



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: enero 2025

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

María Patricia Porras Mendoza
Secretaria General

César Augusto Fuentes Díaz
Coordinador de Atención y Servicio al ciudadano

Judith Carballo Mass
Asesor Externo Gestión de PQRSDF

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



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



Contenido

1. Introducción.....	4
2. Glosario.....	5
3. Objetivos.....	7
3.1. Objetivo general.....	7
3.2. Objetivos específicos.....	7
4. Alcance.....	7
5. Responsabilidades.....	7
6. Normatividad.....	8
7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF.....	9
7.1 Acumulado de peticiones registradas.....	9
7.2 Participación por tipo de requirente.....	10
7.3 Canales de interacción.....	11
7.4 Tipología de las radicaciones.....	12
7.4.1 Requerimientos de los entes de control.....	15
7.5 Peticiones trasladadas al competente.....	16
7.6 Quejas y Reclamos presentados.....	17
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023.....	18
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en enero del 2025 en SIGOB.....	20
10. Percepción y satisfacción ciudadana.....	24
10.1. Ficha técnica.....	25
10.2. Conceptos de la encuesta.....	26
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	27
11. Conclusiones.....	33



1. Introducción

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

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSDF, abarcando el período del **1 al 31 de enero de 2025**. Esta iniciativa responde al compromiso institucional de transparencia y rendición de cuentas, en estricto cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho de acceso a la información pública nacional, que contempla la Ley 2052 de 2020, la Ley 190 de 1995, la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014, Decreto 1494 de 2015, Decreto 1395 de 2023, así como la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.



2. Glosario

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

VUAC: Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.



3. Objetivos

3.1. Objetivo general

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

3.2. Objetivos específicos

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

4. Alcance

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

5. Responsabilidades

La Coordinación de Atención y Servicios al ciudadano, adscrita a la Secretaría General, es responsable de recibir y clasificar las PQRSDF que ingresan a través de los diversos canales de comunicación, así como de asignarlas a la dependencia competente para su respuesta.

En cada una de las Secretarías y dependencias, existe un funcionario enlace encargado de hacer seguimiento a las PQRSDF según su naturaleza y asignarlas al funcionario responsable de dar respuesta.



6. Normatividad

Constitución política de Colombia de 1991. Artículo 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 2166 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y las proveniente de terceros países.

Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo que establece tiempos de respuesta, tipos de peticiones y otros aspectos relevantes en el trámite de las PQRS.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos Personales.

Ley 1712 de 2014. El objeto de la presente leyes regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 1395 de 2023. Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C., y se dictan otras disposiciones.



7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF

Con el propósito de impulsar una administración pública más eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía, la Coordinación de Atención y Servicios 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 enero de 2025.

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

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

En total, se recibieron **10.117** 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, **5.395** corresponden a PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitationes).

7.1 Acumulado de peticiónes registradas

Esta sección es el principal indicador que muestra refleja 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 mes de enero de 2025, con un total de 10,117 radicaciones. Este total representa una disminución en comparación con el mismo mes del año 2024, cuando se recibieron 11,367 radicaciones, un 10,9% más.

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 enero de 2025, 8.314 corresponden a personas naturales es decir el 82.18% del total de radicaciones del mes y 1.803 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 17,82%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.



Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	1.803	17,82%
Persona natural	8.314	82,18%
Total general	10.117	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 10.117 peticiones totales, 6.001 corresponden al sexo femenino, representando el 59,32%, mientras que 4.116 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 40,68%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	6.001	59,32%
Masculino 	4.116	40,68%
Total general	10.117	100%

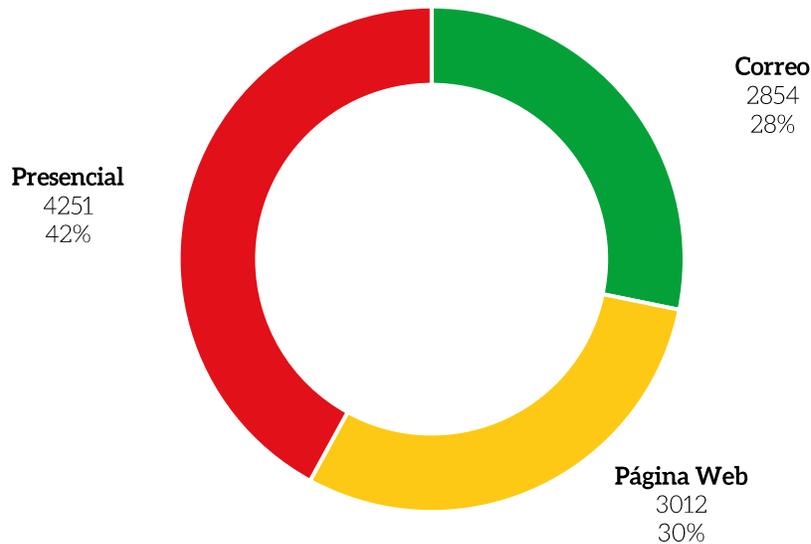
Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)

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 – enero de 2025



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

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias ha establecido varios canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones. En enero de 2025, se observa que el 42% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 4.251 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 2.854 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 28% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 3.012 radicaciones, representando el 30% del total del mes.

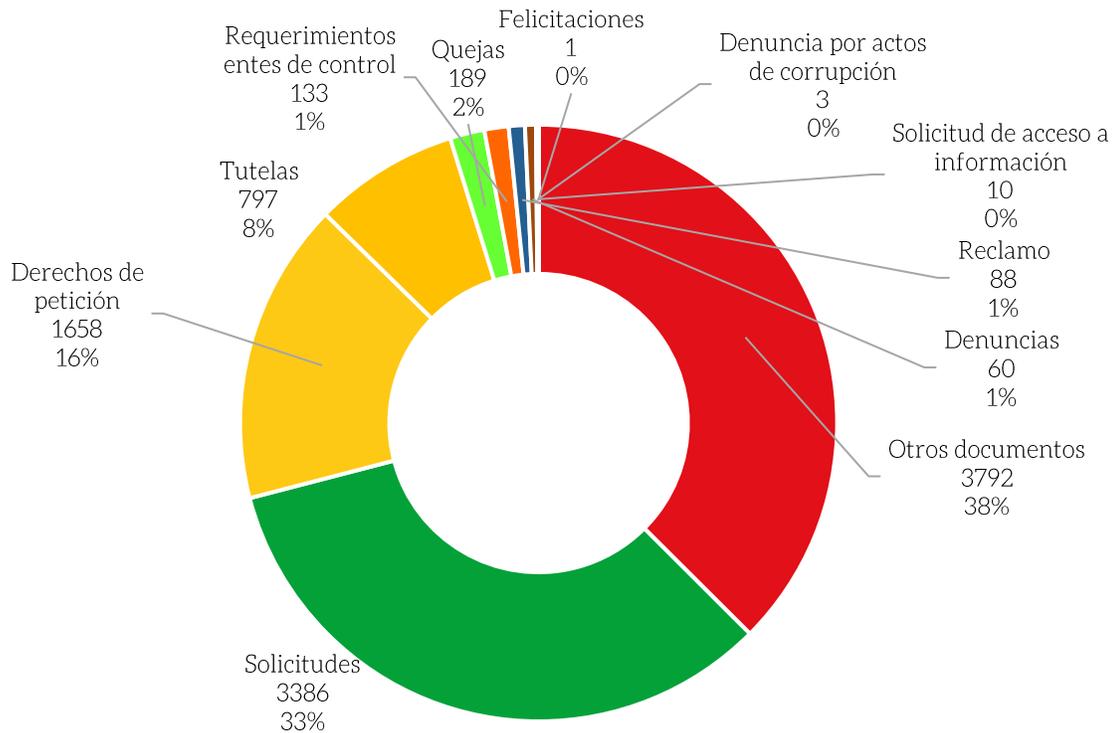
Durante el mes de enero, no se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas en la Administración Distrital debido a un proceso de mejora en los equipos tecnológicos. Como parte del Proyecto Fortaleciendo de los espacios de relacionamiento "Cartagena Contigo", se iniciará la actualización de todos los sistemas de información y comunicación con los ciudadanos para ofrecer una mejor oferta. Esta modernización 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 raditaciones – enero de 2025



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

El análisis de los radicados del mes de enero de 2025 muestra la siguiente distribución: el 38% de las solicitudes correspondieron a la tipología de Otros documentos (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), con un total de 3.792 raditaciones, seguida de solicitudes con un 33%.

Las raditaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 797, equivalente al 8% del total. Se presentaron 1.658 Derechos de petición, lo que representa el 16%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 1%, con 133 raditaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 189 quejas que representan el 2% de las peticiones radicadas, 88 reclamos con una participación del 0.87% de lo radicado y 3 denuncias que representan 1%. Finalmente, 10 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,59 %, 3 denuncias actos de corrupción representando en un 0.03% y 1 felicitación que representan el 0.01% de los radicados del mes de enero.

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



Tabla 3. Tipología de las raditaciones del mes de enero

Tipología	Peticiones	% de Participación
Otros documentos	3792	31
Solicitudes	3386	28
Derechos de petición	1658	14
Tutelas	797	7
Quejas	189	2
Requerimientos antes de control	133	1
Reclamo	88	1
Denuncias	60	0
Solicitud de acceso a información	10	0
Denuncia por actos de corrupción	3	0
Felicitaciones	1	0
Total general	10.117	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 raditaciones por dependencias

Área responsable	Denuncia	Denuncias por Actos de Corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud Acceso Información	Tutelas	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	8	2	1121	21	0	292	19	23	886	0	287	2659
Oficina Asesora Jurídica	5	0	53	52	0	270	8	6	149	2	194	739
Secretaría de Hacienda Distrital	0	0	234	2	0	1308	72	35	721	6	67	2445
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	8	0	19	6	0	198	38	6	220	1	75	571
Secretaría de Planeación Distrital	2	0	42	3	0	310	4	4	445	0	28	838
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	23	0	22	3	0	118	13	2	124	0	46	351
Establecimiento Público Ambiental - EPA	4	0	21	8	0	457	10	3	4	0	4	511
Secretaría General	2	0	54	8	0	209	7	3	256	1	11	551
Fondo Territorial de Pensiones			13			111		1	84		4	213
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	2		13			41	3	1	112		2	174
Secretaría de Educación Distrital			17	4		71	2		33		42	169
Secretaría de Infraestructura			18	2		75	2	2	46		4	149
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			7	3		27			64		1	102
Despacho Alcalde			2		1	41	2	1	52		1	100
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1		5	2		27	1	1	39		11	87



Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	0	0	1	7	0	123	0	0	3	0	5	139
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1		2	4		25	1		44		3	80
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			3			26			32		1	62
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística				1		8			35		2	46
Escuela de Gobierno y Liderazgo			1			12			9			22
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			5			7			7		1	20
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2			1		7	4		5			19
Secretaría de Turismo	1					9	2		6			18
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			2			6			3		3	14
Escuela Taller de Cartagena de Indias		1	2	3		1					2	9
Corvivienda				1		5	1		1		1	9
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES						4			3			7
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1			2		2					1	6
DistriSeguridad						1			2			3
Oficina Asesora de Informática			1									1
TransCaribe S.A.											1	1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa						1						1
Oficina Asesora de Control Interno									1			1
Total general	60	3	1658	133	1	3792	189	88	3386	10	797	10117

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

7.4.1 Requerimientos de los entes de control

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

Tabla 5. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contaduría	Contraloría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica		37	5	17	47	106	41,90
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		7	5		3	15	5,93
Secretaría de Hacienda Distrital	1	8		1	4	14	5,53
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		6	1	5	1	13	5,14
Dirección de Talento Humano			2	5	3	10	3,95
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana			1	2	5	8	3,16
Establecimiento Público Ambiental - EPA				3	5	8	3,16



Secretaría de Infraestructura		2		4	1	7	2,77
Oficina Asesora de Control Disciplinario					7	7	2,77
Secretaría de Educación Distrital		3		1	2	6	2,37
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte			1	1	4	6	2,37
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				2	3	5	1,98
Corvivienda		3			2	5	1,98
Secretaría de Planeación Distrital			1	1	2	4	1,58
Dirección Jurídica - DATT			4			4	1,58
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE		2			1	3	1,19
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		1		1	1	3	1,19
Dirección Operativa - DATT			2		1	3	1,19
Secretaría General				3		3	1,19
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		3				3	1,19
Oficina Asesora Jurídica - EPA					2	2	0,79
Sisben			1	1		2	0,79
Cobranzas-Impuestos Distritales				1	1	2	0,79
Oficina Jurídica IPCC		1			1	2	0,79
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		1		1		2	0,79
Oficina Asesora de Control Interno		2				2	0,79
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA			1			1	0,40
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM					1	1	0,40
Servicios Públicos					1	1	0,40
Secretaría de Turismo					1	1	0,40
Tesorería			1			1	0,40
Administración Mercado				1		1	0,40
Dirección de Impuestos					1	1	0,40
Oficina de Transparencia					1	1	0,40
Total general	1	76	25	50	101	253	100

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

7.5 Peticiones trasladadas al competente

Durante el periodo analizado, se realizaron un total de **41** traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron requeridos debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con asuntos gestionados por otras entidades. Las solicitudes, registradas por los ciudadanos a través de la página web, estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. La mayor parte de la correspondencia (51,22% del total) fue canalizada desde la Oficina Jurídica hacia otras entidades, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Decreto para el trámite interno de las PQRSDF No. 1395 de octubre de 2023.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 6:

Tabla 6. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica	21	51,22
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	6	14,63
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	4	9,76
Secretaría de Hacienda Distrital	2	4,88



Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2	4,88
Subdirección- DADIS	1	2,44
Dirección de Talento Humano	1	2,44
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	2,44
Secretaría de Educación Distrital	1	2,44
Servicios Públicos	1	2,44
Secretaría de Turismo	1	2,44
Total general	41	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 enero se registraron un total de **189 quejas**. Entre ellas, destacan las relacionadas con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS), con 36 reclamos, lo que representa el 19,05% del total. Le siguen la Secretaría de Hacienda, con 32 quejas, e Industria y Comercio, con 28 quejas. El número de quejas experimentó un incremento del 136% en comparación con el mes anterior, en el que se registraron 80 quejas de esta tipología. En la Tabla 7 se detallan las quejas por dependencia registradas durante el mes de enero de 2025.

Tabla 7. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	36	19,05
Secretaría de Hacienda Distrital	32	16,93
Industria y Comercio	28	14,81
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	19	10,05
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	13	6,88
Oficina Asesora Jurídica	8	4,23
Servicios Públicos	6	3,17
Oficina Asesora Juridica - EPA	6	3,17
Dirección de Impuestos	6	3,17
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	4	2,12
Establecimiento Público Ambiental - EPA	4	2,12
Sisben	3	1,59
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	3	1,59
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	3	1,59
Secretaría de Turismo	2	1,06
Tesorería	2	1,06
Subdirección- DADIS	2	1,06
Despacho Alcalde	2	1,06
Secretaría de Infraestructura	2	1,06
Secretaría de Educación Distrital	2	1,06
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	0,53
Secretaría General	1	0,53
División de Control Urbano	1	0,53
Corvivienda	1	0,53
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	0,53
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	0,53
Total general	189	100

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



Durante el periodo analizado, en el mes de enero se registraron un total de **88 reclamos**. Destacan entre ellos los relacionados en el Departamento administrativo y transporte-DATT con 23 reclamos registrados que representa un 26,14% y la secretaria de Hacienda con 12 reclamos, representando un 13,64%. El número de quejas experimentó un incremento del 1157% en comparación con el mes anterior, en el que se registraron 7 reclamos de esta tipología.

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

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	23	26,14
Secretaría de Hacienda Distrital	12	13,64
Dirección de Impuestos	10	11,36
Tesorería	8	9,09
Oficina Asesora Jurídica	6	6,82
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	6	6,82
Industria y Comercio	4	4,55
Sisben	3	3,41
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3	3,41
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2	2,27
Secretaría de Infraestructura	2	2,27
Servicios Públicos	2	2,27
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	1,14
Secretaría de Planeación Distrital	1	1,14
Despacho Alcalde	1	1,14
Dirección de Talento Humano	1	1,14
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	1,14
Fondo Territorial de Pensiones	1	1,14
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	1,14
Total general	88	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 del 2024 a corte del 19 de febrero del 2025. Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

Es importante tener en cuenta que la información presentada corresponde a los radicados que, hasta la fecha de corte, no han sido cerrados de manera exitosa en el aplicativo del Sistema de Gobernabilidad Democrática (SIGOB), sin importar si se



trata de copias. Una correspondencia en copia es aquella que el SIGOB interpreta como necesitada de respuesta por parte del servidor público y/o contratista cuya bandeja contiene dicha copia. Por lo tanto, dicha correspondencia se incluye al generar un informe, incluso si una de las copias ha sido cerrada al finalizar la gestión tras haber dado respuesta a la correspondencia.

Tabla 9. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2023

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84414	9,47	2018	0,23	86432	9,7
2017	86889	9,74	4618	0,52	91507	10,3
2018	101724	11,41	7813	0,88	109537	12,3
2019	112901	12,66	10950	1,23	123851	13,9
2020	70288	7,88	4011	0,45	74299	8,3
2021	118558	13,29	3393	0,38	121951	13,7
2022	123843	13,89	5650	0,63	129493	14,5
2023	141205	15,83	13513	1,52	154718	17,3
2024	152842	17,14	15361	1,72	168203	18,9
Total general	992664	111,31	67327	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 Dirección administrativa y financiera DATT con un total 5.325 correspondencias sin cerrar, le sigue la subdirección Técnica de desarrollo sostenible-EPA con 4.597 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 enero del 2025 en SIGOB

El siguiente informe corresponde a una consulta realizada en el aplicativo SIGOB con la condición "En gestión", abarcando el periodo del 1 de enero al 31 de enero de 2025, durante la Administración "Cartagena Ciudad de derechos", que incluye el reporte de la Tabla 10.

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

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

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

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1167	11,54%	64	0,63%	1231	12,17%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	798	7,89%	239	2,36%	1037	10,25%
Oficina Asesora Jurídica	575	5,68%	146	1,44%	721	7,13%
Cobranzas-Impuestos Distritales	337	3,33%	204	2,02%	541	5,35%
Industria y Comercio	282	2,79%	258	2,55%	540	5,34%
Secretaría de Hacienda Distrital	245	2,42%	205	2,03%	450	4,45%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	256	2,53%	187	1,85%	443	4,38%
Secretaría de Planeación Distrital	247	2,44%	115	1,14%	362	3,58%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	284	2,81%	66	0,65%	350	3,46%
Sisben	335	3,31%	5	0,05%	340	3,36%
Subdirección de Fiscalización	321	3,17%	11	0,11%	332	3,28%
Dirección de Impuestos	217	2,14%	112	1,11%	329	3,25%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	187	1,85%	140	1,38%	327	3,23%
Dirección de Talento Humano	133	1,31%	191	1,89%	324	3,20%
Dirección Jurídica - DATT	151	1,49%	160	1,58%	311	3,07%
Fondo Territorial de Pensiones	68	0,67%	145	1,43%	213	2,11%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	88	0,87%	86	0,85%	174	1,72%
Tesorería	115	1,14%	55	0,54%	170	1,68%
Secretaría de Educación Distrital	105	1,04%	64	0,63%	169	1,67%
Secretaría de Infraestructura	134	1,32%	15	0,15%	149	1,47%
División de Control Urbano	133	1,31%	3	0,03%	136	1,34%
Servicios Públicos	69	0,68%	36	0,36%	105	1,04%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	9	0,09%	93	0,92%	102	1,01%
Despacho Alcalde	47	0,46%	53	0,52%	100	0,99%



Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	2	0,02%	92	0,91%	94	0,93%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	54	0,53%	33	0,33%	87	0,86%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	41	0,41%	46	0,45%	87	0,86%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	52	0,51%	33	0,33%	85	0,84%
Dirección Operativa - DATT	76	0,75%	4	0,04%	80	0,79%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	27	0,27%	53	0,52%	80	0,79%
Dirección de Apoyo Logístico	33	0,33%	31	0,31%	64	0,63%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	44	0,43%	18	0,18%	62	0,61%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	47	0,46%	11	0,11%	58	0,57%
Secretaría General	27	0,27%	28	0,28%	55	0,54%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	7	0,07%	39	0,39%	46	0,45%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	41	0,41%		0,00%	41	0,41%
Oficina Jurídica IPCC	31	0,31%	8	0,08%	39	0,39%
Subdirección- DADIS	31	0,31%	3	0,03%	34	0,34%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	21	0,21%	12	0,12%	33	0,33%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	1	0,01%	21	0,21%	22	0,22%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	10	0,10%	10	0,10%	20	0,20%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	5	0,05%	14	0,14%	19	0,19%
Defensa Judicial	3	0,03%	15	0,15%	18	0,18%
Secretaría de Turismo	13	0,13%	5	0,05%	18	0,18%
División de Patrimonio Cultural IPCC	10	0,10%	5	0,05%	15	0,15%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	7	0,07%	7	0,07%	14	0,14%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	5	0,05%	8	0,08%	13	0,13%
Impuesto Predial	8	0,08%	2	0,02%	10	0,10%
División Sistemas Impuestos	4	0,04%	6	0,06%	10	0,10%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	9	0,09%		0,00%	9	0,09%
Corvivienda	3	0,03%	6	0,06%	9	0,09%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	2	0,02%	5	0,05%	7	0,07%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	6	0,06%		0,00%	6	0,06%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA		0,00%	5	0,05%	5	0,05%
Cobro Persuasivo	4	0,04%		0,00%	4	0,04%
DistriSeguridad		0,00%	3	0,03%	3	0,03%
Dirección de Contabilidad	1	0,01%	2	0,02%	3	0,03%
Archivo Central	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%
Dirección de Presupuesto		0,00%	2	0,02%	2	0,02%
Oficina Asesora de Informática		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
TransCaribe S.A.	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Bomberos	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesora de Control Interno	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina de Transparencia	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Total general	6934	68,54%	3183	31,46%	10117	100%

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

En cuanto a la oportunidad en el registro de peticiones por parte de la entidad, según su tipología, observamos que el 31,46% de las solicitudes recibidas en el mes de enero han sido gestionadas, lo que equivale a 3.183 radicaciones. Sin embargo, 6.934 radicaciones están en gestión, lo que representa el 68,54% del total del mes de enero.

A continuación, la tabla 11 muestra el número de correspondencias externas que aún no han recibido cierre de gestión de lo recibido del año 2025. La cantidad anual



de correspondencias sin cierre representa una cifra elevada, lo que constituye una alerta para el Distrito de Cartagena de Indias sobre el manejo que los servidores públicos y/o contratistas están dando al SIGOB.

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

Área gestión	Total	% de Participación
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	2658	17,12%
Oficina Asesora Jurídica	1754	11,29%
Cobranzas-Impuestos Distritales	876	5,64%
Industria y Comercio	838	5,40%
Dirección Jurídica - DATT	763	4,91%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	707	4,55%
División de Control Urbano	555	3,57%
Sisben	528	3,40%
Impuesto Predial	448	2,88%
Subdirección de Fiscalización	435	2,80%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	421	2,71%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	386	2,49%
Dirección Operativa - DATT	302	1,94%
Dirección de Talento Humano	268	1,73%
Secretaría de Infraestructura	266	1,71%
Oficina Asesora de Control Interno	231	1,49%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	217	1,40%
Estratificación	198	1,27%
Grupo Asesores jurídicos Tributarios	193	1,24%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	188	1,21%
Fondo Territorial de Pensiones	187	1,20%
Secretaría de Planeación Distrital	166	1,07%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	161	1,04%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	141	0,91%
Secretaría General	133	0,86%
Unidad de Nomina	129	0,83%
Servicios Públicos	126	0,81%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	124	0,80%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	123	0,79%
Tesorería	123	0,79%
Secretaría de Hacienda Distrital	120	0,77%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	107	0,69%
Secretaría de Educación Distrital	102	0,66%
Dirección de Impuestos	94	0,61%
Dirección de Apoyo Logístico	84	0,54%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	84	0,54%
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	84	0,54%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	83	0,53%
Despacho Alcalde	79	0,51%
Cobro Persuasivo	75	0,48%
Oficina Jurídica IPCC	67	0,43%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	63	0,41%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	52	0,33%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	45	0,29%
Defensa Judicial	44	0,28%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	41	0,26%
Atención a la Comunidad - DADIS	40	0,26%
Subdirección Técnica - SED	38	0,24%
Division Sistemas Impuestos	38	0,24%



Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	37	0,24%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	33	0,21%
División de Sistema de Información Geográfica	33	0,21%
Secretaría de Turismo	30	0,19%
Dirección de Contabilidad	28	0,18%
Tutelas Jurídica	27	0,17%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	27	0,17%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	24	0,15%
Subdirección- DADIS	24	0,15%
Cobertura Educativa - SED	22	0,14%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	22	0,14%
Dinámica Urbana	18	0,12%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	17	0,11%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	16	0,10%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	15	0,10%
DistriSeguridad	13	0,08%
Pagaduría	12	0,08%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	12	0,08%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	12	0,08%
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	10	0,06%
Oficina Asesora de Informática	9	0,06%
Corvivienda	7	0,05%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	7	0,05%
Renta Ciudadana	7	0,05%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	6	0,04%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	5	0,03%
Oficina de Transparencia	5	0,03%
Bomberos	5	0,03%
Oficina de Cooperación Internacional	5	0,03%
Cárcel Distrital	5	0,03%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	5	0,03%
TransCaribe S.A.	4	0,03%
Talento Humano - SED	4	0,03%
Unidad Asesora de Contratación	4	0,03%
Dirección de Presupuesto	4	0,03%
Inspección y Vigilancia - SED	3	0,02%
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	3	0,02%
Corporación de Turismo de Cartagena	3	0,02%
División de Patrimonio Cultural IPCC	3	0,02%
Archivo Central	2	0,01%
Dirección de Planeación - DADIS	2	0,01%
División de Inversión Pública	2	0,01%
Almacén - DATT	2	0,01%
Comisaría de Familia	2	0,01%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1	0,01%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	1	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,01%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	0,01%
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	1	0,01%
Comisaría Permanente Turno 1	1	0,01%
Inspección de Policía Boquilla	1	0,01%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	1	0,01%
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,01%
Total general	15530	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 enero 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	2025
Periodo de análisis	Del 1 al 31 de enero
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, 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.*

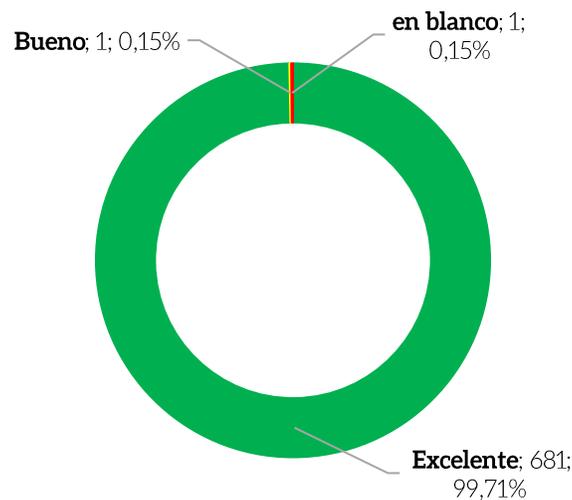


10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

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 – enero de 2025



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.

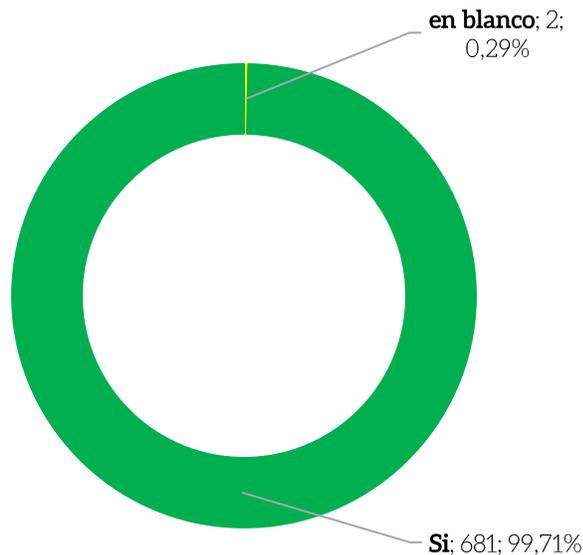
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar 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) - enero de 2025



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

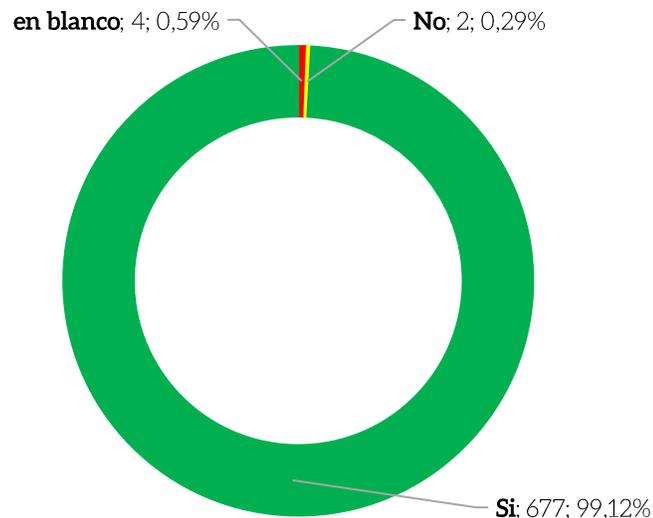
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 683 encuestados, el 99.71% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

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) – enero de 2025



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

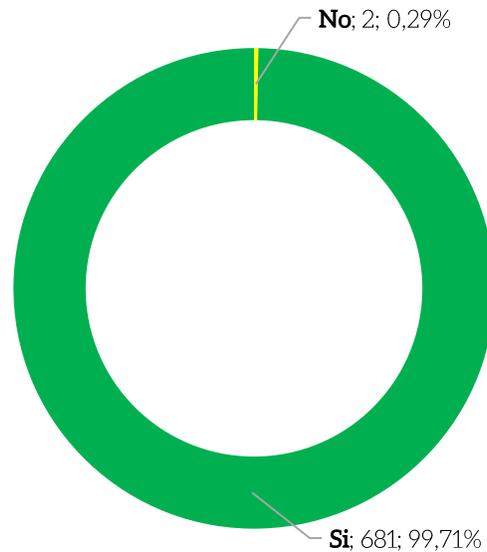
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 99.12%, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. El 0.29% manifestó que el sitio donde lo atendieron no es de su agrado y el 0.59 de los encuestados prefirió no 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) – enero de 2025



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

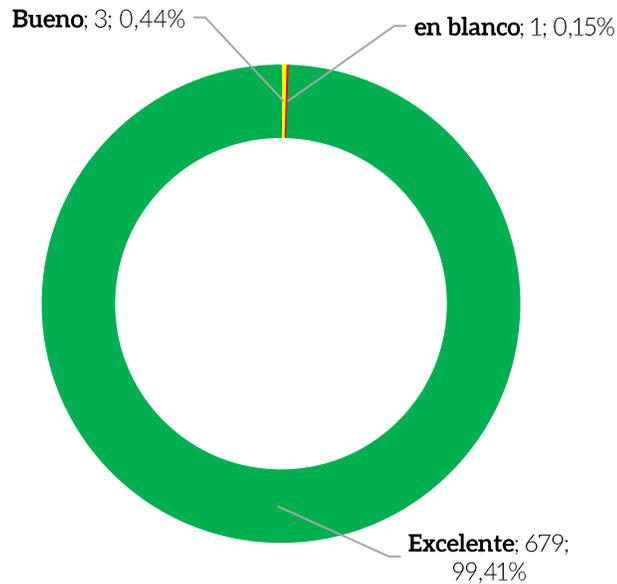
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el 99.71%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

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, tramite o servicio?: Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.



Grafica 8. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 4) – enero de 2025



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

Estos porcentajes revelan una alta satisfacción general con el trato recibido por parte de los funcionarios. La gran mayoría, el 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,

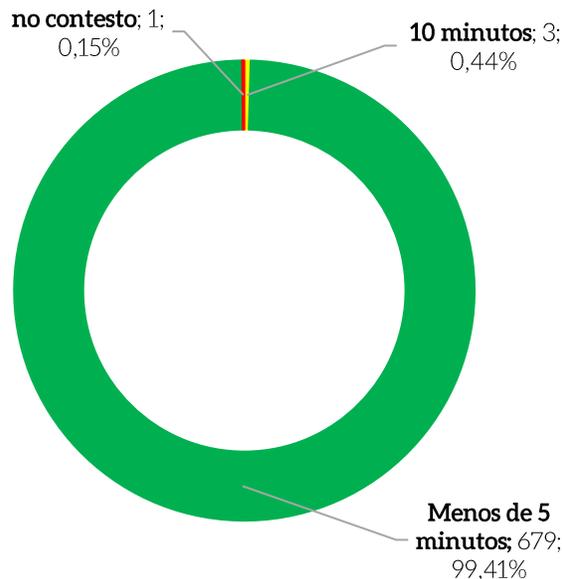
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.



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 – enero de 2025



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 enero de 2025, con fecha de corte al 31 de enero de 2025.

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

Durante enero, la ciudadanía prefirió el canal presencial para registrar sus peticiones de manera presencial, con un 42 % que son representadas en un total de 4.251 radicaciones, seguido de radicación por página web (30%) y por correo electrónico (28%). Las dependencias más solicitadas fueron la Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Hacienda y el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte, lo cual ha sido el mismo comportamiento en lo corrido del año 2025.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 253 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante enero de 2025.

Se observa que la Oficina Jurídica dieron traslado del mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **189 quejas** y **88 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 (19.05%).
- Secretaría de Hacienda Distrital: También presentó un alto número de quejas, sugiriendo deficiencias en la gestión interna y en la atención de las solicitudes y problemas de la ciudadanía (16.93%).

La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:



- Departamento administrativo de Transito y Transporte - DATT: que representa un 26,14 % del total del número de reclamos, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

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

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

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

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

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



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias