



# 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: enero 2024

**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

Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano  
Secretaría General  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias  
Enero de 2024



Alcaldía Mayor de  
**Cartagena de Indias**



## Contenido

1. Introducción .....	5
2. Glosario .....	6
3. Objetivos .....	8
3.1. Objetivo general .....	8
3.2. Objetivos específicos .....	8
4. Alcance .....	8
5. Responsabilidades .....	8
6. Normatividad .....	9
7. Generalidades de las PQRSDF en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C. ....	10
7.1. Gestión de peticiones .....	10
7.2. Atención preferencial presencial .....	11
7.3. Trámite interno de las peticiones verbales .....	12
7.4. Tramite interno de las peticiones escritas .....	14
7.5. Peticiones dirigidas al alcalde mayor que involucran respuesta de varias dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias .....	18
7.6. Trámite de las peticiones prioritarias .....	18
7.7. Trámite interno de peticiones de autoridades .....	19
7.8. Tramite interno de quejas o peticiones que implementen actuaciones disciplinarias .....	20
7.9. Trámite interno de peticiones de competencia de otras entidades gubernamentales dirigidas a la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias .....	20
7.10. Denuncias .....	20
7.11. Canales de Atención .....	22
8. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF .....	25
8.1. Acumulado de peticiones registradas .....	25
8.2. Participación por tipo de requirente .....	26
8.3. Canales de interacción .....	27
8.4. Tipología de las radicaciones .....	30



8.4.1. Requerimientos de los entes de control .....	32
8.5. Peticiones trasladadas al competente .....	33
8.6. Quejas y Reclamos presentados .....	34
9. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023.....	35
10. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2024 .....	36
11. Conclusiones.....	39



## 1. Introducción

La misión primordial de la Oficina 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 Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSDF, abarcando el período del 1 al 31 de enero de 2024. 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 Ventanilla 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 enero de 2024 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 enero del año 2024.

### 5. Responsabilidades

La Oficina de Atención y Servicio 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 generar 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 tramite 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. Generalidades de las PQRSDf en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C.

Conforme al Decreto No. 1395 del 25 de octubre de 2023, la Secretaría General asume la recepción, registro y distribución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) presentadas por los ciudadanos, ya sea de manera escrita, verbal, telefónica o virtual, a través de los canales designados para tal fin.

La respuesta de las PQRSDf está a cargo de los funcionarios competentes de acuerdo con las responsabilidades establecidas en los respectivos manuales de funciones, o aquellas asignadas por desconcentración o delegación en los secretarios de despacho, directores de departamentos administrativos, alcaldes locales, jefes, directores o gerentes de oficina, así como asesores de despacho.

Quienes respondan a las solicitudes deben utilizar un lenguaje respetuoso, claro y fácil de entender, evitando el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de utilizar siglas, estas deben ser explicadas de manera clara y comprensible para el solicitante.

### 7.1. Gestión de peticiones

Cualquier persona podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf), ante la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, de manera escrita, verbal (telefónica o virtual), de interés general o particular, en cualquiera de sus modalidades: consulta, solicitud de documentos, información, queja, denuncia, denuncia por corrupción, reclamo o felicitaciones.

**Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.** Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial.

De conformidad con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, modificatorio del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo de esta.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante el, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:



el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Es preciso anotar que el ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores de edad.

## 7.2. Atención preferencial presencial

Los ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, serán atendidos de la siguiente manera:

- **Adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entren a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano deberá dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- **Niños, niñas y adolescentes**, tendrán prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga. Se les deberá hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- **Personas en situación de vulnerabilidad**, (víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema), debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- **Atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos)**, se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere. Cuando no se cuente con intérprete para traducir directamente la petición, se dejará constancia de este hecho y se



procederá a grabar el derecho de petición a través de cualquier medio tecnológico o electrónico, con la finalidad de proceder a su posterior traducción y respuesta. Así mismo, se podrá hacer uso de la plataforma tecnológica para la traducción en línea: CENTRO DE RELEVO COLOMBIA, dispuesta por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.

- **Atención de personas de talla baja**, se deberá buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica.
- **Personas en condición de discapacidad**, recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada.

### 7.3. Trámite interno de las peticiones verbales

Las peticiones verbales se presentarán y recibirán en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC) o quien haga sus veces, dispuesta para el efecto, en el horario institucional establecido por la entidad.

Al momento de recibir estas peticiones, se deberá dejar constancia y se radicarán las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. Objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de



conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

6. La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló .de manera verbal.

Si el peticionario lo solicita, se le enviará a su correo electrónico o número de WhatsApp, se le remitirá copia de la constancia de la petición si manifiestan o autorizan recibir información por dichos medios.

**Respuesta al derecho de petición verbal.** La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

**Falta de competencia.** El funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, se registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

**Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.** Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto.



En caso de no disponer de intérpretes en la planta de personal para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y se procederá a grabar el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

**Respuesta a solicitud verbal de acceso a información.** La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

**Seguridad de los datos personales.** El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

#### 7.4. Tramite interno de las peticiones escritas

Las peticiones escritas se presenten en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC), serán radicadas de conformidad al procedimiento establecido para tal fin, y se deberá enviar copia al peticionario con la constancia de radicación.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los requerimientos o requisitos que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de ello, de conformidad con lo ordenado por el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015.

El personal asignado para este trámite, en ningún momento podrá exigir al peticionario, documentos que reposen en las Secretarías de Despacho, Departamentos Administrativos, Alcaldías Locales y demás oficinas o dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

La Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC), deberán remitir a las dependencias competentes, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF, digitalmente, dentro de las dos (2) horas laborales siguientes y el documento físico, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. La dependencia competente, deberá impulsar el trámite correspondiente desde el momento en que se reciba digitalmente, la petición, queja, reclamo, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF.



Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf, que excepcionalmente, deban ser resueltas por el Despacho del alcalde, deberán ser remitidas al Asesor de Despacho asignado para el efecto.

Entiéndase por estas peticiones, aquellas que funcionalmente o por delegación no correspondan a ninguna otra dependencia de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, como, por ejemplo, las solicitudes de audiencia con el alcalde Mayor.

A las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSDf, recibidas en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC) o quien haga sus veces, les es asignada una contraseña, con la cual el peticionario, podrá a través de los canales virtuales dispuestos para el efecto, consultar el trámite y estado de la gestión de su solicitud.

En caso de que no pueda ser radicada de manera inmediata dentro del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-el personal de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, procederá a registrar con medios análogos y entregar a los usuarios constancia análoga de recepción de correspondencia.

En caso de presentarse alguna otra situación que impida la radicación de correspondencia y que no pueda ser suplida por la radicación análoga, deberá el personal de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano remitirse al Protocolo de Contingencia de Radicación, y cumplir con los procedimientos establecidos.

**Contenido de las peticiones.** Las peticiones presentadas ante la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, deberá contener por lo menos los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, a saber, los siguientes:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.



De manera obligatoria, se deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso se estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**Modalidades y términos para resolver las peticiones.** A continuación, se detallan las diferentes modalidades de peticiones escritas, y el término para resolverlas:

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?
<b>Derecho de petición de interés general</b>	Solicitud verbal o escrita que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Derecho de petición de interés particular</b>	Solicitud verbal o escrita que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Queja</b>	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad verbal o escrita que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Reclamo</b>	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Sugerencia</b>	Manifestación verbal o escrita de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Denuncia</b>	Se entenderá la declaración verbal o escrita en la que se pone en consideración de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción o delito, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado perjuicio.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Denuncia por actos de corrupción</b>	Se entenderá toda declaración verbal o escrita en la que se pone en consideración de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. la existencia de cualquier acto, hecho o evento en que se manifieste abuso de poder para un beneficio particular, incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos, conflicto de intereses o algún delito contra la	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en términos generales. Se tendrá un término especial de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para denuncias por corrupción que sean priorizadas por Grupo de Transparencia Anticorrupción, o quien haga sus veces a fin de evitar la





	administración pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción.	materialización o continuidad de los hechos denunciados.
<b>Felicitación</b>	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Solicitud de acceso a la información</b>	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Solicitud de copias</b>	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de unos administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Consulta</b>	solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Consulta de datos - habeas data</b>	Consulta que hacen los titulares de la información o sus causahabientes sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Reclamo - habeas data</b>	Es aquel que presenta el titular de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierte el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a recepción.

De las peticiones entre autoridades

<b>Petición</b>	<b>¿Qué es?</b>	<b>¿Cuándo debe resolverse?</b>
<b>Petición entre autoridades</b>	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
<b>Solicitud de informe por los congresistas</b>	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los cinco (5) días siguientes
<b>Solicitud de informes por concejales</b>	Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en	Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez siguientes a su recepción.



	ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.	
<b>Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales</b>	Solicitudes que realizan gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y veeduría Distrital y de las superintendencias entre otras.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder en ningún caso el doble del inicialmente previsto por la ley.

### **7.5. Peticiones dirigidas al alcalde mayor que involucran respuesta de varias dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias**

Aquellas peticiones dirigidas a esta entidad territorial, cuya respuesta involucre funciones y competencia de más de una Secretaría de Despacho, Departamento Administrativo, Dirección, Alcaldías Locales, Gerencia u Oficina de la Alcaldía Mayor, deberán ser remitidas por la Ventanilla Única de atención al ciudadano a la Oficina de Asesora Jurídica, quien coordinará la respuesta con las demás dependencias competentes.

Los secretarios de Despacho, directores de Departamentos Administrativo, alcaldes Locales, Jefes, Directores o Gerentes de Oficina, Asesor Despacho Código 105 Grado 55 y Asesores de Despacho Código 105 Grado 59, según sus competencias funcionales, serán los responsables de la respuesta que suministren al peticionario a través de la Oficina Asesora Jurídica para tal fin.

### **7.6. Trámite de las peticiones prioritarias**

Las Peticiones prioritarias, son aquellas cuyo objeto se circunscribe al reconocimiento de un derecho fundamental, y que deben ser resueltas para evitar



un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

**Trámite de radicación y reparto.** Las peticiones prioritarias, escritas o verbales, seguirán el trámite de radicación estipulado en los artículos precedentes, pero el reparto de estas, cuando a ello hubiera lugar, deberá realizarse de manera inmediata por quien reciba la correspondiente petición.

**Medidas inmediatas.** Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, y la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, según corresponda, adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Se deberá dejar constancia de que es una petición con medida inmediata en los comentarios de transferencia. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

## 7.7. Trámite interno de peticiones de autoridades

Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos al alcalde Mayor de Cartagena de Indias, la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC), deberán dar traslado inmediato a la Oficina Asesora Jurídica, quien coordinará la respuesta con las dependencias competentes. Cuando la solicitud de información sea dirigida a otro funcionario de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, se dará traslado para los fines pertinentes.

Estas peticiones deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Las demás modalidades de petición dirigidas por autoridades al Alcalde Mayor, Igualmente serán remitidas a la Oficina Asesora Jurídica, quien coordinará la respuesta con las dependencias competentes.

Las solicitudes de las autoridades de control serán enviadas por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano -VUAC- a las dependencias con copia a la Oficina Asesora de Control Interno, para el correspondientes seguimiento y control.



Los secretarios de Despacho, directores de Departamento Administrativo, alcaldes Locales, Jefes, Directores o Gerentes de Oficina, Asesores de Despacho Código 105 Grado 55 y Asesores de Despacho Código 105 Grado 59, según sus competencias funcionales, serán los responsables de la respuesta que suministren a las autoridades, a través de la Oficina Asesora Jurídica.

### **7.8. Tramite interno de quejas o peticiones que implementen actuaciones disciplinarias**

Las quejas o peticiones de contenido disciplinario se tramitarán y contestarán por el jefe de la Oficina de Control Disciplinario, de conformidad con las disposiciones del Código Único Disciplinario y las demás normas que lo adicionen, modifiquen, complementen o sustituyan, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de reserva legal y en especial, lo contenido en el artículo 33 de la Ley 190 de 1995.

### **7.9. Trámite interno de peticiones de competencia de otras entidades gubernamentales dirigidas a la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias**

En el evento de que se radique una petición cuya competencia no corresponda a la Alcaldía Mayor de Cartagena, la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC), se remitirán al Asesor de Despacho designado, quien informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se deberá remitir la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se le comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición.

### **7.10. Denuncias**

En el evento de recibir denuncia, esta se deberá remitir para los fines pertinentes, de acuerdo con las competencias funcionales correspondientes en los respectivos manuales de funciones de los secretarios de despacho, directores de departamentos administrativos, alcaldes locales, jefes, directores o gerentes de oficina, asesores de despacho para que conozcan de fondo de las denuncias e impartan el trámite correspondiente.



**Término para responder las denuncias.** Será de quince (15) días hábiles contados partir de su recepción.

**Canales para la recepción de denuncias de corrupción.** Los siguientes son los canales que se han dispuesto para la recepción de las denuncias de corrupción:

- **Página Web:** <https://www.cartagena.gov.co/denunciascorrupcion>
- **Correo electrónico:** [transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co](mailto:transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co)
- **Presencial:** En los puntos de atención al ciudadano habilitados. Para el uso de este medio se debe solicitar cita previa a través del correo [transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co](mailto:transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co), o por cualquier otro canal habilitado para tal fin.

**Radicación de las denuncias por corrupción.** La radicación de las denuncias de corrupción, deberán ser remitidas al Grupo de Transparencia y Anticorrupción de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C. para que esta opere de acuerdo con el manual para la gestión de denuncias por actos de corrupción.

**Término para responder las denuncias de corrupción.** El término general para el pronunciamiento de una decisión será de quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción, en virtud del artículo 55 de la Ley 190 de 1995. En todo caso, de acuerdo con su competencia, el Grupo de Transparencia y Anticorrupción, o quien haga sus veces, podrá determinar la prioridad de la actuación administrativa para lo cual la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C., deberá atender dichas denuncias de manera prioritaria y oportuna, sin exceder el término de cinco (5) días, a fin de evitar la materialización o continuidad de los hechos denunciados.

Para el trámite interno de las denuncias de corrupción prioritarias, deben aplicarse los lineamientos establecidos en el manual para la gestión de denuncias por actos de corrupción.

**Denuncias de corrupción anónimas.** Se podrán presentar denuncias de corrupción anónimas a través de los canales dispuestos para tal fin. Cuando no se cuente con los datos necesarios para comunicar directamente la respuesta al denunciante, la misma se publicará en la página web de la entidad y se podrá identificar con el número de radicado asignado a su entrada.

**Confidencialidad de la Denuncia y del denunciante.** Toda la información que sea entregada por el denunciante y/o testigo del posible acto de corrupción, así como todas las actuaciones que se deriven de su investigación o que estén relacionadas con la misma, no serán de conocimiento público y serán consideradas de carácter



confidencial en virtud del artículo 18 de la ley 1712 de 2014; salvo en aquellos casos en que por orden del Órgano de Control competente la información deba entregarse.

**Protección de identidad del denunciante.** El Grupo de Transparencia y Anticorrupción de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C., desarrollará un protocolo de protección de la identidad del denunciante, el cual será adoptado por todas las dependencias del nivel central de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C.

### 7.11. Canales de Atención

De acuerdo con el Decreto No. 1395 del 25 de octubre de 2023 la Secretaría General, será la responsable de la recepción, radicación y reparto de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF, que, de manera escrita, verbal, telefónica o virtual, presenten los ciudadanos a través de los canales dispuestos para tal fin.

**Atención Presencial:** Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información y acceso a los servicios ofrecidos por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

Disponible para ciudadanos en Cartagena D.T. y C. y alrededores, en el Centro, Cra. 2 No. 36-86, Palacio de la Aduana - Piso 1 en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.

Adicionalmente se tienen disponibles los siguientes puntos de atención presencial:

Centro. Edificio Antiguas Empresas Públicas Municipales, Dirección: Carrera 10 No 32 Horario: 8:00a.m. a 12:00am y 2:00pm a 4:00p.m.

Centro. Barrio Getsemaní. Casa Fátima. Sede DADIS, Dirección: Carrera 10b No 25-10 Horario: 8:00a.m. a 4:00pm. Jornada continúa

Espinal, sede DATT, Dirección: Carrera 14 No 31<sup>a</sup>-15 Horario: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Localidad 2. Barrio Chiquinquirá. Casa de Justicia de Chiquinquirá, Dirección: Carrera 58 No 31 c 64 Horario: 8:00a.m. a 3:00p.m. Jornada continua.



## Atención Virtual

**Página Web – Sistema PQRSDF:** A través de la página [www.cartagena.gov.co](http://www.cartagena.gov.co) la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

Utilizando el link “Atención y Servicios a la Ciudadanía” / “PQRSDF” <https://www.cartagena.gov.co/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSDF> el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.

**Correo electrónico:** A través del correo [alcalde@cartagena.gov.co](mailto:alcalde@cartagena.gov.co), el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones. Las respuestas son remitidas por este mismo medio y se encuentran disponibles en el sistema PQRSDF de la Página Web para descarga e impresión con el número de Ticket asignado automáticamente al requerimiento.

Correo institucional: [alcalde@cartagena.gov.co](mailto:alcalde@cartagena.gov.co)

Denuncias por actos de corrupción:  
[transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co](mailto:transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co)

Acciones de tutela: [unidaddetutelas@cartagena.gov.co](mailto:unidaddetutelas@cartagena.gov.co)

Notificaciones judiciales: [notificacionesjudicialesadministrativo@cartagena.gov.co](mailto:notificacionesjudicialesadministrativo@cartagena.gov.co)

## Atención telefónica

**Línea gratuita de servicio al ciudadano 018000415393:** Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información, radicar solicitudes, quejas y reclamos. Disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.

Adicionalmente, se encuentra activa la línea local Cartagena: (+57) 605 – 6411370.

**Línea WhatsApp +57 3246642964:** La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, habilitó un nuevo canal de comunicación con la ciudadanía. El aplicativo de



mensajería instantánea WhatsApp, con el número +57 3246642964, se suma a los medios disponibles de atención.

Además de la página web, el correo electrónico, las líneas telefónicas o la ventanilla de servicios, el WhatsApp hará parte de las herramientas de la entidad para generar mayor comunicación con los ciudadanos y modernizar procesos en el contexto de transformación digital.

Este servicio funcionará inicialmente de lunes a viernes, y solo recibirá mensajes de texto, no estará habilitado para llamadas telefónicas ni audios. Sin embargo, para los ciudadanos podrán seguir comunicándose en el horario dispuesto por la entidad: lunes a viernes, de 8:00 am a 4:00 p.m.





## 8. 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 Oficina de Atención y Servicio 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 enero de 2024.

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

Del total de comunicaciones recibidas, 1.270 corresponden a otras comunicaciones oficiales, tales como tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

### 8.1. Acumulado de peticiones registradas

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

Esto abarca la totalidad de PQRSDF registradas tanto en SIGOB como en los sistemas internos de la alcaldía.



Grafica 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) por la Secretaría General durante el mes de enero de 2024, con un total de 11,367 radicaciones.

## 8.2. 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 enero de 2024, de las cuales, 7671 corresponden a personas naturales es decir el 67.5% del total de radicaciones del mes y 3696 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 32.5%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.



Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona natural	7671	67,5
Persona jurídica	3696	32,5
<b>Total general</b>	<b>11367</b>	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 11,367 peticiones totales, 6,887 corresponden al sexo femenino, representando el 60.6%, mientras que 4,480 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 39.4%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Total	Participación
Femenino	6887	60,6
Masculino	4480	39,4
<b>Total general</b>	<b>11367</b>	100

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

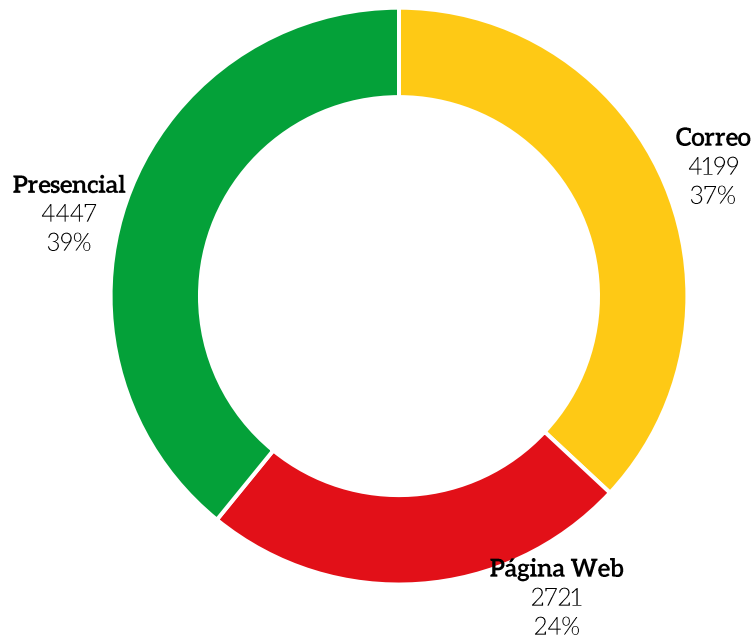
### 8.3. Canales de interacción

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. No se incluyen las peticiones recibidas por traslado de otras entidades, ya que estas ingresaron a través de canales administrados por dichas entidades externas.

De las 11,367 comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención, 7,156 se consideran PQRSDF, de acuerdo con las tipologías registradas en el Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Correspondencia. Estas tipologías se detallan en la Gráfica 2, que se presenta a continuación.



Grafica 2. Canales de interacción – enero de 2024



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 enero de 2024, se observa que el 39% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 4,447 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 4,199 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 37% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 2,721 radicaciones, representando el 24% del total del mes.

En la Tabla 3 se muestra discriminado por cada área responsable.

Tabla 3. Participación de las dependencias por canales de atención

Área responsable	Correo	Página Web	Presencial	Total
Secretaría de Hacienda Distrital	1081	998	934	3013
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	411	280	1065	1756
Oficina Asesora Jurídica	841	304	203	1348
Establecimiento Público Ambiental - EPA	630	46	62	738
Dirección de Talento Humano	90	171	415	676
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	186	110	298	594
Secretaría de Planeación Distrital	51	134	393	578



Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	230	166	177	573
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	8	58	163	229
Secretaría General	69	62	73	204
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	36	59	100	195
Secretaría de Educación Distrital	133	32	13	178
Secretaría de Infraestructura	31	69	61	161
Fondo Territorial de Pensiones	24	58	69	151
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	28	26	94	148
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	121	16	1	138
Despacho alcalde	12	22	101	135
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	62	18	44	124
Dirección de Apoyo Logístico	9	15	54	78
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	19	8	30	57
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	17	11	23	51
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	4	7	25	36
Oficina Asesora de Control Disciplinario	31	5		36
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	4	4	13	21
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	6	11	3	20
Corvivienda	11	6	1	18
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	7	9		16
Transcribe S.A.	11	2		13
Oficina Asesora de Control Interno	4	1	8	13
Programa Familias En Acción	10	1	1	12
Oficina Asesores de Despacho		1	6	7
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa			7	7
Oficina Asesora de Informática		4	2	6
Corporación de Turismo de Cartagena	5			5
DistriSeguridad	3	2		5
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	3	2		5
Escuela de Gobierno y Liderazgo	3	1	1	5
Archivo Central		1	3	4
Oficina Asesora de Protocolo	3		1	4
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	3			3
Oficina de Cooperación Internacional	1	1	1	3
Escuela Taller de Cartagena de Indias	1		1	2
Despacho alcalde Mayor			1	1
<b>Total general</b>	<b>4199</b>	<b>2721</b>	<b>4447</b>	<b>11367</b>

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

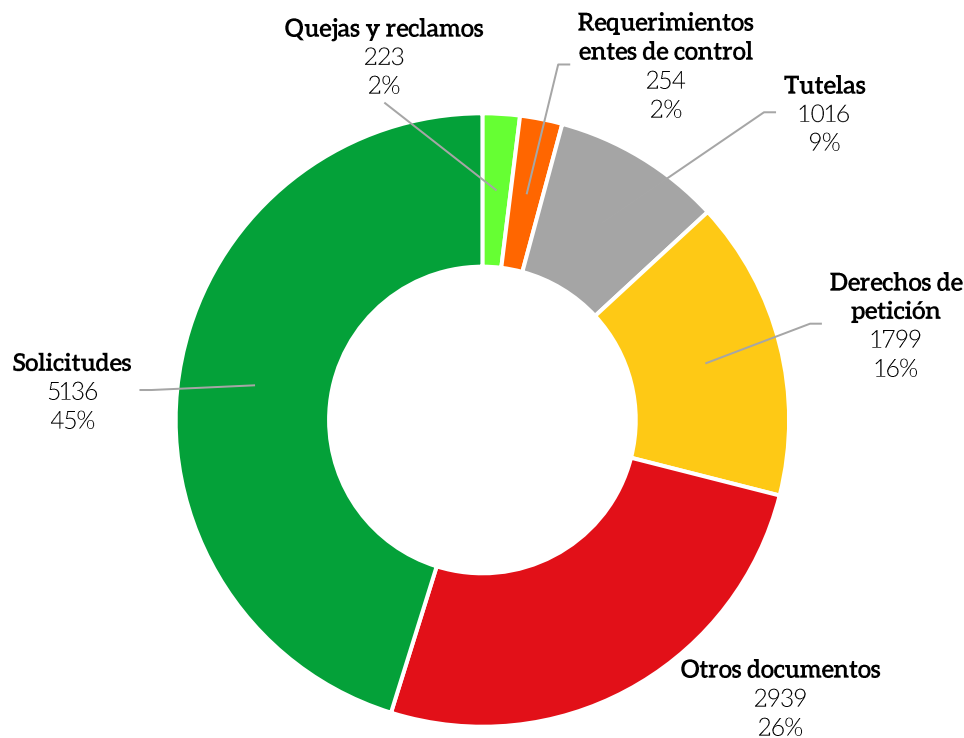


#### 8.4. Tipología de las radicaciones

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición, no se presenta lo recibido por traslado de otras entidades la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en la sección traslados o respuestas.

Es importante tener en cuenta que las tipologías relacionadas son las que están incorporadas en el SIGOB - Correspondencia; Para tener datos más específicos con respecto a las "Solicitudes" se establecieron mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Informática para desagregar cada tipología y en futuros informes poder presentar información de manera detallada.

Grafica 3. Tipología de las radicaciones – enero de 2024



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

El análisis de los radicados del mes de enero de 2024 muestra la siguiente distribución: el 45% de las solicitudes correspondieron a la tipología "Solicitudes", con un total de 5,136 radicaciones. Además, ingresaron 2,939 peticiones bajo la



tipología "Otros documentos" (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), lo que representa el 26% del total. Las radicaciones clasificadas como "Derecho de petición" fueron 1,799, equivalente al 16% del total. Se presentaron 1,016 tutelas, lo que representa el 9%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2%, con 254 radicaciones. Finalmente, se registraron 223 quejas y reclamos, representando el 2% del total de radicados del mes de enero. Este comportamiento se visualiza claramente en la Gráfica 3.

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

Tabla 4. Tipología de radicaciones por dependencias

Área responsable	Requerimiento ente de control	Derecho de petición	Quejas y Reclamos	Solicitud	Tutelas	Otros documentos	Total	% Participación
Secretaría de Hacienda Distrital	6	254	58	1619	113	963	3013	26,5
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	7	1044	10	410	205	80	1756	15,4
Oficina Asesora Jurídica	102	135	14	447	389	261	1348	11,9
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3	9	15	47	9	655	738	6,5
Dirección de Talento Humano	10	39	3	490	6	128	676	5,9
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	9	25	44	323	67	126	594	5,2
Secretaría de Planeación Distrital	2	58	1	415	6	96	578	5,1
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	29	42	40	277	62	123	573	5,0
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	2	13	6	181		27	229	2,0
Secretaría General	6	36	12	101	9	40	204	1,8
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	3	19	2	130	4	37	195	1,7
Secretaría de Educación Distrital	18	11	1	41	78	29	178	1,6
Secretaría de Infraestructura	7	28	4	98	2	22	161	1,4
Fondo Territorial de Pensiones	0	10		108	3	30	151	1,3
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	5	17	2	107		17	148	1,3
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	3	11	0	21	4	99	138	1,2
Despacho Alcalde	0	4		59		72	135	1,2
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	6	7		50	28	33	124	1,1
Dirección de Apoyo Logístico	0	5	4	38		31	78	0,7
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	6	1	34	5	10	57	0,5
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1	1		30	5	14	51	0,4
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	0	2		21	2	11	36	0,3
Oficina Asesora de Control Disciplinario	24	2	2	2	3	3	36	0,3
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	1	1		17		2	21	0,2



Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	0	3	1	16			20	0,2
Corvivienda	3	2		5	4	4	18	0,2
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	2		9	4		16	0,1
Transcribe S.A.	0	3	1	3	5	1	13	0,1
Oficina Asesora de Control Interno	4	1		1	1	6	13	0,1
Programa Familias En Acción	0			9		3	12	0,1
Oficina Asesores de Despacho	0	1		6			7	0,1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	0			2		5	7	0,1
Oficina Asesora de Informática	0			5		1	6	0,1
Corporación de Turismo de Cartagena	0	1		1	1	2	5	0,0
Distriseguridad	0	2		2		1	5	0,0
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	1	1	1	2			5	0,0
Escuela de Gobierno y Liderazgo	0	1		3	1		5	0,0
Archivo Central	0			4			4	0,0
Oficina Asesora de Protocolo	0	2				2	4	0,0
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	0		1			2	3	0,0
Oficina de Cooperación Internacional	0	1		1		1	3	0,0
Escuela Taller de Cartagena de Indias	0			1		1	2	0,0
Despacho alcalde Mayor	0					1	1	0,0
<b>Total general</b>	<b>254</b>	<b>1799</b>	<b>223</b>	<b>5136</b>	<b>1016</b>	<b>2939</b>	<b>11367</b>	<b>100</b>

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

### 8.4.1. Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en el Gráfico 3 "Tipología de las radicaciones", se registraron 254 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. Tipología de radicaciones por dependencias

Área responsable	Contraloría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general	%
Oficina Asesora Jurídica	43	8	6	45	102	40,2
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		13	2	14	29	11,4
Oficina Asesora de Control Disciplinario			14	10	24	9,4
Secretaría de Educación Distrital	4	4	6	4	18	7,1
Dirección de Talento Humano	2	3	1	4	10	3,9
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3	1	4	1	9	3,5
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	0	6	0	1	7	2,8





Secretaría de Infraestructura	1		1	5	7	2,8
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1			5	6	2,4
Secretaría General		1	3	2	6	2,4
Secretaría de Hacienda Distrital	2	2	0	2	6	2,4
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	3			2	5	2,0
Oficina Asesora de Control Interno			3	1	4	1,6
Corvivienda			1	2	3	1,2
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	2	0	0	1	3	1,2
Establecimiento Público Ambiental - EPA	0	0	1	2	3	1,2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social			1	2	3	1,2
Secretaría de Planeación Distrital	0	0	1	1	2	0,8
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM			2		2	0,8
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			1		1	0,4
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	0	0	0	1	1	0,4
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE				1	1	0,4
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			1		1	0,4
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	1				1	0,4
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>38</b>	<b>48</b>	<b>106</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

## 8.5. Peticiones trasladadas al competente

Durante el periodo analizado, se llevaron a cabo un total de 60 traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron necesarios debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con temas administrados por otras entidades. Dichas solicitudes fueron registradas por ciudadanos a través de la página web y estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. En su mayoría, la correspondencia fue dirigida a la Oficina Asesora Jurídica y a la Secretaría del Interior.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 6:

Tabla 6. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% Participación
Oficina Asesora Jurídica	20	33,3
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	8	13,3
Despacho del alcalde	6	10,0
Dirección de Talento Humano	6	10,0
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	4	6,7
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	4	6,7
Secretaría General	2	3,3
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	2	3,3
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	2	3,3
Secretaría de Hacienda Distrital	1	1,7
Tesorería	1	1,7
Subdirección de Fiscalización	1	1,7



Secretaría de Planeación Distrital	1	1,7
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	1,7
Industria y Comercio	1	1,7
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

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

## 8.6. Quejas y Reclamos presentados

Durante el periodo analizado, en el mes de enero se registraron un total de 223 quejas y reclamos. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) con un total de 44 quejas y reclamos, la Secretaría del Interior con 40, y la Dirección de Impuestos con 37. En la Tabla 7 se detallan las quejas y reclamos por dependencia registrados durante el mes de enero de 2024.

Tabla 7. Quejas y Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Quejas	% Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	44	19,7
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	40	17,9
Dirección de Impuestos	37	16,6
Oficina Asesora Jurídica	14	6,3
Establecimiento Público Ambiental - EPA	13	5,8
Secretaría General	12	5,4
Industria y Comercio	10	4,5
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	10	4,5
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	6	2,7
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	5	2,2
Dirección de Apoyo Logístico	4	1,8
Secretaría de Hacienda Distrital	4	1,8
Secretaría de Infraestructura	4	1,8
Dirección de Talento Humano	3	1,3
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2	0,9
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2	0,9
Subdirección de Fiscalización	2	0,9
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	2	0,9
Transcaribe S.A.	1	0,4
Secretaría de Educación Distrital	1	0,4
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	1	0,4
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,4
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1	0,4
Oficina Asesora Jurídica - EPA	1	0,4
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	0,4
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	1	0,4



Sisben	1	0,4
<b>Total general</b>	<b>223</b>	<b>100</b>

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

## 9. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023

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 el 31 de diciembre de 2023. 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 8. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2023

Año	Finalizadas		Por responder		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	%
<b>2016</b>	83962	9,4	2470	0,28	86432	9,69
<b>2017</b>	86142	9,7	5365	0,60	91507	10,26
<b>2018</b>	101042	11,3	8495	0,95	109537	12,28
<b>2019</b>	111652	12,5	12199	1,37	123851	13,89
<b>2020</b>	69113	7,7	5186	0,58	74299	8,33
<b>2021</b>	116225	13,0	5726	0,64	121951	13,67
<b>2022</b>	120528	13,5	8965	1,01	129493	14,52
<b>2023</b>	130382	14,6	24336	2,73	154718	17,35
<b>Total general</b>	<b>819046</b>	<b>91,8</b>	<b>72742</b>	<b>8,16</b>	<b>891788</b>	<b>100</b>

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

Esta tabla 8 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 la Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte, con un total de 8,699 correspondencias sin cerrar. En segundo lugar, la Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible – EPA, con un total de 6,268 correspondencias, seguida por la Secretaría de Hacienda Distrital, con un total de 4,155 correspondencias 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.

## **10. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2024**

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 enero de 2024, durante la Administración "Unidos para avanzar", que incluye el reporte de la Tabla 9.

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 9. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el mes de enero 2024

Área responsable	Finalizadas		Por responder		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	%
Secretaría de Hacienda Distrital	1022	9,0	1991	17,5	3013	26,5
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	339	3,0	1417	12,5	1756	15,4
Oficina Asesora Jurídica	323	2,8	1025	9,0	1348	11,9
Establecimiento Público Ambiental - EPA	45	0,4	693	6,1	738	6,5
Dirección de Talento Humano	188	1,7	488	4,3	676	5,9
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	101	0,9	472	4,2	573	5,0
Secretaría de Planeación Distrital	138	1,2	440	3,9	578	5,1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	296	2,6	298	2,6	594	5,2
Secretaría General	30	0,3	174	1,5	204	1,8
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	39	0,3	156	1,4	195	1,7
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	94	0,8	135	1,2	229	2,0
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	14	0,1	134	1,2	148	1,3
Secretaría de Infraestructura	35	0,3	126	1,1	161	1,4
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	12	0,1	126	1,1	138	1,2
Fondo Territorial de Pensiones	26	0,2	125	1,1	151	1,3
Despacho Alcalde	12	0,1	123	1,1	135	1,2
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	40	0,4	84	0,7	124	1,1
Secretaría de Educación Distrital	96	0,8	82	0,7	178	1,6
Dirección de Apoyo Logístico	4	0,0	74	0,7	78	0,7
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	3	0,0	54	0,5	57	0,5
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística		0,0	51	0,4	51	0,4
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	0,0	19	0,2	20	0,2
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	18	0,2	18	0,2	36	0,3
Oficina Asesora de Control Disciplinario	21	0,2	15	0,1	36	0,3
Oficina Asesora de Control Interno	1	0,0	12	0,1	13	0,1
Programa Familias En Acción		0,0	12	0,1	12	0,1
Transcribe S.A.	2	0,0	11	0,1	13	0,1
Corvivienda	11	0,1	7	0,1	18	0,2
Oficina Asesores de Despacho		0,0	7	0,1	7	0,1
Oficina Asesora de Informática		0,0	6	0,1	6	0,1
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	16	0,1	5	0,0	21	0,2
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	0,0	5	0,0	7	0,1
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE		0,0	5	0,0	5	0,0
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,0	4	0,0	5	0,0



DistriSeguridad	2	0,0	3	0,0	5	0,0
Escuela de Gobierno y Liderazgo	2	0,0	3	0,0	5	0,0
Archivo Central	1	0,0	3	0,0	4	0,0
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción		0,0	3	0,0	3	0,0
Escuela Taller de Cartagena de Indias		0,0	2	0,0	2	0,0
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	15	0,1	1	0,0	16	0,1
Oficina de Cooperación Internacional	2	0,0	1	0,0	3	0,0
Despacho alcalde Mayor		0,0	1	0,0	1	0,0
Oficina Asesora de Protocolo	4	0,0		0,0	4	0,0
<b>Total general</b>	<b>2956</b>	<b>26</b>	<b>8411</b>	<b>74</b>	<b>11367</b>	<b>100</b>

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

En cuanto a la oportunidad en el registro de peticiones por parte de la entidad, según su tipología, observamos que el 26% de las solicitudes del periodo han sido gestionadas, lo que equivale a 2956 radicaciones. Sin embargo, 8411 radicaciones, lo que representa el 74% del total del mes de enero de 2024, permanecen pendientes.

El informe anterior muestra el número de correspondencias externas que aún no han recibido cierre de gestión. 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.

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.

Aunque este informe cubre todas las PQRSD, 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.



## 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 enero de 2024, con fecha de corte al 1 de febrero de 2024.

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 enero, la ciudadanía prefirió el canal presencial para registrar sus peticiones, con un 39% del total de 11,367 radicaciones, seguido del correo electrónico (37%) y la página web (24%). Las dependencias más solicitadas fueron la Secretaría de Hacienda, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT) y la Oficina Asesora Jurídica.

En cuanto a la tipología de las radicaciones, el 45% correspondió a solicitudes de la ciudadanía hacia áreas de interés específicas, totalizando 5,136 radicaciones, seguido de un 26% de otros documentos. La categoría de "otros documentos" señala una oportunidad de mejora en la parametrización del aplicativo SIGOB.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 254 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante enero de 2024.

Se observa que la Oficina Asesora Jurídica recibió el mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia (33.3%), seguida por la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana (13.3%), manteniendo una tendencia similar a períodos anteriores.

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 26% de los radicados fueron gestionados durante el período, lo que representa 2,956 solicitudes, mientras que 8,411 radicaciones (74% del total de enero) permanecen pendientes de atención.



# Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias