



INFORME MENSUAL DE (PQRSDF)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES



Secretaria
General

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

Periodo: diciembre 2025

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
Diciembre de 2025



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	14
7.4.1 Requerimientos de los entes de control	17
7.5 Peticiones trasladadas al competente	18
7.6 Quejas y Reclamos presentados	19
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2024	21
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en diciembre del 2025 en SIGOB	22
10. Percepción y satisfacción ciudadana	27
10.1. Ficha técnica	28
10.2. Conceptos de la encuesta	29
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio	30
11. Conclusiones	36



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 diciembre de 2025**. Esta iniciativa responde al compromiso institucional de transparencia y rendición de cuentas, en estricto cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho de acceso a la información pública nacional, que contempla la Ley 2052 de 2020, la Ley 190 de 1995, la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014, Decreto 1494 de 2015, Decreto 1395 de 2023, así como la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.



2. Glosario

Atención Presencial: Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad.

Atención Telefónica: Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000415393.

Atención Virtual: Hace referencia a la interacción con el ciudadano a través de los canales virtuales disponibles: Chat Institucional, Sistema PQRSDF y/o a través del correo electrónico de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano.

Canales de Atención: son los diferentes canales que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: Oficina de Atención al Ciudadano, Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000415393, Chat Institucional, Sistema PQRSDF y Correo Electrónico.

Ciudadano: es todo miembro activo de un Estado, dentro del cual se somete a sus leyes y tiene derechos políticos. Ser ciudadano significa participar activamente en la vida social, política y económica de una comunidad y de la sociedad. Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético - profesional.

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.

PQRSDF: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.



Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Servicio: Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus derechos.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea y/o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite: Es el conjunto de pasos y/o serie de acciones llevadas a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

VUAC: Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.



3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Generar un informe detallado que documente y evalúe todas las interacciones recibidas por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias durante diciembre de 2025 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 diciembre del año 2025.

5. Responsabilidades

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

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



6. Normatividad

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

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

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

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

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

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

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

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



7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF

Con el propósito de impulsar una administración pública más eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía, la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, llevó a cabo un exhaustivo proceso de revisión y análisis de las comunicaciones recibidas a través del Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Correspondencia del mes de diciembre de 2025.

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 **12.164** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

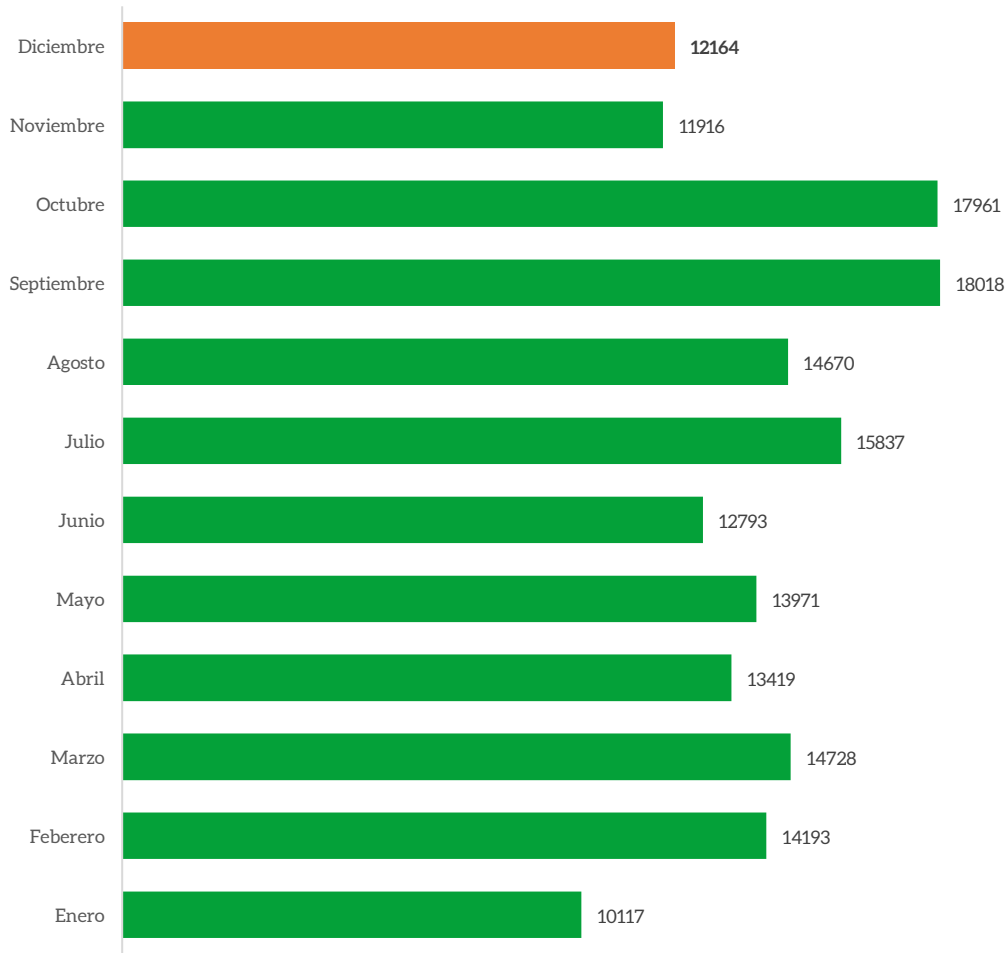
Del total de comunicaciones recibidas, 6.179 **corresponden** a PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

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 2025



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

La Gráfica 1 presenta la evolución mensual de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2025. En este período se evidencia una fluctuación en el volumen de radicaciones, alcanzando un total acumulado de 169.787 registros entre los meses de enero a diciembre.

En enero se registró el menor número de documentos radicados. A partir de este mes se observa un crecimiento progresivo que alcanza su punto máximo entre septiembre y octubre. Posteriormente, desde octubre, los valores presentan un descenso durante noviembre y diciembre.

Durante el primer trimestre del año, se observa una tendencia creciente en el número de radicaciones impulsado principalmente por la estrategia institucional



para el pago del impuesto predial implementada entre febrero y abril, así como por la fecha de vencimiento del Impuesto de Industria y Comercio en febrero. En marzo se alcanzó el punto más alto del trimestre, con 14.728 radicaciones, lo que significó un aumento del 3,8% respecto al mes anterior.

En el segundo trimestre, las radicaciones mostraron una ligera variabilidad. En abril se presentó una disminución a 13.419 registros, seguida de un repunte en mayo con 13.971 radicaciones, equivalente a un incremento del 4,1% respecto a abril. No obstante, en junio se evidenció una nueva caída, registrándose 12.793 radicaciones, lo que representó una reducción del 7,23% en comparación con el mes previo.

Durante el tercer trimestre, se destaca un repunte significativo en julio, cuando se alcanzaron 15.837 radicaciones. Este aumento podría reflejar el impacto del cumplimiento del calendario tributario relacionado con el registro de la información exógena. En agosto se mantuvo un volumen elevado, con 14.670 radicaciones, lo que evidencia la continuidad de la tendencia al alza. En septiembre, esta tendencia se consolidó con 18.018 radicaciones, impulsadas por el incremento en la información recibida por embargos de la Oficina de Cobranza de Impuestos Distritales de la Secretaría de Hacienda. En octubre se mantuvieron niveles altos de radicación, con 17.961 documentos registrados, resultado de las estrategias implementadas por la Secretaría de Hacienda para fortalecer el recaudo tributario, finalmente, en noviembre se mantuvo estable el nivel de radicaciones con 11.916 al igual que en el mes de diciembre con 12.164 radicaciones.

Este comportamiento sugiere que, si bien se evidencia una tendencia general al alza en comparación con el mes de enero, también se presentan fluctuaciones mensuales que podrían estar asociadas a factores operativos, administrativos o coyunturales que inciden en el volumen de radicaciones. Es importante destacar que las dependencias con mayor número de solicitudes durante el periodo analizado fueron el **Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte** y la **Secretaría de Hacienda**, concentrando la mayor parte de los requerimientos, principalmente relacionados con **comparendos de tránsito** y **asuntos asociados al pago de impuestos y embargos**, respectivamente y prescripciones.

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 diciembre de 2025, 9.056 corresponden a personas naturales es decir el 74,45% del total de radicaciones del



mes y 3.108 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 25.55%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.



Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	9.056	74,45%
Persona natural	3.108	25,55%
Total general	12.164	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 12.964 peticiones totales, 7.905 corresponden al sexo femenino, representando el 64.99 %, mientras que 4.259 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 35.01%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	7.905	64,99%
Masculino 	4.259	35,01%
Total general	12.164	100%

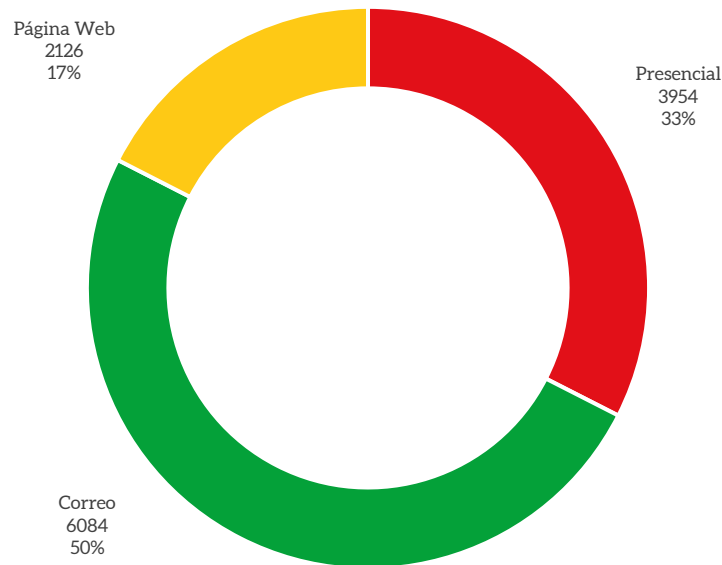
Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)

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.



Grafica 2. Canales de interacción – diciembre de 2025



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

Durante el mes de diciembre de 2025, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias recibió un total de 12.164 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 50% del total de radicaciones, con 6.084 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 3.954 solicitudes, equivalentes al 33% 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 2.126 radicaciones, lo que representa el 17% 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.

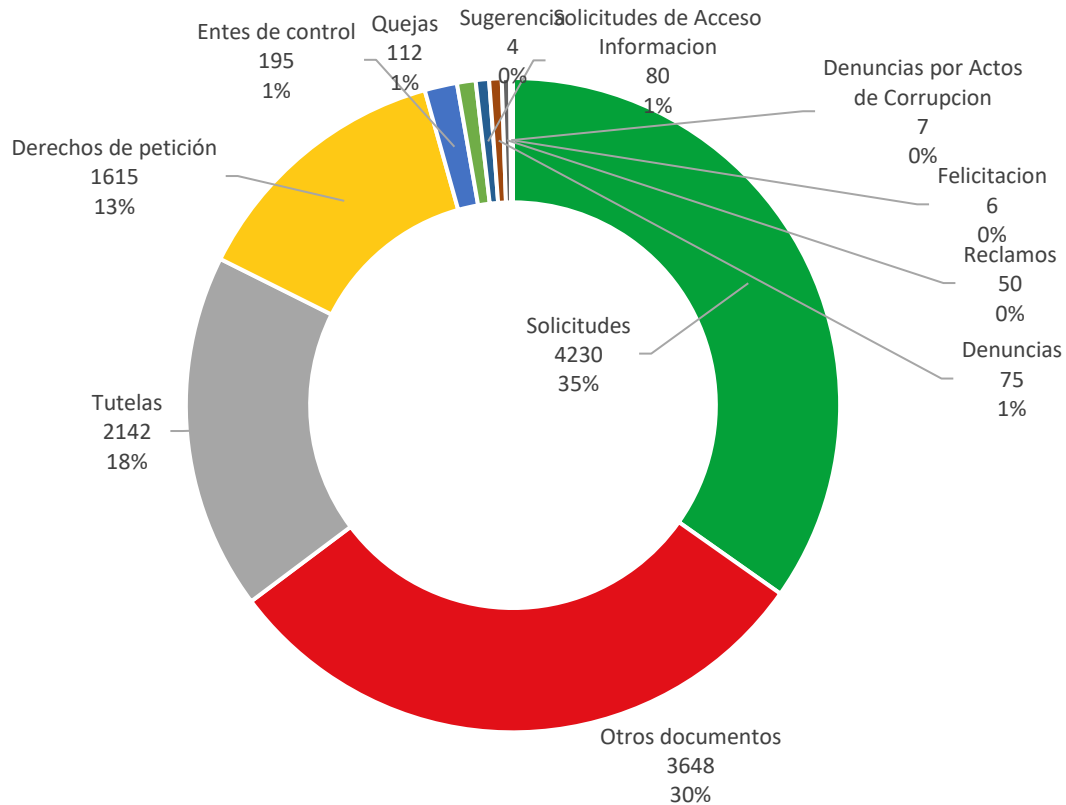
En conclusión, los datos reflejan una transición paulatina hacia canales digitales, aunque persiste una importante demanda por atención presencial. La incorporación de herramientas como el chat box Catalina apunta a modernizar el sistema de atención y mejorar la experiencia del ciudadano.

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,



Gráfica 3. Tipología de las radicaciones – diciembre de 2025



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

El análisis de los radicados del mes de diciembre de 2025 muestra la siguiente distribución: el 34,77% de las solicitudes correspondieron a solicitudes con un total de 4.230, seguida de la tipología de otros documentos diferentes a PQRSDF (son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías con 3.648 registros

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.142, equivalente al 17,61% del total. Se presentaron 1.615 Derechos de petición, lo que representa el 13,28%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 1%, con 195 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 112 quejas que representan el 0,92 % de las peticiones radicadas, 50 reclamos con una participación del 0,41 % de lo radicado y 75 denuncias que representan 0,62%. Finalmente, 80 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,66 %, denuncia actos de corrupción son 7 representando en un 0,06 %, 6 felicitación que representan el 0,02% de los radicados y 4 sugerencias que representa el 0,03% del mes de diciembre.



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

Tabla 3. Tipología de las raditaciones del mes de diciembre

Tipología	Peticiones	% de Participación
Solicitudes	4230	34,77
Otros documentos	3648	29,99
Tutelas	2142	17,61
Derechos de petición	1615	13,28
Entes de control	195	1,60
Quejas	112	0,92
Solicitudes de Acceso Informacion	80	0,66
Denuncias	75	0,62
Reclamos	50	0,41
Denuncias por Actos de Corrupción	7	0,06
Felicitación	6	0,05
Sugerencia	4	0,03
Total general	12.164	100

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

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

Tabla 4. Tipología de raditaciones por dependencias

Area responsable	Denuncia	Denuncias por Actos de Corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos diferentes a PQRSDF	Quejas	Reclamos	Solicitud	Solicitud Acceso Informacion	Sugerencia	Tutelas	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	4	3	798	2	0	396	11	5	830	9	0	951	3009
Secretaría de Hacienda Distrital	1	3	428	1	0	966	7	6	1361	56	1	219	3049
Oficina Asesora Jurídica	17	1	108	171	0	527	14	2	234	8	2	519	1603
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	10	0	27	1	0	146	36	30	283	2	1	81	617
Establecimiento Público Ambiental - EPA	8	0	19	4	0	521	9	0	18	0	0	6	585
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	10	0	47	4	1	98	6	0	175	1	0	46	388
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	10		47	4	1	97	6		175	1		46	387
Cárcel Distrital						1							1
Fondo Territorial de Pensiones			16			210		2	82	1		9	320
Secretaría de Planeación Distrital	1	0	37	1	0	131	3	0	381	2	0	43	599
Secretaría de Planeación Distrital	1		17	1		97			144	2		14	276
División de Control Urbano			15			29	3		96			22	165
Sisben			5			5			141			7	158
Secretaría de Educación Distrital			19	1		32	2	2	40			110	206
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte			9	1		73	1		53			39	176
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	3		12			15		2	120			13	165



Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			8	2		45			86			8	149
Despacho Alcalde			3		2	30			109				144
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1		2			38			76			3	120
Secretaría General	3	0	43	1	2	193	9	1	217	0	0	20	489
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			1			39			42			10	92
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	0	0	0	3	0	81	1	0	5	0	0	13	103
Secretaría de Infraestructura	3		10			20	4		34			10	81
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1		4	3		13			33			1	55
Secretaría de Turismo	8		1		1	19	2		12	1		1	45
Escuela de Gobierno y Liderazgo						26			1				27
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	4		2			7	2		7			1	23
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			6			3			5			7	21
Corvivienda			2			3			6			9	20
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			1			1			8			3	13
Corporación de Turismo de Cartagena	1		4				1					6	12
Oficina Asesora de Informática						8	2		1				11
TransCaribe S.A.			1						2			7	10
Oficina Asesora de Control Disciplinario						3	2					4	9
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES			1			2			4				7
Renta Ciudadana			2			1			4				7
DistriSeguridad			2									3	5
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa			2						1				3
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE						1							1
Total general	75	7	1615	195	6	3648	112	50	4230	80	4	2142	12164

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

7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en la Tabla 4 "Tipología de las radicaciones", se registraron 195 radicaciones realizadas por diversos entes de control como la Contraloría, la Fiscalía, la Personería y la Procuraduría. Dada la importancia de estas, se presenta a continuación la Tabla 5 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:



Tabla 5. Requerimientos de los entes de control

Area responsable	Contraloría	Defensoría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general
Oficina Asesora Jurídica	46	9	16	8	91	170
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		4				4
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		2	1			3
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC					2	2
Oficina Asesora Control Interno - EPA	2					2
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				1	1	2
Secretaría de Planeación Distrital					1	1
Tutelas Jurídica					1	1
Secretaría General	1					1
Oficina Asesora Juridica - EPA					1	1
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT					1	1
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte					1	1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		1				1
Oficina Jurídica IPCC	1					1
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA			1			1
Secretaría de Educación Distrital		1				1
Dirección Jurídica - DATT			1			1
Secretaría de Hacienda Distrital		1				1
Total general	50	18	19	9	99	195

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 175 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 con 106 traslados que representa el 60,57 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	106	60,57
Oficina Asesora Jurídica	21	12,00
Tutelas Jurídica	12	6,86
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	10	5,71
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	7	4,00
Secretaría de Educación Distrital	3	1,71
Oficina de Transparencia	2	1,14
División de Control Urbano	2	1,14
Secretaría de Planeación Distrital	2	1,14
Tesorería	1	0,57
Secretaría General	1	0,57
Defensa Judicial	1	0,57
Secretaría de Hacienda Distrital	1	0,57
Servicios Públicos	1	0,57
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	0,57
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1	0,57
Fondo Territorial de Pensiones	1	0,57
Dirección de Apoyo Logístico	1	0,57
Secretaría de Turismo	1	0,57
Total general	175	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 diciembre se registraron un total de 112 quejas. De estas, sobresalen las dirigidas al Departamento Administrativo de Salud Distrital (DADIS), con 36 quejas, lo que representa el 32,14 % del total. Le sigue Oficina Asesora jurídica y el Departamento administrativo de tránsito y transporte.

El volumen total de quejas aumento con respecto al mes anterior, se observó que se mantuvieron las mismas dependencias en las entidades con mayor número de quejas.

La Tabla 7 presenta el detalle de las quejas por dependencia registradas durante el mes de diciembre de 2025, 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	36	32,14
Oficina Asesora Jurídica	14	12,50
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	10	8,93
Oficina Asesora Jurídica - EPA	8	7,14
Servicios Públicos	8	7,14
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	6	5,36
Secretaría de Infraestructura	4	3,57
División de Control Urbano	3	2,68
Cobranzas-Impuestos Distritales	3	2,68
Oficina Asesora de Informática	2	1,79
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2	1,79
Secretaría de Turismo	2	1,79
Dirección de Impuestos	2	1,79
Secretaría de Educación Distrital	2	1,79
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2	1,79
Dirección Operativa - DATT	1	0,89
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	0,89
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,89
Oficina de Transparencia	1	0,89
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	1	0,89
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	0,89
Impuesto Predial	1	0,89
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0,89
Total general	112	100

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

Durante el periodo analizado, en el mes de diciembre se registraron un total de 50 reclamos presentándose una disminución considerable respecto al mes anterior de pasar de 165 a 50, lo que representa una disminución de 115 reclamos en comparación con el mes anterior. Entre estos, destacan los dirigidos al Departamento Administrativo de salud, con 30 reclamos, lo que representa aproximadamente el 60 % del total. Le sigue el Departamento administrativo de tránsito y transporte con 5 reclamos, equivalente al 10 %.

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 diciembre de 2025.



Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	30	60,00
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	5	10,00
Cobranzas-Impuestos Distritales	3	6,00
Oficina Asesora Jurídica	2	4,00
Secretaría de Educación Distrital	2	4,00
Subdirección de Fiscalización	2	4,00
Fondo Territorial de Pensiones	2	4,00
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	2	4,00
Impuesto Predial	1	2,00
Servicios Públicos	1	2,00
Total general	50	100

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

8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2024

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 2024 a corte del 5 de diciembre del 2025. 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 2024

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84457	7,97	1975	0,19	86432	8,2
2017	86991	8,21	4516	0,43	91507	8,6
2018	101860	9,61	7677	0,72	109537	10,3
2019	112901	10,65	10950	1,03	123851	11,7
2020	70397	6,64	3902	0,37	74299	7,0
2021	118817	11,21	3134	0,30	121951	11,5
2022	124861	11,78	4632	0,44	129493	12,2
2023	147145	13,88	7573	0,71	154718	14,6
2024	157769	14,88	10434	0,98	168203	15,9
Total general	1005198	94,83	44359	4,18	1059991	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 Subdirección Técnica de Desarrollo Sostenible, con un total de 4.146, que correspondencias pendientes de cierre, que es una entidad descentralizada. Le sigue la Secretaría de Hacienda, con 3.820 solicitudes sin cerrar.

Es importante aclarar que, 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 aplicados en otros tipos de trámite. Por esta razón, aunque el número de correspondencias abiertas puede parecer elevado, no necesariamente implica que estén vencidas, ya que su gestión se realiza conforme a tiempos legales distintos, definidos en función del tipo de solicitud y la naturaleza tributaria o financiera de los procesos.

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 diciembre del 2025 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 diciembre al 31 de diciembre de 2025, 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 diciembre 2025

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1315	10,81	358	2,94	1673	13,75
Cobranzas-Impuestos Distritales	830	6,82	490	4,03	1320	10,85
Oficina Asesora Jurídica	693	5,70	550	4,52	1243	10,22
Dirección Jurídica - DATT	644	5,29	316	2,60	960	7,89
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	194	1,59	373	3,07	567	4,66
Secretaría de Hacienda Distrital	271	2,23	260	2,14	531	4,37
Industria y Comercio	28	0,23	369	3,03	397	3,26
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	241	1,98	149	1,22	390	3,21
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	277	2,28	110	0,90	387	3,18
Fondo Territorial de Pensiones	83	0,68	237	1,95	320	2,63
Tutelas Jurídica	262	2,15	45	0,37	307	2,52
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	279	2,29	6	0,05	285	2,34
Secretaría de Planeación Distrital	128	1,05	148	1,22	276	2,27
Dirección de Impuestos	118	0,97	122	1,00	240	1,97
Dirección de Talento Humano	93	0,76	134	1,10	227	1,87
Secretaría de Educación Distrital	81	0,67	125	1,03	206	1,69
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	120	0,99	56	0,46	176	1,45
División de Control Urbano	151	1,24	14	0,12	165	1,36
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	96	0,79	69	0,57	165	1,36
Sisben	3	0,02	155	1,27	158	1,30
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	33	0,27	116	0,95	149	1,22
Subdirección de Fiscalización	124	1,02	20	0,16	144	1,18
Despacho Alcalde	55	0,45	89	0,73	144	1,18
Tesorería	105	0,86	34	0,28	139	1,14
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	55	0,45	65	0,53	120	0,99
Impuesto Predial	37	0,30	73	0,60	110	0,90
Oficina Asesora Jurídica - EPA	72	0,59	26	0,21	98	0,81
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	27	0,22	65	0,53	92	0,76
Servicios Públicos	37	0,30	52	0,43	89	0,73
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	39	0,32	48	0,39	87	0,72
Secretaría de Infraestructura	60	0,49	21	0,17	81	0,67
Secretaría General	28	0,23	49	0,40	77	0,63
Dirección Operativa - DATT	46	0,38	22	0,18	68	0,56
Cobro Persuasivo	62	0,51	2	0,02	64	0,53
Dirección de Apoyo Logístico	48	0,39	16	0,13	64	0,53
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	16	0,13	39	0,32	55	0,45
Defensa Judicial	6	0,05	47	0,39	53	0,44
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	2	0,02	48	0,39	50	0,41
Establecimiento Público Ambiental - EPA	28	0,23	22	0,18	50	0,41
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	47	0,39	1	0,01	48	0,39
Secretaría de Turismo	16	0,13	29	0,24	45	0,37
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	31	0,25	7	0,06	38	0,31
Escuela de Gobierno y Liderazgo		0,00	27	0,22	27	0,22
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	3	0,02	22	0,18	25	0,21
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	10	0,08	13	0,11	23	0,19
Matriculas - DATT	7	0,06	16	0,13	23	0,19
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	8	0,07	13	0,11	21	0,17
Corvivienda	3	0,02	17	0,14	20	0,16
Dirección de Contabilidad	2	0,02	17	0,14	19	0,16
Administración Mercado	12	0,10	5	0,04	17	0,14
Oficina Jurídica IPCC	5	0,04	11	0,09	16	0,13



Departamento Administrativo de Valorización Distrital	8	0,07	5	0,04	13	0,11
Corporación de Turismo de Cartagena	11	0,09	1	0,01	12	0,10
Oficina Asesora de Informática	2	0,02	9	0,07	11	0,09
TransCaribe S.A.		0,00	10	0,08	10	0,08
Archivo Central	7	0,06	3	0,02	10	0,08
División Sistemas Impuestos		0,00	10	0,08	10	0,08
Oficina Asesora de Control Disciplinario	3	0,02	6	0,05	9	0,07
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	3	0,02	4	0,03	7	0,06
Renta Ciudadana	6	0,05	1	0,01	7	0,06
DistriSeguridad	2	0,02	3	0,02	5	0,04
Oficina de Transparencia	1	0,01	3	0,02	4	0,03
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	2	0,02	2	0,02	4	0,03
Oficina Asesora Planeación - EPA		0,00	3	0,02	3	0,02
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	3	0,02		0,00	3	0,02
Oficina Asesora Control Interno - EPA		0,00	2	0,02	2	0,02
Dirección de Presupuesto	2	0,02		0,00	2	0,02
Cárcel Distrital		0,00	1	0,01	1	0,01
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	1	0,01		0,00	1	0,01
Oficina de Cooperación Internacional		0,00	1	0,01	1	0,01
Total general	6982	57,40	5182	42,60	12164	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 57,40% de las solicitudes recibidas en el mes de diciembre han sido gestionadas, lo que equivale a 6.982 radicaciones. Sin embargo, 5.182 radicaciones están en gestión, lo que representa el 42,60% del total del mes de diciembre.

A continuación, la tabla 11 muestra el número de correspondencias externas que aún no han recibido cierre de gestión de lo recibido del año 2025. 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 2025 por dependencias

Área gestión	Total	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica	5768	15,71%
Dirección Jurídica - DATT	4994	13,60%
División de Control Urbano	2223	6,06%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1871	5,10%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1805	4,92%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1731	4,71%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1609	4,38%
Jurídica - DATT	1363	3,71%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1309	3,57%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1259	3,43%
Subdirección de Fiscalización	1237	3,37%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	1018	2,77%
Cobro Coactivo-DATT	909	2,48%
Secretaría de Infraestructura	482	1,31%
Secretaría de Planeación Distrital	481	1,31%
Dirección Operativa - DATT	473	1,29%



Dirección de Talento Humano	461	1,26%
Tesorería	448	1,22%
Estratificación	413	1,12%
Atención a la Comunidad - DADIS	410	1,12%
Dirección de Apoyo Logístico	395	1,08%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	340	0,93%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	339	0,92%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	319	0,87%
Servicios Públicos	317	0,86%
Cobro Persuasivo	306	0,83%
Secretaría General	290	0,79%
Operativa - DATT	272	0,74%
Despacho Alcalde	248	0,68%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	215	0,59%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	195	0,53%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	188	0,51%
Fondo Territorial de Pensiones	187	0,51%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	180	0,49%
Tutelas Jurídica	171	0,47%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	152	0,41%
Talento Humano - SED	152	0,41%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	145	0,39%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	138	0,38%
Semaforización - DATT	116	0,32%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	91	0,25%
Impuesto Predial	87	0,24%
DistriSeguridad	87	0,24%
Secretaría de Hacienda Distrital	86	0,23%
Subdirección Técnica - SED	85	0,23%
Secretaría de Educación Distrital	80	0,22%
Oficina Jurídica IPCC	79	0,22%
Corporación de Turismo de Cartagena	75	0,20%
Oficina Asesora de Control Interno	61	0,17%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	54	0,15%
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	53	0,14%
Renta Ciudadana	52	0,14%
Despacho DATT	47	0,13%
Oficina Asesora de Informática	47	0,13%
Administración Mercado	43	0,12%
Bomberos	42	0,11%
Unidad de Nomina	40	0,11%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	37	0,10%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	36	0,10%
Subdirección- DADIS	36	0,10%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	36	0,10%
Inspección de Policía Ponzuela	33	0,09%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	32	0,09%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	32	0,09%
Inspección de Policía Chiquinquirá	31	0,08%
Secretaría de Turismo	29	0,08%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	28	0,08%
Comisaría Permanente Turno 1	26	0,07%
Defensa Judicial	21	0,06%
Dirección de Impuestos	20	0,05%
Matriculas - DATT	16	0,04%
PQR	16	0,04%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	16	0,04%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	15	0,04%



Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	12	0,03%
Unidad Asesora de Contratación	11	0,03%
Dinámica Urbana	11	0,03%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	11	0,03%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	10	0,03%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	10	0,03%
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	10	0,03%
Comisaría Permanente Turno 2	10	0,03%
Cobertura Educativa - SED	9	0,02%
Industria y Comercio	9	0,02%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	8	0,02%
Contratación - DATT	7	0,02%
Area Social Localidad Industrial y de la Bahía	7	0,02%
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	7	0,02%
TransCaribe S.A.	6	0,02%
Inspección de Policía Centro	6	0,02%
Dirección de Contabilidad	5	0,01%
Oficina Asesores de Despacho	5	0,01%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	4	0,01%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	4	0,01%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	4	0,01%
División de Patrimonio Cultural IPCC	4	0,01%
Dirección de Presupuesto	4	0,01%
Pagaduría	3	0,01%
Institución Universitaria Mayor de Cartagena	2	0,01%
Comisaría de Familia	2	0,01%
Oficina de Deporte - IDER	2	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA	2	0,01%
Dirección de Planeación - DADIS	2	0,01%
Oficina de Recreación - IDER	2	0,01%
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	2	0,01%
Talento Humano DADIS	2	0,01%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	2	0,01%
Propiedad Horizontal	2	0,01%
Archivo Central	2	0,01%
Inspección de Policía Bocachica	2	0,01%
Inspección de Policía Ternera	1	0,00%
Oficina de Transparencia	1	0,00%
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,00%
Inspección de Policía Blas de Lezo	1	0,00%
División de Inversión Pública	1	0,00%
Oficina de Cooperación Internacional	1	0,00%
División Sistemas Impuestos	1	0,00%
División de Sistema de Información Geográfica	1	0,00%
ESE Hospital Local Cartagena de Indias	1	0,00%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	1	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	1	0,00%
Dirección de Operaciones	1	0,00%
Inspección de Policía Boquilla	1	0,00%
Total general	36713	100,00%

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 dé cuenta de un mismo concepto medible.



10.1. Ficha técnica

Año	2025
Periodo de análisis	Del 1 al 31 de diciembre
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.*

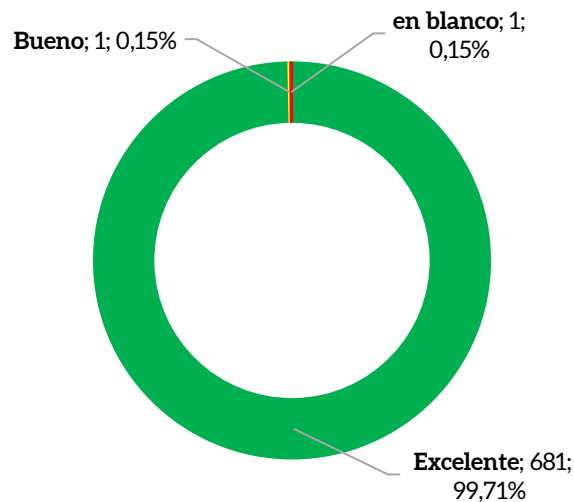


10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

1. Efectividad.

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

Grafica 4. Indicador de Efectividad - diciembre de 2025



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.

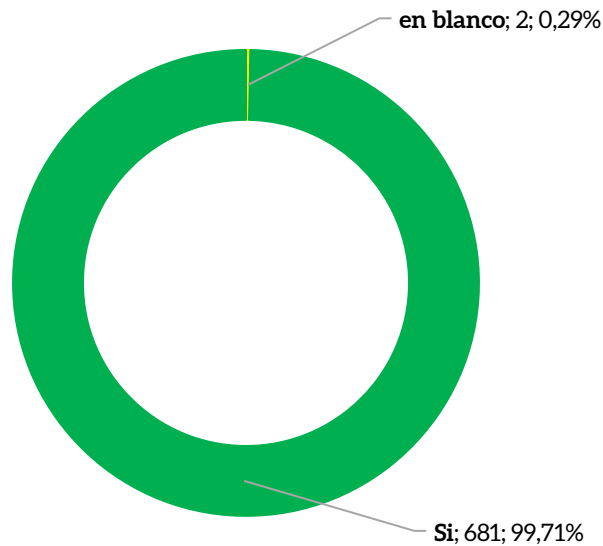
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar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



2. Accesibilidad.

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

Grafica 5. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 1) - diciembre de 2025



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

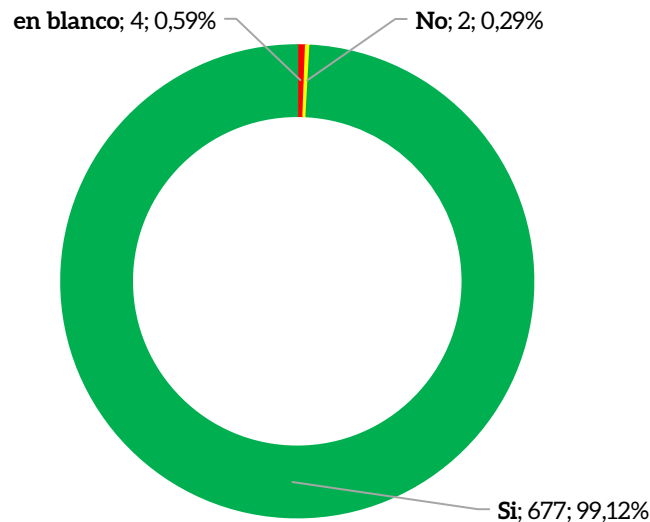
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 683 encuestados, el 99.71% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

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) - diciembre de 2025



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

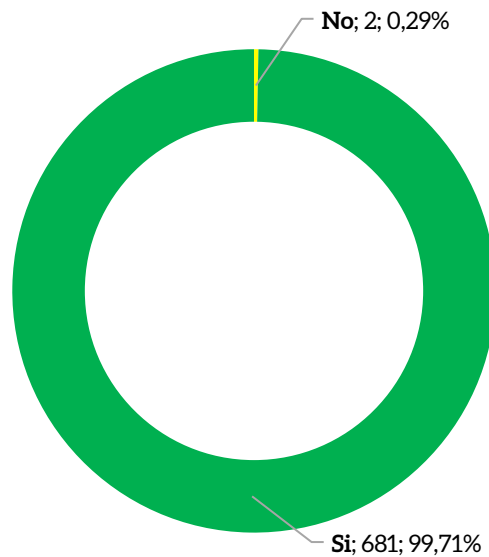
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 99.12%, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. El 0.29% manifestó que el sitio donde lo atendieron no es de su agrado y el 0.59 de los encuestados prefirió no 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) - diciembre de 2025



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

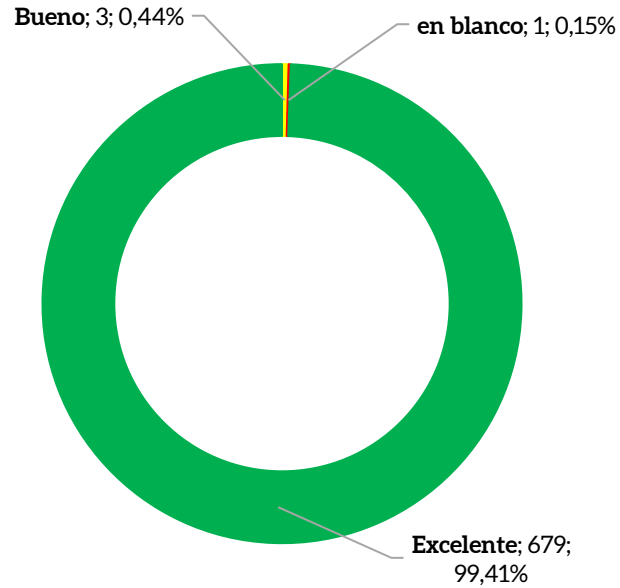
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el 99.71%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo.

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) - diciembre de 2025



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,

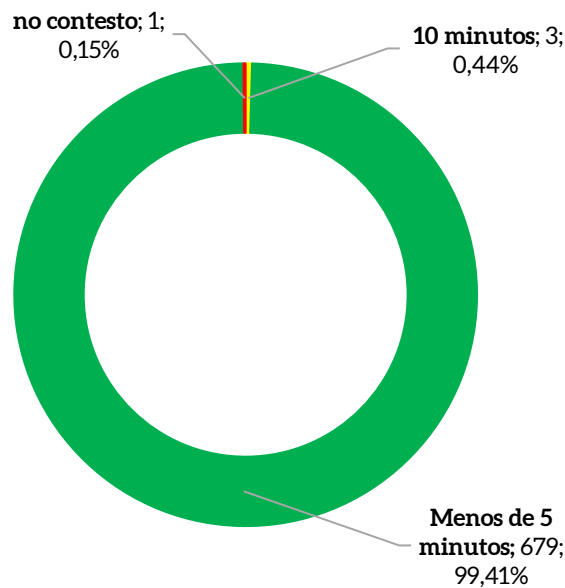
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.



3. Oportunidad.

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

Grafica 9. Indicador de Oportunidad – diciembre de 2025



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 diciembre de 2025, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2025.

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 diciembre, la ciudadanía prefirió radicar su correspondencia a través del correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 50,02% que son representadas en un total de 6.084 radicaciones, seguido de radicación presencial (32,51%) y por página WEB (17,48 %). Las dependencias más solicitadas fueron la Secretaría de Hacienda Distrital, el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte y la Oficina Asesora Jurídica, las dos primeras ha sido el mismo comportamiento en lo corrido del año 2025.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 195 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante diciembre de 2025.

Se observa que la Departamento administrativo de tránsito y transporte y la Oficina Jurídica dieron traslado del mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de 112 quejas y 50 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 (32,14%).



La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:

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

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 57,40% de los radicados del mes de diciembre fueron gestionados durante el período, lo que representa 6.982 solicitudes, mientras que 5.182 radicaciones (42,60 % del total de diciembre) 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