



# 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: marzo 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

Marzo de 2024



Alcaldía Mayor de  
**Cartagena de Indias**



## Contenido

1. Introducción.....	4
2. Glosario .....	5
3. Objetivos.....	7
3.1. Objetivo general.....	7
3.2. Objetivos específicos .....	7
4. Alcance.....	7
5. Responsabilidades.....	7
6. Normatividad .....	8
7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF .....	9
7.1 Acumulado de peticiones registradas .....	9
7.2 Participación por tipo de requirente .....	10
7.3 Canales de interacción.....	11
7.4 Tipología de las radicaciones.....	13
7.4.1 Requerimientos de los entes de control.....	15
7.5 Peticiones trasladadas al competente .....	16
7.6 Quejas y Reclamos presentados .....	16
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023.....	17
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en marzo del 2024 en SIGOB.....	19
10. Percepción y satisfacción ciudadana.....	25
10.1. Ficha técnica .....	25
10.2. Conceptos de la encuesta .....	26
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	27
11. Conclusiones.....	33



## 1. Introducción

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

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSDF, abarcando el período del 1 al 31 de marzo 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 marzo 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 marzo 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 marzo 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 **13.972** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

Del total de comunicaciones recibidas, **2.436** corresponden a otras comunicaciones oficiales, tales como tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos y trámites especiales (Entes de control).

### 7.1 Acumulado de peticiones registradas

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



Grafica 1. Totalidad de PQRSDF registradas en SIGOB



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

La Gráfica 1 muestra el comportamiento de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2024, con un total de 11.367, 13.323, 13.972 radicaciones, mes de enero, febrero y marzo, respectivamente, con un acumulado de **38.662** radicaciones durante el 2024.

## 7.2 Participación por tipo de requirente

Del total de peticiones recibidas en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) en el mes de marzo de 2024, 8.018 corresponden a personas naturales es decir el 57.39% del total de radicaciones del mes y 5.954 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 42.61%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.



Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	5954	42,61%
Persona natural	8018	57,39%
<b>Total general</b>	<b>13972</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 13.972 peticiones totales, 8.451 corresponden al sexo femenino, representando el 60,49%, mientras que 5.521 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 39,51%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino	8451	60,49%
Masculino	5521	39,51%
<b>Total general</b>	<b>13972</b>	<b>100%</b>

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

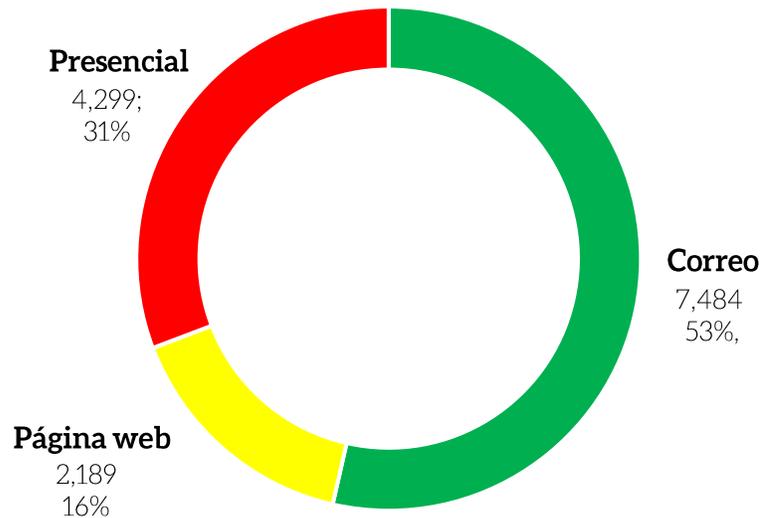
### 7.3 Canales de interacción

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 13.972 comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención, **5.264** se consideran PQRSDf, de acuerdo con las tipologías registradas en el Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Correspondencia. Estas tipologías se detallan en la Gráfica 1, que se presenta a continuación.



Grafica 1. Canales de interacción –marzo 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 marzo de 2024, se observa que el 31% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 4.299 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 7,484 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 53% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.189 radicaciones, representando el 16% del total del mes.

A través del call center se atendieron 1.047 llamadas de orientación a la ciudadanía en un promedio 34,9 llamadas diarias y de las cuales 608 llamadas se recibieron de fuera de la ciudad.

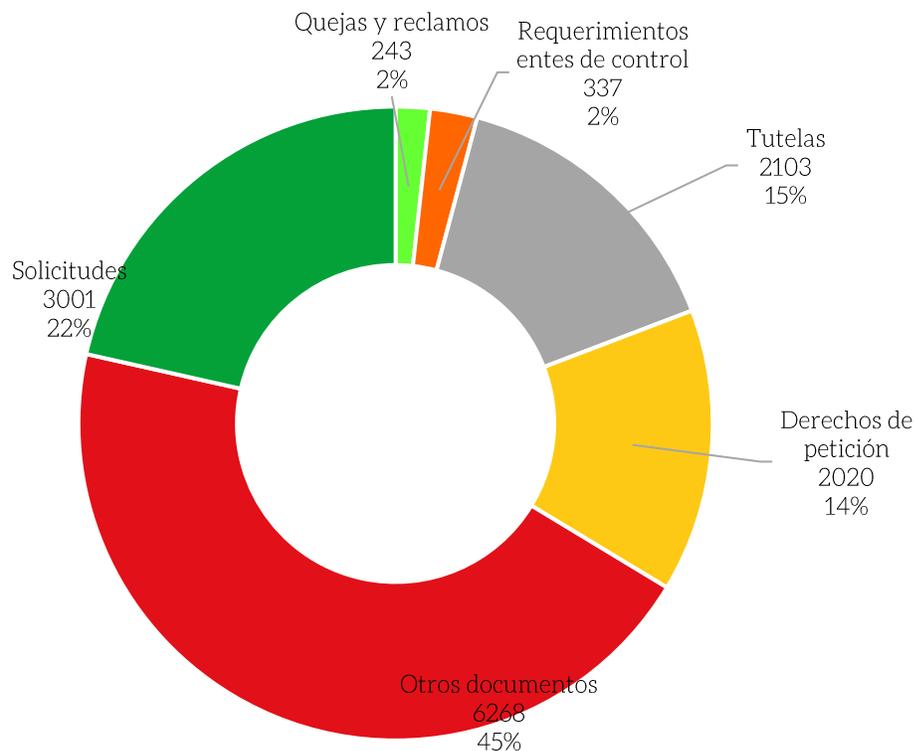


## 7.4 Tipología de las radicaciones

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

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

Grafica 2. Tipología de las radicaciones - marzo de 2024



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

El análisis de los radicados del mes de marzo de 2024 muestra la siguiente distribución: el 22% de las solicitudes correspondieron a la tipología "Solicitudes", con un total de 3.001 radicaciones. Además, ingresaron 6.268 peticiones bajo la



tipología "Otros documentos" (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), lo que representa el 45% del total. Las radicaciones clasificadas como "Derecho de petición" fueron 2.020, equivalente al 14% del total. Se presentaron 2.103 tutelas, lo que representa el 15%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2%, con 337 radicaciones. Finalmente, se registraron 243 quejas y reclamos, representando el 2% del total de radicados del mes de marzo. Este comportamiento se visualiza claramente en la Gráfica 2.

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

Tabla 3. Tipología de radicaciones por dependencias

Área responsable	Derechos de petición	Entes de control	Otros documentos	Quejas y reclamos	Solicitud	Tutelas	Total	% Participación
Secretaría de Hacienda Distrital	320	11	2632	43	545	326	3877	27,75%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1104	33	296	32	639	711	2815	20,15%
Oficina Asesora Jurídica	115	127	532	16	196	451	1437	10,28%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	43	30	281	58	315	148	875	6,26%
Secretaría General	103	21	356	10	262	57	809	5,79%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	26	13	631	12	27	6	715	5,12%
Secretaría de Planeación Distrital	54	8	310	8	229	21	630	4,51%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	45	21	222	24	117	83	512	3,66%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	43	10	129		137	46	365	2,61%
Secretaría de Educación Distrital	19	5	62	4	29	121	240	1,72%
Fondo Territorial de Pensiones	28	3	143	1	53	8	236	1,69%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	8	7	157	0	3	14	189	1,35%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	16		57	11	88	9	181	1,30%
Secretaría de Infraestructura	33	7	70	9	43	18	180	1,29%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	11	8	92	1	44	24	180	1,29%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	13	2	50	2	96	9	172	1,23%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	6	3	72		30	11	122	0,87%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	3	1	26		50	9	89	0,64%
Despacho Alcalde			47	1	41		89	0,64%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	8	1	21	1	13	3	47	0,34%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	20	8	2		4	35	0,25%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	4	1	15	2	2	8	32	0,23%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2	1	11	3	7		24	0,17%
Transcribe S.A.	4	4	4	1	1	9	23	0,16%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	1		9		11	2	23	0,16%
Corvivienda	2		10		6	5	23	0,16%
Programa Familias En Acción	1		9	1	9		20	0,14%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	2		5		1		8	0,06%
Oficina Asesora de Control Interno			5		1		6	0,04%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	3				2		5	0,04%
DistriSeguridad			2		2		4	0,03%
Corporación de Turismo de Cartagena			3	1			4	0,03%



Escuela Taller de Cartagena de Indias	2						2	0,01%
Oficina Asesora de Protocolo					1		1	0,01%
Oficina Asesores de Despacho					1		1	0,01%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa			1				1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>2020</b>	<b>337</b>	<b>6268</b>	<b>243</b>	<b>3001</b>	<b>2103</b>	<b>13972</b>	<b>100,0%</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 el Gráfico 3 "Tipología de las radicaciones", se registraron 337 radicaciones realizadas por diversos entes de control como la Contraloría, la Fiscalía, la Personería y la Procuraduría. Dada la importancia de estas, se presenta a continuación la Tabla 4 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:

Tabla 4. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contraloría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general	%
Oficina Asesora Jurídica	41	16	5	65	127	37,69%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	6		15	9	30	8,90%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		3	1	17	21	6,23%
Oficina Asesora de Control Disciplinario			6	14	20	5,93%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		14	2	4	20	5,93%
Dirección de Talento Humano	2	5	1	5	13	3,86%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2		1	7	10	2,97%
Secretaría de Hacienda Distrital	7		1	1	9	2,67%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1		2	5	8	2,37%
Secretaría General	1			7	8	2,37%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	4			3	7	2,08%
Secretaría de Infraestructura	1		5	1	7	2,08%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1		5		6	1,78%
Dirección Jurídica - DATT	3	2			5	1,48%
Secretaría de Planeación Distrital			1	4	5	1,48%
Secretaría de Educación Distrital	1			4	5	1,48%
Oficina Jurídica IPCC	1	1		2	4	1,19%
TransCaribe S.A.				4	4	1,19%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1			2	3	0,89%
Fondo Territorial de Pensiones	1		1	1	3	0,89%
Oficina Asesora Jurídica - EPA			2	1	3	0,89%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	2			1	3	0,89%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	3				3	0,89%
Dirección Operativa - DATT			1	1	2	0,59%
Sisben			2		2	0,59%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			2		2	0,59%
Dirección de Presupuesto	1				1	0,30%



Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		1			1	0,30%
Tesorería	1				1	0,30%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística				1	1	0,30%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA				1	1	0,30%
División de Control Urbano				1	1	0,30%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital				1	1	0,30%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>42</b>	<b>53</b>	<b>162</b>	<b>337</b>	<b>100,0%</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 13 traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron necesarios debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con temas administrados por otras entidades. Dichas solicitudes fueron registradas por ciudadanos a través de la página web y estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. En su mayoría, la correspondencia fue dirigida a la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana y Secretaría General.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 5:

Tabla 5. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% Participación
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	3	23,08%
Secretaría General	3	23,08%
Oficina Asesora Jurídica	3	23,08%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	7,69%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1	7,69%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	7,69%
Secretaría de Educación Distrital	1	7,69%
<b>Total general</b>	<b>13</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 marzo se registraron un total de 243 quejas y reclamos. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) con un total de 58 quejas y reclamos, el Departamento de Tránsito y transportes con 31, y la Secretaría del Interior con 24. En la Tabla 6 se detallan las quejas y reclamos por dependencia registrados durante el mes de marzo de 2024.



Tabla 6. Quejas y Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de quejas	%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	58	23,87%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	31	12,76%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	24	9,88%
Oficina Asesora Jurídica	16	6,58%
Dirección de Impuestos	14	5,76%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	11	4,53%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	11	4,53%
Industria y Comercio	10	4,12%
Secretaría de Infraestructura	9	3,70%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	9	3,70%
Sisben	8	3,29%
Secretaría General	8	3,29%
Tesorería	5	2,06%
Secretaría de Educación Distrital	4	1,65%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	3	1,23%
Oficina Asesora Juridica - EPA	3	1,23%
Oficina de Transparencia	2	0,82%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	2	0,82%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	2	0,82%
Secretaría de Hacienda Distrital	2	0,82%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2	0,82%
TransCaribe S.A.	1	0,41%
Despacho Alcalde	1	0,41%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1	0,41%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	0,41%
Programa Familias En Acción	1	0,41%
Dirección Operativa - DATT	1	0,41%
Dirección de Contabilidad	1	0,41%
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,41%
Fondo Territorial de Pensiones	1	0,41%
<b>Total general</b>	<b>243</b>	<b>100,0%</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 4 de abril del 2024 a. Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

Es importante tener en cuenta que la información presentada corresponde a los radicados que, hasta la fecha de corte, no han sido cerrados de manera exitosa en el



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

Tabla 7. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2023

Año	Finalizadas		Por responder		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84281	9,45	2151	0,24	86432	9,69
2017	86144	9,66	5363	0,60	91507	10,26
2018	101133	11,34	8404	0,94	109537	12,28
2019	111950	12,55	11901	1,33	123851	13,89
2020	69156	7,75	5143	0,58	74299	8,33
2021	116395	13,05	5556	0,62	121951	13,67
2022	120786	13,54	8707	0,98	129493	14,52
2023	133219	14,94	21499	2,41	154718	17,35
<b>Total general</b>	<b>823064</b>	<b>92,29</b>	<b>68724</b>	<b>8,16</b>	<b>891788</b>	<b>100</b>

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

Esta tabla 8 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra la Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte, con un total de 8,773 correspondencias sin cerrar. En segundo lugar, la Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA, con un total de 6,377 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 marzo 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 marzo al 31 de marzo de 2024, durante la Administración "Unidos para avanzar", que incluye el reporte de la Tabla 8.

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

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

Tabla 8. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el mes de marzo 2024

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	%
Secretaría de Hacienda Distrital	1792	46,22	2085	53,78	3877	27,75
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2547	90,48	268	9,52	2815	20,15
Oficina Asesora Jurídica	1125	78,29	312	21,71	1437	10,28
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	532	60,80	343	39,20	875	6,26
Secretaría General	642	16,56	162	4,18	804	5,75
Establecimiento Público Ambiental - EPA	591	82,66	124	17,34	715	5,12
Secretaría de Planeación Distrital	405	64,29	225	35,71	630	4,51
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	452	88,28	60	11,72	512	3,66
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	288	78,90	77	21,10	365	2,61
Secretaría de Educación Distrital	164	68,33	76	31,67	240	1,72
Fondo Territorial de Pensiones	172	72,88	64	27,12	236	1,69
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	183	96,83	6	3,17	189	1,35
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	153	84,53	28	15,47	181	1,30
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	138	76,67	42	23,33	180	1,29
Secretaría de Infraestructura	152	84,44	28	15,56	180	1,29
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	129	75,00	43	25,00	172	1,23
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	98	80,33	24	19,67	122	0,87
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	78	87,64	11	12,36	89	0,64
Despacho Alcalde	74	83,15	15	16,85	89	0,64
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	36	76,60	11	23,40	47	0,34



Oficina Asesora de Control Disciplinario	35	100,00		0,00	35	0,25
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	12	37,50	20	62,50	32	0,23
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	23	95,83	1	4,17	24	0,17
Corvivienda	3	13,04	20	86,96	23	0,16
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	16	69,57	7	30,43	23	0,16
TransCaribe S.A.	19	82,61	4	17,39	23	0,16
Programa Familias En Acción	13	65,00	7	35,00	20	0,14
Escuela de Gobierno y Liderazgo	7	87,50	1	12,50	8	0,06
Oficina Asesora de Control Interno	6	100,00		0,00	6	0,04
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	5	100,00		0,00	5	0,04
Oficina Asesora de Informática	4	80,00	1	20,00	5	0,04
Corporación de Turismo de Cartagena	4	100,00		0,00	4	0,03
DistriSeguridad	2	50,00	2	50,00	4	0,03
Escuela Taller de Cartagena de Indias	2	100,00		0,00	2	0,01
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	100,00		0,00	1	0,01
Oficina asesora de protocolo		0,00	1	100,00	1	0,01
Oficina Asesores de Despacho		0,00	1	100,00	1	0,01
<b>Total general</b>	<b>9903</b>	<b>70,88</b>	<b>4069</b>	<b>29,12</b>	<b>13972</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 29.12% de las solicitudes recibidas en el mes de marzo han sido gestionadas, lo que equivale a 4.069 radicaciones. Sin embargo, 9.903 radicaciones, lo que representa el 70.88% del total del mes de marzo de 2024, permanecen pendientes.

A continuación, la tabla 9 muestra el número de correspondencias externas que aún no han recibido cierre de gestión de lo recibido del año 2024. La cantidad anual de correspondencias sin cierre representa una cifra elevada, lo que constituye una alerta para el Distrito de Cartagena de Indias sobre el manejo que los servidores públicos y/o contratistas están dando al SIGOB.

Tabla 9. Documentación acumulada en gestión del año 2024 por dependencias

Área responsable	Total	% Participación
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	3826	14,55%
Oficina Asesora Jurídica	3633	13,82%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1359	5,17%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1338	5,09%
Secretaría de Hacienda Distrital	1118	4,25%
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1048	3,99%
Oficina Asesora de Control Interno	921	3,50%
Industria y Comercio	599	2,28%



Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	551	2,10%
Cobro Coactivo-DATT	545	2,07%
Secretaría de Infraestructura	490	1,86%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	480	1,83%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	470	1,79%
Dirección de Talento Humano	458	1,74%
Dirección Jurídica - DATT	446	1,70%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	442	1,68%
Secretaría General	407	1,55%
Estratificación	392	1,49%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	382	1,45%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	350	1,33%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	342	1,30%
Secretaría de Educación Distrital	337	1,28%
Fondo Territorial de Pensiones	304	1,16%
Unidad de Nomina	304	1,16%
Dirección de Apoyo Logístico	302	1,15%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	298	1,13%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	257	0,98%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	255	0,97%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	255	0,97%
Dirección Operativa - DATT	254	0,97%
Tesorería	252	0,96%
Servicios Públicos	248	0,94%
Secretaría de Planeación Distrital	244	0,93%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	230	0,87%
Subdirección de Fiscalización	199	0,76%
Atención a la Comunidad - DADIS	193	0,73%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	191	0,73%
Oficina Jurídica IPCC	186	0,71%
Impuesto Predial	156	0,59%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	156	0,59%
División de Control Urbano	148	0,56%
Despacho Alcalde	121	0,46%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	118	0,45%
Propiedad Horizontal	118	0,45%
Subdirección- DADIS	108	0,41%
PQR	93	0,35%



Subdirección de Cobranzas	74	0,28%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	71	0,27%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	64	0,24%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	64	0,24%
Grupo Estrategico Plan de Desarrollo	63	0,24%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	62	0,24%
Sisben	61	0,23%
Oficina Asesora Juridica TC	57	0,22%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	55	0,21%
Tutelas Juridica	51	0,19%
Programa Familias En Acción	50	0,19%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	46	0,17%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	35	0,13%
Dinamica Urbana	33	0,13%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	32	0,12%
Cobertura Educativa - SED	30	0,11%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	30	0,11%
Corvivienda	28	0,11%
Dirección de Impuestos	24	0,09%
Corporación de Turismo de Cartagena	24	0,09%
DistriSeguridad	23	0,09%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	23	0,09%
Oficina Asesora de Informática	22	0,08%
Administración Mercado	22	0,08%
División de Patrimonio Cultural IPCC	21	0,08%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	20	0,08%
División de Sistema de Información Geográfica	19	0,07%
TransCaribe S.A.	17	0,06%
Subdirección Técnica - SED	16	0,06%
Dirección de Contabilidad	15	0,06%
Inspección de Policía Ternera	14	0,05%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	13	0,05%
Oficina de Cooperación Internacional	11	0,04%
Unidad Asesora de Contratación	11	0,04%
Dirección de Presupuesto	10	0,04%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	10	0,04%
Defensa Judicial	10	0,04%
Talento Humano - SED	9	0,03%



Inspección de Policía Centro	7	0,03%
Pagaduría	7	0,03%
División Sistemas Impuestos	7	0,03%
Inspección de Policía Bosque Manzanillo	7	0,03%
Bomberos	7	0,03%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	6	0,02%
Oficina de Transparencia	6	0,02%
Inspección de Policía Boquilla	5	0,02%
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	5	0,02%
Dirección de Operaciones TC	5	0,02%
Inspección de Policía Esperanza	4	0,02%
Inspección de Policía Bocagrande	4	0,02%
Comisaría de Familia	4	0,02%
Cobro Persuasivo	4	0,02%
Inspección de Policía Torices	3	0,01%
Inspección de Policía Pasacaballos	3	0,01%
Comisaría Permanente Turno 1	3	0,01%
Cárcel Distrital	2	0,01%
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	2	0,01%
Comisaría Permanente Turno 2	2	0,01%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	2	0,01%
Inspección de Policía Isla del Rosario	2	0,01%
Inspección de Policía Ciudadela 2000	2	0,01%
Inspección de Policía Punta Canoa	2	0,01%
Inspección de Policía Country	2	0,01%
Dirección de Planeación - DADIS	2	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA	2	0,01%
Inspección de Policía Arroyo Grande	2	0,01%
Inspección de Policía Blas de Lezo	2	0,01%
Inspección de Policía Arroyo de Piedra	1	0,00%
Oficina Asesores de Despacho	1	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	1	0,00%
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	1	0,00%
Secretaría de Turismo	1	0,00%
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	1	0,00%
Inspección de Policía Bayunca	1	0,00%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,00%
Talento Humano DADIS	1	0,00%



PQRS Secretaría General	1	0,00%
Oficina de Control Interno TC	1	0,00%
Inspección de Policía Pontezuela	1	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,00%
Despacho Alcalde Mayor	1	0,00%
Comisaría Casa Justicia Canapote	1	0,00%
Dirección de Operaciones	1	0,00%
Inspección de Policía Tierra Bomba	1	0,00%
Inspección de Policía Bocachica	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>26293</b>	<b>100,00%</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 marzo
<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>	1166



Confiabilidad	95%
Margen de error	2,75%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica y porcentual
Dependencia responsable del estudio	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Líder del proceso	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

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

## 10.2. Conceptos de la encuesta

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

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

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

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

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

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

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



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

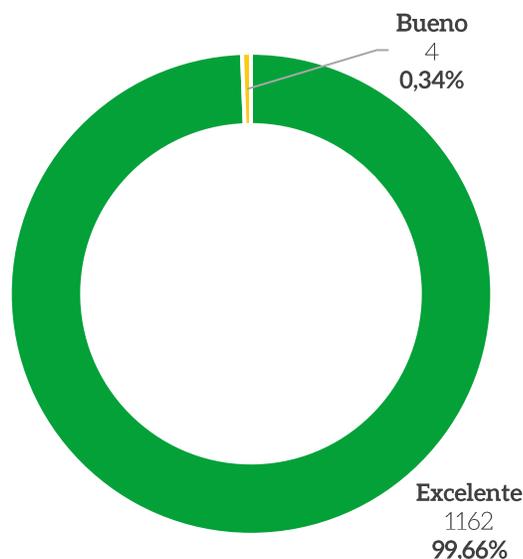
**¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, trámite o servicio?:** *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

### 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 - marzo de 2024



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



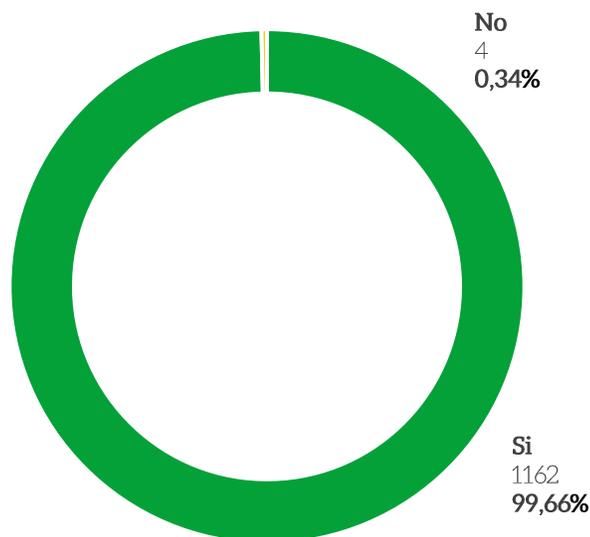
Estos porcentajes reflejan una abrumadora satisfacción por parte de los participantes, ya que el 99.66% calificó la experiencia como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 0.34%, la calificó como "Bueno". Estos resultados indican una percepción muy positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

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

## 2. Accesibilidad.

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

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



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

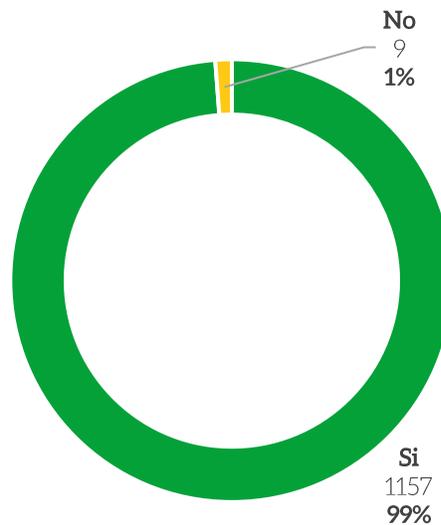


Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 1166 encuestados, el 99.66% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

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) – marzo de 2024



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

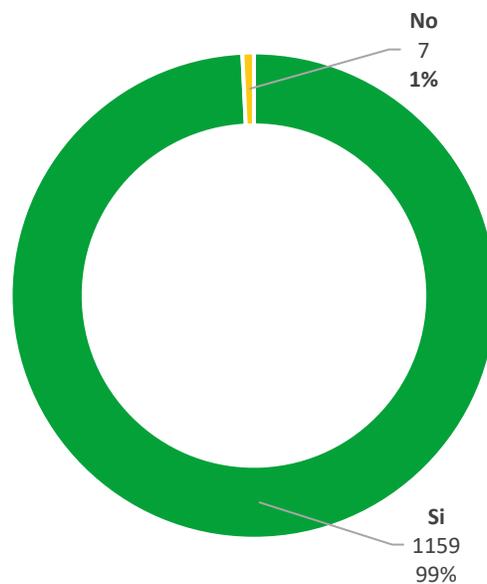
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 99%, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo un pequeño porcentaje, el 1%, manifestó una opinión negativa al respecto.



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

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

Grafica 7. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 3) – marzo 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%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

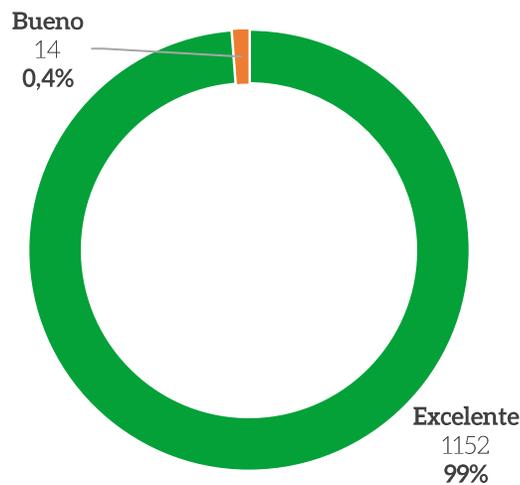
Aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo, representando el 1%, es importante prestar atención a estos casos para identificar posibles áreas de mejora y asegurar que el lenguaje utilizado sea accesible para todos los



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) – marzo 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%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje expresó opiniones menos favorables, con el 0.4% calificándolo como "Bueno" y el 0.6% como "Regular".

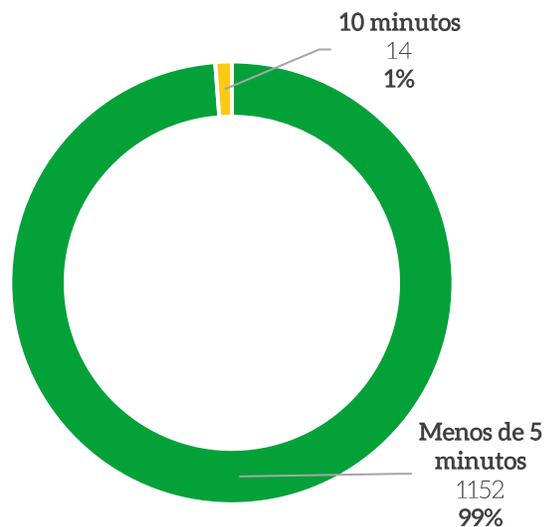
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.



### 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 – marzo 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%, experimentó una eficiencia significativa al radicar sus solicitudes, trámites o servicios, ya que indicaron que el proceso les tomó menos de 5 minutos. Este alto porcentaje sugiere una experiencia ágil y satisfactoria para la mayoría de los usuarios.

Un pequeño porcentaje, el 1%, mencionó que el proceso les llevó 10 minutos, lo que sigue siendo considerado un tiempo relativamente corto.

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



## 11. Conclusiones

El presente informe se presenta con la finalidad de que todas las dependencias tengan acceso a información precisa y detallada sobre la correspondencia del mes de marzo de 2024, con fecha de corte al 31 de marzo 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 marzo, la ciudadanía prefirió el canal correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 53% del total de 7.484 radicaciones, seguido del presencial (31%) y la página web (16%). Las dependencias más solicitadas fueron la Secretaría de Hacienda, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT) y la Oficina Jurídica, lo cual ha sido el mismo comportamiento durante todo el 2024.

En cuanto a la tipología de las radicaciones, el 55% correspondió a solicitudes de la ciudadanía hacia áreas de interés específicas, totalizando 7.704 radicaciones, seguido de un 45% de otros documentos. La categoría de "otros documentos" señala una oportunidad de mejora en la parametrización del aplicativo SIGOB.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 337 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante marzo de 2024.

Se observa que la Secretaría de Interior, Secretaría General y Oficina Jurídica recibieron el mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia (23,08% cada una), seguida por la Oficina de Control Disciplinario, DADIS, DATT y Secretaría de Educación (7,69% cada una), variando la tendencia de los meses anteriores.

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 29,12% de los radicados del mes de marzo fueron gestionados durante el período, lo que representa 4.069 solicitudes, mientras que 9.903 radicaciones (70.88% del total de marzo) 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**