



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: Noviembre 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
Noviembre 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.....	11
7.3 Canales de interacción.....	11
7.4 Tipología de las radicaciones.....	13
7.4.1 Requerimientos de los entes de control.....	15
7.5 Peticiones trasladadas al competente.....	16
7.6 Quejas y Reclamos presentados.....	17
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023.....	18
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en noviembre del 2024 en SIGOB.....	19
10. Percepción y satisfacción ciudadana.....	25
10.1. Ficha técnica.....	26
10.2. Conceptos de la encuesta.....	26
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	27
11. Conclusiones.....	34



1. Introducción

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

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSDF, abarcando el período del **1 al 30 de noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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 **12.200** 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).

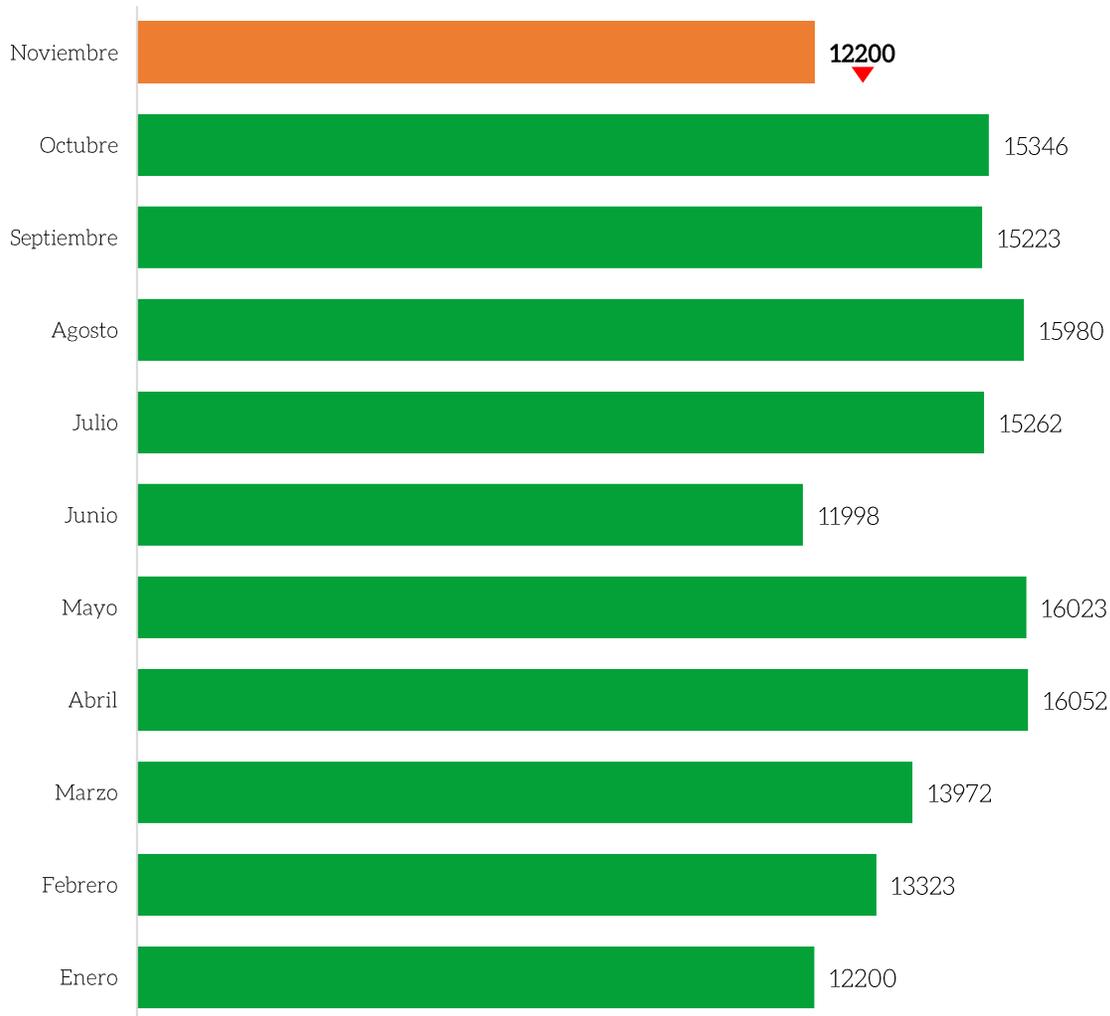
Del total de comunicaciones recibidas, **6.408** corresponden a PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

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 aquellas presentadas directamente por la ciudadanía y remitidas a la entidad a través de los canales establecidos para tal fin.



Grafica 1. Totalidad de PQRSDF registradas en SIGOB



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

La Gráfica 1 presenta el comportamiento de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2024. Los datos mensuales muestran las siguientes cifras: 11.367 en enero, 13.323 en febrero, 13.972 en marzo, 16.052 en abril, 16.023 en mayo, 11.998 en junio, 15.262 en julio, 15.980 en agosto, 15.223 en septiembre, 15.346 en octubre, y **12.200 en noviembre**. En total, se han registrado **156.746** radicaciones durante el 2024, observándose una disminución de 3.146 radicaciones en el último mes, noviembre, en comparación con octubre



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 noviembre de 2024, 8.885 corresponden a personas naturales es decir el 72.83% del total de radicaciones del mes y 3.315 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 27,17%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.

Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	3.315	27,17%
Persona natural	8.885	72,83%
Total general	12.200	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 15.980 peticiones totales, 9.928 corresponden al sexo femenino, representando el 65,22%, mientras que 5.295 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 34,78%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	7.384	60,52%
Masculino 	4.816	39,48%
Total general	12.200	100%

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

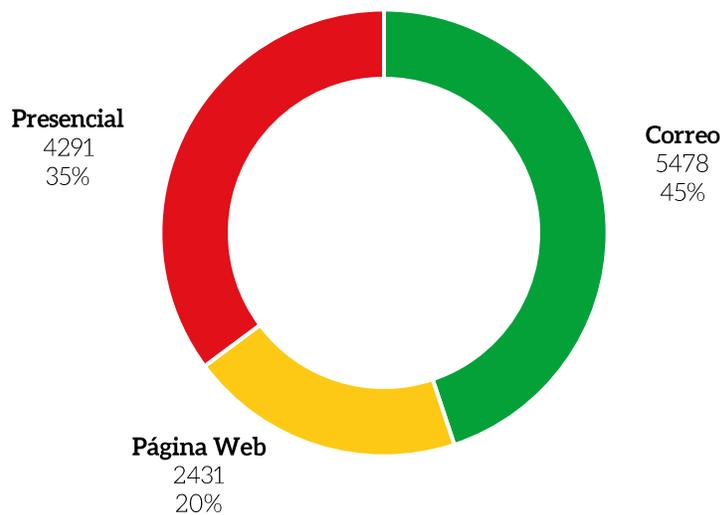
7.3 Canales de interacción

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



De las 12.200 comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención, **6.408** 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.

Gráfica 2. Canales de interacción – noviembre 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 noviembre de 2024, se observa que el 35% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 4.291 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 5.478 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 45% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.431 radicaciones, representando el 20% del total del mes.

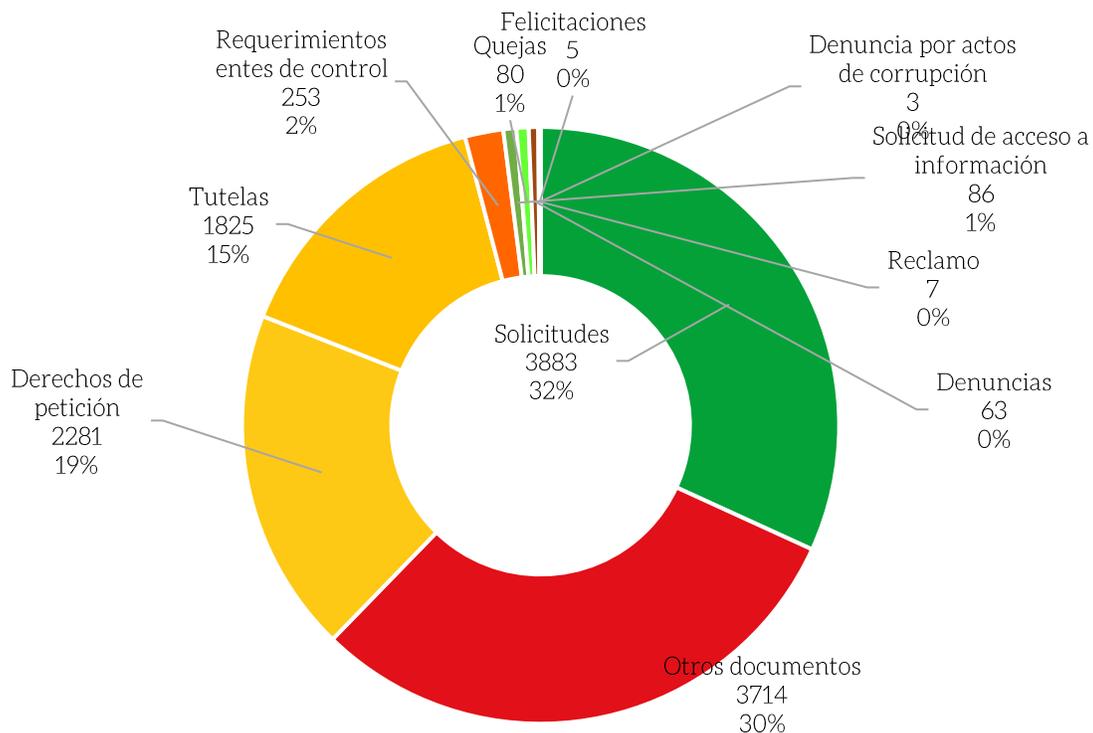
Durante el mes de noviembre, no se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas en la Administración Distrital debido a un proceso de mejora en los equipos tecnológicos. Esta actualización permitirá transferir las llamadas de manera eficiente a cada una de las dependencias, optimizando así la atención al ciudadano.



7.4 Tipología de las radicaciones

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

Grafica 3. Tipología de las radicaciones – noviembre de 2024



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

El análisis de los radicados del mes de noviembre de 2024 muestra la siguiente distribución: el 30% de las solicitudes correspondieron a la tipología de Otros documentos (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), con un total de 3.714 radicaciones, seguida de solicitudes con un 30%.

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 1.825, equivalente al 15% del total. Se presentaron 2.281 Derechos de petición, lo que representa el 19%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2%, con 253 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 80 quejas que representan el 1% de las peticiones radicadas, 7 reclamos con una participación del 0.07% de lo radicado y 63 denuncias que representan 0,4%. Finalmente, 86 peticiones por Solicitud de acceso a la



información representando el 1%, 3 denuncias actos de corrupción representando en un 0.02% y 5 felicitación que representan el 0.01% de los radicados del mes de noviembre. Este comportamiento se visualiza claramente en la Grafica 3 y Tabla 3.

Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de noviembre

Tipología	Peticiones	% de Participación
Solicitud	3883	31,83%
Otros documentos	3714	30,44%
Derecho de petición	2281	18,70%
Tutelas	1825	14,96%
Entes de control	253	2,07%
Solicitud Acceso Información	86	0,70%
Quejas	80	0,66%
Denuncia	63	0,52%
Reclamo	7	0,06%
Felicitación	5	0,04%
Denuncias por Actos de Corrupción	3	0,02%
Total general	12200	100%

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

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

Tabla 4. Tipología de radicaciones por dependencias

Área responsable	Denuncia	Denuncias por Actos de	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud Acceso	Tutelas	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	4	2	1707	22	0	298	7	1	1230	14	539	3824
Oficina Asesora Jurídica	8	0	74	106	0	370	5	0	174	21	738	1496
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	6	0	22	13	0	223	33	2	269	2	132	702
Secretaría de Hacienda Distrital	0	0	182	18	0	689	3	3	746	29	143	1813
Establecimiento Público Ambiental - EPA	16	0	29	10	0	716	6	0	8	0	5	790
Secretaría de Planeación Distrital	0	1	74	6	0	275	4	0	584	8	26	978
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	12		22	8		129	3		127	4	61	366
Secretaría General	6	0	44	16	0	213	9	1	158	3	13	463
Fondo Territorial de Pensiones			30			127			68		11	236
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1		13	6		109			46	1	25	201
Secretaría de Educación Distrital	1		11	6		58			24	1	65	166
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			7	5		63	1		58		7	141
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			15			58			45		12	130
Despacho Alcalde			1		3	71			55			130
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2		8	3		51			59		6	129



Secretaría de Infraestructura			20	7	1	45	2		43		2	120
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	2		4	1	1	29	4		73	1	1	116
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			2			39			63			115
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0	4	5	0	94	1	0	4	0	12	121
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			5			14			7	1	1	28
Corvivienda				5		6			7			18
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1		1	7		2			2		3	16
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER				2		8			3		2	15
Secretaría de Turismo	1			1		4	1		7			14
Escuela de Gobierno y Liderazgo			1			6			5			12
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1		2	1		4			3			11
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES			2			3			5			10
Transcribe S.A.						3					5	8
Renta Ciudadana						2			4		1	7
DistriSeguridad									3		3	6
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE				3		1					1	5
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa			1			3						4
Corporación de Turismo de Cartagena	1								1			2
Oficina Asesora de Control Interno				2								2
Escuela Taller de Cartagena de Indias						1	1					2
Oficina Asesora de Informática									1	1		2
Oficina Asesores de Despacho									1			1
Total general	63	3	2281	253	5	3714	80	7	3883	86	1825	12200

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

7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en la Tabla 5 "Tipología de las radicaciones", se registraron 253 radicaciones realizadas por diversos entes de control como la Contraloría, la Fiscalía, la Personería y la Procuraduría. Dada la importancia de estas, se presenta a continuación la Tabla 6 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:

Tabla 5. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contaduría	Contraloría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica		37	5	17	47	106	41,9
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		7	5		3	15	5,9
Secretaría de Hacienda Distrital	1	8		1	4	14	5,5
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		6	1	5	1	13	5,1
Dirección de Talento Humano			2	5	3	10	4,0
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana			1	2	5	8	3,2
Establecimiento Público Ambiental - EPA				3	5	8	3,2
Secretaría de Infraestructura		2		4	1	7	2,8
Oficina Asesora de Control Disciplinario					7	7	2,8



Secretaría de Educación Distrital		3		1	2	6	2,4
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte			1	1	4	6	2,4
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				2	3	5	2,0
Corvivienda		3			2	5	2,0
Secretaría de Planeación Distrital			1	1	2	4	1,6
Dirección Jurídica - DATT			4			4	1,6
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE		2			1	3	1,2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		1		1	1	3	1,2
Dirección Operativa - DATT			2		1	3	1,2
Secretaría General				3		3	1,2
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		3				3	1,2
Oficina Asesora Jurídica - EPA					2	2	0,8
Sisben			1	1		2	0,8
Cobranzas-Impuestos Distritales				1	1	2	0,8
Oficina Jurídica IPCC		1			1	2	0,8
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		1		1		2	0,8
Oficina Asesora de Control Interno		2				2	0,8
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA			1			1	0,4
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM					1	1	0,4
Servicios Públicos					1	1	0,4
Secretaría de Turismo					1	1	0,4
Tesorería			1			1	0,4
Administración Mercado				1		1	0,4
Dirección de Impuestos					1	1	0,4
Oficina de Transparencia					1	1	0,4
Total general	1	76	25	50	101	253	100

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 **57** 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 direccionada desde la Departamento administrativo de tránsito y transporte y la oficina Jurídica hacia otras entidades.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 6:



Tabla 6. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	24	42,11
Oficina Asesora Jurídica	11	19,30
Secretaría de Planeación Distrital	3	5,26
Secretaría de Hacienda Distrital	3	5,26
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	2	3,51
Despacho Alcalde	2	3,51
Secretaría de Turismo	2	3,51
Secretaría de Educación Distrital	1	1,75
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	1,75
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1	1,75
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	1,75
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	1,75
Dirección de Apoyo Logístico	1	1,75
Dirección Jurídica - DATT	1	1,75
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1	1,75
Dirección Operativa - DATT	1	1,75
Fondo Territorial de Pensiones	1	1,75
Total general	57	100

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

7.6 Quejas y Reclamos presentados

Durante el periodo analizado, en el mes de noviembre se registraron un total de **80 quejas**. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) con un total de 33 quejas con 41,25%. En la Tabla 7 se detallan las quejas dependencia registrados durante el mes de noviembre de 2024.

Tabla 7. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	33	41,25
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	7	8,75
Servicios Públicos	6	7,50
Oficina Asesora Jurídica - EPA	6	7,50
Oficina Asesora Jurídica	5	6,25
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	4	5,00
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	3	3,75
Secretaría de Infraestructura	2	2,50
Cobranzas-Impuestos Distritales	2	2,50
División de Control Urbano	2	2,50
Dirección de Impuestos	1	1,25
Secretaría de Planeación Distrital	1	1,25
Sisben	1	1,25
Escuela Taller de Cartagena de Indias	1	1,25
Secretaría de Turismo	1	1,25
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	1,25



Oficina de Transparencia	1	1,25
Dirección de Talento Humano	1	1,25
Administración Mercado	1	1,25
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	1,25
Total general	80	100

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

Durante el periodo analizado, en el mes de noviembre se registraron un total de **7 reclamos**. Destacan entre ellos los relacionados en el Departamento administrativo de tránsito y transporte - DATT con 2 reclamos registrados. En la Tabla 8 se detallan los reclamos dependencia registrados durante el mes de noviembre de 2024.

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Tesorería	2	28,57
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	2	28,57
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	14,29
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	14,29
Dirección de Talento Humano	1	14,29
Total general	7	100

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 31 de diciembre a corte del 2 de diciembre 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 9. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2023

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84414	9,46	2018	0,23	86432	9,7
2017	86889	9,74	4618	0,52	91507	10,3
2018	101724	11,40	7813	0,88	109537	12,3
2019	112901	12,65	10950	1,24	123851	13,9
2020	70290	7,83	4009	0,50	74299	8,3
2021	118566	13,22	3385	0,45	121951	13,7
2022	123895	13,81	5598	0,71	129493	14,5
2023	141458	15,73	13260	1,62	154718	17,3
Total general	840137	93,85	51651	7,08	891788	100

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

Esta tabla 9 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra Secretaría de Hacienda con un total 3.878 correspondencias sin cerrar, le sigue la subdirección Técnica de desarrollo sostenible - EPA con 3.794 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 noviembre 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 noviembre al 30 de noviembre de 2024, durante la Administración "Cartagena Ciudad de derechos", que incluye el reporte de la Tabla 10.



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

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

Tabla 10. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el mes de noviembre 2024

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1247	10,22%	490	4,02%	1737	14,24%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1298	10,64%	306	2,51%	1604	13,15%
Oficina Asesora Jurídica	1110	9,10%	318	2,61%	1428	11,70%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	394	3,23%	223	1,83%	617	5,06%
Cobranzas-Impuestos Distritales	233	1,91%	330	2,70%	563	4,61%
Sisben	475	3,89%	29	0,24%	504	4,13%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	342	2,80%	153	1,25%	495	4,06%
Industria y Comercio	135	1,11%	300	2,46%	435	3,57%
Secretaría de Planeación Distrital	302	2,48%	72	0,59%	374	3,07%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	245	2,01%	121	0,99%	366	3,00%
Dirección Jurídica - DATT	308	2,52%	47	0,39%	355	2,91%
Secretaría de Hacienda Distrital	179	1,47%	92	0,75%	271	2,22%
Dirección de Talento Humano	157	1,29%	97	0,80%	254	2,08%
Fondo Territorial de Pensiones	118	0,97%	118	0,97%	236	1,93%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	150	1,23%	51	0,42%	201	1,65%
Dirección de Impuestos	112	0,92%	64	0,52%	176	1,44%
Secretaría de Educación Distrital	104	0,85%	62	0,51%	166	1,36%
Tesorería	97	0,80%	68	0,56%	165	1,35%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	91	0,75%	66	0,54%	157	1,29%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	60	0,49%	81	0,66%	141	1,16%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	66	0,54%	64	0,52%	130	1,07%
Despacho Alcalde	56	0,46%	74	0,61%	130	1,07%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	85	0,70%	44	0,36%	129	1,06%
Secretaría de Infraestructura	98	0,80%	22	0,18%	120	0,98%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	93	0,76%	23	0,19%	116	0,95%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	61	0,50%	54	0,44%	115	0,94%
Subdirección de Fiscalización	85	0,70%	22	0,18%	107	0,88%
Dirección Operativa - DATT	90	0,74%	17	0,14%	107	0,88%
División de Control Urbano	96	0,79%	4	0,03%	100	0,82%
Servicios Públicos	50	0,41%	40	0,33%	90	0,74%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	3	0,02%	82	0,67%	85	0,70%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	51	0,42%	31	0,25%	82	0,67%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	53	0,43%	17	0,14%	70	0,57%
Defensa Judicial	5	0,04%	63	0,52%	68	0,56%
Dirección de Apoyo Logístico	29	0,24%	16	0,13%	45	0,37%



Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	32	0,26%	11	0,09%	43	0,35%
Secretaría General	27	0,22%	11	0,09%	38	0,31%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	31	0,25%	1	0,01%	32	0,26%
Oficina Jurídica IPCC	32	0,26%		0,00%	32	0,26%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	16	0,13%	12	0,10%	28	0,23%
Dirección de Contabilidad	1	0,01%	23	0,19%	24	0,20%
División de Patrimonio Cultural IPCC	18	0,15%	1	0,01%	19	0,16%
Corvivienda	6	0,05%	12	0,10%	18	0,15%
Matriculas - DATT	13	0,11%	4	0,03%	17	0,14%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	15	0,12%	1	0,01%	16	0,13%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	6	0,05%	9	0,07%	15	0,12%
Cobro Persuasivo	8	0,07%	7	0,06%	15	0,12%
Oficina de Transparencia	13	0,11%	2	0,02%	15	0,12%
Secretaría de Turismo	8	0,07%	6	0,05%	14	0,11%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	9	0,07%	3	0,02%	12	0,10%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	8	0,07%	3	0,02%	11	0,09%
Administración Mercado	7	0,06%	4	0,03%	11	0,09%
División Sistemas Impuestos	6	0,05%	4	0,03%	10	0,08%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	1	0,01%	9	0,07%	10	0,08%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	6	0,05%	4	0,03%	10	0,08%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	2	0,02%	7	0,06%	9	0,07%
Transcaribe S.A.	5	0,04%	3	0,02%	8	0,07%
Archivo Central	4	0,03%	4	0,03%	8	0,07%
Renta Ciudadana	6	0,05%	1	0,01%	7	0,06%
Distriseguridad	3	0,02%	3	0,02%	6	0,05%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	5	0,04%		0,00%	5	0,04%
Dirección de Presupuesto	2	0,02%	2	0,02%	4	0,03%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	4	0,03%		0,00%	4	0,03%
Corporación de Turismo de Cartagena		0,00%	2	0,02%	2	0,02%
Oficina Asesora de Control Interno	2	0,02%		0,00%	2	0,02%
Cobro Coactivo-DATT		0,00%	2	0,02%	2	0,02%
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	2	0,02%		0,00%	2	0,02%
Oficina Asesora de Informática	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%
Oficina de Cooperación Internacional	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Almacén - DATT	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesores de Despacho	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Operativa - DATT	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Impuesto Predial		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Total general	8383	68,71%	3817	31,29%	12200	100%

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

En cuanto a la oportunidad en el registro de peticiones por parte de la entidad, según su tipología, observamos que el 31,29% de las solicitudes recibidas en el mes de noviembre han sido gestionadas, lo que equivale a 3.817 radicaciones. Sin embargo, 8.383 radicaciones están en gestión, lo que representa el 68,719% del total del mes de Noviembre.

A continuación, la tabla 11 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 11. Documentación acumulada en gestión del año 2024 por dependencias-pendiente

Área gestión	Total	% de Participación
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	9286	22,95%
Oficina Asesora Jurídica	2990	7,39%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	2174	5,37%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2103	5,20%
Sisben	1979	4,89%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1738	4,30%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1198	2,96%
Subdirección de Fiscalización	1158	2,86%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	795	1,96%
Dirección Operativa - DATT	783	1,94%
Cobro Coactivo-DATT	683	1,69%
Estratificación	676	1,67%
División de Control Urbano	634	1,57%
Secretaría de Infraestructura	604	1,49%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	556	1,37%
Cobranzas-Impuestos Distritales	529	1,31%
Dirección de Talento Humano	516	1,28%
Oficina Jurídica IPCC	511	1,26%
Secretaría de Planeación Distrital	507	1,25%
Secretaría de Educación Distrital	501	1,24%
Jurídica - DATT	445	1,10%
Dirección de Apoyo Logístico	430	1,06%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	430	1,06%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	426	1,05%
Tesorería	405	1,00%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	357	0,88%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	341	0,84%
Operativa - DATT	329	0,81%
Dirección Jurídica - DATT	323	0,80%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	315	0,78%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	312	0,77%
Industria y Comercio	311	0,77%
Oficina Asesora de Control Interno	306	0,76%
Propiedad Horizontal	291	0,72%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	272	0,67%
Secretaría General	263	0,65%
Fondo Territorial de Pensiones	262	0,65%
Atención a la Comunidad - DADIS	260	0,64%
Servicios Públicos	226	0,56%
Secretaría de Hacienda Distrital	216	0,53%
Despacho Alcalde	204	0,50%
PQR	203	0,50%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	196	0,48%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	180	0,44%
Impuesto Predial	149	0,37%
Cobro Persuasivo	139	0,34%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	138	0,34%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	127	0,31%



Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	126	0,31%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	118	0,29%
Renta Ciudadana	113	0,28%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	106	0,26%
Dirección de Impuestos	96	0,24%
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	91	0,22%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	90	0,22%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	90	0,22%
Subdirección Técnica - SED	84	0,21%
Corporación de Turismo de Cartagena	84	0,21%
Subdirección- DADIS	83	0,21%
División de Sistema de Información Geográfica	76	0,19%
Bomberos	74	0,18%
Unidad de Nomina	72	0,18%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	71	0,18%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	71	0,18%
Oficina Asesora Juridica TC	70	0,17%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	64	0,16%
Tutelas Juridica	62	0,15%
Unidad Asesora de Contratación	62	0,15%
Administración Mercado	57	0,14%
Matriculas - DATT	55	0,14%
Equipo de Apoyo Juridico- SPL	49	0,12%
Defensa Judicial	48	0,12%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	46	0,11%
Cobertura Educativa - SED	45	0,11%
Dirección de Presupuesto	37	0,09%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	35	0,09%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	33	0,08%
Dinámica Urbana	33	0,08%
Inspección de Policía Centro	30	0,07%
Inspección de Policía Ternera	27	0,07%
Oficina Asesora de Informática	27	0,07%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	26	0,06%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	26	0,06%
División Sistemas Impuestos	22	0,05%
Semaforización - DATT	22	0,05%
Talento Humano - SED	22	0,05%
Comisaría Permanente Turno 1	20	0,05%
Subdirección Juridica-D.A.V.D	19	0,05%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	16	0,04%
TransCaribe S.A.	14	0,03%
Inspección de Policía Boquilla	13	0,03%
Inspección de Policía Bocagrande	13	0,03%
Comisaría Permanente Turno 2	12	0,03%
Dirección de Contabilidad	12	0,03%
Secretaría Privada	11	0,03%
División de Patrimonio Cultural IPCC	11	0,03%
DistriSeguridad	9	0,02%
Despacho DATT	9	0,02%
Oficina Asesora Planeación - EPA	9	0,02%
Inspección de Policía Bosque Manzanillo	8	0,02%
Inspección de Policía Torices	7	0,02%
Dirección de Planeación - DADIS	7	0,02%
Archivo Central	7	0,02%
Contratación - DATT	7	0,02%
Secretaría de Turismo	7	0,02%
Área Social Localidad Industrial y de la Bahía	7	0,02%



Inspección de Policía Blas de Lezo	7	0,02%
Inspección de Policía Arroyo Grande	6	0,01%
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	6	0,01%
Pagaduría	6	0,01%
Cárcel Distrital	5	0,01%
Corvivienda	5	0,01%
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	5	0,01%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	4	0,01%
Talento Humano DADIS	4	0,01%
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	4	0,01%
Oficina de Cooperación Internacional	4	0,01%
Inspección de Policía Country	4	0,01%
Inspección de Policía Esperanza	4	0,01%
Ventanilla única de Atención al Ciudadano	3	0,01%
Dirección de Operaciones TC	3	0,01%
Inspección de Policía Arroyo de Piedra	3	0,01%
Inspección de Policía Santana	3	0,01%
Inspección de Policía Isla del Rosario	3	0,01%
Inspección de Policía Ciudadela 2000	3	0,01%
Inspección de Policía Pasacaballos	3	0,01%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	2	0,00%
Inspección de Policía Bocachica	2	0,00%
Oficina de Control Interno TC	2	0,00%
Inspección de Policía Pozón	2	0,00%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	2	0,00%
Inspección de Policía Punta Canoa	2	0,00%
Inspección de Policía Chiquinquirá	2	0,00%
Inspección de Policía Tierra Bomba	2	0,00%
Almacén - DATT	2	0,00%
Oficina Asesores de Despacho	2	0,00%
Inspección de Policía Amberes	1	0,00%
División de Inversión Pública	1	0,00%
Comisaría Casa Justicia Canapote	1	0,00%
Institución Universitaria Mayor de Cartagena	1	0,00%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,00%
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC	1	0,00%
Inspección de Policía Ponzuela	1	0,00%
Inspección de Policía Bayunca	1	0,00%
Comisaría de Familia	1	0,00%
Despacho Alcalde Mayor	1	0,00%
Dirección de Operaciones	1	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,00%
Inspección de Policía Altos de Jardines	1	0,00%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	1	0,00%
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	1	0,00%
Oficina de Transparencia	1	0,00%
Total general	40459	100%

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

Es importante recordar que la correspondencia en gestión debe ser cerrada por los responsables. En este sentido, se hace necesario hacer referencia al memorando AMC-MEM-001383-2022 del 11 de noviembre de 2022, el cual señala a los supervisores la obligación de verificar la adecuada ejecución de lo establecido en los



contratos y el correcto uso de la bandeja del SIGOB, advirtiendo sobre posibles sanciones en caso de incumplimiento.

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

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

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

10. Percepción y satisfacción ciudadana

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

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

La encuesta está conformada por 11 preguntas, distribuidas en 4 preguntas de información demográfica, 6 preguntas de calificación del servicio y 1 de observaciones generales. Las preguntas se agrupan por 3 indicadores (Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad), que dan dé cuenta de un mismo concepto medible.



10.1. Ficha técnica

Año	2024
Periodo de análisis	Del 1 al 30 de noviembre
Tema	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Ventanilla Única de atención al ciudadano.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea Publicación en página web institucional
Ámbito geográfico	Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Diseño de la muestra y procesamiento	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Población	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertado por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Periodo de aplicación	Diaria
Metodología	Encuesta en línea
Tamaño de la muestra en el periodo	96
Confiabilidad	95%
Margen de error	9,96%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica y porcentual
Dependencia responsable del estudio	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Líder del proceso	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

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

10.2. Conceptos de la encuesta

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

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



Califique su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite 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, trámite 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, trámite 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, trámite o servicio?: *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

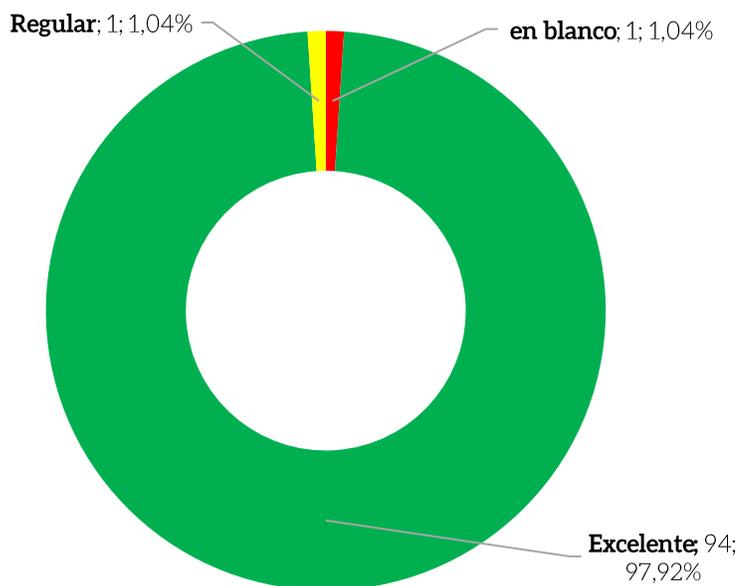
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

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 – noviembre 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 97.92 % calificó la experiencia como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 1.04%, la calificó como "Regular" y 1.04% se abstuvo de contestar. Estos resultados indican una percepción muy positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

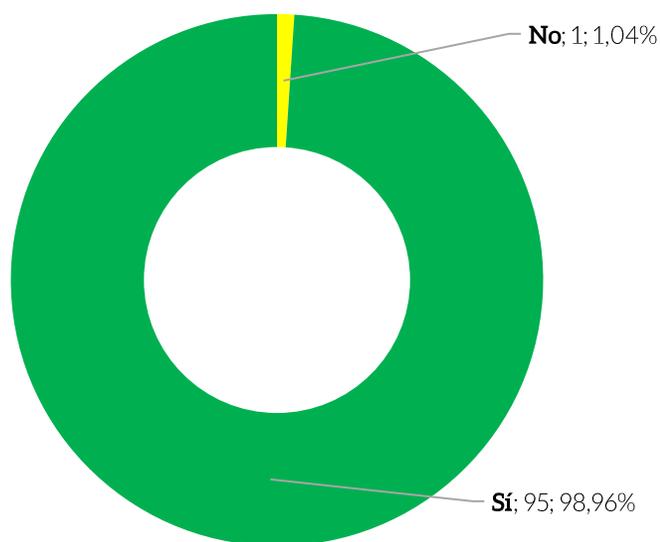
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar 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) – noviembre de 2024



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

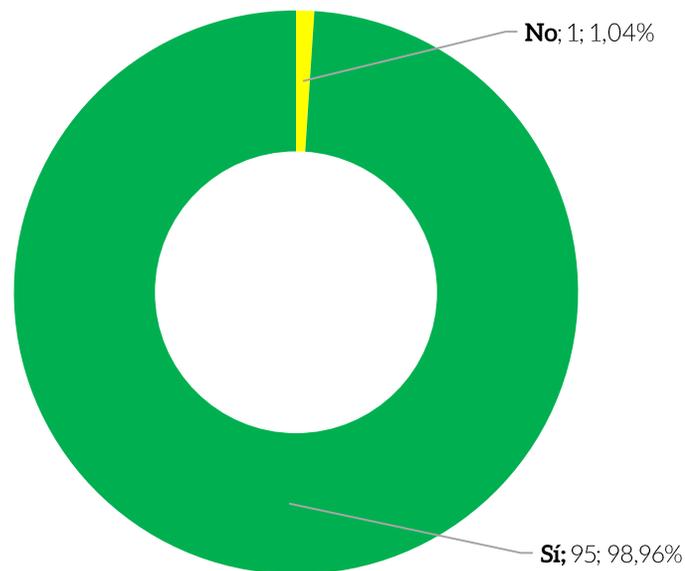
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 96 encuestados, el 98.96% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

Este resultado sugiere que la mayoría de la población encuestada experimentó facilidad al utilizar el canal de atención para realizar sus gestiones. Es importante destacar este alto grado de satisfacción y eficacia en el proceso. Sin embargo, es crucial seguir monitoreando y evaluando continuamente el servicio debido a que hubo una disminución con respecto al mes anterior en el grado de satisfacción de los ciudadanos en este aspecto.



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

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



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

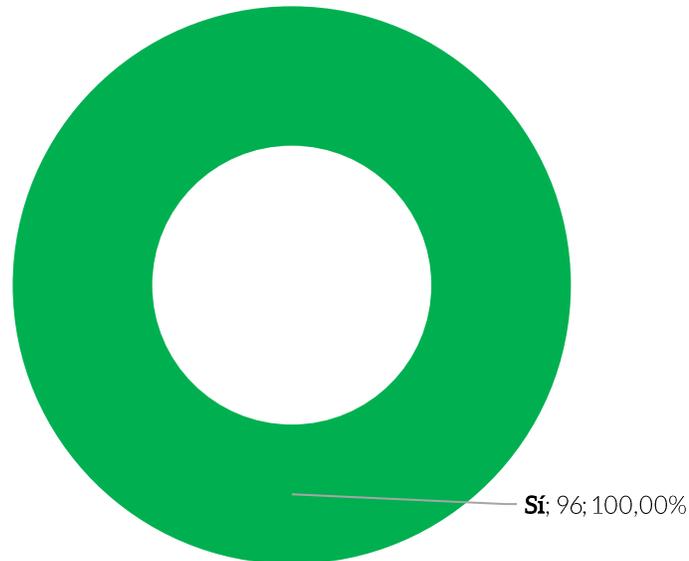
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 98.96%, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. El 1.04% expresó que el lugar donde fueron atendidos no es de su agrado.

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) – noviembre de 2024



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

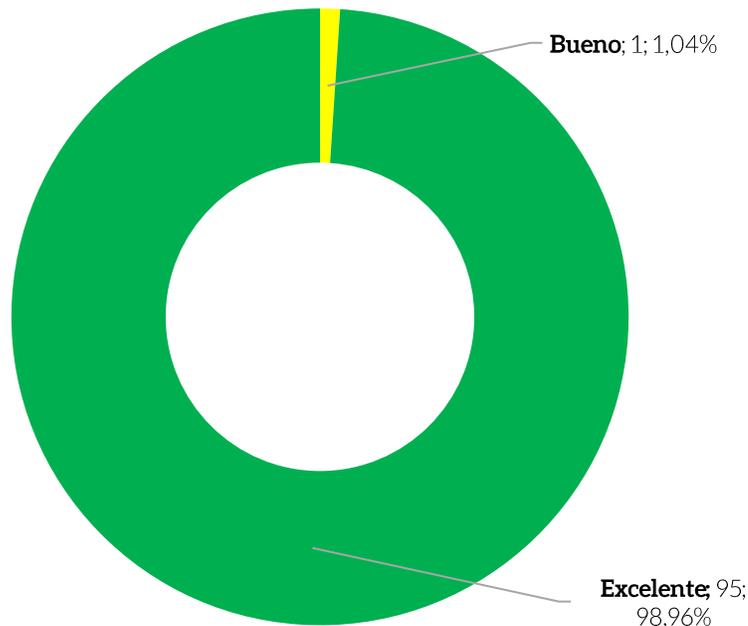
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La mayoría de los participantes, el 100%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

Sin embargo, la mayoría de los participantes 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) - noviembre 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 98.96%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje expresó opiniones menos favorables, con el 1.04% calificándolo como "Bueno".

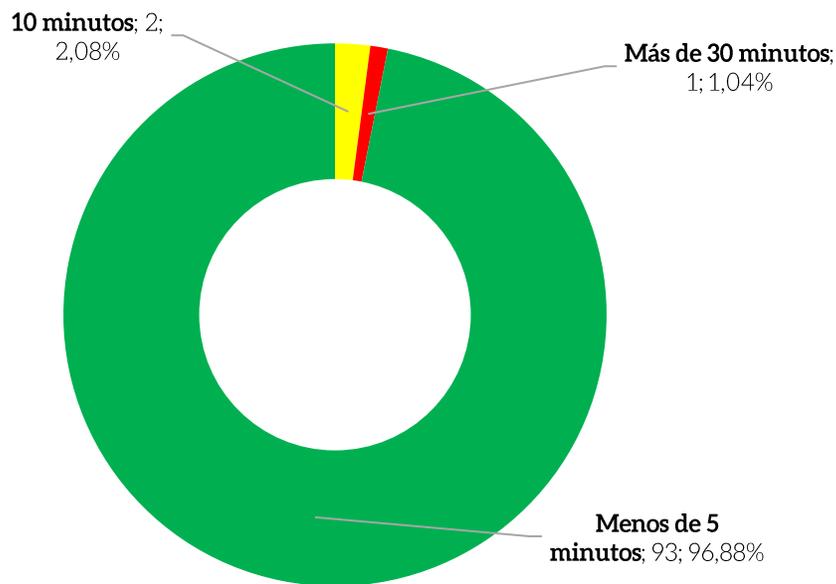
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.



3. Oportunidad.

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

Grafica 9. Indicador de Oportunidad – noviembre de 2024



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

La mayoría de los encuestados, un 96.88%, indicó que el tiempo empleado para radicar su solicitud, trámite o servicio fue menos de 5 minutos, Un 2.08% de los encuestados mencionó que se demoraron 10 minutos, mientras que un 1.04% indicó que el proceso les tomó 30 minutos.

En conclusión, la gran mayoría de los ciudadanos encuentra que el proceso de radicación de solicitudes, trámites o servicios es rápido y eficiente, con más del 96% completándolo en menos de 5 minutos. Esto sugiere que el sistema actual es efectivo para la mayoría de los usuarios, aunque hay una pequeña proporción que experimenta tiempos de espera más largos.



11. Conclusiones

El presente informe se presenta con la finalidad de que todas las dependencias tengan acceso a información precisa y detallada sobre la correspondencia del mes de noviembre de 2024, con fecha de corte al 30 de noviembre 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 noviembre, la ciudadanía prefirió el canal correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 45% que son representadas en un total de 5.478 radicaciones, seguido del presencial (35%) y la página web (20%). Las dependencias más solicitadas fueron la Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Hacienda y el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte, lo cual ha sido el mismo comportamiento durante todo el 2024.

En el ámbito de los requerimientos de **entes de control**, se registraron **253 radicaciones**, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante noviembre de 2024.

Se observa que la Departamento administrativo de tránsito y transporte - DATT y la Oficina Asesora Jurídica dieron traslado del mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **80 quejas** y **7 reclamos**. Este análisis se ha enfocado en identificar las dependencias con mayor número de quejas y reclamos, y evaluar las áreas que requieren mayor atención y mejora para optimizar la gestión pública y la satisfacción ciudadana.

Las dependencias con el mayor porcentaje de **quejas** fueron:

- Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS): Esta dependencia registró el mayor número de quejas, indicando la necesidad de revisar y optimizar los procesos y servicios relacionados con la salud pública y atención al ciudadano (41.25%).
- Departamento administrativo de tránsito y transporte: También presentó un alto número de quejas, sugiriendo deficiencias en la gestión interna y en la atención de las solicitudes y problemas de la ciudadanía (8.75%).

La dependencia con el mayor porcentaje de **reclamos** fue:



- Departamento administrativo de Salud (DADIS): que representa un 28,57% del total del número de reclamos, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 31.29% de los radicados del mes de noviembre fueron gestionados durante el período, lo que representa 3.817 solicitudes, mientras que 8.383 radicaciones (68.71% del total de noviembre) permanecen pendientes de atención.

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

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

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

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

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



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias