



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: abril 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

abril 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.....	14
7.4.1 Requerimientos de los entes de control	41
7.5 Peticiones trasladadas al competente.....	42
7.6 Quejas y Reclamos presentados	43
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2025	46
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en abril del 2026 en SIGOB.....	47
10. Percepción y satisfacción ciudadana	53
10.1. Ficha técnica.....	54
10.2. Conceptos de la encuesta.....	55
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio	56
11. Conclusiones	61



1. Introducción

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

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSD, abarcando el período del **1 al 30 de abril 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 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 abril 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 abril del año 2026.

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 abril de 2026.

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

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

En total, se recibieron **13.702** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

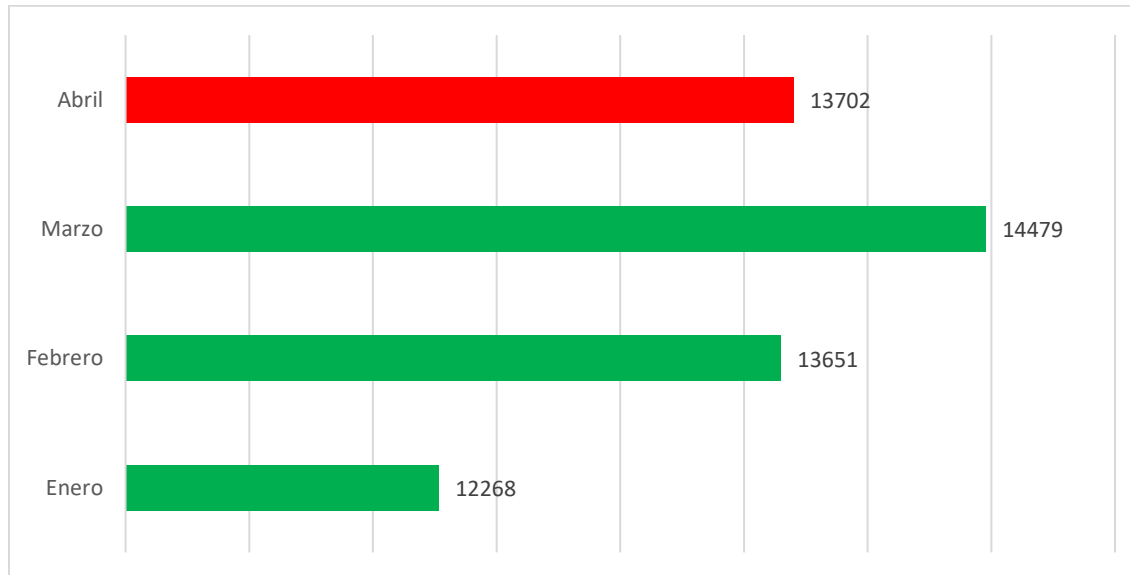
Del total de comunicaciones recibidas, **6.934** corresponden a PQRSDF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

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 evidencia 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. Para el mes de abril, se presentó una disminución en la documentación recibida, posiblemente asociada al cierre de las fechas de descuentos tributarios.

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.



Para el mes de abril se recibieron 13.702 radicaciones, lo que representa una disminución de 777 registros respecto al mes inmediatamente anterior, equivalente a una variación negativa aproximada del 5,37 %.

El comportamiento observado estuvo impulsado principalmente por la estrategia institucional asociada al pago del impuesto predial durante los meses de febrero, y marzo, 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 abril de 2026, 10.434 corresponden a personas naturales es decir el 76,15% del total de radicaciones del mes y 3.268 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 23.85%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.

Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Petición	Participacion
Natural	10434	76,15%
Jurídica	3268	23,85%
Total general	13702	100,00%

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

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 13.702 peticiones totales, 8.852 corresponden al sexo femenino, representando el 64,60 %, mientras que 4.850 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 35.40%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Petición	Participación
Femenino	8852	64,60%
Masculino	4850	35,40%
Total general	13702	100,00%

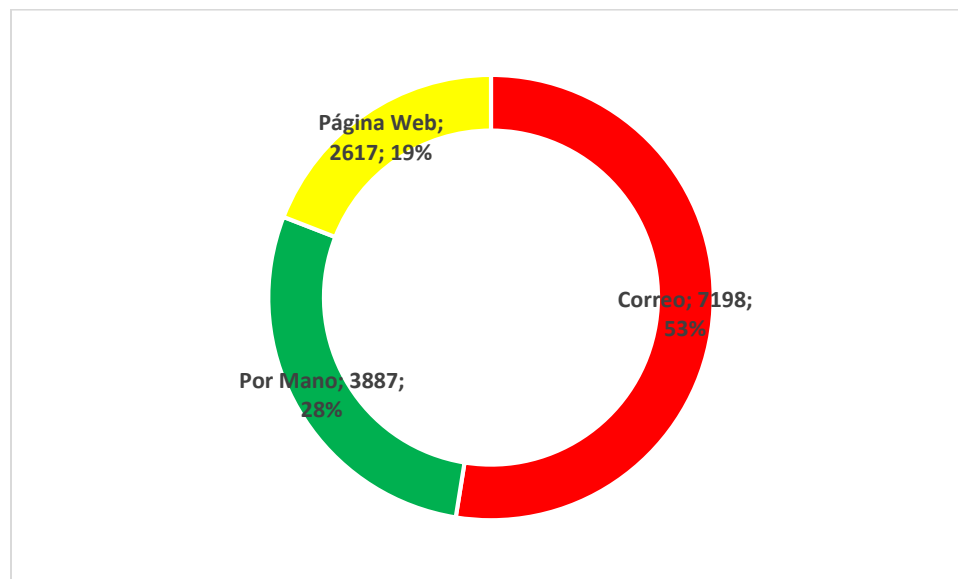


Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)

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 – abril de 2026



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

Durante el mes de abril 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 53% del total de radicaciones, con 7.198 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 3.887 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 2.617 radicaciones, lo que representa el 19% 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.

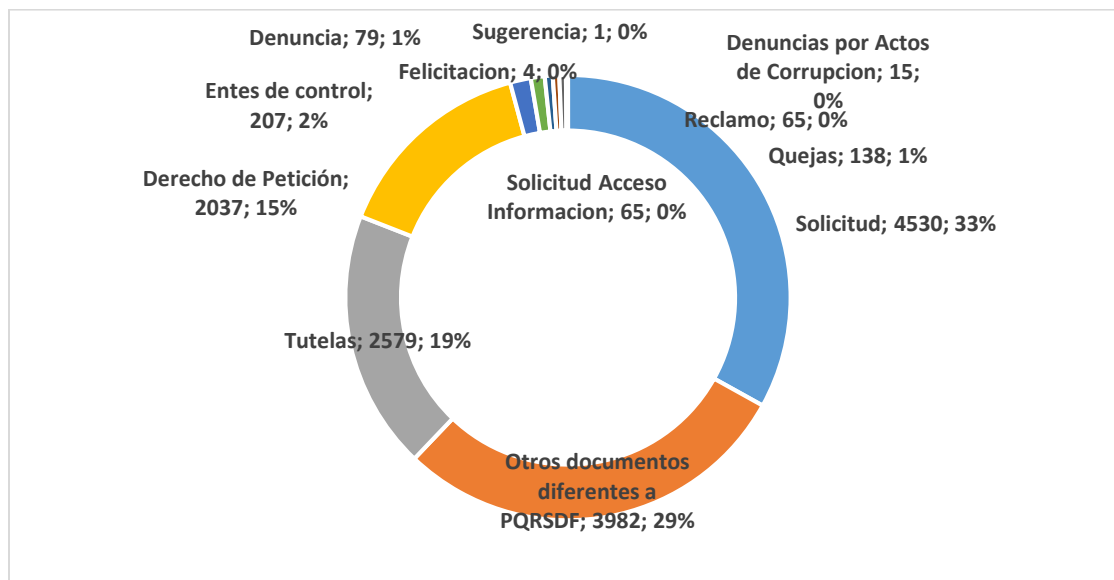
En conclusión, los datos reflejan una transición paulatina hacia canales digitales, aunque persiste una importante demanda por atención presencial. La incorporación de herramientas como el chat box Catalina apunta a modernizar el sistema de atención y mejorar la experiencia del ciudadano.



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 radicaciones – abril de 2026



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

El análisis de los radicados del mes de abril de 2026 muestra la siguiente distribución: el 33% de las solicitudes correspondieron a solicitudes con un total de 4.530, seguida de la tipología de otros documentos diferentes a PQRSDF (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*) con 3.982 registros

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.579, equivalente al 18% del total. Se presentaron 2.037 Derechos de petición, lo que representa el 14%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 1,51%, con 207 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 138 quejas que representan el 1,01 % de las peticiones radicadas, 65 reclamos con una participación del 0,47 % de lo radicado y 79 denuncias que representan 1%. Finalmente, 65 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,47 %, denuncia actos de corrupción son 15



representando en un 0.11 %, 4 felicitación que representan el 0.03% de los radicados y 1 sugerencias que representa el 0,01% del mes de abril.

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

Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de abril

Tipología final	Petición	Participacion
Solicitud	4530	33,06%
Otros documentos diferentes a PQRSDF	3982	29,06%
Tutelas	2579	18,82%
Derecho de Petición	2037	14,87%
Entes de control	207	1,51%
Quejas	138	1,01%
Denuncia	79	0,58%
Solicitud Acceso Información	65	0,47%
Reclamo	65	0,47%
Denuncias por Actos de Corrupción	15	0,11%
Felicitación	4	0,03%
Sugerencia	1	0,01%
Total general	13702	100,00%

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

Area responsable	Denuncia	Denuncias por Actos de	Derecho de Petición	Entes de control	Felicitacion	Otros documentos diferentes a PQRSDF	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud Acceso	Sugerencia	Tutelas	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	7	2	1167	11	1	663	14	7	784	3	0	1178	3837
Secretaría de Hacienda Distrital	1	2	414	4	0	1074	12	2	1231	25	0	245	3010
Oficina Asesora Jurídica	9	0	88	136	0	341	8	4	227	5	0	586	1404
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	13	1	40	14	0	146	40	41	389	5	0	115	804
Secretaría de Planeación Distrital	5	1	59	1	0	196	5	1	446	5	0	49	768
Establecimiento Público Ambiental - EPA	7	0	39	11	0	571	14	0	55	10	0	19	726



Secretaría General	2	3	50	6	0	175	8	4	298	2	0	31	579
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	17	3	41	4		103	15	2	200	5		84	474
Fondo Territorial de Pensiones			18	4	1	205		2	118	1		13	362
Secretaría de Educación Distrital	2	1	17			65	4	1	53	1		110	254
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	5		21			32	4	1	146	1		12	222
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	4		7			24	1		103			10	149
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte			3			43			50			45	141
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			6	1		42			84	2		4	139
Secretaría de Infraestructura			28	5		21	5		66			12	137
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0	0	3	0	93	1	0	8	0	0	11	117
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			3			46			42			9	100
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			6	1		53			31			3	94
Despacho Alcalde					2	23			69				94
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			3			13	1		28			6	51
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1		10	1		9			14			6	41
Corvivienda		1	1			12			14			11	39
Secretaría de Turismo	3	1	1			11	3		12		1	2	34
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			6			3			15			7	31
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES						5			18				23
DistriSeguridad	1		1						6			5	13
TransCaribe S.A.			4			2	3		1				10
Escuela de Gobierno y Liderazgo			1			3			4			1	9
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1		2	1		2			1				7
Escuela Taller de Cartagena de Indias						1			4			2	7
Oficina Asesora de Informática						3			4				7
Oficina Asesora de Control Interno				4					2				6
Corporación de Turismo de Cartagena									3			2	5
Renta Ciudadana						1			2				3
Oficina Asesora de Protocolo						1			1				2
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE												1	1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa									1				1
Dirección Financiera - ESE HLCI			1										1
Total general	79	15	2037	207	4	3982	138	65	4530	65	1	2579	13702

Tabla 5
Tipología discriminada de documentos de radicaciones por dependencias

Area responsable	Tipo	Petición	Participación
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	Acción de Tutela (48 Horas)	1046	7,63%
	Derecho de Petición (15 Días)	300	2,19%
	Solicitud	278	2,03%
	Oficio	116	0,85%



Acción de Tutela (24 Horas)	115	0,84%
Auto	110	0,80%
Solicitud de Trámites	39	0,28%
Procesos Juridicos	26	0,19%
Acción de Tutela (72 Horas)	17	0,12%
Quejas	12	0,09%
Informes	12	0,09%
Reclamo	7	0,05%
Apertura Incidente Desacato (3 Días)	6	0,04%
Denuncia	6	0,04%
Requerimiento Fiscalía (120 horas)	5	0,04%
Solicitud Acceso Informacion	3	0,02%
Requerimiento Incidente Desacato (48 Horas)	3	0,02%
Novedad	3	0,02%
Invitaciones	2	0,01%
Requerimiento Incidente Desacato (72 Horas)	1	0,01%
Avisos	1	0,01%
Respuesta Requerimiento Ordinario	1	0,01%
Devoluciones y Compensaciones (140 días)	1	0,01%
Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
Reportes	1	0,01%
Requerimiento Procuraduría (48 horas)	1	0,01%
Felicitation	1	0,01%
Conciliaciones	1	0,01%
Rua - EPA	1	0,01%
Requerimiento Fiscalía (48 horas)	1	0,01%
Oficio de Embargo de Inmuebles	1	0,01%



Oficina Asesora Jurídica	Requerimiento Fiscalía (72 horas)	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
	Acción de Tutela (48 Horas)	535	3,90%
	Solicitud	202	1,47%
	Derecho de Petición (15 Días)	88	0,64%
	Oficio	81	0,59%
	Informes	58	0,42%
	Procesos Jurídicos	54	0,39%
	Auto	46	0,34%
	Acción de Tutela (24 Horas)	42	0,31%
	Requerimiento Procuraduría (72 horas)	34	0,25%
	Requerimiento Procuraduría (48 horas)	27	0,20%
	Solicitud de Trámites	24	0,18%
	Requerimiento Procuraduría (120 horas)	14	0,10%
	Invitaciones	13	0,09%
	Requerimiento Contraloría (72 horas)	12	0,09%
	Acción de Tutela (72 Horas)	9	0,07%
	Denuncia	9	0,07%
	Requerimiento Personería (48 horas)	9	0,07%
	Requerimiento Personería (72 horas)	9	0,07%
	Quejas	8	0,06%
	Resolución	7	0,05%
	Certificados	7	0,05%
	Requerimiento Fiscalía (72 horas)	6	0,04%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	6	0,04%
	Requerimiento Fiscalía (48 horas)	5	0,04%
	Proyecto	5	0,04%
	Reclamo	4	0,03%



Dirección Jurídica - DATT	Solicitud Acceso Informacion	3	0,02%
	Solicitud de Organismos de Control y entidades Juridiccionales	3	0,02%
	Requerimiento Contraloría (48 horas)	3	0,02%
	Requerimiento Contraloría (120 horas)	2	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	2	0,01%
	Requerimiento Incidente Desacato (48 Horas)	2	0,01%
	Requerimiento Personería (120 horas)	2	0,01%
	Actos Administrativos	1	0,01%
	Solicitud Cita con el Alcalde	1	0,01%
	Conciliaciones	1	0,01%
	Requerimiento Ordinario	1	0,01%
	Audiencias de Conciliaciones	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
	Circulares	1	0,01%
	Cuentas de Cobro	1	0,01%
	Requerimiento Fiscalía (120 horas)	1	0,01%
	Facturas	1	0,01%
	Demandas	1	0,01%
	Avisos	1	0,01%
	Reportes	1	0,01%
	Carta	1	0,01%
	Acta	1	0,01%
	Derecho de Petición (15 Días)	718	5,24%
	Oficio	333	2,43%
	Solicitud	199	1,45%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	3	0,02%



Cobranzas-Impuestos Distritales	Revocatoria Directa- Dias Corridos(270 dias)	1	0,01%
	Denuncia	1	0,01%
	Derecho de Peticion (30 dias) D491	1	0,01%
	Solicitud	323	2,36%
	Derecho de Petición (15 Días)	292	2,13%
	Oficio	201	1,47%
	Solicitud de Trámites	148	1,08%
	Informes	43	0,31%
	Acción de Tutela (48 Horas)	20	0,15%
	Conciliaciones	17	0,12%
	Procesos Juridicos	12	0,09%
	Auto	4	0,03%
	Quejas	4	0,03%
	Acta	2	0,01%
	Consulta	2	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Rua - EPA	1	0,01%
	Solicitud Acceso Informacion	1	0,01%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
	Pliego de Cargos	1	0,01%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 dias)	1	0,01%
	Reclamo	1	0,01%
	Solicitud	354	2,58%
	Acción de Tutela (48 Horas)	94	0,69%
	Oficio	47	0,34%
	Reclamo	41	0,30%
	Quejas	40	0,29%
	Derecho de Petición (15 Días)	40	0,29%
	Solicitud de Trámites	33	0,24%
	Informes	21	0,15%
	Invitaciones	19	0,14%



Auto	18	0,13%
Acción de Tutela (24 Horas)	16	0,12%
Facturas	14	0,10%
Denuncia	13	0,09%
Acción de Tutela (72 Horas)	5	0,04%
Procesos Juridicos	5	0,04%
Requerimiento Personería (72 horas)	4	0,03%
Novedad	4	0,03%
Requerimiento Personería (48 horas)	3	0,02%
Solicitud de acceso a la información	3	0,02%
Publicación	2	0,01%
Solicitud Acceso Informacion	2	0,01%
Resolución	2	0,01%
Circulares	2	0,01%
Proyecto	2	0,01%
Certificados	2	0,01%
Cuentas de Cobro	2	0,01%
Consulta	1	0,01%
Requerimientos Especiales	1	0,01%
Solicitud de Organismos de Control y entidades Jurisdiccionales	1	0,01%
Avisos	1	0,01%
Oficio de Embargo de Inmuebles	1	0,01%
Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
Requerimiento Contraloría (48 horas)	1	0,01%
Requerimiento Procuraduría (48 horas)	1	0,01%
Requerimiento Personería (120 horas)	1	0,01%
Requerimiento Procuraduría (72 horas)	1	0,01%



Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Requerimiento Fiscalía (72 horas)	1	0,01%
	Pliego	1	0,01%
	Solicitud	174	1,27%
	Acción de Tutela (48 Horas)	70	0,51%
	Oficio	51	0,37%
	Derecho de Petición (15 Días)	41	0,30%
	Solicitud de Trámites	26	0,19%
	Denuncia	17	0,12%
	Quejas	15	0,11%
	Invitaciones	15	0,11%
	Informes	12	0,09%
	Procesos Juridicos	10	0,07%
	Auto	10	0,07%
	Acción de Tutela (24 Horas)	10	0,07%
	Acción de Tutela (72 Horas)	4	0,03%
	Solicitud de acceso a la información	3	0,02%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	3	0,02%
	Resolución	2	0,01%
	Solicitud Acceso Informacion	2	0,01%
	Requerimiento Personería (48 horas)	2	0,01%
	Reclamo	2	0,01%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	2	0,01%
	Requerimiento Procuraduría (120 horas)	1	0,01%
	Facturas	1	0,01%
	Requerimiento Personería (120 horas)	1	0,01%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	Oficio	234	1,71%
	RCD - EPA	52	0,38%
	Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	29	0,21%
	Informes	28	0,20%



	Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	18	0,13%
	Reportes	16	0,12%
	Aceites de Cocina Usados - EPA	11	0,08%
	Solicitud	10	0,07%
	Solicitud Acceso Informacion	6	0,04%
	Adopción de Plan de Contingencia - EPA	5	0,04%
	Respel- EPA	5	0,04%
	Rua - EPA	4	0,03%
	Libro de Operaciones Forestales - EPA	1	0,01%
	Certificados	1	0,01%
	Solicitud de Trámites	1	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
Industria y Comercio	Solicitud	151	1,10%
	Solicitud de Trámites	137	1,00%
	Oficio	49	0,36%
	Informes	34	0,25%
	Novedad	20	0,15%
	Solicitud Acceso Informacion	9	0,07%
	Derecho de Petición (15 Días)	8	0,06%
	Quejas	3	0,02%
	Respuesta Emplazamiento	2	0,01%
	Consulta	2	0,01%
	Reportes	2	0,01%
	Certificados	1	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Respuesta Requerimiento Ordinario	1	0,01%
	Reporte Información Tributaria	1	0,01%
Fondo Territorial de Pensiones	Oficio	100	0,73%
	Solicitud	100	0,73%
	Informes	42	0,31%



	Cuentas de Cobro	19	0,14%
	Derecho de Petición (15 Días)	18	0,13%
	Solicitud de Trámites	18	0,13%
	Novedad	14	0,10%
	Acción de Tutela (48 Horas)	12	0,09%
	Certificados	9	0,07%
	Pensión, Reliquidación y Mesada	8	0,06%
	Procesos Juridicos	6	0,04%
	Auto	4	0,03%
	Resolución	3	0,02%
	Requerimiento Contraloría (48 horas)	3	0,02%
	Reclamo	2	0,01%
	Felicitation	1	0,01%
	Solicitud Acceso Informacion	1	0,01%
	Actos Administrativos	1	0,01%
	Acción de Tutela (72 Horas)	1	0,01%
Secretaría de Hacienda Distrital	Acción de Tutela (48 Horas)	191	1,39%
	Solicitud	70	0,51%
	Auto	30	0,22%
	Acción de Tutela (24 Horas)	15	0,11%
	Certificados	13	0,09%
	Derecho de Petición (15 Días)	6	0,04%
	Informes	6	0,04%
	Solicitud de Trámites	5	0,04%
	Oficio	3	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	2	0,01%
	Solicitud Acceso Informacion	2	0,01%
	Invitaciones	2	0,01%
	Procesos Juridicos	2	0,01%
	Recursos de Reconsideración (270 días)	2	0,01%



	Apertura Incidente Desacato (3 Días)	1	0,01%
	Requerimiento Contraloría (72 horas)	1	0,01%
	Solicitud de Revocatoria Directa	1	0,01%
	Requerimiento Incidente Desacato (48 Horas)	1	0,01%
	Exclusiones (180 días)	1	0,01%
	Respuesta emplazamiento para corregir	1	0,01%
	Solicitud de Organismos de Control y entidades Jurisdiccionales	1	0,01%
	Respuesta Requerimiento Ordinario	1	0,01%
	Requerimiento Contraloría (48 horas)	1	0,01%
	Rua - EPA	1	0,01%
	Acción de Tutela (72 Horas)	1	0,01%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	Solicitud	227	1,66%
	Derecho de Petición (15 Días)	97	0,71%
	Oficio	25	0,18%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
Dirección de Talento Humano	Solicitud	137	1,00%
	Oficio	74	0,54%
	Solicitud de Trámites	53	0,39%
	Derecho de Petición (15 Días)	20	0,15%
	Acción de Tutela (48 Horas)	16	0,12%
	Certificados	13	0,09%
	Novedad	11	0,08%
	Procesos Juridicos	8	0,06%
	Informes	5	0,04%



	Requerimiento Fiscalía (72 horas)	2	0,01%
	Pensión, Reliquidación y Mesada	2	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Actos Administrativos	1	0,01%
	Requerimiento Procuraduría (72 horas)	1	0,01%
	Reclamo	1	0,01%
	Solicitud Acceso Informacion	1	0,01%
	Reportes	1	0,01%
	Quejas	1	0,01%
	Avisos	1	0,01%
Secretaría de Planeación Distrital	Solicitud	131	0,96%
	Derecho de Petición (15 Días)	37	0,27%
	Oficio	37	0,27%
	Acción de Tutela (48 Horas)	26	0,19%
	Solicitud de Trámites	21	0,15%
	Certificados	10	0,07%
	Informes	10	0,07%
	Solicitud Acceso Informacion	4	0,03%
	Acción de Tutela (24 Horas)	3	0,02%
	Auto	2	0,01%
	Invitaciones	2	0,01%
	Procesos Juridicos	2	0,01%
	Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	1	0,01%
	Novedad	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
	Proyecto	1	0,01%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
	Quejas	1	0,01%
	Reclamo	1	0,01%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	Solicitud	109	0,80%
	Oficio	60	0,44%
	Informes	33	0,24%
	Solicitud de Trámites	28	0,20%



	Derecho de Petición (15 Días)	13	0,09%
	Acción de Tutela (48 Horas)	12	0,09%
	Certificados	6	0,04%
	Denuncia	5	0,04%
	Novedad	5	0,04%
	Quejas	4	0,03%
	Respuesta Emplazamiento	2	0,01%
	Consulta	2	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	2	0,01%
	Procesos Jurídicos	1	0,01%
	Solicitud Acceso Informacion	1	0,01%
	Acción de Tutela (72 Horas)	1	0,01%
	Requerimiento Personería (72 horas)	1	0,01%
Subdirección de Fiscalización	Respuesta Requerimiento Ordinario	95	0,69%
	Solicitud	44	0,32%
	Requerimiento Ordinario	28	0,20%
	Oficio	26	0,19%
	Respuesta Emplazamiento	19	0,14%
	Informes	10	0,07%
	Respuesta emplazamiento para corregir	9	0,07%
	Emplazamientos	7	0,05%
	Reporte Sobretasa a la Gasolina	6	0,04%
	Recursos de Reconsideración (270 días)	5	0,04%
	Derecho de Petición (15 Días)	5	0,04%
	Respuesta Aviso Persuasivo	4	0,03%
	Solicitud de Trámites	3	0,02%
	Consulta	3	0,02%
	Respuesta Liquidación de Revisión	2	0,01%



	Solicitud Acceso Informacion	2	0,01%
	Revocatoria Directa- Dias Corridos(270 dias)	1	0,01%
	Respuesta a Resolución Sanción	1	0,01%
	Solicitud de Revocatoria Directa	1	0,01%
Secretaría de Educación Distrital	Acción de Tutela (48 Horas)	94	0,69%
	Solicitud	49	0,36%
	Procesos Juridicos	19	0,14%
	Oficio	19	0,14%
	Derecho de Petición (15 Días)	17	0,12%
	Auto	16	0,12%
	Acción de Tutela (24 Horas)	12	0,09%
	Acción de Tutela (72 Horas)	4	0,03%
	Quejas	4	0,03%
	Solicitud de Trámites	4	0,03%
	Invitaciones	4	0,03%
	Denuncia	2	0,01%
	Informes	2	0,01%
	Facturas	2	0,01%
	Apertura Incidente Desacato (3 Días)	1	0,01%
	Reclamo	1	0,01%
	Solicitud Acceso Informacion	1	0,01%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
	Proyecto	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	Solicitud	107	0,78%
	Solicitud de Trámites	39	0,28%
	Oficio	21	0,15%
	Derecho de Petición (15 Días)	21	0,15%
	Acción de Tutela (48 Horas)	10	0,07%



	Procesos Jurídicos	7	0,05%
	Denuncia	4	0,03%
	Quejas	4	0,03%
	Facturas	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Rua - EPA	1	0,01%
	Solicitud Acceso Informacion	1	0,01%
	Acción de Tutela (72 Horas)	1	0,01%
	Solicitud de Organismos de Control y entidades Jurisdiccionales	1	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	1	0,01%
	Reclamo	1	0,01%
	Resolución	1	0,01%
Impuesto Predial	Solicitud	70	0,51%
	Derecho de Petición (15 Días)	61	0,45%
	Solicitud de Trámites	23	0,17%
	Oficio	21	0,15%
	Informes	11	0,08%
	Consulta	3	0,02%
	Solicitud Acceso Informacion	2	0,01%
	Novedad	2	0,01%
	Auto	1	0,01%
	Carta	1	0,01%
	Conciliaciones	1	0,01%
	Quejas	1	0,01%
	Acción de Tutela (48 Horas)	1	0,01%
Sisben	Solicitud	145	1,06%
	Oficio	18	0,13%
	Solicitud de Trámites	12	0,09%
	Derecho de Petición (15 Días)	8	0,06%
	Acción de Tutela (48 Horas)	4	0,03%
	Auto	2	0,01%
	Novedad	1	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	1	0,01%
Cobro Persuasivo	Solicitud	70	0,51%
	Oficio	44	0,32%
	Informes	41	0,30%



Tesorería	Derecho de Petición (15 Días)	10	0,07%
	Solicitud Acceso Informacion	2	0,01%
	Solicitud de Trámites	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
	Reportes	1	0,01%
	Quejas	1	0,01%
	Solicitud	59	0,43%
	Procesos Juridicos	22	0,16%
	Oficio	22	0,16%
	Devoluciones y Compensaciones (140 dias)	16	0,12%
	Informes	12	0,09%
	Acción de Tutela (48 Horas)	11	0,08%
	Solicitud de Trámites	10	0,07%
	Derecho de Petición (15 Días)	9	0,07%
	Reportes	2	0,01%
	Certificados	2	0,01%
	Solicitud Acceso Informacion	1	0,01%
	Avisos	1	0,01%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Solicitud	97	0,71%
	Oficio	14	0,10%
	Acción de Tutela (48 Horas)	8	0,06%
	Derecho de Petición (15 Días)	7	0,05%
	Solicitud de Trámites	6	0,04%
	Invitaciones	4	0,03%
	Informes	3	0,02%
	Petición entre autoridades	2	0,01%
	Denuncia	2	0,01%
	Quejas	1	0,01%
	Auto	1	0,01%
	Acción de Tutela (72 Horas)	1	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	1	0,01%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	1	0,01%
	Facturas	1	0,01%



Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	Acción de Tutela (48 Horas)	41	0,30%
	Solicitud	35	0,26%
	Solicitud de Trámites	15	0,11%
	Oficio	15	0,11%
	Procesos Juridicos	12	0,09%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	8	0,06%
	Auto	4	0,03%
	Derecho de Petición (15 Días)	3	0,02%
	Acción de Tutela (72 Horas)	2	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	2	0,01%
	Apertura Incidente Desacato (3 Días)	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
	Avisos	1	0,01%
Grupo Asesores Juridicos Tributarios	Recursos de Reconsideración (270 días)	93	0,68%
	Solicitud	20	0,15%
	Solicitud de Trámites	9	0,07%
	Exoneraciones (180 días)	8	0,06%
	Derecho de Petición (15 Días)	3	0,02%
	Oficio	3	0,02%
	Revocatoria Directa- Dias Corridos(270 días)	1	0,01%
	Exclusiones (180 días)	1	0,01%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
	Procesos Juridicos	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	Solicitud	61	0,45%
	Informes	33	0,24%
	Solicitud de Trámites	23	0,17%



	Oficio	6	0,04%
	Derecho de Petición (15 Días)	6	0,04%
	Acción de Tutela (48 Horas)	3	0,02%
	Solicitud Acceso Informacion	2	0,01%
	Certificados	1	0,01%
	Acción de Tutela (72 Horas)	1	0,01%
	Circulares	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Requerimiento Procuraduría (72 horas)	1	0,01%
Secretaría de Infraestructura	Solicitud	54	0,39%
	Derecho de Petición (15 Días)	28	0,20%
	Solicitud de Trámites	12	0,09%
	Acción de Tutela (48 Horas)	11	0,08%
	Oficio	10	0,07%
	Quejas	5	0,04%
	Certificados	4	0,03%
	Informes	4	0,03%
	Requerimiento Personería (72 horas)	2	0,01%
	Requerimiento Procuraduría (48 horas)	2	0,01%
	Auto	1	0,01%
	Acción de Tutela (72 Horas)	1	0,01%
	Procesos Juridicos	1	0,01%
	Requerimiento Contraloría (72 horas)	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
Oficina Asesora Juridica - EPA	Oficio	65	0,47%
	Derecho de Petición (15 Días)	15	0,11%
	Quejas	11	0,08%
	Acción de Tutela (24 Horas)	7	0,05%
	Denuncia	7	0,05%



	Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	4	0,03%
	Solicitud	2	0,01%
	Derecho de petición de interés particular	2	0,01%
	Solicitud Acceso Información	1	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
	Requerimiento Incidente Desacato (48 Horas)	1	0,01%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	Oficio	36	0,26%
	Solicitud	32	0,23%
	Derecho de Petición (15 Días)	17	0,12%
	Acción de Tutela (48 Horas)	11	0,08%
	Invitaciones	10	0,07%
	Quejas	4	0,03%
	Auto	2	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	1	0,01%
	Tramites EPA	1	0,01%
Servicios Públicos	Derecho de Petición Documentos información (20 días) D491	1	0,01%
	Solicitud	43	0,31%
	Derecho de Petición (15 Días)	19	0,14%
	Informes	12	0,09%
	Oficio	10	0,07%
	Quejas	5	0,04%
	Auto	4	0,03%
	Acción de Tutela (48 Horas)	3	0,02%
	Reclamo	3	0,02%
	Denuncia	2	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	2	0,01%
	Solicitud de Trámites	2	0,01%



	Denuncias por Actos de Corrupcion	2	0,01%
	Requerimiento Personería (72 horas)	1	0,01%
	Facturas	1	0,01%
	Requerimiento Procuraduría (72 horas)	1	0,01%
	Carta	1	0,01%
	Requerimiento Personería (48 horas)	1	0,01%
	Proyecto	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Oficio	81	0,59%
	Acción de Tutela (48 Horas)	9	0,07%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	Solicitud	8	0,06%
	Proyecto	1	0,01%
	Requerimiento Procuraduría (72 horas)	1	0,01%
	Quejas	1	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	1	0,01%
	Acción de Tutela (72 Horas)	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
	Denuncia	1	0,01%
	Solicitud	33	0,24%
	Oficio	16	0,12%
Dirección de Impuestos	Derecho de Petición (15 Días)	13	0,09%
	Solicitud de Trámites	11	0,08%
	Informes	11	0,08%
	Acción de Tutela (48 Horas)	4	0,03%
	Consulta	2	0,01%
	Exoneraciones (180 días)	2	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	2	0,01%
	Respuesta Requerimiento Ordinario	1	0,01%
	Solicitud Acceso Informacion	1	0,01%
	Reclamo	1	0,01%
	Exclusiones (180 días)	1	0,01%



	Respuesta Emplazamiento	1	0,01%
	Recursos de Reconsideración (270 días)	1	0,01%
	Reportes	1	0,01%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	Solicitud	36	0,26%
	Oficio	16	0,12%
	Acción de Tutela (48 Horas)	8	0,06%
	Procesos Juridicos	8	0,06%
	Auto	8	0,06%
	Solicitud de Trámites	6	0,04%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	5	0,04%
	Invitaciones	4	0,03%
	Derecho de Petición (15 Días)	3	0,02%
	Informes	3	0,02%
	Resolución	2	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	1	0,01%
Dirección Operativa - DATT	Derecho de Petición (15 Días)	44	0,32%
	Solicitud	40	0,29%
	Oficio	9	0,07%
	Quejas	2	0,01%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	Solicitud	26	0,19%
	Procesos Juridicos	21	0,15%
	Oficio	12	0,09%
	Invitaciones	8	0,06%
	Derecho de Petición (15 Días)	6	0,04%
	Solicitud de Trámites	5	0,04%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	4	0,03%
	Informes	4	0,03%
	Acción de Tutela (48 Horas)	3	0,02%
	Auto	2	0,01%
	Requerimiento Personería (72 horas)	1	0,01%
	Proyecto	1	0,01%
	Certificados	1	0,01%



Despacho Alcalde	Solicitud Cita con el Alcalde	37	0,27%
	Solicitud	29	0,21%
	Invitaciones	11	0,08%
	Oficio	7	0,05%
	Solicitud de Trámites	3	0,02%
	Actos Administrativos	2	0,01%
	Felicitación	2	0,01%
	Circulares	1	0,01%
	Publicación	1	0,01%
Defensa Judicial	Resolución	1	0,01%
	Procesos Jurídicos	42	0,31%
	Acción Popular	14	0,10%
	Solicitud	1	0,01%
Dirección de Contabilidad	Acta	1	0,01%
	Informes	30	0,22%
	Oficio	6	0,04%
	Circulares	6	0,04%
	Certificados	4	0,03%
	Reportes	3	0,02%
	Solicitud	3	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
Dirección de Apoyo Logístico	Derecho de Petición (15 Días)	1	0,01%
	Solicitud	28	0,20%
	Oficio	7	0,05%
	Derecho de Petición (15 Días)	6	0,04%
	Solicitud de Trámites	5	0,04%
	Acción de Tutela (48 Horas)	2	0,01%
	Facturas	2	0,01%
	Certificados	1	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	1	0,01%
	Rua - EPA	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	Solicitud	16	0,12%
	Solicitud de Trámites	10	0,07%
	Oficio	4	0,03%
	Derecho de Petición (15 Días)	3	0,02%



	Acción de Tutela (24 Horas)	3	0,02%
	Acción de Tutela (48 Horas)	3	0,02%
	Certificados	3	0,02%
	Informes	3	0,02%
	Solicitud Paz y Salvo Valorización	2	0,01%
	Procesos Juridicos	2	0,01%
	Quejas	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Oficio	31	0,23%
	Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	7	0,05%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	RCD - EPA	5	0,04%
	Solicitud	2	0,01%
Secretaría General	Solicitud	17	0,12%
	Acción de Tutela (48 Horas)	5	0,04%
	Informes	4	0,03%
	Solicitud de Trámites	4	0,03%
	Derecho de Petición (15 Días)	4	0,03%
	Certificados	4	0,03%
	Oficio	2	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	1	0,01%
	Actos Administrativos	1	0,01%
	Procesos Juridicos	1	0,01%
	Solicitud	14	0,10%
	Derecho de Petición (15 Días)	10	0,07%
	Acción de Tutela (48 Horas)	6	0,04%
	Auto	2	0,01%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	Invitaciones	2	0,01%
	Oficio	2	0,01%
	Rua - EPA	1	0,01%
	Requerimiento Personería (72 horas)	1	0,01%
	Denuncia	1	0,01%
	Procesos Juridicos	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
	Solicitud	14	0,10%
Corvivienda			



	Acción de Tutela (48 Horas)	11	0,08%
	Auto	4	0,03%
	Oficio	3	0,02%
	Consulta	2	0,01%
	Procesos Juridicos	1	0,01%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
	Carta	1	0,01%
	Derecho de Petición (15 Días)	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
Secretaría de Turismo	Solicitud	8	0,06%
	Invitaciones	6	0,04%
	Solicitud de Trámites	4	0,03%
	Denuncia	3	0,02%
	Quejas	3	0,02%
	Oficio	2	0,01%
	Sugerencia	1	0,01%
	Acción de Tutela (24 Horas)	1	0,01%
	Acta	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
	Acción de Tutela (48 Horas)	1	0,01%
	Proyecto	1	0,01%
	Derecho de Petición (15 Días)	1	0,01%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	Solicitud	15	0,11%
	Acción de Tutela (48 Horas)	7	0,05%
	Derecho de Petición (15 Días)	6	0,04%
	Oficio	2	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
Division Sistemas Impuestos	Solicitud	18	0,13%
	Solicitud de Trámites	3	0,02%
	Derecho de Petición (15 Días)	3	0,02%
	Quejas	3	0,02%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	Solicitud	11	0,08%
	Solicitud de Trámites	7	0,05%
	Oficio	4	0,03%



	Invitaciones	1	0,01%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	Oficio	14	0,10%
	Solicitud	8	0,06%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	Solicitud	14	0,10%
	Solicitud de Trámites	3	0,02%
	Derecho de Petición (15 Días)	3	0,02%
	Certificados	2	0,01%
Matriculas - DATT	Derecho de Petición (15 Días)	8	0,06%
	Oficio	4	0,03%
	Solicitud	1	0,01%
DistriSeguridad	Solicitud	6	0,04%
	Acción de Tutela (48 Horas)	3	0,02%
	Acción de Tutela (24 Horas)	2	0,01%
	Derecho de Petición (15 Días)	1	0,01%
	Denuncia	1	0,01%
Oficina Jurídica IPCC	Oficio	12	0,09%
TransCaribe S.A.	Derecho de Petición (15 Días)	4	0,03%
	Quejas	3	0,02%
	Solicitud	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Proyecto	1	0,01%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	Solicitud	3	0,02%
	Acción de Tutela (48 Horas)	1	0,01%
	Procesos Juridicos	1	0,01%
	Certificados	1	0,01%
	Solicitud de Trámites	1	0,01%
	Derecho de Petición (15 Días)	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Solicitud	3	0,02%
Archivo Central	Certificados	2	0,01%
	Solicitud Acceso Informacion	1	0,01%
	Acción de Tutela (48 Horas)	1	0,01%
	Solicitud	4	0,03%
Mercado Publico	Quejas	1	0,01%



	Derecho de Petición (15 Días)	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	Oficio	2	0,01%
	Derecho de Petición (15 Días)	2	0,01%
	Denuncia	1	0,01%
	Solicitud	1	0,01%
	Requerimiento Personería (48 horas)	1	0,01%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	Solicitud	4	0,03%
	Acción de Tutela (48 Horas)	2	0,01%
	Auto	1	0,01%
Oficina Asesora de Informática	Solicitud	3	0,02%
	Oficio	2	0,01%
	Solicitud de Trámites	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
Oficina Asesora de Control Interno	Requerimiento Procuraduría (72 horas)	3	0,02%
	Solicitud	2	0,01%
	Requerimiento Procuraduría (48 horas)	1	0,01%
Corporación de Turismo de Cartagena	Solicitud	3	0,02%
	Acción de Tutela (48 Horas)	2	0,01%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	Oficio	3	0,02%
	Solicitud Acceso Informacion	1	0,01%
Renta Ciudadana	Solicitud	2	0,01%
	Oficio	1	0,01%
Oficina de Cooperación Internacional	Solicitud	2	0,01%
	Proyecto	1	0,01%
Despacho DATT	Oficio	1	0,01%
	Solicitud	1	0,01%
	Derecho de Petición (15 Días)	1	0,01%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	Quejas	1	0,01%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	Solicitud	1	0,01%
	Facturas	1	0,01%
Oficina Asesora de Protocolo	Solicitud de Trámites	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
Dirección de Presupuesto	Solicitud	1	0,01%



Subdirección- DADIS	Solicitud	1	0,01%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	Acción de Tutela (48 Horas)	1	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA	Solicitud Acceso Informacion	1	0,01%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Solicitud	1	0,01%
Dirección Financiera - ESE HLCI	Derecho de Petición (15 Días)	1	0,01%
Atención a la Comunidad - DADIS	Oficio	1	0,01%
Total general		13702	100,00%

Durante el periodo analizado, y conforme a lo indicado en la **Tabla 5**, se observa las diferentes categorías de la tipología recibida de acuerdo con la parametrización del SIGOB

El uso predominante de la tipología “solicitud”, con 4.530 registros (33,06 %), seguido de las tutelas con 2.579 (18,82 %) y los derechos de petición con 2.037 (14,87 %), evidencia que estas categorías se consolidan como las más recibidas por la entidad. No obstante, este comportamiento podría reflejar una posible deficiencia en la clasificación documental, asociada a la ausencia de criterios claros, lo que conlleva a que diversos documentos se agrupen bajo una denominación genérica como “otros documentos diferentes a PQRSDF”, la cual alcanza una cantidad de 3.982 registros.

En este sentido, se hace necesario fortalecer los lineamientos de clasificación y capacitar al personal responsable, con el fin de mejorar la precisión en la gestión documental y facilitar el análisis y seguimiento de los procesos administrativos.

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 207 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

Area responsable	Contaduría	Contraloría	Defensoría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general
Oficina Asesora Jurídica		18	3	13	21	78	133
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		1	2	1	9	1	14



Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT				7		1	8
Establecimiento Público Ambiental - EPA						6	6
Secretaría de Infraestructura		1			2	2	5
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana					3	1	4
Oficina Asesora de Control Interno						4	4
Fondo Territorial de Pensiones		4					4
Defensa Judicial						3	3
Servicios Públicos					2	1	3
Dirección de Talento Humano				2		1	3
Oficina Asesora Control Interno - EPA		3					3
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC						3	3
Dirección Jurídica - DATT		1		1			2
Secretaría de Hacienda Distrital		2					2
Oficina Asesora Jurídica - EPA					1	1	2
Dirección de Contabilidad	1						1
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía					1		1
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial					1		1
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA					1		1
Matriculas - DATT		1					1
Oficina Asesora de Control Disciplinario					1		1
División Sistemas Impuestos			1				1
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres						1	1
Total general	1	31	6	24	42	103	207

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 100 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 Dirección de Talento Humano y la Oficina Asesora jurídica con 77 traslados que representa el



44% y 26 que representa el 26%, 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

Area responsable	Petición	Participación
Dirección de Talento Humano	44	44,00%
Oficina Asesora Jurídica	26	26,00%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	6	6,00%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	5	5,00%
Dirección Jurídica - DATT	5	5,00%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2	2,00%
Secretaría de Educación Distrital	2	2,00%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	2	2,00%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	1,00%
Despacho Alcalde	1	1,00%
Secretaría de Hacienda Distrital	1	1,00%
Servicios Públicos	1	1,00%
Fondo Territorial de Pensiones	1	1,00%
Dirección de Apoyo Logístico	1	1,00%
Impuesto Predial	1	1,00%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	1	1,00%
Total general	100	100,00%

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 abril se registraron un total de 138 quejas. De estas, sobresalen las dirigidas al Departamento Administrativo de Salud



Distrital (DADIS), con 40 quejas, lo que representa el 28,99 % del total. Se observó que se mantuvieron las mismas dependencias entre las entidades con mayor número de quejas, y la Secretaría del Interior con 15, con respecto al mes anterior.

La Tabla 7 presenta el detalle de las quejas por dependencia registradas durante el mes de abril 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

Area responsable	Petición	Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	40	28,99%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	15	10,87%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	12	8,70%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	10	7,25%
Oficina Asesora Jurídica	8	5,80%
Servicios Públicos	5	3,62%
Secretaría de Infraestructura	5	3,62%
Secretaría de Educación Distrital	4	2,90%
Cobranzas-Impuestos Distritales	4	2,90%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	4	2,90%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	4	2,90%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	4	2,90%
División Sistemas Impuestos	3	2,17%
TransCaribe S.A.	3	2,17%
Secretaría de Turismo	3	2,17%
Industria y Comercio	3	2,17%
Dirección Operativa - DATT	2	1,45%
Impuesto Predial	1	0,72%
Dirección de Talento Humano	1	0,72%
Secretaría de Planeación Distrital	1	0,72%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0,72%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	1	0,72%
Cobro Persuasivo	1	0,72%



Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	0,72%
Mercado Publico	1	0,72%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	1	0,72%
Total general	138	100,00%

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

Durante el periodo analizado, en el mes de abril se registraron un total de 65 reclamos. Entre estos, destacan los dirigidos al Departamento Administrativo de salud, con 41 reclamos, lo que representa aproximadamente el 63,08 % del total. Le sigue el Departamento administrativo de tránsito y transporte con 7 reclamos, equivalente al 10,77 %.

Estos datos evidencian los reclamos por dependencia 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.

Area responsable	Petición	Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	41	63,08%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	7	10,77%
Oficina Asesora Jurídica	4	6,15%
Servicios Públicos	3	4,62%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2	3,08%
Fondo Territorial de Pensiones	2	3,08%
Secretaría de Planeación Distrital	1	1,54%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	1,54%
Dirección de Talento Humano	1	1,54%



Dirección de Impuestos	1	1,54%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	1,54%
Secretaría de Educación Distrital	1	1,54%
Total general	65	100,00%

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 5 de mayo. 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	84524	49,78	1908	1,12	86432	0,0
2017	86995	51,24	4512	2,66	91507	0,0
2018	101863	59,99	7674	4,52	109537	0,0
2019	113026	66,57	10825	6,38	123851	0,0
2020	70413	41,47	3886	2,29	74299	0,0
2021	118921	70,04	3030	1,78	121951	0,0
2022	125073	73,66	4420	2,60	129493	0,0
2023	148016	87,18	6702	3,95	154718	0,0
2024	159683	94,05	8520	5,02	168203	0,0
2025	144081	84,86	25706	15,14	169787	100



Total general	1008514	593,99	77183	25,30	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 6.491, que correspondencias pendientes de cierre. Le sigue la Subdirección técnica del EPA, con 5.264 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 abril 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 abril al 30 de abril 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 abril 2026

Area responsable	En gestión		Finalizado		Total Petición	Total Participación
	Petición	Participación	Petición	Participación		
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1106	8,07%	1014	7,40%	2120	15,47%
Oficina Asesora Jurídica	840	6,13%	506	3,69%	1346	9,82%
Dirección Jurídica - DATT	879	6,42%	377	2,75%	1256	9,17%
Cobranzas-Impuestos Distritales	767	5,60%	308	2,25%	1075	7,85%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	460	3,36%	340	2,48%	800	5,84%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	339	2,47%	135	0,99%	474	3,46%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	280	2,04%	142	1,04%	422	3,08%
Industria y Comercio	312	2,28%	109	0,80%	421	3,07%
Fondo Territorial de Pensiones	175	1,28%	187	1,36%	362	2,64%
Secretaría de Hacienda Distrital	198	1,45%	162	1,18%	360	2,63%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	331	2,42%	19	0,14%	350	2,55%
Dirección de Talento Humano	200	1,46%	149	1,09%	349	2,55%
Secretaría de Planeación Distrital	245	1,79%	47	0,34%	292	2,13%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	262	1,91%	23	0,17%	285	2,08%
Subdirección de Fiscalización	250	1,82%	21	0,15%	271	1,98%
Secretaría de Educación Distrital	85	0,62%	169	1,23%	254	1,85%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	163	1,19%	59	0,43%	222	1,62%
Impuesto Predial	132	0,96%	66	0,48%	198	1,45%
Sisben	128	0,93%	63	0,46%	191	1,39%
Cobro Persuasivo	167	1,22%	4	0,03%	171	1,25%
Tesorería	112	0,82%	55	0,40%	167	1,22%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	70	0,51%	79	0,58%	149	1,09%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	108	0,79%	33	0,24%	141	1,03%



Grupo Asesores Juridicos Tributarios	140	1,02%	1	0,01%	141	1,03%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	61	0,45%	78	0,57%	139	1,01%
Secretaría de Infraestructura	113	0,82%	24	0,18%	137	1,00%
Oficina Asesora Juridica - EPA	79	0,58%	38	0,28%	117	0,85%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	60	0,44%	55	0,40%	115	0,84%
Servicios Públicos	92	0,67%	22	0,16%	114	0,83%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	60	0,44%	45	0,33%	105	0,77%
Dirección de Impuestos	81	0,59%	20	0,15%	101	0,74%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	82	0,60%	18	0,13%	100	0,73%
Dirección Operativa - DATT	93	0,68%	2	0,01%	95	0,69%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	24	0,18%	70	0,51%	94	0,69%
Despacho Alcalde	70	0,51%	24	0,18%	94	0,69%
Defensa Judicial	4	0,03%	54	0,39%	58	0,42%
Dirección de Contabilidad	4	0,03%	51	0,37%	55	0,40%
Dirección de Apoyo Logístico	40	0,29%	14	0,10%	54	0,39%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	20	0,15%	31	0,23%	51	0,37%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	32	0,23%	13	0,09%	45	0,33%
Secretaría General	32	0,23%	11	0,08%	43	0,31%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	28	0,20%	13	0,09%	41	0,30%
Corvivienda	8	0,06%	31	0,23%	39	0,28%
Secretaría de Turismo	23	0,17%	11	0,08%	34	0,25%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	17	0,12%	14	0,10%	31	0,23%
Division Sistemas Impuestos	5	0,04%	22	0,16%	27	0,20%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	19	0,14%	4	0,03%	23	0,17%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	3	0,02%	19	0,14%	22	0,16%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	3	0,02%	19	0,14%	22	0,16%
Matriculas - DATT	5	0,04%	8	0,06%	13	0,09%
DistriSeguridad	12	0,09%	1	0,01%	13	0,09%
Oficina Juridica IPCC	8	0,06%	4	0,03%	12	0,09%
TransCaribe S.A.	6	0,04%	4	0,03%	10	0,07%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	6	0,04%	3	0,02%	9	0,07%
Archivo Central	2	0,01%	5	0,04%	7	0,05%
Mercado Publico	7	0,05%		0,00%	7	0,05%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	7	0,05%		0,00%	7	0,05%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	5	0,04%	2	0,01%	7	0,05%
Oficina Asesora de Informática	5	0,04%	2	0,01%	7	0,05%
Oficina Asesora de Control Interno	5	0,04%	1	0,01%	6	0,04%
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,01%	4	0,03%	5	0,04%
Oficina Asesora Control Interno - EPA		0,00%	4	0,03%	4	0,03%
Renta Ciudadana	1	0,01%	2	0,01%	3	0,02%
Oficina de Cooperación Internacional	2	0,01%	1	0,01%	3	0,02%
Despacho DATT	3	0,02%		0,00%	3	0,02%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	1	0,01%	1	0,01%	2	0,01%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	2	0,01%		0,00%	2	0,01%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,01%	1	0,01%	2	0,01%



Dirección de Presupuesto		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Subdirección- DADIS	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Dirección Financiera - ESE HLCI	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Atención a la Comunidad - DADIS	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Total general	8887	64,86%	4815	35,14%	13702	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

Area gestión	Petición	Participación
Oficina Asesora Jurídica	3852	14,99%
Dirección Jurídica - DATT	2241	8,72%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1401	5,45%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1271	4,95%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1269	4,94%
Subdirección de Fiscalización	1262	4,91%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1180	4,59%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	813	3,16%
Dirección de Impuestos	720	2,80%
Oficina Asesora de Control Interno	705	2,74%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	643	2,50%
Jurídica - DATT	635	2,47%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	611	2,38%
Secretaría de Planeación Distrital	582	2,27%



Area gestión	Petición	Participación
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	563	2,19%
Grupo Asesores Juridicos Tributarios	562	2,19%
Dirección Operativa - DATT	552	2,15%
Secretaría de Infraestructura	422	1,64%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	333	1,30%
Tesorería	329	1,28%
Dirección de Talento Humano	329	1,28%
Industria y Comercio	319	1,24%
Fondo Territorial de Pensiones	303	1,18%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	274	1,07%
Oficina Asesora Juridica - EPA	235	0,91%
Impuesto Predial	233	0,91%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	230	0,90%
Secretaría General	205	0,80%
Dirección de Apoyo Logístico	190	0,74%
Servicios Públicos	189	0,74%
Atención a la Comunidad - DADIS	170	0,66%
Sisben	164	0,64%
Estratificación	153	0,60%
Despacho Alcalde	152	0,59%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	148	0,58%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	132	0,51%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	122	0,47%
Cobro Persuasivo	121	0,47%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	113	0,44%
Unidad de Nomina	104	0,40%
Defensa Judicial	98	0,38%
Secretaría de Educación Distrital	90	0,35%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	90	0,35%
Cobro Coactivo-DATT	86	0,33%
DistriSeguridad	81	0,32%
Subdirección- DADIS	79	0,31%
Bomberos	75	0,29%
Secretaría de Hacienda Distrital	74	0,29%
Tutelas Juridica	60	0,23%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	59	0,23%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	57	0,22%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	54	0,21%
Secretaría de Turismo	54	0,21%
Talento Humano - SED	53	0,21%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	47	0,18%



Area gestión	Petición	Participación
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	47	0,18%
Subdirección Técnica - SED	46	0,18%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	44	0,17%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	43	0,17%
Cárcel Distrital	42	0,16%
Mercado Publico	41	0,16%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	31	0,12%
Oficina Jurídica IPCC	27	0,11%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	26	0,10%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	26	0,10%
Matriculas - DATT	26	0,10%
Despacho DATT	25	0,10%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	25	0,10%
Oficina Asesora de Informática	24	0,09%
PQR	22	0,09%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	22	0,09%
Corporación de Turismo de Cartagena	22	0,09%
Dinamica Urbana	18	0,07%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	18	0,07%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	16	0,06%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	15	0,06%
Cobertura Educativa - SED	13	0,05%
Semaforización - DATT	13	0,05%
Grupo de Asuntos para la Mujer y Diversidad Sexual	12	0,05%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	12	0,05%
Corvivienda	12	0,05%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	12	0,05%
Renta Ciudadana	11	0,04%
Grupo Estrategico Plan de Desarrollo	10	0,04%
TransCaribe S.A.	9	0,04%
División de Sistema de Información Geográfica	8	0,03%
Dirección de Contabilidad	8	0,03%
Oficina de Cooperación Internacional	7	0,03%
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	7	0,03%
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano	7	0,03%
Pagaduría	5	0,02%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	4	0,02%
Gerencia - ESE HLCl	4	0,02%
Division Sistemas Impuestos	4	0,02%
Oficina de Recreación - IDER	3	0,01%
Unidad Asesora de Contratación	3	0,01%
Operativa - DATT	3	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA	3	0,01%
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	3	0,01%
Archivo Central	2	0,01%



Area gestión	Petición	Participación
Oficina Asesora Control Interno - EPA	2	0,01%
Comisaría Permanente Turno 2	2	0,01%
Inspección de Policía Centro	2	0,01%
Dirección de Presupuesto	2	0,01%
Dirección Financiera - ESE HL CI	1	0,00%
Dirección de Operaciones	1	0,00%
Dirección Apoyo Logístico- ESE HL CI	1	0,00%
Comisaría Permanente Turno 1	1	0,00%
ESE Hospital Local Cartagena de Indias	1	0,00%
División de Control Urbano	1	0,00%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,00%
Oficina Asesores de Despacho	1	0,00%
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	1	0,00%
División de Patrimonio Cultural IPCC	1	0,00%
Inspección y Vigilancia - SED	1	0,00%
Inspección de Policía Bocagrande	1	0,00%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	1	0,00%
Inspección de Policía Chiquinquirá	1	0,00%
Inspección de Policía Nuevo Paraíso	1	0,00%
Total general	25693	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 julio
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, trámite o servicio: *Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.*

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

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

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

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

¿Cómo fue el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, trámite 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).

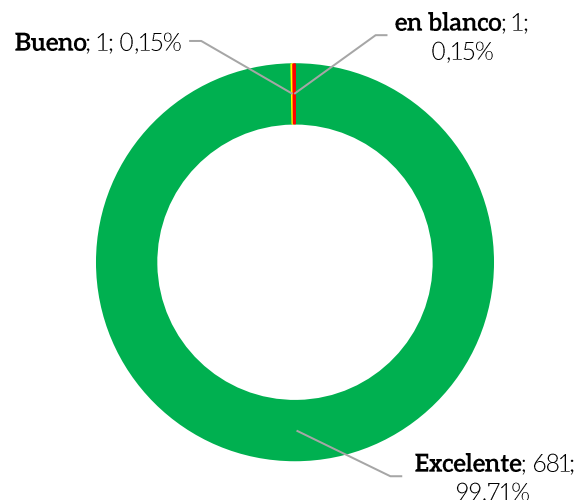
¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

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 – julio de 2024



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

Estos porcentajes reflejan una abrumadora satisfacción por parte de los participantes, ya que el 99.71 % 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

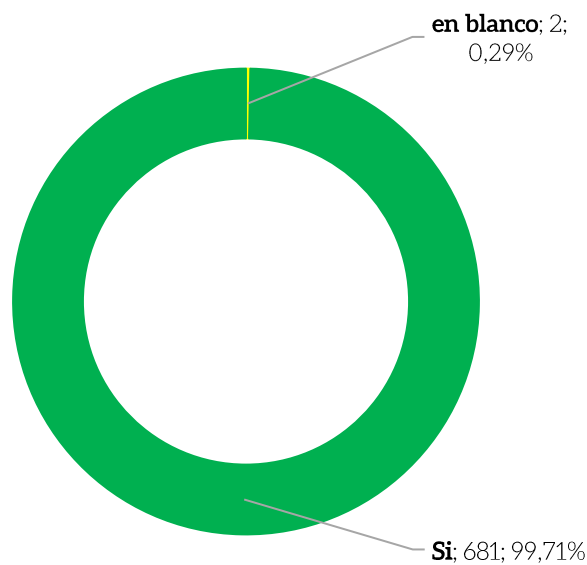


constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar cualquier área de mejora que pueda surgir en el futuro.

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) – julio de 2024



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

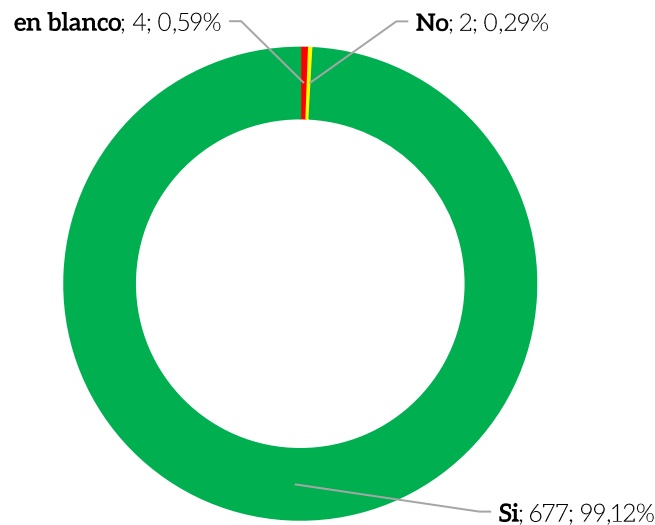
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 683 encuestados, el 99.71% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

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) – julio de 2024



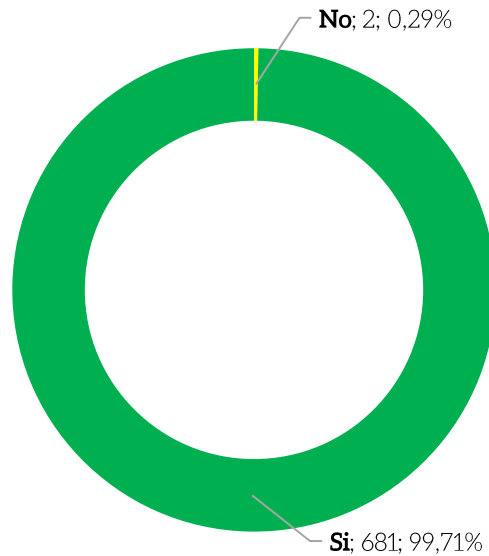
Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC – Elaboración propia

Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el 99.12%, 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) – julio de 2024



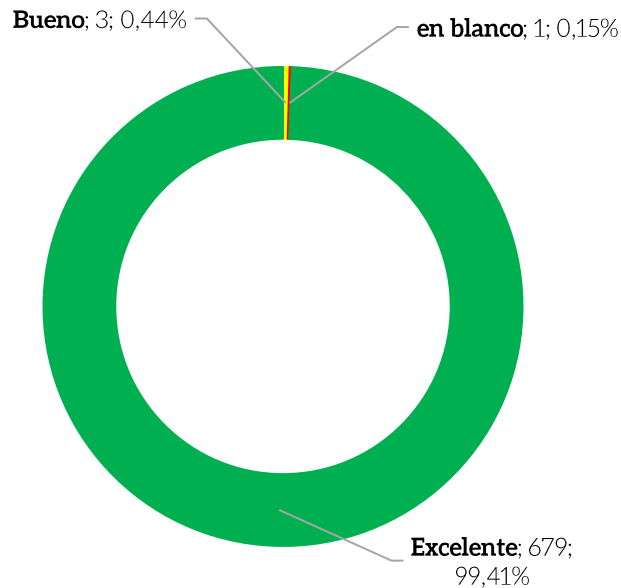
Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC – Elaboración propia

Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el 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) – julio de 2024



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

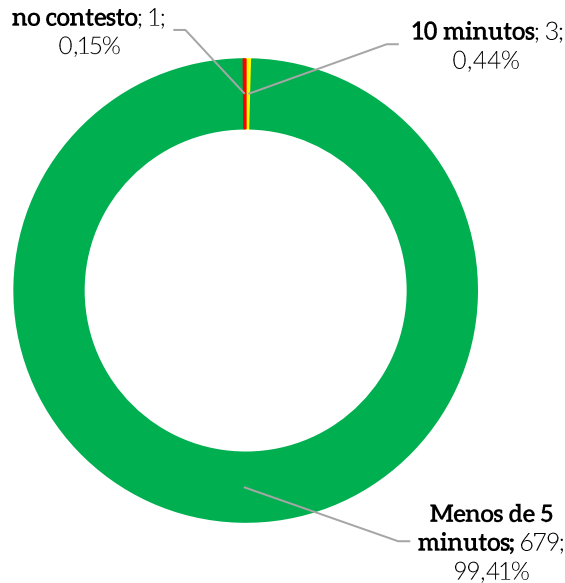
Estos porcentajes revelan una alta satisfacción general con el trato recibido por parte de los funcionarios. La gran mayoría, el 99.41%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje expresó opiniones menos favorables, con el 0.44% calificándolo como "Bueno" y un 0.15% se abstuvo de 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 – julio de 2024



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

Los resultados de la segunda pregunta revelan que la gran mayoría de los participantes, el 99.41%, 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 abril de 2026, con fecha de corte al 30 de abril 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 abril, la ciudadanía prefirió radicar su correspondencia a través del correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 52,53% que son representadas en un total de 7.198 radicaciones, seguido de radicación presencial (28,37%) y por página WEB (19,10 %). 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 207 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante marzo de 2026.

Se observa que la Dirección de Talento Humano, en el marco de las notificaciones a servidores públicos que no prestaron sus servicios como jurados de votación en las elecciones, y la Oficina Asesora Jurídica realizaron el traslado del mayor porcentaje de radicaciones por falta de competencia, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1395 de 2023..

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de 138 quejas y 65 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 (63,08 %), lo que evidencia la necesidad de revisar y optimizar los procesos y servicios relacionados con sus funciones misionales. Cabe precisar que una queja corresponde a la manifestación de inconformidad presentada por los usuarios frente a la prestación de un servicio o la actuación de la entidad, lo cual la convierte en un insumo clave para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad en la atención.



La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:

- **Departamento Administrativo de Salud (DADIS):** representa el 63,08 % del total de reclamos, lo que subraya la necesidad de implementar intervenciones específicas orientadas a mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cabe señalar que un reclamo corresponde a la manifestación mediante la cual un usuario exige la revisión, corrección o solución frente a una situación que considera irregular o que afecta directamente la prestación del servicio, constituyéndose en un insumo clave para fortalecer la gestión institucional y la satisfacción ciudadana.

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 35,14% de los radicados del mes de abril fueron gestionados durante el período, lo que representa 4.815 solicitudes, mientras que 8.887 radicaciones (64,86 % del total de abril) 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