

# 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: julio 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

julio de 2024



Alcaldía Mayor de  
**Cartagena de Indias**



## Contenido

1. Introducción.....	4
2. Glosario .....	5
3. Objetivos.....	7
3.1. Objetivo general.....	7
3.2. Objetivos específicos .....	7
4. Alcance.....	7
5. Responsabilidades.....	7
6. Normatividad .....	8
7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF .....	9
7.1 Acumulado de peticiones registradas .....	9
7.2 Participación por tipo de requirente .....	10
7.3 Canales de interacción.....	11
7.4 Tipología de las radicaciones.....	12
7.4.1 Requerimientos de los entes de control.....	17
7.5 Peticiones trasladadas al competente .....	18
7.6 Quejas y Reclamos presentados .....	19
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023.....	20
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en julio del 2024 en SIGOB.....	21
10. Percepción y satisfacción ciudadana.....	26
10.1. Ficha técnica .....	26
10.2. Conceptos de la encuesta .....	27
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	28
11. Conclusiones.....	34



## 1. Introducción

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

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSD, abarcando el período del **1 al 31 de julio 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 julio 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 julio 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 julio de 2024.

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

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

En total, se recibieron **15.262** 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, **5.443** corresponden a PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

### 7.1 Acumulado de peticiones registradas

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



Grafica 1. Totalidad de PQRSDF registradas en SIGOB



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

La Gráfica 1 muestra el comportamiento de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2024, con un total de 11.367, 13.323, 13.972, 16.052, 16.023, 11.998 y 15.262 radicaciones, mes de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio, respectivamente, con un acumulado de **97.797** radicaciones durante el 2024, teniendo un aumento en el último mes de 3.264 puntos.

## 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 julio de 2024, 9.901 corresponden a personas naturales es decir el 64.87 % del total de radicaciones del mes y 5.361 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 35.13%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.





Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	5.361	35,13%
Persona natural	9.901	64,87%
<b>Total general</b>	<b>15.262</b>	<b>100%</b>

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

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 15.262 peticiones totales, 9.727 corresponden al sexo femenino, representando el 63.73%, mientras que 5.535 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 36.27%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	9.727	63.73%
Masculino 	5.535	36.27%
<b>Total general</b>	<b>15.262</b>	<b>100%</b>

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

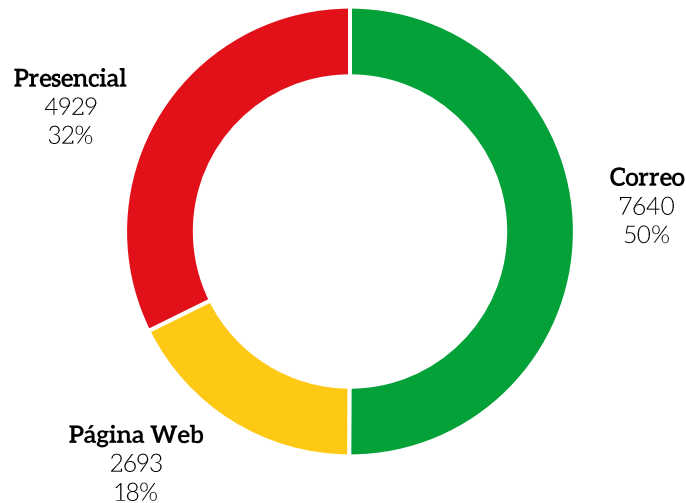
### 7.3 Canales de interacción

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

De las 15.262 comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención, **5.443** se consideran PQRSDf, de acuerdo con las tipologías registradas en el Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Correspondencia. Estas tipologías se detallan en la Gráfica 1, que se presenta a continuación.



Grafica 2. Canales de interacción – Julio 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 julio de 2024, se observa que el 32% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 2.693 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 7.640 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 50% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.693 radicaciones, representando el 18% del total del mes.

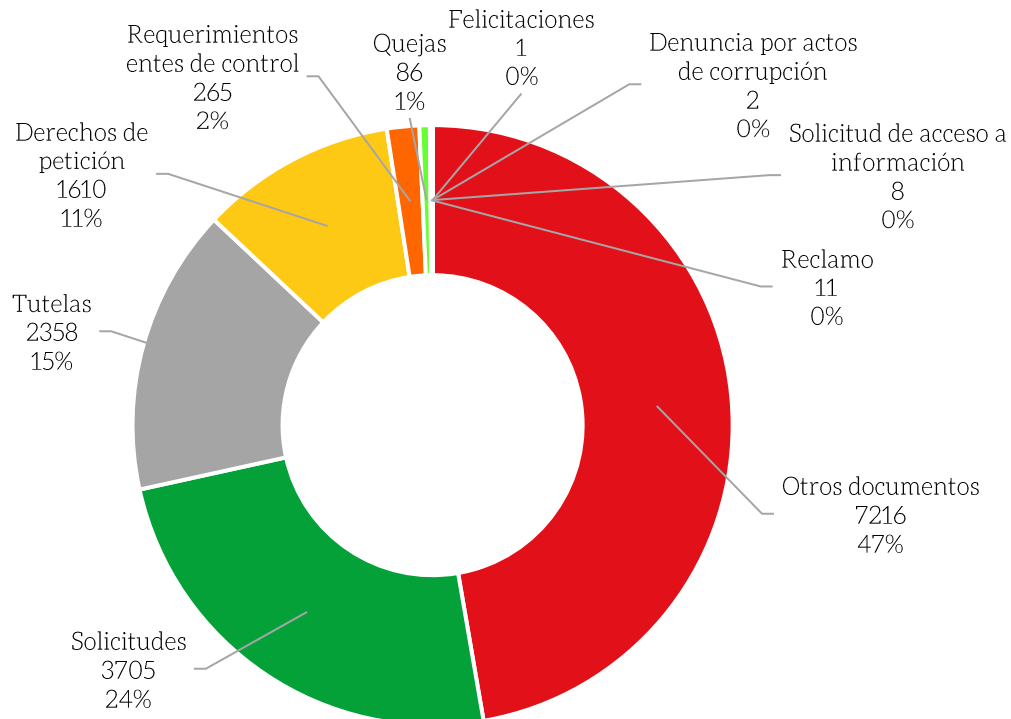
Durante el mes de julio, no se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas en la Administración Distrital debido a un proceso de mejora en los equipos tecnológicos. Esta actualización permitirá transferir las llamadas de manera eficiente a cada una de las dependencias, optimizando así la atención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

#### 7.4 Tipología de las radicaciones

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



Grafica 3. Tipología de las radicciones – julio de 2024



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

El análisis de los radicados del mes de julio de 2024 muestra la siguiente distribución: el 47,28% de las solicitudes correspondieron a la tipología "Otros documentos" (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), con un total de 7.216 radicaciones, además, ingresaron 3.705 peticiones bajo la tipología "Solicitudes", lo que representa el 24.28% del total.

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.358, equivalente al 15.45% del total. Se presentaron 1.610 Derechos de petición, lo que representa el 10.55%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 1.74%, con 265 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 86 quejas que representan el 0.56% de las peticiones radicadas, 11 reclamos con una participación del 0.07% de lo radicado. Finalmente, 8 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0.05%, 8 denuncias actos de corrupción representando en un 0.01% y 1 felicitación que representan el 0.01% de los radicados del mes de julio. Este comportamiento se visualiza claramente en la Grafica 3 y Tabla 3.



Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de julio

Tipología	Peticiones	% de Participación
Otros documentos	7216	47,28%
Solicitud	3705	24,28%
Tutela	2358	15,45%
Derecho de petición	1610	10,55%
Entes de control	265	1,74%
Quejas	86	0,56%
Reclamo	11	0,07%
Solicitud Acceso Información	8	0,05%
Denuncias por Actos de Corrupción	2	0,01%
Felicitación	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>15262</b>	<b>100%</b>

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

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

Tabla 4. Tipología segmentada de radicaciones

Tipología segmentada	Peticiones	% de Participación
Oficio	5500	36,04%
Solicitud	3705	24,28%
Tutela	2358	15,45%
Derecho de petición	1610	10,55%
Solicitud de Trámites	313	2,05%
Entes de control	309	2,02%
Informes	271	1,78%
Procesos Jurídicos	177	1,16%
Oficio de Embargo de Inmuebles	132	0,86%
Invitaciones	107	0,70%
Respuesta Requerimiento Ordinario	94	0,62%
Quejas	86	0,56%
Novedad	75	0,49%
Certificados	61	0,40%
Facturas	56	0,37%
Solicitud Cita con el alcalde	39	0,26%
RCD - EPA	32	0,21%
Denuncia	30	0,20%
Acción Popular	28	0,18%
Tala y Poda de árboles Aislados - EPA	26	0,17%





Respuesta Requerimiento Especial	21	0,14%
Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	19	0,12%
Devoluciones y Compensaciones (90 días)	19	0,12%
Publicidad Fija o Móvil EPA	19	0,12%
SUNL - EPA	16	0,10%
Proyecto	13	0,09%
Recursos de Reconsideración (270 días)	12	0,08%
Apertura Incidente Desacato (3 Días)	12	0,08%
Reclamo	11	0,07%
Reportes	10	0,07%
Solicitud Acceso Información	8	0,05%
Requerimientos Especiales	8	0,05%
Acta	7	0,05%
Solicitud de acceso a la información	6	0,04%
Respuesta emplazamiento para corregir	6	0,04%
Reporte Sobretasa a la Gasolina	6	0,04%
Requerimiento Incidente Desacato (48 Horas)	5	0,03%
Demandas	4	0,03%
Resolución	4	0,03%
Exoneraciones (180 días)	4	0,03%
Respuesta Emplazamiento	4	0,03%
Carta	3	0,02%
Libro de Operaciones Forestales - EPA	2	0,01%
Consulta	2	0,01%
Respuesta a Resolución Sanción	2	0,01%
Avisos	2	0,01%
Dación en Pago (180 días)	2	0,01%
Repuesta a Requerimientos Especiales	2	0,01%
Publicación	2	0,01%
Denuncias por Actos de Corrupción	2	0,01%
Información Exógena	2	0,01%
Circulares	2	0,01%
Revocatoria Directa - Días Corridos (270 días)	2	0,01%
Respel - EPA	2	0,01%
Cuentas de Cobro	2	0,01%
Requerimiento Ordinario	2	0,01%
Memorias	1	0,01%
Reporte Información Tributaria	1	0,01%
Respuesta Requerimientos Especial	1	0,01%
Pensión, Reliquidación y Mesada	1	0,01%
Requerimiento Incidente Desacato (72 Horas)	1	0,01%
Felicitación	1	0,01%
Repuesta a Emplazamientos	1	0,01%
Exclusiones (180 días)	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>15262</b>	<b>100%</b>

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



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

Tabla 5. Tipología de radicaciones por dependencias

Área responsable	Denuncias por Actos de Corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud Acceso Información	Tutela	Otros documentos	Total general	% de Participación
Secretaría de Hacienda Distrital	0	225	10	0	8	2	657	5	198	2860	3965	26,0
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2	1000	20	0	3	0	750	0	729	555	3059	20,0
Oficina Asesora Jurídica		54	103		5	1	206		999	585	1953	12,8
Secretaría de Planeación Distrital	0	41	12	0	1	3	628	0	24	515	1224	8,0
Secretaría General	0	82	26	0	6	1	305	1	12	429	862	5,6
Establecimiento Público Ambiental - EPA	0	22	10	0	8	1	12	0	12	708	773	5,1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	0	12	20	0	31	1	299	0	119	215	697	4,6
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	0	74	28	0	15	1	135	1	68	257	579	3,8
Fondo Territorial de Pensiones		13			1		78		13	189	294	1,9
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		6	11		1		53		24	135	230	1,5
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		1	16				122		11	73	223	1,5
Secretaría de Educación Distrital		15	11		1		33		73	66	199	1,3
Secretaría de Infraestructura		19	13		3		49	1	2	73	160	1,0
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		10			1		97		10	30	148	1,0
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	0	0	4	0	0	0	4	0	9	130	147	1,0
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		9	6			1	54		8	49	127	0,8
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística		3	3				69		13	34	122	0,8
Despacho Alcalde		1		1			28			82	112	0,7
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		4	1		1		35		10	55	106	0,7
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		3	2				25		8	28	66	0,4
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		2					8			21	31	0,2
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		3	1				5		4	15	28	0,2
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		1	2				14		1	10	28	0,2
Corvivienda		4					6		4	7	21	0,1
Secretaría de Turismo		2			1		7		1	7	18	0,1
Programa Familias En Acción							9			7	16	0,1
Transcribe S.A.		1					1		6	7	15	0,1



Oficina Asesora de Control Disciplinario		1	8							6	15	0,1
Escuela de Gobierno y Liderazgo		1					3			7	11	0,1
DistriSeguridad		1					3			5	9	0,1
Oficina Asesora de Informática							6			2	8	0,1
Escuela Taller de Cartagena de Indias			1				2			3	6	0,0
Oficina Asesora de Control Interno			1							3	4	0,0
Oficina Asesores de Despacho										3	3	0,0
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa							1			1	2	0,0
Oficina Asesora de Protocolo							1				1	0,0
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1610</b>	<b>309</b>	<b>1</b>	<b>86</b>	<b>11</b>	<b>3705</b>	<b>8</b>	<b>2358</b>	<b>7172</b>	<b>15262</b>	<b>100</b>

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

### 7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en la Tabla 6 "Tipología de las radicaciones", se registraron 309 radicaciones realizadas por diversos entes de control como la Contraloría, la Fiscalía, la Personería y la Procuraduría. Dada la importancia de estas, se presenta a continuación la Tabla 6 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:

Tabla 6. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contaduría	Contraloría	Defensoría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica		37	4	5	1	56	103	33,33
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana			4	4	3	17	28	9,06
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		2	3	2	5	8	20	6,47
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		1	1		5	9	16	5,18
Dirección de Talento Humano		4				10	14	4,53
Secretaría de Infraestructura		7	1		3	2	13	4,21
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte					1	10	11	3,56
Secretaría de Educación Distrital		4		1		6	11	3,56
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		5		1		4	10	3,24
Secretaría de Planeación Distrital		3	1		2	3	9	2,91
Dirección Administrativa y Financiera - DATT		1			3	4	8	2,59
Oficina Asesora de Control Disciplinario				1	2	5	8	2,59
Secretaría de Hacienda Distrital		4		1		3	8	2,59
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA			2		2	3	7	2,27
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			2			4	6	1,94
PQRS Secretaría General		2				4	6	1,94
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística		1				2	3	0,97
Departamento Administrativo de Valorización Distrital				1		1	2	0,65
Dirección de Apoyo Logístico					1	1	2	0,65



Dirección de Contabilidad	2					2	0,65
Dirección Operativa - DATT				1	1	2	0,65
División de Control Urbano		1			1	2	0,65
División de Patrimonio Cultural IPCC				1	1	2	0,65
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1				1	2	0,65
Oficina de Transparencia	2					2	0,65
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		1	1			2	0,65
Servicios Públicos				2		2	0,65
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía					1	1	0,32
Escuela Taller de Cartagena de Indias					1	1	0,32
Establecimiento Público Ambiental - EPA			1			1	0,32
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1					1	0,32
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1					1	0,32
Oficina Asesora de Control Interno				1		1	0,32
Oficina Asesora Jurídica - EPA					1	1	0,32
Sisben				1		1	0,32
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>76</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>159</b>	<b>309</b>

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

## 7.5 Peticiones trasladadas al competente

Durante el periodo analizado, se llevaron a cabo un total de 14 traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron necesarios debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con temas administrados por otras entidades. Dichas solicitudes fueron registradas por ciudadanos a través de la página web y estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. En su mayoría, la correspondencia fue direccionada desde la oficina Jurídica hacia otras entidades.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 7:

Tabla 7. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica	4	28,57%
Secretaría de Turismo	2	14,29%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	2	14,29%
Secretaría de Infraestructura	1	7,14%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	7,14%
Despacho Alcalde	1	7,14%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	7,14%
Secretaría de Hacienda Distrital	1	7,14%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1	7,14%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

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



## 7.6 Quejas y Reclamos presentados

Durante el periodo analizado, en el mes de julio se registraron un total de 86 quejas. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) con un total de 31 quejas y reclamos y la Secretaría del Interior con 15. En la Tabla 8 se detallan las quejas dependencia registrados durante el mes de julio de 2024.

Tabla 8. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	31	36,05%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	15	17,44%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	6	6,98%
Servicios Públicos	5	5,81%
Oficina Asesora Jurídica	5	5,81%
Secretaría de Infraestructura	3	3,49%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	3	3,49%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	2	2,33%
División Sistemas Impuestos	2	2,33%
Tesorería	2	2,33%
Subdirección de Fiscalización	2	2,33%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	1,16%
Subdirección de cobranzas-impuestos Distritales	1	1,16%
Fondo Territorial de Pensiones	1	1,16%
Secretaría de Educación Distrital	1	1,16%
Sisben	1	1,16%
Industria y Comercio	1	1,16%
Secretaría de Turismo	1	1,16%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	1,16%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	1,16%
Oficina de Transparencia	1	1,16%
<b>Total general</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

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

Durante el periodo analizado, en el mes de julio se registraron un total de 11 reclamos. Destacan entre ellos los relacionados el SISBEN con 2 reclamos registrados. En la Tabla 9 se detallan los reclamos dependencia registrados durante el mes de julio de 2024.



Tabla 9. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Sisben	2	18,18%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	9,09%
Subdirección de Fiscalización	1	9,09%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	9,09%
Servicios Públicos	1	9,09%
Oficina Asesora Jurídica	1	9,09%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1	9,09%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	9,09%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1	9,09%
Secretaría de Planeación Distrital	1	9,09%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

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

## 8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023

El siguiente informe se generó a partir de una consulta realizada en el aplicativo SIGOB, utilizando la condición "En gestión" y abarcando el período desde el 1 de enero de 2016 hasta 31 de diciembre a corte del 1 de agosto del 2024. Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

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

Tabla 10. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2023

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84394	9	2038	0,23	86432	9,7
2017	86767	10	4740	0,53	91507	10,3
2018	101634	11	7903	0,89	109537	12,3
2019	112742	13	11109	1,25	123851	13,9
2020	69732	8	4567	0,51	74299	8,3
2021	117286	13	4665	0,52	121951	13,7





2022	122342	14	7151	0,80	129493	14,5
2023	138954	16	15764	1,77	154718	17,3
<b>Total general</b>	<b>833851</b>	<b>94</b>	<b>57937</b>	<b>6,50</b>	<b>891788</b>	<b>100</b>

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

Esta tabla 10 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra la Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA, con un total de 4.648 correspondencias sin cerrar. En segundo lugar, Secretaría de Hacienda, con un total de 3.922 correspondencias pendientes de cierre. En la base de datos anexa a este informe se podrá ver en detalle cada una de las dependencias.

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

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

## 9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en julio 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 julio al 31 de julio de 2024, durante la Administración "Cartagena Ciudad de derechos", que incluye el reporte de la Tabla 11.

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

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



ha sido cerrada al finalizar la gestión tras haber dado respuesta a la correspondencia.

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

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Secretaría de Hacienda Distrital	1416	0,09	2549	0,17	3965	0,26
Oficina Asesora Jurídica	1399	0,09	554	0,04	1953	0,13
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2535	0,17	524	0,03	3059	0,20
Secretaría de Planeación Distrital	853	0,06	371	0,02	1224	0,08
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	358	0,02	339	0,02	697	0,05
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	385	0,03	194	0,01	579	0,04
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	383	0,03	194	0,01	577	0,04
Bomberos	2	0,00		0,00	2	0,00
Secretaría General	640	0,04	222	0,01	862	0,06
Establecimiento Público Ambiental - EPA	606	0,04	167	0,01	773	0,05
Fondo Territorial de Pensiones	184	0,01	110	0,01	294	0,02
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	173	0,01	57	0,00	230	0,02
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	144	0,01	79	0,01	223	0,01
Secretaría de Educación Distrital	142	0,01	57	0,00	199	0,01
Secretaría de Infraestructura	133	0,01	27	0,00	160	0,01
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	110	0,01	38	0,00	148	0,01
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	68	0,00	59	0,00	127	0,01
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	79	0,01	43	0,00	122	0,01
Despacho Alcalde	75	0,00	37	0,00	112	0,01
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	45	0,00	61	0,00	106	0,01
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	31	0,00	35	0,00	66	0,00
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	114	0,01	33	0,00	147	0,01
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	25	0,00	6	0,00	31	0,00
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	17	0,00	11	0,00	28	0,00
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	17	0,00	11	0,00	28	0,00
Corvivienda	7	0,00	14	0,00	21	0,00
Secretaría de Turismo	4	0,00	14	0,00	18	0,00
Programa Familias En Acción	16	0,00		0,00	16	0,00
Transcribe S.A.	8	0,00	7	0,00	15	0,00
Oficina Asesora de Control Disciplinario	11	0,00	4	0,00	15	0,00
Escuela de Gobierno y Liderazgo	10	0,00	1	0,00	11	0,00
Distriseguridad	5	0,00	4	0,00	9	0,00
Oficina Asesora de Informática	4	0,00	4	0,00	8	0,00
Escuela Taller de Cartagena de Indias	5	0,00	1	0,00	6	0,00
Oficina Asesora de Control Interno	4	0,00		0,00	4	0,00
Oficina Asesores de Despacho	3	0,00		0,00	3	0,00
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	0,00		0,00	2	0,00
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,00		0,00	1	0,00
<b>Total general</b>	<b>9629</b>	<b>63,09</b>	<b>5633</b>	<b>36,91</b>	<b>15262</b>	<b>100</b>

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



En cuanto a la oportunidad en el registro de peticiones por parte de la entidad, según su tipología, observamos que el 36,91% de las solicitudes recibidas en el mes de julio han sido gestionadas, lo que equivale a 5.633 radicaciones. Sin embargo, 9.629 radicaciones, lo que representa el 63% del total del mes de julio

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 10. Documentación acumulada en gestión del año 2024 por dependencias

Área gestión	Total	% de Participación
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	2592	16,44%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1667	10,57%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1492	9,46%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1386	8,79%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	660	4,19%
Secretaría de Educación Distrital	596	3,78%
Oficina Asesora Planeación - EPA	474	3,01%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	404	2,56%
División de Patrimonio Cultural IPCC	390	2,47%
Inspección de Policía Country	377	2,39%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	367	2,33%
Secretaría General	352	2,23%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	349	2,21%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	330	2,09%
Subdirección de Fiscalización	316	2,00%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	284	1,80%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	278	1,76%
Dirección de Apoyo Logístico	274	1,74%
Secretaría de Infraestructura	205	1,30%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	191	1,21%
Secretaría de Planeación Distrital	181	1,15%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	167	1,06%
Servicios Públicos	162	1,03%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	148	0,94%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	132	0,84%
Subdirección financiera-D.A.V.D	124	0,79%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	119	0,75%
Oficina Asesora Jurídica	112	0,71%
Secretaría de Hacienda Distrital	109	0,69%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	93	0,59%
Dirección Jurídica - DATT	90	0,57%
Oficina Asesora Jurídica TC	77	0,49%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	77	0,49%
Estratificación	74	0,47%
Oficina Asesora de Control Interno	73	0,46%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	70	0,44%



Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	66	0,42
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	63	0,40
Tesorería	60	0,38
Bomberos	59	0,37
Oficina Jurídica IPCC	57	0,36
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	47	0,30
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	44	0,28
Subdirección- DADIS	44	0,28
Corvivienda	44	0,28
Corporación de Turismo de Cartagena	34	0,22
Despacho Alcalde	31	0,20
Fondo Territorial de Pensiones	31	0,20
Área Social Localidad Industrial y de la Bahía	29	0,18
Dirección de Talento Humano	23	0,15
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	21	0,13
Subdirección Técnica - SED	21	0,13
Talento Humano - SED	16	0,10
Atención a la Comunidad - DADIS	15	0,10
Dirección Administrativa y Financiera TC	13	0,08
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	12	0,08
Oficina Asesora de Control Disciplinario	12	0,08
Dinámica Urbana	12	0,08
Cobro Coactivo-DATT	12	0,08
Administración Mercado	10	0,06
Tutelas Jurídica	10	0,06
Comisaría Permanente Turno 2	10	0,06
Comisaría Permanente Turno 1	10	0,06
Defensa Judicial	9	0,06
Dirección Operativa - DATT	8	0,05
Dirección de Operaciones	7	0,04
Inspección de Policía Centro	7	0,04
Cobertura Educativa - SED	7	0,04
Talento Humano DADIS	7	0,04
Oficina Asesora de Informática	7	0,04
PQR	7	0,04
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	7	0,04
Inspección de Policía Arroyo Grande	6	0,04
Cobro Persuasivo	6	0,04
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	6	0,04
Inspección de Policía Bocagrande	6	0,04
Inspección de Policía Boquilla	5	0,03
Inspección de Policía Ternera	5	0,03
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	4	0,03
Oficina de Control Interno TC	4	0,03
Programa Familias En Acción	4	0,03
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	4	0,03
Propiedad Horizontal	3	0,02
Dirección de Impuestos	3	0,02
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	3	0,02
Inspección de Policía Las Palmeras	3	0,02
Dirección Administrativa y Financiera - SED	3	0,02
Inspección de Policía Ciudadela 2000	2	0,01
Inspección de Policía Santana	2	0,01
Inspección de Policía Nuevo Paraíso	2	0,01
Inspección de Policía Bocachica	2	0,01



Inspección de Policía Blas de Lezo	2	0,01
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	2	0,01
Unidad Asesora de Contratación	2	0,01
Administrativa y Financiera IPCC	1	0,01
Inspección de Policía San Bernardo	1	0,01
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	1	0,01
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	1	0,01
Inspección de Policía Bazurto	1	0,01
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC	1	0,01
Transcribe S.A.	1	0,01
Secretaría General TC	1	0,01
Inspección de Policía Arroyo de Piedra	1	0,01
Dirección de Operaciones TC	1	0,01
Impuesto Predial	1	0,01
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,01
Inspección de Policía Tierra Bomba	1	0,01
División de Control Urbano	1	0,01
Inspección de Policía Bosque Manzanillo	1	0,01
Inspección de Policía Isla del Rosario	1	0,01
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	1	0,01
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,01
Sisben	1	0,01
Inspección de Policía Esperanza	1	0,01
Inspección de Policía Chiquinquirá	1	0,01
<b>Total general</b>	<b>15764</b>	<b>100</b>

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

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

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

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



plataforma. Al finalizar el contrato, los supervisores deben certificar la conclusión de la atención de las asignaciones.

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

## 10. Percepción y satisfacción ciudadana

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

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

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

### 10.1. Ficha técnica

<b>Año</b>	2024
<b>Periodo de análisis</b>	Del 1 al 31 de julio
<b>Tema</b>	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Ventanilla Única de atención al ciudadano.
<b>Tipo de encuesta</b>	Herramienta informática en línea Publicación en página web institucional
<b>Ámbito geográfico</b>	Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
<b>Diseño de la muestra y procesamiento</b>	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano





<b>Población</b>	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertado por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
<b>Periodo de aplicación</b>	Diaria
<b>Metodología</b>	Encuesta en línea
<b>Tamaño de la muestra en el periodo</b>	683
<b>Confiabilidad</b>	95%
<b>Margen de error</b>	2,75%
<b>Nivel de satisfacción</b>	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
<b>Rangos de valoración</b>	Escala de valoración numérica y porcentual
<b>Dependencia responsable del estudio</b>	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
<b>Líder del proceso</b>	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

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

## 10.2. Conceptos de la encuesta

**Efectividad.** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.  
(Glosario Función Pública) <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Efectividad>

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

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



**¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, 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, trámite 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).

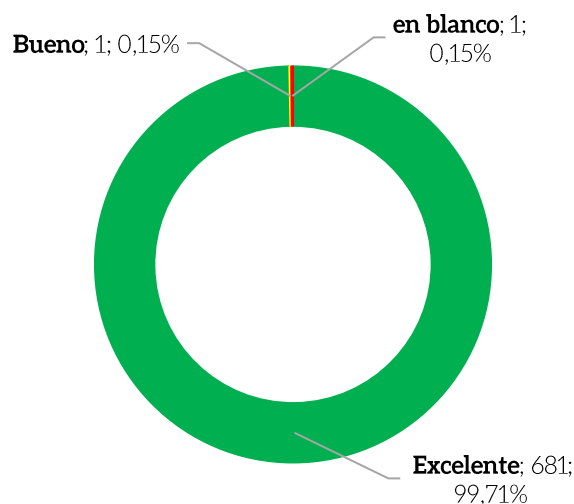
**¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, trámite o servicio?:** *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

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

#### 1. Efectividad.

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

Grafica 4. Indicador de Efectividad – julio de 2024



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



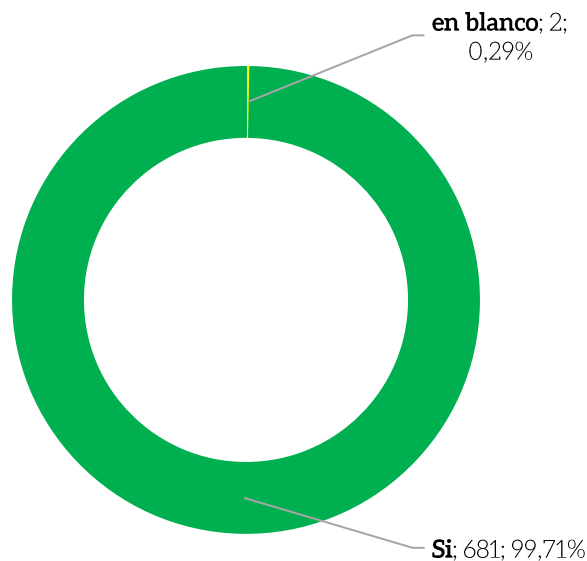
Estos porcentajes reflejan una abrumadora satisfacción por parte de los participantes, ya que el 99.71 % calificó la experiencia como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 0.15%, la calificó como "Bueno" y el otro 0.15% se abstuvo de contestar. Estos resultados indican una percepción muy positiva 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, tramite o servicio a través de este canal de atención?: Si o No.**

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



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

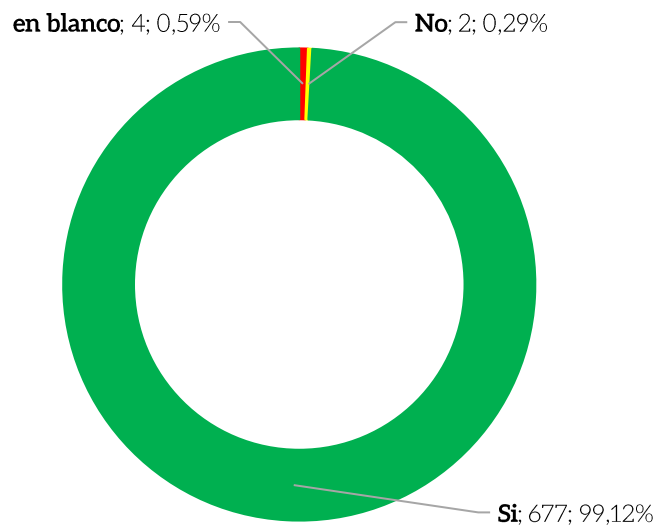


Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 683 encuestados, el 99.71% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

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) – julio de 2024



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

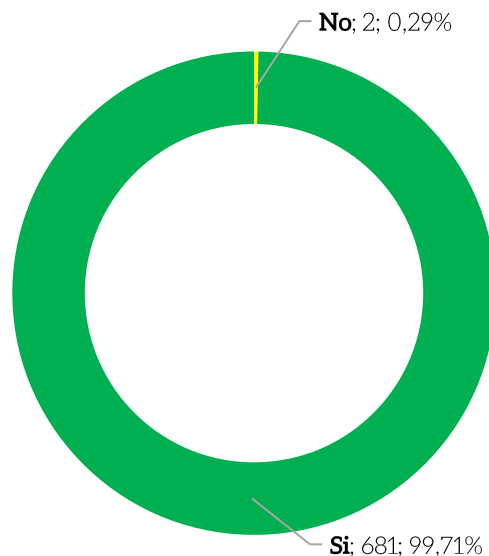
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 99.12%, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. El 0.29% manifestó que el sitio donde lo atendieron no es de su agrado y el 0.59 de los encuestados prefirió no 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) – julio de 2024



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

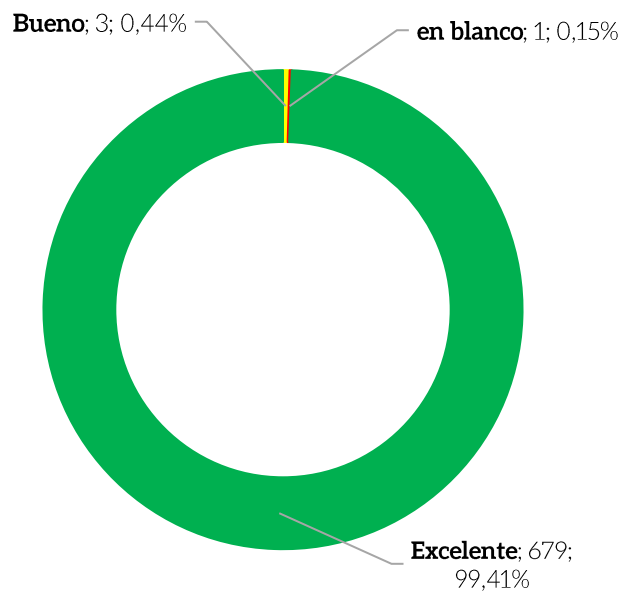
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el 99.71%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

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) – julio 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.

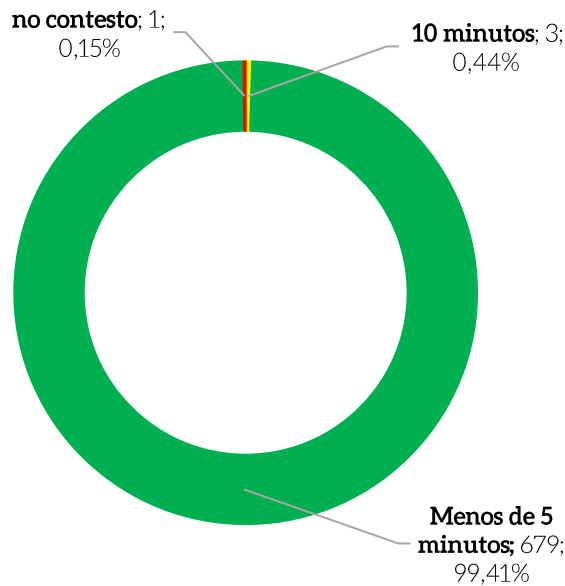




### 3. Oportunidad.

**¿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 – julio 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 julio de 2024, con fecha de corte al 31 de julio 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 julio, la ciudadanía prefirió el canal correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 50% que son representadas en un total de 7.640 radicaciones, seguido del presencial (32%) y la página web (17%). Las dependencias más solicitadas fueron la Secretaría de Hacienda y la Oficina Jurídica, lo cual ha sido el mismo comportamiento durante todo el 2024.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 309 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante julio de 2024.

Se observa que la Oficina Jurídica, Secretaría de Interior y Secretaría de Turismo dieron traslado del mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **86 quejas** y **11 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 (36,05%).
- Secretaría de Interior: 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 (17,44%).

La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:



- Secretaría de Planeación: esta dependencia también registró un alto número de reclamos, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio en el SISBEN (18,18%).

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 36,91% de los radicados del mes de julio fueron gestionados durante el período, lo que representa 5.633 solicitudes, mientras que 9.629 radicaciones (63,09% del total de julio) permanecen pendientes de atención.

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

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

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

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

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



# Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias