



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: marzo 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
marzo 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	11
7.3 Canales de interacción	12
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	18
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2025	19
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en marzo del 2026 en SIGOB	21
10. Percepción y satisfacción ciudadana	26
10.1. Ficha técnica	26
10.2. Conceptos de la encuesta	27
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio	28
11. Conclusiones	34



1. Introducción

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

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSDF, abarcando el período del **1 al 31 de marzo 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 marzo 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 marzo 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 marzo 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 **14.479** 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).

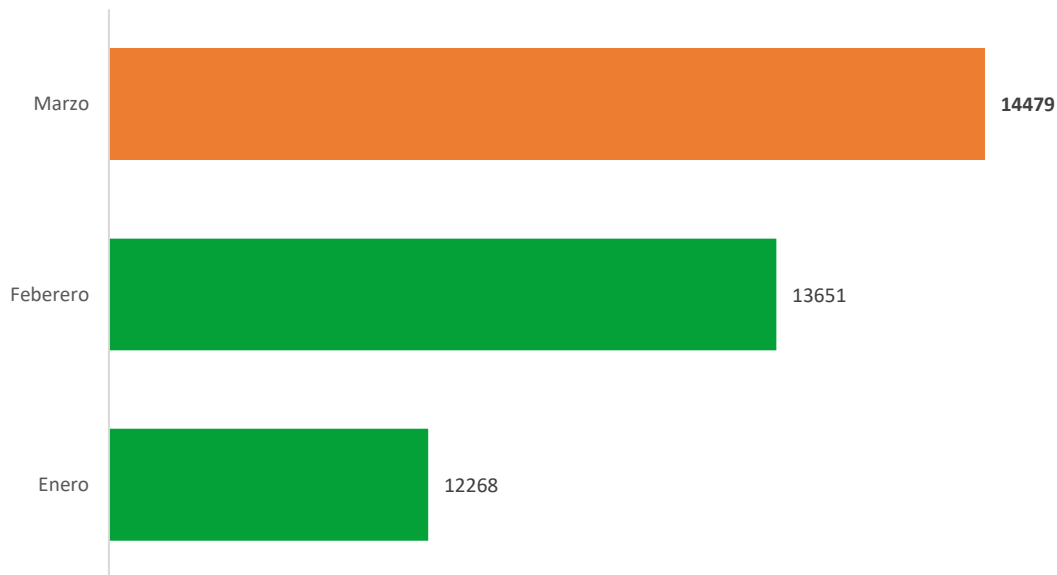
Del total de comunicaciones recibidas, 7.595 corresponden a PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

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 presenta el comportamiento de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2026, evidenciando la dinámica en la recepción de la correspondencia institucional.

Durante esta vigencia, la gestión de la correspondencia se consolidó como un eje fundamental para garantizar la trazabilidad, oportunidad y calidad en la atención de las solicitudes ciudadanas y los requerimientos institucionales.

En cuanto al comportamiento mensual, se observa una tendencia creciente sostenida durante el primer trimestre del año. En enero se registraron 12.268 radicaciones, en febrero 13.651 y en marzo 14.479, lo que evidencia un incremento progresivo en el volumen de comunicaciones recibidas.

Entre enero y febrero se presentó un aumento de 1.383 radicaciones, equivalente a una variación porcentual aproximada del 11,27 %. Esta tendencia ascendente se mantiene en marzo, donde se registra un incremento adicional de 828 radicaciones frente a febrero, representando un crecimiento cercano al 6,06%. En este último mes se alcanza el punto más alto del trimestre.

El comportamiento observado estuvo impulsado principalmente por la estrategia institucional asociada al pago del impuesto predial durante los meses de febrero, marzo y



abril, así como por el vencimiento del Impuesto de Industria y Comercio en febrero, factores que incrementaron significativamente la demanda de trámites y solicitudes por parte de la ciudadanía.

Finalmente, esta tendencia creciente resalta la importancia de continuar optimizando los canales de atención, los tiempos de respuesta y las herramientas tecnológicas, con el fin de garantizar una gestión eficiente, oportuna y alineada con las necesidades de la ciudadanía.

7.2 Participación por tipo de requirente

Del total de peticiones recibidas en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) en el mes de marzo de 2026, 11.535 corresponden a personas naturales es decir el 79,67% del total de radicaciones del mes y 2.944 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 20,33%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.



Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Natural	11.535	79,67%
Persona Jurídica	2.944	20,33%
Total general	14.479	100%

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

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 14.479 peticiones totales, 9.320 corresponden al sexo femenino, representando el 64,37 %, mientras que 5.159 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 35.63%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	9.320	64,37%
Masculino 	5.159	35,63%
Total general	14.479	100%

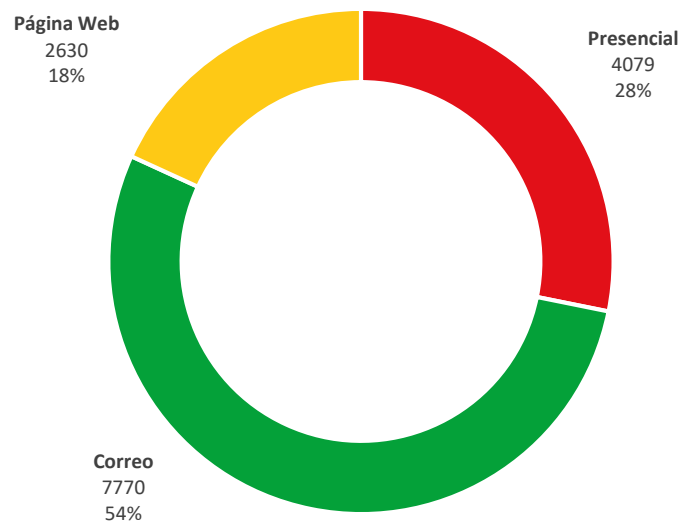
Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)



7.3 Canales de interacción

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

Gráfica 2. Canales de interacción – marzo de 2026



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

Durante el mes de marzo de 2026, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias recibió un total de 14.479 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 54% del total de radicaciones, con 7.770 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 4.079 solicitudes, equivalentes al 28% 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 2.630 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 el marco del fortalecimiento de los canales de atención, la Oficina de Informática ha puesto en marcha “Catalina”, un chatbot diseñado para optimizar la atención de la administración y acercarla aún más a la ciudadanía. Esta herramienta cuenta con la capacidad de canalizar de manera automática las solicitudes hacia las dependencias correspondientes, lo que permite brindar respuestas ágiles y eficientes. Con Catalina, se da un paso importante en la modernización de los servicios, promoviendo una interacción más directa, oportuna y eficaz con la comunidad.

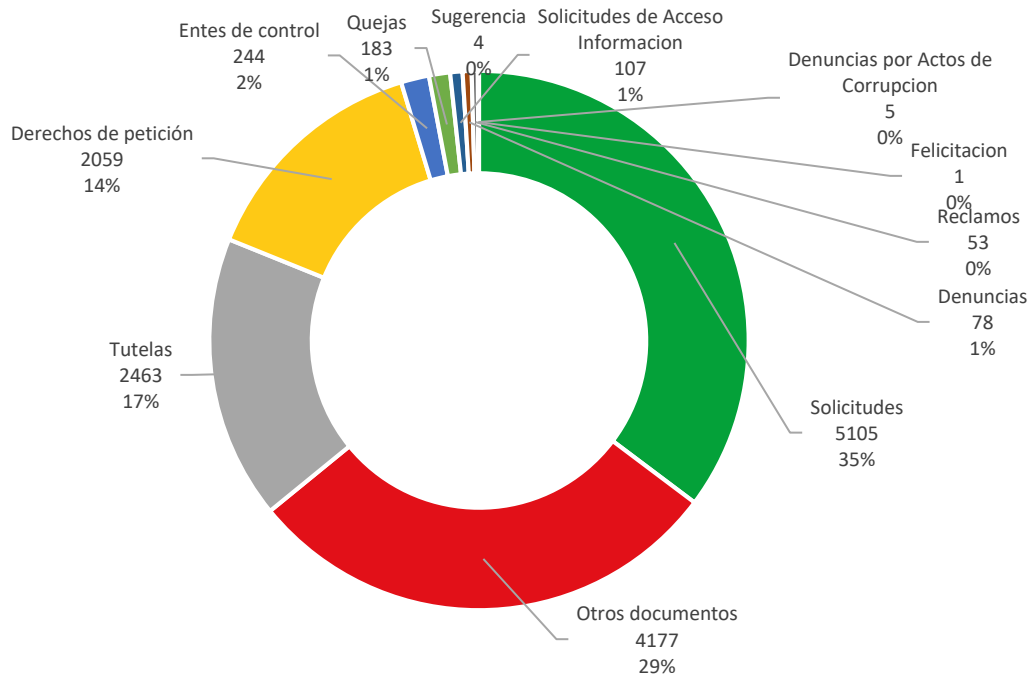
En conclusión, los datos reflejan una transición paulatina hacia canales digitales, aunque persiste una importante demanda por atención presencial. La incorporación de herramientas como el chat box Catalina apunta a modernizar el sistema de atención y mejorar la experiencia del ciudadano.

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 raditaciones – marzo de 2026



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

El análisis de los radicados del mes de marzo de 2026 muestra la siguiente distribución: el 35% de las solicitudes correspondieron a solicitudes con un total de 5.105, seguida de la tipología de otros documentos diferentes a PQRSDf (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*) con 4.177 registros

Las raditaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.463, equivalente al 17% del total. Se presentaron 2.059 Derechos de petición, lo que representa el 14%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2%, con 244 raditaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 183 quejas que representan el 1,26 % de las peticiones radicadas, 53 reclamos con una participación del 0,37 % de lo radicado y 78 denuncias que representan 0,54%. Finalmente, 107 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,74 %, denuncia actos de corrupción son 5 representando en un 0.03 %, 1 felicitación que representan el 0.01% de los radicados y 4 sugerencias que representa el 0,03% del mes de marzo.

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



Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de marzo

Tipología	Peticiones	% de Participación
Solicitud	5105	35,26
Otros documentos	4177	28,85
Tutela	2463	17,01
Derecho de petición	2059	14,22
Entes de control	244	1,69
Quejas	183	1,26
Solicitud acceso información	107	0,74
Denuncia	78	0,54
Reclamo	53	0,37
Denuncias por actos de corrupción	5	0,03
Sugerencia	4	0,03
Felicitación	1	0,01
Total general	14479	100

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

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

Tabla 4. Tipología de radicaciones por dependencias

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

Área responsable	Denuncia	Denuncias por actos de corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud acceso información	Sugerencia	Tutela	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	2	902	13	0	679	15	4	903	5	1	1056	3581
Oficina Asesora Jurídica	13	0	103	155	0	417	15	1	241	6	1	633	1585
Secretaría de Hacienda Distrital	1	1	568	4	0	1082	31	10	1653	51	0	255	3656
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	12	0	38	11	0	147	48	32	400	4	0	117	809
Establecimiento Público Ambiental - EPA	12	0	50	17	0	628	10	0	35	5	0	19	776
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	11	0	61	10	0	138	24	1	164	2	0	88	499
Secretaría General	6	1	58	8	1	166	6	0	337	8	0	15	606
Fondo Territorial de Pensiones	1		17			181		1	148	3		8	359
Secretaría de Planeación Distrital	3	0	90	5	0	128	6	1	527	6	0	44	810
Secretaría de Educación Distrital			31	5		60	3	2	63	4		87	255
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1		23	3		87	1		58	2		58	233
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	2		15	2		41	1		90	1		3	155
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	6		18			15	4		92			12	147
Secretaría de Participación y Desarrollo Social			7	1		42	1		86			2	139
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			7			76	2		43			5	133
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	0	0	3	0	0	124	0	0	13	0	0	11	151



Secretaría de Infraestructura			34	1		22	4	1	47	6		9	124
Despacho Alcalde			2			53	1		60				116
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	2		2	5		30			40	3		5	87
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			5			6			22			7	40
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			5	2		5	1		15			7	35
Corvivienda			5			11	1		5			11	33
Secretaría de Turismo	3		2	1		5	3		13		2	2	31
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	1	5	1		5	1		8			3	25
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES			2			7			16				25
DistriSeguridad	1		2			3	2		6				14
TransCaribe S.A.			1			6	1					4	12
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1		2			3			2				8
Oficina Asesora de Informática						4			3	1			8
Renta Ciudadana									6				6
Corporación de Turismo de Cartagena	1		1			2			2				6
Oficina Asesora de Control Interno						1	2		2				5
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar-EDURBE						2						1	3
Escuela de Gobierno y Liderazgo						1			2				3
Oficina Asesores de Despacho									1				1
Oficina Asesora de Protocolo									1				1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa									1				1
Escuela Taller de Cartagena de Indias												1	1
Total general	78	5	2059	244	1	4177	183	53	5105	107	4	###	14479

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 244 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	29	1	15	36	72	153
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1		1	7	2	11
Oficina Asesora Control Interno - EPA	10					10
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT			9		1	10
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana			1		9	10
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1		1		3	5
Secretaría de Educación Distrital					5	5
Servicios Públicos				3	1	4
Secretaría de Planeación Distrital			1	1	2	4
Dirección de Talento Humano			1		2	3



Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte				1	2	3
Dirección Jurídica - DATT			1	1	1	3
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1				2	3
Oficina Asesora Jurídica - EPA					3	3
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				1	1	2
Secretaría de Hacienda Distrital	1				1	2
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	2					2
Defensa Judicial		1	1			2
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA					1	1
Industria y Comercio					1	1
Secretaría General				1		1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA			1			1
Sisben					1	1
Secretaría de Infraestructura				1		1
Secretaría de Participación y Desarrollo Social					1	1
Impuesto Predial	1					1
Secretaría de Turismo					1	1
Total general	46	2	32	52	112	244

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 19 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 la Oficina Asesora jurídica con 8 traslados que representa el 42,11% y 6 de la secretaria del interior y Convivencia ciudadana, 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
Oficina Asesora Jurídica	8	42,11
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	6	31,58
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1	5,26
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	5,26
Servicios Públicos	1	5,26
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	5,26
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1	5,26
Total general	19	100

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



7.6 Quejas y Reclamos presentados

Durante el periodo analizado, en el mes de marzo se registraron un total de 183 quejas. De estas, sobresalen las dirigidas al Departamento Administrativo de Salud Distrital (DADIS), con 48 quejas, lo que representa el 26,23 % del total. Se observó que se mantuvieron las mismas dependencias entre las entidades con mayor número de quejas, y la Secretaría del Interior con 24, con respecto al mes anterior.

La Tabla 7 presenta el detalle de las quejas por dependencia registradas durante el mes de marzo de 2026, lo que permite establecer el comportamiento observado 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	48	26,23
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	24	13,11
Oficina Asesora Jurídica	15	8,20
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	14	7,65
Cobranzas-Impuestos Distritales	11	6,01
Oficina Asesora Jurídica - EPA	8	4,37
División Sistemas Impuestos	7	3,83
Servicios Públicos	4	2,19
Secretaría de Infraestructura	4	2,19
Dirección de Impuestos	4	2,19
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	4	2,19
Industria y Comercio	3	1,64
Secretaría de Educación Distrital	3	1,64
Secretaría de Turismo	3	1,64
Impuesto Predial	3	1,64
Tesorería	2	1,09
DistriSeguridad	2	1,09
Secretaría de Planeación Distrital	2	1,09
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	2	1,09
Sisbén	2	1,09
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	2	1,09
Oficina Asesora de Control Interno	2	1,09
Establecimiento Público Ambiental - EPA	2	1,09
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	1	0,55
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,55
Dirección de Apoyo Logístico	1	0,55
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	0,55
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	0,55
Dirección de Talento Humano	1	0,55
Despacho Alcalde	1	0,55
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	0,55
TransCaribe S.A.	1	0,55
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	0,55
Dirección Jurídica - DATT	1	0,55
Corvivienda	1	0,55
Total general	183	100

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



Durante el periodo analizado, en el mes de marzo se registraron un total de 53 reclamos. Entre estos, destacan los dirigidos al Departamento Administrativo de salud, con 32 reclamos, lo que representa aproximadamente el 60,38 % del total. Le sigue el Cobranzas-Impuestos distritales con 4 reclamos, equivalente al 7,55 %.

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 marzo de 2026.

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	32	60,38
Cobranzas-Impuestos Distritales	4	7,55
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	3	5,66
Cobro Persuasivo	2	3,77
Secretaría de Educación Distrital	2	3,77
Tesorería	2	3,77
Impuesto Predial	2	3,77
Secretaría de Planeación Distrital	1	1,89
Dirección Jurídica - DATT	1	1,89
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	1,89
Fondo Territorial de Pensiones	1	1,89
Oficina Asesora Jurídica	1	1,89
Secretaría de Infraestructura	1	1,89
Total general	53	100

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 7 de abril 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	84523	49,78	1909	1,12	86432	50,9
2017	86991	51,24	4516	2,66	91507	53,9
2018	101861	59,99	7676	4,52	109537	64,5
2019	113024	66,57	10827	6,38	123851	72,9
2020	70398	41,46	3901	2,30	74299	43,8
2021	118915	70,04	3036	1,79	121951	71,8
2022	125034	73,64	4459	2,63	129493	76,3
2023	147867	87,09	6851	4,04	154718	91,1
2024	159262	93,80	8941	5,27	168203	99,1
2025	142350	83,84	27437	16,16	169787	100
Total general	1007875	593,61	79553	25,43	1229778	100

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

Esta tabla 9 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra la Oficina Asesora Jurídica, con un total de 6.980, que correspondencias pendientes de cierre. Le sigue la Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible – EPA , con 5.425 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 marzo 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 marzo al 31 de marzo 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 marzo 2026

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	790	5,46	1069	7,38	1859	12,84
Oficina Asesora Jurídica	933	6,44	569	3,93	1502	10,37
Dirección Jurídica - DATT	897	6,20	334	2,31	1231	8,50
Cobranzas-Impuestos Distritales	770	5,32	260	1,80	1030	7,11
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	453	3,13	351	2,42	804	5,55
Industria y Comercio	210	1,45	418	2,89	628	4,34
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	373	2,58	123	0,85	496	3,43
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	274	1,89	148	1,02	422	2,91
Cobro Persuasivo	395	2,73		0,00	395	2,73
Secretaría de Hacienda Distrital	204	1,41	186	1,28	390	2,69
Dirección de Talento Humano	218	1,51	159	1,10	377	2,60
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	364	2,51	13	0,09	377	2,60
Fondo Territorial de Pensiones	205	1,42	154	1,06	359	2,48
Secretaría de Planeación Distrital	288	1,99	58	0,40	346	2,39



Impuesto Predial	206	1,42	116	0,80	322	2,22
Sisben	100	0,69	193	1,33	293	2,02
Subdirección de Fiscalización	278	1,92	9	0,06	287	1,98
Secretaría de Educación Distrital	96	0,66	159	1,10	255	1,76
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	177	1,22	56	0,39	233	1,61
Dirección de Impuestos	154	1,06	31	0,21	185	1,28
Tesorería	143	0,99	42	0,29	185	1,28
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	135	0,93	36	0,25	171	1,18
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	91	0,63	64	0,44	155	1,07
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	99	0,68	48	0,33	147	1,02
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	69	0,48	70	0,48	139	0,96
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	47	0,32	86	0,59	133	0,92
Oficina Asesora Jurídica - EPA	88	0,61	45	0,31	133	0,92
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	72	0,50	55	0,38	127	0,88
Secretaría de Infraestructura	102	0,70	22	0,15	124	0,86
Servicios Públicos	101	0,70	22	0,15	123	0,85
Despacho Alcalde	88	0,61	28	0,19	116	0,80
Establecimiento Público Ambiental - EPA	65	0,45	50	0,35	115	0,79
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	94	0,65	8	0,06	102	0,70
Dirección Operativa - DATT	91	0,63	10	0,07	101	0,70
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	67	0,46	20	0,14	87	0,60
Defensa Judicial	15	0,10	68	0,47	83	0,57
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	44	0,30	21	0,15	65	0,45
Dirección de Apoyo Logístico	42	0,29	20	0,14	62	0,43
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	18	0,12	35	0,24	53	0,37
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	25	0,17	15	0,10	40	0,28
División Sistemas Impuestos	2	0,01	37	0,26	39	0,27
Dirección de Contabilidad	9	0,06	29	0,20	38	0,26
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	22	0,15	13	0,09	35	0,24
Corvivienda	7	0,05	26	0,18	33	0,23
Secretaría de Turismo	19	0,13	12	0,08	31	0,21
Secretaría General	19	0,13	11	0,08	30	0,21
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	3	0,02	25	0,17	28	0,19
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	17	0,12	8	0,06	25	0,17
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	10	0,07	15	0,10	25	0,17
Oficina Jurídica IPCC	21	0,15	3	0,02	24	0,17
DistriSeguridad	13	0,09	1	0,01	14	0,10
Matriculas - DATT	4	0,03	9	0,06	13	0,09
Oficina Asesora Control Interno - EPA	2	0,01	10	0,07	12	0,08
TransCaribe S.A.	5	0,03	7	0,05	12	0,08
Oficina Asesora de Control Disciplinario	7	0,05	1	0,01	8	0,06
Oficina Asesora de Informática	4	0,03	4	0,03	8	0,06
Renta Ciudadana	6	0,04		0,00	6	0,04
Corporación de Turismo de Cartagena	5	0,03	1	0,01	6	0,04
Oficina Asesora de Control Interno	4	0,03	1	0,01	5	0,03
Archivo Central	1	0,01	4	0,03	5	0,03
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	5	0,03		0,00	5	0,03
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS		0,00	4	0,03	4	0,03
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	3	0,02		0,00	3	0,02
Escuela de Gobierno y Liderazgo	2	0,01	1	0,01	3	0,02
Cárcel Distrital	3	0,02		0,00	3	0,02
Dirección de Presupuesto	1	0,01	1	0,01	2	0,01
Mercado Publico	1	0,01	1	0,01	2	0,01
Oficina de Cooperación Internacional	2	0,01		0,00	2	0,01



Oficina Asesores de Despacho		0,00	1	0,01	1	0,01
Oficina Asesora de Protocolo		0,00	1	0,01	1	0,01
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS		0,00	1	0,01	1	0,01
Oficina Asesora Planeación - EPA		0,00	1	0,01	1	0,01
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,01		0,00	1	0,01
Escuela Taller de Cartagena de Indias	1	0,01		0,00	1	0,01
Total general	9080	62,71	5399	37,29	14479	100

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

En cuanto a la oportunidad en el registro de peticiones por parte de la entidad, según su tipología, observamos que el 37,29% de las solicitudes recibidas en el mes de marzo han sido gestionadas, lo que equivale a 5.399 radicaciones. Sin embargo, 9.080 radicaciones están en gestión, lo que representa el 62,71% del total del mes de marzo.

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	2880	14,13
Dirección Jurídica - DATT	1793	8,80
Cobranzas-Impuestos Distritales	1336	6,56
Subdirección de Fiscalización	1059	5,20
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1058	5,19
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1012	4,97
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	941	4,62
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	598	2,93
Oficina Asesora de Control Interno	535	2,63
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	521	2,56
Dirección de Impuestos	510	2,50
Jurídica - DATT	491	2,41
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	471	2,31
Secretaría de Planeación Distrital	433	2,12
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	427	2,10
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	383	1,88
Dirección Operativa - DATT	359	1,76
Secretaría de Infraestructura	354	1,74
Dirección de Talento Humano	315	1,55
Fondo Territorial de Pensiones	288	1,41
Tesorería	285	1,40
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	265	1,30
Impuesto Predial	265	1,30
Oficina Asesora Jurídica - EPA	220	1,08
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	219	1,07
Industria y Comercio	214	1,05



Servicios Públicos	150	0,74
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	148	0,73
Secretaría General	144	0,71
Dirección de Apoyo Logístico	144	0,71
Despacho Alcalde	127	0,62
Estratificación	113	0,55
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	113	0,55
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	111	0,54
Atención a la Comunidad - DADIS	109	0,53
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	103	0,51
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	100	0,49
Sisben	93	0,46
Secretaría de Hacienda Distrital	87	0,43
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	83	0,41
Unidad de Nomina	79	0,39
Cobro Persuasivo	72	0,35
Defensa Judicial	70	0,34
Secretaría de Educación Distrital	65	0,32
Subdirección- DADIS	63	0,31
Bomberos	58	0,28
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	57	0,28
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	55	0,27
DistriSeguridad	55	0,27
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	53	0,26
Tutelas Jurídica	47	0,23
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	44	0,22
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	44	0,22
Oficina Asesora de Informática	43	0,21
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	43	0,21
Oficina Jurídica IPCC	38	0,19
Secretaría de Turismo	37	0,18
Subdirección Técnica - SED	36	0,18
Talento Humano - SED	35	0,17
Cobro Coactivo-DATT	34	0,17
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	33	0,16
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	31	0,15
Mercado Publico	30	0,15
Cárcel Distrital	26	0,13
PQR	26	0,13
Oficina Asesora de Control Disciplinario	26	0,13
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	21	0,10
Establecimiento Público Ambiental - EPA	21	0,10
Renta Ciudadana	20	0,10
Corporación de Turismo de Cartagena	15	0,07
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	14	0,07
Grupo de Asuntos para la Mujer y Diversidad Sexual	14	0,07
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	14	0,07
Matriculas - DATT	13	0,06
Dinámica Urbana	13	0,06
Despacho DATT	12	0,06
Escuela de Gobierno y Liderazgo	12	0,06
Cobertura Educativa - SED	12	0,06
División de Sistema de Información Geográfica	11	0,05
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	10	0,05
Dirección de Contabilidad	9	0,04



División de Patrimonio Cultural IPCC	8	0,04
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	8	0,04
Dirección de Presupuesto	7	0,03
Escuela Taller de Cartagena de Indias	6	0,03
Dirección Administrativa y Financiera - SED	6	0,03
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	6	0,03
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	6	0,03
Operativa - DATT	6	0,03
Oficina de Cooperación Internacional	5	0,02
TransCaribe S.A.	5	0,02
Semaforización - DATT	5	0,02
Gerencia - ESE HLCI	4	0,02
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	4	0,02
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	4	0,02
Calidad Educativa - SED	3	0,01
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	3	0,01
Oficina de Recreación - IDER	2	0,01
Oficina Asesora Control Interno - EPA	2	0,01
Comisaría de Familia	2	0,01
Archivo Central	2	0,01
Pagaduría	2	0,01
Inspección y Vigilancia - SED	2	0,01
División Sistemas Impuestos	1	0,00
División de Control Urbano	1	0,00
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,00
Inspección de Policía Bocagrande	1	0,00
Dirección Apoyo Logístico- ESE HLCI	1	0,00
Inspección de Policía Centro	1	0,00
Unidad Asesora de Contratación	1	0,00
Inspección de Policía Nuevo Paraíso	1	0,00
Oficina Asesores de Despacho	1	0,00
Comisaría Permanente Turno 2	1	0,00
Dirección de Planeación - DADIS	1	0,00
ESE Hospital Local Cartagena de Indias	1	0,00
Total general	20378	100

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

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

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

Año	2026
Periodo de análisis	Del 1 al 31 de marzo
Tema	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Ventanilla Única de atención al ciudadano.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea Publicación en página web institucional
Ámbito geográfico	Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Diseño de la muestra y procesamiento	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano



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

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

10.2. Conceptos de la encuesta

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

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

Califique su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, 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).

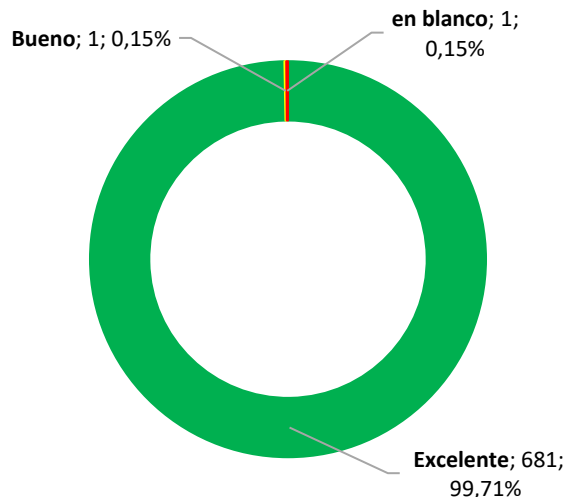
¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

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 – marzo de 2026



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



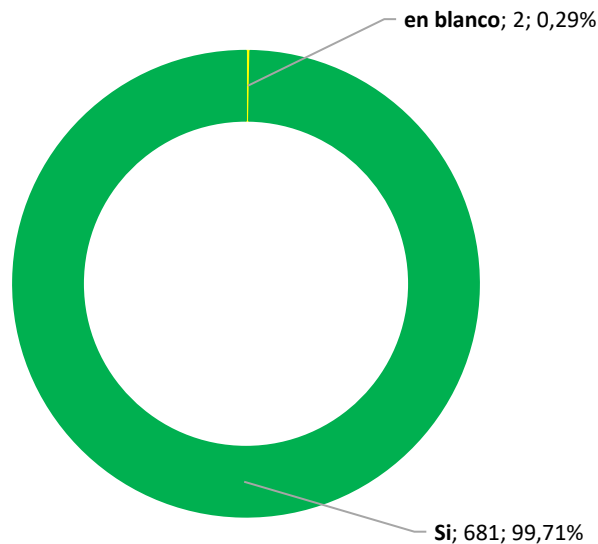
Estos porcentajes reflejan una abrumadora satisfacción por parte de los participantes, ya que el 99.71 % calificó la experiencia como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 0.15%, la calificó como "Bueno" y el otro 0.15% se abstuvo de contestar. Estos resultados indican una percepción muy positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

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

2. Accesibilidad.

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

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



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

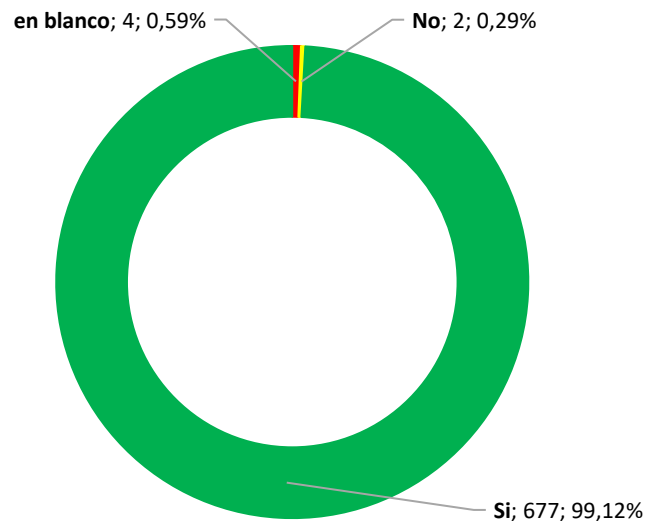


Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 683 encuestados, el 99.71% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

Este resultado sugiere que la mayoría de la población encuestada experimentó facilidad al utilizar el canal de atención para realizar sus gestiones. Es importante destacar este alto grado de satisfacción y eficacia en el proceso. Sin embargo, es crucial seguir monitoreando y evaluando continuamente el servicio debido a que hubo una disminución con respecto al mes anterior en el grado de satisfacción de los ciudadanos en este aspecto.

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

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



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

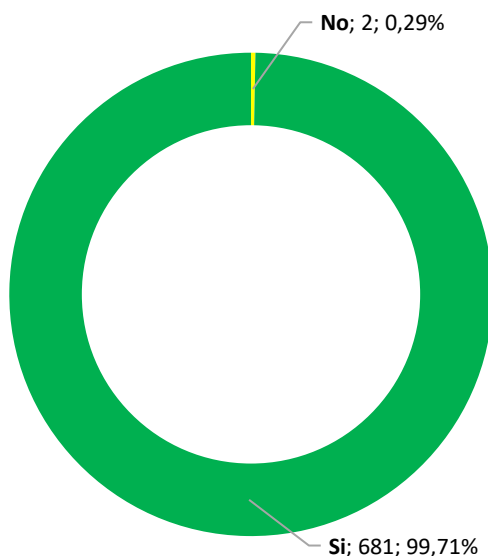
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 99.12%, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. El 0.29% manifestó que el sitio donde lo atendieron no es de su agrado y el 0.59 de los encuestados prefirió no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



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

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

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



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

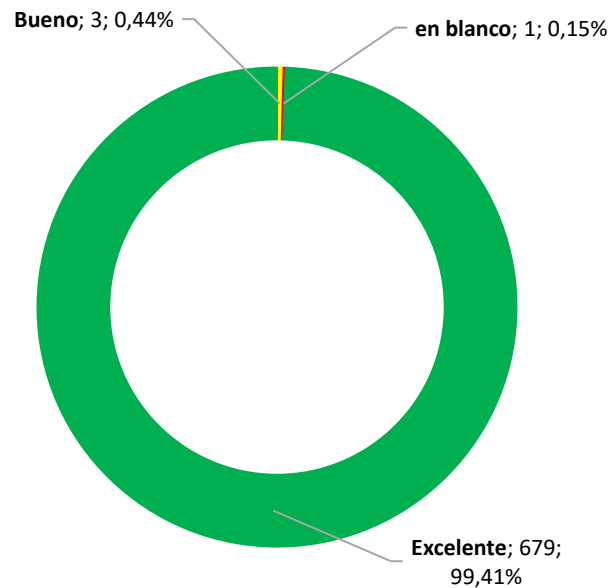
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el 99.71%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

Aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo, representando el 0.29%, es importante prestar atención a estos casos para identificar posibles áreas de mejora y asegurar que el lenguaje utilizado sea accesible para todos los ciudadanos. La mayoría de los participantes, sin embargo, experimentó una comunicación efectiva y comprensible por parte del servidor público.



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

Grafica 8. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 4) – marzo 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 99.41%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje expresó opiniones menos favorables, con el 0.44% calificándolo como "Bueno" y un 0.15% se abstuvo de contestar,

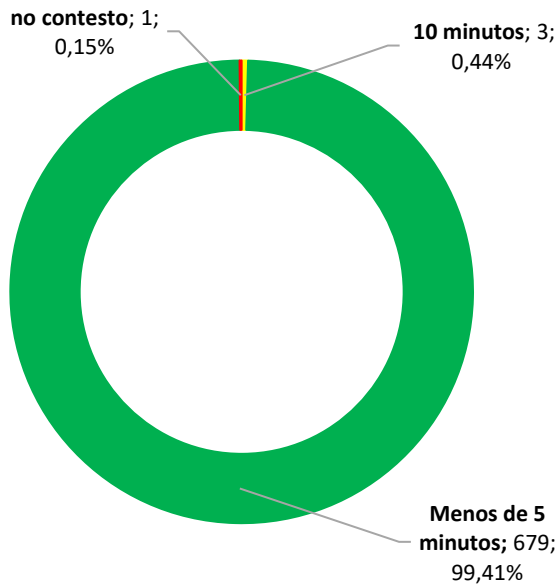
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.



3. Oportunidad.

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

Grafica 9. Indicador de Oportunidad – marzo de 2026



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

Los resultados de la segunda pregunta revelan que la gran mayoría de los participantes, el 99.41%, experimentó una eficiencia significativa al radicar sus solicitudes, trámites o servicios, ya que indicaron que el proceso les tomó menos de 5 minutos. Este alto porcentaje sugiere una experiencia ágil y satisfactoria para la mayoría de los usuarios.

Un pequeño porcentaje, el 0.44%, mencionó que el proceso les llevó 10 minutos, y un 0.15% se abstuvo de contestar, lo que sigue siendo considerado un tiempo relativamente corto.

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



11. Conclusiones

El presente informe se presenta con la finalidad de que todas las dependencias tengan acceso a información precisa y detallada sobre la correspondencia del mes de marzo de 2026, con fecha de corte al 31 de marzo 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 marzo, la ciudadanía prefirió radicar su correspondencia a través del correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 53,66% que son representadas en un total de 7.770 radicaciones, seguido de radicación presencial (28,17%) y por página WEB (18,16%). 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 244 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante marzo de 2026.

Se observa que la Oficina Asesora Jurídica realizó el traslado del mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de 183 quejas y 53 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 (26,23%).

La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:

- Departamento administrativo de Salud (DADIS) : que representa un 60,38 % 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 37,29% de los radicados del mes de marzo fueron gestionados durante el período, lo que representa 5.399 solicitudes, mientras que 9.080 radicaciones (62,71 % del total de marzo) permanecen pendientes de atención.

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

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