



# 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 2025

**Dumek José Turbay Paz**  
Alcalde Mayor Distrito Turístico y Cultural de Cartagena

**María Patricia Porras Mendoza**  
Secretaria General

**César Augusto Fuentes Díaz**  
Coordinador de Atención y Servicio al ciudadano

**Judith Carballo Mass**  
Asesor Externo Gestión de PQRSDF

Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano  
Secretaría General  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias  
Febrero de 2025



Alcaldía Mayor de  
**Cartagena de Indias**



## Contenido

1. Introducción.....	4
2. Glosario.....	5
3. Objetivos.....	7
3.1. Objetivo general.....	7
3.2. Objetivos específicos.....	7
4. Alcance.....	7
5. Responsabilidades.....	7
6. Normatividad.....	8
7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF.....	9
7.1 Acumulado de peticiones registradas.....	9
7.2 Participación por tipo de requirente.....	10
7.3 Canales de interacción.....	11
7.4 Tipología de las radicaciones.....	12
7.4.1 Requerimientos de los entes de control.....	15
7.5 Peticiones trasladadas al competente.....	16
7.6 Quejas y Reclamos presentados.....	17
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023.....	19
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en febrero del 2025 en SIGOB.....	20
10. Percepción y satisfacción ciudadana.....	25
10.1. Ficha técnica.....	26
10.2. Conceptos de la encuesta.....	27
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	28
11. Conclusiones.....	34



## 1. Introducción

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

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSDF, abarcando el período del **1 al 28 de febrero de 2025**. Esta iniciativa responde al compromiso institucional de transparencia y rendición de cuentas, en estricto cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho de acceso a la información pública nacional, que contempla la Ley 2052 de 2020, la Ley 190 de 1995, la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014, Decreto 1494 de 2015, Decreto 1395 de 2023, así como la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.



## 2. Glosario

**Atención Presencial:** Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad.

**Atención Telefónica:** Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000415393.

**Atención Virtual:** Hace referencia a la interacción con el ciudadano a través de los canales virtuales disponibles: Chat Institucional, Sistema PQRSDF y/o a través del correo electrónico de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano.

**Canales de Atención:** son los diferentes canales que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: Oficina de Atención al Ciudadano, Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000415393, Chat Institucional, Sistema PQRSDF y Correo Electrónico.

**Ciudadano:** es todo miembro activo de un Estado, dentro del cual se somete a sus leyes y tiene derechos políticos. Ser ciudadano significa participar activamente en la vida social, política y económica de una comunidad y de la sociedad. Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y/o particular y a obtener pronta resolución de estas.

**PQRSDF:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Servicio:** Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus derechos.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea y/o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Trámite:** Es el conjunto de pasos y/o serie de acciones llevadas a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

**VUAC:** Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.



### 3. Objetivos

#### 3.1. Objetivo general

Generar un informe detallado que documente y evalúe todas las interacciones recibidas por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias durante febrero de 2025 a través de sus canales de comunicación designados para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF).

#### 3.2. Objetivos específicos

- Elaborar un informe que muestre la distribución del número de PQRSDF clasificadas según las diferentes modalidades de petición.
- Generar un informe mensual que detalle el número de PQRSDF ingresadas en cada modalidad de petición durante el período considerado.
- Elaborar un informe que identifique el número mensual de solicitudes de acceso a la información, especificando el medio de ingreso de cada solicitud.

### 4. Alcance

Este informe contempla un análisis de las diferentes PQRSDF que se tramitaron en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, que ingresaron por los diferentes canales de comunicación dispuestos para la recepción, para el mes de febrero del año 2025.

### 5. Responsabilidades

La Coordinación de Atención y Servicios 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 2025.

Este informe tiene como finalidad presentar los resultados de dicho proceso, proporcionando una visión detallada de las principales tendencias identificadas a partir de las comunicaciones recibidas y las acciones emprendidas por el Distrito de Cartagena de Indias para abordarlas de manera eficiente y efectiva.

A través de un análisis minucioso de las PQRSDF recibidas, buscamos continuar mejorando la calidad de los servicios ofrecidos por el Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C., fortaleciendo así la confianza de los ciudadanos en su gobierno local.

En total, se recibieron **14.193** 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).

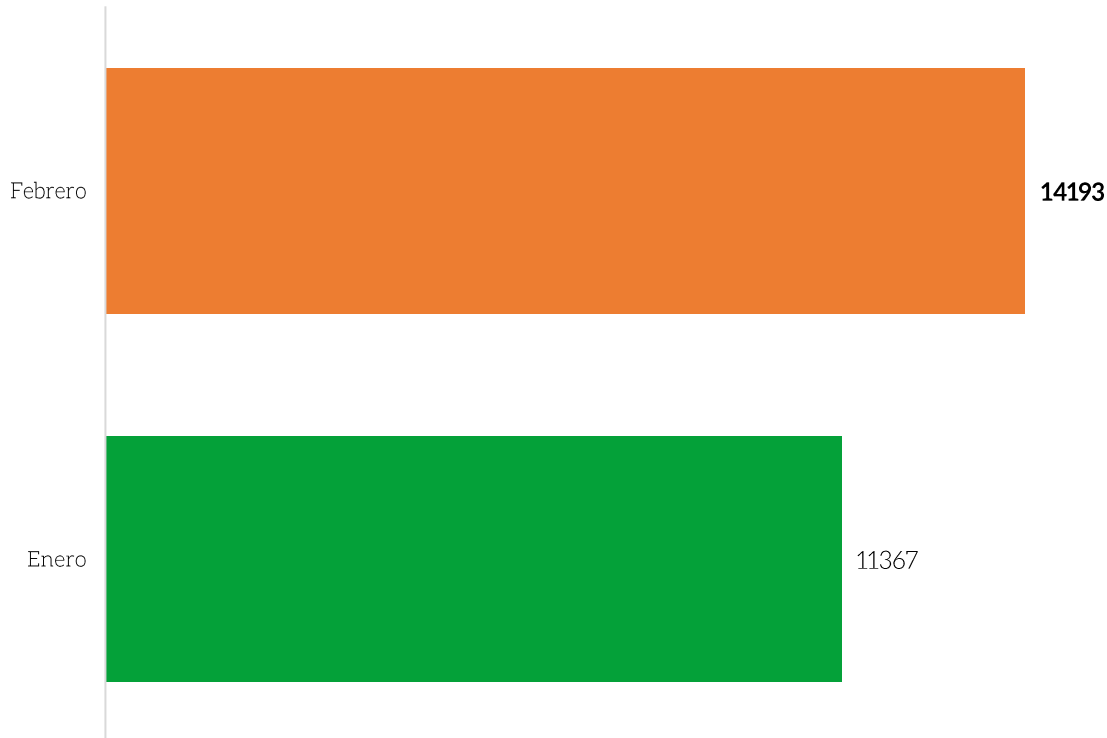
Del total de comunicaciones recibidas, **6.935** corresponden a PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

### 7.1 Acumulado de peticiones registradas

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



Grafica 1. Totalidad de PQRSDF registradas en SIGOB



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

La Gráfica 1 muestra el comportamiento de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2025, con un total de 10.117 y 14.193 radicaciones, mes de enero y febrero, respectivamente, con un acumulado de **24.310** radicaciones durante el 2025.

## 7.2 Participación por tipo de requirente

Del total de peticiones recibidas en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) en el mes de febrero de 2025, 8.314 corresponden a personas naturales es decir el 82.17% del total de radicaciones del mes y 1.803 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 17,83%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.



Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	11.662	82,17%
Persona natural	2.531	17,83%
<b>Total general</b>	<b>14.193</b>	<b>100%</b>

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

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 14.193 peticiones totales, 9.528 corresponden al sexo femenino, representando el 67.13%, mientras que 4.665 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 32.87%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	9.528	67,13%
Masculino 	4.665	32,87%
<b>Total general</b>	<b>14.193</b>	<b>100%</b>

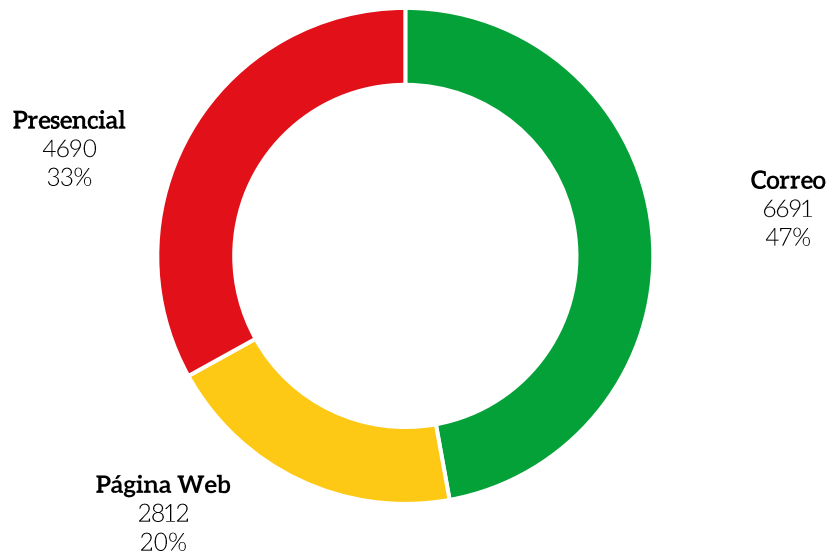
Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)

### 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, detalladas en la Gráfica 2, que se presenta a continuación.



Grafica 2. Canales de interacción – febrero de 2025



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

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias ha establecido varios canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones. En febrero de 2025, se observa que el 47% de las solicitudes fueron recibidas mediante correo electrónico, con un total de 6.691 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 4.690 radicaciones, lo que representa el 33% del total por el canal presencial. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.812 radicaciones, representando el 20% del total del mes.

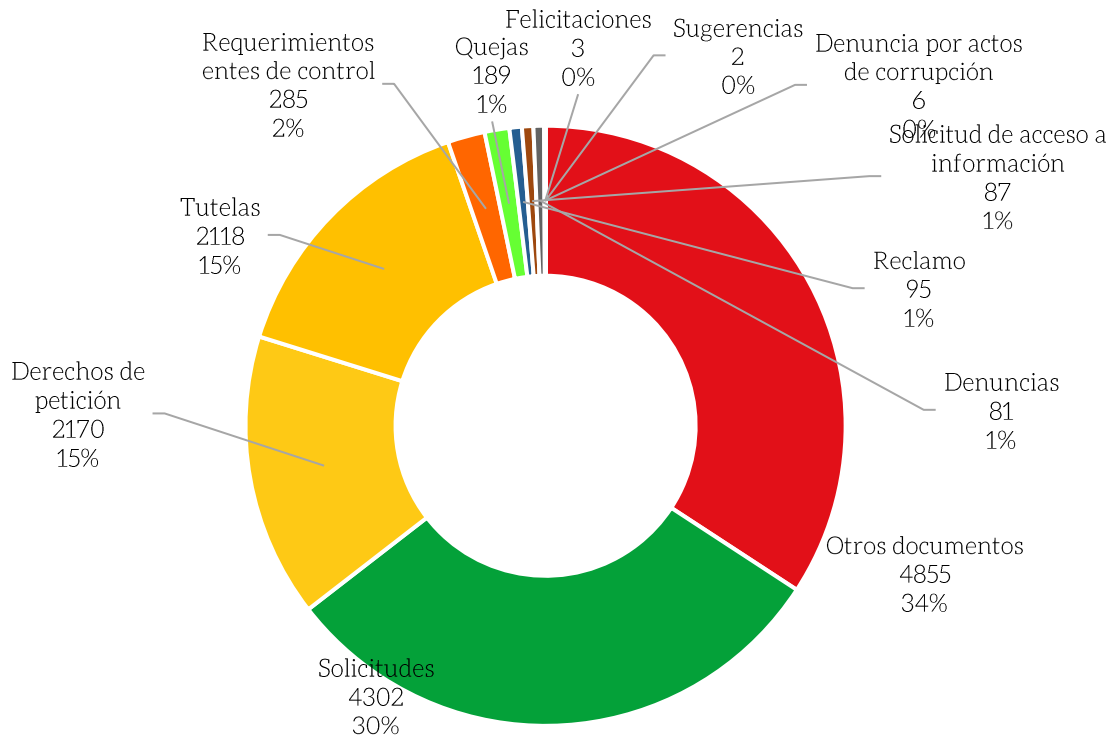
La Administración Distrital está en proceso de mejora en los equipos tecnológicos para mejorar el sistema de recepción de llamadas que ingresan al Distrito, que permitirá transferir las llamadas de manera eficiente a cada una de las dependencias, optimizando así la atención al ciudadano.

#### 7.4 Tipología de las radicaciones

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



Gráfica 3. Tipología de las radicaciones – febrero de 2025



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

El análisis de los radicados del mes de febrero de 2025 muestra la siguiente distribución: el 34% 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 4.855 radicaciones, seguida de solicitudes con un 30%.

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.118, equivalente al 14% del total. Se presentaron 2.170 Derechos de petición, lo que representa el 15%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2%, con 285 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 189 quejas que representan el 1,33% de las peticiones radicadas, 95 reclamos con una participación del 1 % de lo radicado y 81 denuncias que representan 1%. Finalmente, 87 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 1 %, 6 denuncias actos de corrupción representando en un 0.04% y 3 felicitación que representan el 0.02% de los radicados del mes de Febrero.

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



Tabla 3. Tipología de las raditaciones del mes de febrero

Tipología	Peticiones	% de Participación
Otros documentos	4855	34,21
Solicitudes	4302	30,31
Derechos de petición	2170	15,29
Tutelas	2118	14,92
Quejas	285	2,01
Requerimientos antes de control	189	1,33
Reclamo	95	0,67
Denuncias	87	0,61
Solicitud de acceso a información	81	0,57
Denuncia por actos de corrupción	6	0,04
Felicitaciones	3	0,02
Sugerencias	2	0,01
<b>Total general</b>	<b>14.193</b>	<b>100%</b>

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 raditaciones por dependencias

Área responsable	Denuncia	Denuncias por Actos de	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud Acceso	Sugerencia	Tutelas	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		2	1211	27	0	500	20	26	930	4	0	878	3609
Oficina Asesora Jurídica		0	79	95	0	478	12	6	200	9	1	507	1395
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		0	34	16	0	386	47	9	372	3	0	160	1032
Secretaría de Hacienda Distrital		2	437	17	0	1476	45	33	1046	56	0	150	3262
Secretaría General		0	91	24	0	338	10	3	345	2	0	32	855
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		0	45	26	0	146	17	0	147	3	0	86	487
Secretaría de Planeación Distrital		1	67	13	1	359	7	8	517	2	1	41	1019
Secretaría de Educación Distrital	2	1	22	13		64	1	1	50	1		156	311
Fondo Territorial de Pensiones			12	1		165	1	2	112			11	304
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	7		20	4		96	1		75			33	236
Secretaría de Participación y Desarrollo Social			11	9		74			70	1		3	168
Secretaría de Infraestructura			24	2		68		3	52			2	151
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			30	1		51	1		58			4	145
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1		19	2		39	1	1	63			6	132
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1		10	2		35	4		72	2		3	129
Despacho Alcalde			2		2	38			60	1			103
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			10	2		22	1		53	1		6	95
Establecimiento Público Ambiental - EPA		0	20	2	0	345	12	0	11	0	0	16	415
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		0	4	9	0	81	0	0	5	0	0	6	106
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			3			14		2	10			3	32



Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2		3	2		13	1		8				29
Secretaría de Turismo	1		1			16	5		6				29
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			1			13	1		5	1		4	25
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2		2	9		3	1		3				20
Escuela de Gobierno y Liderazgo			1	1		10			5			1	18
DistriSeguridad	2			2		3			6			1	14
Corvivienda			3	3		4			2			1	13
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES			2			3			8				13
TransCaribe S.A.			3			5		1	2			2	13
Oficina Asesora de Informática			1			4	1		4				10
Escuela Taller de Cartagena de Indias						2			1			5	8
Renta Ciudadana			1	1					2			1	5
Oficina Asesora de Control Interno				2		1			1				4
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa						1			1	1			3
Corporación de Turismo de Cartagena			1			1							2
Oficina Asesora de Protocolo						1							1
<b>Total general</b>	<b>81</b>	<b>6</b>	<b>2170</b>	<b>285</b>	<b>3</b>	<b>4855</b>	<b>189</b>	<b>95</b>	<b>4302</b>	<b>87</b>	<b>2</b>	<b>2118</b>	<b>14193</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 la Tabla 5 "Tipología de las radicaciones", se registraron 285 radicaciones realizadas por diversos entes de control como la Contraloría, la Fiscalía, la Personería y la Procuraduría. Dada la importancia de estas, se presenta a continuación la Tabla 6 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:

Tabla 5. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contaduría	Contraloría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Defensoría	Total general	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica		46	10	3	30	5	94	49,0
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	1	4	2	15	3	26	8,0
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		5	6		4		15	5,4
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		1	2	1	7	4	15	3,8
Secretaría de Educación Distrital		5			7	1	13	3,2
Dirección de Talento Humano		3	2		5		10	3,2
Secretaría de Hacienda Distrital		8	1		1		10	2,9
Secretaría de Planeación Distrital			6	2	1		9	2,2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		3	1	2	2	1	9	2,2
Oficina Asesora de Control Disciplinario		1		1	6	1	9	1,9
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		4			3		7	1,9
Secretaría General		4			2		6	1,6
Servicios Públicos			1		4	1	6	1,6
Dirección Jurídica - DATT			2	1	2		5	1,3



Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		1	1	2			4	1.3	
Dirección Operativa - DATT			1	1	1	1	4	1.0	
Sisben			1	1	2		4	1.0	
Dirección Administrativa y Financiera - DATT		1		1		1	3	1.0	
Tesorería		1					3	1.0	
Corvivienda					2	1	3	0.6	
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		1				1	2	0.6	
Oficina Asesora de Control Interno						2	2	0.6	
Dirección de Impuestos				1	1		2	0.6	
DistriSeguridad			1	1			2	0.3	
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM					2		2	0.3	
Secretaría de Infraestructura		1		1			2	0.3	
Oficina de Transparencia			2				2	0.3	
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística		1				1	2	0.3	
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				1	1		2	0.3	
Oficina Jurídica IPCC		2					2	0.3	
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA		1					1	0.3	
Subdirección- DADIS					1		1	0.3	
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía				1			1	0.3	
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria						1	1	0.3	
Subdirección de Fiscalización			1				1	0.3	
Renta Ciudadana				1			1	49,0	
Fondo Territorial de Pensiones				1			1	8,0	
Defensa Judicial					1		1	5,4	
Escuela de Gobierno y Liderazgo					1		1	3,8	
Establecimiento Público Ambiental - EPA					1		1	3,2	
<b>Total general</b>		<b>1</b>	<b>90</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>103</b>	<b>23</b>	<b>285</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 realizaron un total de **39** traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron requeridos debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con asuntos gestionados por otras entidades. Las solicitudes, registradas por los ciudadanos a través de la página web, estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. Las dependencias que dieron mayor número de traslado de correspondencia fue la oficina jurídica y la Umata (15,38% y un 12,82% del total) fue canalizada desde hacia otras entidades, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Decreto para el trámite interno de las PQRSDF No. 1395 de octubre de 2023.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 6:





Tabla 6. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica	6	15,38
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	5	12,82
Cobranzas-Impuestos Distritales	4	10,26
Tesorería	3	7,69
Secretaría de Hacienda Distrital	2	5,13
Establecimiento Público Ambiental - EPA	2	5,13
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2	5,13
Dirección de Talento Humano	2	5,13
Subdirección- DADIS	2	5,13
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	2,56
Servicios Públicos	1	2,56
Secretaría de Turismo	1	2,56
Secretaría de Educación Distrital	1	2,56
Secretaría General	1	2,56
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1	2,56
Secretaría de Planeación Distrital	1	2,56
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	2,56
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	2,56
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1	2,56
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	2,56
<b>Total general</b>	<b>39</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 **189 quejas**. Entre ellas, destacan las relacionadas con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS), con 46 quejas, lo que representa el 24,34% del total. Le siguen la Secretaría de Hacienda, específicamente con la Dirección de impuesto, con 32 quejas, y el Departamento Administrativo de Tránsito con 19 quejas. El número de quejas permaneció constante en comparación con el mes anterior, continuando liderada por el DADIS, con un incremento del 27, 78% con respecto al mes anterior en el que se registraron 36 quejas de esta tipología. En la Tabla 7 se detallan las quejas por dependencia registradas durante el mes de febrero de 2025.

Tabla 7. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	46	24,34
Dirección de Impuestos	32	16,93
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	19	10,05
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	17	8,99
Oficina Asesora Jurídica	12	6,35
Servicios Públicos	7	3,70
Industria y Comercio	7	3,70
Oficina Asesora Jurídica - EPA	6	3,17



Establecimiento Público Ambiental - EPA	6	3,17
Secretaría de Turismo	5	2,65
Sisbén	5	2,65
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	4	2,12
Secretaría de Hacienda Distrital	4	2,12
División de Control Urbano	2	1,06
Secretaría de Educación Distrital	1	0,53
Dirección Operativa - DATT	1	0,53
Dirección de Talento Humano	1	0,53
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1	0,53
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,53
Fondo Territorial de Pensiones	1	0,53
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	0,53
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,53
Dirección de Apoyo Logístico	1	0,53
Secretaría General	1	0,53
Subdirección- DADIS	1	0,53
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	0,53
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	0,53
Tesorería	1	0,53
Oficina Asesora de Informática	1	0,53
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	0,53
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	0,53
<b>Total general</b>	<b>189</b>	<b>100</b>

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

Durante el periodo analizado, en el mes de febrero se registraron un total de **95 reclamos**. Destacan entre ellos los relacionados en el Departamento administrativo y transporte-DATT con 26 reclamos registrados que representa un 27,37% y la secretaria de Hacienda con 12 reclamos, representando un 13,64%. El número de quejas experimentó un incremento del 1157% en comparación con el mes anterior, en el que se registraron 7 reclamos de esta tipología.

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

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	26	27,37
Dirección de Impuestos	22	23,16
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	9	9,47
Oficina Asesora Jurídica	6	6,32
Tesorería	5	5,26
Secretaría de Planeación Distrital	3	3,16
Secretaría de Infraestructura	3	3,16
Secretaría de Hacienda Distrital	3	3,16
Sisbén	3	3,16
Servicios Públicos	2	2,11



División de Control Urbano	2	2,11
Fondo Territorial de Pensiones	2	2,11
Industria y Comercio	2	2,11
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	2	2,11
TransCaribe S.A.	1	1,05
Subdirección de Fiscalización	1	1,05
Dirección de Apoyo Logístico	1	1,05
Secretaría de Educación Distrital	1	1,05
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	1,05
<b>Total general</b>	<b>95</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 31 de diciembre del 2024 a corte del 3 de marzo del 2025. Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

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

Tabla 9. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2024

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84427	9,47	2005	0,22	86432	9,7
2017	86951	9,75	4556	0,51	91507	10,3
2018	101782	11,41	7755	0,87	109537	12,3
2019	112952	12,67	10899	1,22	123851	13,9
2020	70305	7,88	3994	0,45	74299	8,3
2021	118680	13,31	3271	0,37	121951	13,7
2022	124234	13,93	5259	0,59	129493	14,5
2023	143456	16,09	11262	1,26	154718	17,3
2024	144661	16,22	23542	2,64	168203	18,9
<b>Total general</b>	<b>987448</b>	<b>110,73</b>	<b>72543</b>	<b>7,08</b>	<b>891788</b>	<b>100</b>

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



Esta tabla 9 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra Subdirección técnica de desarrollo sostenible con un total 5.567 correspondencias sin cerrar, le sigue la Secretaria del interior con 4.315 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 2025 en SIGOB**

El siguiente informe corresponde a una consulta realizada en el aplicativo SIGOB con la condición "En gestión", abarcando el periodo del 1 de febrero al 28 de Febrero de 2025, durante la Administración "Cartagena Ciudad de derechos", que incluye el reporte de la Tabla 10.

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

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



Tabla 10. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el mes de febrero 2025

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1762	12,41%	176	1,24%	1938	13,65%
Oficina Asesora Jurídica	1049	7,39%	233	1,64%	1282	9,03%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1165	8,21%	14	0,10%	1179	8,31%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	582	4,10%	226	1,59%	808	5,69%
Industria y Comercio	620	4,37%	153	1,08%	773	5,45%
Cobranzas-Impuestos Distritales	657	4,63%	98	0,69%	755	5,32%
Dirección de Impuestos	545	3,84%	129	0,91%	674	4,75%
Dirección de Talento Humano	386	2,72%	148	1,04%	534	3,76%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	439	3,09%	45	0,32%	484	3,41%
Secretaría de Planeación Distrital	381	2,68%	100	0,70%	481	3,39%
Secretaría de Hacienda Distrital	313	2,21%	100	0,70%	413	2,91%
Dirección Jurídica - DATT	328	2,31%	38	0,27%	366	2,58%
Secretaría de Educación Distrital	237	1,67%	74	0,52%	311	2,19%
Sisben	307	2,16%	1	0,01%	308	2,17%
Fondo Territorial de Pensiones	164	1,16%	140	0,99%	304	2,14%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	164	1,16%	75	0,53%	239	1,68%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	180	1,27%	56	0,39%	236	1,66%
División de Control Urbano	226	1,59%	4	0,03%	230	1,62%
Tesorería	175	1,23%	51	0,36%	226	1,59%
Subdirección de Fiscalización	170	1,20%	18	0,13%	188	1,32%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	119	0,84%	49	0,35%	168	1,18%
Servicios Públicos	124	0,87%	33	0,23%	157	1,11%
Subdirección- DADIS	117	0,82%	35	0,25%	152	1,07%
Secretaría de Infraestructura	132	0,93%	19	0,13%	151	1,06%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	119	0,84%	26	0,18%	145	1,02%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	88	0,62%	44	0,31%	132	0,93%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	107	0,75%	22	0,16%	129	0,91%
Dirección Operativa - DATT	124	0,87%	1	0,01%	125	0,88%
Defensa Judicial	37	0,26%	76	0,54%	113	0,80%
Despacho Alcalde	77	0,54%	26	0,18%	103	0,73%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	50	0,35%	45	0,32%	95	0,67%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	72	0,51%	15	0,11%	87	0,61%
Secretaría General	64	0,45%	19	0,13%	83	0,58%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	5	0,04%	67	0,47%	72	0,51%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	68	0,48%	3	0,02%	71	0,50%
Dirección de Apoyo Logístico	47	0,33%	20	0,14%	67	0,47%
Dirección de Contabilidad	67	0,47%		0,00%	67	0,47%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	47	0,33%	16	0,11%	63	0,44%
Impuesto Predial	61	0,43%	2	0,01%	63	0,44%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	60	0,42%	2	0,01%	62	0,44%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	24	0,17%	8	0,06%	32	0,23%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	15	0,11%	14	0,10%	29	0,20%
Secretaría de Turismo	22	0,16%	7	0,05%	29	0,20%
Oficina Jurídica IPCC	26	0,18%		0,00%	26	0,18%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	10	0,07%	15	0,11%	25	0,18%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	9	0,06%	12	0,08%	21	0,15%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	16	0,11%	4	0,03%	20	0,14%



Escuela de Gobierno y Liderazgo	9	0,06%	9	0,06%	18	0,13%
Cobro Persuasivo	15	0,11%	2	0,01%	17	0,12%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	14	0,10%	1	0,01%	15	0,11%
DistriSeguridad	11	0,08%	3	0,02%	14	0,10%
Corvivienda	7	0,05%	6	0,04%	13	0,09%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	12	0,08%	1	0,01%	13	0,09%
TransCaribe S.A.	11	0,08%	2	0,01%	13	0,09%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	3	0,02%	8	0,06%	11	0,08%
Oficina Asesora de Informática	4	0,03%	6	0,04%	10	0,07%
División de Patrimonio Cultural IPCC	9	0,06%		0,00%	9	0,06%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	7	0,05%	1	0,01%	8	0,06%
Oficina de Transparencia	6	0,04%		0,00%	6	0,04%
Renta Ciudadana	5	0,04%		0,00%	5	0,04%
Oficina de Cooperación Internacional	4	0,03%	1	0,01%	5	0,04%
Oficina Asesora de Control Interno	3	0,02%	1	0,01%	4	0,03%
Archivo Central	3	0,02%		0,00%	3	0,02%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	3	0,02%		0,00%	3	0,02%
División Sistemas Impuestos		0,00%	3	0,02%	3	0,02%
Cárcel Distrital	2	0,01%		0,00%	2	0,01%
Corporación de Turismo de Cartagena	2	0,01%		0,00%	2	0,01%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Almacén - DATT	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Bomberos	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>11690</b>	<b>82,36%</b>	<b>2503</b>	<b>17,64%</b>	<b>14193</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 17,64% de las solicitudes recibidas en el mes de febrero han sido gestionadas, lo que equivale a 2.503 radicaciones. Sin embargo, 11.690 radicaciones están en gestión, lo que representa el 82,36% del total del mes de febrero.

A continuación, la tabla 11 muestra el número de correspondencias externas que aún no han recibido cierre de gestión de lo recibido del año 2025. La cantidad anual de correspondencias sin cierre representa una cifra elevada, lo que constituye una alerta para el Distrito de Cartagena de Indias sobre el manejo que los servidores públicos y/o contratistas están dando al SIGOB.

Tabla 11. Documentación acumulada en gestión del año 2025 por dependencias-pendiente



Área gestión	Total	% de Participación
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	3221	15,22%
Oficina Asesora Jurídica	2887	13,64%
Dirección Jurídica - DATT	1571	7,42%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1016	4,80%
Industria y Comercio	988	4,67%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	984	4,65%
División de Control Urbano	693	3,28%
Sisben	630	2,98%
Impuesto Predial	565	2,67%
Subdirección de Fiscalización	485	2,29%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	447	2,11%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	422	1,99%
Oficina Asesora de Control Interno	412	1,95%
Dirección Operativa - DATT	404	1,91%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	333	1,57%
Secretaría de Infraestructura	330	1,56%
Dirección de Talento Humano	327	1,55%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	291	1,38%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	266	1,26%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	256	1,21%
Secretaría de Hacienda Distrital	232	1,10%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	225	1,06%
Unidad de Nomina	225	1,06%
Fondo Territorial de Pensiones	203	0,96%
Secretaría de Planeación Distrital	199	0,94%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	187	0,88%
Estratificación	185	0,87%
Tesorería	170	0,80%
Secretaría General	169	0,80%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	164	0,78%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	144	0,68%
Secretaría de Educación Distrital	144	0,68%
Servicios Públicos	141	0,67%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	129	0,61%
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	113	0,53%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	111	0,52%
Dirección de Apoyo Logístico	106	0,50%
Despacho Alcalde	99	0,47%
Subdirección Técnica - SED	87	0,41%
Oficina Jurídica IPCC	85	0,40%
Dirección de Impuestos	82	0,39%
Tutelas Jurídica	82	0,39%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	75	0,35%
Dirección de Contabilidad	74	0,35%
Cobro Persuasivo	73	0,34%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	73	0,34%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	72	0,34%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	69	0,33%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	66	0,31%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	55	0,26%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	52	0,25%
Atención a la Comunidad - DADIS	52	0,25%
División Sistemas Impuestos	50	0,24%
Subdirección- DADIS	42	0,20%
División de Sistema de Información Geográfica	42	0,20%



Secretaría de Turismo	38	0,18%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	34	0,16%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	32	0,15%
Administración Mercado	31	0,15%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	29	0,14%
Cobertura Educativa - SED	26	0,12%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	26	0,12%
Defensa Judicial	26	0,12%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	22	0,10%
DistriSeguridad	21	0,10%
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	19	0,09%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	18	0,09%
Dinámica Urbana	17	0,08%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	16	0,08%
Inspección y Vigilancia - SED	15	0,07%
TransCaribe S.A.	14	0,07%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	12	0,06%
Unidad Asesora de Contratación	12	0,06%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	11	0,05%
Corvivienda	11	0,05%
Oficina de Transparencia	9	0,04%
Talento Humano - SED	9	0,04%
Dirección de Presupuesto	9	0,04%
Renta Ciudadana	9	0,04%
Pagaduría	9	0,04%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	9	0,04%
Oficina Asesora de Informática	9	0,04%
Oficina de Cooperación Internacional	8	0,04%
Cárcel Distrital	7	0,03%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	7	0,03%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	7	0,03%
Corporación de Turismo de Cartagena	6	0,03%
Bomberos	5	0,02%
Archivo Central	3	0,01%
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	3	0,01%
Dirección de Planeación - DADIS	2	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA	2	0,01%
Almacén - DATT	2	0,01%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	1	0,00%
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	1	0,00%
Inspección de Policía Boquilla	1	0,00%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	1	0,00%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1	0,00%
Comisaría Permanente Turno 1	1	0,00%
Institución Universitaria Mayor de Cartagena	1	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,00%
División de Patrimonio Cultural IPCC	1	0,00%
Área Social Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>21160</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 febrero 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

<b>Año</b>	2025
<b>Periodo de análisis</b>	Del 1 al 28 de febrero del 2025
<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 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>	508
<b>Confiabilidad</b>	95%
<b>Margen de error</b>	4,27%
<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.*

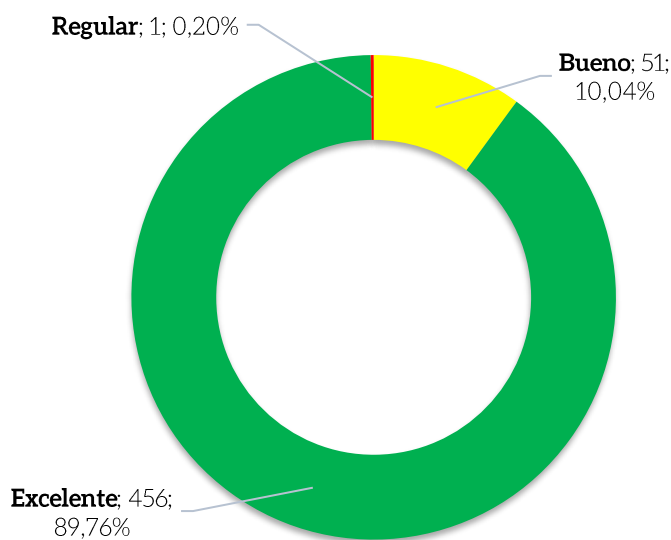


### 10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

#### 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 2025



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

Los porcentajes reflejan una satisfacción considerable por parte de los participantes. El 89.76% calificó la experiencia como “Excelente”. Además, el 10.04% la calificó como “Bueno” y solo el 0.20% la consideró “Regular”. Estos resultados indican una percepción positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

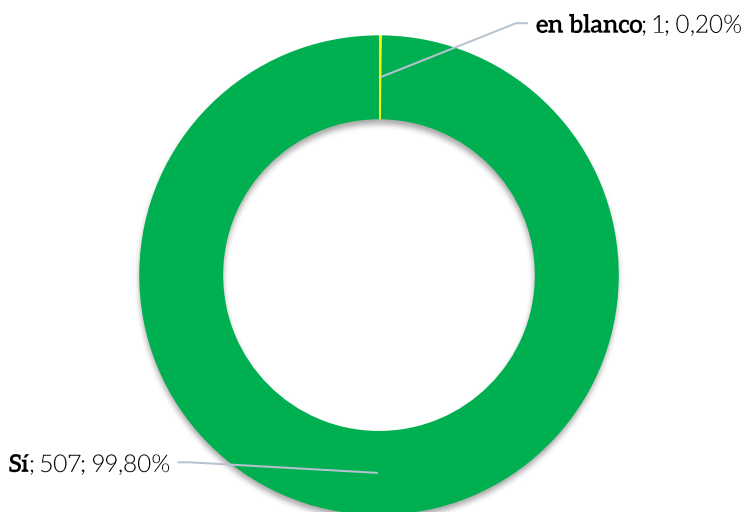
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar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



## 2. Accesibilidad.

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

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



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

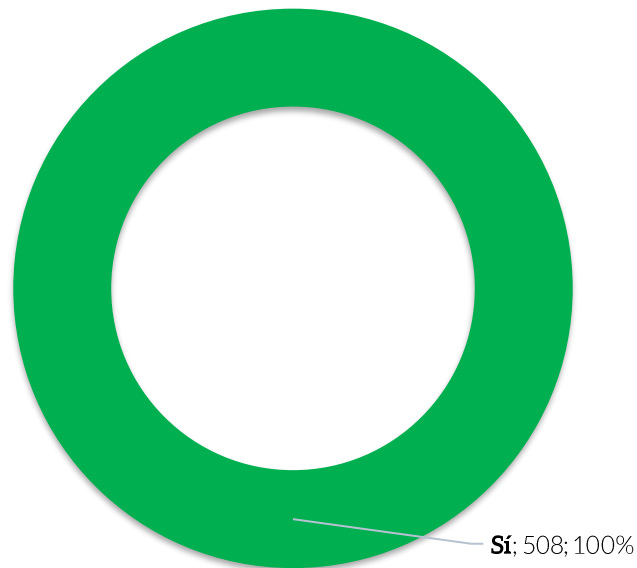
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 507 encuestados, el 99.80% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

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) – febrero de 2025



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

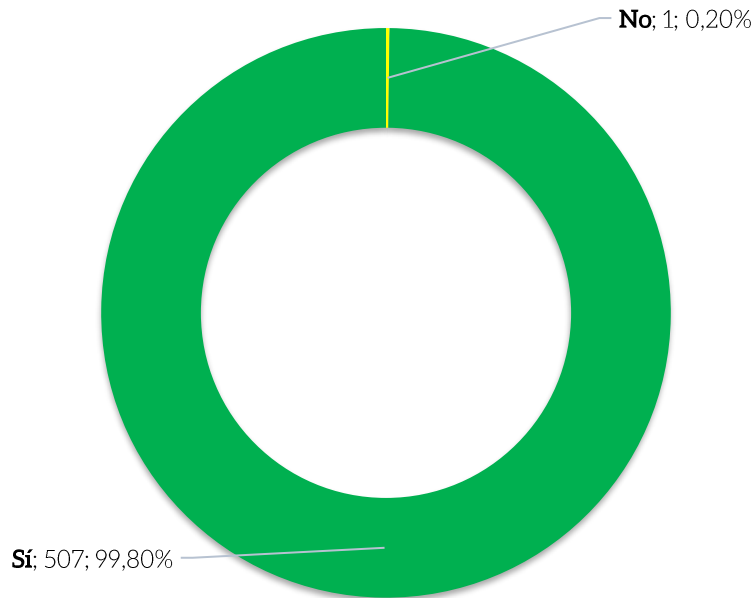
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. el 100% los participantes, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado.

La alta satisfacción reflejada en estos resultados sugiere que la totalidad de los ciudadanos encuentra el lugar de atención satisfactorio y acorde a sus expectativas. Es importante seguir manteniendo este nivel de satisfacción para garantizar que el lugar de atención sea cómodo y agradable para todos los usuarios.



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

Grafica 7. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 3) – febrero de 2025



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

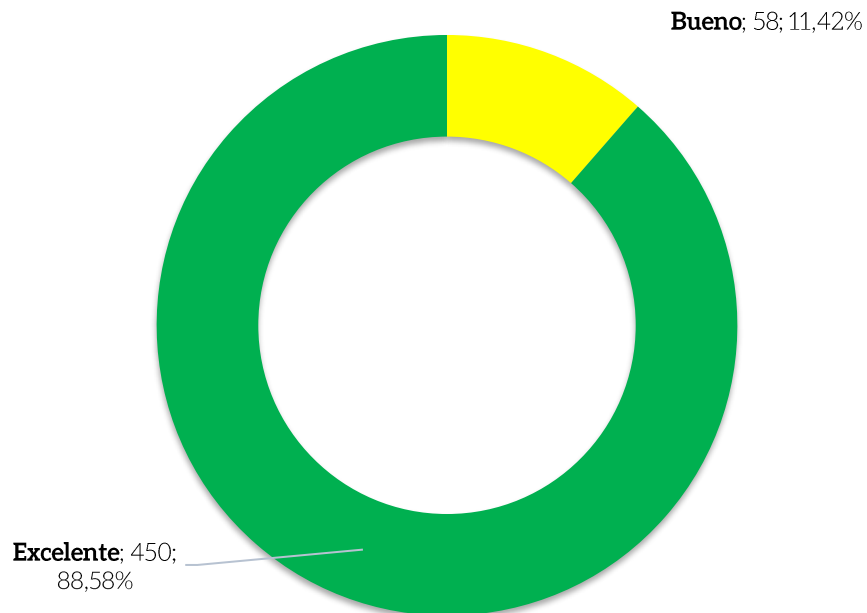
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el 99.80%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo. Aunque solo el 0.20% dio una respuesta negativa,

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. En general, 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) - febrero de 2025



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

Estos porcentajes revelan una alta satisfacción general con el trato recibido por parte de los funcionarios. La gran mayoría, el 88.58%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 11.42%, expresó opiniones menos favorables, 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.

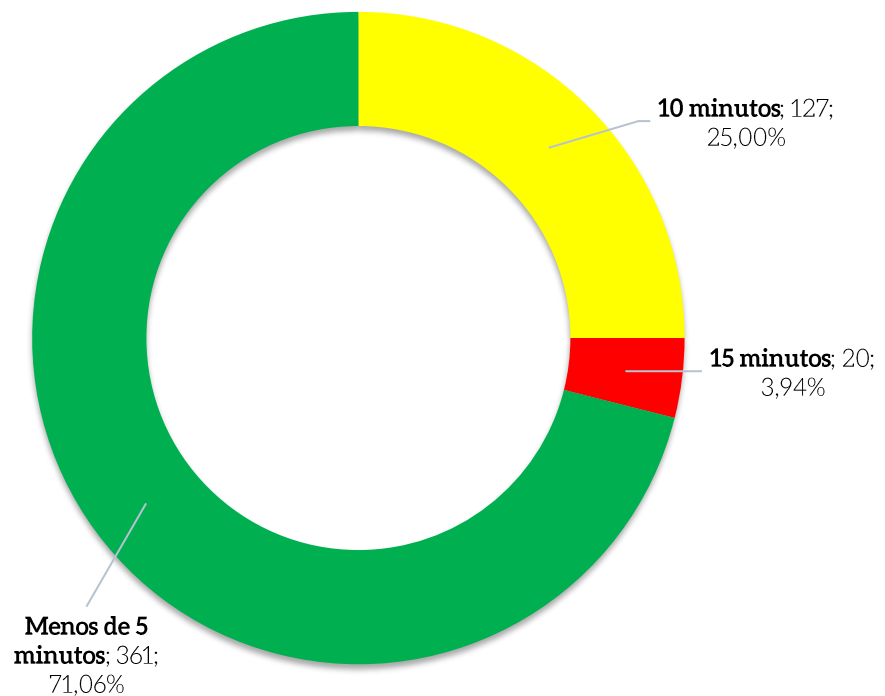




### 3. Oportunidad.

**¿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 – febrero de 2025



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

La mayoría de los encuestados, un 71.06.36%, indicó que el tiempo empleado para radicar su solicitud, trámite o servicio fue menos de 5 minutos. Un 25.00% de los encuestados mencionó que se demoraron 10 minutos, mientras que un 3.94% indicó que el proceso les tomó 15 minutos.

En conclusión, la gran mayoría de los ciudadanos encuentra que el proceso de radicación de solicitudes, trámites o servicios es rápido y eficiente, con más del 71% 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 febrero de 2025, con fecha de corte al 3 de marzo de 2025.

El total de los requerimientos presentados ante el Distrito son ingresados y radicados a través del SIGOB, aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad, lo que garantiza una mejor trazabilidad y seguimiento a la respuesta de fondo.

Durante febrero, la ciudadanía prefirió radicar su correspondencia a través del correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 47 % que son representadas en un total de 6.691 radicaciones, seguido de radicación presencial (33%) y por 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 en lo corrido del año 2025.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 285 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante febrero de 2025.

Se observa que la Oficina Jurídica dieron traslado del mayor porcentaje (15,38%) de radicaciones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **189 quejas** y **95 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 (24,34%).
- La Dirección de impuestos distritales: 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 (16,93%).



La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:

- Departamento administrativo de Tránsito y Transporte: que representa un 27,37% 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 17.64% de los radicados del mes de febrero fueron gestionados durante el período, lo que representa 2.503 solicitudes, mientras que 11.690 radicaciones (82,36% del total de febrero) permanecen pendientes de atención.

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

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

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

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

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



# Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias