



# 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: febrero 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

Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano

Secretaría General

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Febrero de 2024



Alcaldía Mayor de  
**Cartagena de Indias**



## Contenido

|   |    |
|---|----|
| 1. Introducción.....  | 4  |
| 2. Glosario .....   | 5  |
| 3. Objetivos.....   | 7  |
| 3.1. Objetivo general.....  | 7  |
| 3.2. Objetivos específicos .....  | 7  |
| 4. Alcance.....   | 7  |
| 5. Responsabilidades.....   | 7  |
| 6. Normatividad .....   | 8  |
| 7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF .....                                 | 9  |
| 7.1 Acumulado de peticiones registradas .....   | 9  |
| 7.2 Participación por tipo de requirente .....  | 10 |
| 7.3 Canales de interacción.....   | 11 |
| 7.4 Tipología de las radicaciones.....  | 14 |
| 7.4.1 Requerimientos de los entes de control.....                                       | 17 |
| 7.5 Peticiones trasladadas al competente .....  | 18 |
| 7.6 Quejas y Reclamos presentados .....   | 19 |
| 8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023.....                  | 20 |
| 9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en febrero del 2024 en SIGOB..... | 21 |
| 10. Percepción y satisfacción ciudadana .....   | 26 |
| 10.1. Ficha técnica .....   | 27 |
| 10.2. Conceptos de la encuesta .....  | 28 |
| 10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....                     | 29 |
| 11. Conclusiones.....   | 35 |



## 1. Introducción

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

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSD, abarcando el período del 1 al 29 de febrero 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 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 febrero 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 febrero del año 2024.

### 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 febrero 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 **13.323** 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 Felicitationes).

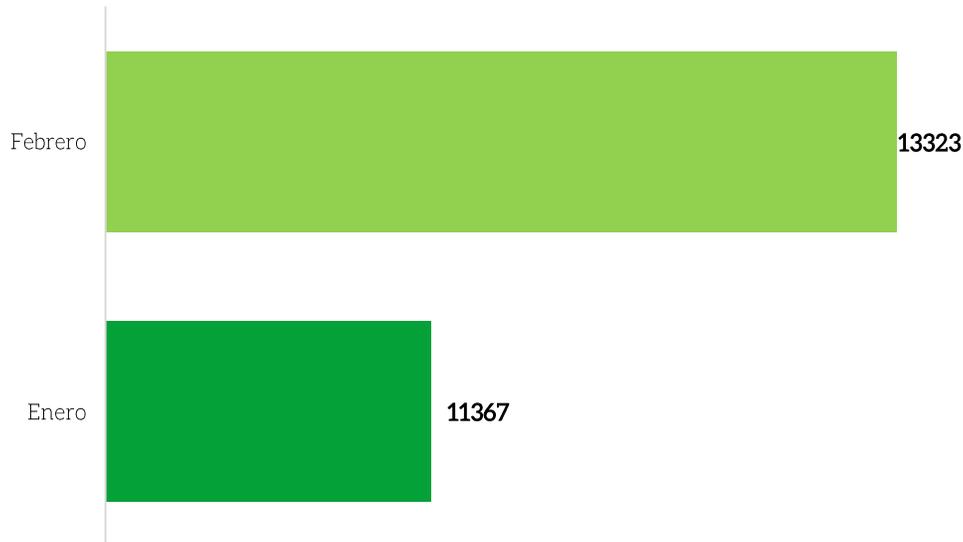
Del total de comunicaciones recibidas, **1.908** corresponden a otras comunicaciones oficiales, tales como tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

### 7.1 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.



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) durante los primeros meses de año 2024, con un total de 11.367 y 13.323 radicaciones, mes de enero y febrero, respectivamente

## 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 febrero de 2024, 7.804 corresponden a personas naturales es decir el 58.5% del total de radicaciones del mes y 5.519 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 41.42%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.



Tabla 1. Participación por tipo de requirente

| Tipo de persona      | Peticiones   | Participación |
|----------------------|--------------|---------------|
| Persona Jurídica     | 5519         | 41,42%        |
| Persona natural      | 7804         | 58,58%        |
| <b>Total general</b> | <b>13323</b> | <b>100%</b>   |

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

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 13.323 peticiones totales, 7.848 corresponden al sexo femenino, representando el 58.91, mientras que 5.475 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 41.09%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

| Sexo                 | Peticiones   | Participación |
|----------------------|--------------|---------------|
| Femenino             | 7848         | 58,91%        |
| Masculino            | 5475         | 41,09%        |
| <b>Total general</b> | <b>13323</b> | <b>100%</b>   |

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

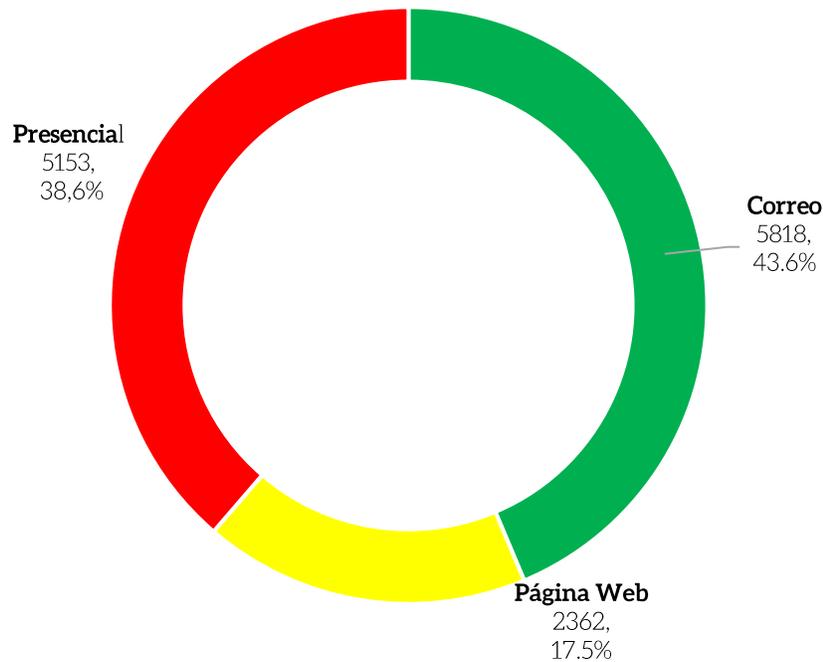
### 7.3 Canales de interacción

En esta sección se detalla el total de peticiones registradas por la entidad, clasificadas según el canal de ingreso. Se especifica el uso de los canales de recepción internos de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias por parte de la ciudadanía. 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 13.323 comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención, **5.458** se consideran PQRSD, 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 – febrero 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 febrero de 2024, se observa que el 38,6% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 5.153 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 5,818 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 43,6% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.362 radicaciones, representando el 17,5% del total del mes.

A través del call center se atendieron 1.418 llamadas de orientación a la ciudadanía en un promedio 64 diarias.

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                            | 1332   | 937        | 1188       | 3457  |
| Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT | 882    | 278        | 1049       | 2209  |
| Oficina Asesora Jurídica                                    | 1239   | 224        | 171        | 1634  |
| Secretaría General  | 176    | 178        | 602        | 956   |
| Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS      | 287    | 107        | 479        | 873   |
| Establecimiento Público Ambiental - EPA                     | 644    | 36         | 62         | 742   |
| Secretaría de Planeación Distrital                          | 99     | 120        | 419        | 638   |
| Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana             | 201    | 94         | 195        | 490   |
| Secretaría de Educación Distrital                           | 217    | 46         | 27         | 290   |
| Secretaría de Participación y Desarrollo Social             | 81     | 53         | 138        | 272   |
| Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres     | 63     | 34         | 142        | 239   |
| Fondo Territorial de Pensiones                              | 59     | 41         | 132        | 232   |
| Secretaría de Infraestructura                               | 59     | 54         | 108        | 221   |
| Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM       | 12     | 32         | 155        | 199   |
| Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC       | 176    | 15         | 1          | 192   |
| Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte             | 94     | 17         | 66         | 177   |
| Despacho Alcalde  | 23     | 8          | 86         | 117   |
| Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía                 | 25     | 7          | 38         | 70    |
| Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística                 | 35     | 5          | 28         | 68    |
| Departamento Administrativo de Valorización Distrital       | 8      | 21         | 27         | 56    |
| Oficina Asesora de Control Disciplinario                    | 27     | 3          | 2          | 32    |
| Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER          | 20     | 11         |            | 31    |
| Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES                | 1      | 4          | 16         | 21    |
| TransCaribe S.A.  | 19     | 2          |            | 21    |
| Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA | 5      | 9          | 5          | 19    |
| Corvivienda   | 8      | 8          |            | 16    |
| Programa Familias En Acción                                 | 5      |            | 5          | 10    |
| Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE             | 7      | 1          |            | 8     |



|  |             |             |             |              |
|--|-------------|-------------|-------------|--------------|
| DistriSeguridad                                | 2           | 4           |             | 6            |
| Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción | 4           | 1           |             | 5            |
| Oficina Asesores de Despacho                   |             |             | 5           | 5            |
| Escuela Taller de Cartagena de Indias          | 2           | 2           |             | 4            |
| Corporación de Turismo de Cartagena            | 3           |             |             | 3            |
| Escuela de Gobierno y Liderazgo                | 1           |             | 2           | 3            |
| Oficina Asesora de Comunicación y Prensa       | 1           |             | 2           | 3            |
| Oficina Asesora de Control Interno             |             |             | 2           | 2            |
| Oficina Asesora de Protocolo                   | 1           |             | 1           | 2            |
| <b>Total general</b>                           | <b>5818</b> | <b>2352</b> | <b>5153</b> | <b>13323</b> |

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

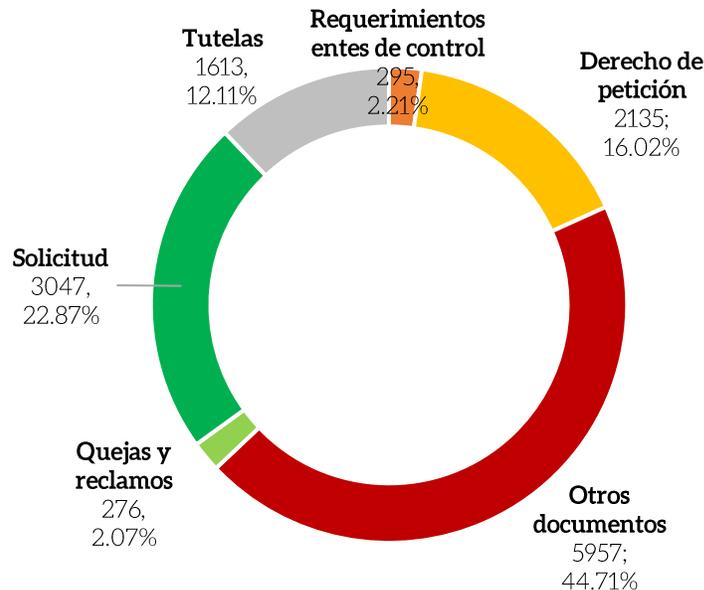
#### 7.4 Tipología de las radicaciones

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



Gráfica 3. Tipología de las radicaciones – febrero de 2024



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

El análisis de los radicados del mes de febrero de 2024 muestra la siguiente distribución: el 22.87% de las solicitudes correspondieron a la tipología "Solicitudes", con un total de 3.047 radicaciones. Además, ingresaron 5.957 peticiones bajo la tipología "Otros documentos" (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), lo que representa el 44.71% del total. Las radicaciones clasificadas como "Derecho de petición" fueron 2.135, equivalente al 16.02% del total. Se presentaron 1.613 tutelas, lo que representa el 12.11%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2.21%, con 295 radicaciones. Finalmente, se registraron 276 quejas y reclamos, representando el 2.07% del total de radicados del mes de febrero. 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  | Derecho de petición | Requerimiento o ente de | Otros documentos | Quejas y Reclamos | Solicitud | Tutelas | Total | % Participación |
|---|---------------------|-------------------------|------------------|-------------------|-----------|---------|-------|-----------------|
| Secretaría de Hacienda Distrital                            | 399                 | 9                       | 2138             | 29                | 710       | 172     | 3457  | 25,95           |
| Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT | 1194                | 10                      | 227              | 24                | 397       | 357     | 2209  | 16,58           |
| Oficina Asesora Jurídica                                    | 118                 | 142                     | 549              | 19                | 165       | 641     | 1634  | 12,26           |
| Secretaría General  | 63                  | 19                      | 506              | 17                | 336       | 15      | 956   | 7,18            |
| Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS      | 42                  | 15                      | 285              | 72                | 348       | 111     | 873   | 6,55            |
| Establecimiento Público Ambiental - EPA                     | 9                   | 1                       | 637              | 12                | 71        | 12      | 742   | 5,57            |
| Secretaría de Planeación Distrital                          | 59                  | 7                       | 272              | 8                 | 277       | 15      | 638   | 4,79            |
| Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana             | 34                  | 20                      | 192              | 47                | 135       | 62      | 490   | 3,68            |
| Secretaría de Educación Distrital                           | 27                  | 15                      | 97               | 8                 | 27        | 116     | 290   | 2,18            |
| Secretaría de Participación y Desarrollo Social             | 23                  | 4                       | 115              | 2                 | 122       | 6       | 272   | 2,04            |
| Secretaría General  | 31                  | 9                       | 116              | 17                | 63        | 6       | 242   | 1,82            |
| Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres     | 24                  | 4                       | 102              | 7                 | 95        | 7       | 239   | 1,79            |
| Fondo Territorial de Pensiones                              | 17                  | 1                       | 154              | 1                 | 48        | 11      | 232   | 1,74            |
| Secretaría de Infraestructura                               | 51                  | 6                       | 99               | 5                 | 58        | 2       | 221   | 1,66            |
| Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM       | 20                  |                         | 56               | 7                 | 113       | 3       | 199   | 1,49            |
| Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC       | 6                   | 1                       | 174              | 0                 | 3         | 8       | 192   | 1,44            |
| Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte             | 10                  | 6                       | 107              | 1                 | 28        | 25      | 177   | 1,33            |
| Despacho Alcalde  | 1                   |                         | 94               |                   | 22        |         | 117   | 0,88            |
| Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía                 | 7                   |                         | 25               | 1                 | 27        | 10      | 70    | 0,53            |
| Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística                 | 2                   | 2                       | 27               | 1                 | 22        | 14      | 68    | 0,51            |
| Departamento Administrativo de Valorización Distrital       | 7                   | 2                       | 29               | 2                 | 14        | 2       | 56    | 0,42            |
| División de Control Urbano                                  | 8                   | 1                       | 22               | 5                 | 17        |         | 53    | 0,40            |
| Oficina Asesora de Control Disciplinario                    | 2                   | 21                      | 3                | 2                 | 1         | 3       | 32    | 0,24            |
| Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER          | 6                   | 1                       | 15               |                   | 4         | 5       | 31    | 0,23            |
| Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES                |                     |                         | 11               |                   | 10        |         | 21    | 0,16            |
| Transcribe S.A.   | 1                   | 1                       | 4                | 7                 |           | 8       | 21    | 0,16            |
| Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA | 5                   | 1                       | 7                | 2                 | 4         |         | 19    | 0,14            |
| Corvivienda   | 4                   | 3                       | 5                |                   | 1         | 3       | 16    | 0,12            |
| Programa Familias En Acción                                 |                     |                         | 7                | 1                 | 2         |         | 10    | 0,08            |
| Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar - EDURBE            |                     |                         | 5                |                   |           | 3       | 8     | 0,06            |
| Distriseguridad   | 2                   |                         | 3                |                   | 1         |         | 6     | 0,05            |
| Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción              |                     |                         | 2                | 1                 | 2         |         | 5     | 0,04            |



|  |             |            |             |            |             |             |              |            |
|--|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| Oficina Asesores de Despacho             |             |            | 3           |            | 2           |             | 5            | 0,04       |
| Escuela Taller de Cartagena de Indias    |             | 1          | 2           |            |             | 1           | 4            | 0,03       |
| Corporación de Turismo de Cartagena      | 1           |            |             |            | 1           | 1           | 3            | 0,02       |
| Escuela de Gobierno y Liderazgo          | 1           | 1          | 1           |            |             |             | 3            | 0,02       |
| Oficina Asesora de Comunicación y Prensa |             |            | 3           |            |             |             | 3            | 0,02       |
| Oficina Asesora de Control Interno       |             | 2          |             |            |             |             | 2            | 0,02       |
| Oficina Asesora de Protocolo             |             |            | 1           |            | 1           |             | 2            | 0,02       |
| <b>Total general</b>                     | <b>2135</b> | <b>295</b> | <b>5957</b> | <b>276</b> | <b>3047</b> | <b>1613</b> | <b>13323</b> | <b>100</b> |

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

### 7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en el Gráfico 3 "Tipología de las radicaciones", se registraron 295 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                                    | 60          | 8        | 8          | 66           | 142           | 48,14 |
| Oficina Asesora de Control Disciplinario                    |             |          | 15         | 6            | 21            | 7,12  |
| Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana             |             | 12       |            | 8            | 20            | 6,78  |
| Secretaría de Educación Distrital                           | 5           | 3        | 7          |              | 15            | 5,08  |
| Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS      | 3           | 1        | 2          | 9            | 15            | 5,08  |
| Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT | 2           | 7        |            | 1            | 10            | 3,39  |
| Secretaría de Hacienda Distrital                            | 6           | 1        |            | 2            | 9             | 3,05  |
| Dirección de Talento Humano                                 |             | 3        | 1          | 5            | 9             | 3,05  |
| Secretaría General  | 7           |          | 1          | 1            | 9             | 3,05  |
| Secretaría de Planeación Distrital                          | 2           |          | 1          | 3            | 6             | 2,03  |
| Secretaría de Infraestructura                               | 3           |          |            | 3            | 6             | 2,03  |
| Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte             |             | 1        |            | 5            | 6             | 2,03  |
| Secretaría de Participación y Desarrollo Social             |             |          | 1          | 3            | 4             | 1,36  |



|   |           |           |           |            |            |            |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres     |           | 3         |           | 1          | 4          | 1,36       |
| Corvivienda   |           |           | 3         |            | 3          | 1,02       |
| Departamento Administrativo de Valorización Distrital       |           |           |           | 2          | 2          | 0,68       |
| Oficina Asesora de Control Interno                          | 1         |           |           | 1          | 2          | 0,68       |
| Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística                 |           |           | 1         | 1          | 2          | 0,68       |
| Escuela de Gobierno y Liderazgo                             |           | 1         |           |            | 1          | 0,34       |
| Dirección de Apoyo Logístico                                |           |           | 1         |            | 1          | 0,34       |
| Escuela Taller de Cartagena de Indias                       |           |           |           | 1          | 1          | 0,34       |
| Establecimiento Público Ambiental - EPA                     | 1         |           |           |            | 1          | 0,34       |
| División de Control Urbano                                  | 1         |           |           |            | 1          | 0,34       |
| Fondo Territorial de Pensiones                              | 1         |           |           |            | 1          | 0,34       |
| Transcribe S.A.   |           |           |           | 1          | 1          | 0,34       |
| Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA |           |           |           | 1          | 1          | 0,34       |
| Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER          |           |           | 1         |            | 1          | 0,34       |
| Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC       |           |           |           | 1          | 1          | 0,34       |
| <b>Total general</b>  | <b>92</b> | <b>40</b> | <b>42</b> | <b>121</b> | <b>295</b> | <b>100</b> |

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

## 7.5 Peticiones trasladadas al competente

Durante el periodo analizado, se llevaron a cabo un total de 29 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 Dirección de Talento Humano.

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                                    | 13                   | 45%             |
| Dirección de Talento Humano                                 | 6                    | 21%             |
| Secretaría de Planeación Distrital                          | 2                    | 7%              |
| Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT | 2                    | 7%              |
| Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES                | 1                    | 3%              |
| Dirección de Impuestos                                      | 1                    | 3%              |
| Secretaría de Hacienda Distrital                            | 1                    | 3%              |
| Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía                 | 1                    | 3%              |



|   |           |             |
|---|-----------|-------------|
| Departamento Administrativo de Valorización Distrital | 1         | 3%          |
| Oficina Asesora de Control Disciplinario              | 1         | 3%          |
| <b>Total general</b>                                  | <b>29</b> | <b>100%</b> |

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

## 7.6 Quejas y Reclamos presentados

Durante el periodo analizado, en el mes de febrero se registraron un total de 276 quejas y reclamos. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) con un total de 72 quejas y reclamos, la Secretaría del Interior con 47, y la Dirección de Impuestos con 29. En la Tabla 7 se detallan las quejas y reclamos por dependencia registrados durante el mes de febrero de 2024.

Tabla 7. Quejas y Reclamos por dependencia.

| Área responsable  | Número de Quejas | % Participación |
|---|------------------|-----------------|
| Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS      | 72               | 26%             |
| Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana             | 47               | 17%             |
| Secretaría de Hacienda Distrital                            | 29               | 11%             |
| Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT | 24               | 9%              |
| Oficina Asesora Jurídica                                    | 19               | 7%              |
| Secretaría General  | 17               | 6%              |
| Establecimiento Público Ambiental - EPA                     | 12               | 4%              |
| Secretaría de Educación Distrital                           | 8                | 3%              |
| Secretaría de Planeación                                    | 8                | 3%              |
| Transcribe S.A.   | 7                | 3%              |
| Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM       | 7                | 3%              |
| Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres     | 7                | 3%              |
| Secretaría de Infraestructura                               | 5                | 2%              |
| Oficina Asesora de Control Disciplinario                    | 2                | 1%              |
| Departamento Administrativo de Valorización Distrital       | 2                | 1%              |
| Secretaría de Participación y Desarrollo Social             | 2                | 1%              |
| Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA | 2                | 1%              |
| Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía                 | 1                | 0%              |
| Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción              | 1                | 0%              |
| Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística                 | 1                | 0%              |
| Programa Familias En Acción                                 | 1                | 0%              |
| Fondo Territorial de Pensiones                              | 1                | 0%              |
| Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte             | 1                | 0%              |
| <b>Total general</b>  | <b>276</b>       | <b>100%</b>     |

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



## 8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 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 corte del 4 de marzo del 2024. 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.           | Año         | No.           | %          |
| 2016                 | 84282         | 9,5         | 2150          | 0,24        | 86432         | 9,69       |
| 2017                 | 86144         | 9,7         | 5363          | 0,60        | 91507         | 10,26      |
| 2018                 | 101133        | 11,3        | 8404          | 0,94        | 109537        | 12,28      |
| 2019                 | 115532        | 13,0        | 8319          | 0,93        | 123851        | 13,89      |
| 2020                 | 69145         | 7,8         | 5154          | 0,58        | 74299         | 8,33       |
| 2021                 | 116285        | 13,0        | 5666          | 0,64        | 121951        | 13,67      |
| 2022                 | 120679        | 13,5        | 8814          | 0,99        | 129493        | 14,52      |
| 2023                 | 130382        | 14,6        | 23331         | 2,62        | 154718        | 17,35      |
| <b>Total general</b> | <b>823582</b> | <b>92,4</b> | <b>67201</b>  | <b>7,54</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 8,773 correspondencias sin cerrar. En segundo lugar, la Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA, con un total de 6,377 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.

## 9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en febrero del 2024 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 febrero al 29 de febrero 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 febrero 2024

| Área responsable  | Por responder |       | Finalizadas |      | Total general |       |
|---|---------------|-------|-------------|------|---------------|-------|
|   | No.           | %     | No.         | %    | No.           | %     |
| Secretaría de Hacienda Distrital                            | 2170          | 16,3% | 1287        | 9,7% | 3457          | 25,9% |
| Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT | 1821          | 13,7% | 388         | 2,9% | 2209          | 16,6% |
| Oficina Asesora Jurídica                                    | 1213          | 9,1%  | 421         | 3,2% | 1634          | 12,3% |
| Secretaría General  | 636           | 4,8%  | 320         | 2,4% | 956           | 7,2%  |
| Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS      | 349           | 2,6%  | 524         | 3,9% | 873           | 6,6%  |



|   |             |              |             |              |              |             |
|---|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| Establecimiento Público Ambiental - EPA                     | 551         | 4,1%         | 191         | 1,4%         | 742          | 5,6%        |
| Secretaría de Planeación Distrital                          | 404         | 3,0%         | 234         | 1,8%         | 638          | 4,8%        |
| Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana             | 358         | 2,7%         | 132         | 1,0%         | 490          | 3,7%        |
| Secretaría de Educación Distrital                           | 113         | 0,8%         | 177         | 1,3%         | 290          | 2,2%        |
| Secretaría de Participación y Desarrollo Social             | 177         | 1,3%         | 95          | 0,7%         | 272          | 2,0%        |
| Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres     | 202         | 1,5%         | 37          | 0,3%         | 239          | 1,8%        |
| Fondo Territorial de Pensiones                              | 154         | 1,2%         | 78          | 0,6%         | 232          | 1,7%        |
| Secretaría de Infraestructura                               | 144         | 1,1%         | 77          | 0,6%         | 221          | 1,7%        |
| Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM       | 162         | 1,2%         | 37          | 0,3%         | 199          | 1,5%        |
| Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC       | 164         | 1,2%         | 28          | 0,2%         | 192          | 1,4%        |
| Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte             | 141         | 1,1%         | 36          | 0,3%         | 177          | 1,3%        |
| Despacho Alcalde  | 87          | 0,7%         | 30          | 0,2%         | 117          | 0,9%        |
| Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía                 | 68          | 0,5%         | 2           | 0,0%         | 70           | 0,5%        |
| Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística                 | 68          | 0,5%         |             | 0,0%         | 68           | 0,5%        |
| Departamento Administrativo de Valorización Distrital       | 45          | 0,3%         | 11          | 0,1%         | 56           | 0,4%        |
| Oficina Asesora de Control Disciplinario                    | 32          | 0,2%         |             | 0,0%         | 32           | 0,2%        |
| Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER          | 20          | 0,2%         | 11          | 0,1%         | 31           | 0,2%        |
| Transcaribe S.A.  | 20          | 0,2%         | 1           | 0,0%         | 21           | 0,2%        |
| Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES                | 6           | 0,0%         | 15          | 0,1%         | 21           | 0,2%        |
| Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA | 13          | 0,1%         | 6           | 0,0%         | 19           | 0,1%        |
| Corvivienda   | 2           | 0,0%         | 14          | 0,1%         | 16           | 0,1%        |
| Programa Familias En Acción                                 | 8           | 0,1%         | 2           | 0,0%         | 10           | 0,1%        |
| Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE             | 8           | 0,1%         |             | 0,0%         | 8            | 0,1%        |
| DistriSeguridad   | 6           | 0,0%         |             | 0,0%         | 6            | 0,0%        |
| Oficina Asesores de Despacho                                | 4           | 0,0%         | 1           | 0,0%         | 5            | 0,0%        |
| Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción              | 5           | 0,0%         |             | 0,0%         | 5            | 0,0%        |
| Escuela Taller de Cartagena de Indias                       | 3           | 0,0%         | 1           | 0,0%         | 4            | 0,0%        |
| Oficina Asesora de Comunicación y Prensa                    | 1           | 0,0%         | 2           | 0,0%         | 3            | 0,0%        |
| Escuela de Gobierno y Liderazgo                             | 2           | 0,0%         | 1           | 0,0%         | 3            | 0,0%        |
| Corporación de Turismo de Cartagena                         | 1           | 0,0%         | 2           | 0,0%         | 3            | 0,0%        |
| Oficina Asesora de Protocolo                                | 1           | 0,0%         | 1           | 0,0%         | 2            | 0,0%        |
| Oficina Asesora de Control Interno                          | 2           | 0,0%         |             | 0,0%         | 2            | 0,0%        |
| <b>Total general</b>  | <b>9161</b> | <b>68,8%</b> | <b>4162</b> | <b>31,2%</b> | <b>13323</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 31.2% de las solicitudes recibidas en el mes de febrero han sido gestionadas, lo que equivale a 4.162 radicaciones. Sin embargo, 9.161 radicaciones, lo que representa el 68.8% del total del mes de febrero de 2024, permanecen pendientes.

A continuación, la tabla 10 muestra el número de correspondencias externas que aún no han recibido cierre de gestión de lo recibido del año 2024. 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 10. Documentación acumulada en gestión del año 2024 por dependencias

| Área responsable  | Total | % Participación |
|---|-------|-----------------|
| Oficina Asesora Jurídica                                    | 2833  | 14,12%          |
| Dirección Administrativa y Financiera - DATT                | 2557  | 12,75%          |
| Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales             | 1086  | 5,41%           |
| Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana             | 1022  | 5,09%           |
| Subdirección de Fiscalización                               | 904   | 4,51%           |
| Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA            | 760   | 3,79%           |
| Industria y Comercio  | 739   | 3,68%           |
| Secretaría General  | 592   | 2,95%           |
| Oficina Asesora de Control Interno                          | 576   | 2,87%           |
| Dirección Jurídica - DATT                                   | 476   | 2,37%           |
| Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres     | 418   | 2,08%           |
| Secretaría de Participación y Desarrollo Social             | 402   | 2,00%           |
| Secretaría de Infraestructura                               | 401   | 2,00%           |
| Dirección de Talento Humano                                 | 336   | 1,67%           |
| Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM       | 332   | 1,66%           |
| Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT | 315   | 1,57%           |
| Estratificación   | 297   | 1,48%           |
| Secretaría de Educación Distrital                           | 275   | 1,37%           |
| Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC       | 267   | 1,33%           |
| Grupo Asesores jurídicos Tributarios                        | 262   | 1,31%           |
| Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte             | 255   | 1,27%           |
| Secretaría de Planeación Distrital                          | 246   | 1,23%           |
| Unidad de Nomina  | 244   | 1,22%           |
| Secretaría de Hacienda Distrital                            | 240   | 1,20%           |
| Fondo Territorial de Pensiones                              | 239   | 1,19%           |
| Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS                | 237   | 1,18%           |
| Establecimiento Público Ambiental - EPA                     | 204   | 1,02%           |
| Dirección de Apoyo Logístico                                | 200   | 1,00%           |
| Oficina Asesora Jurídica - EPA                              | 198   | 0,99%           |
| Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS      | 192   | 0,96%           |
| Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía                 | 191   | 0,95%           |
| Impuesto Predial  | 189   | 0,94%           |
| Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística                 | 184   | 0,92%           |
| Tesorería   | 182   | 0,91%           |
| Dirección Operativa - DATT                                  | 169   | 0,84%           |
| Despacho Alcalde  | 163   | 0,81%           |



|   |     |       |
|---|-----|-------|
| Propiedad Horizontal  | 125 | 0,62% |
| Departamento Administrativo de Valorización Distrital       | 106 | 0,53% |
| División de Control Urbano                                  | 100 | 0,50% |
| Atención a la Comunidad - DADIS                             | 100 | 0,50% |
| Dirección Administrativa y Financiera - DADIS               | 99  | 0,49% |
| Oficina Jurídica IPCC                                       | 94  | 0,47% |
| Oficina Asesora de Control Disciplinario                    | 92  | 0,46% |
| Subdirección- DADIS   | 86  | 0,43% |
| Tutelas Jurídica  | 80  | 0,40% |
| Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS         | 61  | 0,30% |
| Equipo de Apoyo Jurídico- SPL                               | 53  | 0,26% |
| Subdirección de Cobranzas                                   | 51  | 0,25% |
| Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial                | 49  | 0,24% |
| PQR   | 46  | 0,23% |
| Subdirección Financiero y Administrativo - EPA              | 46  | 0,23% |
| Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA | 42  | 0,21% |
| Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE             | 39  | 0,19% |
| Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER          | 38  | 0,19% |
| Oficina Asesora jurídica TC                                 | 37  | 0,18% |
| Grupo estratégico Plan de Desarrollo                        | 34  | 0,17% |
| Programa Familias En Acción                                 | 28  | 0,14% |
| Corvivienda   | 27  | 0,13% |
| DistriSeguridad   | 26  | 0,13% |
| Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS                | 24  | 0,12% |
| Cobertura Educativa - SED                                   | 23  | 0,11% |
| Dinámica Urbana   | 19  | 0,09% |
| División de Sistema de Información Geográfica               | 18  | 0,09% |
| Servicios Públicos  | 17  | 0,08% |
| Defensa Judicial  | 16  | 0,08% |
| Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES                | 16  | 0,08% |
| Oficina Asesora de Informática                              | 13  | 0,06% |
| Corporación de Turismo de Cartagena                         | 12  | 0,06% |
| Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS        | 12  | 0,06% |
| Inspección de Policía Ternera                               | 11  | 0,05% |
| Escuela de Gobierno y Liderazgo                             | 10  | 0,05% |
| Dirección de Impuestos                                      | 10  | 0,05% |
| Sisben  | 10  | 0,05% |
| Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción              | 10  | 0,05% |



|   |   |       |
|---|---|-------|
| Inspección y Vigilancia - SED                             | 9 | 0,04% |
| Unidad Asesora de Contratación                            | 9 | 0,04% |
| Transcribe S.A.   | 9 | 0,04% |
| Archivo Central   | 8 | 0,04% |
| Oficina Asesora Planeación - EPA                          | 8 | 0,04% |
| Subdirección Técnica - SED                                | 8 | 0,04% |
| Escuela Taller de Cartagena de Indias                     | 8 | 0,04% |
| Oficina de Cooperación Internacional                      | 8 | 0,04% |
| Dirección de Presupuesto                                  | 8 | 0,04% |
| División de Patrimonio Cultural IPCC                      | 8 | 0,04% |
| Dirección de Operaciones TC                               | 7 | 0,03% |
| Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA | 7 | 0,03% |
| Inspección de Policía Centro                              | 7 | 0,03% |
| Inspección de Policía Bosque Manzanillo                   | 7 | 0,03% |
| Pagaduría   | 6 | 0,03% |
| Talento Humano - SED                                      | 6 | 0,03% |
| Bomberos  | 6 | 0,03% |
| Cobro Persuasivo  | 5 | 0,02% |
| Dirección de Planeación - DADIS                           | 5 | 0,02% |
| Inspección de Policía Esperanza                           | 4 | 0,02% |
| Inspección de Policía Boquilla                            | 4 | 0,02% |
| División Sistemas Impuestos                               | 4 | 0,02% |
| Dirección de Contabilidad                                 | 4 | 0,02% |
| Inspección de Policía Pasacaballos                        | 3 | 0,01% |
| Comisaría Permanente Turno 1                              | 3 | 0,01% |
| Inspección de Policía Bocagrande                          | 3 | 0,01% |
| Inspección de Policía Torices                             | 3 | 0,01% |
| Comisaría Permanente Turno 2                              | 2 | 0,01% |
| Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria            | 2 | 0,01% |
| Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía       | 2 | 0,01% |
| Inspección de Policía Blas de Lezo                        | 2 | 0,01% |
| Inspección de Policía Isla del Rosario                    | 2 | 0,01% |
| División de Inversión Pública                             | 2 | 0,01% |
| Inspección de Policía Punta Canoa                         | 2 | 0,01% |
| Oficina Asesora de Protocolo                              | 2 | 0,01% |
| Talento Humano DADIS                                      | 1 | 0,00% |
| Inspección de Policía Pontezuela                          | 1 | 0,00% |
| Comisaría Casa Justicia Canapote                          | 1 | 0,00% |



|  |              |             |
|--|--------------|-------------|
| Comisaría de Familia                     | 1            | 0,00%       |
| Oficina Asesores de Despacho             | 1            | 0,00%       |
| Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá     | 1            | 0,00%       |
| Oficina Asesora de Comunicación y Prensa | 1            | 0,00%       |
| Inspección de Policía Bocachica          | 1            | 0,00%       |
| Almacén - DATT                           | 1            | 0,00%       |
| Despacho Alcalde Mayor                   | 1            | 0,00%       |
| Administración Mercado                   | 1            | 0,00%       |
| Inspección de Policía Tierra Bomba       | 1            | 0,00%       |
| Inspección de Policía Arroyo Grande      | 1            | 0,00%       |
| Inspección de Policía Bayunca            | 1            | 0,00%       |
| <b>Total general</b>                     | <b>20060</b> | <b>100%</b> |

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

Es importante recordar que la correspondencia en gestión debe ser cerrada por los responsables. En este sentido, se hace necesario hacer referencia al memorando AMC-MEM-001383-2022 del 11 de 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 PQRSDF, es importante destacar que la clasificación de las Sugerencias, Denuncias y Felicidades 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.

## 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 esta 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 de cuenta de un mismo concepto medible.

### 10.1. Ficha técnica

|   |  |
|---|--|
| <b>Año</b>                                  | 2024   |
| <b>Periodo de análisis</b>                  | Del 1 al 29 de febrero   |
| <b>Tema</b>                                 | Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Ventanilla Única de atención al ciudadano. |
| <b>Tipo de encuesta</b>                     | Herramienta informática en línea<br>Publicación en página web institucional  |
| <b>Ámbito geográfico</b>                    | Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.    |
| <b>Diseño de la muestra y procesamiento</b> | Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano   |
| <b>Población</b>                            | Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertado por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. |
| <b>Periodo de aplicación</b>                | Diaria   |
| <b>Metodología</b>                          | Encuesta en línea  |
| <b>Tamaño de la muestra en el periodo</b>   | 1176   |
| <b>Confiabilidad</b>                        | 95%  |
| <b>Margen de error</b>                      | 2,73%  |
| <b>Nivel de satisfacción</b>                | Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad   |
| <b>Rangos de valoración</b>                 | Escala de valoración numérica y porcentual   |
| <b>Dependencia responsable del estudio</b>  | Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano   |
| <b>Líder del proceso</b>                    | Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano  |

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



## 10.2. Conceptos de la encuesta

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

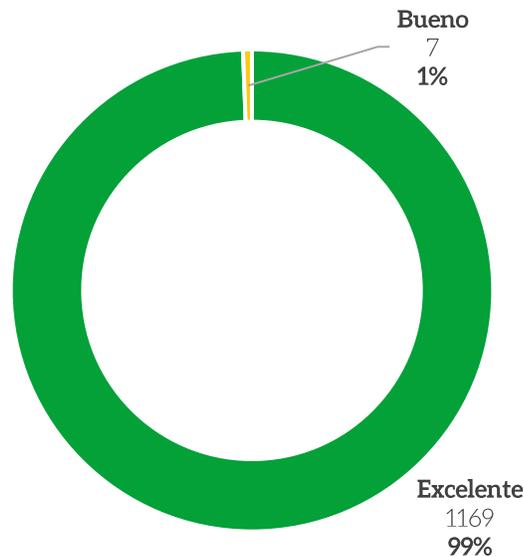


### 10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

#### 1. Efectividad.

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

Grafica 4. Indicador de Efectividad – febrero de 2024



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

Estos porcentajes reflejan una abrumadora satisfacción por parte de los participantes, ya que el 99% calificó la experiencia como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 1%, la calificó como "Bueno". Estos resultados indican una percepción muy positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

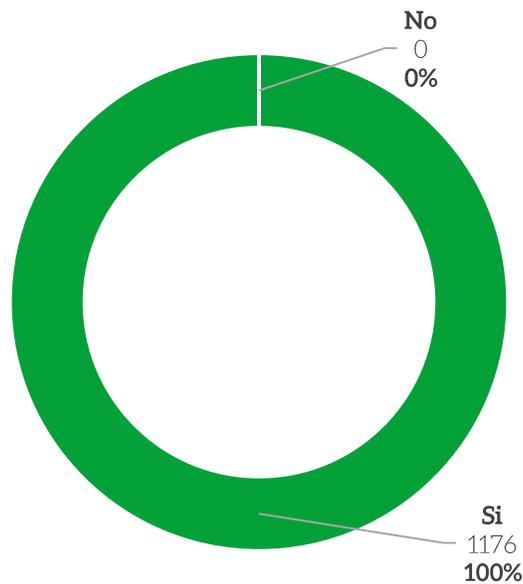
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar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



## 2. Accesibilidad.

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

Grafica 5. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 1) – febrero de 2024



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 1176 encuestados, el 100% de ellos 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 eficacia en el proceso. Sin embargo, es crucial seguir monitoreando y evaluando continuamente el servicio para identificar posibles áreas de mejora, garantizando así una experiencia positiva y eficiente para todos los usuarios en el futuro.



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

Grafica 6. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 2) – febrero de 2024



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

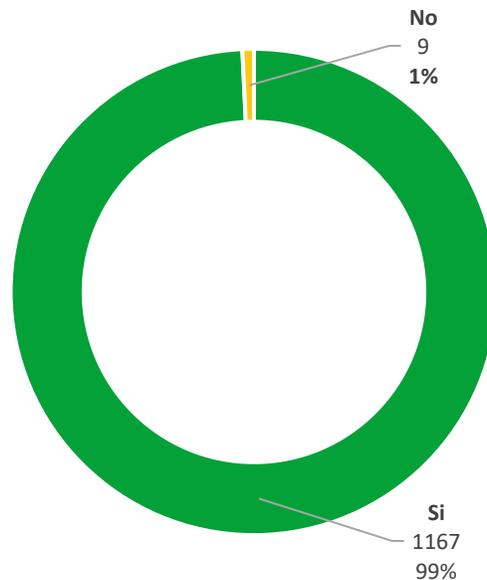
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 99 %, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo un pequeño porcentaje, el 1%, manifestó una opinión negativa al respecto.

La alta satisfacción reflejada en estos resultados sugiere que la mayoría de los ciudadanos encuentra el lugar de atención satisfactorio y acorde a sus expectativas. Aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo, es importante considerar estas opiniones para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el lugar de atención sea cómodo y agradable para todos los usuarios.



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

Grafica 7. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 3) – febrero de 2024



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

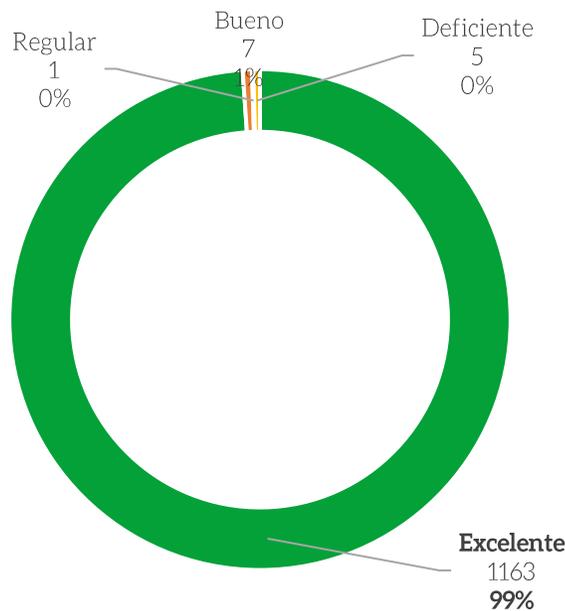
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el 99%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

Aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo, representando el 1%, es importante prestar atención a estos casos para identificar posibles áreas de mejora y asegurar que el lenguaje utilizado sea accesible para todos los ciudadanos. La mayoría de los participantes, sin embargo, experimentó una comunicación efectiva y comprensible por parte del servidor público.



**¿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) – febrero de 2024



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 99%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje expresó opiniones menos favorables, con el 1% calificándolo como "Bueno", el 0.43% como "Regular" y el 0.09% como "Deficiente".

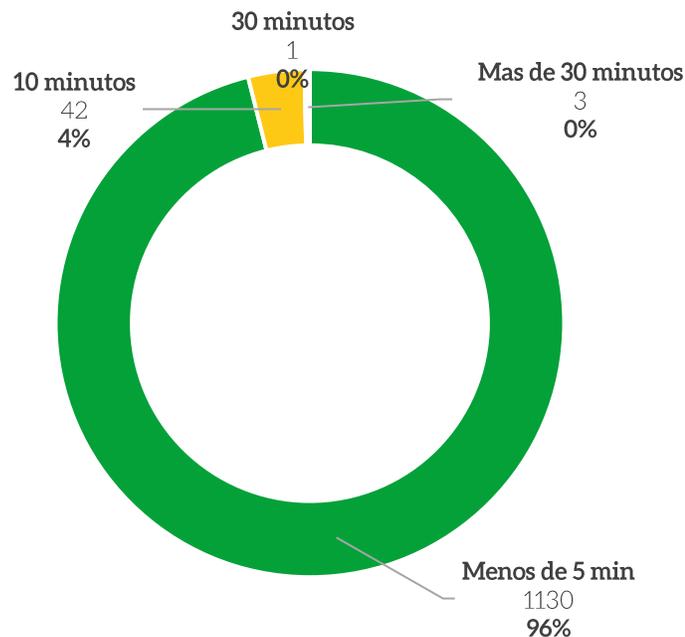
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.



## 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 - febrero de 2024



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

Los resultados de esta pregunta revelan que la gran mayoría de los participantes, el 96%, experimentó una eficiencia significativa al radicar sus solicitudes, trámites o servicios, ya que indicaron que el proceso les tomó menos de 5 minutos. Este alto porcentaje sugiere una experiencia ágil y satisfactoria para la mayoría de los usuarios.

Un pequeño porcentaje, el 4%, mencionó que el proceso les llevó 10 minutos, lo que sigue siendo considerado un tiempo relativamente corto. Además, un mínimo porcentaje, el 0.09%, informó que el proceso les demandó 30 minutos, y el 0.25% indicó que les tomó más de 30 minutos.

Es importante destacar que, a pesar de los porcentajes bajos para los tiempos más prolongados, estos casos pueden ser objeto de atención para identificar



posibles áreas de mejora y asegurar que el proceso sea eficiente y satisfactorio para todos los usuarios. En general, la mayoría de los participantes experimentó tiempos rápidos, lo que sugiere un proceso eficaz en la atención al ciudadano a través de este canal.

## 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 febrero de 2024, con fecha de corte al 4 de marzo 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 febrero, la ciudadanía prefirió el canal presencial para registrar sus peticiones, con un 39% del total de 13.323 radicaciones, seguido del correo electrónico (38%) y la página web (17%). Las dependencias más solicitadas fueron la Secretaría de Hacienda, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT) y la Oficina Jurídica.

En cuanto a la tipología de las radicaciones, el 56% correspondió a solicitudes de la ciudadanía hacia áreas de interés específicas, totalizando 3.047 radicaciones, seguido de un 52% 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 295 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante febrero de 2024.

Se observa que la Oficina Jurídica recibió el mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia (45%), seguida por la Dirección de Talento Humano (21%), manteniendo una tendencia similar a vigencias anteriores.

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 31% de los radicados del mes de febrero fueron gestionados durante el período, lo que representa 4.162 solicitudes, mientras que 9.161 radicaciones (68.8% del total de febrero) permanecen pendientes de atención.



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 eficiencia 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