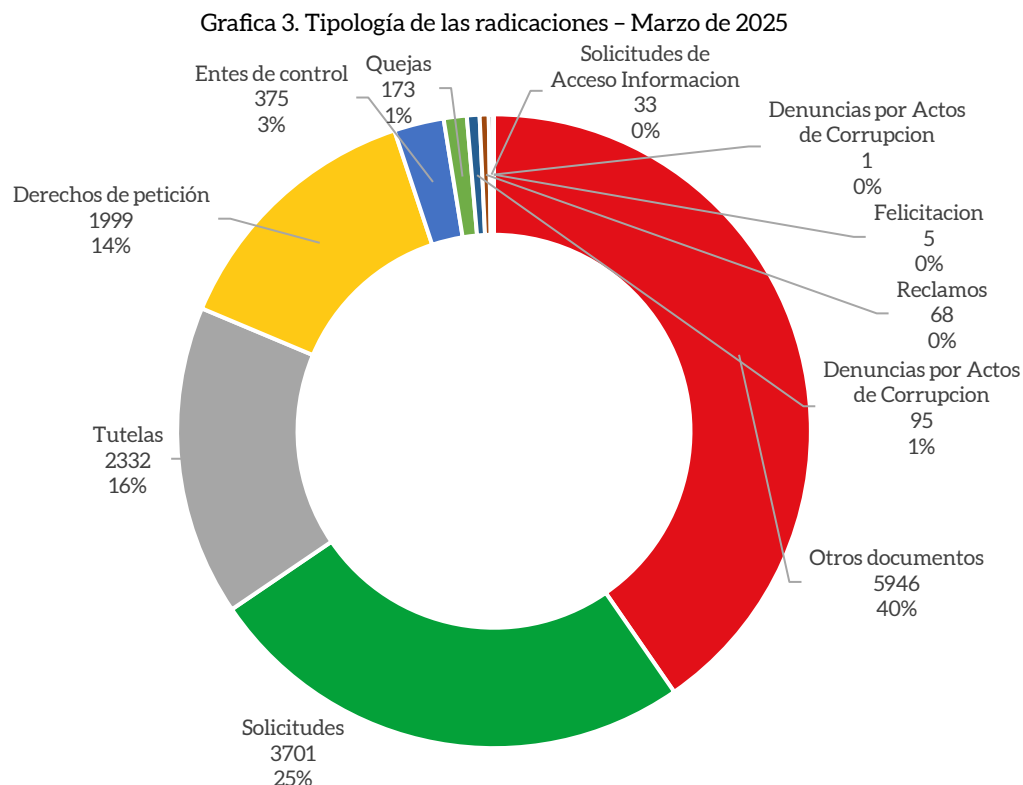


La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias ha establecido varios canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones. En marzo de 2025, se observa que el 54% de las solicitudes fueron recibidas mediante correo electrónico, con un total de 8.007 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 4.744 radicaciones, lo que representa el 29% del total por el canal presencial. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.477 radicaciones, representando el 17% del total del mes.

La Administración Distrital está en proceso de mejora en los equipos tecnológicos para mejorar el sistema de recepción de llamadas que ingresan al Distrito, que permitirá transferir las llamadas de manera eficiente a cada una de las dependencias, optimizando así la atención al 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,



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



El análisis de los radicados del mes de marzo 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 5.946 radicaciones, seguida de solicitudes con un 25%.

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.332, 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 3%, con 375 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 173 quejas que representan el 1,17% de las peticiones radicadas, 68 reclamos con una participación del 0,46 % de lo radicado y 95 denuncias que representan 0,65%. Finalmente, 33 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,22 %, 1 denuncia actos de corrupción representando en un 0.01% y 5 felicitación que representan el 0.03% de los radicados del mes de marzo.

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

Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de marzo

Tipología	Peticiones	% de Participación
Otros documentos	5946	40,37
Solicitudes	3701	25,13
Tutelas	2332	15,83
Derechos de petición	1999	13,57
Entes de control	375	2,55
Quejas	173	1,17
Denuncias	95	0,65
Reclamos	68	0,46
Solicitudes Acceso Informacion	33	0,22
Felicitaciones	5	0,03
Denuncias por Actos de Corrupción	1	0,01
Total general	14728	100

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 radicaciones por dependencias

Área responsable	Denuncia	Denuncias por Actos de	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud Acceso Transparencia	Tutela	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	8	1	1080	41	0	498	16	15	1016	0	954	3629
Oficina Asesora Jurídica	6	0	98	138	0	591	9	1	166	3	481	1493
Establecimiento Público Ambiental - EPA	10	0	28	4	1	1003	19	2	14	0	9	1090
Secretaría de Hacienda Distrital	0	0	372	23	0	1439	19	23	643	15	261	2795
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	10	0	22	11	0	308	54	15	299	0	164	883
Secretaría de Planeación Distrital	8	0	63	9	0	444	8	3	434	1	51	1021
Secretaría General	5	0	85	25	1	371	7	0	261	4	47	806
Secretaría de Educación Distrital	3		45	23		103	1		36	2	137	350
Fondo Territorial de Pensiones			15	3		193			112		11	334
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	3		12	8		111	1	1	43	1	39	219
Secretaría de Participación y Desarrollo Social			8	7		108	7		82		4	216
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	26		51	21		213	18	1	182		109	621
Secretaría de Infraestructura	2		50	11	2	53	3	3	37	3	10	174
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	3		15	7		46	2		79		8	160
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			13	1		72	1		54	1	7	149
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1		14	2		61			69		1	148
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	3		3	3		45			52		3	109
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0	2	5	0	124	0	0	6	0	6	144
Despacho Alcalde			2		1	52			36	1	1	93
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			3	10		21			10		6	50
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1		1	2		21	2		9			36
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			5	2		10			13		4	34
Secretaría de Turismo	2			1		15	1	1	11	1	1	33
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES						12			16			28
Corvivienda	1		4	2		7	1		6		2	23
Escuela Taller de Cartagena de Indias			1	1		2		2			12	18
Oficina Asesora de Control Disciplinario			1	8		2	2		3			16
TransCaribe S.A.			1	1		3	2	1	4		2	14
DistriSeguridad			2			8			3			13
Escuela de Gobierno y Liderazgo						6			1	1	1	9
Oficina Asesora de Control Interno	2			2		1						5
Oficina Asesora de Informática			1			1			3			5
Renta Ciudadana				1					1		1	3



Corporación de Turismo de Cartagena				2								2
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar-EDURBE			2									2
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa				1		1						2
Institución Universitaria Mayor de Cartagena						1						1
Total general	95	1	1999	375	5	5946	173	68	3701	33	2332	14728

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 285 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 6 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:

Tabla 5. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contraloría	Defensoría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	2			1		3
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	2				6	8
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1				1	2
Cobranzas-Impuestos Distritales				1		1
Corporación de Turismo de Cartagena	1				1	2
Corvivienda					2	2
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	7		8	2	3	20
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1		1			2
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	2	1	1	3	3	10
Dirección Administrativa y Financiera - DATT		1		5	1	7
Dirección de Apoyo Logístico	2					2
Dirección de Talento Humano	9		2		4	15
Dirección Jurídica - DATT			2	7		9
Dirección Operativa - DATT			1	1	3	5
División de Control Urbano				1		1
Escuela Taller de Cartagena de Indias					1	1
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1			1	1	3
Fondo Territorial de Pensiones		2			1	3
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		1		3	3	7
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	10					10
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa					1	1
Oficina Asesora de Control Disciplinario			2		6	8
Oficina Asesora de Control Interno	2					2
Oficina Asesora Jurídica	70	8	2	1	57	138
Oficina Asesora Jurídica - EPA					1	1
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1					1
Oficina Jurídica IPCC	4				1	5
Renta Ciudadana				1		1
Secretaría de Educación Distrital	16				7	23



Secretaría de Hacienda Distrital	18		2		1	21
Secretaría de Infraestructura	2	1		4	4	11
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	3			2	2	7
Secretaría de Planeación Distrital			4	2		6
Secretaría de Turismo			1			1
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2	1	7	2	9	21
Secretaría General	3				2	5
Servicios Públicos					3	3
Sisben				1	1	2
Subdirección- DADIS					1	1
Tesorería			1			1
TransCaribe S.A.					1	1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMAT				1	1	2
Total general	159	15	34	39	128	375

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 45 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 oficina jurídica y la secretaria del Interior (35,56% y un 11,11% 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
Oficina Asesora Jurídica	16	35,56
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	5	11,11
Servicios Públicos	3	6,67
Secretaría de Turismo	3	6,67
Secretaría de Educación Distrital	3	6,67
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2	4,44
Dirección de Talento Humano	2	4,44
Secretaría de Hacienda Distrital	2	4,44
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1	2,22
División de Control Urbano	1	2,22
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	2,22
Subdirección- DADIS	1	2,22
Sisben	1	2,22
Tesorería	1	2,22



Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	2,22
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	2,22
Secretaría de Planeación Distrital	1	2,22
Total general	45	100

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

7.6 Quejas y Reclamos presentados

Durante el periodo analizado, en el mes de Marzo se registraron un total de 173 quejas. Entre ellas, destacan las relacionadas con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS), con 54 quejas, lo que representa el 31,21% del total. Le siguen la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana y el Departamento Administrativo de Tránsito con 15 quejas. El número de quejas disminuyó en comparación con el mes anterior, continuando liderada por el DADIS, con una disminución del 14, 81% con respecto al mes anterior en el que se registraron 54 quejas de esta tipología. En la Tabla 7 se detallan las quejas por dependencia registradas durante el mes de Marzo de 2025.

Tabla 7. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	54	31,21
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	18	10,40
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	15	8,67
Oficina Asesora Jurídica - EPA	10	5,78
Establecimiento Público Ambiental - EPA	9	5,20
Oficina Asesora Jurídica	9	5,20
Industria y Comercio	9	5,20
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	7	4,05
Servicios Públicos	5	2,89
Dirección de Impuestos	4	2,31
Secretaría de Infraestructura	3	1,73
División de Control Urbano	3	1,73
Sisben	3	1,73
Secretaría de Planeación Distrital	2	1,16
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	2	1,16
TransCaribe S.A.	2	1,16
Cobranzas-Impuestos Distritales	2	1,16
Dirección de Talento Humano	2	1,16
Tesorería	2	1,16
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2	1,16
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2	1,16
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1	0,58
Corvivienda	1	0,58
Subdirección de Fiscalización	1	0,58
Secretaría de Hacienda Distrital	1	0,58
Secretaría de Turismo	1	0,58
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	0,58



Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,58
Secretaría de Educación Distrital	1	0,58
Total general	173	100

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

Durante el periodo analizado, en el mes de marzo se registraron un total de 68 reclamos. Destacan entre ellos los relacionados en el Departamento administrativo Distrital de salud con 15 reclamos registrados que representa un 22,06 % y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte con 15 reclamos, representando un 22,06%. El número de reclamos experimentó una disminución incremento del 22,48% en comparación con el mes anterior.

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

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	15	22,06
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	15	22,06
Tesorería	9	13,24
Dirección de Impuestos	8	11,76
Secretaría de Infraestructura	3	4,41
Cobranzas-Impuestos Distritales	3	4,41
Industria y Comercio	3	4,41
Escuela Taller de Cartagena de Indias	2	2,94
Secretaría de Planeación Distrital	2	2,94
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	1,47
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1	1,47
Sisben	1	1,47
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	1,47
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	1,47
TransCaribe S.A.	1	1,47
Secretaría de Turismo	1	1,47
Oficina Asesora Jurídica	1	1,47
Total general	68	100

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

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

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

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84450	9,47	1982	0,22	86432	9,7
2017	86972	9,75	4535	0,51	91507	10,3
2018	101782	11,41	7755	0,87	109537	12,3
2019	112952	12,67	10899	1,22	123851	13,9
2020	70307	7,88	3992	0,45	74299	8,3
2021	118715	13,31	3236	0,37	121951	13,7
2022	124429	13,93	5064	0,59	129493	14,5
2023	144852	16,09	9866	1,26	154718	17,3
2024	146357	16,22	21846	2,64	168203	18,9
Total general	990816	110,73	69175	7,08	891788	100

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 4.977 correspondencias sin cerrar, le sigue la Secretaria de Hacienda con 4.353 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 marzo 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 marzo al 31 de Marzo 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 marzo 2025

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1804	12,25	282	1,91	2086	14,16
Oficina Asesora Jurídica	1042	7,07	318	2,16	1360	9,23
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	996	6,76	80	0,54	1076	7,31
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	698	4,74	108	0,73	806	5,47
Cobranzas-Impuestos Distritales	637	4,33	127	0,86	764	5,19
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	531	3,61	90	0,61	621	4,22
Industria y Comercio	504	3,42	96	0,65	600	4,07
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	392	2,66	206	1,40	598	4,06
Secretaría de Hacienda Distrital	387	2,63	137	0,93	524	3,56
Secretaría de Planeación Distrital	372	2,53	138	0,94	510	3,46
Dirección de Talento Humano	290	1,97	176	1,20	466	3,16
Secretaría de Educación Distrital	221	1,50	129	0,88	350	2,38
Dirección de Impuestos	255	1,73	89	0,60	344	2,34
Dirección Jurídica - DATT	284	1,93	52	0,35	336	2,28
Fondo Territorial de Pensiones	186	1,26	148	1,00	334	2,27
Sisben	276	1,87	25	0,17	301	2,04
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	190	1,29	29	0,20	219	1,49
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	112	0,76	104	0,71	216	1,47
División de Control Urbano	199	1,35	11	0,07	210	1,43
Servicios Públicos	128	0,87	64	0,43	192	1,30



Subdirección- DADIS	126	0,86	64	0,43	190	1,29
Tesorería	139	0,94	44	0,30	183	1,24
Secretaría de Infraestructura	136	0,92	38	0,26	174	1,18
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	122	0,83	38	0,26	160	1,09
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	94	0,64	55	0,37	149	1,01
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	75	0,51	73	0,50	148	1,00
Defensa Judicial	27	0,18	106	0,72	133	0,90
Oficina Asesora Jurídica - EPA	112	0,76	17	0,12	129	0,88
Impuesto Predial	107	0,73	21	0,14	128	0,87
Dirección Operativa - DATT	89	0,60	37	0,25	126	0,86
Subdirección de Fiscalización	120	0,81	1	0,01	121	0,82
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	55	0,37	54	0,37	109	0,74
Establecimiento Público Ambiental - EPA	86	0,58	21	0,14	107	0,73
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	91	0,62	10	0,07	101	0,69
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	1	0,01	92	0,62	93	0,63
Despacho Alcalde	61	0,41	32	0,22	93	0,63%
Dirección de Apoyo Logístico	41	0,28	29	0,20	70	0,48%
Secretaría General	34	0,23	20	0,14	54	0,37%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	28	0,19	22	0,15	50	0,34%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	43	0,29	4	0,03	47	0,32
Oficina Jurídica IPCC	40	0,27	3	0,02	43	0,29
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	25	0,17	11	0,07	36	0,24
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	25	0,17	9	0,06	34	0,23
Secretaría de Turismo	26	0,18	7	0,05	33	0,22
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	27	0,18	2	0,01	29	0,20
Dirección de Contabilidad	1	0,01	28	0,19	29	0,20
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	28	0,19		0,00	28	0,19
Corvivienda	4	0,03	19	0,13	23	0,16
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	7	0,05	14	0,10	21	0,14
Division Sistemas Impuestos	7	0,05	13	0,09	20	0,14
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	18	0,12	1	0,01	19	0,13
Escuela Taller de Cartagena de Indias	18	0,12		0,00	18	0,12
Oficina Asesora de Control Disciplinario	14	0,10	2	0,01	16	0,11
TransCaribe S.A.	10	0,07	4	0,03	14	0,10
DistriSeguridad	8	0,05	5	0,03	13	0,09
Cobro Persuasivo	8	0,05	5	0,03	13	0,09
Administración Mercado	11	0,07		0,00	11	0,07
Escuela de Gobierno y Liderazgo	4	0,03	5	0,03	9	0,06
Oficina de Cooperación Internacional	5	0,03	1	0,01	6	0,04
Matriculas - DATT	5	0,03		0,00	5	0,03
Oficina Asesora de Informática	1	0,01	4	0,03	5	0,03
Oficina Asesora de Control Interno	5	0,03		0,00	5	0,03
Archivo Central	2	0,01	2	0,01	4	0,03
Renta Ciudadana	2	0,01	1	0,01	3	0,02
Oficina de Transparencia	3	0,02		0,00	3	0,02
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	2	0,01		0,00	2	0,01
Dirección de Planeación - DADIS	2	0,01		0,00	2	0,01
Corporación de Turismo de Cartagena	2	0,01		0,00	2	0,01
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,01	1	0,01	2	0,01
Dirección de Presupuesto	1	0,01		0,00	1	0,01
Institución Universitaria Mayor de Cartagena	1	0,01%		0,00	1	0,01
Total general	11404	77,43	3324	22,57	14728	100

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 22,57% de las solicitudes recibidas en el mes de Marzo han sido gestionadas, lo que equivale a 3.324 radicaciones. Sin embargo, 11.404 radicaciones están en gestión, lo que representa el 77,43% del total del mes de Marzo.

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 dependencias

Área gestión	Total	% de Participación
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	3904	13,72
Oficina Asesora Jurídica	3691	12,97
Dirección Jurídica - DATT	2516	8,84
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1626	5,71
Cobranzas-Impuestos Distritales	1218	4,28
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1139	4,00
División de Control Urbano	984	3,46
Industria y Comercio	971	3,41
Secretaría de Hacienda Distrital	933	3,28
Oficina Asesora de Control Interno	830	2,92
Sisben	779	2,74
Impuesto Predial	651	2,29
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	502	1,76
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	469	1,65
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	465	1,63
Dirección de Talento Humano	465	1,63
Secretaría de Infraestructura	419	1,47
Cobro Coactivo-DATT	372	1,31
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	365	1,28
Dirección Operativa - DATT	360	1,26
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	325	1,14
Fondo Territorial de Pensiones	295	1,04
Secretaría de Planeación Distrital	281	0,99
Secretaría General	280	0,98
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	275	0,97
Unidad de Nomina	211	0,74
Oficina Asesora Jurídica - EPA	205	0,72
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	192	0,67
Tesorería	190	0,67
Secretaría de Educación Distrital	186	0,65
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	179	0,63
Jurídica - DATT	179	0,63
Estratificación	176	0,62
Dirección de Apoyo Logístico	150	0,53



Secretaría de Participación y Desarrollo Social	145	0,51
Servicios Públicos	145	0,51
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	136	0,48
Despacho Alcalde	125	0,44
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	118	0,41
Subdirección Técnica - SED	107	0,38
Atención a la Comunidad - DADIS	102	0,36
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	89	0,31
Oficina Jurídica IPCC	86	0,30
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	83	0,29
Subdirección de Fiscalización	80	0,28
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	75	0,26
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	73	0,26
Tutelas Jurídica	72	0,25
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	71	0,25
Dirección de Impuestos	68	0,24
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	67	0,24
Operativa - DATT	66	0,23
Escuela Taller de Cartagena de Indias	58	0,20
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	57	0,20
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	55	0,19
Cobertura Educativa - SED	51	0,18
Administración Mercado	50	0,18
Secretaría de Turismo	41	0,14
Oficina Asesora de Control Disciplinario	37	0,13
División Sistemas Impuestos	32	0,11
División de Sistema de Información Geográfica	32	0,11
DistriSeguridad	31	0,11
Defensa Judicial	30	0,11
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	29	0,10
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	27	0,09
Cobro Persuasivo	25	0,09
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	23	0,08
División de Patrimonio Cultural IPCC	22	0,08
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	22	0,08
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	21	0,07
Subdirección - DADIS	20	0,07
Dirección de Presupuesto	20	0,07
Matriculas - DATT	18	0,06
TransCaribe S.A.	16	0,06
Semaforización - DATT	15	0,05
Renta Ciudadana	14	0,05
Oficina de Cooperación Internacional	14	0,05
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	14	0,05
Escuela de Gobierno y Liderazgo	13	0,05
Oficina de Transparencia	13	0,05
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	12	0,04
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	11	0,04
Corporación de Turismo de Cartagena	11	0,04
Despacho DATT	11	0,04
Dinámica Urbana	10	0,04
Bomberos	9	0,03
Oficina Asesora de Informática	9	0,03
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	8	0,03
Talento Humano - SED	8	0,03
Unidad Asesora de Contratación	8	0,03



Establecimiento Público Ambiental - EPA	8	0,03
Cárcel Distrital	7	0,02
Inspección de Policía Pontezuela	7	0,02
Inspección de Policía Chiquinquirá	7	0,02
Dirección de Contabilidad	5	0,02
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	5	0,02
Dirección de Planeación - DADIS	4	0,01
Archivo Central	4	0,01
Institución Universitaria Mayor de Cartagena	4	0,01
Comisaría de Familia	3	0,01
Corvivienda	2	0,01
Inspección de Policía Bocachica	2	0,01
Dirección Administrativa y Financiera - SED	2	0,01
Almacén - DATT	2	0,01
Pagaduría	2	0,01
Área Social Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,00
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	1	0,00
Comisaría Permanente Turno 1	1	0,00
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,00
Inspección de Policía Boquilla	1	0,00
División de Inversión Pública	1	0,00
Inspección de Policía Centro	1	0,00
Oficina Asesores de Despacho	1	0,00
Propiedad Horizontal	1	0,00
Dirección de Operaciones TC	1	0,00
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,00
Total general	28463	100

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 Marzo 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

Año	2025
Periodo de análisis	Del 1 al 31 de marzo
Tema	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Ventanilla Única de atención al ciudadano.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea Publicación en página web institucional
Ámbito geográfico	Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Diseño de la muestra y procesamiento	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano



Población	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertado por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Periodo de aplicación	Diaria
Metodología	Encuesta en línea
Tamaño de la muestra en el periodo	780
Confiabilidad	95%
Margen de error	3,41%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica y porcentual
Dependencia responsable del estudio	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Líder del proceso	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).

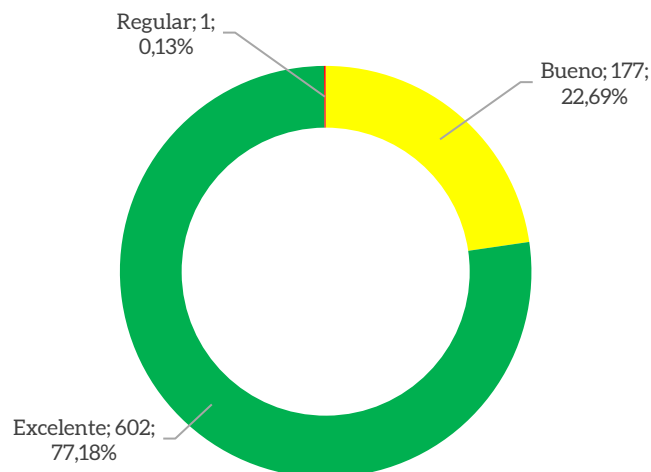
¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.

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, tramite o servicio: Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.

Grafica 4. Indicador de Efectividad – marzo de 2025



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

Los porcentajes reflejan una **satisfacción considerable** por parte de los participantes. El **77.18%** calificó la experiencia como “Excelente”. Además, el **22.69%** la calificó como “Bueno” y solo el **0.13%** la consideró “Regular”. Estos



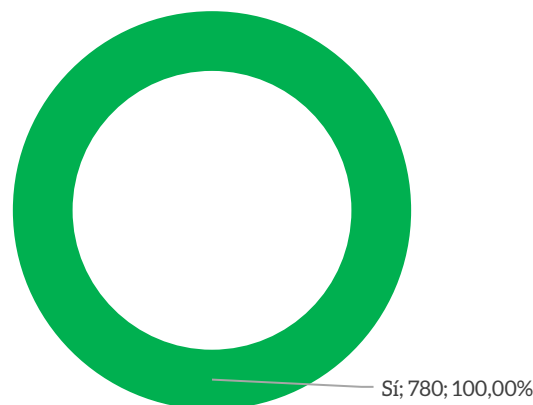
resultados indican una percepción positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

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, tramite o servicio a través de este canal de atención?: Si o No.

Grafica 5. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 1) – marzo de 2025



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

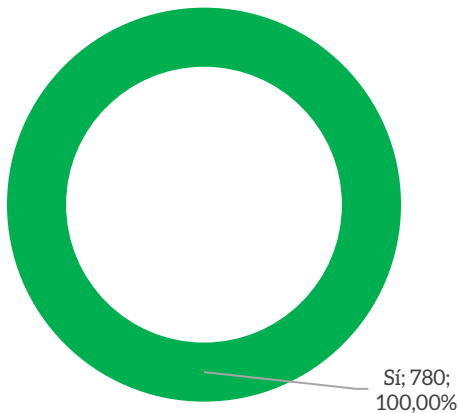
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 788 encuestados, el 100% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

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) – marzo de 2025



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

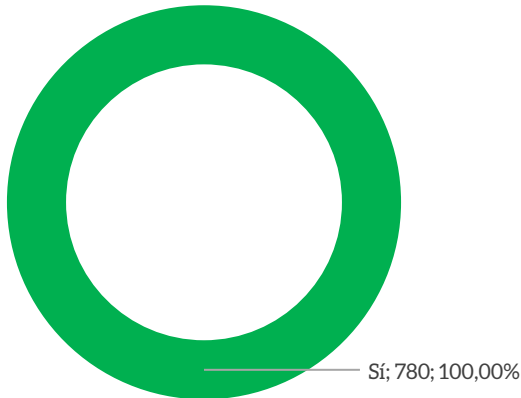
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. el 100% los participantes, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado.

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) – marzo de 2025



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

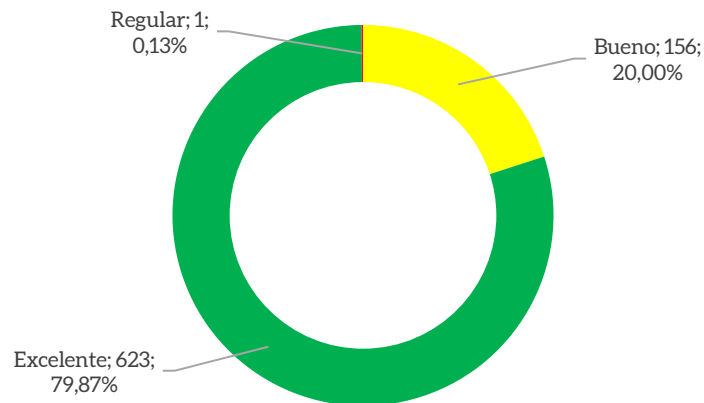
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el 100%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

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, tramite o servicio?: Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.

Grafica 8. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 4) – marzo 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 79.87%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 20%, expresó opiniones menos favorables, calificándolo como "Bueno" y tan sólo el 0.13% la calificó "Regular"

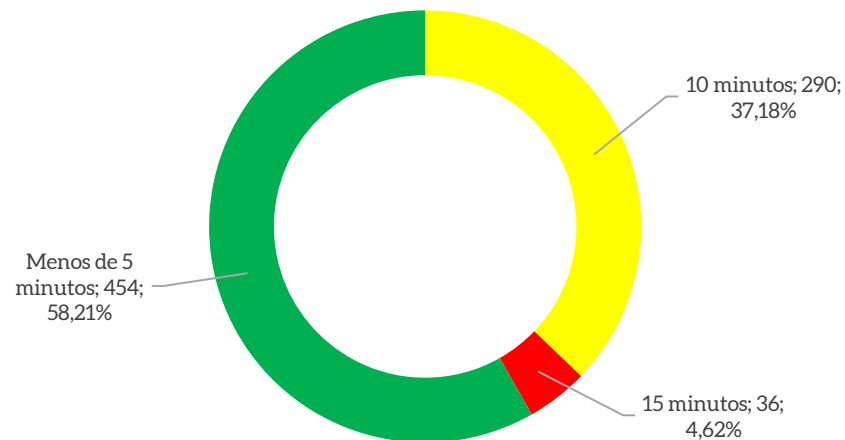
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.

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 – marzo de 2025



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

La mayoría de los encuestados, un 58.21%, indicó que el tiempo empleado para radicar su solicitud, trámite o servicio fue menos de 5 minutos. Un 37.18% de los encuestados mencionó que se demoraron 10 minutos, mientras que un 4.62% indicó que el proceso les tomó 15 minutos.

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 58.21% 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 marzo de 2025, con fecha de corte al 1 de abril 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 marzo, 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 8.007 radicaciones, seguido de radicación presencial (29%) y por página WEB (17 %). 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 375 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante marzo de 2025.

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

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **173 quejas y 68 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 (31,21%).
- La Secretaría del interior y convivencia ciudadana: 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 (10,40%).

La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:

- Departamento administrativo de Distrital de Salud (DADIS) y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT): que representan un 22,06 % cada uno del total del número de reclamos (15 reclamos cada una), 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 22.57% de los radicados del mes de Marzo fueron gestionados durante el período, lo que representa 3.224 solicitudes, mientras que 11.404 radicaciones (77,43% del total de Marzo) 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