

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: agosto 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
Agosto 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.....	12
7.4.1 Requerimientos de los entes de control.....	18
7.5 Peticiones trasladadas al competente	19
7.6 Quejas y Reclamos presentados	19
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023.....	21
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en agosto del 2024 en SIGOB.....	22
10. Percepción y satisfacción ciudadana	28
10.1. Ficha técnica	29
10.2. Conceptos de la encuesta	30
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	31
11. Conclusiones.....	37



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 31 de agosto 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 agosto 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 agosto 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 agosto 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 **15.980** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitationes).

Del total de comunicaciones recibidas, **6.446** corresponden a PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitationes).

7.1 Acumulado de peticiónes registradas

Esta sección es el principal indicador que muestra el total de peticiónes 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, 16.052, 16.023, 11.998, 15.262 y 15.980 radicaciones, mes de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto, respectivamente, con un acumulado de **113.977** radicaciones durante el 2024, teniendo un aumento en el último mes de 718 radicaciones.

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 agosto de 2024, 9.908 corresponden a personas naturales es decir el 62% del total de radicaciones del mes y 6.072 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 38%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.



Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	6.072	38%
Persona natural	9.908	62%
Total general	15.980	100%

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

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 15.980 peticiones totales, 10.557 corresponden al sexo femenino, representando el 66%, mientras que 5.423 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 34%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	10.557	66%
Masculino 	5.423	34%
Total general	15.980	100%

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

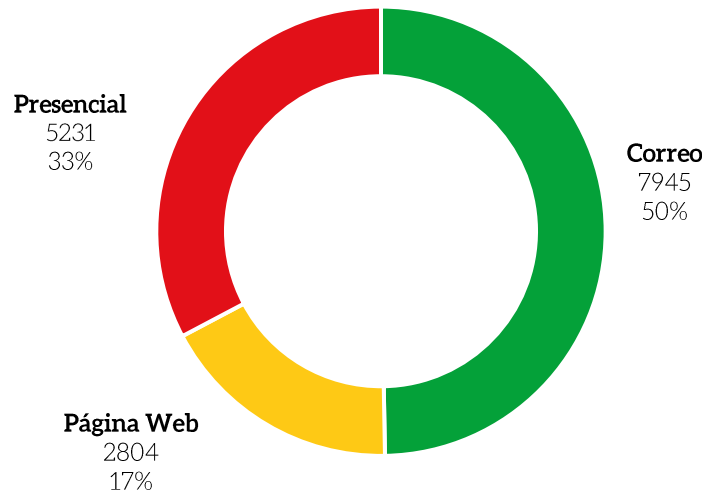
7.3 Canales de interacción

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 15.980 comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención, **6.446** se consideran PQRSDF, de acuerdo con las tipologías registradas en el Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Correspondencia. Estas tipologías se detallan en la Gráfica 2, que se presenta a continuación.



Grafica 2. Canales de interacción – agosto 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 agosto de 2024, se observa que el 33% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 5.231 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 7.945 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 50% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.804 radicaciones, representando el 17% del total del mes.

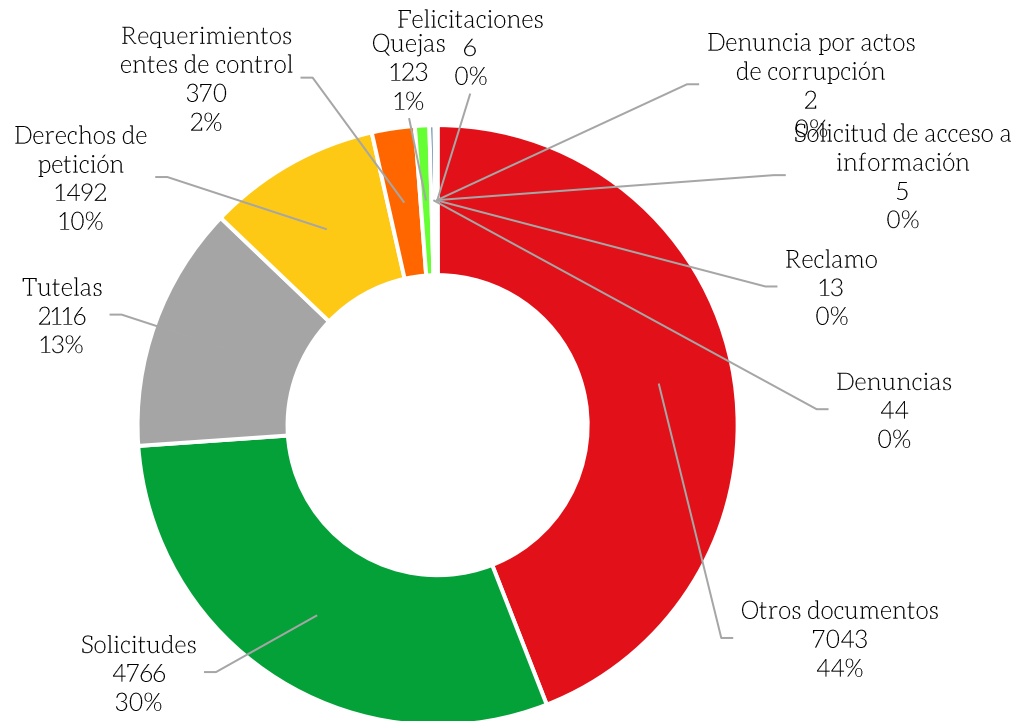
Durante el mes de agosto, no se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas en la Administración Distrital debido a un proceso de mejora en los equipos tecnológicos. Esta actualización permitirá transferir las llamadas de manera eficiente a cada una de las dependencias, optimizando así la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

7.4 Tipología de las radicaciones

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



Grafica 3. Tipología de las raditaciones – agosto de 2024



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

El análisis de los radicados del mes de agosto de 2024 muestra la siguiente distribución: el 44,07% de las solicitudes correspondieron a la tipología "Otros documentos" (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), con un total de 7.043 raditaciones, además, ingresaron 4.766 peticiones bajo la tipología "Solicitudes", lo que representa el 29,82% del total.

Las raditaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.116, equivalente al 13,24% del total. Se presentaron 1.492 Derechos de petición, lo que representa el 9,34%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2,32%, con 370 raditaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 123 quejas que representan el 0,77% de las peticiones radicadas, 13 reclamos con una participación del 0,08% de lo radicado. Finalmente, 5 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,03%, 2 denuncias actos de corrupción representando en un 0,01% y 6 felicitaciones que representan el 0,04% de los radicados del mes de agosto. Este comportamiento se visualiza claramente en la Grafica 3 y Tabla 3.



Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de agosto

Tipología	Peticiones	% de Participación
Otros documentos	7043	44,07%
Solicitud	4766	29,82%
Tutelas	2116	13,24%
Derecho de petición	1492	9,34%
Entes de control	370	2,32%
Quejas	123	0,77%
Denuncia	44	0,28%
Reclamo	13	0,08%
Felicitación	6	0,04%
Solicitud de acceso a la información	5	0,03%
Denuncias por Actos de Corrupción	2	0,01%
Total general	15980	100%

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

En la Tabla 4 se presenta la tipología segmentada de las radicaciones efectuadas durante el mes de agosto. Es relevante señalar que, aunque todas las tipologías reflejadas están parametrizadas en el sistema SIGOB, no todas corresponden específicamente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSDF). Algunas de estas tipologías abarcan otros tipos de trámites o comunicaciones que, si bien son gestionados dentro del mismo sistema, no se enmarcan en las categorías de PQRSDF. Por lo tanto, la tabla ofrece una visión integral de las radicaciones, distinguiendo entre las diferentes modalidades y su naturaleza dentro del sistema de gestión.

Tabla 4. Tipología segmentada de radicaciones

Tipología segmentada	Peticiones	% de Participación
Oficio	5812	36,37%
Solicitud	4650	29,10%
Acción de Tutela (48 Horas)	1979	12,38%
Derecho de Petición (15 Días)	1487	9,31%
Informes	194	1,21%
Invitaciones	162	1,01%
Procesos Jurídicos	159	0,99%
Oficio de Embargo de Inmuebles	144	0,90%
Quejas	123	0,77%
Acción de Tutela (24 Horas)	117	0,73%
Solicitud de Trámites	111	0,69%
Facturas	101	0,63%
Requerimiento Procuraduría (48 horas)	90	0,56%
Respuesta Requerimiento Ordinario	57	0,36%
Certificados	52	0,33%
Requerimiento Contraloría (48 horas)	49	0,31%



RCD - EPA	47	0,29%
Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	45	0,28%
Denuncia	44	0,28%
Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	35	0,22%
Requerimientos Especiales	33	0,21%
Novedad	32	0,20%
Acción Popular	31	0,19%
Requerimiento Procuraduría (72 horas)	30	0,19%
Requerimiento Contraloría (120 horas)	27	0,17%
Solicitud Cita con el Alcalde	23	0,14%
Requerimiento Fiscalía (48 horas)	23	0,14%
Requerimiento Contraloría (72 horas)	23	0,14%
Publicidad Fija o Móvil EPA	22	0,14%
Acción de Tutela (72 Horas)	21	0,13%
Requerimiento Personería (48 horas)	19	0,12%
Recursos de Reconsideración (270 días)	19	0,12%
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	18	0,11%
SUNL - EPA	18	0,11%
Respuesta Requerimiento Especial	13	0,08%
Reclamo	13	0,08%
Requerimiento Personería (72 horas)	11	0,07%
Devoluciones y Compensaciones (90 días)	11	0,07%
Información Exógena	10	0,06%
Carta	9	0,06%
Reportes	8	0,05%
Derecho de Petición (30 días) D491	8	0,05%
Requerimiento Ordinario	7	0,04%
Felicitación	7	0,04%
Requerimiento Fiscalía (72 horas)	6	0,04%
Rua - EPA	6	0,04%
Reporte Sobretasa a la Gasolina	6	0,04%
Solicitud Acceso Información	5	0,03%
Aceites de Cocina Usados - EPA	5	0,03%
Respel- EPA	5	0,03%
Acta	4	0,03%
Avisos	4	0,03%
Requerimiento Fiscalía (120 horas)	4	0,03%
Respuesta emplazamiento para corregir	4	0,03%
Circulares	3	0,02%
Requerimiento Incidente Desacato (48 Horas)	3	0,02%
Respuesta Requerimientos Especial	3	0,02%
Requerimiento Personería (120 horas)	3	0,02%
Respuesta Emplazamiento	2	0,01%
Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	2	0,01%
Proyecto	2	0,01%
Denuncias por Actos de Corrupción	2	0,01%
Respuesta Aviso Persuasivo	2	0,01%
Actos Administrativos	2	0,01%
Resolución	2	0,01%
Repuesta a Requerimientos Especiales	2	0,01%
Contratos	1	0,01%
Permisos de Vertimientos - EPA	1	0,01%
Informes Defensa Judicial	1	0,01%



Publicación	1	0,01%
Revocatoria Directa- Dias Corridos (270 dias)	1	0,01%
Cuentas de Cobro	1	0,01%
Revocatoria Directa Por Semanas	1	0,01%
Conciliaciones	1	0,01%
Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
Total general	15980	100%

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

En la Tabla 5 se muestra discriminado por cada área responsable.

Tabla 5. Tipología de radicaciones por dependencias

Área responsable	Denuncia	Denuncias por Actos de Corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud de acceso a la información	Tutelas	Otros documentos	Total general
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales			133				3	576	1	23	2602	3338
Oficina Asesora Jurídica	2		83	90	1	7		269		881	473	1806
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	4		166	17	1	9	5	286		650	357	1495
Dirección Administrativa y Financiera - DATT		2	678	8				395			2	1085
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3		25	20		39	2	290		143	155	677
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	15		37	44		7	1	165		66	236	571
Secretaría de Planeación Distrital			21	8		1		295	1	12	176	514
Industria y Comercio			7	1		1		212	1		266	488
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA				3				2			477	482
Sisben			10	1		1		295		3	80	390
Dirección Jurídica - DATT			60	3				272			38	373
Dirección de Talento Humano			15	16				193		10	139	373
Fondo Territorial de Pensiones			7	1			1	119		5	179	312
Secretaría de Hacienda Distrital			10	12				68		140	48	278
Tesorería			14	3		1		111	1	1	134	265
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte			7	19		2		70		27	101	226
Dirección de Impuestos			10	1		1		40		7	147	206
Secretaría de Infraestructura	1		25	9	1	3		68		1	82	190
Servicios Públicos	6		12	9		10	1	48		5	97	188
Subdirección de Fiscalización				2				42			138	182
Secretaría de Educación Distrital			11	8		1		30		63	60	173
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	2		12	6		4		119			30	173
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			18	6		2		89		7	44	166
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			3	7				94		10	47	161
Secretaría de Participación y Desarrollo Social			2	12				85		3	58	160
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			10	3				49		12	73	147
Dirección Operativa - DATT			21	3		2		100			13	139
Oficina Asesora Jurídica - EPA	4		29	2		10		1		2	91	139



Despacho Alcalde			1		3			54		1	52	111
Secretaría General			5	9				47	1	6	37	105
Dirección de Apoyo Logístico			1	2		1		56			36	96
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1		6	5		3		5		11	56	87
División de Control Urbano			6	1		1		30		5	34	77
División de Patrimonio Cultural IPCC				5							72	77
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS								5			68	73
Cobro Persuasivo			7			1		27			32	67
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC			2	9		2		6		4	38	61
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios			1					21			29	51
Impuesto Predial			11					34			4	49
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			6	3				10		7	16	42
Dirección de Contabilidad			1	1				4			32	38
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA											37	37
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2		2	2		1		12			12	31
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			1	3				3		3	19	29
Corvivienda			5					3		5	11	24
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES			3					7		1	12	23
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA											23	23
Oficina Asesora de Control Disciplinario				10		1		7			4	22
Secretaría de Turismo	2		1			1		11			7	22
Escuela de Gobierno y Liderazgo								4			14	18
Programa Familias En Acción			1					5			10	16
DistriSeguridad			1					6			9	16
TransCaribe S.A.	1					8					3	12
Oficina Asesora de Informática				1				5			5	11
Oficina Jurídica IPCC											8	8
Matriculas - DATT			2					4				6
Oficina de Transparencia	1		1	1				1			2	6
Corporación de Turismo de Cartagena								1			4	5
Administración Mercado			1			1		3				5
División Sistemas Impuestos						2		3				5
Archivo Central								3			1	4
Escuela Taller de Cartagena de Indias				1						2	1	4
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa											3	3
Oficina de Cooperación Internacional											3	3
Jurídica - DATT			1					2				3
Inspección de Policía Bocagrande											2	2
Oficina Asesora de Control Interno				1							1	2
Oficina Asesora Control Interno - EPA				1							1	2
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria								1			1	2
Cobro Coactivo-DATT								1				1
Dirección de Presupuesto								1				1
Oficina Asesora Planeación - EPA											1	1
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE				1								1
Cárcel Distrital								1				1
Total general	44	2	1492	370	6	123	13	4766	5	2116	7043	15980

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 6 "Tipología de las radicaciones", se registraron 370 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 6. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contraloría	Defensoría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica	45	7	6	5	27	90	24,3%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		3	4	3	34	44	11,9%
Secretaría General	11	1	7	5	13	37	10,0%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2	0	14	2	13	31	8,4%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3	3	1	12	1	20	5,4%
Secretaría de Hacienda Distrital	13	1	2	0	4	20	5,4%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	6			1	12	19	5,1%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	3	0	0	1	10	14	3,8%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	3	1		2	6	12	3,2%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	0	0	0	10	11	3,0%
Oficina Asesora de Control Disciplinario					10	10	2,7%
Secretaría de Planeación Distrital	1	1	4	1	3	10	2,7%
Secretaría de Infraestructura	2	2		3	2	9	2,4%
Secretaría de Educación Distrital	4				4	8	2,2%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	6			1		7	1,9%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		1		3	2	6	1,6%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	2		1		3	6	1,6%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	2				1	3	0,8%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	2			1		3	0,8%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	2			1		3	0,8%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		1			1	2	0,5%
Fondo Territorial de Pensiones	1					1	0,3%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE					1	1	0,3%
Escuela Taller de Cartagena de Indias					1	1	0,3%
Oficina Asesora de Control Interno					1	1	0,3%
Oficina Asesora de Informática	1					1	0,3%
Total general	110	21	39	41	159	370	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 27 traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron necesarios debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con temas administrados por otras entidades. Dichas solicitudes fueron registradas por ciudadanos a través de la página web y estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. En su mayoría, la correspondencia fue direccionada desde la oficina Jurídica hacia otras entidades.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 7:

Tabla 7. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica	7	26%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	5	19%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	4	15%
Secretaría de Hacienda Distrital	2	7%
Secretaría de Educación Distrital	2	7%
Dirección de Apoyo Logístico	1	4%
Dirección de Talento Humano	1	4%
Fondo Territorial de Pensiones	1	4%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	4%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	4%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	4%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	4%
Total general	27	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 agosto se registraron un total de 123 quejas. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) con un total de 39 quejas y reclamos y servicios públicos con 10. En la Tabla 8 se detallan las quejas dependencia registrados durante el mes de agosto de 2024.



Tabla 8. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	39	32%
Servicios Públicos	10	8,13%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	10	8,13%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	9	7%
TransCaribe S.A.	8	6,50%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	7	5,69%
Oficina Asesora Jurídica	7	6%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	4	3%
Secretaría de Infraestructura	3	2,44%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3	2,44%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	2	1,63%
División Sistemas Impuestos	2	1,63%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	2	1,63%
Dirección Operativa - DATT	2	1,63%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	2	1,63%
Industria y Comercio	1	0,81%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	1%
Sisben	1	0,81%
Dirección de Apoyo Logístico	1	1%
División de Control Urbano	1	0,81%
Dirección de Impuestos	1	0,81%
Administración Mercado	1	0,81%
Secretaría de Educación Distrital	1	1%
Tesorería	1	0,81%
Cobro Persuasivo	1	0,81%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	1%
Secretaría de Planeación Distrital	1	0,81%
Secretaría de Turismo	1	0,81%
Total general	123	100%

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

Durante el periodo analizado, en el mes de agosto se registraron un total de 5 reclamos. Destacan entre ellos los relacionados en el Departamento administrativo y transporte-DATT con 5 reclamos registrados. En la Tabla 9 se detallan los reclamos dependencia registrados durante el mes de agosto de 2024.



Tabla 9. Reclamos por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	5	38%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	3	23,08%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	2	15%
Servicios Públicos	1	7,69%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	7,69%
Fondo Territorial de Pensiones	1	8%
Total general	13	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 septiembre del 2024. Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

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

Tabla 10. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2023

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	
2016	84395	9,46	2037	0,23	86432	9,7
2017	86813	9,73	4694	0,53	91507	10,3
2018	101677	11,40	7860	0,88	109537	12,3
2019	112250	12,59	11601	1,30	123851	13,9
2020	69761	7,82	4538	0,51	74299	8,3
2021	117821	13,21	4130	0,46	121951	13,7
2022	123116	13,81	6377	0,72	129493	14,5
2023	139670	15,66	15048	1,69	154718	17,3
Total general	835503	93,69	56285	7,08	891788	100

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



Esta tabla 10 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 Dirección administrativa de tránsito y transporte - DATT, con un total de 6.761 correspondencias sin cerrar. En segundo lugar, subdirección del EPA, con un total de 4.646 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 agosto 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 agosto al 31 de agosto de 2024, durante la Administración "Cartagena Ciudad de derechos", que incluye el reporte de la Tabla 11.

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 agosto 2024

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Administración Mercado	4	0%	1	0,0%	5	0,0%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	96	1%	65	0,4%	161	1,0%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	169	1%	57	0,4%	226	1,4%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	52	0%	95	0,6%	147	0,9%
Archivo Central	2	0%	2	0,0%	4	0,0%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	1	0%	1	0,0%	2	0,0%
Cárcel Distrital	1	0%		0,0%	1	0,0%
Cobro Coactivo-DATT	1	0%		0,0%	1	0,0%
Cobro Persuasivo	53	0%	14	0,1%	67	0,4%
Corporación de Turismo de Cartagena	5	0%		0,0%	5	0,0%
Corvivienda	1	0%	23	0,1%	24	0,2%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1289	8%	206	1,3%	1495	9,4%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	27	0%	15	0,1%	42	0,3%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	384	2%	293	1,8%	677	4,2%
Despacho Alcalde	77	0%	34	0,2%	111	0,7%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1026	6%	59	0,4%	1085	6,8%
Dirección de Apoyo Logístico	51	0%	45	0,3%	96	0,6%
Dirección de Contabilidad	2	0%	36	0,2%	38	0,2%
Dirección de Impuestos	161	1%	45	0,3%	206	1,3%
Dirección de Presupuesto		0%	1	0,0%	1	0,0%
Dirección de Talento Humano	252	2%	121	0,8%	373	2,3%
Dirección Jurídica - DATT	161	1%	212	1,3%	373	2,3%
Dirección Operativa - DATT	123	1%	16	0,1%	139	0,9%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	3	0%	70	0,4%	73	0,5%
DistriSeguridad	8	0%	8	0,1%	16	0,1%
División de Control Urbano	74	0%	3	0,0%	77	0,5%
División de Patrimonio Cultural IPCC	62	0%	15	0,1%	77	0,5%
División Sistemas Impuestos	3	0%	2	0,0%	5	0,0%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	1	0%		0,0%	1	0,0%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	13	0%	5	0,0%	18	0,1%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	4	0%		0,0%	4	0,0%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	63	0%	24	0,2%	87	0,5%
Fondo Territorial de Pensiones	163	1%	149	0,9%	312	2,0%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	113	1%	60	0,4%	173	1,1%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	48	0%	3	0,0%	51	0,3%
Impuesto Predial	43	0%	6	0,0%	49	0,3%
Industria y Comercio	228	1%	260	1,6%	488	3,1%
Inspección de Policía Bocagrande	2	0%		0,0%	2	0,0%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	57	0%	4	0,0%	61	0,4%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	16	0%	13	0,1%	29	0,2%
Jurídica - DATT	1	0%	2	0,0%	3	0,0%
Matriculas - DATT	4	0%	2	0,0%	6	0,0%
Oficina Asesora Control Interno - EPA		0%	2	0,0%	2	0,0%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	3	0%		0,0%	3	0,0%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	19	0%	3	0,0%	22	0,1%
Oficina Asesora de Control Interno	2	0%		0,0%	2	0,0%



Oficina Asesora de Informática	5	0%	6	0,0%	11	0,1%
Oficina Asesora Jurídica	1318	8%	488	3,1%	1806	11,3%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	87	1%	52	0,3%	139	0,9%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	93	1%	73	0,5%	166	1,0%
Oficina Asesora Planeación - EPA		0%	1	0,0%	1	0,0%
Oficina de Cooperación Internacional	2	0%	1	0,0%	3	0,0%
Oficina de Transparencia	6	0%		0,0%	6	0,0%
Oficina Jurídica IPCC	8	0%		0,0%	8	0,1%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	15	0%	8	0,1%	23	0,1%
Programa Familias En Acción	16	0%		0,0%	16	0,1%
Secretaría de Educación Distrital	111	1%	62	0,4%	173	1,1%
Secretaría de Hacienda Distrital	180	1%	98	0,6%	278	1,7%
Secretaría de Infraestructura	152	1%	38	0,2%	190	1,2%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	102	1%	58	0,4%	160	1,0%
Secretaría de Planeación Distrital	378	2%	136	0,9%	514	3,2%
Secretaría de Turismo	4	0%	18	0,1%	22	0,1%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	414	3%	157	1,0%	571	3,6%
Secretaría General	53	0%	52	0,3%	105	0,7%
Servicios Públicos	155	1%	33	0,2%	188	1,2%
Sisben	204	1%	186	1,2%	390	2,4%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	825	5%	2513	15,7%	3338	20,9%
Subdirección de Fiscalización	155	1%	27	0,2%	182	1,1%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	12	0%	11	0,1%	23	0,1%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	28	0%	9	0,1%	37	0,2%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	301	2%	181	1,1%	482	3,0%
Tesorería	187	1%	78	0,5%	265	1,7%
TransCaribe S.A.	12	0%		0,0%	12	0,1%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	20	0%	11	0,1%	31	0,2%
Total general	9711	61%	6269	39,2%	15980	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 39,2% de las solicitudes recibidas en el mes de agosto han sido gestionadas, lo que equivale a 6.269 radicaciones. Sin embargo, 9.711 radicaciones, lo que representa el 61% del total del mes de agosto

A continuación, la tabla 11 muestra el número de correspondencias externas que aún no han recibido cierre de gestión de lo recibido del año 2024. La cantidad anual de correspondencias sin cierre representa una cifra elevada, lo que constituye una alerta para el Distrito de Cartagena de Indias sobre el manejo que los servidores públicos y/o contratistas están dando al SIGOB.



Tabla 11. Documentación acumulada en gestión del año 2024 por dependencias

Área gestión	Total	% de Participación
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	6405	16,43%
Cobro Coactivo-DATT	6196	15,90%
Oficina Asesora Jurídica	2564	6,58%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	2025	5,20%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1771	4,54%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1308	3,36%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1245	3,19%
Subdirección de Fiscalización	1142	2,93%
Dirección de Talento Humano	954	2,45%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	858	2,20%
Oficina Asesora de Control Interno	776	1,99%
Estratificación	719	1,84%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	705	1,81%
Secretaría de Infraestructura	647	1,66%
Dirección Operativa - DATT	593	1,52%
Secretaría de Educación Distrital	475	1,22%
Tesorería	441	1,13%
Oficina Jurídica IPCC	415	1,06%
Propiedad Horizontal	410	1,05%
Dirección de Apoyo Logístico	396	1,02%
Secretaría de Planeación Distrital	386	0,99%
Oficina Asesora Juridica - EPA	369	0,95%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	355	0,91%
División de Control Urbano	348	0,89%
Industria y Comercio	346	0,89%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	342	0,88%
Secretaría General	334	0,86%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	329	0,84%
Tutelas Jurídica	323	0,83%
Servicios Públicos	308	0,79%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	293	0,75%
Secretaría de Hacienda Distrital	282	0,72%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	262	0,67%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	259	0,66%
Fondo Territorial de Pensiones	223	0,57%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	212	0,54%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	207	0,53%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	193	0,50%
Despacho Alcalde	180	0,46%
Sisben	174	0,45%
PQR	172	0,44%
Impuesto Predial	164	0,42%
Atención a la Comunidad - DADIS	155	0,40%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	146	0,37%
Operativa - DATT	134	0,34%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	125	0,32%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	119	0,31%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	118	0,30%
Juridica - DATT	116	0,30%



Programa Familias En Acción	114	0,29%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	102	0,26%
Cobro Persuasivo	78	0,20%
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	74	0,19%
Oficina Asesora Jurídica TC	70	0,18%
Dirección de Impuestos	66	0,17%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	66	0,17%
Oficina Asesora Planeación - EPA	65	0,17%
Subdirección- DADIS	63	0,16%
División de Patrimonio Cultural IPCC	63	0,16%
Corporación de Turismo de Cartagena	63	0,16%
Dirección Jurídica - DATT	59	0,15%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	54	0,14%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	50	0,13%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	48	0,12%
Defensa Judicial	45	0,12%
Unidad de Nomina	45	0,12%
TransCaribe S.A.	40	0,10%
Bomberos	38	0,10%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	38	0,10%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	38	0,10%
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	35	0,09%
Cobertura Educativa - SED	35	0,09%
Administración Mercado	35	0,09%
Matriculas - DATT	33	0,08%
DistriSeguridad	27	0,07%
División de Sistema de Información Geográfica	27	0,07%
Inspección de Policía Ternera	27	0,07%
Unidad Asesora de Contratación	24	0,06%
Dinámica Urbana	23	0,06%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	22	0,06%
Oficina Asesora de Informática	22	0,06%
Subdirección Técnica - SED	22	0,06%
Inspección de Policía Centro	20	0,05%
Talento Humano - SED	19	0,05%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	18	0,05%
Despacho DATT	16	0,04%
Dirección de Presupuesto	15	0,04%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	15	0,04%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	13	0,03%
Oficina Asesores de Despacho	12	0,03%
Comisaría Permanente Turno 2	11	0,03%
Inspección de Policía Boquilla	11	0,03%
Inspección de Policía Bocagrande	11	0,03%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	11	0,03%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	11	0,03%
Comisaría Permanente Turno 1	10	0,03%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	10	0,03%
Semaforización - DATT	9	0,02%
Cárcel Distrital	8	0,02%
Inspección de Policía Bosque Manzanillo	7	0,02%
Inspección de Policía Torices	7	0,02%
Inspección de Policía Blas de Lezo	7	0,02%
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	6	0,02%
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	6	0,02%



Secretaría de Turismo	5	0,01%
Inspección de Policía Arroyo Grande	5	0,01%
Dirección de Operaciones TC	5	0,01%
Dirección de Contabilidad	4	0,01%
Talento Humano DADIS	4	0,01%
Secretaría Privada	4	0,01%
Inspección de Policía Esperanza	4	0,01%
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	3	0,01%
Archivo Central	3	0,01%
Oficina de Cooperación Internacional	3	0,01%
Inspección de Policía Arroyo de Piedra	3	0,01%
Inspección de Policía Isla del Rosario	3	0,01%
Inspección de Policía Pasacaballos	3	0,01%
Inspección de Policía Country	2	0,01%
Inspección de Policía Chiquinquirá	2	0,01%
Dirección Administrativa y Financiera TC	2	0,01%
Oficina de Transparencia	2	0,01%
Inspección de Policía Santana	2	0,01%
Inspección de Policía Bazaruto	2	0,01%
Área Social Localidad Industrial y de la Bahía	2	0,01%
Inspección de Policía Bocachica	2	0,01%
Corvivienda	2	0,01%
Pagaduría	2	0,01%
Inspección de Policía Ciudadela 2000	2	0,01%
Inspección de Policía Punta Canoa	2	0,01%
Comisaría de Familia	2	0,01%
Inspección de Policía Tierra Bomba	1	0,00%
Dirección de Operaciones	1	0,00%
Despacho Alcalde Mayor	1	0,00%
División Sistemas Impuestos	1	0,00%
Dirección de Planeación - DADIS	1	0,00%
Contratación - DATT	1	0,00%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,00%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	1	0,00%
Inspección de Policía Amberes	1	0,00%
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	1	0,00%
Oficina de Control Interno TC	1	0,00%
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	1	0,00%
Inspección de Policía Bayunca	1	0,00%
Inspección de Policía Pontezuela	1	0,00%
Total general	38972	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 Felicidades no se incluye, ya que esta categorización no está disponible en el SIGOB. Esto representa una oportunidad de mejora para parametrizar el aplicativo y así poder incluir estas categorías en futuros informes.

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 31 de agosto del 2024
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	231
Confiabilidad	95%
Margen de error	2,75%
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.*

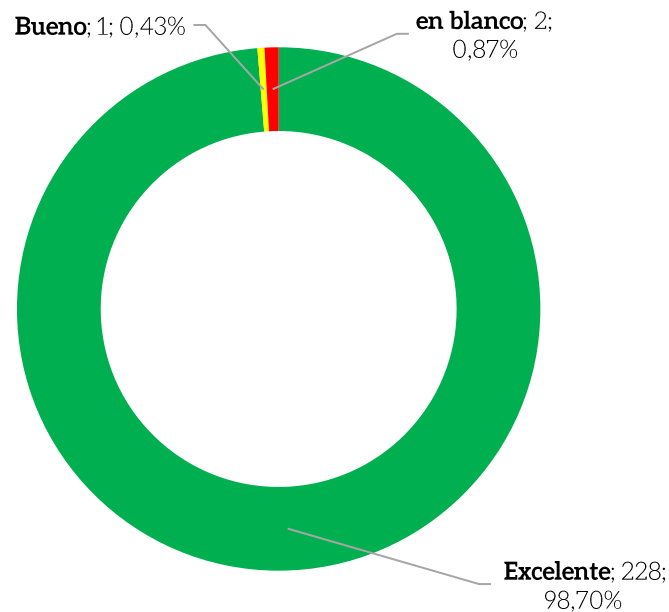


10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

1. Efectividad.

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

Grafica 4. Indicador de Efectividad - agosto 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 98.70 % calificó la experiencia como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 0.43%, la calificó como "Bueno" y el otro 0.87% se abstuvo de contestar. Estos resultados indican una percepción muy positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

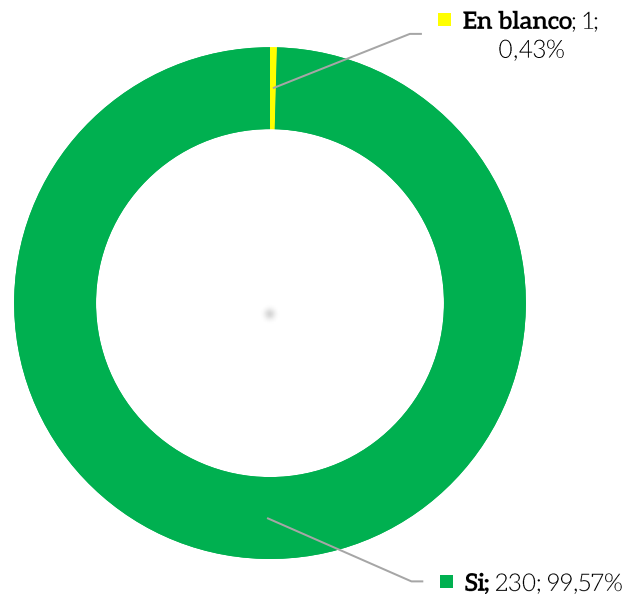
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar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



2. Accesibilidad.

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

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



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

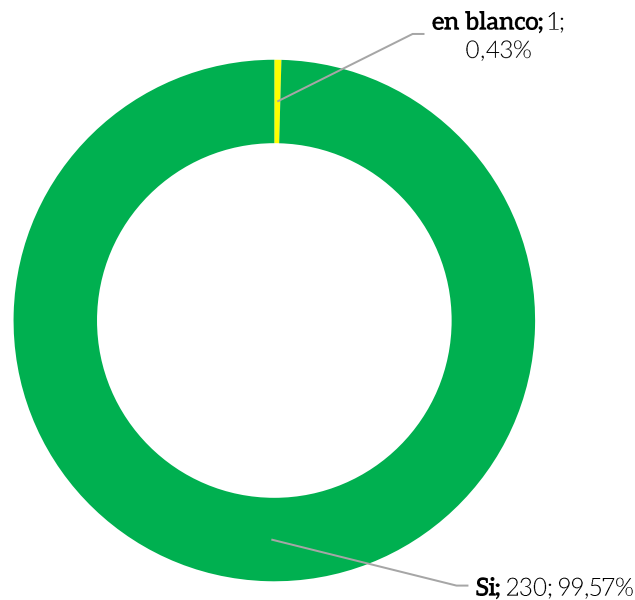
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 231 encuestados, el 99.57% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

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) – agosto de 2024



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

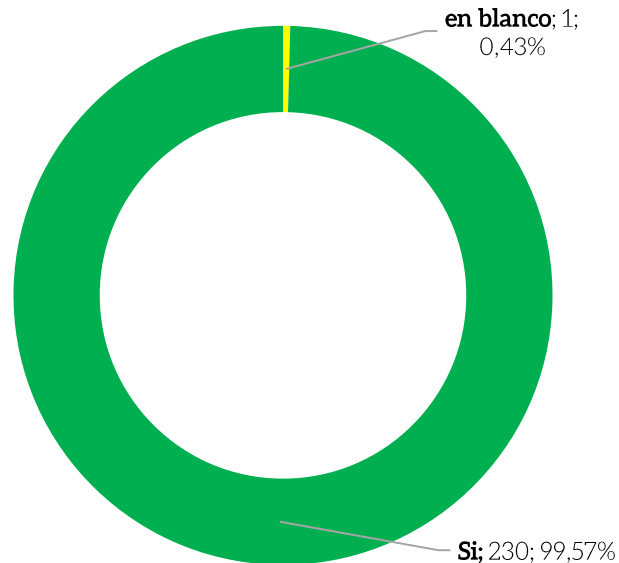
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 99.57%, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. El 0.43% de los encuestados prefirió no contestar a esta pregunta.

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) – agosto 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 99.57%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

Aunque el 0.43% de los encuestados se abstuvo de responder a esta pregunta, 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. Sin embargo, la mayoría de los participantes experimentó una comunicación efectiva y comprensible por parte del servidor público.

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



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



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

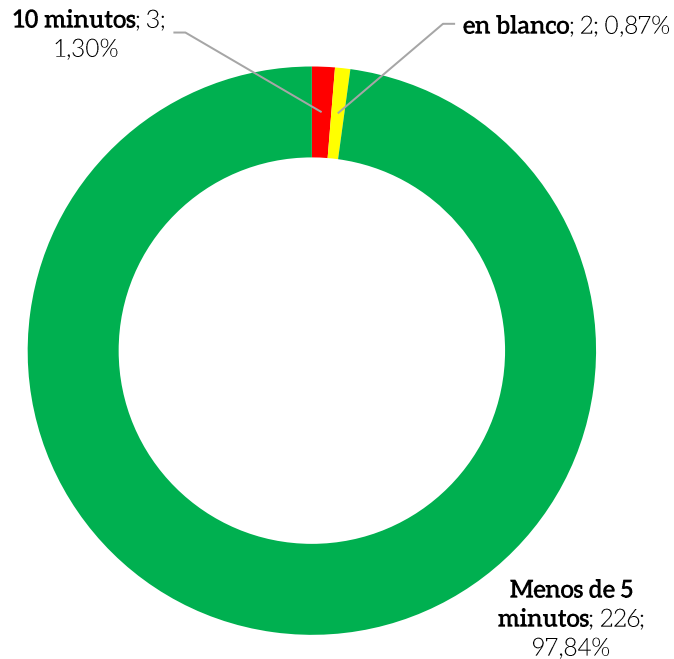
Estos porcentajes revelan una alta satisfacción general con el trato recibido por parte de los funcionarios. La mayoría, el 100%, calificó el trato como "Excelente".

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 – agosto 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 97.84%, 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 1.30%, mencionó que el proceso les llevó 10 minutos, y un 0.87% se abstuvo de contestar, 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 agosto de 2024, con fecha de corte al 31 de agosto 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 agosto, la ciudadanía prefirió el canal correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 49.72 % que son representadas en un total de 7.945 radicaciones, seguido del presencial (32.73%) y la página web (17.55 %). Las dependencias más solicitadas fueron la Secretaría de Hacienda y la Oficina Jurídica, lo cual ha sido el mismo comportamiento durante todo el 2024.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 370 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante agosto de 2024.

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

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **123 quejas** y **13 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 (32%).
- Servicios públicos: También presentó un alto número de quejas, sugiriendo deficiencias en la gestión interna y en la atención de las solicitudes y problemas de la ciudadanía (8,13%).

La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:



- Departamento administrativo de tránsito y transporte-DATT: esta dependencia también registró un alto número de reclamos, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio (38%).

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 39% de los radicados del mes de agosto fueron gestionados durante el período, lo que representa 6.266 solicitudes, mientras que 9.711 radicaciones (61% del total de agosto) permanecen pendientes de atención.

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

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

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

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

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



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias