



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: julio 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



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.....	12
7.3 Canales de interacción.....	12
7.4 Tipología de las radicaciones.....	15
7.4.1 Requerimientos de los entes de control	21
7.5 Peticiones trasladadas al competente.....	22
7.6 Quejas y Reclamos presentados	23
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2025	27
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en julio del 2026 en SIGOB.....	28
10. Conclusiones	44



1. Introducción

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

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSD, abarcando el período del **1 al 31 de julio 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 el programa de transparencia y ética pública



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 julio 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 julio 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 julio de 2026.

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

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

En total, se recibieron **14.589** 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).

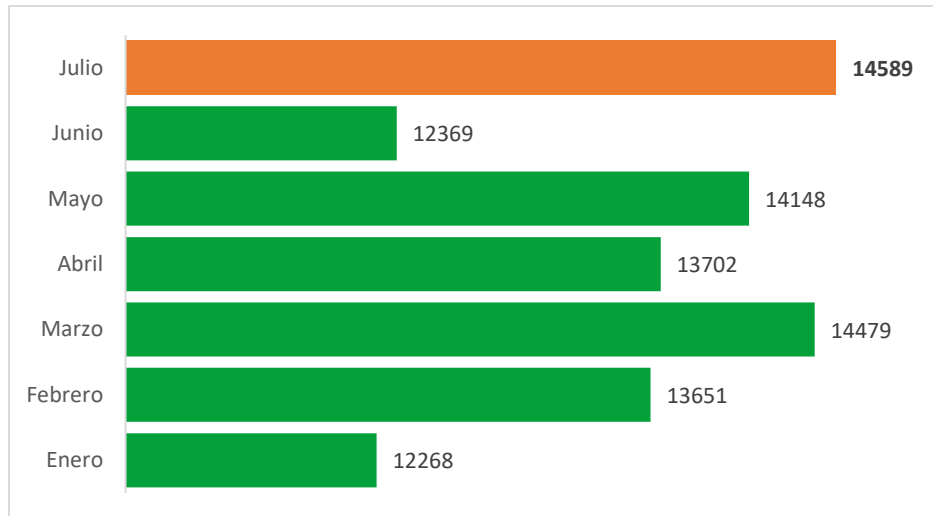
Del total de comunicaciones recibidas, **7.142** corresponden a PQRSDF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

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.



Gráfica 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 período comprendido entre enero y julio de 2026, evidenciando la dinámica mensual 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, durante el primer trimestre del año se evidencia una tendencia creciente sostenida. En enero se registraron 12.268 radicaciones, cifra que aumentó a 13.651 en febrero, lo que representa un incremento de 1.383 documentos, equivalente a una variación positiva aproximada del 11,27 %.

Esta tendencia ascendente continuó durante marzo, mes en el cual se alcanzaron 14.479 radicaciones, registrándose un incremento de 828 documentos respecto a febrero, equivalente a un crecimiento aproximado del 6,06 %. Este comportamiento estuvo impulsado principalmente por las estrategias institucionales relacionadas con el pago del impuesto predial durante febrero y marzo, así como por el vencimiento del Impuesto de Industria y Comercio en febrero, factores que generaron una mayor demanda de trámites y solicitudes por parte de la ciudadanía.



Para el mes de abril se recibieron 13.702 radicaciones, lo que representa una disminución de 777 registros frente a marzo, equivalente a una variación negativa aproximada del 5,37 %. Esta reducción podría estar asociada a la finalización de algunas fechas de descuentos tributarios y, en consecuencia, a una disminución del flujo de solicitudes relacionadas con estos trámites.

Durante mayo se presentó nuevamente un incremento en el volumen de documentación recibida, alcanzando un total de 14.148 radicaciones, frente a las 13.702 registradas en abril. Esto representa un aumento de 446 documentos, equivalente a una variación positiva aproximada del 3,25 %. Este comportamiento estuvo asociado principalmente al volumen de documentación recibida y tramitada por el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT) y el área de Cobranzas e Impuestos Distritales, dependencias que concentraron una parte importante de los registros durante este período.

En junio se presentó una disminución significativa del 12,57 % en el volumen de correspondencia recibida, pasando de 14.148 radicaciones en mayo a 12.369 en junio, lo que corresponde a una reducción de 1.779 documentos. Esta variación se explica principalmente por la finalización de las estrategias de descuentos y facilidades de pago implementadas por el DATT y la Secretaría de Hacienda, las cuales habían incrementado el flujo de radicaciones durante los meses anteriores. Al concluir dichas jornadas, se evidenció una normalización en la demanda de trámites por parte de la ciudadanía.

Para el mes de julio se observa un incremento importante en el volumen de correspondencia, con un total de 14.589 radicaciones. Frente a las 12.369 registradas en junio, esto representa un incremento de 2.220 documentos, equivalente a una variación positiva aproximada del 17,95 %. Julio se posiciona, además, como el mes con el mayor número de radicaciones registrado entre enero y julio de 2026, superando en 110 documentos el máximo previamente alcanzado en marzo.

En términos generales, entre enero y julio de 2026 se registraron 95.206 radicaciones, con un promedio mensual aproximado de 13.601 documentos. Al comparar enero con julio, se evidencia un crecimiento acumulado del 18,92 %, lo que refleja que, pese a las fluctuaciones observadas durante abril y junio, el comportamiento general de las radicaciones mantiene una dinámica creciente, influenciada principalmente por los calendarios tributarios, las estrategias institucionales y los períodos de mayor demanda de trámites y servicios por parte 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 julio de 2026, 11.849 corresponden a personas naturales es decir el 81,22% del total de radicaciones del mes y 2.749 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 18,78%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.

Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Petición	Participación
Persona Natural	11.849	81,22%
Persona Jurídica	2.740	18,78%
Total general	14.589	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 14.489 peticiones totales, 9.972 corresponden al sexo femenino, representando el 68,35 %, mientras que 4.617 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 31,65%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticion	Participacion
Femenino 	9.972	68,35%
Masculino 	4.617	31,65%
Total general	14.589	100,00%

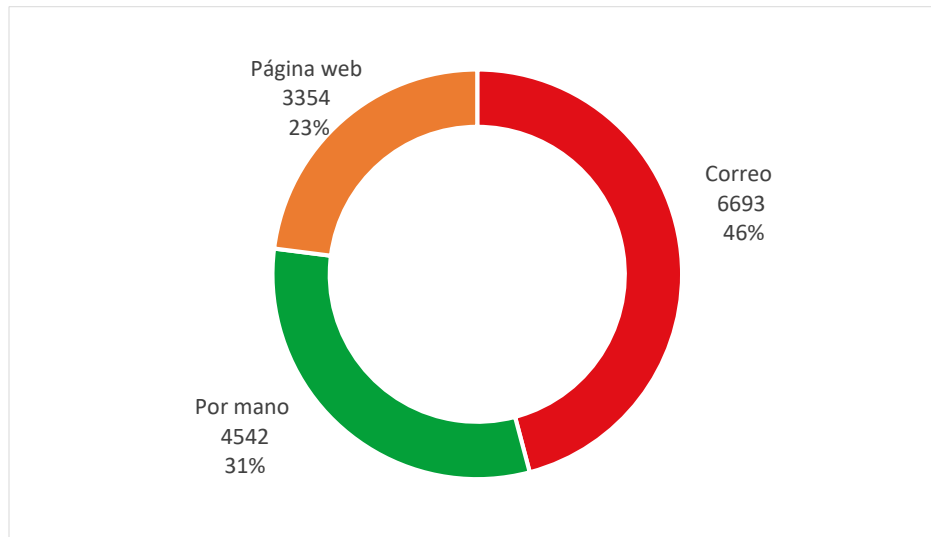
Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)

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.



Grafica 2. Canales de interacción – julio de 2026



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

Durante el mes de julio de 2026, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias recibió un total de 14.589 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 46% del total de radicaciones, con 6.693 registros. Este comportamiento evidencia una marcada preferencia por soluciones digitales es decir el ciudadano puede enviar su solicitud o mensaje en cualquier momento, permitiendo a los ciudadanos realizar sus solicitudes de manera flexible y sin desplazamientos físicos, lo cual resulta especialmente valioso en contextos de alta conectividad y dinamismo urbano.

En segundo lugar, la atención presencial registró 4.542 solicitudes, equivalentes al 31% 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 3.354 radicaciones, lo que representa el 23% 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 y modernización de los canales de atención a la ciudadanía, a partir del mes de **julio de 2026** se inició la implementación de nuevas herramientas orientadas a ampliar las alternativas de contacto con la Administración Distrital y mejorar la oportunidad en la prestación de los servicios. Entre estas estrategias se encuentra la puesta en funcionamiento de “**Catalina**”, un chatbot desarrollado con el apoyo de la Oficina de Informática, diseñado para facilitar la interacción de la ciudadanía con la administración mediante un canal virtual ágil y accesible. Esta herramienta permite orientar y canalizar de manera automática las solicitudes hacia las dependencias competentes, facilitando el acceso a la información y contribuyendo a brindar respuestas de manera más eficiente y oportuna.

De igual forma, durante el mes de julio se inició la implementación del servicio de **atención virtual**, como un mecanismo complementario para orientar a los ciudadanos, atender consultas y facilitar el acceso a los diferentes trámites y servicios institucionales sin necesidad de desplazamiento presencial. Este canal busca fortalecer la capacidad de respuesta de la entidad y ofrecer alternativas de atención acordes con las necesidades de los usuarios.

Asimismo, se fortalecieron los **servicios de atención telefónica**, con el propósito de brindar orientación directa, resolver inquietudes y direccionar adecuadamente las solicitudes hacia las áreas responsables. La incorporación de estos canales permite diversificar los medios de contacto institucional y ofrecer una atención más cercana, accesible y eficiente.

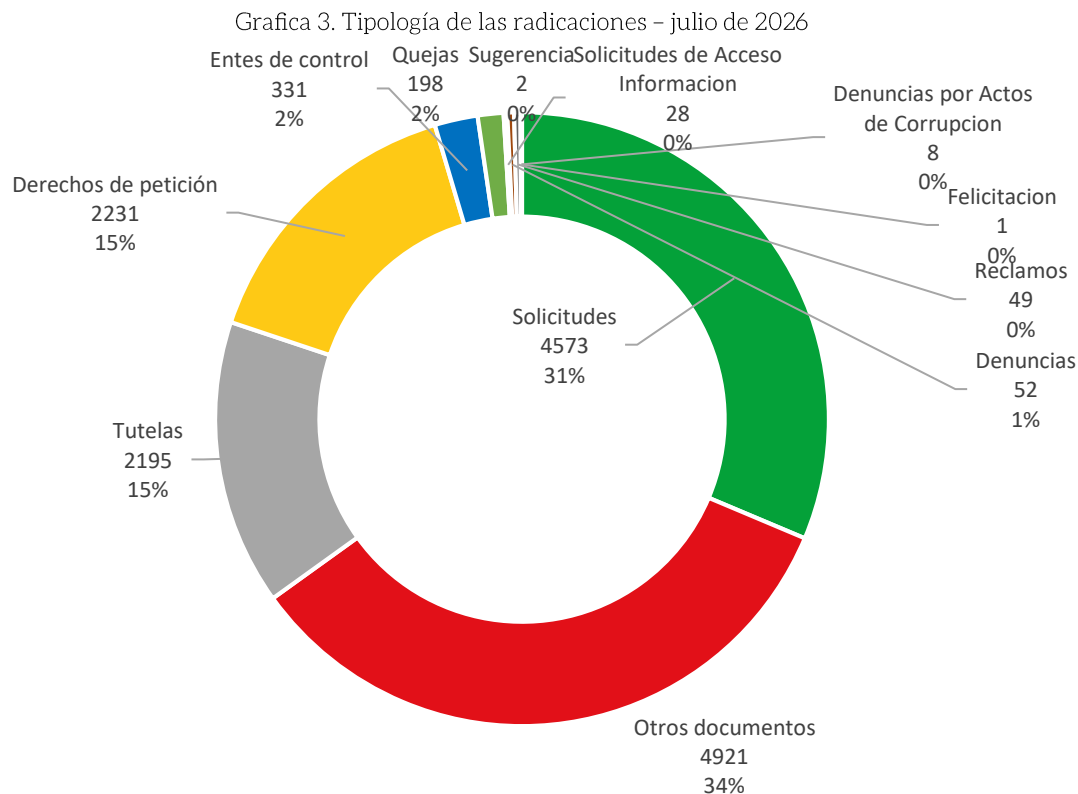
La implementación progresiva de **Catalina, la atención virtual y los servicios telefónicos** representa un avance en la transformación de los mecanismos de atención ciudadana, al complementar los canales presenciales tradicionales y promover una gestión más ágil, oportuna y articulada. Durante los próximos períodos, el uso de estos servicios permitirá evaluar su nivel de utilización, identificar oportunidades de mejora y consolidar su operación como parte integral del modelo de atención a la ciudadanía.



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,



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

Los radicados correspondientes al mes de julio de 2026 evidencia un total de 14.589 registros, distribuidos entre las diferentes tipologías documentales.

La mayor participación correspondió a la categoría “Otros documentos diferentes a PQRDF”, que comprende aquellos documentos que no se encuentran clasificados dentro de las demás tipologías establecidas, con 4.921 radicaciones, equivalentes al



33,73 % del total. En segundo lugar se ubicó la tipología “Solicitudes”, con 4.573 registros, que representaron el 31,35 %.

Por su parte, las tutelas registraron 2.195 radicaciones, correspondientes al 15,05 % del total, mientras que los derechos de petición alcanzaron 2.231 registros, con una participación del 15,29 %. Asimismo, los requerimientos de entes de control contabilizaron 331 radicaciones, equivalentes al 2,27 %.

De acuerdo con la nueva segmentación de tipologías, durante el mes se recibieron 198 quejas, que representaron el 1,36 % del total; 49 reclamos, equivalentes al 0,34 %; y 52 denuncias, con una participación del 0,36 %.

Finalmente, se registraron 28 solicitudes de acceso a la información, correspondientes al 0,19 %; 8 denuncias por actos de corrupción, equivalentes al 0,05 %; 1 felicitación, con una participación del 0,01 %; y 2 sugerencias, que representaron aproximadamente el 0,01 % del total de radicaciones del mes.

En términos generales, se observa que las categorías “Otros documentos diferentes a PQRSDF” y “Solicitudes” concentraron conjuntamente el 65,08 % de las radicaciones de julio, evidenciando que la mayor parte de la correspondencia recibida estuvo asociada a solicitudes generales y documentos que no se enmarcan dentro de las tipologías específicas de PQRSDF.

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

Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de julio

Tipología	Petición	Participación
Otros documentos diferentes a PQRSDF	4921	33,73%
Solicitud	4573	31,35%
Derecho de petición	2231	15,29%
Tutela	2195	15,05%
Entes de control	331	2,27%
Quejas	198	1,36%
Denuncia	52	0,36%
Reclamo	49	0,34%
Solicitud Acceso Información	28	0,19%



Denuncias por Actos de Corrupción	8	0,05%
Sugerencia	2	0,01%
Felicitación	1	0,01%
Total general	14589	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	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos diferentes a	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud Acceso	Sugerencia	Tutela	Denuncias por Actos de	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	7	1067	7	0	854	28	7	758	2	0	873	4	3607
Oficina Asesora Jurídica	6	84	296	0	494	24	3	208	0	0	558	0	1673
Secretaría de Hacienda Distrital	1	564	1	0	1249	36	2	1417	5	0	310	1	3586
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	11	34	0	0	204	31	35	363	1	0	104	0	783
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	8	83	2		205	21		196	3		65	1	584
Secretaría General	1	76	1	0	207	8	2	400	0	1	22	0	718
Secretaría de Planeación Distrital	0	98	0	0	254	11	0	444	5	0	44	1	857
Establecimiento Público Ambiental - EPA	12	30	18	0	635	10	0	45	3	0	17	0	770
Fondo Territorial de Pensiones		14	1		208			119			10		352
Secretaría de Educación Distrital	0	24	1	0	65	4	0	45	2	0	99	0	240
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	22			57			80	1		9		170
Secretaría de Infraestructura		41			34	2		70	2		9	1	159
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		15			74	1		40	1		25		156
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	2	14			23	4		83	1		10		137
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		15			59	1		34			3		112
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	0	3	2	0	110	3	0	7	0	0	0	0	125
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		10			36			54	1		3		104
Despacho Alcalde		4			36			61		1			102



Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística		6			45			31	1		7		90
Secretaría de Turismo	2	3		1	9	1		21			1		38
Corvivienda		3			5	2		11			9		30
Escuela de Gobierno y Liderazgo		1			10			18					29
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		2			7	3		10			6		28
Departamento Administrativo de Valorización Distrital		3			8			9			5		25
TransCaribe S.A.		2			5			14			3		24
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		2			4	4		9			3		22
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES					9			10					19
DistriSeguridad		8			5			2					15
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1		1		4	3		3					12
Oficina Asesora de Informática					1	1		7					9
Oficina Asesora de Control Interno		1	1		1			1					4
Corporación de Turismo de Cartagena		1			1								2
Renta Ciudadana					1			1					2
Escuela Taller de Cartagena de Indias		1						1					2
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE					1								1
Oficina Asesora de Protocolo					1								1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa								1					1
Total general	52	2231	331	1	4921	198	49	4573	28	2	2195	8	14589

Tabla 5
Tipología discriminada de documentos de radicaciones por dependencias

Tipología final	Petición	Participación
Solicitud	4573	31,35%
Oficio	2404	16,48%
Derecho de petición	2231	15,29%
Tutela	2195	15,05%
Auto	574	3,93%
Entes de control	331	2,27%
Procesos Jurídicos	321	2,20%
Informes	318	2,18%



Respuesta Requerimiento Ordinario	271	1,86%
Quejas	198	1,36%
Certificados	168	1,15%
Invitaciones	148	1,01%
Novedad	130	0,89%
RCD - EPA	54	0,37%
Denuncia	52	0,36%
Oficio de Embargo de Inmuebles	52	0,36%
Facturas	50	0,34%
Reclamo	49	0,34%
Consulta	41	0,28%
Recursos de Reconsideración (270 dias)	39	0,27%
Reportes	37	0,25%
Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	36	0,25%
Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	30	0,21%
Solicitud Acceso Informacion	28	0,19%
Resolución	24	0,16%
Exoneraciones (180 dias)	23	0,16%
Respuesta Requerimientos Especial	18	0,12%
Circulares	16	0,11%
Acción Popular	14	0,10%
Cuentas de Cobro	13	0,09%
Conciliaciones	13	0,09%
Devoluciones y Compensaciones (140 dias)	12	0,08%
Acta	12	0,08%
Pensión, Reliquidación y Mesada	12	0,08%
Proyecto	12	0,08%
Carta	10	0,07%
Reporte Sobretasa a la Gasolina	10	0,07%
Denuncias por Actos de Corrupcion	8	0,05%
Revocatoria Directa- Dias Corridos(270 dias)	6	0,04%



Audiencias de Conciliaciones	5	0,03%
Adopción de Plan de Contingencia - EPA	4	0,03%
Exclusiones (180 días)	4	0,03%
Publicación	4	0,03%
Aceites de Cocina Usados - EPA	3	0,02%
Rua - EPA	3	0,02%
Apertura Incidente Desacato (3 Días)	3	0,02%
Respuesta Emplazamiento	3	0,02%
Requerimientos Especiales	3	0,02%
Respuesta Liquidación de Revisión	2	0,01%
Revocatoria Directa Por Semanas	2	0,01%
Sugerencia	2	0,01%
Decreto	2	0,01%
Dacion en Pago (180 días)	2	0,01%
Avisos	2	0,01%
Libro de Operaciones Forestales - EPA	2	0,01%
Respuesta Requerimiento Especial	1	0,01%
Respuesta emplazamiento para corregir	1	0,01%
Requerimiento Ordinario	1	0,01%
Demandas	1	0,01%
Felicitación	1	0,01%
Contratos	1	0,01%
Repuesta a Requerimientos Especiales	1	0,01%
Respel- EPA	1	0,01%
Actos Administrativos	1	0,01%
Memorando	1	0,01%
Total general	14589	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 predominio de la tipología “Solicitud”, con 4.573 registros (31,35 %), seguida de las oficios con 2.404 registros (16,48 %) y los Derechos de Petición con 2.231 registros (15,29 %), evidencia que estas categorías continúan siendo las más recurrentes dentro de la gestión documental de la entidad.

No obstante, el análisis de la información permite identificar posibles oportunidades de mejora en los procesos de clasificación documental, derivadas de la ausencia de criterios uniformes para el registro de las comunicaciones recibidas. Esta situación se refleja en la categoría “Otros documentos diferentes a PQRSDF”, la cual registra 4.062 documentos, representando un porcentaje significativo del total de radicaciones y dificultando una caracterización precisa de los trámites y solicitudes gestionados por la Administración Distrital.

En atención a lo anterior, se considera necesario fortalecer los lineamientos institucionales relacionados con la clasificación documental y continuar con los procesos de capacitación y sensibilización dirigidos a los servidores responsables de la recepción, radicación y distribución de documentos. Estas acciones permitirán mejorar la calidad de la información registrada, optimizar el seguimiento de los procesos administrativos y generar indicadores más precisos para la toma de decisiones.

Con este propósito, desde el procedimiento Gestión de PQRSDF – Código CRCRC05-P001, se viene reforzando el cumplimiento de los criterios de clasificación mediante la implementación de formularios de seguimiento y control, orientados a verificar la correcta tipificación de las comunicaciones y promover la mejora continua en la gestión documental de la entidad.

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 331 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	Contraloría	Defensoría del pueblo	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general
Oficina Asesora Jurídica	103	10	29	47	107	296
Establecimiento Público Ambiental - EPA	2			2	5	9
Oficina Asesora Control Interno - EPA	7					7
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	3		4			7
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	1				2
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		2				2
Oficina Asesora Jurídica - EPA			1			1
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1					1
Secretaría de Educación Distrital				1		1
Secretaría de Hacienda Distrital	1					1
Dirección de Talento Humano			1			1
Oficina Asesora de Control Interno	1					1
Fondo Territorial de Pensiones	1					1
Oficina Asesora de Control Disciplinario					1	1
Total general	120	13	35	50	113	331

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 30 traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron requeridos debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con asuntos gestionados por otras entidades. Las solicitudes, registradas por los ciudadanos a través de la página web,



estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. Las dependencias que dieron mayor número de traslado de correspondencia fue la Oficina Asesora jurídica con 15 traslados y la Secretaría del Interior que representa el 50% y 3 que representa el 13,33%, 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
Oficina Asesora Jurídica	15	50,00%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	4	13,33%
Subdirección de Fiscalización	3	10,00%
Dirección de Impuestos	2	6,67%
Dirección Jurídica - DATT	1	3,33%
Secretaría de Hacienda Distrital	1	3,33%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	3,33%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	3,33%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	3,33%
Secretaría de Educación Distrital	1	3,33%
Total general	30	100,00%

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

7.6 Quejas y Reclamos presentados



Durante el período analizado, correspondiente al mes de julio, se registraron **198 quejas**. De este total, el **Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS)** concentró el mayor número de quejas con **31 casos**, equivalente al **15,66 %**, seguido por el Departamento administrativo de tránsito y transporte, con **28 quejas**, que representan el **14,14 %** del total.

La Tabla 7 presenta el detalle de las quejas por dependencia registradas durante el mes de julio 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	Peticion	Participacion
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	31	15,66%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	28	14,14%
Oficina Asesora Jurídica	24	12,12%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	21	10,61%
Division Sistemas Impuestos	12	6,06%
Cobranzas-Impuestos Distritales	11	5,56%
Secretaría de Planeación Distrital	7	3,54%
Oficina Asesora Juridica - EPA	7	3,54%
Impuesto Predial	6	3,03%
Servicios Públicos	5	2,53%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	4	2,02%
Secretaría de Educación Distrital	4	2,02%



Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	4	2,02%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	4	2,02%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3	1,52%
Tesorería	3	1,52%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	3	1,52%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	3	1,52%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	3	1,52%
Dirección de Impuestos	2	1,01%
Dirección de Apoyo Logístico	2	1,01%
Corvivienda	2	1,01%
Secretaría de Infraestructura	2	1,01%
Dirección de Talento Humano	1	0,51%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,51%
Subdirección de Fiscalización	1	0,51%
Secretaría de Turismo	1	0,51%
Oficina Asesora de Informática	1	0,51%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	0,51%
Industria y Comercio	1	0,51%
Total general	198	100,00%



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

Durante el período analizado, correspondiente al mes de julio, se registraron un total de 49 reclamos. De estos, 35 fueron dirigidos al Departamento Administrativo de Salud, lo que representa el 71,43 % del total de reclamos recibidos.

Este comportamiento evidencia una alta concentración de inconformidades ciudadanas en dicha dependencia, constituyéndose en un indicador relevante para el análisis de la calidad del servicio prestado. Los resultados permiten identificar posibles focos de insatisfacción persistente que requieren una evaluación detallada de los procesos, procedimientos y canales de atención implementados.

En este sentido, se recomienda fortalecer las acciones de seguimiento y mejora continua en el Departamento Administrativo de Salud, con el propósito de optimizar la atención brindada a la ciudadanía, reducir la recurrencia de los reclamos y contribuir al fortalecimiento de la confianza y percepción positiva frente a la gestión institucional.

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

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Area responsable	Peticion	Participacion
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	35	71,43%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	7	14,29%
Oficina Asesora Jurídica	3	6,12%
Secretaría de Hacienda Distrital	1	2,04%
Servicios Públicos	1	2,04%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	2,04%
Dirección de Talento Humano	1	2,04%
Total general	49	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 11 de agosto. 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	6,87	1908	0,16	86432	0,0
2017	86995	7,07	4512	0,37	91507	0,0
2018	101863	8,28	7674	0,62	109537	0,0
2019	113030	9,19	10821	0,88	123851	0,0
2020	70413	5,73	3886	0,32	74299	0,0
2021	118927	9,67	3024	0,25	121951	0,0
2022	125077	10,17	4416	0,36	129493	0,0
2023	148072	12,04	6646	0,54	154718	0,0
2024	160269	13,03	7934	0,65	168203	0,0
2025	149958	12,19	19829	1,61	169787	100
Total general	1009170	82,06	70650	3,49	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 6.284, que correspondencias pendientes de cierre. Le sigue la Subdirección técnica del EPA, con 4.937 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 julio 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 julio al 31 de julio 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 julio 2026

Area responsable	En gestion		Finalizado		Total Peticion	Total Participación
	Peticion	Participación	Peticion	Participación		
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	683	4,68%	1652	11,32%	2335	16,01%
Oficina Asesora Juridica	575	3,94%	846	5,80%	1421	9,74%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1217	8,34%	201	1,38%	1418	9,72%
Dirección Juridica - DATT	458	3,14%	401	2,75%	859	5,89%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	365	2,50%	407	2,79%	772	5,29%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	328	2,25%	256	1,75%	584	4,00%
Secretaría de Hacienda Distrital	102	0,70%	386	2,65%	488	3,34%
Dirección de Talento Humano	306	2,10%	162	1,11%	468	3,21%
Subdirección de Fiscalización	355	2,43%	99	0,68%	454	3,11%
Secretaría de Planeación Distrital	311	2,13%	126	0,86%	437	3,00%
Industria y Comercio	71	0,49%	351	2,41%	422	2,89%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	309	2,12%	44	0,30%	353	2,42%
Fondo Territorial de Pensiones	164	1,12%	188	1,29%	352	2,41%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	259	1,78%	43	0,29%	302	2,07%
Secretaría de Educación Distrital	52	0,36%	187	1,28%	239	1,64%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	134	0,92%	90	0,62%	224	1,54%
Sisben	94	0,64%	129	0,88%	223	1,53%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	171	1,17%	26	0,18%	197	1,35%
Impuesto Predial	65	0,45%	112	0,77%	177	1,21%
Tesorería	91	0,62%	85	0,58%	176	1,21%



Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	99	0,68%	71	0,49%	170	1,17%
Tutelas Juridica	118	0,81%	43	0,29%	161	1,10%
Secretaría de Infraestructura	102	0,70%	57	0,39%	159	1,09%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	116	0,80%	40	0,27%	156	1,07%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	96	0,66%	41	0,28%	137	0,94%
Oficina Asesora Juridica - EPA	89	0,61%	29	0,20%	118	0,81%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	21	0,14%	91	0,62%	112	0,77%
Dirección de Impuestos	74	0,51%	37	0,25%	111	0,76%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	41	0,28%	69	0,47%	110	0,75%
Grupo Asesores Juridicos Tributarios	97	0,66%	7	0,05%	104	0,71%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	47	0,32%	57	0,39%	104	0,71%
Dirección Operativa - DATT	101	0,69%	1	0,01%	102	0,70%
Despacho Alcalde	56	0,38%	46	0,32%	102	0,70%
Servicios Públicos	69	0,47%	32	0,22%	101	0,69%
Defensa Judicial	6	0,04%	85	0,58%	91	0,62%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	59	0,40%	31	0,21%	90	0,62%
Secretaría General	32	0,22%	50	0,34%	82	0,56%
Cobro Persuasivo	58	0,40%	22	0,15%	80	0,55%
Dirección de Contabilidad	4	0,03%	54	0,37%	58	0,40%
Division Sistemas Impuestos	4	0,03%	54	0,37%	58	0,40%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	46	0,32%	8	0,05%	54	0,37%
Dirección de Apoyo Logístico	34	0,23%	16	0,11%	50	0,34%
Secretaría de Turismo	26	0,18%	12	0,08%	38	0,26%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	18	0,12%	18	0,12%	36	0,25%



Corvivienda	1	0,01%	29	0,20%	30	0,21%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	10	0,07%	19	0,13%	29	0,20%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	11	0,08%	17	0,12%	28	0,19%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	8	0,05%	17	0,12%	25	0,17%
TransCaribe S.A.	9	0,06%	15	0,10%	24	0,16%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	16	0,11%	6	0,04%	22	0,15%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	16	0,11%	3	0,02%	19	0,13%
Oficina Jurídica IPCC	7	0,05%	8	0,05%	15	0,10%
DistriSeguridad	13	0,09%	2	0,01%	15	0,10%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	10	0,07%	2	0,01%	12	0,08%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	9	0,06%	2	0,01%	11	0,08%
Archivo Central	9	0,06%	1	0,01%	10	0,07%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS		0,00%	9	0,06%	9	0,06%
Oficina Asesora de Informática	2	0,01%	7	0,05%	9	0,06%
Matriculas - DATT	8	0,05%		0,00%	8	0,05%
Mercado Publico	7	0,05%		0,00%	7	0,05%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1	0,01%	6	0,04%	7	0,05%
Oficina Asesora de Control Interno	4	0,03%		0,00%	4	0,03%
Dirección de Presupuesto	2	0,01%	2	0,01%	4	0,03%
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,01%	2	0,01%	3	0,02%
Atención a la Comunidad - DADIS	2	0,01%		0,00%	2	0,01%
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,01%	1	0,01%	2	0,01%
Renta Ciudadana	1	0,01%	1	0,01%	2	0,01%



Escuela Taller de Cartagena de Indias	1	0,01%	1	0,01%	2	0,01%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar-EDURBE	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Talento Humano - SED	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesora de Protocolo		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Jurídica - DATT	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Total general	7675	52,61%	6914	47,39%	14589	100,00%

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 47,39% de las solicitudes recibidas en el mes de julio han sido gestionadas, lo que equivale a 6.914 radicaciones. Sin embargo, 7.675 radicaciones están en gestión, lo que representa el 52,61% del total del mes de julio.

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	3723	18,78%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1560	7,87%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1457	7,35%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1425	7,19%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	1282	6,47%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1045	5,27%
Jurídica - DATT	865	4,36%
Subdirección de Fiscalización	862	4,35%
Cobro Coactivo-DATT	836	4,22%
Dirección Jurídica - DATT	763	3,85%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	704	3,55%



Grupo Asesores Juridicos Tributarios	546	2,75%
Secretaría de Planeación Distrital	365	1,84%
Dirección de Apoyo Logístico	318	1,60%
Operativa - DATT	267	1,35%
Secretaría de Infraestructura	266	1,34%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	260	1,31%
Dirección Operativa - DATT	249	1,26%
Tesorería	243	1,23%
Dirección de Talento Humano	235	1,19%
Oficina Asesora Juridica - EPA	222	1,12%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	168	0,85%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	145	0,73%
Cobranzas-Impuestos Distritales	135	0,68%
Despacho Alcalde	133	0,67%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	127	0,64%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	121	0,61%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	98	0,49%
Semaforización - DATT	94	0,47%
Servicios Públicos	91	0,46%
Atención a la Comunidad - DADIS	81	0,41%
DistriSeguridad	81	0,41%
Secretaría General	76	0,38%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	74	0,37%
Corporación de Turismo de Cartagena	69	0,35%
Bomberos	64	0,32%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	60	0,30%
Estratificación	60	0,30%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	59	0,30%
Oficina Asesora de Control Interno	59	0,30%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	54	0,27%
Secretaría de Educación Distrital	48	0,24%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	41	0,21%
Subdirección- DADIS	35	0,18%
Inspección de Policía Pontezuela	33	0,17%
Inspección de Policía Chiquinquira	31	0,16%
Comisaría Permanente Turno 1	26	0,13%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	21	0,11%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	19	0,10%
Oficina Asesora de Informática	19	0,10%
Fondo Territorial de Pensiones	18	0,09%
Grupo Estrategico Plan de Desarrollo	17	0,09%
Unidad de Nomina	16	0,08%
Tutelas Juridica	16	0,08%



Cobro Persuasivo	11	0,06%
Matriculas - DATT	10	0,05%
Comisaría Permanente Turno 2	10	0,05%
Despacho DATT	10	0,05%
Inspección de Policía Centro	8	0,04%
Contratación - DATT	7	0,04%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	7	0,04%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	7	0,04%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	6	0,03%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	6	0,03%
División de Patrimonio Cultural IPCC	5	0,03%
Defensa Judicial	5	0,03%
Oficina Asesores de Despacho	5	0,03%
Mercado Público	3	0,02%
Dinámica Urbana	3	0,02%
Talento Humano DADIS	2	0,01%
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	2	0,01%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	0,01%
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	2	0,01%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	2	0,01%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	2	0,01%
Inspección de Policía Bocachica	2	0,01%
Dirección de Contabilidad	2	0,01%
Oficina de Deporte - IDER	2	0,01%
Dirección de Impuestos	2	0,01%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	2	0,01%
Institución Universitaria Mayor de Cartagena	2	0,01%
Propiedad Horizontal	2	0,01%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	1	0,01%
Renta Ciudadana	1	0,01%
Subdirección Técnica - SED	1	0,01%
Archivo Central	1	0,01%
Secretaría de Hacienda Distrital	1	0,01%
Cobertura Educativa - SED	1	0,01%
Dirección de Planeación - DADIS	1	0,01%
Dirección Financiera - ESE HLCI	1	0,01%
Inspección de Policía Blas de Lezo	1	0,01%
Inspección de Policía Ternera	1	0,01%
Cárcel Distrital	1	0,01%
PQR	1	0,01%
Unidad Asesora de Contratación	1	0,01%
Dirección de Operaciones	1	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,01%
Inspección de Policía Boquilla	1	0,01%



Secretaría de Turismo	1	0,01%
ESE Hospital Local Cartagena de Indias	1	0,01%
Total general	19829	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>

Año	2026
Periodo de análisis	Del 1 al 28 de julio del 2026
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	558
Confiabilidad	95%
Margen de error	4,06%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica y porcentual
Dependencia responsable del estudio	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Líder del proceso	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

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

10.2. Conceptos de la encuesta

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

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

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

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

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



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

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

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

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

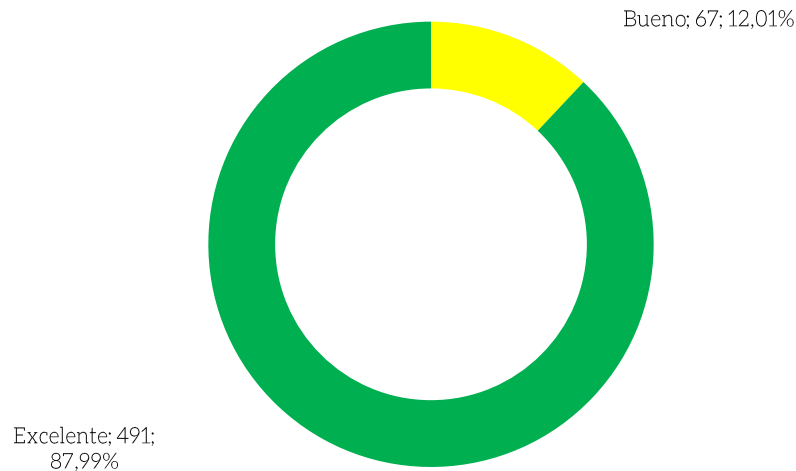
¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

1. Efectividad.

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

Grafica 4. Indicador de Efectividad – julio de 2026



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

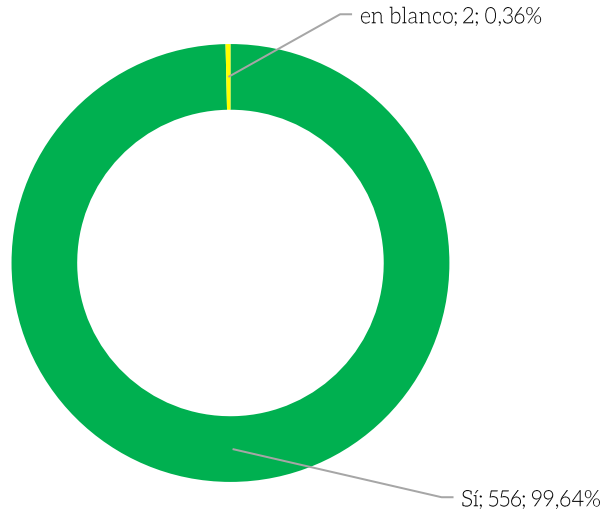
Los porcentajes reflejan una **satisfacción considerable** por parte de los participantes. El **87.99%** calificó la experiencia como “Excelente”. Además, el **12.01%** la calificó como “Bueno”. Estos resultados indican una percepción positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el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

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

2. Accesibilidad.

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

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



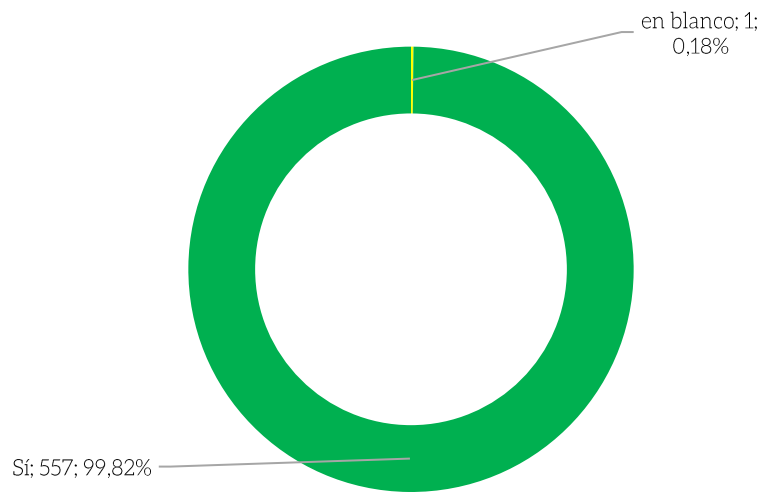
Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC – Elaboración propia

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

Este resultado sugiere que la mayoría de la población encuestada experimentó facilidad al utilizar el canal de atención para realizar sus gestiones. Es importante destacar este alto grado de satisfacción y eficacia en el proceso.

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

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



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

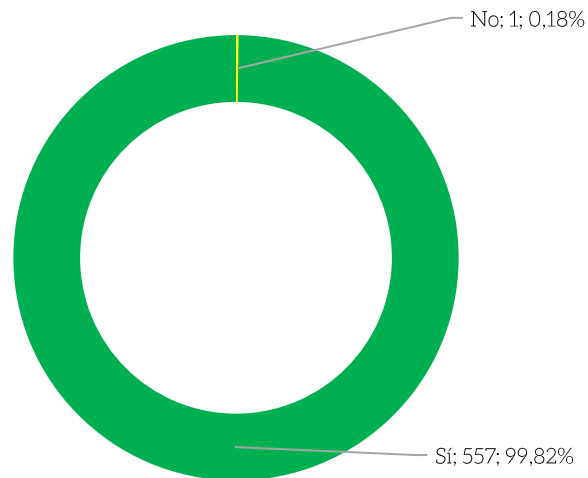
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. el 99.82% los participantes, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado y un 0.18% se abstuvo de contestar.

La alta satisfacción reflejada en estos resultados sugiere que la totalidad de los ciudadanos encuentra el lugar de atención satisfactorio y acorde a sus expectativas. Es importante seguir manteniendo este nivel de satisfacción para garantizar que el lugar de atención sea cómodo y agradable para todos los usuarios.

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



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



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

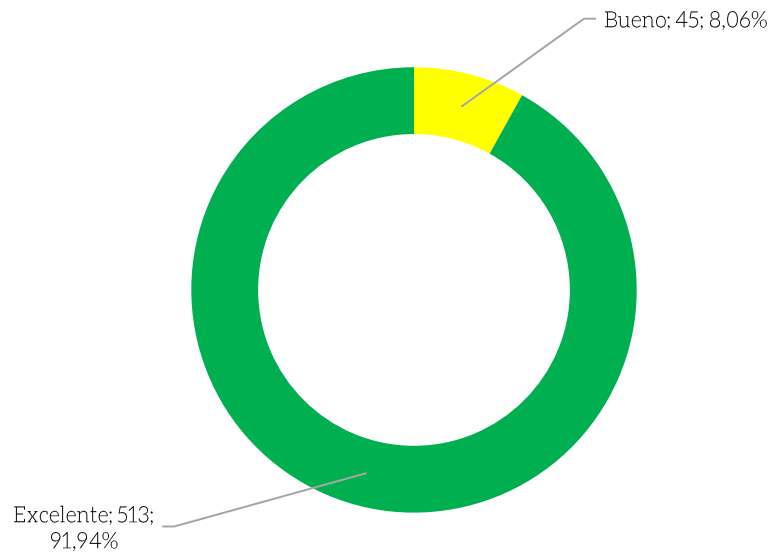
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, con el 99.82%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo, solo un porcentaje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

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

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



Grafica 8. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 4) – julio de 2026



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

Estos porcentajes revelan una alta satisfacción general con el trato recibido por parte de los funcionarios. La gran mayoría, el 91.94%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje, el 8.06%, expresó opiniones menos favorables, calificándolo como "Bueno".

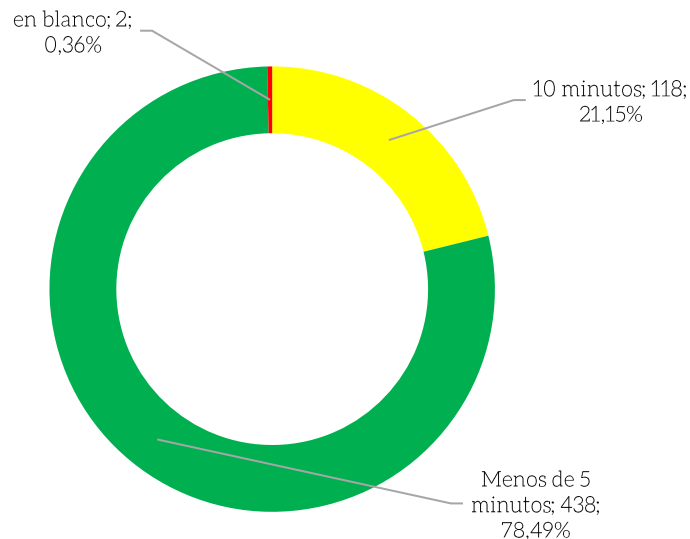
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.

3. Oportunidad.



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

Grafica 9. Indicador de Oportunidad – julio de 2026



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

La mayoría de los encuestados, un 78.49%, indicó que el tiempo empleado para radicar su solicitud, trámite o servicio fue menos de 5 minutos. Un 21.15% de los encuestados mencionó que se demoraron 10 minutos, mientras que un 0.36% se abstuvo de contestar.

En conclusión, la gran mayoría de los ciudadanos encuentra que el proceso de radicación de solicitudes, trámites o servicios es rápido y eficiente, con más del 78.49% completándolo en menos de 5 minutos. Esto sugiere que el sistema actual es efectivo para la mayoría de los usuarios, aunque hay una pequeña proporción que experimenta tiempos de espera más largos.



10. 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 julio de 2026, con fecha de corte al 31 de julio 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 junio, la ciudadanía prefirió radicar su correspondencia a través del correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 45,88% que son representadas en un total de 6.693 radicaciones, seguido de radicación presencial (31,13%) y por página WEB (22,99 %). 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 331 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante julio de 2026.

Se observa que 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 198 quejas y 49 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:

- El Departamento administrativo distrital de Salud-Dadis registraron el mayor porcentaje de quejas durante el período analizado fueron liderada, las inconformidades reportadas por los ciudadanos estuvieron principalmente relacionadas con El análisis de las quejas recibidas durante el período evidencia que las principales inconformidades de la ciudadanía están relacionadas con:



- **Demoras en la asignación de citas médicas**, especialmente con especialistas y procedimientos diagnósticos.
- **Falta de entrega oportuna de medicamentos** por parte de las EPS, afectando la continuidad de los tratamientos.
- **Retrasos en la autorización y realización de procedimientos médicos**, así como en las remisiones y traslados entre IPS.
- **Deficiencias en la prestación de los servicios de salud**, asociadas a la calidad de la atención, tiempos de respuesta y atención hospitalaria.
- **Demoras en los trámites de certificación de discapacidad** y en la asignación de valoraciones.
- **Inconformidades por traslados de afiliación entre EPS** sin el consentimiento de los usuarios.
- **Quejas por condiciones de salubridad**, relacionadas con lotes abandonados, presencia de roedores, malos olores, aguas residuales y establecimientos de alimentos con posibles riesgos sanitarios, que motivan solicitudes de inspección por parte del DADIS.

En términos generales, las quejas reflejan la necesidad de fortalecer la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, garantizar el acceso efectivo a medicamentos y procedimientos, y mejorar la respuesta institucional frente a las condiciones que representan riesgos para la salud pública.

La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:

- **Departamento Administrativo de Salud (DADIS):** representa el 71,43 % de acuerdo con el análisis de las quejas y reclamos registrados, la principal causa del mayor número de reclamos estuvo relacionada con la falta de oportunidad en la prestación de los servicios de salud, especialmente por demoras en la asignación de citas médicas, autorizaciones de procedimientos, realización de exámenes especializados y entrega de medicamentos por parte de las EPS. También se evidenciaron múltiples inconformidades por cancelación de citas, demoras en remisiones y traslados, así como dificultades para acceder a tratamientos oportunamente

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 47%,39 de los radicados del mes de julio fueron gestionados durante el período, lo que representa 6.914 solicitudes, mientras que 7.675 radicaciones (52,61 % del total de julio) 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



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias