



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: abril 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
Abril de 2024



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



Contenido

1. Introducción.....	4
2. Glosario	5
3. Objetivos.....	7
3.1. Objetivo general.....	7
3.2. Objetivos específicos	7
4. Alcance.....	7
5. Responsabilidades.....	7
6. Normatividad	8
7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF	9
7.1 Acumulado de peticiones registradas	9
7.2 Participación por tipo de requirente	10
7.3 Canales de interacción.....	11
7.4 Tipología de las radicaciones.....	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 abril del 2024 en SIGOB.....	19
10. Percepción y satisfacción ciudadana	24
10.1. Ficha técnica	25
10.2. Conceptos de la encuesta	26
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	27
11. Conclusiones.....	33



1. Introducción

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

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSD, abarcando el período del **1 al 30 de abril 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 abril 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 abril 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 abril 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 **16.052** 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).

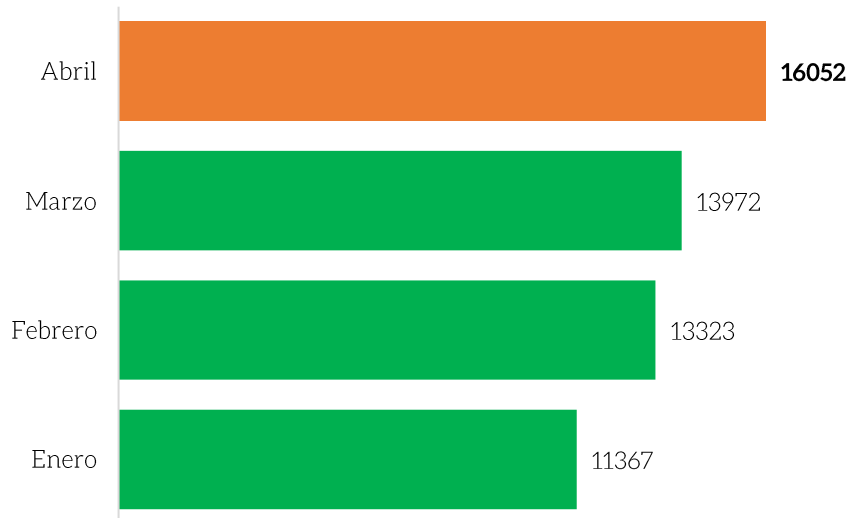
Del total de comunicaciones recibidas, **8.925** corresponden a otras comunicaciones oficiales, tales como tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

7.1 Acumulado de peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador que muestra el total de peticiones registradas mes a mes por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. Esto incluye 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 2024, con un total de 11.367, 13.323, 13.972 y 16.052 radicaciones, mes de enero, febrero, marzo y abril, respectivamente, con un acumulado de **54.714** radicaciones durante el 2024.

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 abril de 2024, 9.590 corresponden a personas naturales es decir el 59.74 % del total de radicaciones del mes y 6.462 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 40.26%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.



Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	6.462	40,26%
Persona natural	9.590	59,74%
Total general	16052	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 16.052 peticiones totales, 8.906 corresponden al sexo femenino, representando el 55,48%, mientras que 7.146 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 39,51%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino	8906	55,48%
Masculino	7146	44,52%
Total general	16052	100%

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

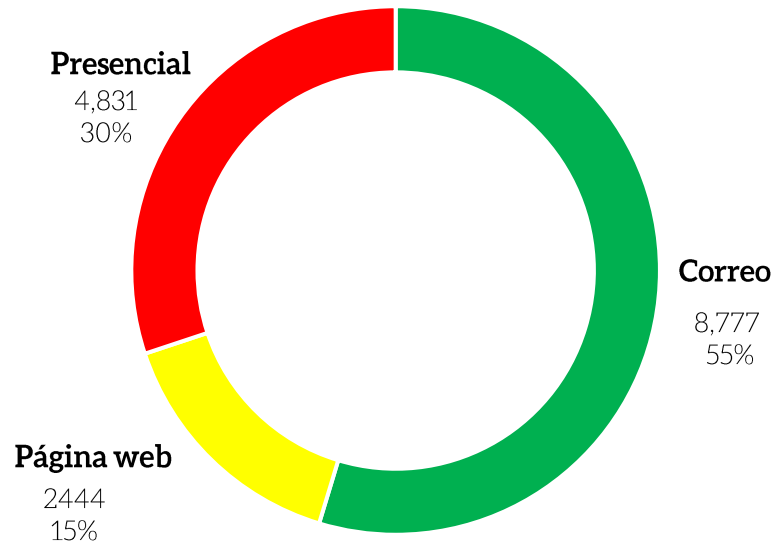
7.3 Canales de interacción

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.

De las 16.052 comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención, **6.701** 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 1, que se presenta a continuación.



Grafica 1. Canales de interacción –abril 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 abril de 2024, se observa que el 30% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 4.831 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 8.777 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 55% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.444 radicaciones, representando el 16% del total del mes.

A través del call center se atendieron 914 llamadas de orientación a la ciudadanía en un promedio 30,47 llamadas diarias y de las cuales 503 llamadas se recibieron de fuera de la ciudad y 5 llamadas falsas. De estas llamadas el 56,5% fueron para la Secretaría de Hacienda, seguido de la Secretaría de Planeación y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT).

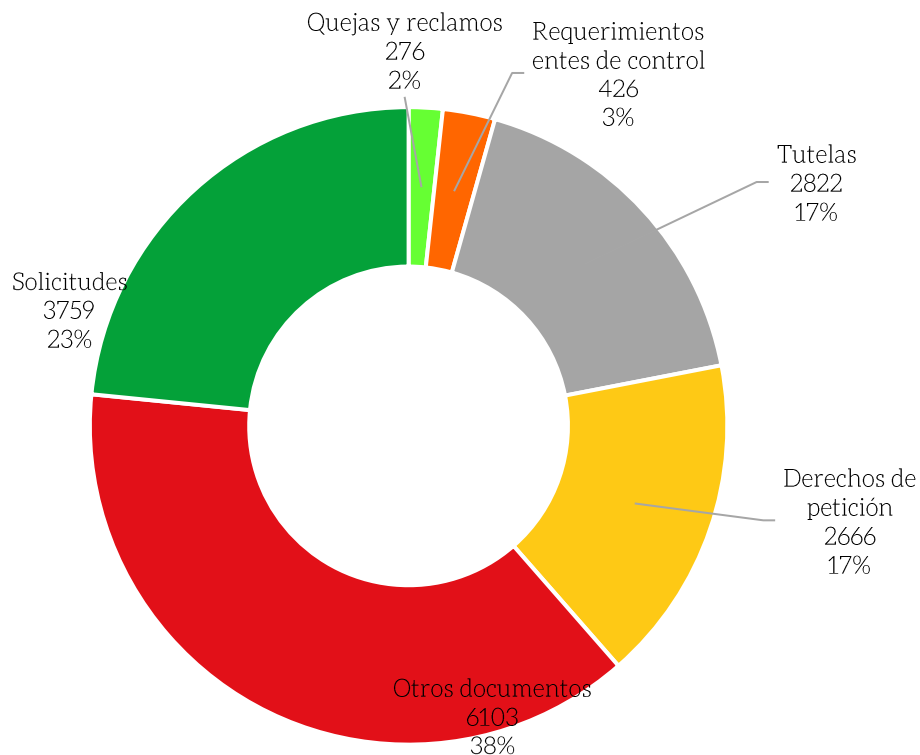


7.4 Tipología de las radicaciones

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

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

Grafica 2. Tipología de las radicaciones – abril de 2024



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

El análisis de los radicados del mes de abril de 2024 muestra la siguiente distribución: el 23% de las solicitudes correspondieron a la tipología "Solicitudes",



con un total de 3.579 radicaciones. Además, ingresaron 6.103 peticiones bajo la tipología "Otros documentos" (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), lo que representa el 38% del total. Las radicaciones clasificadas como "Derecho de petición" fueron 2.666, equivalente al 17% del total. Se presentaron 2.822 tutelas, lo que representa el 17%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 3%, con 426 radicaciones. Finalmente, se registraron 276 quejas y reclamos, representando el 2% del total de radicados del mes de abril. Este comportamiento se visualiza claramente en la Gráfica 2.

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

Tabla 3. Tipología de radicaciones por dependencias

Área responsable	Derechos de petición	Entes de control	Otros documentos	Quejas y reclamos	Solicitud	Tutelas	Total	% Participación
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1723	75	408	21	928	796	3951	24,61
Secretaría de Hacienda Distrital	307	20	1743	25	684	196	2975	18,53
Oficina Asesora Jurídica	119	137	695	19	228	1231	2429	15,13
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	64	32	295	73	323	143	930	5,79
Establecimiento Público Ambiental - EPA	25	10	799	13	10	6	863	5,38
Secretaría de Planeación Distrital	60	8	402	14	345	25	854	5,32
Secretaría General	98	28	365	22	273	32	818	5,10
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	61	35	188	39	142	89	554	3,45
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	36	8	136	5	113	25	323	2,01
Fondo Territorial de Pensiones	18	4	184		80	15	301	1,88
Secretaría de Educación Distrital	17	7	94	5	24	139	286	1,78
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	7	8	145	4	67	49	280	1,74
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	23	3	70	7	118	2	223	1,39
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	10	4	53	5	105	4	181	1,13
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	16	10	138	1	3	12	180	1,12
Secretaría de Infraestructura	25	2	78	7	54	3	169	1,05
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	9	4	71	2	52	19	157	0,98
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	4		44		72	14	134	0,83
Despacho Alcalde	3		69		48		120	0,75
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	8	2	21	1	22	3	57	0,36
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		2	18		13		33	0,21
Secretaría de Turismo	5	1	15		11		32	0,20
Corvivienda	6	2	12	2	4	4	30	0,19
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	3	1	17	1	2	4	28	0,17
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		1	12	4	9		26	0,16
Oficina Asesora de Control Disciplinario		19	1	2	3		25	0,16
Programa Familias En Acción			6	3	11		20	0,12
Escuela de Gobierno y Liderazgo	7		7		1		15	0,09
Transcribe S.A.				1		10	11	0,07
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	8				2		10	0,06
Oficina Asesores de Despacho					8		8	0,05
Escuela Taller de Cartagena de Indias	2	1	2		1	1	7	0,04
Distriseguridad	2		2		1		5	0,03



Corporación de Turismo de Cartagena			3		1		4	0,02
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa			4				4	0,02
Oficina Asesora de Informática			3		1		4	0,02
Oficina Asesora de Protocolo			3				3	0,02
Oficina Asesora de Control Interno		2					2	0,01
Total general	2666	426	6103	276	3759	2822	16052	100

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

7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en el Gráfico 3 "Tipología de las radicaciones", se registraron 426 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 4 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:

Tabla 4. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contraloría	Personería	Procuraduría	Fiscalía	Total general	%
Oficina Asesora Jurídica	61	3	60	13	137	32,16
Dirección Jurídica - DATT	24	2	3	20	49	11,50
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	5	23	6	35	8,22
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		22	8	2	32	7,51
Dirección de Talento Humano	5	3	10	2	20	4,69
Oficina Asesora de Control Disciplinario		12	7		19	4,46
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1		5	11	17	3,99
Secretaría de Hacienda Distrital	14			2	16	3,76
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		4	4		8	1,88
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		3	5		8	1,88
Secretaría de Educación Distrital	6		1		7	1,64
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1	3	2		6	1,41
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	4		1		5	1,17
PQRS Secretaría General			4	1	5	1,17
Fondo Territorial de Pensiones		1	2	1	4	0,94
Secretaría de Planeación Distrital		2	1	1	4	0,94
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			1	3	4	0,94
Sisben				4	4	0,94
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	2		2		4	0,94
Oficina Asesora Control Interno - EPA	4				4	0,94
Establecimiento Público Ambiental - EPA		2	1		3	0,70
División de Patrimonio Cultural IPCC			3		3	0,70
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	2			3	0,70
Dirección Operativa - DATT	1		2		3	0,70
Dirección de Apoyo Logístico	2		1		3	0,70
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA			2		2	0,47



Oficina Jurídica IPCC	1		1		2	0,47
Oficina Asesora de Control Interno	1		1		2	0,47
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	1	1			2	0,47
Corvivienda	1		1		2	0,47
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1		1		2	0,47
Secretaría de Infraestructura	1		1		2	0,47
Dirección de Contabilidad	1			1	2	0,47
Secretaría de Turismo			1		1	0,23
Tesorería		1			1	0,23
Oficina Asesora Jurídica - EPA			1		1	0,23
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		1			1	0,23
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		1			1	0,23
Escuela Taller de Cartagena de Indias			1		1	0,23
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales			1		1	0,23
Total general	134	68	157	67	426	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 20 traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron necesarios debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con temas administrados por otras entidades. Dichas solicitudes fueron registradas por ciudadanos a través de la página web y estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. En su mayoría, la correspondencia fue dirigida al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT) y el Departamento administrativo de Valorización y Departamento Administrativo de Salud (DADIS).

La información se puede observar en la siguiente Tabla 5:

Tabla 5. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% Participación
Oficina Asesora Jurídica	5	25,00%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3	15,00%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	3	15,00%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2	10,00%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1	5,00%
Dirección de Apoyo Logístico	1	5,00%
Dirección Jurídica - DATT	1	5,00%
Secretaría de Educación Distrital	1	5,00%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	5,00%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1	5,00%
Tesorería	1	5,00%
Total general	20	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 abril se registraron un total de 276 quejas y reclamos. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) con un total de 72 quejas y reclamos, la Secretaría del Interior con 39, y el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte con 21. En la Tabla 6 se detallan las quejas y reclamos por dependencia registrados durante el mes de abril de 2024.

Tabla 6. Quejas y Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de quejas	%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	72	26,09%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	39	14,13%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	21	7,61%
Oficina Asesora Jurídica	19	6,88%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	8	2,90%
Servicios Públicos	8	2,90%
Secretaría de Planeación Distrital	7	2,54%
Tesorería	7	2,54%
Industria y Comercio	7	2,54%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	7	2,54%
Secretaría de Infraestructura	7	2,54%
Sisben	6	2,17%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	6	2,17%
Secretaría General	6	2,17%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	5	1,81%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	5	1,81%
Secretaría de Educación Distrital	5	1,81%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	5	1,81%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	4	1,45%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	4	1,45%
Oficina de Transparencia	3	1,09%
Dirección de Talento Humano	3	1,09%
Programa Familias En Acción	3	1,09%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	2	0,72%
Corvivienda	2	0,72%
Secretaría de Hacienda Distrital	2	0,72%
Dirección de Impuestos	2	0,72%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2	0,72%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0,36%
Subdirección de Fiscalización	1	0,36%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	0,36%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1	0,36%
Transcaribe S.A.	1	0,36%
División de Control Urbano	1	0,36%
Dirección de Apoyo Logístico	1	0,36%
Administración Mercado	1	0,36%
Atención a la Comunidad - DADIS	1	0,36%
Total general	276	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 3 de mayo del 2024 a. 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 7. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2023

Año	Finalizadas		Por responder		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84293	9,45	2139	0,24	86432	9,69
2017	86194	9,67	5313	0,60	91507	10,26
2018	101134	11,34	8403	0,94	109537	12,28
2019	111962	12,55	11889	1,33	123851	13,89
2020	69158	7,75	5141	0,58	74299	8,33
2021	116422	13,05	5529	0,62	121951	13,67
2022	121121	13,58	8372	0,94	129493	14,52
2023	136435	15,30	18283	2,05	154718	17,35
Total general	826719	92,70	68724	7,71	891788	100

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

Esta tabla 7 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra la Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte, con un total de 7.296 correspondencias sin cerrar. En segundo lugar, la Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible – EPA, con un total de 5,871 correspondencias pendientes de cierre. En la base de datos anexa a este informe se podrá ver en detalle cada una de las dependencias.



La causa más relevante es el mal uso de la herramienta SIGOB, ya que algunas respuestas se proporcionan a través de canales no autorizados o no se realiza el cierre formal en la herramienta.

Este informe constituye una alerta temprana para los líderes de los procesos, instándoles a utilizar estos datos estadísticos para orientar a sus equipos de trabajo hacia la meta de proporcionar respuestas dentro de los parámetros legales. Además, se destaca la importancia de justificar los casos que, debido a su naturaleza legal o procedimental, no puedan ser respondidos dentro del plazo establecido por la ley.

9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en abril 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 abril al 30 de abril de 2024, durante la Administración "Unidos para avanzar", que incluye el reporte de la Tabla 8.

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 8. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el mes de abril 2024

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	3513	0,22	438	0,03	3951	0,25
Secretaría de Hacienda Distrital	1204	0,08	1771	0,11	2975	0,19
Oficina Asesora Jurídica	1986	0,12	443	0,03	2429	0,15
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	540	0,03	390	0,02	930	0,06
Establecimiento Público Ambiental - EPA	639	0,04	224	0,01	863	0,05
Secretaría de Planeación Distrital	492	0,03	362	0,02	854	0,05
Secretaría General	596	0,04	222	0,01	818	0,05
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	465	0,03	89	0,01	554	0,03



Secretaría de Participación y Desarrollo Social	206	0,01	117	0,01	323	0,02
Fondo Territorial de Pensiones	190	0,01	111	0,01	301	0,02
Secretaría de Educación Distrital	226	0,01	60	0,00	286	0,02
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	240	0,01	40	0,00	280	0,02
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	172	0,01	51	0,00	223	0,01
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	103	0,01	78	0,00	181	0,01
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	161	0,01	19	0,00	180	0,01
Secretaría de Infraestructura	131	0,01	38	0,00	169	0,01
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	104	0,01	53	0,00	157	0,01
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	122	0,01	12	0,00	134	0,01
Despacho Alcalde	82	0,01	38	0,00	120	0,01
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	42	0,00	15	0,00	57	0,00
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	13	0,00	20	0,00	33	0,00
Secretaría de Turismo	28	0,00	4	0,00	32	0,00
Corvivienda	7	0,00	23	0,00	30	0,00
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	16	0,00	12	0,00	28	0,00
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	18	0,00	8	0,00	26	0,00
Oficina Asesora de Control Disciplinario	25	0,00		0,00	25	0,00
Programa Familias En Acción	19	0,00	1	0,00	20	0,00
Escuela de Gobierno y Liderazgo	13	0,00	2	0,00	15	0,00
Transcribe S.A.	11	0,00		0,00	11	0,00
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	10	0,00		0,00	10	0,00
Oficina Asesores de Despacho	8	0,00		0,00	8	0,00
Escuela Taller de Cartagena de Indias	7	0,00		0,00	7	0,00
Distriseguridad	2	0,00	3	0,00	5	0,00
Corporación de Turismo de Cartagena	3	0,00	1	0,00	4	0,00
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	4	0,00		0,00	4	0,00
Oficina Asesora de Informática	1	0,00	3	0,00	4	0,00
Oficina Asesora de Protocolo	3	0,00		0,00	3	0,00
Oficina Asesora de Control Interno	1	0,00	1	0,00	2	0,00
Total general	11403	71,04%	4649	28,96%	16052	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 28.96% de las solicitudes recibidas en el mes de abril han sido gestionadas, lo que equivale a 4.649 radicaciones. Sin embargo, 11.043 radicaciones, lo que representa el 71.04% del total del mes de abril de 2024, permanecen pendientes.

A continuación, la tabla 9 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 9. Documentación acumulada en gestión del año 2024 por dependencias

Área responsable	Total	% Participación
Oficina Asesora Jurídica	5634	17,49%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	4072	12,64%
Cobro Coactivo-DATT	2154	6,69%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1604	4,98%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1407	4,37%
Oficina Asesora de Control Interno	1216	3,78%
Subdirección de Fiscalización	1058	3,29%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	978	3,04%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	864	2,68%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	677	2,10%
Dirección Jurídica - DATT	638	1,98%
Dirección de Talento Humano	556	1,73%
Secretaría General	526	1,63%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	497	1,54%
Secretaría de Infraestructura	478	1,48%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	466	1,45%
Estratificación	430	1,34%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	395	1,23%
Secretaría de Educación Distrital	393	1,22%
Dirección de Apoyo Logístico	386	1,20%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	380	1,18%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	374	1,16%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	341	1,06%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	333	1,03%
Unidad de Nomina	325	1,01%
Industria y Comercio	318	0,99%
Tesorería	309	0,96%
Fondo Territorial de Pensiones	294	0,91%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	277	0,86%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	269	0,84%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	261	0,81%
Dirección Operativa - DATT	257	0,80%
Oficina Jurídica IPCC	253	0,79%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	251	0,78%
Secretaría de Planeación Distrital	230	0,71%
División de Control Urbano	221	0,69%
Servicios Públicos	210	0,65%
PQR	186	0,58%
Secretaría de Hacienda Distrital	177	0,55%
Atención a la Comunidad - DADIS	175	0,54%
Propiedad Horizontal	173	0,54%
Despacho Alcalde	149	0,46%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	146	0,45%
Impuesto Predial	122	0,38%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	120	0,37%
Subdirección- DADIS	100	0,31%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	98	0,30%
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	93	0,29%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	76	0,24%



Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	76	0,24%
Programa Familias En Acción	71	0,22%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	71	0,22%
Oficina Asesora Juridica TC	70	0,22%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	58	0,18%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	51	0,16%
Subdirección Juridica-D.A.V.D	49	0,15%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	44	0,14%
Secretaría de Turismo	40	0,12%
División de Patrimonio Cultural IPCC	39	0,12%
Corporación de Turismo de Cartagena	33	0,10%
Cobertura Educativa - SED	33	0,10%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	31	0,10%
Administración Mercado	31	0,10%
Sisben	30	0,09%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	30	0,09%
Inspección de Policía Ternera	25	0,08%
Corvivienda	24	0,07%
Dirección de Impuestos	24	0,07%
División de Sistema de Información Geográfica	24	0,07%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	23	0,07%
Transcaribe S.A.	21	0,07%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	20	0,06%
Oficina Asesora de Informática	18	0,06%
Dinámica Urbana	18	0,06%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	17	0,05%
Tutelas Juridica	17	0,05%
Oficina de Transparencia	16	0,05%
Unidad Asesora de Contratación	14	0,04%
Defensa Judicial	14	0,04%
Dirección de Contabilidad	11	0,03%
Inspección de Policía Centro	11	0,03%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	11	0,03%
Distriseguridad	11	0,03%
Oficina Asesores de Despacho	10	0,03%
Talento Humano - SED	10	0,03%
Subdirección Técnica - SED	10	0,03%
Inspección de Policía Boquilla	8	0,02%
Inspección de Policía Bosque Manzanillo	7	0,02%
Archivo Central	7	0,02%
Dirección de Presupuesto	7	0,02%
Oficina Asesora de Protocolo	6	0,02%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	6	0,02%
Oficina Asesora Planeación - EPA	6	0,02%
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	6	0,02%
División Sistemas Impuestos	6	0,02%
Oficina de Participacion y Desarrollo Social - DADIS	5	0,02%
Inspección de Policía Arroyo Grande	5	0,02%
Oficina de Cooperación Internacional	5	0,02%
Inspección de Policía Bocagrande	5	0,02%
Dirección de Operaciones TC	4	0,01%
Inspección de Policía Esperanza	4	0,01%
PQRS Secretaría General	4	0,01%
Comisaría Permanente Turno 1	4	0,01%



Pagaduría	4	0,01%
Dirección de Planeación - DADIS	3	0,01%
Comisaría de Familia	3	0,01%
Inspección de Policía Arroyo de Piedra	3	0,01%
Inspección de Policía Pasacaballos	3	0,01%
Inspección de Policía Torices	3	0,01%
Cobro Persuasivo	2	0,01%
Cárcel Distrital	2	0,01%
Inspección de Policía Punta Canoa	2	0,01%
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	2	0,01%
Inspección de Policía Blas de Lezo	2	0,01%
Inspección de Policía Isla del Rosario	2	0,01%
Comisaría Permanente Turno 2	2	0,01%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	2	0,01%
Inspección de Policía Country	2	0,01%
Inspección de Policía Ciudadela 2000	2	0,01%
Inspección de Policía Bocachica	2	0,01%
Inspección de Policía Tierra Bomba	1	0,00%
Inspección de Policía Pontezuela	1	0,00%
Dirección de Operaciones	1	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,00%
Inspección de Policía Santana	1	0,00%
Despacho Alcalde Mayor	1	0,00%
Bomberos	1	0,00%
Oficina de Control Interno TC	1	0,00%
Secretaría Privada	1	0,00%
División de Inversión Pública	1	0,00%
Comisaría Casa Justicia Canapote	1	0,00%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	1	0,00%
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	1	0,00%
Inspección de Policía Bayunca	1	0,00%
Talento Humano DADIS	1	0,00%
Total general	32204	100%

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

Es importante recordar que la correspondencia en gestión debe ser cerrada por los responsables. En este sentido, se hace necesario hacer referencia al memorando AMC-MEM-001383-2022 del 11 de octubre de 2022, el cual señala a los supervisores la obligación de verificar la adecuada ejecución de lo establecido en los contratos y el correcto uso de la bandeja del SIGOB, advirtiendo sobre posibles sanciones en caso de incumplimiento.

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 abril
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	1423
Confiabilidad	95%
Margen de error	2,48%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica y porcentual
Dependencia responsable del estudio	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Líder del proceso	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

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



10.2. Conceptos de la encuesta

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

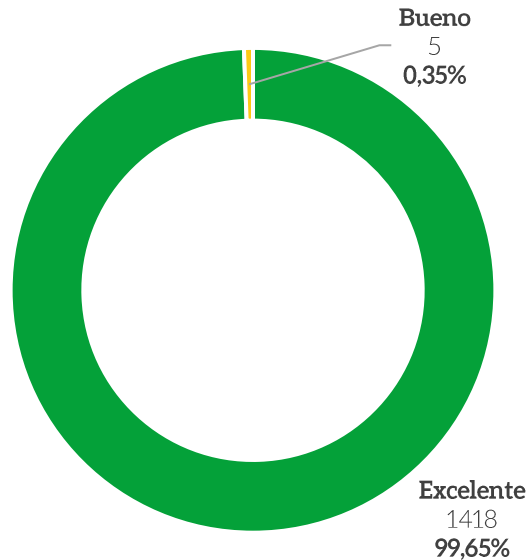


10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

1. Efectividad.

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

Grafica 4. Indicador de Efectividad - abril de 2024



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

Estos porcentajes reflejan una abrumadora satisfacción por parte de los participantes, ya que el 99.65% calificó la experiencia como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 0.35%, la calificó como "Bueno". Estos resultados indican una percepción muy positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

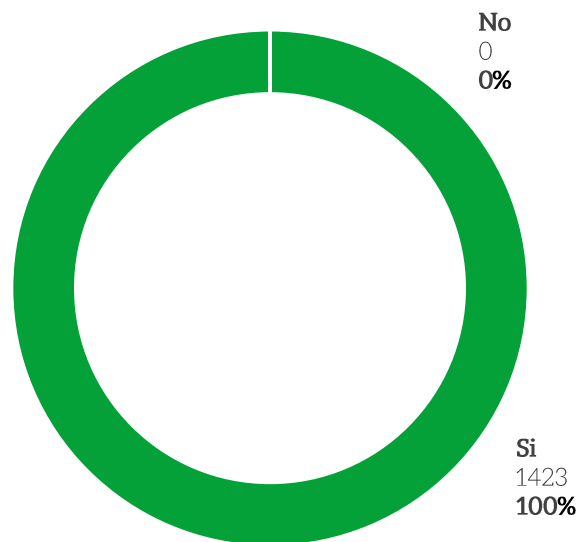
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar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



2. Accesibilidad.

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

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



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

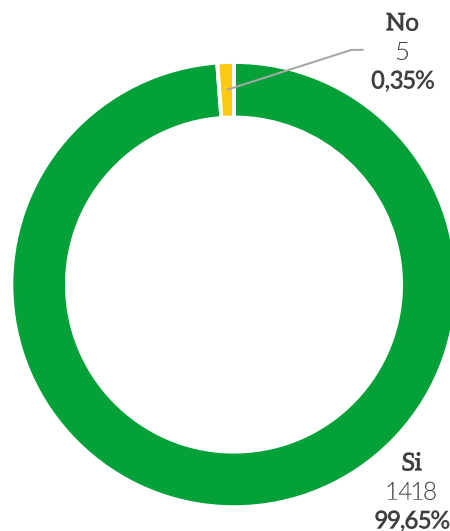
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 1423 encuestados, el 100% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

Este resultado sugiere que la totalidad de la población encuestada experimentó facilidad al utilizar el canal de atención para realizar sus gestiones. Es importante destacar este alto grado de satisfacción y eficacia en el proceso.



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

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



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

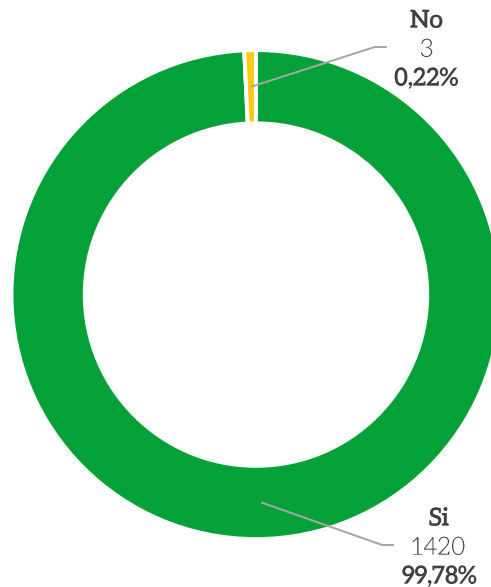
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 99,65%, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo un pequeño porcentaje, el 0,35%, manifestó una opinión negativa al respecto.

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



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

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



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

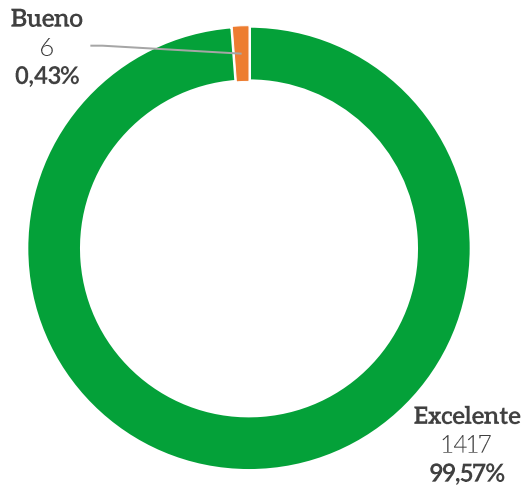
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el 99,78%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

Aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo, representando el 0,22%, es importante prestar atención a estos casos para identificar posibles áreas de mejora y asegurar que el lenguaje utilizado sea accesible para todos los ciudadanos. La mayoría de los participantes, sin embargo, experimentó una comunicación efectiva y comprensible por parte del servidor público.



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

Grafica 8. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 4) – abril de 2024



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

Estos porcentajes revelan una alta satisfacción general con el trato recibido por parte de los funcionarios. La gran mayoría, el 99,57%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje expresó opiniones menos favorables, con el 0,43% calificándolo como "Bueno".

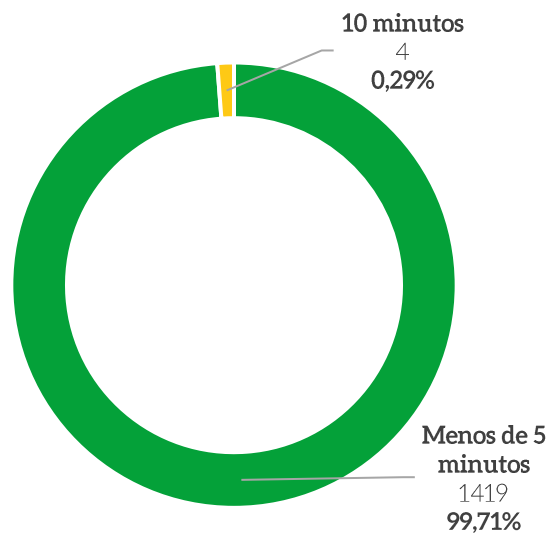
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.



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 - abril de 2024



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

Los resultados de la segunda pregunta revelan que la gran mayoría de los participantes, el 99,71%, experimentó una eficiencia significativa al radicar sus solicitudes, trámites o servicios, ya que indicaron que el proceso les tomó menos de 5 minutos. Este alto porcentaje sugiere una experiencia ágil y satisfactoria para la mayoría de los usuarios.

Un pequeño porcentaje, el 0,29%, mencionó que el proceso les llevó 10 minutos, lo que sigue siendo considerado un tiempo relativamente corto.

Es importante resaltar que no hay tiempos más prolongados con respecto al mes anterior, esto significa que se ha mejorado los tiempos de radiación de los trámites. En general, la mayoría de los participantes experimentó tiempos rápidos, lo que sugiere un proceso eficaz en la atención al ciudadano a través de este canal.



11. Conclusiones

El presente informe se presenta con la finalidad de que todas las dependencias tengan acceso a información precisa y detallada sobre la correspondencia del mes de abril de 2024, con fecha de corte al 30 de abril 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 abril, la ciudadanía prefirió el canal correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 55% del total de 8.777 radicaciones, seguido del presencial (30%) y la página web (15%). Las dependencias más solicitadas fueron el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT), la Secretaría de Hacienda y la Oficina Jurídica, lo cual ha sido el mismo comportamiento durante todo el 2024.

En cuanto a la tipología de las radicaciones, el 62% correspondió a solicitudes de la ciudadanía hacia áreas de interés específicas, totalizando 9.949 radicaciones, seguido de un 38% (6.103 radicaciones) de otros documentos. La categoría de "otros documentos" señala una oportunidad de mejora en la parametrización del aplicativo SIGOB.

En cuanto a los requerimientos de los entes de control, se contabilizaron 426 solicitudes presentadas, siendo la Procuraduría la entidad con el mayor número de radicaciones durante abril de 2024, seguida por la Contraloría. Esta tendencia se ha mantenido a lo largo del año.

Se observa que, durante el mes de abril, la Oficina Asesora Jurídica recibió el mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia (25%), seguida por la Secretaría de Interior y el Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS (15% cada una), variando la tendencia de los meses anteriores.

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 28,96% de los radicados del mes de abril fueron gestionados durante el período, lo que representa 4.649 solicitudes, mientras que 11.403 radicaciones (71.04% del total de abril) 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**