



# **INFORME** **MENSUAL DE** **(PQRSDF)**

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES



Secretaría  
**General**

---

# Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

---

Periodo: febrero 2026

**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  
febrero de 2026



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 .....	16
7.5 Peticiones trasladadas al competente .....	17
7.6 Quejas y Reclamos presentados .....	17
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2025 .....	19
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en febrero del 2026 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 28 de febrero de 2026**. 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 PQRSD 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 PQRSD 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.

**Denuncia por actos de corrupción:** Es la forma de enterar a las autoridades de la posible existencia de actos irregulares realizados por los servidores públicos

**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.

**PQRSD:** 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 febrero del 2026 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 febrero del año 2026.

### 5. Responsabilidades

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

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



## 6. Normatividad

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

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

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

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

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

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

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

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



## 7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF

Con el propósito de impulsar una administración pública más eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía, la 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 febrero de 2026.

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

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

En total, se recibieron **13.651** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

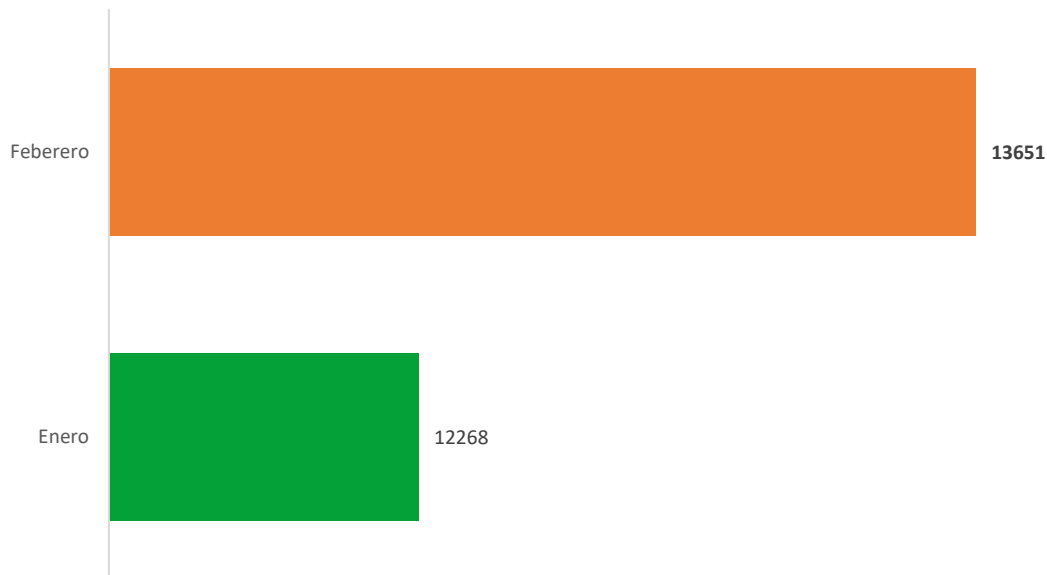
Del total de comunicaciones recibidas, 7.266 corresponden a PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

### 7.1 Acumulado de peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador que muestra refleja 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 año 2026



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 2026. En el mes de enero se registraron 12.268 radicaciones, mientras que en el mes de febrero se reportaron 13.651 radicaciones.

Esto evidencia un incremento de 1.383 radicaciones entre un mes y otro, lo que representa una variación porcentual aproximada del 11,27 %, reflejando un aumento en el volumen de solicitudes registradas en el sistema durante febrero en comparación con enero

## 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 febrero de 2026, 10.754 corresponden a personas naturales es decir el 78,78% del total de radicaciones del mes y 2.897 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 21,22%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.





Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Natural	10.754	78,78%
Persona Jurídica	2.897	21,22%
<b>Total general</b>	<b>13.651</b>	<b>100%</b>

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

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 13.651 peticiones totales, 8.890 corresponden al sexo femenino, representando el 65.12%, mientras que 4.761 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 34.88%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	8.890	65,12%
Masculino 	4.761	34,88%
<b>Total general</b>	<b>13.651</b>	<b>100%</b>

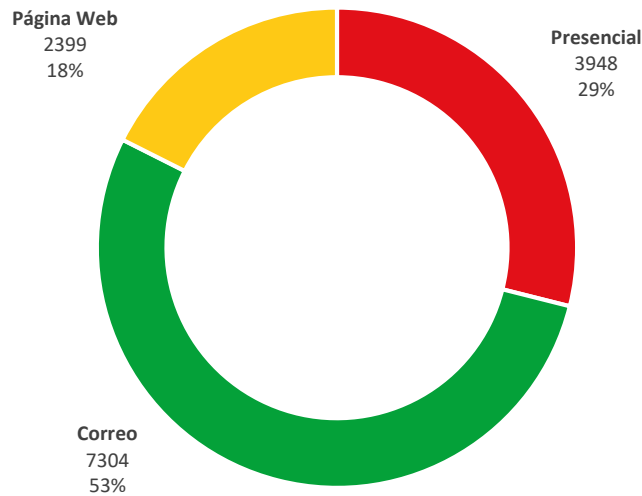
Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)

### 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.



Grafica 2. Canales de interacción – febrero de 2026



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

Durante el mes de febrero de 2026, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias recibió un total de 13.651 solicitudes a través de sus tres principales canales de atención: correo electrónico, atención presencial y página web. Esta cifra refleja el compromiso institucional por mantener abiertos y activos diversos medios de comunicación con la ciudadanía.

El correo electrónico se consolidó como el canal más utilizado, concentrando el 53% del total de radicaciones, con 7.304 registros. Este comportamiento evidencia una marcada preferencia por soluciones digitales es decir el ciudadano puede enviar su solicitud o mensaje en cualquier momento, permitiendo a los ciudadanos realizar sus solicitudes de manera flexible y sin desplazamientos físicos, lo cual resulta especialmente valioso en contextos de alta conectividad y dinamismo urbano.

En segundo lugar, la atención presencial registró 3.948 solicitudes, equivalentes al 29% del total. Aunque su uso es menor al canal digital, esta modalidad sigue siendo significativa, lo que sugiere que una parte importante de la población valora la interacción directa o aún enfrenta limitaciones en el acceso o manejo de tecnologías digitales.

Por último, la página web institucional canalizó 2.399 radicaciones, lo que representa el 18% del total. A pesar de ser el canal con menor participación, su uso creciente confirma el avance progresivo en la digitalización de los trámites y en la adopción de plataformas auto gestionables por parte de los ciudadanos.



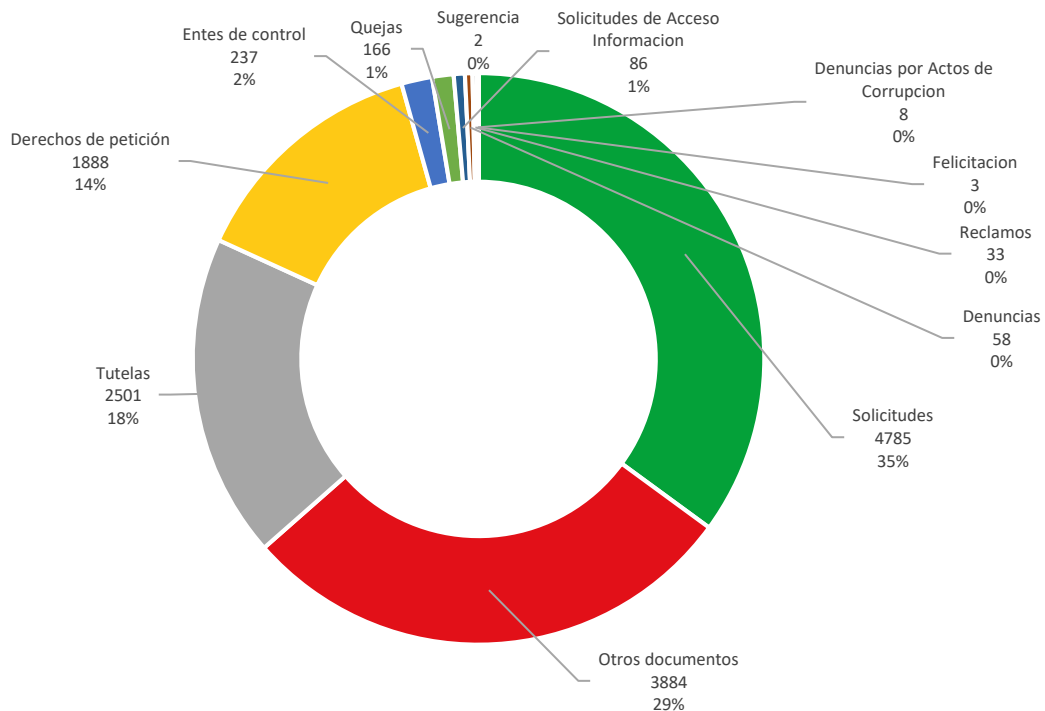
En conjunto, los datos reflejan una tendencia hacia la digitalización de la atención al ciudadano, sin dejar de lado la importancia de mantener alternativas presenciales para garantizar la inclusión y la equidad en el acceso a los servicios públicos.

En conclusión, los datos reflejan una transición paulatina hacia canales digitales, aunque persiste una importante demanda por atención presencial. La incorporación de herramientas como el chat box Catalina apunta a modernizar el sistema de atención y mejorar la experiencia del 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 – febrero de 2026



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

El análisis de los radicados del mes de febrero de 2026 muestra la siguiente distribución: el 35% de las solicitudes correspondieron a solicitudes con un total de 4.785, seguida de la



tipología de otros documentos diferentes a PQRSDF (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*) con 3.884 registros

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.501, equivalente al 18% del total. Se presentaron 1.888 Derechos de petición, lo que representa el 14%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2%, con 237 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 166 quejas que representan el 1,22 % de las peticiones radicadas, 33 reclamos con una participación del 0,24 % de lo radicado y 58 denuncias que representan 0,06%. Finalmente, 86 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,63 %, denuncia actos de corrupción son 8 representando en un 0.06 %, 3 felicitación que representan el 0.02% de los radicados y 2 sugerencias que representa el 0,01% del mes de febrero.

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

Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de febrero

Tipología	Peticiones	% de Participación
Solicitudes	4785	35,05
Otros documentos	3884	28,45
Tutelas	2501	18,32
Derechos de petición	1888	13,83
Entes de control	237	1,74
Quejas	166	1,22
Solicitudes de Acceso Información	86	0,63
Denuncias	58	0,42
Reclamos	33	0,24
Denuncias por Actos de Corrupción	8	0,06
Felicitación	3	0,02
<b>Total general</b>	<b>13.651</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 radicales por dependencias

Área responsable	Denuncia	Denuncias por actos de corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos diferentes a PQRSDF	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud acceso información	Sugerencia	Tutelas	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2	4	968	6	0	839	12	1	717	3	0	1026	3578
Secretaría de Hacienda Distrital	0	4	441	4	0	823	22	4	1398	36	0	235	2967
Oficina Asesora Jurídica	7	0	78	157	0	355	15	0	256	11	0	659	1538
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	10	0	48	5	0	185	53	27	425	6	0	114	873
Establecimiento Público Ambiental - EPA	11	0	29	18	0	595	10	0	37	6	0	8	714
Secretaría General	4	0	45	5	2	168	7	0	418	5	0	21	675
Secretaría de Planeación Distrital	5	0	84	4	0	68	7	0	458	5	0	38	669
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	5	0	53	7	0	128	15	0	205	6	0	83	502
Fondo Territorial de Pensiones			7			153			120	3		9	292
Secretaría de Educación Distrital	4		29	3		66	3		57	1		128	291
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte			8	2		79			38			60	187
Secretaría de Participación y Desarrollo Social			7	3		46			113			3	172
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1		18	3		41	2		85			4	154
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1		9			16	6		97			13	142
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			7			58			68	1		4	138
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	0	0	6	4	0	99	1	0	10	0	0	14	134
Secretaría de Infraestructura			23	1		29	3		59	1	1	11	128
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			5			62	2		40			17	126
Despacho Alcalde			4		1	28			75	1			109
Secretaría de Turismo	3		3			12	5	1	15			1	40
Corvivienda			2	2		3			16			9	32
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			4			6			17			4	31
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1		1	2		5			13			6	28
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			2	2		5			7			5	21
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2			7		2	1		4			4	20
TransCaribe S.A.			1			2	1		2		1	11	18
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES			1			2			15				18
Oficina Asesora de Informática						1	1		7	1			10
DistriSeguridad	1		2	2					2			2	9
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE						2						7	9
Escuela de Gobierno y Liderazgo			1			3			3				7
Renta Ciudadana						1			3				4
Oficina Asesora de Control Interno			2						2				4
Corporación de Turismo de Cartagena	1											3	4
Escuela Taller de Cartagena de Indias												2	2
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa						1			1				2
Gerencia - ESE HLCI						1			1				2
Oficina Asesores de Despacho									1				1
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>1888</b>	<b>237</b>	<b>3</b>	<b>3884</b>	<b>166</b>	<b>33</b>	<b>4785</b>	<b>86</b>	<b>2</b>	<b>2501</b>	<b>13651</b>

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



### 7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en la Tabla 6 "Tipología de las radicaciones", se registraron 237 radicaciones realizadas por diversos entes de control como la Contraloría, la Fiscalía, la Personería y la Procuraduría. Dada la importancia de estas, se presenta a continuación la Tabla 6 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:

Tabla 6. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contraloría	Defensoría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general
Oficina Asesora Jurídica	34	5	27	6	85	157
Oficina Asesora de Control Disciplinario					7	7
Oficina Asesora Jurídica - EPA		1	4		2	7
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana				1	6	7
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS				4	1	5
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1				4	5
Oficina Asesora Control Interno - EPA	5					5
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT			3		1	4
Oficina Jurídica IPCC					4	4
Secretaría de Planeación Distrital			1		2	3
Secretaría de Participación y Desarrollo Social					3	3
Secretaría de Educación Distrital			1		2	3
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		1			2	3
Secretaría General					2	2
Corvivienda					2	2
Secretaría de Hacienda Distrital			1		1	2
Dirección de Talento Humano				1	1	2
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	2					2
Dirección Jurídica - DATT	1		1			2
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA			2			2
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte					2	2
DistriSeguridad			2			2
Dirección de Apoyo Logístico					1	1
Dirección de Impuestos	1					1
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial		1				1
Oficina Asesora Planeación - EPA	1					1
Secretaría de Infraestructura					1	1
Cobranzas-Impuestos Distritales					1	1
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>130</b>	<b>237</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 realizaron un total de 146 traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron requeridos debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con asuntos gestionados por otras entidades. Las solicitudes, registradas por los ciudadanos a través de la página web, estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. Las dependencias que dieron mayor número de traslado de correspondencia fue el Departamento administrativo de tránsito y transporte y la Oficina Asesora jurídica con 119 traslados que representa el 81,51% y 16, respectivamente del total fue canalizada desde hacia otras entidades, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Decreto para el trámite interno de las PQRSDF No. 1395 de octubre de 2023.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 6:

Tabla 6. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	119	81,51
Oficina Asesora Jurídica	16	10,96
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	3	2,05
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2	1,37
Secretaría de Planeación Distrital	1	0,68
Secretaría de Hacienda Distrital	1	0,68
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	0,68
Dirección Jurídica - DATT	1	0,68
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1	0,68
Secretaría de Educación Distrital	1	0,68
<b>Total general</b>	<b>146</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 febrero se registraron un total de 166 quejas. De estas, sobresalen las dirigidas al Departamento Administrativo de Salud Distrital (DADIS), con 53 quejas, lo que representa el 31,93 % del total. El volumen total de quejas disminuyó con respecto al mes anterior, pasando de 183 a 166. Se observó que se mantuvieron las mismas dependencias entre las entidades con mayor número de quejas, y se incorporó una nueva dependencia: la Secretaría del Interior.

La Tabla 7 presenta el detalle de las quejas por dependencia registradas durante el mes de febrero de 2026, lo que permite establecer comparaciones con el comportamiento



observado en septiembre y analizar la evolución en la percepción ciudadana frente a los servicios prestados.

Tabla 7. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	53	31,93
Oficina Asesora Jurídica	15	9,04
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	15	9,04
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	11	6,63
Impuesto Predial	8	4,82
Oficina Asesora Jurídica - EPA	7	4,22
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	6	3,61
Secretaría de Turismo	5	3,01
División Sistemas Impuestos	4	2,41
Cobranzas-Impuestos Distritales	4	2,41
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	4	2,41
Servicios Públicos	4	2,41
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3	1,81
Secretaría de Infraestructura	3	1,81
Secretaría de Educación Distrital	3	1,81
Dirección de Talento Humano	2	1,20
Secretaría de Planeación Distrital	2	1,20
Dirección de Impuestos	2	1,20
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	2	1,20
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	2	1,20
TransCaribe S.A.	1	0,60
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	1	0,60
Oficina Asesora de Informática	1	0,60
Dirección Operativa - DATT	1	0,60
Cobro Persuasivo	1	0,60
Sisben	1	0,60
Dirección de Apoyo Logístico	1	0,60
Tesorería	1	0,60
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0,60
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	0,60
Industria y Comercio	1	0,60
<b>Total general</b>	<b>166</b>	<b>100,00%</b>

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

Durante el periodo analizado, en el mes de febrero se registraron un total de 33 reclamos. Entre estos, destacan los dirigidos al Departamento Administrativo de salud, con 27 reclamos, lo que representa aproximadamente el 81,82 % del total. Le sigue el Cobranzas-Impuestos distritales con 3 reclamos, equivalente al 9,09 %.

Estos datos evidencian una disminución significativa en el número global de reclamos y permiten identificar focos persistentes de insatisfacción ciudadana, especialmente en el Departamento Administrativo de salud y el Departamento administrativo de tránsito y



transporte, los cuales podrían requerir una revisión específica para mejorar tanto la calidad del servicio como la percepción ciudadana frente a la gestión institucional.

En la Tabla 8 se detallan los reclamos dependencia registrados durante el mes de febrero de 2026.

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	27	81,82
Cobranzas-Impuestos Distritales	3	9,09
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	3,03
Secretaría de Turismo	1	3,03
Impuesto Predial	1	3,03
<b>Total general</b>	<b>33</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 2025

El siguiente informe se generó a partir de una consulta realizada en el aplicativo SIGOB, utilizando la condición "En gestión" y abarcando el período desde el 1 de enero de 2016 hasta 31 de diciembre del 2025 a corte del 4 de marzo del 2026. 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 2025

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84484	49,76	1948	1,15	86432	50,9
2017	86991	51,24	4516	2,66	91507	53,9
2018	101861	59,99	7676	4,52	109537	64,5
2019	113021	66,57	10830	6,38	123851	72,9
2020	70397	41,46	3902	2,30	74299	43,8
2021	118817	69,98	3134	1,85	121951	71,8



2022	124878	73,55	4615	2,72	129493	76,3
2023	147450	86,84	7268	4,28	154718	91,1
2024	158453	93,32	9750	5,74	168203	99,1
<b>2025</b>	<b>139263</b>	<b>82,02</b>	<b>30524</b>	<b>17,98</b>	<b>169787</b>	<b>100</b>
<b>Total general</b>	<b>1006352</b>	<b>592,71</b>	<b>84163</b>	<b>25,85</b>	<b>1229778</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 la Oficina Asesora Jurídica, con un total de 7.892, que correspondencias pendientes de cierre. Le sigue la Dirección Jurídica del Datt, con 5.633 solicitudes sin cerrar.

En el caso particular de la Secretaría de Hacienda, muchos de los procesos que gestiona están sujetos a normativas específicas que establecen plazos distintos a los aplicables a otros tipos de trámite. Por esta razón, aunque el número de correspondencias abiertas pueda parecer elevado, ello no implica necesariamente que se encuentren vencidas, ya que su gestión se realiza conforme a tiempos legales diferenciados, definidos según el tipo de solicitud y la naturaleza tributaria o financiera de cada proceso.

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 febrero del 2026 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 febrero al 28 de febrero de 2026, 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 febrero 2026

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	975	7,14	872	6,39	1847	13,53
Oficina Asesora Jurídica	1013	7,42	468	3,43	1481	10,85
Dirección Jurídica - DATT	784	5,74	554	4,06	1338	9,80
Cobranzas-Impuestos Distritales	778	5,70	196	1,44	974	7,14
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	568	4,16	271	1,99	839	6,15
Industria y Comercio	98	0,72	428	3,14	526	3,85
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	362	2,65	138	1,01	500	3,66
Dirección de Talento Humano	298	2,18	173	1,27	471	3,45
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	258	1,89	158	1,16	416	3,05
Secretaría de Hacienda Distrital	193	1,41	181	1,33	374	2,74
Fondo Territorial de Pensiones	143	1,05	149	1,09	292	2,14
Secretaría de Educación Distrital	115	0,84	176	1,29	291	2,13
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	269	1,97	10	0,07	279	2,04
Secretaría de Planeación Distrital	223	1,63	48	0,35	271	1,99
Impuesto Predial	149	1,09	106	0,78	255	1,87
Subdirección de Fiscalización	234	1,71	13	0,10	247	1,81
Sisben	20	0,15	205	1,50	225	1,65
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	148	1,08	39	0,29	187	1,37
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	78	0,57	94	0,69	172	1,26
Tesorería	117	0,86	46	0,34	163	1,19
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	65	0,48	89	0,65	154	1,13
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	136	1,00	14	0,10	150	1,10
Dirección de Impuestos	93	0,68	49	0,36	142	1,04
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	103	0,75	39	0,29	142	1,04
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	32	0,23	106	0,78	138	1,01
Secretaría de Infraestructura	100	0,73	28	0,21	128	0,94
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	94	0,69	32	0,23	126	0,92
Despacho Alcalde	77	0,56	32	0,23	109	0,80
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	63	0,46	41	0,30	104	0,76
Dirección Operativa - DATT	90	0,66	11	0,08	101	0,74
Oficina Asesora Jurídica - EPA	62	0,45	33	0,24	95	0,70
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	91	0,67	3	0,02	94	0,69
Servicios Públicos	55	0,40	32	0,23	87	0,64
Dirección de Contabilidad	13	0,10	73	0,53	86	0,63
Establecimiento Público Ambiental - EPA	51	0,37	34	0,25	85	0,62
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	44	0,32	30	0,22	74	0,54
Dirección de Apoyo Logístico	45	0,33	18	0,13	63	0,46
Defensa Judicial	12	0,09	45	0,33	57	0,42
Cobro Persuasivo	20	0,15	22	0,16	42	0,31
Secretaría de Turismo	21	0,15	19	0,14	40	0,29



Secretaría General	23	0,17	13	0,10	36	0,26
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	19	0,14	14	0,10	33	0,24
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	7	0,05	25	0,18	32	0,23
Corvivienda	9	0,07	23	0,17	32	0,23
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	4	0,03	28	0,21	32	0,23
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	20	0,15	11	0,08	31	0,23
Division Sistemas Impuestos	4	0,03	26	0,19	30	0,22
Oficina Jurídica IPCC	22	0,16	8	0,06	30	0,22
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	16	0,12	12	0,09	28	0,21
División de Control Urbano	18	0,13	5	0,04	23	0,17
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	14	0,10	7	0,05	21	0,15
Oficina Asesora de Control Disciplinario	15	0,11	5	0,04	20	0,15
TransCaribe S.A.	17	0,12	1	0,01	18	0,13
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	4	0,03	14	0,10	18	0,13
Matriculas - DATT	5	0,04	7	0,05	12	0,09
Oficina de Cooperación Internacional	2	0,01	8	0,06	10	0,07
Oficina Asesora de Informática	7	0,05	3	0,02	10	0,07
DistriSeguridad	8	0,06	1	0,01	9	0,07
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	9	0,07		0,00	9	0,07
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1	0,01	7	0,05	8	0,06
Escuela de Gobierno y Liderazgo	3	0,02	4	0,03	7	0,05
Renta Ciudadana	4	0,03		0,00	4	0,03
Oficina Asesora de Control Interno	4	0,03		0,00	4	0,03
Corporación de Turismo de Cartagena	3	0,02	1	0,01	4	0,03
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,01	3	0,02	4	0,03
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	2	0,01	1	0,01	3	0,02
Archivo Central		0,00	3	0,02	3	0,02
Escuela Taller de Cartagena de Indias	2	0,01		0,00	2	0,01
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa		0,00	2	0,01	2	0,01
Gerencia - ESE HLCI	2	0,01		0,00	2	0,01
Oficina Asesores de Despacho		0,00	1	0,01	1	0,01
Cárcel Distrital	1	0,01		0,00	1	0,01
Despacho DATT	1	0,01		0,00	1	0,01
Dirección de Planeación - DADIS		0,00	1	0,01	1	0,01
Dirección de Presupuesto		0,00	1	0,01	1	0,01
Mercado Publico	1	0,01		0,00	1	0,01
Bomberos	1	0,01		0,00	1	0,01
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano		0,00	1	0,01	1	0,01
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		0,00	1	0,01	1	0,01
<b>Total general</b>	<b>8339</b>	<b>61,09</b>	<b>5312</b>	<b>38,91</b>	<b>13651</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 38,91% de las solicitudes recibidas en el mes de febrero han sido gestionadas, lo que equivale a 5.312 radicaciones. Sin embargo, 8.339 radicaciones están en gestión, lo que representa el 61,09% del total del mes de febrero.

A continuación, la tabla 11 muestra el número de correspondencias externas que aún no han recibido cierre de gestión de lo recibido del año 2026. 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 2026 por dependencias

Área gestión	Total	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica	3737	20,69
Cobranzas-Impuestos Distritales	1460	8,08
Dirección Jurídica - DATT	1301	7,20
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	926	5,13
Subdirección de Fiscalización	779	4,31
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	730	4,04
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	708	3,92
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	486	2,69
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	436	2,41
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	376	2,08
Oficina Asesora de Control Interno	373	2,06
Jurídica - DATT	353	1,95
Secretaría de Planeación Distrital	333	1,84
Impuesto Predial	306	1,69
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	292	1,62
Dirección Operativa - DATT	269	1,49
Dirección de Talento Humano	267	1,48
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	255	1,41
Secretaría de Infraestructura	250	1,38
Fondo Territorial de Pensiones	239	1,32
Tesorería	231	1,28
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	226	1,25
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	197	1,09
Unidad de Nomina	187	1,04
Atención a la Comunidad - DADIS	186	1,03
Industria y Comercio	175	0,97
Oficina Asesora Jurídica - EPA	167	0,92
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	144	0,80
Dirección de Apoyo Logístico	140	0,78
Secretaría General	135	0,75
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	133	0,74
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	127	0,70
Despacho Alcalde	121	0,67
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	119	0,66
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	99	0,55
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	98	0,54
Estratificación	92	0,51
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	88	0,49
Secretaría de Educación Distrital	79	0,44
Tutelas Jurídica	70	0,39
Secretaría de Hacienda Distrital	69	0,38
Bomberos	63	0,35
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	60	0,33
Dirección de Impuestos	60	0,33
Oficina Jurídica IPCC	58	0,32
Cobro Coactivo-DATT	52	0,29
Servicios Públicos	49	0,27
Sisben	48	0,27
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	47	0,26
Cobro Persuasivo	47	0,26
TransCaribe S.A.	41	0,23
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	40	0,22



Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	39	0,22
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	36	0,20
DistriSeguridad	35	0,19
Secretaría de Turismo	34	0,19
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	34	0,19
Subdirección Técnica - SED	32	0,18
Defensa Judicial	31	0,17
Oficina Asesora de Control Disciplinario	30	0,17
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	29	0,16
Corporación de Turismo de Cartagena	26	0,14
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	26	0,14
PQR	24	0,13
Establecimiento Público Ambiental - EPA	20	0,11
Talento Humano - SED	19	0,11
Renta Ciudadana	19	0,11
Semaforización - DATT	18	0,10
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	17	0,09
Cobertura Educativa - SED	16	0,09
Subdirección- DADIS	16	0,09
División de Sistema de Información Geográfica	16	0,09
Oficina Asesora de Informática	15	0,08
Escuela Taller de Cartagena de Indias	13	0,07
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	13	0,07
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	13	0,07
Matriculas - DATT	12	0,07
Cárcel Distrital	11	0,06
Despacho DATT	10	0,06
Pagaduría	10	0,06
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	9	0,05
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	9	0,05
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	9	0,05
Escuela de Gobierno y Liderazgo	9	0,05
Mercado Publico	8	0,04
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	8	0,04
Dinámica Urbana	8	0,04
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	7	0,04
Dirección de Presupuesto	7	0,04
Oficina de Cooperación Internacional	7	0,04
Dirección de Contabilidad	5	0,03
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	4	0,02
Inspección y Vigilancia - SED	4	0,02
Oficina Asesora Control Interno - EPA	4	0,02
Gerencia - ESE HLCI	3	0,02
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	3	0,02
Corvivienda	3	0,02
Comisaría de Familia	2	0,01
Oficina Asesores de Despacho	2	0,01
Inspección de Policía Centro	1	0,01
Unidad Asesora de Contratación	1	0,01
División de Patrimonio Cultural IPCC	1	0,01
Comisaría Permanente Turno 2	1	0,01
Archivo Central	1	0,01
Dirección Administrativa y Financiera - SED	1	0,01
ESE Hospital Local Cartagena de Indias	1	0,01
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,01
Dirección Apoyo Logístico- ESE HLCI	1	0,01



Inspección de Policía Bocagrande	1	0,01
División de Control Urbano	1	0,01
Operativa - DATT	1	0,01
División de Inversión Pública	1	0,01
División Sistemas Impuestos	1	0,01
Oficina de Recreación - IDER	1	0,01
<b>Total general</b>	<b>18064</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.

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 cuenta de un mismo concepto medible.

### 10.1. Ficha técnica

<b>Año</b>	2026
<b>Periodo de análisis</b>	Del 1 al 28 de febrero del 2026
<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>	558
<b>Confiabilidad</b>	95%
<b>Margen de error</b>	4,06%
<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.*

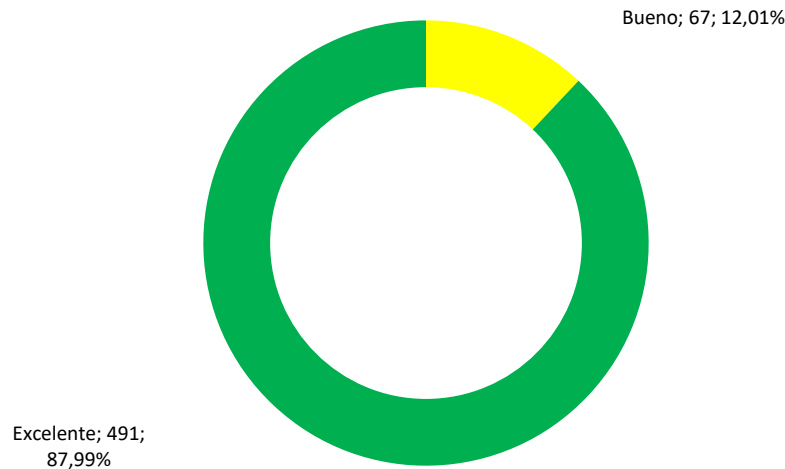


### 10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

#### 1. Efectividad.

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

Grafica 4. Indicador de Efectividad – febrero de 2026



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

Los porcentajes reflejan una **satisfacción considerable** por parte de los participantes. El **87.99%** calificó la experiencia como “Excelente”. Además, el **12.01%** la calificó como “Bueno”. Estos resultados indican una percepción positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

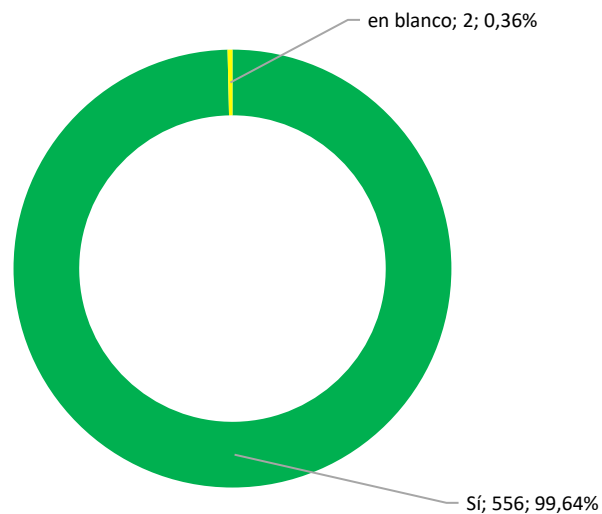
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar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



## 2. Accesibilidad.

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

Grafica 5. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 1) – febrero de 2026



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

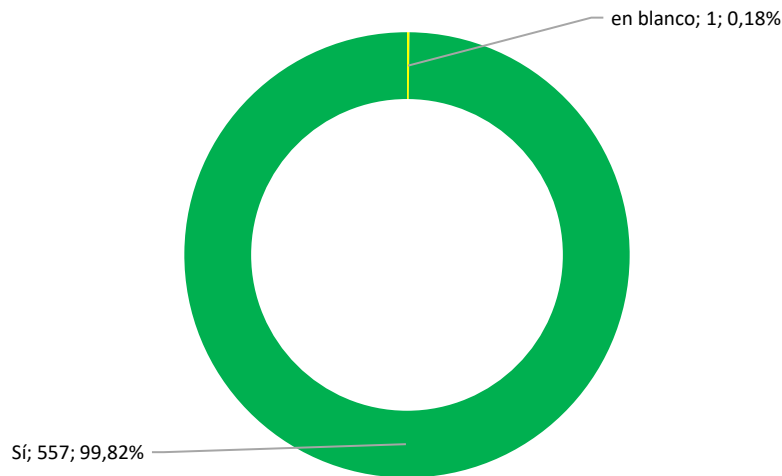
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 558 encuestados, el 99.64% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil y el 0.36% se abstuvo de contestar.

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.



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

Grafica 6. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 2) – febrero de 2026



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

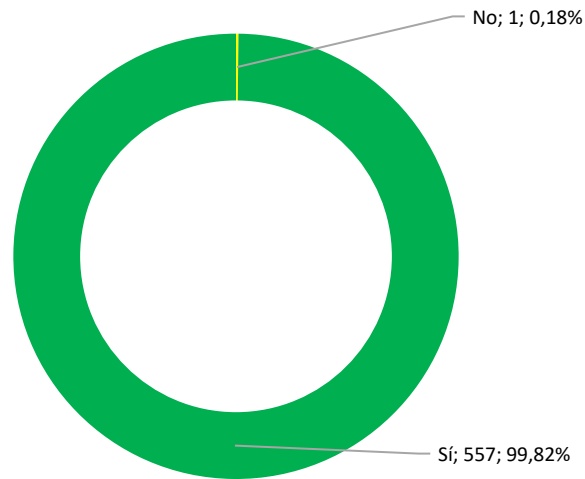
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. el 99.82% los participantes, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado y un 0.18% se abstuvo de contestar.

La alta satisfacción reflejada en estos resultados sugiere que la totalidad de los ciudadanos encuentra el lugar de atención satisfactorio y acorde a sus expectativas. Es importante seguir manteniendo este nivel de satisfacción para 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?: Sí o No.**

Grafica 7. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 3) – febrero de 2026



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

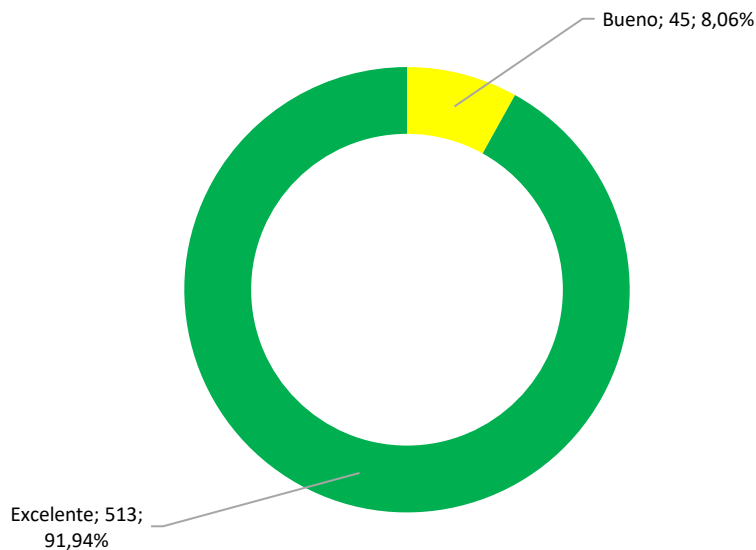
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, con el 99.82%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo, solo un porcentaje mínimo

Este nivel de satisfacción refleja la eficacia de los servidores públicos en comunicarse de manera accesible y comprensible con los ciudadanos.



**¿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) – febrero de 2026



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 91.94%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 8.06%, expresó opiniones menos favorables, calificándolo como "Bueno".

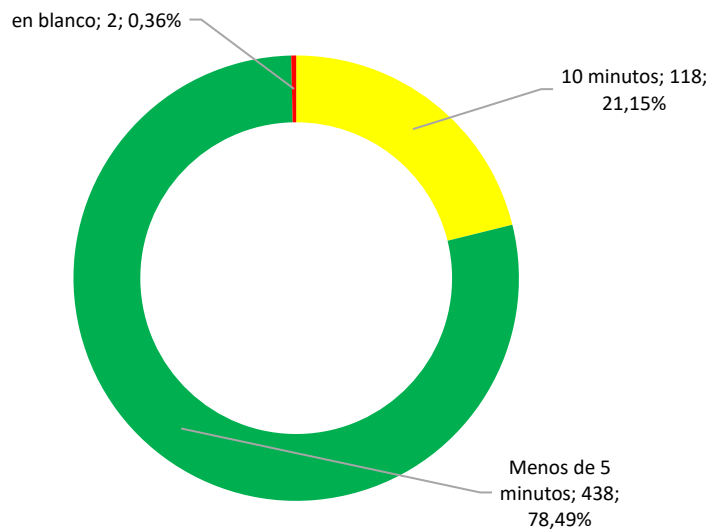
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.



### 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.*

Gráfica 9. Indicador de Oportunidad – febrero de 2026



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

La mayoría de los encuestados, un 78.49%, indicó que el tiempo empleado para radicar su solicitud, trámite o servicio fue menos de 5 minutos. Un 21.15% de los encuestados mencionó que se demoraron 10 minutos, mientras que un 0.36% 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 78.49% 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 febrero de 2026, con fecha de corte al 28 de febrero de 2026.

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 el mes de febrero, la ciudadanía prefirió radicar su correspondencia a través del correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 53% que son representadas en un total de 7.304 radicaciones, seguido de radicación presencial (28,92%) y por página WEB (17,57 %). Las dependencias más solicitadas fueron el Departamento Administrativo de Tránsito y transporte, la secretaria de Hacienda Distrital y la Oficina Asesora Jurídica, este comportamiento ha sido constante desde el año anterior.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 237 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante febrero de 2026.

Se observa que en el Departamento administrativo de tránsito y transporte el traslado del mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de 166 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 de Salud (DADIS): Esta dependencia registró el mayor número de quejas, indicando la necesidad de revisar y optimizar los procesos y servicios relacionados con los temas misionales de esta dependencia (31,93%).

La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:

- Departamento administrativo de Tránsito y Transporte (DATT):: que representa un 81,51 % 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 38,91% de los radicados del mes de febrero fueron gestionados durante el período, lo que representa 5.312 solicitudes, mientras que 8.339 radicaciones (61,09 % del total de febrero) 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.

Con el fin de asegurar una respuesta oportuna y efectiva a las PQRSDf, se están realizando **visitas de seguimiento a las dependencias que presentan mayores niveles de criticidad en el cumplimiento de los tiempos y la calidad de las respuestas a los requerimientos ciudadanos**. Estas visitas permiten identificar oportunidades de mejora, brindar acompañamiento técnico y reforzar el compromiso institucional con la atención adecuada a la ciudadanía

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**