



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: mayo 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

mayo 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.....	16
7.5 Peticiones trasladadas al competente	18
7.6 Quejas y Reclamos presentados	18
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023.....	20
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en mayo del 2024 en SIGOB.....	21
10. Percepción y satisfacción ciudadana	27
10.1. Ficha técnica	27
10.2. Conceptos de la encuesta	28
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	29
11. Conclusiones.....	35



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 mayo 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 mayo 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 mayo 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 mayo 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 **16.023** 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, **9.648** corresponden a otras comunicaciones oficiales, tales como tutelas, oficios, oficios de remisión, títulos ejecutivos.

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 y 16.023 radicaciones, mes de enero, febrero, marzo, abril y mayo, respectivamente, con un acumulado de **70.737** radicaciones durante el 2024 y mostrando un decrecimiento en el último mes de 29 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 mayo de 2024, 9.552 corresponden a personas naturales es decir el 59.61% del total de radicaciones del mes y 6.471 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 40.39%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.



Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	6.471	40,39%
Persona natural	9.552	59,61%
Total general	16.023	100%

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

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 16.023 peticiones totales, 9.947 corresponden al sexo femenino, representando el 62.08%, mientras que 6.076 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 37.92%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	9.947	62.08%
Masculino 	6.076	37.92%
Total general	16.023	100%

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

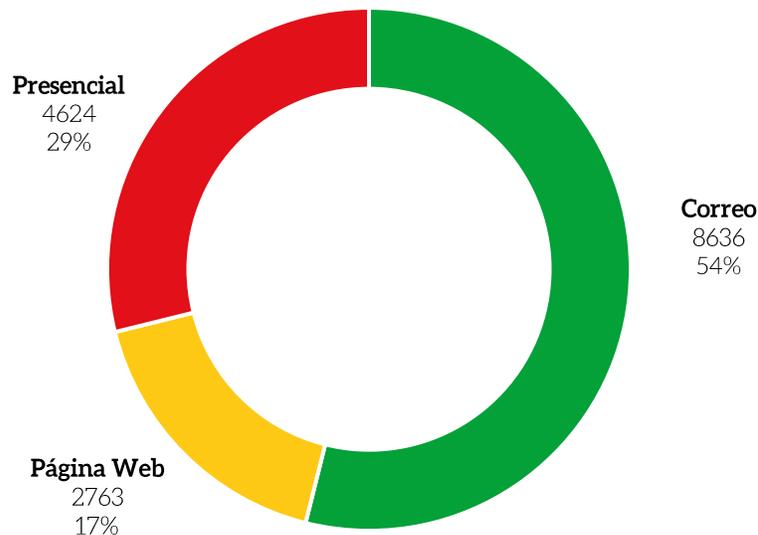
7.3 Canales de interacción

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

De las 16.023 comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención, **6.039** se consideran PQRSDf, de acuerdo con las tipologías registradas en el Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Correspondencia. Estas tipologías se detallan en la Gráfica 2, que se presenta a continuación.



Grafica 2. Canales de interacción –abril 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 mayo de 2024, se observa que el 29% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 4.624 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 8.636 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 54% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.763 radicaciones, representando el 17% del total del mes.

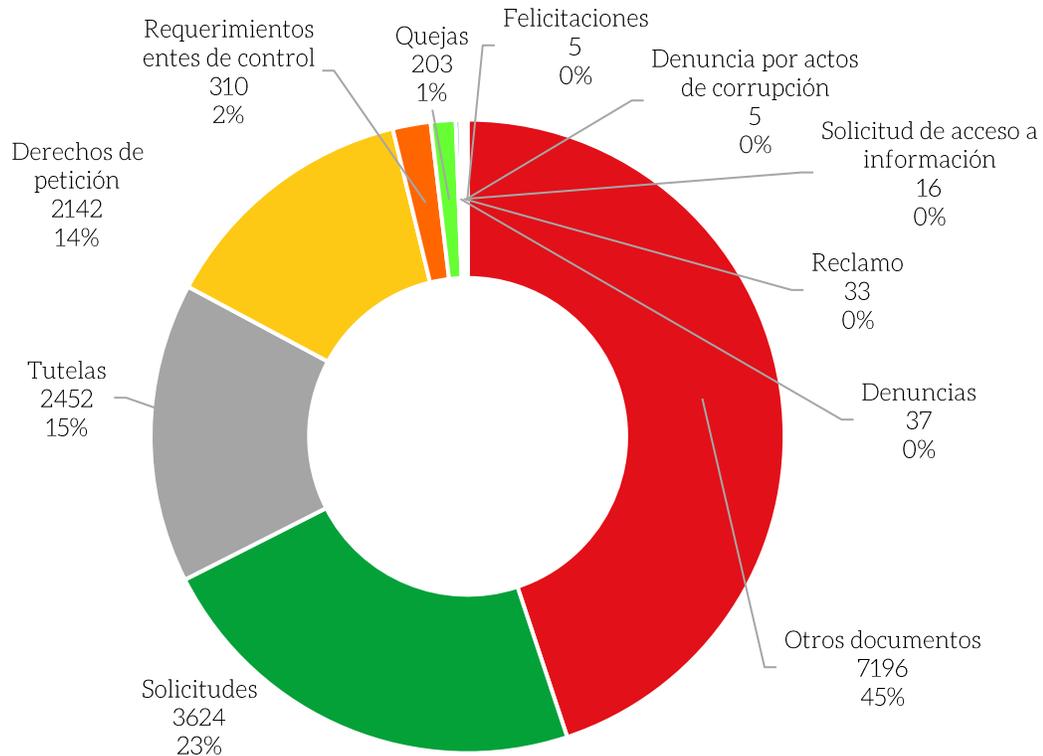
A través del call center se atendieron 512 llamadas de orientación a la ciudadanía en un promedio 17 llamadas diarias y de las cuales 298 llamadas se recibieron de fuera de la ciudad.

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.



Grafica 3. Tipología de las raditaciones – mayo de 2024



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

El análisis de los radicados del mes de mayo de 2024 muestra la siguiente distribución: el 23% de las solicitudes correspondieron a la tipología "Solicitudes", con un total de 3.624 radicaciones. Además, ingresaron 7.196 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 2.142, equivalente al 14% del total. Se presentaron 2.452 tutelas, lo que representa el 15%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2%, con 310 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo a la nueva tipología segmentada se presentaron 203 quejas que representan el 1% de las peticiones radicadas, 37 denuncia con una participación del 0.23% de lo radicado y 33 reclamos con una participación del 0.21%. Finalmente, 16 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0.10%, 5 denuncias actos de corrupción representando y 5 felicitaciones que representan el 0.03% de los radicados del mes de mayo. Este comportamiento se visualiza claramente en la Gráfica 3 y Tabla 3.



Tabla 3. Tipología de las raditaciones del mes de mayo

Tipología	Peticiones	% de Participación
Otros documentos	7196	45
Solicitudes	3624	23
Tutelas	2452	15
Derechos de petición	2142	13
Requerimientos entes de control	310	2
Quejas	203	1
Denuncias	37	0
Reclamo	33	0
Solicitud de acceso a información	16	0
Denuncia por actos de corrupción	5	0
Felicitaciones	5	0
Total general	16023	100

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

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

Tabla 4. Tipología de raditaciones por dependencias

Área responsable	Denuncias actos de corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos	Quejas	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Tutelas	Solicitud	Denuncia	Total general	% de Participación
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		251	6		1003	16	9		774	258	1	2318	14,5
Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales		252			1522	6	5	4	17	273		2079	13,0
Oficina Asesora Jurídica		111	128	1	538	11	2	2	954	243	5	1995	12,5
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	2	878			14					197		1091	6,8
Industria y Comercio		8			636	11	5	1	1	409		1071	6,7
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		26	18		198	44	3		153	313	5	760	4,7
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		58	30	1	205	31	1	3	66	136	17	548	3,4
Secretaría de Planeación Distrital		40	6		180	2		1	37	247	1	514	3,2
Dirección Jurídica - DATT		134			109					199		442	2,8
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA					396				1	4		401	2,5
Fondo Territorial de Pensiones		34	3		223		1		11	103		375	2,3
Dirección de Talento Humano		33	9	1	168	1		1	10	132		355	2,2
Secretaría de Hacienda Distrital		23	6		75			1	164	16		285	1,8
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		14	8		131	2			8	100		263	1,6
Tesorería		23			122	4			5	72	1	227	1,4



Secretaría de Educación Distrital		16	8		71	1	1		100	28		225	1,4
Sisben		4			143	3	1			53	1	205	1,3
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		4	17		83	2			39	56		201	1,3
Dirección de Impuestos		41			92	1	1	1	3	54		193	1,2
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		23	4		38	5			14	104		188	1,2
Subdirección de Fiscalización		3			154					11		168	1,0
Servicios Públicos		21			87	16	3			37		164	1,0
Oficina Asesora Jurídica - EPA		20			118	14						152	0,9
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		9	6		48			1	8	75		147	0,9
Secretaría de Infraestructura		19	3		66	5			17	33	2	145	0,9
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística		5	2		36	1			19	59		122	0,8
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		4	2		56				10	38		110	0,7
Dirección Operativa - DATT		12			8					86		106	0,7
División de Control Urbano		3			52				6	30		91	0,6
División de Patrimonio Cultural IPCC					90							90	0,6
Establecimiento Público Ambiental - EPA		4	4		51	14			1	7		81	0,5
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		1	2		61		1		10	5		80	0,5
Dirección de Apoyo Logístico		2			33					40		75	0,5
Atención a la Comunidad - DADIS					65					7		72	0,4
Despacho Alcalde		2		2	25					40		69	0,4
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios		8			35					22		65	0,4
PQRS Secretaría General		15	7		29				2	10		63	0,4
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		4	2		28				3	15		52	0,3
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA					50							50	0,3
Oficina Asesora de Control Disciplinario		1	29		4	5			1	5	2	47	0,3
Dirección de Contabilidad		1			29					8		38	0,2
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		1	2		12					9		24	0,1
Transcribe S.A.		6			5	1			9	2		23	0,1
Secretaría de Turismo		3	1		9	1				7		21	0,1
Secretaría General		7			5					8		20	0,1
Oficina Jurídica IPCC					18							18	0,1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA					8	1				6	2	17	0,1
Administración Mercado		1			2	1				12		16	0,1
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER					10				1	5		16	0,1
Corvivienda		4			4	1			3	3		15	0,1
Escuela de Gobierno y Liderazgo		1	1		9					4		15	0,1
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA					15							15	0,1
Impuesto Predial		5			4					5		14	0,1
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar - EDURBE		1	2						5	1		9	0,1



Oficina Asesora de Informática		2			3					4		9	0,1
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		1			1					6		8	0,0
DistriSeguridad		1			4					3		8	0,0
Programa Familias En Acción					3					5		8	0,0
Escuela Taller de Cartagena de Indias		1	2		1					3		7	0,0
Oficina de Transparencia	3					2				2		7	0,0
Archivo Central					2					2		4	0,0
Corporación de Turismo de Cartagena					2	1		1				4	0,0
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa					2					2		4	0,0
Oficina Asesores de Despacho										4		4	0,0
Oficina Asesora de Control Interno			2		1							3	0,0
Oficina de Cooperación Internacional					2					1		3	0,0
Cobro Coactivo-DATT										2		2	0,0
Cárcel Distrital										1		1	0,0
Cobro Persuasivo					1							1	0,0
Dirección de Planeación - DADIS										1		1	0,0
Dirección de Presupuesto		1										1	0,0
División Sistemas Impuestos										1		1	0,0
Oficina Asesora Control Interno - EPA					1							1	0,0
Total general	5	2142	310	5	7196	203	33	16	2452	3624	37	16023	100

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

7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en la Tabla 5 "Tipología de las radicaciones", se registraron 310 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 5 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:



Tabla 5. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contraloría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica	35	10	4	79	128	41,3
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		4		26	30	9,7
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2		22	5	29	9,4
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1	1	6	10	18	5,8
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	3		5	9	17	5,5
Dirección de Talento Humano	1	1		7	9	2,9
Secretaría de Educación Distrital	1		1	6	8	2,6
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1		1	6	8	2,6
PQRS Secretaría General			2	5	7	2,3
Secretaría de Planeación Distrital	2	2		2	6	1,9
Secretaría de Hacienda Distrital	2	1		3	6	1,9
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		3		3	6	1,9
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		4		2	6	1,9
Establecimiento Público Ambiental - EPA				4	4	1,3
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		2	2		4	1,3
Secretaría de Infraestructura			2	1	3	1,0
Fondo Territorial de Pensiones	3				3	1,0
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			2		2	0,6
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE				2	2	0,6
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			2		2	0,6
Oficina Asesora de Control Interno	1			1	2	0,6
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	2				2	0,6
Escuela Taller de Cartagena de Indias				2	2	0,6
Departamento Administrativo de Valorización Distrital				2	2	0,6
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC				2	2	0,6
Escuela de Gobierno y Liderazgo				1	1	0,3
Secretaría de Turismo				1	1	0,3
Total general	54	28	49	179	310	100

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



7.5 Peticiones trasladadas al competente

Durante el periodo analizado, se llevaron a cabo un total de 18 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 Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Interior y Convivencia ciudadana y la Secretaría de Planeación Distrital.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 6:

Tabla 6. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica	5	27,8
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	3	16,7
Secretaría de Planeación Distrital	2	11,1
PQRS Secretaría General	2	11,1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	2	11,1
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	2	11,1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	5,6
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	5,6
Total general	18	100

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

7.6 Quejas y Reclamos presentados

Durante el periodo analizado, en el mes de mayo se registraron un total de 203 quejas. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) con un total de 44 quejas, la Secretaría del Interior con 31, y el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte (DATT) con 16. En la Tabla 7 se detallan las quejas dependencia registrados durante el mes de mayo de 2024.



Tabla 7. Quejas por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	44	21,7
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	31	15,3
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	16	7,9
Servicios Públicos	16	7,9
Oficina Asesora Jurídica - EPA	14	6,9
Establecimiento Público Ambiental - EPA	14	6,9
Industria y Comercio	11	5,4
Oficina Asesora Jurídica	11	5,4
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	6	3,0
Oficina Asesora de Control Disciplinario	5	2,5
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	5	2,5
Secretaría de Infraestructura	5	2,5
Tesorería	4	2,0
Sisben	3	1,5
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	2	1,0
Oficina de Transparencia	2	1,0
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2	1,0
Secretaría de Planeación Distrital	2	1,0
Dirección de Talento Humano	1	0,5
Secretaría de Educación Distrital	1	0,5
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	0,5
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,5
Corvivienda	1	0,5
Secretaría de Turismo	1	0,5
Transcaribe S.A.	1	0,5
Administración Mercado	1	0,5
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1	0,5
Dirección de Impuestos	1	0,5
Total general	203	100

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

Durante el periodo analizado, en el mes de mayo se registraron un total de 33 reclamos. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de tránsito y transporte (DATT) con un total de 9 reclamos, el área de Industria y Comercio de la Secretaría de Hacienda con 5, y la Subdirección de cobranzas-Impuestos distritales con 5 radicados, también perteneciente a la Secretaría de Hacienda. En la Tabla 8 se detallan las quejas dependencia registrados durante el mes de mayo de 2024



Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	9	27,3
Industria y Comercio	5	15,2
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	5	15,2
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3	9,1
Servicios Públicos	3	9,1
Oficina Asesora Jurídica	2	6,1
Dirección de Impuestos	1	3,0
Fondo Territorial de Pensiones	1	3,0
Sisben	1	3,0
Secretaría de Educación Distrital	1	3,0
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	3,0
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	3,0
Total general	33	100

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

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

El siguiente informe se generó a partir de una consulta realizada en el aplicativo SIGOB, utilizando la condición "En gestión" y abarcando el período desde el 1 de enero de 2016 hasta 31 de diciembre a corte del 4 de junio del 2024. Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

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



Tabla 9. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2023

Año	Finalizadas		Por responder		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84297	9,45	2135	0,24	86432	9,7
2017	86231	9,67	5276	0,59	91507	10,3
2018	101172	11,34	8365	0,94	109537	12,3
2019	112021	12,56	11830	1,33	123851	13,9
2020	69192	7,76	5107	0,57	74299	8,3
2021	116509	13,06	5442	0,61	121951	13,7
2022	121372	13,61	8121	0,91	129493	14,5
2023	137826	15,46	16892	1,89	154718	17,3
Total general	826719	92,92	68724	7,08	891788	100

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

Esta tabla 9 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra la Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte, con un total de 7.161 correspondencias sin cerrar. En segundo lugar, la Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible – EPA, con un total de 5,328 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 mayo 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 mayo al 31 de mayo de 2024, durante la Administración "Unidos para avanzar", que incluye el reporte de la Tabla 10.



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

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

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

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2829	0,18	1130	0,07	3959	0,25
Secretaría de Hacienda Distrital	1728	0,11	2415	0,15	4143	0,24
Oficina Asesora Jurídica	1407	0,09	588	0,04	1995	0,12
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	457	0,03	384	0,02	841	0,05
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	423	0,03	126	0,01	549	0,03
Secretaría de Planeación Distrital	386	0,02	424	0,03	810	0,05
Establecimiento Público Ambiental - EPA	527	0,03	173	0,01	700	0,04
Fondo Territorial de Pensiones	203	0,01	172	0,01	375	0,02
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	129	0,01	59	0,00	188	0,01
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	156	0,01	107	0,01	263	0,02
Secretaría de Educación Distrital	158	0,01	67	0,00	225	0,01
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	150	0,01	51	0,00	201	0,01
Secretaría General	439	0,03	268	0,02	707	0,04
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	77	0,00	70	0,00	147	0,01
Secretaría de Infraestructura	111	0,01	34	0,00	145	0,01
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	98	0,01	24	0,00	122	0,01
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	49	0,00	61	0,00	110	0,01
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	162	0,01	26	0,00	188	0,01
Despacho Alcalde	48	0,00	21	0,00	69	0,00
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	30	0,00	22	0,00	52	0,00
Oficina Asesora de Control Disciplinario	41	0,00	6	0,00	47	0,00
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	12	0,00	12	0,00	24	0,00
Transcribe S.A.	22	0,00	1	0,00	23	0,00
Secretaría de Turismo	14	0,00	7	0,00	21	0,00
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	13	0,00	4	0,00	17	0,00
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	12	0,00	4	0,00	16	0,00
Corvivienda	3	0,00	12	0,00	15	0,00
Escuela de Gobierno y Liderazgo	9	0,00	6	0,00	15	0,00
Oficina Asesora de Informática	5	0,00	4	0,00	9	0,00
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	9	0,00		0,00	9	0,00
Programa Familias En Acción	7	0,00	1	0,00	8	0,00



Distriseguridad	4	0,00	4	0,00	8	0,00
Escuela Taller de Cartagena de Indias	6	0,00	1	0,00	7	0,00
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	3	0,00	1	0,00	4	0,00
Oficina Asesores de Despacho	4	0,00		0,00	4	0,00
Corporación de Turismo de Cartagena	4	0,00		0,00	4	0,00
Oficina Asesora de Control Interno	1	0,00	2	0,00	3	0,00
Total general	9736	60,76	6287	39,24	16023	100

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

En cuanto a la oportunidad en el registro de peticiones por parte de la entidad, según su tipología, observamos que el 39.24% de las solicitudes recibidas en el mes de mayo han sido gestionadas, lo que equivale a 6.287 radicaciones. Sin embargo, 9.736 radicaciones, lo que representa el 60.76% del total del mes de mayo de 2024, permanecen pendientes.

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

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

Área gestión	Total	% de Participación
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	5292	16,9
Oficina Asesora Jurídica	4420	14,2
Cobro Coactivo-DATT	2829	9,1
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1729	5,5
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1384	4,4
Subdirección de Fiscalización	1096	3,5
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	935	3,0
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	869	2,8
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	824	2,6
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	531	1,7
Dirección de Talento Humano	514	1,6
Secretaría General	496	1,6
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	456	1,5
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	453	1,5
Secretaría de Infraestructura	451	1,4
Secretaría de Educación Distrital	391	1,3
Oficina Asesora Jurídica - EPA	386	1,2
Industria y Comercio	378	1,2
Dirección Jurídica - DATT	361	1,2
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	354	1,1
Estratificación	354	1,1
Dirección de Apoyo Logístico	350	1,1
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	323	1,0



Oficina Jurídica IPCC	308	1,0
Tesorería	293	0,9
Fondo Territorial de Pensiones	270	0,9
Secretaría de Planeación Distrital	265	0,8
Dirección Operativa - DATT	249	0,8
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	248	0,8
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	244	0,8
División de Control Urbano	237	0,8
Atención a la Comunidad - DADIS	232	0,7
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	230	0,7
Servicios Públicos	227	0,7
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	214	0,7
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	192	0,6
Secretaría de Hacienda Distrital	175	0,6
PQR	171	0,5
Oficina Asesora de Control Disciplinario	153	0,5
Tutelas Jurídica	150	0,5
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	135	0,4
Propiedad Horizontal	133	0,4
Despacho Alcalde	130	0,4
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	109	0,3
Oficina Asesora de Control Interno	97	0,3
Subdirección- DADIS	81	0,3
Programa Familias En Acción	79	0,3
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	78	0,2
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	77	0,2
Impuesto Predial	76	0,2
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	73	0,2
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	71	0,2
Oficina Asesora Jurídica TC	70	0,2
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	63	0,2
Transcribe S.A.	54	0,2
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	51	0,2
Unidad de Nomina	48	0,2
Corporación de Turismo de Cartagena	48	0,2
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	38	0,1
Secretaría de Turismo	37	0,1
Escuela Taller de Cartagena de Indias	35	0,1
División de Patrimonio Cultural IPCC	33	0,1
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	33	0,1
Escuela de Gobierno y Liderazgo	32	0,1
Cobertura Educativa - SED	32	0,1
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	31	0,1
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	28	0,1
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	26	0,1
Inspección de Policía Ternera	26	0,1



Dirección de Impuestos	26	0,1
Subdirección Técnica - SED	20	0,1
Oficina Asesora de Informática	19	0,1
Unidad Asesora de Contratación	18	0,1
División de Sistema de Información Geográfica	18	0,1
Oficina Asesores de Despacho	17	0,1
Talento Humano - SED	16	0,1
Defensa Judicial	14	0,0
Dinámica Urbana	12	0,0
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	11	0,0
Administración Mercado	11	0,0
DistriSeguridad	11	0,0
Inspección de Policía Centro	11	0,0
Inspección de Policía Boquilla	9	0,0
Sisben	9	0,0
Establecimiento Público Ambiental - EPA	9	0,0
Dirección de Presupuesto	9	0,0
Inspección de Policía Bosque Manzanillo	7	0,0
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	7	0,0
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	6	0,0
Dirección de Operaciones TC	6	0,0
Inspección de Policía Bocagrande	5	0,0
Inspección de Policía Arroyo Grande	5	0,0
Bomberos	4	0,0
Dirección Administrativa y Financiera - SED	4	0,0
Comisaría Permanente Turno 2	4	0,0
Oficina Asesora Planeación - EPA	4	0,0
Inspección de Policía Esperanza	4	0,0
Oficina de Cooperación Internacional	4	0,0
Comisaría Permanente Turno 1	4	0,0
División Sistemas Impuestos	4	0,0
Dirección de Contabilidad	3	0,0
Inspección de Policía Pasacaballos	3	0,0
Dirección de Planeación - DADIS	3	0,0
Inspección de Policía Arroyo de Piedra	3	0,0
Inspección de Policía Torices	3	0,0
Oficina Asesora de Protocolo	3	0,0
Cárcel Distrital	3	0,0
Comisaría de Familia	3	0,0
PQRS Secretaría General	2	0,0
Inspección de Policía Country	2	0,0
Inspección de Policía Santana	2	0,0
Inspección de Policía Isla del Rosario	2	0,0
Inspección de Policía Blas de Lezo	2	0,0
Archivo Central	2	0,0



Inspección de Policía Bocachica	2	0,0
Inspección de Policía Punta Canoa	2	0,0
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	2	0,0
Secretaría Privada	2	0,0
Inspección de Policía Ciudadela 2000	2	0,0
Talento Humano DADIS	1	0,0
Oficina de Control Interno TC	1	0,0
Inspección de Policía Pontezuela	1	0,0
Corvivienda	1	0,0
Cobro Persuasivo	1	0,0
Inspección de Policía Tierra Bomba	1	0,0
Despacho Alcalde Mayor	1	0,0
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	1	0,0
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	1	0,0
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	1	0,0
Área Social Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,0
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,0
Dirección de Operaciones	1	0,0
Inspección de Policía Bayunca	1	0,0
Total general	31226	100

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

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

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

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



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

10. Percepción y satisfacción ciudadana

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

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

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

10.1. Ficha técnica

Año	2024
Periodo de análisis	Del 1 al 31 de mayo
Tema	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Ventanilla Única de atención al ciudadano.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea Publicación en página web institucional
Ámbito geográfico	Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Diseño de la muestra y procesamiento	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Población	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertado por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.



Periodo de aplicación	Diaria
Metodología	Encuesta en línea
Tamaño de la muestra en el periodo	699
Confiabilidad	95%
Margen de error	3,63%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica y porcentual
Dependencia responsable del estudio	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Líder del proceso	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

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

10.2. Conceptos de la encuesta

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

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

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

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

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

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



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

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

Oportunidad. Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

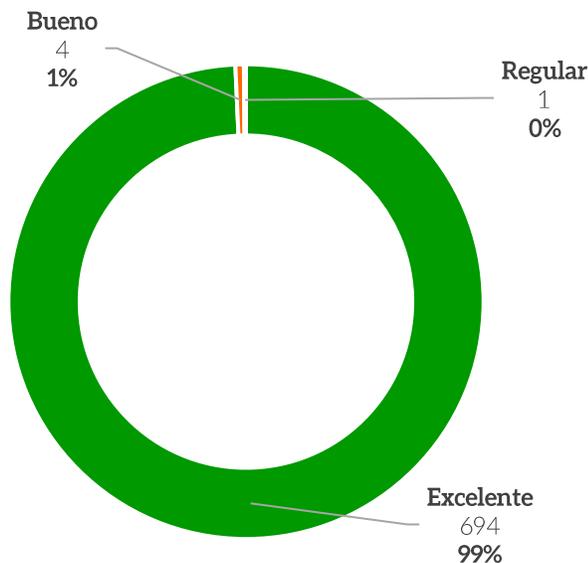
¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

1. Efectividad.

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

Grafica 4. Indicador de Efectividad – mayo de 2024



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



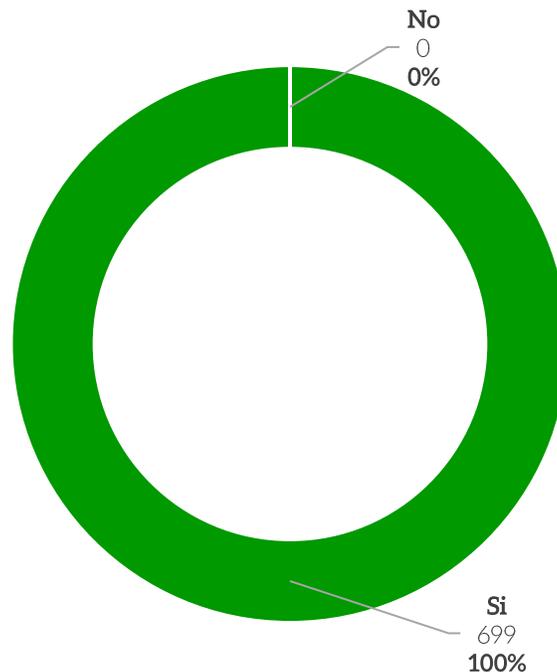
Estos porcentajes reflejan una abrumadora satisfacción por parte de los participantes, ya que el 99% calificó la experiencia como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 1%, la calificó como "Bueno" y 0% como regular. Estos resultados indican una percepción muy positiva en cuanto a la satisfacción 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

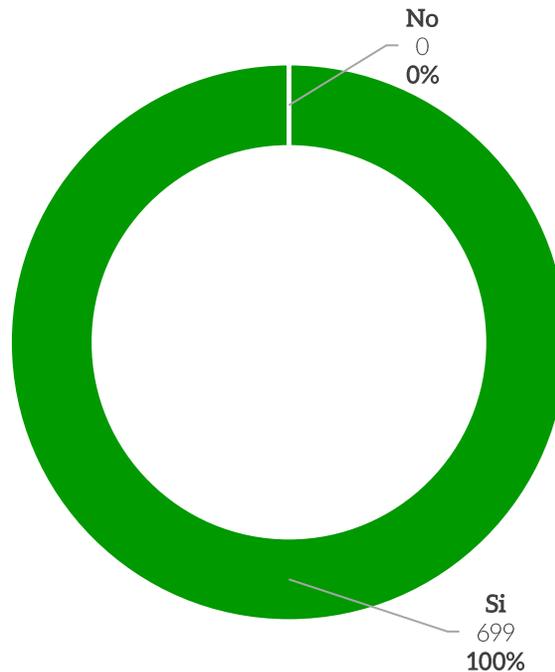


Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 699 encuestados, el 100% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

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) - mayo de 2024



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

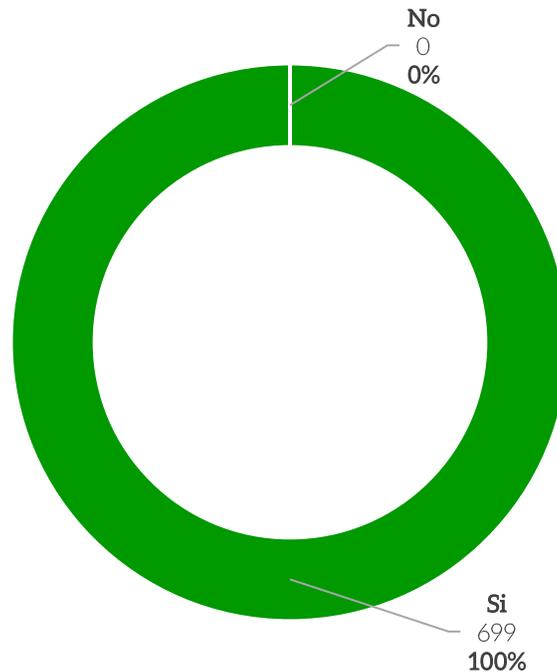


Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 99%, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. Solo un pequeño porcentaje, el 1%, manifestó una opinión negativa al respecto.

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) - mayo de 2024



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

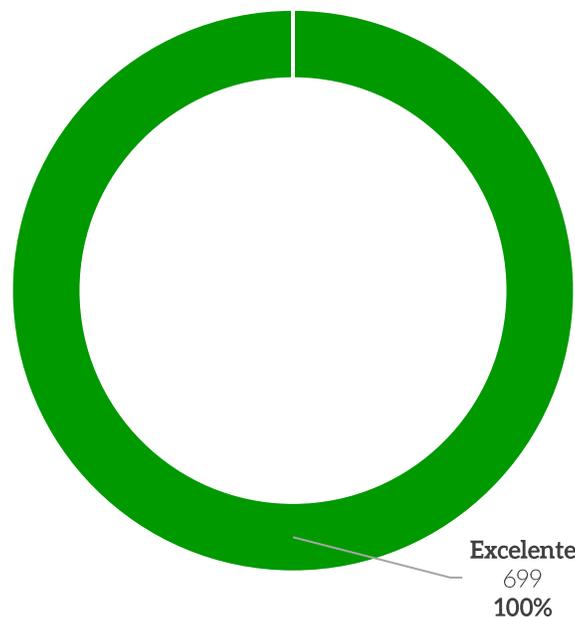


Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el 100%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

Aunque el porcentaje de respuestas negativas es nulo, es importante 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) - mayo de 2024



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



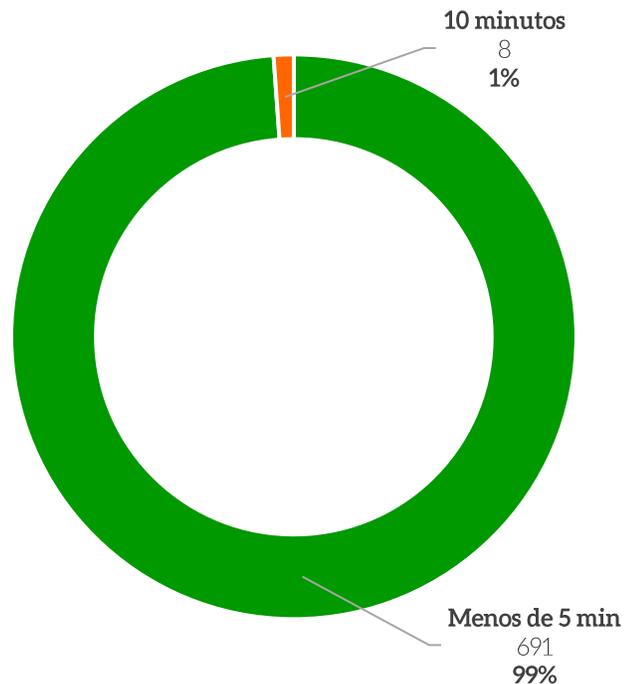
Estos porcentajes revelan una alta satisfacción general con el trato recibido por parte de los funcionarios. La mayoría, el 100%, calificó el trato como "Excelente".

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, trámite 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 mayo de 2024, con fecha de corte al 31 de mayo 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 mayo, la ciudadanía prefirió el canal correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 54% del total de 8.636 radicaciones, seguido del presencial (29%) y la página web (17%). 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, 7.156 corresponden a otros documentos con una participación del 45%, esta agrupa diferentes tipologías no parametrizadas como PQRSDF y en cantidad radicadas le siguen las solicitudes de la ciudadanía hacia áreas de interés específicas con una participación de 23%.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 310 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante mayo de 2024.



Se observa que la Oficina Jurídica (27,8%), Secretaría de Interior (16,7%) y Secretaría de Planeación (11,1%) dieron traslado del mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia.

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 39,24% de los radicados del mes de mayo fueron gestionados durante el período, lo que representa 6.287 solicitudes, mientras que 9.736 radicaciones (60.76% del total de mayo) permanecen pendientes de atención.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **44 quejas** y **33 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 (21,7%).
- 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 (15,3%).
- Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT): Fue otra de las dependencias con un significativo porcentaje de quejas, probablemente relacionado con la gestión del tráfico, transporte público y la atención al usuario en estas áreas (7,9%).

Las dependencias con el mayor porcentaje de reclamos fueron:

- Secretaría de Hacienda: aparece como una de las dependencias con más reclamos, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas, lo que esta relacionado con Industria y Comercio (15,2%) y Cobranzas (15,2%) que afectan directamente a los ciudadanos (30,4%).
- Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT): Esta dependencia también registró un alto número de reclamos, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio en la gestión del tráfico y el transporte (27,3%).



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**