



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: mayo 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
Mayo 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	18
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2024.....	19
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en mayo del 2025 en SIGOB.....	20
10. Percepción y satisfacción ciudadana	26
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 PQRSDF, abarcando el período del **1 al 31 de mayo 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 mayo 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 mayo 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 mayo 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 **13.971** 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).

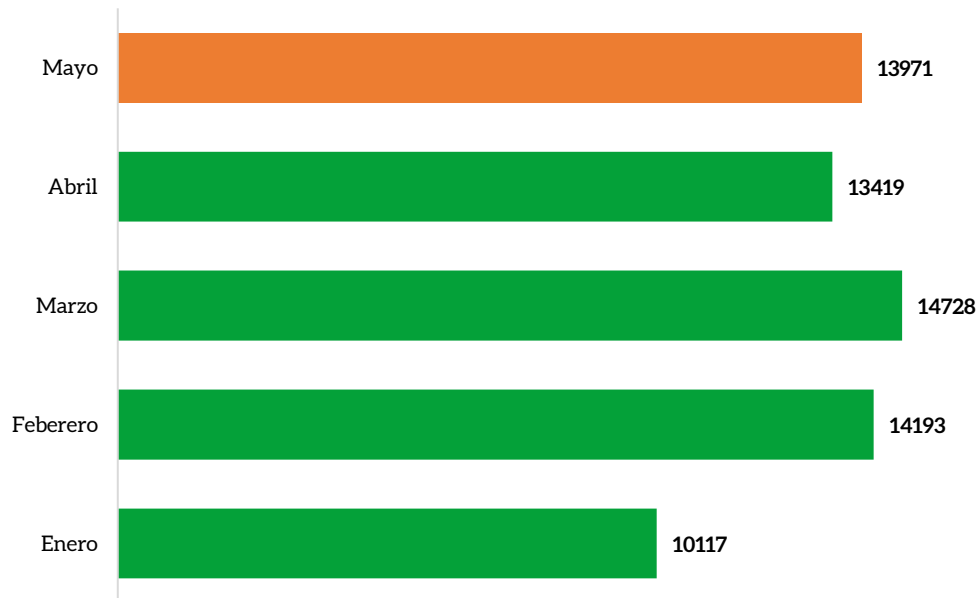
Del total de comunicaciones recibidas, **6.945 corresponden** a PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

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.



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, abril y mayo se reportaron 10.117, 14.193, 14.728, 13.419 y 13.971 radicaciones respectivamente, lo que representa un acumulado de 66.428 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 mayo, se incrementó el volumen de registros con un total de 13.971 radicaciones, lo que representa un aumento del 4,1% en comparación con el mes de abril. En dicho mes se había observado una leve disminución en el número de radicaciones, registrándose 13.419 casos, lo que equivale a una caída del 8,9% respecto a marzo.

En total, entre enero y mayo de 2025, se acumularon 66.428 radicaciones. Este comportamiento sugiere una actividad administrativa dinámica en el sistema SIGOB, con una tendencia general de crecimiento durante el periodo, pese a variaciones puntuales en algunos meses.



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 mayo de 2025, 9.983 corresponden a personas naturales es decir el 71,46% del total de radicaciones del mes y 3.988 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 28,54%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.

Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	9.983	71,46%
Persona natural	3.988	28,54%
Total general	13.971	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 13.971 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 	8.941	64,00%
Masculino 	5.030	36,00%
Total general	13.971	100%

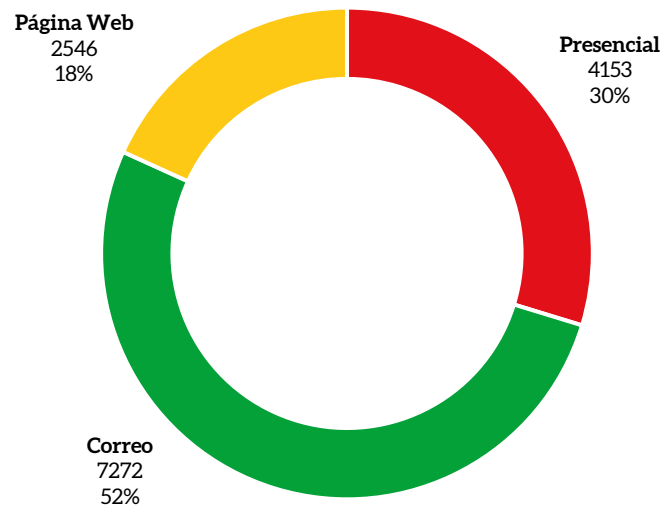
Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)

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.



Grafica 2. Canales de interacción – mayo de 2025



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

Durante el mes de mayo de 2025, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias ha continuado fortaleciendo sus canales de atención al ciudadano, recibiendo un total de 13.971 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 **52%** de las radicaciones, con un total de **7.272 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 **4.513 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 **2.546 radicaciones**, correspondiente al **18%** del total. Aunque representa el menor porcentaje, su participación demuestra el avance en el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de trámites.



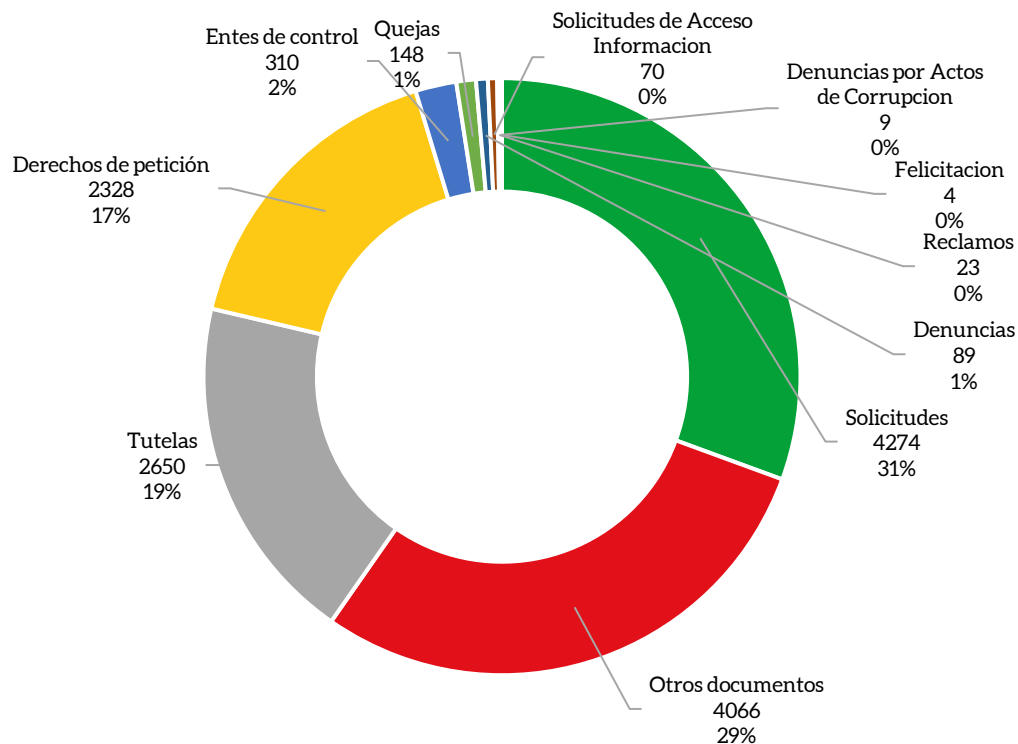
En el marco del fortalecimiento de los canales de atención, la Oficina de Informática avanza en la creación de *Catalina*, un chat box diseñado para optimizar la atención de la administración y acercarla aún más a la ciudadanía. Esta herramienta tendrá la capacidad de canalizar de manera automática las 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 – mayo de 2025



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



El análisis de los radicados del mes de mayo de 2025 muestra la siguiente distribución: el 30.59% de las solicitudes correspondieron a la tipología de solicitudes, seguida por otros documentos (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), con un total de 4.066 radicaciones.

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.650, equivalente al 18,97% del total. Se presentaron 2.328 Derechos de petición, lo que representa el 16,66%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2,22%, con 310 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 148 quejas que representan el 1,06% de las peticiones radicadas, 23 reclamos con una participación del 0,16 % de lo radicado y 89 denuncias que representan 0,64%. Finalmente, 70 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,50 %, denuncia actos de corrupción son 9 representando en un 0.0% y 4 felicitación que representan el 0.03% de los radicados del mes de mayo.

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

Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de mayo

Tipología	Peticiones	% de Participación
Solicitudes	4274	30,59
Otros documentos	4066	29,10
Tutelas	2650	18,97
Derechos de petición	2328	16,66
Entes de control	310	2,22
Quejas	148	1,06
Denuncias	89	0,64
Solicitudes de Acceso información	70	0,50
Reclamos	23	0,16
Denuncias por Actos de corrupción	9	0,06
Felicitaciones	4	0,03
Total general	13971	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 corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos diferentes a PQRSDF	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud Acceso información	Tutela	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	6	9	1298	21	1	235	5	4	1150	4	1171	3904
Oficina Asesora Jurídica	7	0	122	224	0	373	7	3	226	6	442	1410
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	9	0	52	3	1	255	35	6	318	1	135	815
Secretaría de Hacienda Distrital	0	0	423	3	0	900	20	2	1000	22	334	2704
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	22		54	9		172	21		119	5	120	522
Secretaría de Planeación Distrital	3	0	88	8	0	341	10	1	599	13	53	1116
Fondo Territorial de Pensiones			16	1		202		1	100		15	335
Secretaría de Educación Distrital	2		25	6		70		1	24	2	195	325
Secretaría General	6	0	91	7	1	282	8	2	215	5	37	654
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1		18	1		64			66	1	13	164
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	2		12			83	1		30		32	160
Secretaría de Infraestructura	1		36	1		52	1		33	2	15	141
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	4		15			25	3		75		12	134
Establecimiento Público Ambiental - EPA	16	0	27	7	0	675	28	0	31	5	18	807
Oficina Asesora Planeación - EPA						1						1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			12			50			43		8	113
Despacho Alcalde			3	2	1	60			44			110
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1		2	2		36	2	1	56	2	5	107
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0	9	8	0	76	0	0	11	1	8	114
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1		2	2		39			32		6	82
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			4			13			20		6	43
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	5		3	1		13	2		14	1	1	40
Corvivienda			5			9			12		11	37
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			1	1		4	1	1	17		5	30
Secretaría de Turismo			3			14	1		6		4	28
Escuela de Gobierno y Liderazgo			1			5			5			11
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES			1			3			7			11
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2			3			2		3			10
Oficina Asesora de Informática			1			5			3			9
Renta Ciudadana			2			2			4			8



DistriSeguridad			1			1			5		1	8
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa						2			3			5
Escuela Taller de Cartagena de Indias			1					1			3	5
TransCaribe S.A.						1	1		2			4
Corporación de Turismo de Cartagena						2						2
Oficina Asesora de Control Interno						1						1
Oficina Asesores de Despacho						1						1
Oficina Asesora de Protocolo									1			1
Total general	89	9	2328	310	4	4066	148	23	4274	70	2650	13971

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 3 "Tipología de las radicaciones", se registraron 310 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		60	21	29	14	100	224
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		6		3	1	5	15
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana			2	1		6	9
Secretaría de Educación Distrital	1	2	2	1			6
Establecimiento Público Ambiental - EPA			1			4	5
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC						5	5
Secretaría de Planeación Distrital		2	1		1		4
Dirección de Talento Humano		1		2		1	4
Oficina Jurídica IPCC		1				2	3
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS				1	1	1	3
Oficina Asesora de Control Disciplinario						3	3
Dirección Jurídica - DATT						2	2
Despacho Alcalde			1			1	2
Dirección de Contabilidad	1		1				2
División de Control Urbano						2	2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		1	1				2
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística		1				1	2
Servicios Públicos		1				1	2
Sisben					2		2
Dirección Administrativa y Financiera - DATT						1	1
Secretaría de Infraestructura						1	1
Fondo Territorial de Pensiones				1			1
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA						1	1
Matrículas - DATT						1	1
Dirección Operativa - DATT					1		1
Despacho DATT			1				1



Administración Mercado		1					1
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		1					1
Dirección de Impuestos				1			1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA			1				1
Oficina Asesora Jurídica - EPA			1				1
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				1			1
Total general	2	77	33	40	20	138	310

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 35 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 Asesora Jurídica y la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana (14,29% y un 14,29% 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	5	14,29
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	5	14,29
Dirección de Talento Humano	4	11,43
Secretaría de Educación Distrital	3	8,57
Secretaría de Hacienda Distrital	2	5,71
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	2	5,71
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	2	5,71
Dirección de Apoyo Logístico	2	5,71
Servicios Públicos	2	5,71
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	2,86
Subdirección- DADIS	1	2,86
Secretaría de Turismo	1	2,86
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1	2,86
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1	2,86
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	2,86
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	2,86
División de Control Urbano	1	2,86
Total general	35	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 mayo se registraron un total de 148 quejas. Entre ellas, destacan las relacionadas con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS), con 35 quejas, lo que representa el 23,65% del total. Le siguen la Oficina Asesora jurídica-EPA y la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana. El número de quejas disminuyó en comparación con el mes anterior, continuando liderada por el DADIS. En la Tabla 7 se detallan las quejas por dependencia registradas durante el mes de mayo de 2025.

Tabla 7. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	35	23,65
Oficina Asesora jurídica - EPA	21	14,19
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	21	14,19
Industria y Comercio	12	8,11
Servicios Públicos	7	4,73
Establecimiento Público Ambiental - EPA	7	4,73
Oficina Asesora Jurídica	7	4,73
División de Control Urbano	6	4,05
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	5	3,38
Secretaría de Planeación Distrital	4	2,70
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	3	2,03
Cobro Persuasivo	3	2,03
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2	1,35
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2	1,35
Cobranzas-Impuestos Distritales	2	1,35
Secretaría de Hacienda Distrital	2	1,35
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2	1,35
Secretaría de Turismo	1	0,68
TransCaribe S.A.	1	0,68
Tesorería	1	0,68
Secretaría de Infraestructura	1	0,68
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	0,68
Secretaría General	1	0,68
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	0,68
Total general	148	100

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

Durante el periodo analizado, en el mes de mayo se registraron un total de 23 reclamos. Destacan entre ellos los relacionados en el Departamento administrativo Distrital de salud con 6 reclamos registrados que representa un 26,09 % y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte con 4 reclamos, representando un 17,39%. El número de reclamos experimentó una disminución incremento del 66,18% en comparación con el mes anterior.



Estos datos sugieren que, si bien el número global de reclamos ha disminuido, persisten focos de insatisfacción ciudadana concentrados principalmente en los sectores de salud y transporte, que podrían requerir especial atención para mejorar la percepción y calidad del servicio.

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

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	6	26,09
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	4	17,39
Oficina Asesora Jurídica	3	13,04
Administración Mercado	1	4,35
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	4,35
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	4,35
Cobro Persuasivo	1	4,35
Secretaría de Educación Distrital	1	4,35
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	4,35
Secretaría de Planeación Distrital	1	4,35
Servicios Públicos	1	4,35
Escuela Taller de Cartagena de Indias	1	4,35
Fondo Territorial de Pensiones	1	4,35
Total general	23	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 3 de junio 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	84455	9,47	1977	0,22	86432	9,7
2017	86975	9,75	4532	0,51	91507	10,3
2018	101798	11,41	7739	0,87	109537	12,3
2019	112969	12,67	10882	1,22	123851	13,9
2020	70316	7,88	3983	0,45	74299	8,3
2021	118737	13,31	3214	0,37	121951	13,7
2022	124479	13,96	5014	0,59	129493	14,5
2023	145135	16,26	9583	1,26	154718	17,3
2024	149353	16,61	18850	2,64	168203	18,9
Total general	994217	111,33	65774	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 4.833 correspondencias sin cerrar, le sigue la Secretaría de Hacienda con 4.335 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 mayo 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 enero al 31 de mayo 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 mayo 2025

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	236	1,69	1878	13,44	2114	15,13
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	160	1,15	1148	8,22	1308	9,36
Oficina Asesora Jurídica	316	2,26	980	7,01	1296	9,28
Cobranzas-Impuestos Distritales	292	2,09	502	3,59	794	5,68
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	271	1,94	449	3,21	720	5,15
Industria y Comercio	292	2,09	401	2,87	693	4,96
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	180	1,29	342	2,45	522	3,74
Secretaría de Hacienda Distrital	264	1,89	236	1,69	500	3,58
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	149	1,07	318	2,28	467	3,34
Secretaría de Planeación Distrital	122	0,87	344	2,46	466	3,34
División de Control Urbano	14	0,10	351	2,51	365	2,61
Fondo Territorial de Pensiones	161	1,15	174	1,25	335	2,40
Secretaría de Educación Distrital	244	1,75	81	0,58	325	2,33
Dirección de Talento Humano	150	1,07	169	1,21	319	2,28
Dirección jurídica - DATT	153	1,10	160	1,15	313	2,24
Sisben	8	0,06	277	1,98	285	2,04
Dirección de Impuestos	65	0,47	163	1,17	228	1,63
Tesorería	71	0,51	110	0,79	181	1,30
Servicios Públicos	30	0,21	148	1,06	178	1,27
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	99	0,71	65	0,47	164	1,17
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	38	0,27	122	0,87	160	1,15
Dirección Operativa - DATT	80	0,57	67	0,48	147	1,05
Secretaría de Infraestructura	27	0,19	114	0,82	141	1,01
Oficina Asesora jurídica - EPA	61	0,44	78	0,56	139	0,99
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	33	0,24	101	0,72	134	0,96
Establecimiento Público Ambiental - EPA	67	0,48	67	0,48	134	0,96
Defensa Judicial	99	0,71	15	0,11	114	0,82
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	74	0,53	39	0,28	113	0,81
Despacho Alcalde	60	0,43	50	0,36	110	0,79
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	59	0,42	48	0,34	107	0,77



Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	88	0,63	3	0,02%	91	0,65%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	6	0,04	77	0,55%	83	0,59%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	54	0,39	28	0,20%	82	0,59%
Grupo Asesores jurídicos Tributarios	7	0,05	71	0,51%	78	0,56%
Impuesto Predial	24	0,17	46	0,33%	70	0,50%
Dirección de Apoyo Logístico	22	0,16	41	0,29%	63	0,45%
Secretaría General	26	0,19	37	0,26%	63	0,45%
Cobro Persuasivo	29	0,21	34	0,24%	63	0,45%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	15	0,11	40	0,29%	55	0,39%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	17	0,12	26	0,19%	43	0,31%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	15	0,11	25	0,18%	40	0,29%
Dirección de Contabilidad	36	0,26	3	0,02%	39	0,28%
Corvivienda	37	0,26		0,00%	37	0,26%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	20	0,14	14	0,10%	34	0,24%
Oficina Jurídica IPCC		0,00	31	0,22%	31	0,22%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	14	0,10	16	0,11%	30	0,21%
Secretaría de Turismo	14	0,10	14	0,10%	28	0,20%
División Sistemas Impuestos	18	0,13	3	0,02%	21	0,15%
Matriculas - DATT	15	0,11	6	0,04%	21	0,15%
Administración Mercado		0,00	18	0,13%	18	0,13%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	5	0,04	6	0,04%	11	0,08%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	2	0,01	9	0,06%	11	0,08%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	7	0,05	3	0,02%	10	0,07%
Oficina Asesora de Control Disciplinario		0,00	10	0,07%	10	0,07%
Oficina Asesora de Informática	4	0,03	5	0,04%	9	0,06%
Renta Ciudadana	2	0,01	6	0,04%	8	0,06%
DistriSeguridad	3	0,02	5	0,04%	8	0,06%
Oficina de Transparencia	1	0,01	5	0,04%	6	0,04%
Archivo Central	4	0,03	1	0,01%	5	0,04%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	0,01	3	0,02%	5	0,04%
Escuela Taller de Cartagena de Indias		0,00	5	0,04%	5	0,04%
TransCaribe S.A.	1	0,01	3	0,02	4	0,03%
Dirección de Presupuesto	2	0,01	1	0,01	3	0,02%
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,01	1	0,01	2	0,01%
Oficina de Cooperación Internacional	1	0,01	1	0,01	2	0,01%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		0,00	2	0,01	2	0,01%
Oficina Asesora de Control Interno		0,00	1	0,01	1	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA		0,00	1	0,01	1	0,01%
Despacho DATT	1	0,01		0,00	1	0,01%
Oficina Asesores de Despacho		0,00	1	0,01	1	0,01%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	1	0,01		0,00	1	0,01%
Oficina Asesora de Protocolo		0,00	1	0,01	1	0,01%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1	0,01		0,00	1	0,01%
Subdirección - DADIS	1	0,01		0,00	1	0,01%
Total general	4371	31,29	9600	68,71	13971	100,00%

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 31,29% de las solicitudes recibidas en el mes de mayo



han sido gestionadas, lo que equivale a 4.371 radicaciones. Sin embargo, 9.600 radicaciones están en gestión, lo que representa el 68,71% del total del mes de mayo.

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-pendiente

Área gestión	Total	% de Participación
Dirección jurídica - DATT	6875	18,65
Oficina Asesora Jurídica	5292	14,36
División de Control Urbano	1702	4,62
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1573	4,27
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1513	4,11
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1417	3,84
Oficina Asesora de Control Interno	1381	3,75
Jurídica - DATT	1253	3,40
Sisben	1008	2,73
Cobranzas-Impuestos Distritales	974	2,64
Industria y Comercio	793	2,15
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	781	2,12
Secretaría de Hacienda Distrital	781	2,12
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	764	2,07
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	756	2,05
Cobro Coactivo-DATT	684	1,86
Secretaría de Infraestructura	619	1,68
Grupo Asesores jurídicos Tributarios	475	1,29
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	471	1,28
Dirección de Talento Humano	438	1,19
Impuesto Predial	406	1,10
Secretaría de Planeación Distrital	358	0,97
Secretaría General	350	0,95
Servicios Públicos	343	0,93
Fondo Territorial de Pensiones	277	0,75
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	275	0,75
Atención a la Comunidad - DADIS	247	0,67
Dirección de Apoyo Logístico	244	0,66
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	238	0,65
Tesorería	234	0,63
Estratificación	234	0,63
Secretaría de Educación Distrital	230	0,62
Operativa - DATT	196	0,53
Oficina Asesora jurídica - EPA	194	0,53
Despacho Alcalde	192	0,52
Tutelas jurídica	183	0,50
Subdirección de fiscalización	172	0,47
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	154	0,42
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	154	0,42
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	152	0,41



Unidad de Nomina	145	0,39
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	134	0,36
Dirección Operativa - DATT	133	0,36
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	115	0,31
Subdirección Técnica - SED	114	0,31
Dirección de Impuestos	113	0,31
Oficina Jurídica IPCC	111	0,30
Semaforización - DATT	100	0,27
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	99	0,27
Cobro Persuasivo	90	0,24
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	82	0,22
Defensa Judicial	74	0,20
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	73	0,20
Escuela Taller de Cartagena de Indias	69	0,19
Oficina Asesora de Control Disciplinario	69	0,19
Cobertura Educativa - SED	69	0,19
Administración Mercado	66	0,18
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	52	0,14
Equipo de Apoyo jurídico- SPL	52	0,14
DistriSeguridad	52	0,14
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	49	0,13
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	32	0,09
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	29	0,08
Renta Ciudadana	27	0,07
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	27	0,07
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	27	0,07
Matriculas - DATT	26	0,07
Inspección de Policía Pontezuela	24	0,07
Inspección de Policía Chiquinquirá	23	0,06
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	21	0,06
Establecimiento Público Ambiental - EPA	20	0,05
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	18	0,05
Oficina Asesora de Informática	18	0,05
TransCaribe S.A.	17	0,05
Escuela de Gobierno y Liderazgo	17	0,05
Corporación de Turismo de Cartagena	16	0,04
Secretaría de Turismo	16	0,04
Unidad Asesora de Contratación	16	0,04
División Sistemas Impuestos	14	0,04
Subdirección- DADIS	14	0,04
Talento Humano - SED	13	0,04
División de Sistema de Información Geográfica	13	0,04
Dirección de Contabilidad	12	0,03
Pagaduría	12	0,03
Bomberos	12	0,03
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	12	0,03
Dirección Administrativa y Financiera - SED	11	0,03
Dinámica Urbana	9	0,02
Oficina de Cooperación Internacional	9	0,02
División de Patrimonio Cultural IPCC	8	0,02
Comisaría Permanente Turno 1	8	0,02
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	8	0,02
Contratación - DATT	6	0,02
Dirección de Presupuesto	6	0,02
Despacho DATT	5	0,01
Oficina de participación y Desarrollo Social - DADIS	5	0,01
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	5	0,01
PQR	5	0,01
Archivo Central	5	0,01



Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	4	0,01
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	4	0,01
Oficina de Transparencia	4	0,01
Dirección de Planeación - DADIS	4	0,01
Oficina Asesores de Despacho	3	0,01
Almacén - DATT	3	0,01
Inspección de Policía Bocachica	2	0,01
Dirección de Operaciones TC	2	0,01
Comisaría Permanente Turno 2	2	0,01
Institución Universitaria Mayor de Cartagena	2	0,01
Inspección de Policía Centro	2	0,01
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía	2	0,01
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,00
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,00
Corvivienda	1	0,00
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	1	0,00
Propiedad Horizontal	1	0,00
Inspección y Vigilancia - SED	1	0,00
Cárcel Distrital	1	0,00
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,00
Inspección de Policía Ternera	1	0,00
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,00
Inspección de Policía Boquilla	1	0,00
Talento Humano DADIS	1	0,00
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	1	0,00
Total general	36857	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 octubre 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.

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 mayo
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	553



Confiabilidad	95%
Margen de error	4,08%
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).

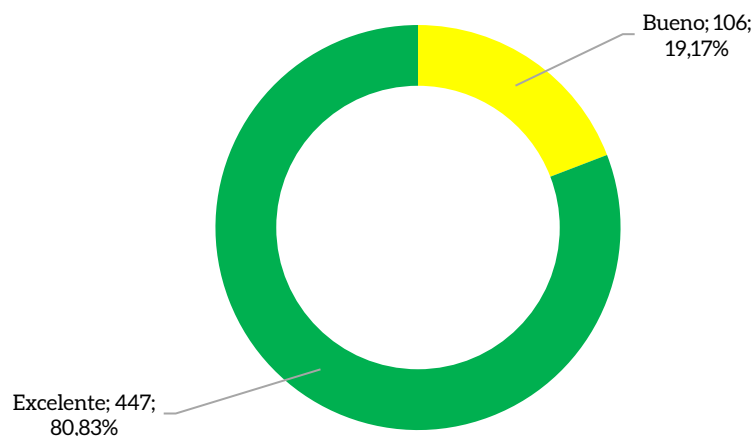
¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

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 – mayo de 2025



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

Los porcentajes reflejan una satisfacción considerable por parte de los participantes. El **80.83%** calificó la experiencia como **“Excelente”**, mientras que el **19.17%** la calificó como **“Bueno”**. No se registraron respuestas en las categorías de “Regular” o “Deficiente”. Estos resultados indican una percepción altamente 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 incluso superar las expectativas** de la gran

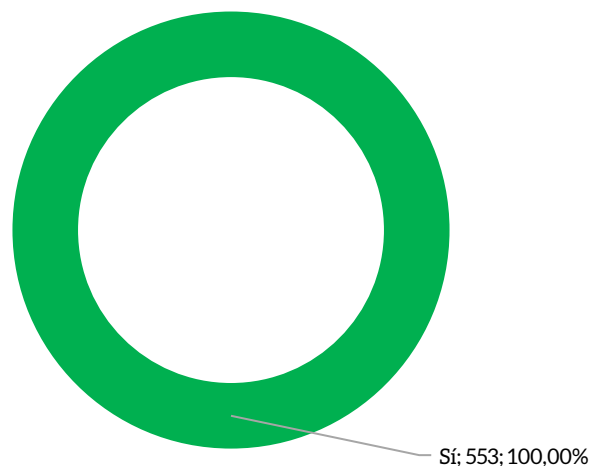


mayoría de los usuarios. No obstante, es fundamental continuar con el monitoreo y la evaluación constante del servicio para **mantener estos altos estándares de calidad** y detectar oportunamente cualquier área de mejora que pueda surgir en el futuro.

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) – mayo de 2025



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

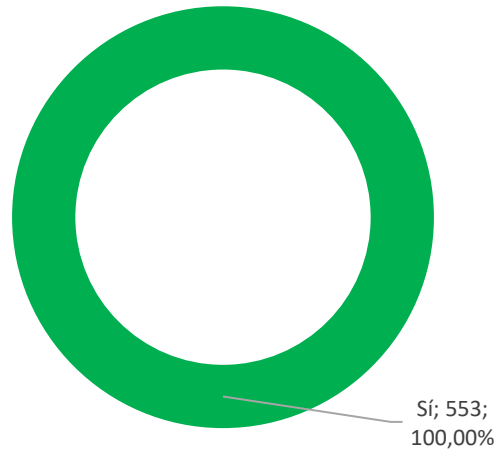
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de **553 ciudadanos encuestados**, el **100%** respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

Este resultado sugiere que **la totalidad 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 la eficacia del proceso, lo cual refleja una experiencia de usuario positiva y un diseño del canal orientado a la simplicidad y accesibilidad.



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

Grafica 6. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 2) – mayo de 2025



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

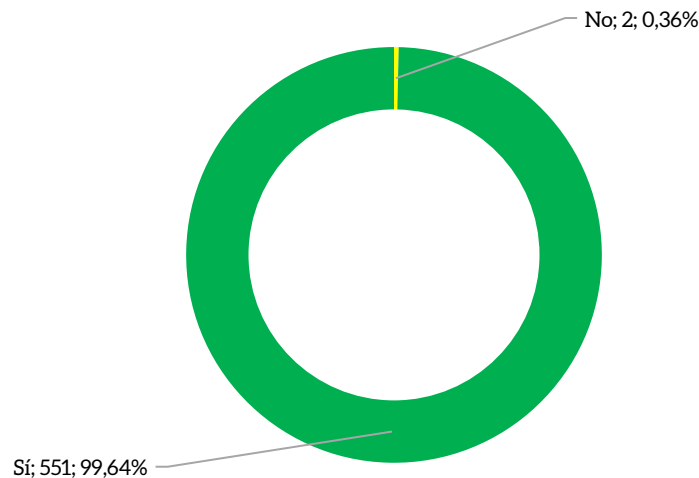
Estos porcentajes indican una **abrumadora satisfacción con el lugar de atención**. El **100% de los ciudadanos encuestados** expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado.

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 fundamental continuar manteniendo este nivel de satisfacción para garantizar que el espacio de atención siga siendo **cómodo, accesible 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) – mayo de 2025



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

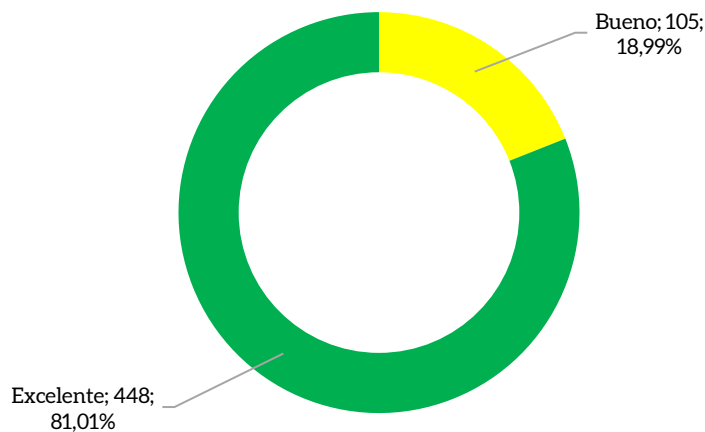
Estos porcentajes indican una **alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público**. El **99.64%** de los ciudadanos respondió afirmativamente, lo que sugiere que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo. Solo un **0.36%** indicó lo contrario.

Este nivel de satisfacción refleja que, en su gran mayoría, los servidores públicos están logrando **comunicarse de manera accesible y comprensible** con los ciudadanos. No obstante, es importante prestar atención a los pocos casos en los que la comunicación no fue percibida como clara, con el fin de seguir fortaleciendo la calidad del servicio.



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

Grafica 8. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 4) – mayo 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 **81.01%**, calificó el trato como “**Excelente**”, mientras que el **18.99%** lo calificó como “**Bueno**”. No se registraron respuestas en las categorías de “Regular” o “Deficiente”.

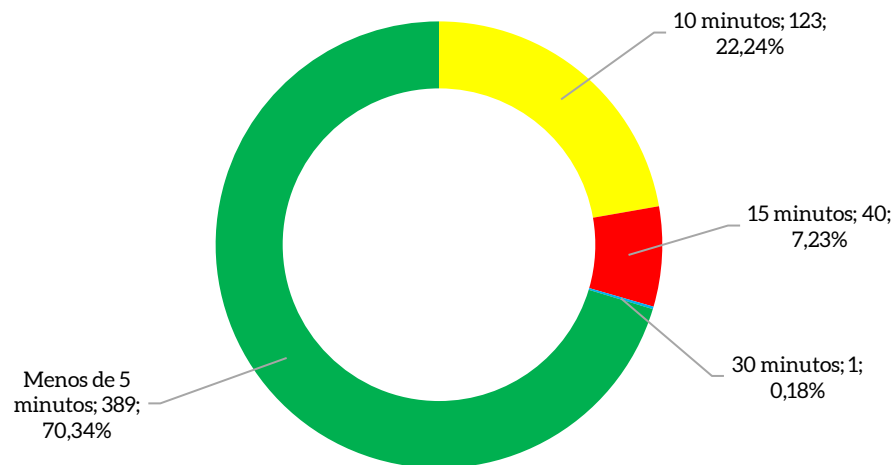
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental **mantener y fortalecer estos niveles de atención**, prestando atención continua a las percepciones de los usuarios para garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea **consistente, respetuoso y satisfactorio para todos**.



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 – mayo de 2025



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

La mayoría de los encuestados, un **70.34%**, indicó que el tiempo empleado para radicar su solicitud, trámite o servicio fue **menos de 5 minutos**. Un **22.24%** mencionó que se demoraron **10 minutos**, mientras que un **7.23%** indicó que el proceso les tomó **15 minutos**. Solo un **0.18%** reportó que el trámite tomó **30 minutos**.

En conclusión, la gran mayoría de los ciudadanos considera que el proceso de radicación es **rápido y eficiente**, con más del 70% completándolo en menos de 5 minutos. Esto sugiere que el sistema actual es **altamente efectivo para la mayoría de los usuarios**, aunque existe una pequeña proporción que experimenta tiempos de espera más prolongados, lo cual puede ser una oportunidad para seguir optimizando el servicio.



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 mayo de 2025, con fecha de corte al 3 de junio 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 mayo, la ciudadanía prefirió radicar su correspondencia a través del correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 52% % que son representadas en un total de 7.272 radicaciones, seguido de radicación presencial (30%) y por página WEB (18 %). Las dependencias más solicitadas fueron el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte, la Oficina Asesora Jurídica y Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS, 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 310 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante mayo 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 **148 quejas y 23 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 (23,65%).
- La Secretaría del interior y Oficina Asesora jurídica - 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 (14,19%).



La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:

- Departamento administrativo de Distrital de Salud (DADIS): que representa un 26,09 % 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 31,29% de los radicados del mes de mayo fueron gestionados durante el período, lo que representa 4.371 solicitudes, mientras que 9.600 radicaciones (68,71% del total de Mayo) 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