



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: Diciembre 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

Diciembre 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 Diciembre del 2024 en SIGOB.....	19
10. Percepción y satisfacción ciudadana.....	25
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 PQRSDF, abarcando el período del **1 al 31 de Diciembre 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 diciembre 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 diciembre 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 diciembre 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 **11.457** 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).

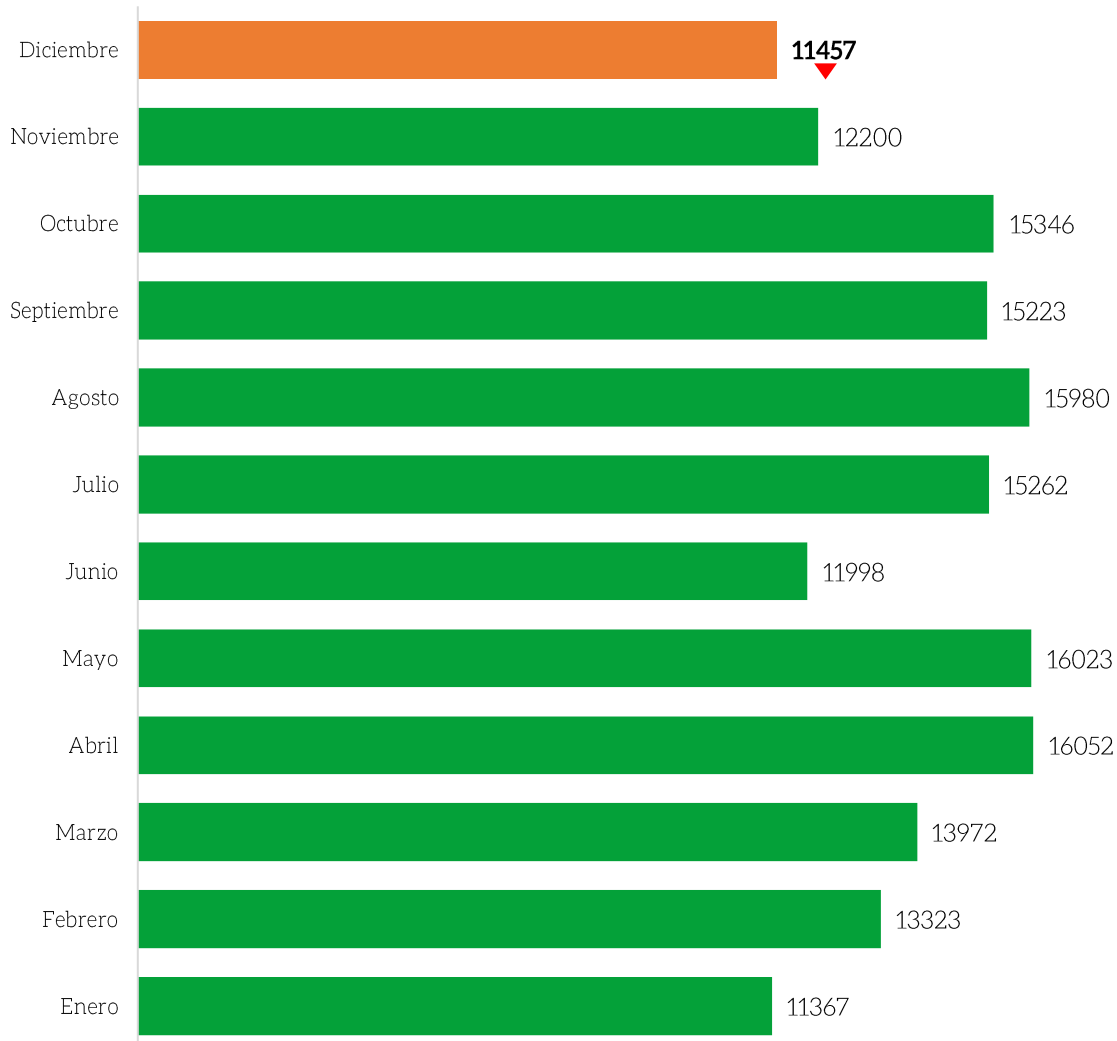
Del total de comunicaciones recibidas, **5.435** corresponden a PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

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 presenta el comportamiento de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2024. Los datos mensuales son los siguientes: en enero se registraron 11.367 radicaciones, en febrero 13.323, en marzo 13.972, en abril 16.052, en mayo 16.023, en junio 11.998, en julio 15.262, en agosto 15.980, en septiembre 15.223, en octubre 15.346, en noviembre 12.200 y, finalmente, **11.457 en diciembre**. En total, **durante el año 2024 se contabilizaron 168.203 radicaciones**, destacándose una disminución en el número de radicaciones a partir de octubre hasta diciembre.



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 diciembre de 2024, 8.387 corresponden a personas naturales es decir el 73.20% del total de radicaciones del mes y 3.070 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 26,80%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.

Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	3.070	26,80%
Persona natural	8.387	73,20%
Total general	11.457	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 11.457 peticiones totales, 7.147 corresponden al sexo femenino, representando el 62,22%, mientras que 4.310 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 37,62%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	7.147	62,22%
Masculino 	4.310	37,62%
Total general	11.457	100%

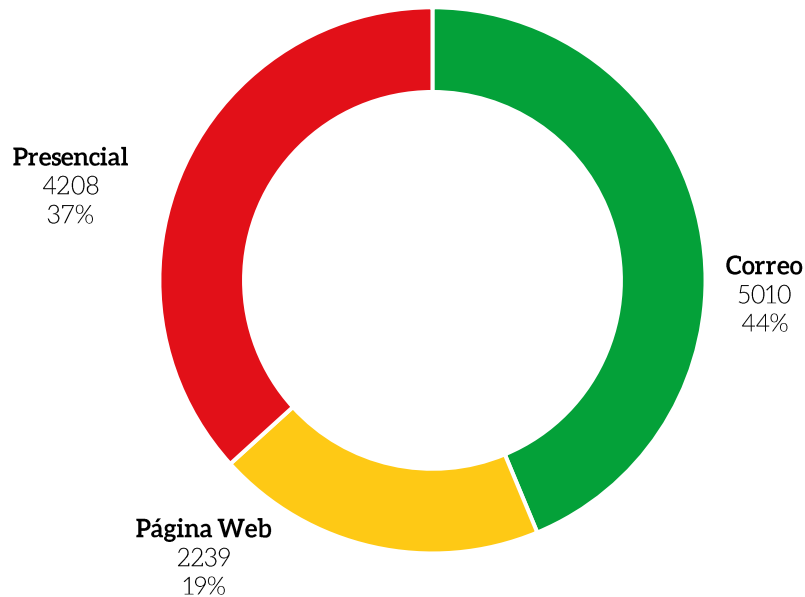
Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)

7.3 Canales de interacción

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



Grafica 2. Canales de interacción – diciembre 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 diciembre de 2024, se observa que el 37% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 4.208 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 5.019 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 44% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.239 radicaciones, representando el 19% del total del mes.

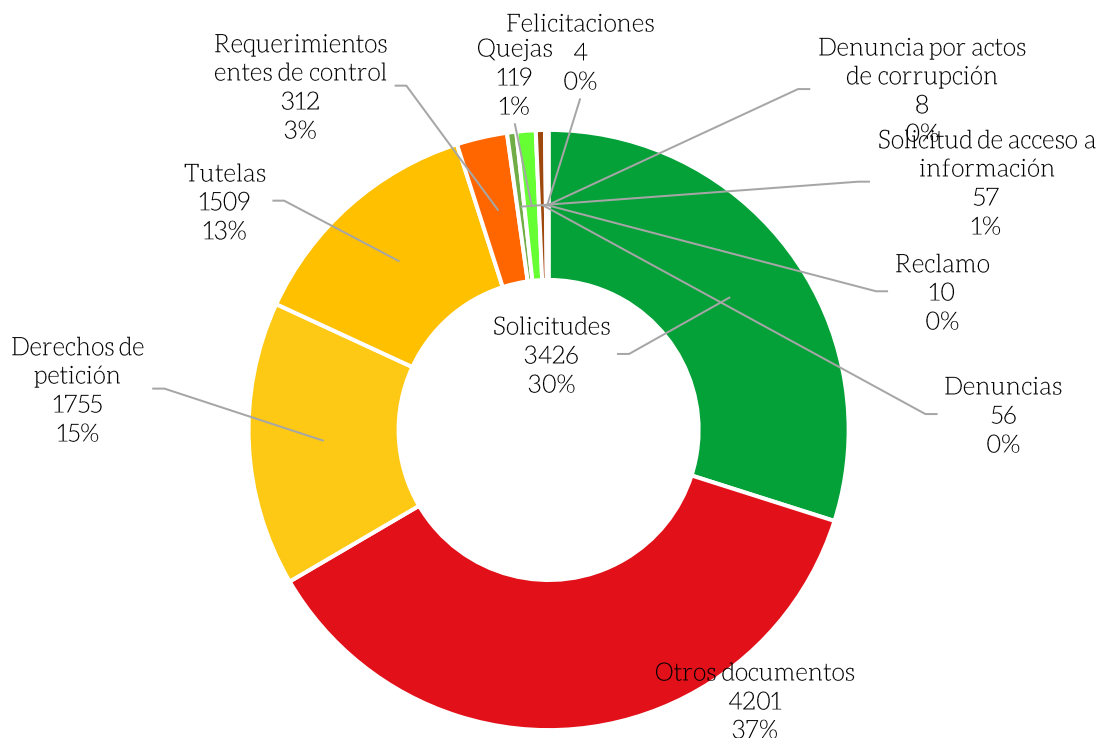
Durante el mes de diciembre, no se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas en la Administración Distrital debido a un proceso de mejora en los equipos tecnológicos. Esta actualización permitirá transferir las llamadas de manera eficiente a cada una de las dependencias, optimizando así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



7.4 Tipología de las radicaciones

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

Grafica 3. Tipología de las radicaciones - diciembre de 2024



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

El análisis de los radicados del mes de diciembre de 2024 muestra la siguiente distribución: el 37% de las solicitudes correspondieron a la tipología de Otros documentos (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), con un total de 4.201 radicaciones, seguida de solicitudes con un 30%.

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 1.509, equivalente al 13% del total. Se presentaron 1.755 Derechos de petición, lo que representa el 15%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 3%, con 312 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 119 quejas que representan el 1% de las peticiones radicadas, 10 reclamos con una participación del 0.09% de lo radicado y 56



denuncias que representan 0,49%. Finalmente, 57 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 1%, 3 denuncias actos de corrupción representando en un 0.07% y 4 felicitación que representan el 0.03% de los radicados del mes de diciembre. Este comportamiento se visualiza claramente en la Grafica 3 y Tabla 3.

Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de diciembre

Tipología	Peticiones	% de Participación
Otros documentos	4201	36,67
Solicitudes	3426	29,90
Derechos de petición	1755	15,32
Tutelas	1509	13,17
Requerimientos antes de control	312	2,72
Quejas	119	1,04
Solicitud de acceso a información	57	0,50
Denuncias	56	0,49
Reclamo	10	0,09
Denuncia por actos de corrupción	8	0,07
Felicitaciones	4	0,03
Total general	11457	100%

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

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

Tabla 4. Tipología de radicaciones por dependencias

Área responsable	Denuncia	Denuncias por actos de	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud de acceso a la	Tutelas	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	7	1047	22	0	230	11	1	1014	8	493	2834
Oficina Asesora Jurídica	8	0	51	153	1	337	4	0	130	2	534	1220
Secretaría de Hacienda Distrital	0	0	299	11	0	997	3	1	736	25	102	2174
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	4	0	23	17	0	248	52	8	282	0	136	770
Establecimiento Público Ambiental - EPA	12	0	25	16	0	758	11	0	6	0	1	829
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	16		83	25		127	11		101		64	427
Secretaría de Planeación Distrital	1	0	52	12	0	351	2	0	394	9	29	850
Fondo Territorial de Pensiones		1	12			199			64		3	279
Secretaría General	5	0	69	12	0	275	9	0	158	0	8	536
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	2		8	1		40	3		125	2	4	185
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte			8	7		101	2		36		21	175
Secretaría de Infraestructura	1		17	7		88	2		51		5	171
Secretaría de Educación Distrital			15	5		57			12		64	153
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			4	2		68	1		67	1	1	144
Despacho Alcalde				1	1	61	2		69	3		137
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			17	1		64			39		7	128



Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística						33				71		2	106
Secretaría de Participación y Desarrollo Social			9	6		25	1			30	1	7	79
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	0	0	2	3	0	77	0	0		2	2	8	94
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			1	1		12				13		3	30
Secretaría de Turismo	2				1	11	4			4	1		23
Corvivienda			5			7	1			4	2	2	21
TransCaribe S.A.			3			1				1		9	14
Escuela de Gobierno y Liderazgo						13							13
Oficina Asesora de Control Disciplinario				6		1				3			10
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES					1	4				5			10
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	4					5				1			10
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER						5						3	8
Renta Ciudadana			2			1				3	1		7
Oficina Asesora de Informática						2				3			5
DistriSeguridad			3	1									4
Escuela Taller de Cartagena de Indias				1		1						2	4
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE				2								1	3
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa						1				1			2
Corporación de Turismo de Cartagena						1							1
Oficina Asesora de Protocolo										1			1
Total general	56	8	1755	312	4	4201	119	10	3426	57	1509	11457	

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

7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en la Tabla 5 "Tipología de las radicaciones", se registraron 312 radicaciones realizadas por diversos entes de control como la Contraloría, la Fiscalía, la Personería y la Procuraduría. Dada la importancia de estas, se presenta a continuación la Tabla 6 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:

Tabla 5. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contaduría	Contraloría	Defensoría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica		66	9	9	2	67	153	49,0
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana				4	1	20	25	8,0
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		1	2	1	8	5	17	5,4
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		5		3	1	3	12	3,8
Secretaría de Planeación Distrital		1		4	3	2	10	3,2
Secretaría de Hacienda Distrital		5		1	3	1	10	3,2
Establecimiento Público Ambiental - EPA		1			1	7	9	2,9
Secretaría de Infraestructura					3	4	7	2,2
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		1				6	7	2,2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		2	1	1		2	6	1,9
Oficina Asesora de Control Disciplinario					1	5	6	1,9
Servicios Públicos					3	2	5	1,6
Secretaría de Educación Distrital		1	1			3	5	1,6
Dirección de Talento Humano				1		3	4	1,3
Dirección Operativa - DATT		1				3	4	1,3



Dirección Jurídica - DATT				3			3	1,0
Oficina Asesora Control Interno - EPA		3					3	1,0
Dirección Administrativa y Financiera - DATT			1			2	3	1,0
Oficina Asesora Jurídica - EPA					3		3	1,0
Secretaría General					1	1	2	0,6
Oficina Jurídica IPCC						2	2	0,6
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres						2	2	0,6
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE		1				1	2	0,6
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía						1	1	0,3
Administración Mercado					1		1	0,3
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC						1	1	0,3
Cobranzas-Impuestos Distritales					1		1	0,3
Departamento Administrativo de Valorización Distrital				1			1	0,3
Sisben					1		1	0,3
División de Control Urbano						1	1	0,3
Distriseguridad					1		1	0,3
Despacho Alcalde					1		1	0,3
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	1						1	0,3
Escuela Taller de Cartagena de Indias						1	1	0,3
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM					1		1	0,3
Total general	1	88	14	28	36	145	312	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 **33** traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron necesarios debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con temas administrados por otras entidades. Dichas solicitudes fueron registradas por ciudadanos a través de la página web y estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. En su mayoría, la correspondencia fue direccionada desde la Departamento administrativo de tránsito y transporte y la oficina Jurídica hacia otras entidades.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 6:

Tabla 6. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica	14	42,42
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	4	12,12
Secretaría de Turismo	3	9,09
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2	6,06
Corvivienda	1	3,03
Oficina de Transparencia	1	3,03
Despacho Alcalde	1	3,03
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1	3,03
Secretaría de Planeación Distrital	1	3,03
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	3,03
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	1	3,03



Dirección de Apoyo Logístico	1	3,03
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	3,03
Dirección Jurídica - DATT	1	3,03
Total general	33	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 diciembre se registraron un total de **119 quejas**. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) con un total de 52 que representan el 43,70%. En la Tabla 7 se detallan las quejas dependencia registrados durante el mes de diciembre de 2024.

Tabla 7. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	52	43,70
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	11	9,24
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	11	9,24
Oficina Asesora Jurídica - EPA	7	5,88
Servicios Públicos	7	5,88
Secretaría de Turismo	4	3,36
Oficina Asesora Jurídica	4	3,36
Establecimiento Público Ambiental - EPA	4	3,36
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	3	2,52
Secretaría de Infraestructura	2	1,68
Industria y Comercio	2	1,68
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	2	1,68
Despacho Alcalde	2	1,68
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	0,84
Dirección de Talento Humano	1	0,84
División de Control Urbano	1	0,84
Sisben	1	0,84
División Sistemas Impuestos	1	0,84
Dirección de Apoyo Logístico	1	0,84
Corvivienda	1	0,84
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,84
Total general	119	100

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

Durante el periodo analizado, en el mes de diciembre se registraron un total de **10 reclamos**. Destacan entre ellos los relacionados en el Departamento administrativo Distrital de Salud con 8 reclamos registrados. En la Tabla 8 se detallan los reclamos dependencia registrados durante el mes de diciembre de 2024.



Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	8	80,00
Dirección de Impuestos	1	10,00
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	10,00
Total general	10	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 17 de enero del 2024. Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

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

Tabla 9. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2023

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

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



Esta tabla 9 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra Secretaria de Hacienda con un total 3.878 correspondencias sin cerrar, le sigue la subdirección Técnica de desarrollo sostenible-EPA con 3.794 pendientes de cierre. En la base de datos anexa a este informe se podrá ver en detalle cada una de las dependencias.

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

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

9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en diciembre 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 diciembre al 31 de diciembre de 2024, durante la Administración "Cartagena Ciudad de derechos", que incluye el reporte de la Tabla 10.

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

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



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

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	546	4,77%	717	6,26%	1263	11,02%
Oficina Asesora Jurídica	668	5,83%	510	4,45%	1178	10,28%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	701	6,12%	354	3,09%	1055	9,21%
Cobranzas-Impuestos Distritales	228	1,99%	450	3,93%	678	5,92%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	256	2,23%	391	3,41%	647	5,65%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	271	2,37%	278	2,43%	549	4,79%
Industria y Comercio	59	0,51%	444	3,88%	503	4,39%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	304	2,65%	123	1,07%	427	3,73%
Dirección Jurídica - DATT	94	0,82%	326	2,85%	420	3,67%
Secretaría de Planeación Distrital	209	1,82%	145	1,27%	354	3,09%
Sisben	318	2,78%	23	0,20%	341	2,98%
Fondo Territorial de Pensiones	59	0,51%	220	1,92%	279	2,44%
Dirección de Impuestos	111	0,97%	158	1,38%	269	2,35%
Dirección de Talento Humano	120	1,05%	140	1,22%	260	2,27%
Secretaría de Hacienda Distrital	77	0,67%	154	1,34%	231	2,02%
Tesorería	94	0,82%	123	1,07%	217	1,89%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	134	1,17%	51	0,45%	185	1,61%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	107	0,93%	68	0,59%	175	1,53%
Secretaría de Infraestructura	128	1,12%	43	0,38%	171	1,49%
Subdirección de Fiscalización	90	0,79%	73	0,64%	163	1,42%
División de Control Urbano	139	1,21%	16	0,14%	155	1,35%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	108	0,94%	46	0,40%	154	1,34%
Secretaría de Educación Distrital	78	0,68%	75	0,65%	153	1,34%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	23	0,20%	121	1,06%	144	1,26%
Despacho Alcalde	25	0,22%	112	0,98%	137	1,20%
Servicios Públicos	68	0,59%	65	0,57%	133	1,16%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	65	0,57%	63	0,55%	128	1,12%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	2	0,02%	120	1,05%	122	1,06%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	33	0,29%	73	0,64%	106	0,93%
Dirección Operativa - DATT	78	0,68%	5	0,04%	83	0,72%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	43	0,38%	36	0,31%	79	0,69%
Secretaría General	22	0,19%	56	0,49%	78	0,68%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	37	0,32%	22	0,19%	59	0,51%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	49	0,43%	9	0,08%	58	0,51%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	42	0,37%	6	0,05%	48	0,42%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	36	0,31%	10	0,09%	46	0,40%
Defensa Judicial	4	0,03%	38	0,33%	42	0,37%
Dirección de Apoyo Logístico	22	0,19%	18	0,16%	40	0,35%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	11	0,10%	19	0,17%	30	0,26%
División de Patrimonio Cultural IPCC	20	0,17%	7	0,06%	27	0,24%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	4	0,03%	22	0,19%	26	0,23%
Secretaría de Turismo	4	0,03%	19	0,17%	23	0,20%
Corvivienda	2	0,02%	19	0,17%	21	0,18%
Oficina Jurídica IPCC	17	0,15%	4	0,03%	21	0,18%
Cobro Persuasivo	10	0,09%	6	0,05%	16	0,14%
Dirección de Contabilidad	1	0,01%	13	0,11%	14	0,12%
TransCaribe S.A.	4	0,03%	10	0,09%	14	0,12%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	2	0,02%	11	0,10%	13	0,11%
Administración Mercado	5	0,04%	7	0,06%	12	0,10%
Matriculas - DATT	9	0,08%	1	0,01%	10	0,09%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	9	0,08%	1	0,01%	10	0,09%



Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		0,00%	10	0,09%	10	0,09%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	6	0,05%	4	0,03%	10	0,09%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	5	0,04%	3	0,03%	8	0,07%
Renta Ciudadana	6	0,05%	1	0,01%	7	0,06%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA		0,00%	6	0,05%	6	0,05%
Oficina Asesora de Informática	2	0,02%	3	0,03%	5	0,04%
Oficina de Transparencia	1	0,01%	4	0,03%	5	0,04%
DistriSeguridad	4	0,03%		0,00%	4	0,03%
Division Sistemas Impuestos		0,00%	4	0,03%	4	0,03%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	3	0,03%	1	0,01%	4	0,03%
Dirección de Presupuesto	3	0,03%		0,00%	3	0,03%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	3	0,03%		0,00%	3	0,03%
Oficina Asesora Control Interno - EPA		0,00%	3	0,03%	3	0,03%
Oficina de Cooperación Internacional		0,00%	3	0,03%	3	0,03%
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano		0,00%	3	0,03%	3	0,03%
Archivo Central		0,00%	2	0,02%	2	0,02%
Despacho DATT	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%
Impuesto Predial		0,00%	2	0,02%	2	0,02%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%
Cobro Coactivo-DATT		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesora de Protocolo		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Subdirección- DADIS		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Total general	5582	48,72%	5875	51,28%	11457	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 51.,28% de las solicitudes recibidas en el mes de diciembre han sido gestionadas, lo que equivale a 5.875 peticiones finalizadas. Sin embargo, 5.582 radicaciones están en gestión, lo que representa el 48,72% del total del mes de diciembre.

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

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

Área gestión	Total	% de Participación
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	4002	12,03%
Oficina Asesora Jurídica	2594	7,80%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	2210	6,64%
Sisben	2040	6,13%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2031	6,10%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1847	5,55%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1160	3,49%
Subdirección de Fiscalización	972	2,92%
Dirección Operativa - DATT	924	2,78%



Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	844	2,54%
División de Control Urbano	773	2,32%
Oficina Asesora de Control Interno	642	1,93%
Estratificación	633	1,90%
Dirección de Talento Humano	588	1,77%
Secretaría de Educación Distrital	557	1,67%
Secretaría de Infraestructura	556	1,67%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	535	1,61%
Cobranzas-Impuestos Distritales	526	1,58%
Secretaría de Planeación Distrital	481	1,45%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	437	1,31%
Cobro Coactivo-DATT	432	1,30%
Dirección Jurídica - DATT	419	1,26%
Tesorería	409	1,23%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	401	1,21%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	379	1,14%
Dirección de Apoyo Logístico	374	1,12%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	370	1,11%
Oficina Jurídica IPCC	365	1,10%
Industria y Comercio	283	0,85%
Secretaría de Hacienda Distrital	271	0,81%
Servicios Públicos	266	0,80%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	255	0,77%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	252	0,76%
Operativa - DATT	246	0,74%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	243	0,73%
Propiedad Horizontal	229	0,69%
Secretaría General	217	0,65%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	194	0,58%
PQR	173	0,52%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	166	0,50%
Fondo Territorial de Pensiones	156	0,47%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	156	0,47%
Subdirección- DADIS	154	0,46%
Cobro Persuasivo	147	0,44%
Impuesto Predial	128	0,38%
Subdirección Técnica - SED	112	0,34%
Renta Ciudadana	109	0,33%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	99	0,30%
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	98	0,29%
Despacho Alcalde	96	0,29%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	94	0,28%
Bomberos	88	0,26%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	88	0,26%
Corporación de Turismo de Cartagena	87	0,26%
Dirección de Impuestos	80	0,24%
Atención a la Comunidad - DADIS	77	0,23%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	74	0,22%
Oficina Asesora Jurídica TC	70	0,21%
Unidad de Nomina	65	0,20%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	65	0,20%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	54	0,16%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	52	0,16%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	49	0,15%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	41	0,12%
Defensa Judicial	40	0,12%
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	40	0,12%
Inspección de Policía Centro	34	0,10%



Division Sistemas Impuestos	31	0,09%
Cobertura Educativa - SED	31	0,09%
Dirección de Presupuesto	29	0,09%
Semaforización - DATT	27	0,08%
Oficina Asesora de Informática	27	0,08%
Inspección de Policía Ternera	27	0,08%
Dinámica Urbana	22	0,07%
Comisaría Permanente Turno 1	21	0,06%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	21	0,06%
Unidad Asesora de Contratación	20	0,06%
Talento Humano - SED	20	0,06%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	19	0,06%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	18	0,05%
Secretaría de Turismo	14	0,04%
Inspección de Policía Boquilla	14	0,04%
Inspección de Policía Bocagrande	13	0,04%
Despacho DATT	12	0,04%
Comisaría Permanente Turno 2	12	0,04%
Secretaría Privada	12	0,04%
TransCaribe S.A.	11	0,03%
Inspección y Vigilancia - SED	10	0,03%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	10	0,03%
DistriSeguridad	10	0,03%
Contratación - DATT	9	0,03%
Pagaduría	9	0,03%
Inspección de Policía Bosque Manzanillo	8	0,02%
División de Patrimonio Cultural IPCC	7	0,02%
Inspección de Policía Blas de Lezo	7	0,02%
Inspección de Policía Torices	7	0,02%
Oficina Asesora Planeación - EPA	7	0,02%
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía	7	0,02%
Administración Mercado	6	0,02%
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	6	0,02%
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	6	0,02%
Inspección de Policía Arroyo Grande	6	0,02%
Dirección de Contabilidad	5	0,02%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	4	0,01%
Talento Humano DADIS	4	0,01%
Cárcel Distrital	4	0,01%
Inspección de Policía Esperanza	4	0,01%
Tutelas Jurídica	4	0,01%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	4	0,01%
Inspección de Policía Pasacaballos	4	0,01%
Inspección de Policía Country	4	0,01%
Dirección de Operaciones TC	4	0,01%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	4	0,01%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	4	0,01%
Oficina de Cooperación Internacional	3	0,01%
Oficina de Transparencia	3	0,01%
Inspección de Policía Ciudadela 2000	3	0,01%
Inspección de Policía Arroyo de Piedra	3	0,01%
Inspección de Policía Santana	3	0,01%
Inspección de Policía Isla del Rosario	3	0,01%
Corvivienda	3	0,01%
Oficina de Control Interno TC	2	0,01%
Oficina Asesores de Despacho	2	0,01%
Inspección de Policía Punta Canoa	2	0,01%
Inspección de Policía Tierra Bomba	2	0,01%



Subdirección Jurídica-D.A.V.D	2	0,01%
División de Sistema de Información Geográfica	2	0,01%
Inspección de Policía Chiquinquirá	2	0,01%
Jurídica - DATT	2	0,01%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	0,01%
Inspección de Policía Bocachica	2	0,01%
Inspección de Policía Pozón	2	0,01%
Archivo Central	1	0,00%
Matriculas - DATT	1	0,00%
Dirección de Operaciones	1	0,00%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	1	0,00%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,00%
Institución Universitaria Mayor de Cartagena	1	0,00%
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC	1	0,00%
Inspección de Policía Amberes	1	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,00%
Inspección de Policía Las Palmeras	1	0,00%
Inspección de Policía Bayunca	1	0,00%
Inspección de Policía Pontezuela	1	0,00%
Inspección de Policía Altos de Jardines	1	0,00%
Despacho Alcalde Mayor	1	0,00%
Administrativa y Financiera IPCC	1	0,00%
Total general	33272	100,00%

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

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

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

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



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

10. Percepción y satisfacción ciudadana

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

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

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

10.1. Ficha técnica

Año	2024
Periodo de análisis	Del 1 al 31 de diciembre
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	683
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, trámite o servicio: *Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.*

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

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

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



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

¿Cómo fue el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, 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).

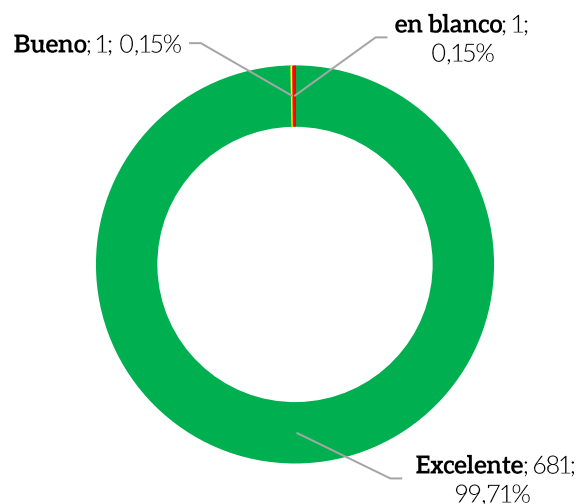
¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

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 – diciembre 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 99.71 % calificó la experiencia como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 0.15%, la calificó como "Bueno" y el otro 0.15% se



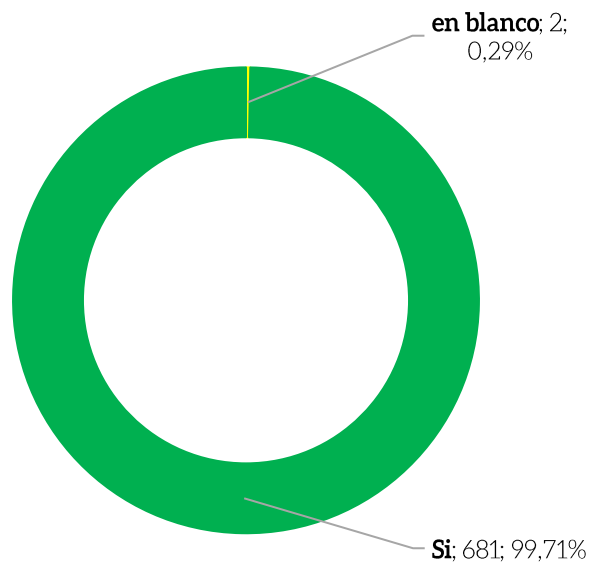
abstuvo de contestar. Estos resultados indican una percepción muy positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

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

2. Accesibilidad.

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

Grafica 5. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 1) - diciembre de 2024



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

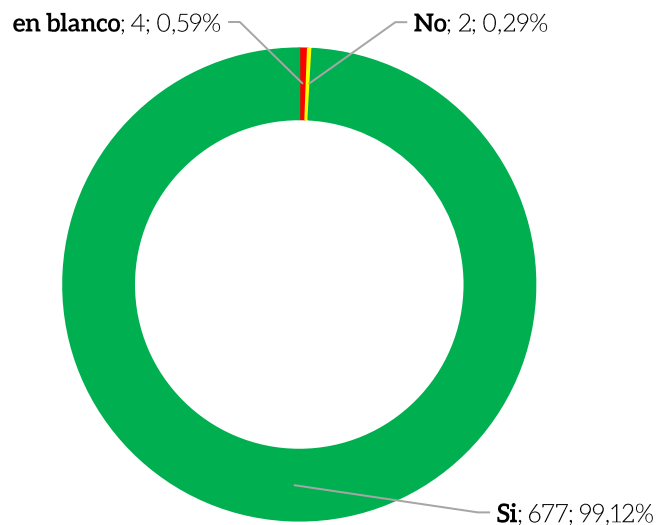
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 683 encuestados, el 99.71% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.



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) – diciembre 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 99.12%, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. El 0.29% manifestó que el sitio donde lo atendieron no es de su agrado y el 0.59 de los encuestados prefirió no contestar a esta pregunta.

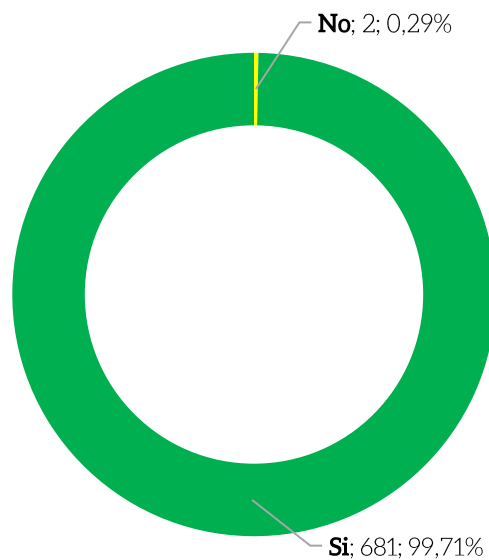
La alta satisfacción reflejada en estos resultados sugiere que la mayoría de los ciudadanos encuentra el lugar de atención satisfactorio y acorde a sus expectativas. Aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo, es importante considerar estas opiniones para identificar posibles áreas de



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) - diciembre de 2024



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

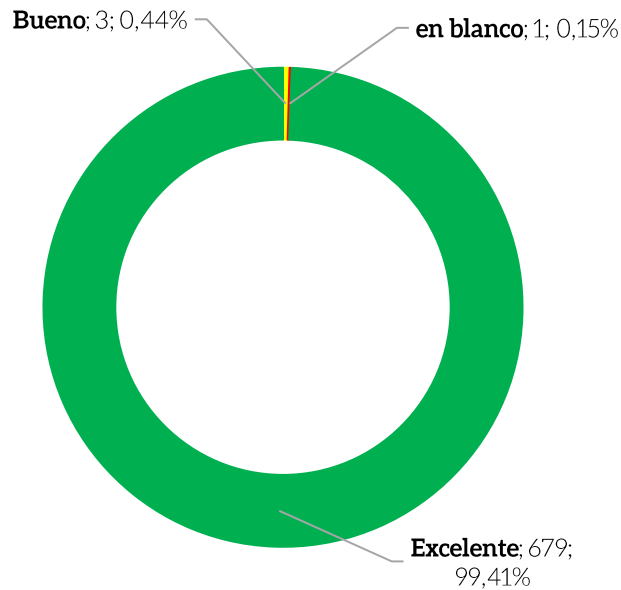
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el 99.71%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

Aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo, representando el 0.29%, 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) - diciembre 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 99.41%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje expresó opiniones menos favorables, con el 0.44% calificándolo como "Bueno" y un 0.15% se abstuvo de contestar,

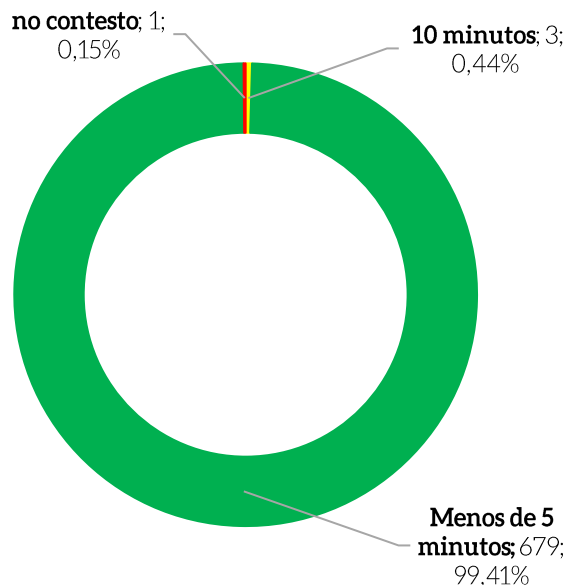
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.



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 – diciembre 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 99.41%, 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 0.44%, mencionó que el proceso les llevó 10 minutos, y un 0.15% 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 diciembre de 2024, con fecha de corte al 31 de diciembre 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 diciembre, la ciudadanía prefirió el canal correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 44% que son representadas en un total de 5.010 radicaciones, seguido del presencial (37%) y la página web (19%). Las dependencias más solicitadas fueron la Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Hacienda y el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte, lo cual ha sido el mismo comportamiento durante todo el 2024.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 312 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes en lo corrido del año incluido el mes de diciembre de 2024.

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

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **119 quejas** y **10 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 (43.70%).
- Secretaria del Interior y Convivencia ciudadana: 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 (9.24%).

La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:



- Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS): que representa un 80% del total del número de reclamos, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 51.28% de los radicados del mes de diciembre fueron gestionados durante el período de acuerdo a los tiempos de respuesta parametrizados, lo que representa 5.875 solicitudes, mientras que 5.582 radicaciones (48.72% del total de diciembre) 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**