



# 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: octubre 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  
octubre de 2024



Alcaldía Mayor de  
**Cartagena de Indias**



## Contenido

1. Introducción.....	4
2. Glosario .....	5
3. Objetivos.....	7
3.1. Objetivo general.....	7
3.2. Objetivos específicos .....	7
4. Alcance.....	7
5. Responsabilidades.....	7
6. Normatividad .....	8
7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF .....	9
7.1 Acumulado de peticiones registradas .....	9
7.2 Participación por tipo de requirente .....	10
7.3 Canales de interacción.....	11
7.4 Tipología de las radicaciones.....	13
7.4.1 Requerimientos de los entes de control.....	15
7.5 Peticiones trasladadas al competente .....	16
7.6 Quejas y Reclamos presentados .....	17
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023.....	18
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en octubre del 2024 en SIGOB.....	20
10. Percepción y satisfacción ciudadana .....	25
10.1. Ficha técnica .....	26
10.2. Conceptos de la encuesta .....	27
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	28
11. Conclusiones.....	34



## 1. Introducción

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

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

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

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

En total, se recibieron **15.346** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitationes).

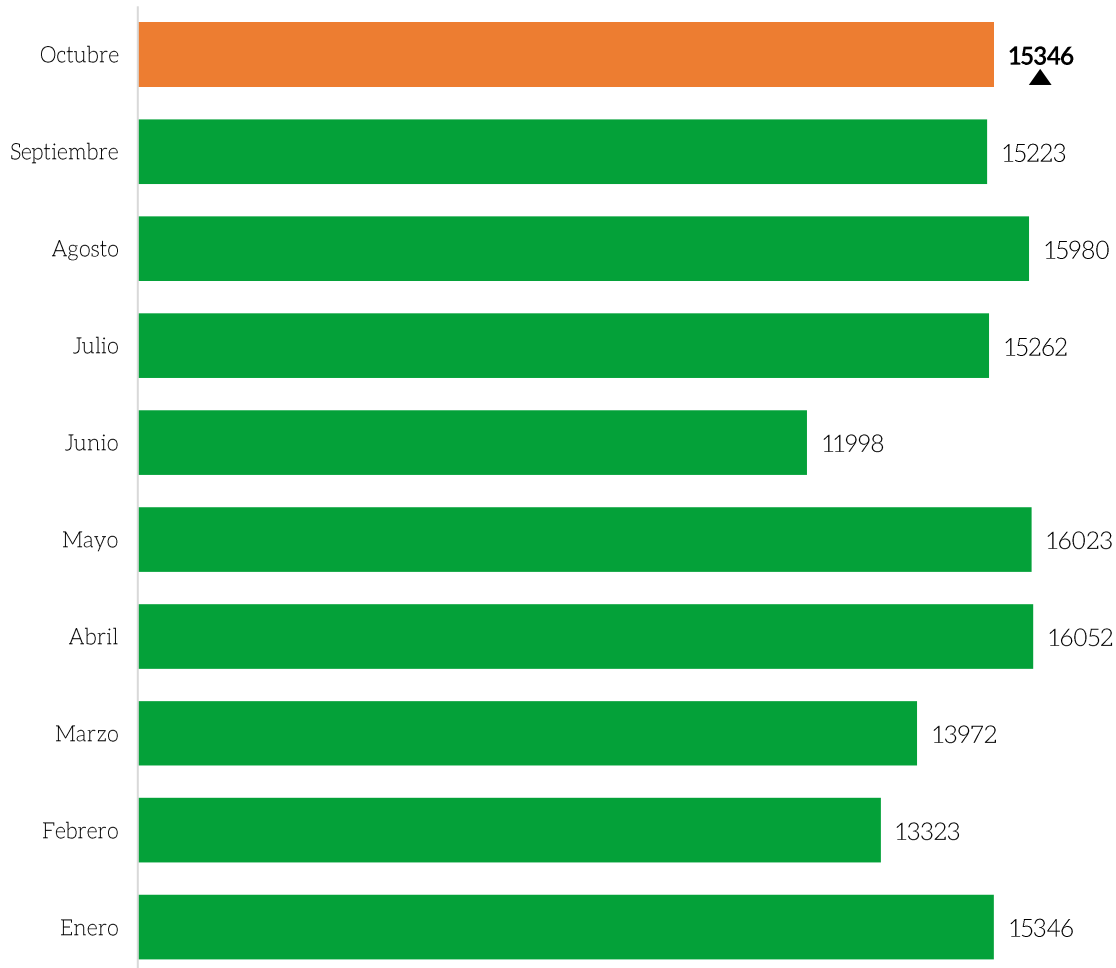
Del total de comunicaciones recibidas, **7.316** corresponden a PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitationes).

### 7.1 Acumulado de peticiónes registradas

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



Grafica 1. Totalidad de PQRSDF registradas en SIGOB



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

La Gráfica 1 muestra el comportamiento de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2024, con un total de 11.367, 13.323, 13.972, 16.052, 16.023, 11.998, 15.262, 15.980, 15.223 y 15.346 radicaciones en los meses que van corrido del año, con un acumulado de **144.546** radicaciones durante el 2024, teniendo un aumento en el último mes de 123 radicaciones.

## 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 octubre de 2024, 10.610



corresponden a personas naturales es decir el 69,14% del total de radicaciones del mes y 4736 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 33%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.

Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	10.610	69,14%
Persona natural	4.736	30,86%
<b>Total general</b>	<b>15.346</b>	<b>100%</b>

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

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 15.980 peticiones totales, 9.928 corresponden al sexo femenino, representando el 65,22%, mientras que 5.295 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 34,78%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	9.685	63,11%
Masculino 	5.661	36,89%
<b>Total general</b>	<b>15.223</b>	<b>100%</b>

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

### 7.3 Canales de interacción

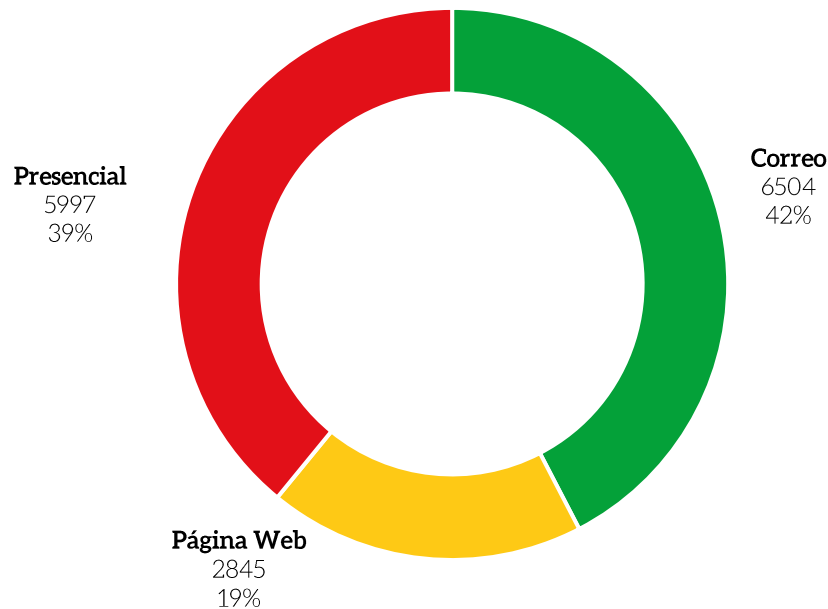
En esta sección se detalla el total de peticiones registradas por la entidad, clasificadas según el canal de ingreso. Se especifica el uso de los canales de recepción internos de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias por parte de la ciudadanía, detalladas en la Gráfica 2, que se presenta a continuación.

De las 15.346 comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención, **7.316** 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.

Gráfica 2. Canales de interacción – octubre 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 octubre de 2024, se observa que el 39% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 5.997 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 6.504 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 42% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.845 radicaciones, representando el 19% del total del mes.

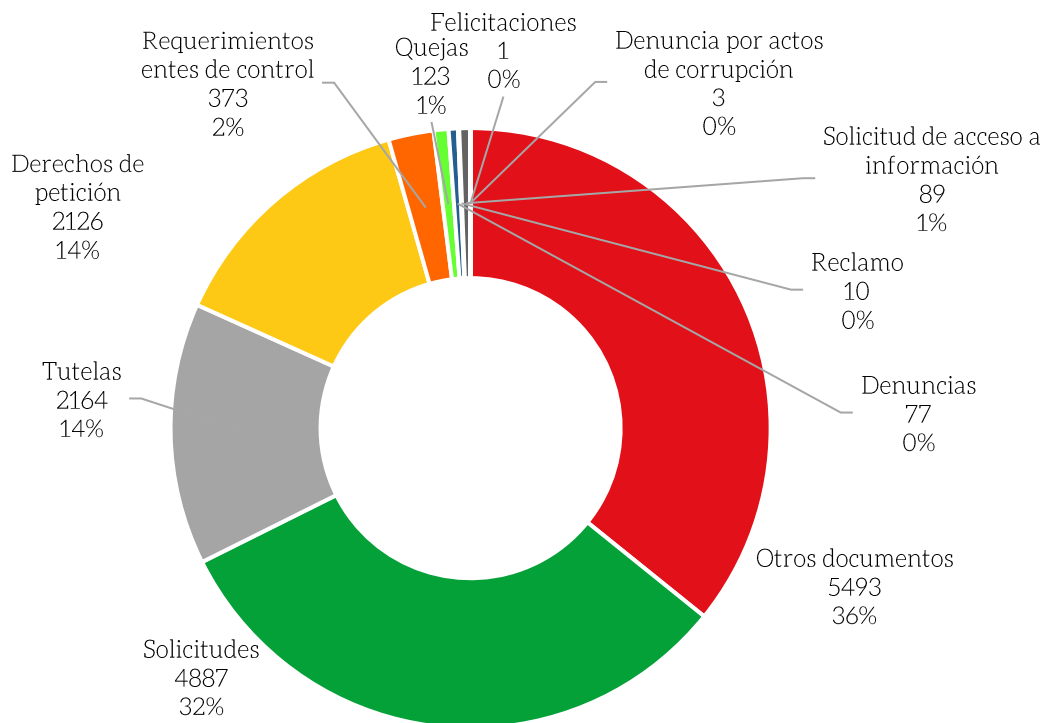
Durante el mes de octubre, no se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas en la Administración Distrital debido a un proceso de mejora en los equipos tecnológicos. Esta actualización permitirá transferir las llamadas de manera eficiente a cada una de las dependencias, optimizando así la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



## 7.4 Tipología de las radicaciones

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

Grafica 3. Tipología de las radicaciones – octubre de 2024



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

El análisis de los radicados del mes de octubre de 2024 muestra la siguiente distribución: el 36% de las solicitudes correspondieron a la tipología de Otros documentos (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), con un total de 5.493 radicaciones, seguida de solicitudes con un 32%

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.164, equivalente al 14% del total. Se presentaron 2.126 Derechos de petición, lo que representa el 14%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2%, con 373 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 123 quejas que representan el 1% de las peticiones radicadas, 10 reclamos con una participación del 0.07% de lo radicado y 77 denuncias que representan 0,4%. Finalmente, 89 peticiones por Solicitud de acceso



a la información representando el 1%, 3 denuncias actos de corrupción representando en un 0.02% y 1 felicitación que representan el 0.01% de los radicados del mes de octubre. Este comportamiento se visualiza claramente en la Grafica 3 y Tabla 3.

Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de octubre

Tipología	Peticiones	% de Participación
Otros documentos	5493	36%
Solicitud	4887	32%
Tutelas	2164	14%
Derecho de petición	2126	14%
Entes de control	373	2%
Quejas	123	1%
Solicitud Acceso Información	89	1%
Denuncia	77	0%
Reclamo	10	0%
Denuncias por Actos de Corrupción	3	0%
Felicitación	1	0%
<b>Total general</b>	<b>15346</b>	<b>100%</b>

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

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

Tabla 4. Tipología de radicaciones por dependencias

Área responsable	Denuncia	Denuncias por Actos de Corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud Acceso Información	Tutelas	Total general
Oficina Asesora Jurídica	7	0	106	157	0	451	8	0	202	11	938	1880
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	3	3	1249	45	0	324	11	0	1017	6	614	3272
Secretaría de Hacienda Distrital	1	0	343	20	0	1600	4	2	955	25	167	3117
Secretaría de Planeación Distrital	4	0	103	10	0	454	5	0	1279	8	19	1882
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	10	0	38	24	0	237	39	6	276	3	133	766
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	22		54	23		189	15		177	10	80	570
Establecimiento Público Ambiental - EPA	7	0	20	7	0	815	14	0	5	0	14	882
Secretaría General	8	0	80	16	0	320	6	1	219	5	15	670
Fondo Territorial de Pensiones			16			185			87	4	5	297
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1		8	14		141	1		72	2	30	269
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			5	11		73			103	1	7	200
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1		10	5		95	2		67	1	10	191



Secretaría de Educación Distrital	1	0	16	6	0	73	0	0	24	1	66	187
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1		7			28	3		130		1	170
Secretaría de Infraestructura	1		32	3		66	1		39	2	3	147
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			4			48			77	1	14	144
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	3		12	5		55	1		48	3	7	134
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0	3	7	0	179	3	1	9	3	13	219
Despacho Alcalde			1		1	66			31		1	100
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			5			13			9		5	32
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES						9			17			26
Oficina Asesora de Control Disciplinario	4			10		3	3		4			24
Secretaría de Turismo	1		2	1		12	4		2	1		23
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			3	1		10			3	1	4	22
Corvivienda			2	1		9			6		2	20
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1		1			8	2		6		1	19
Escuela de Gobierno y Liderazgo			1			12			2	1	1	17
TransCaribe S.A.	0	0	3	0	0	4	1	0	4	0	4	16
Renta Ciudadana			1			3			6		1	11
DistriSeguridad			1			1			4		3	9
Oficina Asesora de Control Interno				4		1			2			7
Escuela Taller de Cartagena de Indias				2		1			1		2	6
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE				1							4	5
Oficina Asesores de Despacho						3						3
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa						2			1			3
Corporación de Turismo de Cartagena						2			1			3
Oficina Asesora de Informática						1			2			3
<b>Total general</b>	<b>77</b>	<b>3</b>	<b>2126</b>	<b>373</b>	<b>1</b>	<b>5493</b>	<b>123</b>	<b>10</b>	<b>4887</b>	<b>89</b>	<b>2164</b>	<b>15346</b>

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

### 7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en la Tabla 4 "Tipología de las radicaciones", se registraron 373 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	Contaduría	Contraloría	Defensoría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica		65	11	14	10	57	157	42,1
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		12		9	1	6	28	7,5
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		4	5	1	9	5	24	6,4
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana			3	1	5	14	23	6,2
Secretaría de Hacienda Distrital		12		2	1	1	16	4,3
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte				4	1	9	14	3,8
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		2	1	4	3	1	11	2,9
Oficina Asesora de Control Disciplinario		2			3	5	10	2,7
Secretaría de Planeación Distrital		4		5			9	2,4
Dirección Jurídica - DATT		1		5		2	8	2,1
Secretaría General		2	1		3	1	7	1,9
Dirección Administrativa y Financiera - DATT		1		2	1	2	6	1,6
Secretaría de Educación Distrital		1		1		4	6	1,6
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía				1		4	5	1,3
Dirección de Talento Humano				4		1	5	1,3
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		3				2	5	1,3
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		1		3		1	5	1,3
Oficina Asesora de Control Interno						4	4	1,1
Dirección de Contabilidad	3						3	0,8
Dirección Operativa - DATT			1	1	1		3	0,8
Oficina Asesora Jurídica - EPA			2			1	3	0,8
Secretaría de Infraestructura			1		1	1	3	0,8
Servicios Públicos		2	1				3	0,8
Escuela Taller de Cartagena de Indias						2	2	0,5
Oficina Asesora Control Interno - EPA		2					2	0,5
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA					1	1	2	0,5
Corvivienda			1				1	0,3
Dirección de Apoyo Logístico						1	1	0,3
Dirección de Impuestos					1		1	0,3
División de Patrimonio Cultural IPCC						1	1	0,3
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE						1	1	0,3
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		1					1	0,3
Oficina Jurídica IPCC						1	1	0,3
Secretaría de Turismo						1	1	0,3
Sisben				1			1	0,3
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>115</b>	<b>27</b>	<b>58</b>	<b>41</b>	<b>129</b>	<b>373</b>	<b>100</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 25 traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron necesarios debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con temas administrados por otras entidades. Dichas solicitudes fueron registradas por





ciudadanos a través de la página web y estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. En su mayoría, la correspondencia fue direccionada desde la secretaria de turismo y la oficina Jurídica hacia otras entidades.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 6:

Tabla 6. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Secretaría de Turismo	5	20,00%
Oficina Asesora Jurídica	4	16,00%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	4	16,00%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	3	12,00%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	2	8,00%
Secretaría de Planeación Distrital	1	4,00%
Secretaría de Hacienda Distrital	1	4,00%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1	4,00%
Despacho Alcalde	1	4,00%
Dirección de Talento Humano	1	4,00%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1	4,00%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	4,00%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100%</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 octubre se registraron un total de 123 quejas. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) con un total de 39 reclamos con 31,71%. En la Tabla 7 se detallan las quejas dependencia registrados durante el mes de octubre de 2024.

Tabla 7. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	39	31,71%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	15	12,20%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	11	8,94%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	10	8,13%
Oficina Asesora Jurídica	8	6,50%
Secretaría de Turismo	4	3,25%
División de Control Urbano	3	2,44%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	3	2,44%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	3	2,44%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3	2,44%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	3	2,44%



Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2	1,63%
Secretaría General	2	1,63%
Secretaría de Planeación Distrital	2	1,63%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	2	1,63%
Servicios Públicos	2	1,63%
División Sistemas Impuestos	1	0,81%
Dirección de Talento Humano	1	0,81%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	0,81%
Subdirección de Fiscalización	1	0,81%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	0,81%
Dirección Operativa - DATT	1	0,81%
Oficina de Transparencia	1	0,81%
TransCaribe S.A.	1	0,81%
Secretaría de Infraestructura	1	0,81%
Industria y Comercio	1	0,81%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	0,81%
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

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

Durante el periodo analizado, en el mes de octubre se registraron un total de 10 reclamos. Destacan entre ellos los relacionados en el Departamento administrativo de Salud - DADIS con 6 reclamos registrados. En la Tabla 8 se detallan los reclamos dependencia registrados durante el mes de octubre de 2024.

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	6	60%
Cobranzas-Impuestos Distritales	2	20%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	10%
Dirección de Talento Humano	1	10%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

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

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

El siguiente informe se generó a partir de una consulta realizada en el aplicativo SIGOB, utilizando la condición "En gestión" y abarcando el período desde el 1 de enero de 2016 hasta 31 de diciembre a corte del 5 de octubre del 2024. Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

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



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

Tabla 9. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2023

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84414	9,46	2018	0,23	86432	9,7
2017	86889	9,74	4618	0,52	91507	10,3
2018	101724	11,40	7813	0,88	109537	12,3
2019	112901	12,65	10950	1,24	123851	13,9
2020	70288	7,83	4011	0,50	74299	8,3
2021	118558	13,22	3393	0,45	121951	13,7
2022	123843	13,81	5650	0,71	129493	14,5
2023	141205	15,73	13513	1,62	154718	17,3
<b>Total general</b>	<b>839822</b>	<b>93,85</b>	<b>51966</b>	<b>7,08</b>	<b>891788</b>	<b>100</b>

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

Esta tabla 9 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra Secretaria de Hacienda con un total 3.879 correspondencias sin cerrar, le sigue la subdirección Técnica de desarrollo sostenible - EPA con 3.848 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 octubre 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 octubre al 31 de octubre de 2024, durante la Administración "Cartagena Ciudad de derechos", que incluye el reporte de la Tabla 10.

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

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

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

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Oficina Asesora Jurídica	1305	8,50%	501	3,26%	1806	11,77%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1332	8,68%	199	1,30%	1531	9,98%
Cobranzas-Impuestos Distritales	404	2,63%	989	6,44%	1393	9,08%
Sisben	1225	7,98%	28	0,18%	1253	8,16%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	967	6,30%	269	1,75%	1236	8,05%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	411	2,68%	320	2,09%	731	4,76%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	418	2,72%	152	0,99%	570	3,71%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	307	2,00%	228	1,49%	535	3,49%
Industria y Comercio	104	0,68%	415	2,70%	519	3,38%
Secretaría de Planeación Distrital	345	2,25%	142	0,93%	487	3,17%
Dirección Jurídica - DATT	267	1,74%	98	0,64%	365	2,38%
Dirección de Talento Humano	194	1,26%	161	1,05%	355	2,31%
Secretaría de Hacienda Distrital	197	1,28%	102	0,66%	299	1,95%
Fondo Territorial de Pensiones	164	1,07%	133	0,87%	297	1,94%
Tesorería	173	1,13%	104	0,68%	277	1,81%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	166	1,08%	103	0,67%	269	1,75%
Dirección de Impuestos	175	1,14%	80	0,52%	255	1,66%
Subdirección de Fiscalización	188	1,23%	24	0,16%	212	1,38%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	61	0,40%	139	0,91%	200	1,30%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	101	0,66%	90	0,59%	191	1,24%
Secretaría de Educación Distrital	110	0,72%	76	0,50%	186	1,21%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	131	0,85%	39	0,25%	170	1,11%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	105	0,68%	64	0,42%	169	1,10%
Servicios Públicos	85	0,55%	71	0,46%	156	1,02%
Secretaría de Infraestructura	115	0,75%	32	0,21%	147	0,96%



Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	116	0,76%	28	0,18%	144	0,94%
División de Control Urbano	128	0,83%	14	0,09%	142	0,93%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	98	0,64%	36	0,23%	134	0,87%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	115	0,75%	13	0,08%	128	0,83%
Dirección Operativa - DATT	113	0,74%	9	0,06%	122	0,79%
Despacho Alcalde	65	0,42%	35	0,23%	100	0,65%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	44	0,29%	40	0,26%	84	0,55%
Defensa Judicial	5	0,03%	68	0,44%	73	0,48%
Dirección de Contabilidad	2	0,01%	60	0,39%	62	0,40%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	41	0,27%	20	0,13%	61	0,40%
Secretaría General	34	0,22%	27	0,18%	61	0,40%
Dirección de Apoyo Logístico	35	0,23%	24	0,16%	59	0,38%
División de Patrimonio Cultural IPCC	47	0,31%	6	0,04%	53	0,35%
Oficina Jurídica IPCC	38	0,25%		0,00%	38	0,25%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	3	0,02%	31	0,20%	34	0,22%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	31	0,20%	3	0,02%	34	0,22%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	22	0,14%	10	0,07%	32	0,21%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	6	0,04%	23	0,15%	29	0,19%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	20	0,13%	6	0,04%	26	0,17%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	22	0,14%	2	0,01%	24	0,16%
Cobro Persuasivo	17	0,11%	7	0,05%	24	0,16%
Secretaría de Turismo	8	0,05%	15	0,10%	23	0,15%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	14	0,09%	8	0,05%	22	0,14%
Corvivienda	4	0,03%	16	0,10%	20	0,13%
División Sistemas Impuestos	5	0,03%	14	0,09%	19	0,12%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	11	0,07%	8	0,05%	19	0,12%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	3	0,02%	15	0,10%	18	0,12%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	10	0,07%	7	0,05%	17	0,11%
Administración Mercado	16	0,10%	1	0,01%	17	0,11%
TransCaribe S.A.	5	0,03%	10	0,07%	15	0,10%
Matriculas - DATT	10	0,07%	4	0,03%	14	0,09%
Archivo Central	10	0,07%	1	0,01%	11	0,07%
Renta Ciudadana	11	0,07%		0,00%	11	0,07%
DistriSeguridad	5	0,03%	4	0,03%	9	0,06%
Oficina de Transparencia	5	0,03%	2	0,01%	7	0,05%
Oficina Asesora de Control Interno	6	0,04%	1	0,01%	7	0,05%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	5	0,03%	1	0,01%	6	0,04%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	5	0,03%		0,00%	5	0,03%
Jurídica - DATT	2	0,01%	2	0,01%	4	0,03%
Oficina Asesores de Despacho	3	0,02%		0,00%	3	0,02%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	3	0,02%		0,00%	3	0,02%
Corporación de Turismo de Cartagena	2	0,01%	1	0,01%	3	0,02%
Oficina Asesora de Informática	1	0,01%	2	0,01%	3	0,02%
Impuesto Predial	2	0,01%	1	0,01%	3	0,02%
Oficina de Cooperación Internacional		0,00%	2	0,01%	2	0,01%
Dirección de Presupuesto		0,00%	2	0,01%	2	0,01%
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	2	0,01%		0,00%	2	0,01%
Oficina Asesora Control Interno - EPA		0,00%	2	0,01%	2	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,01%	1	0,01%	2	0,01%
Cobertura Educativa - SED	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Dirección de Operaciones TC	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Tutelas Jurídica	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>10204</b>	<b>66,49%</b>	<b>5142</b>	<b>33,51%</b>	<b>15346</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 33,51% de las solicitudes recibidas en el mes de octubre han sido gestionadas, lo que equivale a 5.142 radicaciones. Sin embargo, 10.204 radicaciones están en gestión, lo que representa el 66,49% del total del mes de octubre.

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

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

Área gestión	Total	% de Participación
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	8418	20,48%
Oficina Asesora Jurídica	3118	7,59%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	2260	5,50%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2214	5,39%
Sisben	1792	4,36%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1608	3,91%
Subdirección de Fiscalización	1174	2,86%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1127	2,74%
Cobro Coactivo-DATT	1096	2,67%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1064	2,59%
Dirección Operativa - DATT	792	1,93%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	722	1,76%
Estratificación	694	1,69%
Jurídica - DATT	573	1,39%
Oficina Asesora de Control Interno	544	1,32%
Secretaría de Infraestructura	544	1,32%
División de Control Urbano	525	1,28%
Dirección de Talento Humano	500	1,22%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	494	1,20%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	488	1,19%
Secretaría de Planeación Distrital	487	1,18%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	482	1,17%
Secretaría de Educación Distrital	471	1,15%
Dirección de Apoyo Logístico	468	1,14%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	466	1,13%
Tesorería	462	1,12%
Oficina Jurídica IPCC	456	1,11%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	434	1,06%
Dirección Jurídica - DATT	434	1,06%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	357	0,87%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	319	0,78%
Fondo Territorial de Pensiones	311	0,76%
Operativa - DATT	294	0,72%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	293	0,71%
Secretaría de Hacienda Distrital	291	0,71%



Industria y Comercio	283	0,69%
Propiedad Horizontal	276	0,67%
Secretaría General	260	0,63%
Servicios Públicos	249	0,61%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	242	0,59%
Impuesto Predial	222	0,54%
Despacho Alcalde	218	0,53%
Atención a la Comunidad - DADIS	189	0,46%
PQR	182	0,44%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	167	0,41%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	151	0,37%
Dirección de Impuestos	132	0,32%
Cobro Persuasivo	127	0,31%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	122	0,30%
Renta Ciudadana	120	0,29%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	114	0,28%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	107	0,26%
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	87	0,21%
Subdirección- DADIS	83	0,20%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	82	0,20%
Corporación de Turismo de Cartagena	82	0,20%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	74	0,18%
Oficina Asesora Juridica TC	70	0,17%
Bomberos	68	0,17%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	68	0,17%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	67	0,16%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	66	0,16%
División de Patrimonio Cultural IPCC	65	0,16%
Matriculas - DATT	64	0,16%
Unidad Asesora de Contratación	59	0,14%
Unidad de Nomina	58	0,14%
Subdirección Técnica - SED	57	0,14%
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	56	0,14%
Administración Mercado	56	0,14%
División de Sistema de Información Geográfica	54	0,13%
Defensa Judicial	54	0,13%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	52	0,13%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	49	0,12%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	47	0,11%
Cobertura Educativa - SED	46	0,11%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	42	0,10%
Dinámica Urbana	42	0,10%
Dirección de Presupuesto	36	0,09%
Inspección de Policía Centro	30	0,07%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	29	0,07%
Oficina Asesora de Informática	28	0,07%
Inspección de Policía Ternera	27	0,07%
Talento Humano - SED	23	0,06%
DistriSeguridad	23	0,06%
Semaforización - DATT	20	0,05%
Dirección de Contabilidad	20	0,05%
División Sistemas Impuestos	19	0,05%
Tutelas Juridica	19	0,05%
Oficina Asesora Planeación - EPA	18	0,04%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	18	0,04%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	15	0,04%



Comisaría Permanente Turno 1	14	0,03%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	14	0,03%
Inspección de Policía Bocagrande	13	0,03%
Inspección de Policía Boquilla	12	0,03%
Comisaría Permanente Turno 2	11	0,03%
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	11	0,03%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	10	0,02%
Secretaría Privada	10	0,02%
Secretaría de Turismo	10	0,02%
Oficina de Transparencia	10	0,02%
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	10	0,02%
Despacho DATT	10	0,02%
Archivo Central	9	0,02%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	9	0,02%
Inspección de Policía Bosque Manzanillo	8	0,02%
Oficina Asesores de Despacho	8	0,02%
TransCaribe S.A.	8	0,02%
Área Social Localidad Industrial y de la Bahía	7	0,02%
Inspección de Policía Torices	7	0,02%
Inspección de Policía Blas de Lezo	7	0,02%
Contratación - DATT	6	0,01%
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	6	0,01%
Cárcel Distrital	5	0,01%
Inspección de Policía Arroyo Grande	5	0,01%
Corvivienda	5	0,01%
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	4	0,01%
Talento Humano DADIS	4	0,01%
Inspección de Policía Esperanza	4	0,01%
Inspección de Policía Country	4	0,01%
Dirección de Planeación - DADIS	4	0,01%
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	4	0,01%
Comisaría de Familia	3	0,01%
Inspección de Policía Arroyo de Piedra	3	0,01%
Inspección de Policía Ciudadela 2000	3	0,01%
Inspección de Policía Santana	3	0,01%
Inspección de Policía Pasacaballos	3	0,01%
Pagaduría	3	0,01%
Dirección de Operaciones TC	3	0,01%
Inspección de Policía Isla del Rosario	3	0,01%
Inspección de Policía Chiquinquirá	2	0,00%
Oficina de Cooperación Internacional	2	0,00%
Inspección de Policía Bocachica	2	0,00%
Inspección de Policía Tierra Bomba	2	0,00%
Inspección de Policía Pozón	2	0,00%
Inspección de Policía Punta Canoa	2	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,00%
Inspección de Policía Amberes	1	0,00%
Oficina de Control Interno TC	1	0,00%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,00%
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC	1	0,00%
Dirección de Operaciones	1	0,00%
Almacén - DATT	1	0,00%
Inspección y Vigilancia - SED	1	0,00%
Inspección de Policía Altos de Jardines	1	0,00%
Inspección de Policía Pontezuela	1	0,00%
Inspección de Policía Bayunca	1	0,00%





Despacho Alcalde Mayor	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>41103</b>	<b>100%</b>

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

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

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

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

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

## 10. Percepción y satisfacción ciudadana

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

En este análisis, se presentarán los resultados de cada pregunta acompañados de las correspondientes gráficas para una visualización clara y precisa de los datos obtenidos. Estos resultados permitirán identificar tanto las fortalezas como las



debilidades del servicio ofrecido por la Ventanilla Única, lo que posibilitará la implementación de mejoras para optimizar la atención al ciudadano.

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

### 10.1. Ficha técnica

<b>Año</b>	2024
<b>Periodo de análisis</b>	Del 1 al 31 de julio
<b>Tema</b>	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Ventanilla Única de atención al ciudadano.
<b>Tipo de encuesta</b>	Herramienta informática en línea Publicación en página web institucional
<b>Ámbito geográfico</b>	Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
<b>Diseño de la muestra y procesamiento</b>	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
<b>Población</b>	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertado por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
<b>Periodo de aplicación</b>	Diaria
<b>Metodología</b>	Encuesta en línea
<b>Tamaño de la muestra en el periodo</b>	422
<b>Confiabilidad</b>	95%
<b>Margen de error</b>	4,70%
<b>Nivel de satisfacción</b>	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
<b>Rangos de valoración</b>	Escala de valoración numérica y porcentual
<b>Dependencia responsable del estudio</b>	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
<b>Líder del proceso</b>	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

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



## 10.2. Conceptos de la encuesta

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

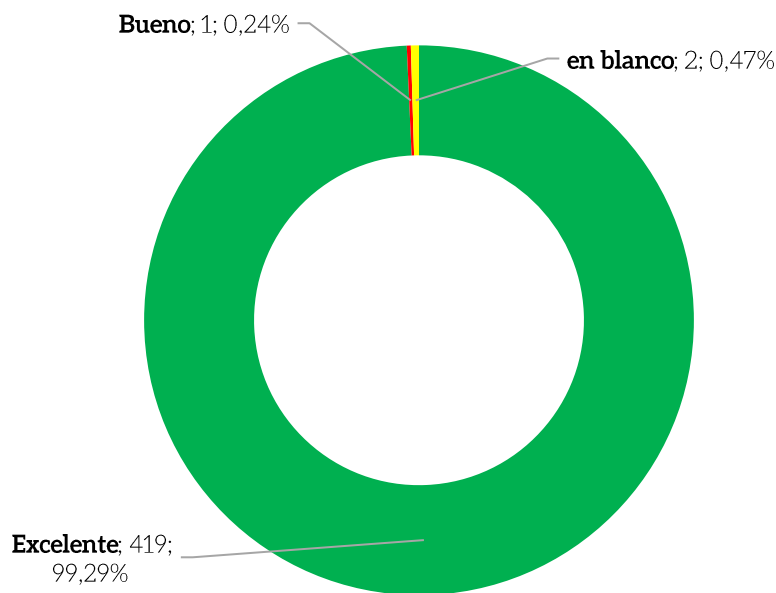


### 10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

#### 1. Efectividad.

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

Grafica 4. Indicador de Efectividad – octubre 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 99.29 % calificó la experiencia como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 0.24%, la calificó como "Bueno" y 0.47% se abstuvo de contestar. Estos resultados indican una percepción muy positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

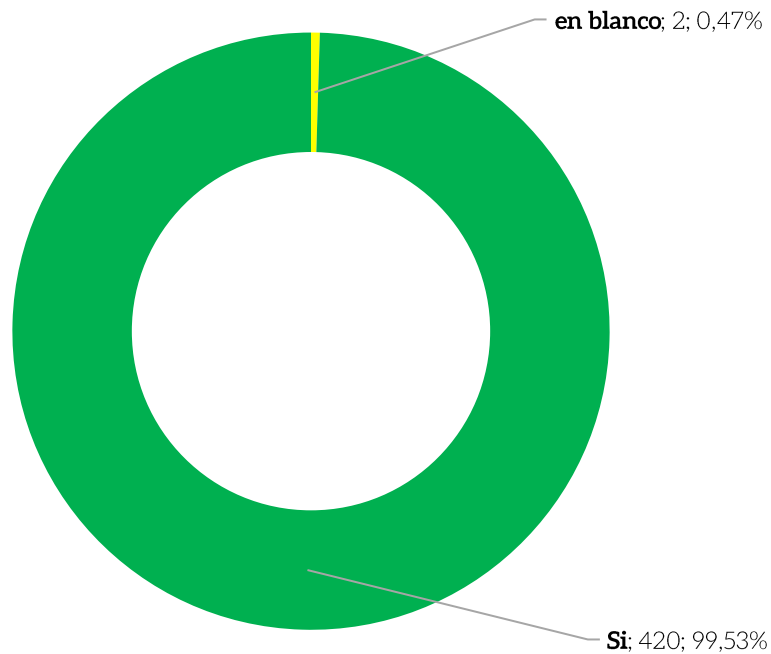
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar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



## 2. Accesibilidad.

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

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



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

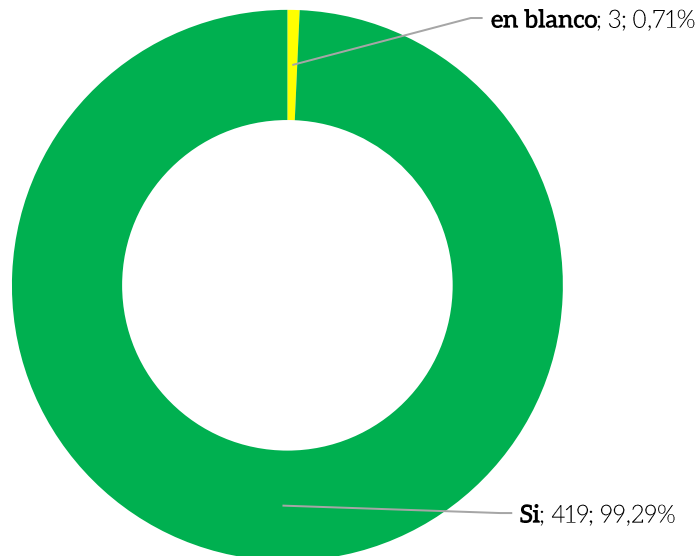
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 422 encuestados, el 99.53% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

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) – octubre de 2024



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

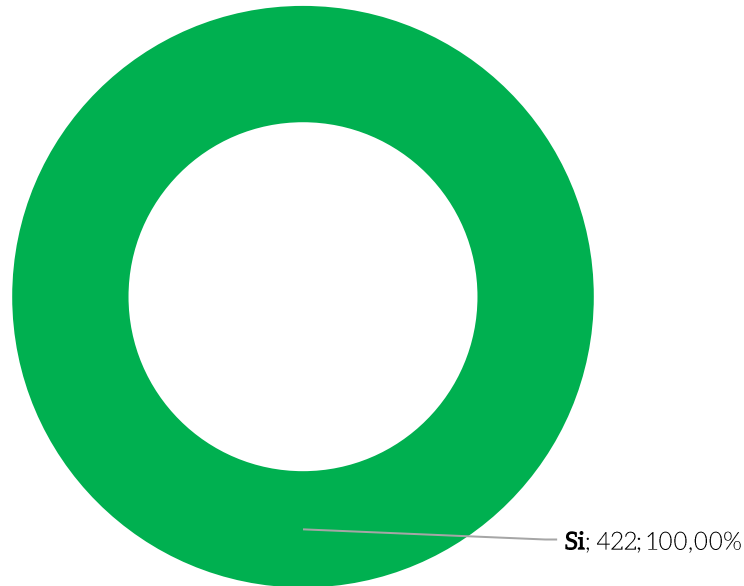
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 99.29%, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. El 0.71% se abstuvo de contestar.

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) – octubre de 2024



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

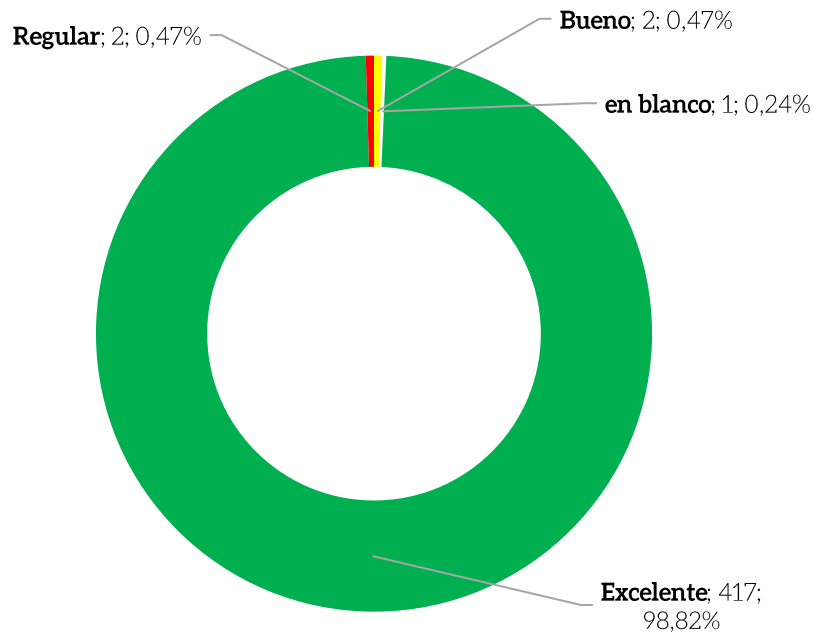
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La mayoría de los participantes, el 100.00%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

Sin embargo, la mayoría de los participantes 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) – octubre 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 98.82%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje expresó opiniones menos favorables, con el 0.47% calificándolo como "Bueno", con el 0.47% calificándolo como "Regular" y un 0.24% se abstuvo de contestar.

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

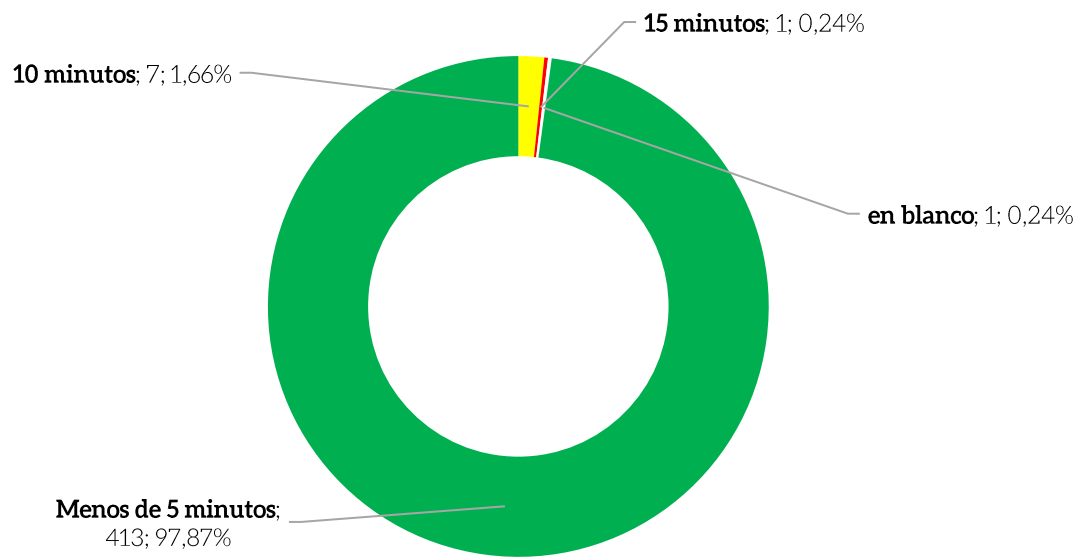




### 3. Oportunidad.

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

Grafica 9. Indicador de Oportunidad – octubre de 2024



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

La mayoría de los encuestados, un 97.87%, indicó que el tiempo empleado para radicar su solicitud, trámite o servicio fue menos de 5 minutos. Un 1.66% de los encuestados mencionó que se demoraron 10 minutos, mientras que un 0.24% indicó que el proceso les tomó 15 minutos. Solo un 0.24% de los encuestados se abstuvo de contestar.

En conclusión, la gran mayoría de los ciudadanos encuentra que el proceso de radicación de solicitudes, trámites o servicios es rápido y eficiente, con más del 97% completándolo en menos de 5 minutos. Esto sugiere que el sistema actual es efectivo para la mayoría de los usuarios, aunque hay una pequeña proporción que experimenta tiempos de espera más largos.



## 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 octubre de 2024, con fecha de corte al 31 de octubre 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 octubre, la ciudadanía prefirió el canal correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 42% que son representadas en un total de 6.504 radicaciones, seguido del presencial (39%) y la página web (19%). Las dependencias más solicitadas fueron la Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Hacienda y el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte, lo cual ha sido el mismo comportamiento durante todo el 2024.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 373 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante octubre de 2024.

Se observa que la Secretaria de Turismo (20%) y la Oficina Jurídica (16%) dieron traslado del mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **123 quejas** y **10 reclamos**. Este análisis se ha enfocado en identificar las dependencias con mayor número de quejas y reclamos, y evaluar las áreas que requieren mayor atención y mejora para optimizar la gestión pública y la satisfacción ciudadana.

Las dependencias con el mayor porcentaje de **quejas** fueron:

- Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS): Esta dependencia registró el mayor número de quejas, indicando la necesidad de revisar y optimizar los procesos y servicios relacionados con la salud pública y atención al ciudadano (31.71%).
- Secretaria del 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 (12.20%).

La dependencia con el mayor porcentaje de **reclamos** fue:



- Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS): que representa un **60%** del total del número de reclamos, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 33.51% de los radicados del mes de octubre fueron gestionados durante el período, lo que representa 5.142 solicitudes, mientras que 10.204 radicaciones (66.49% del total de octubre) 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