



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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES



Secretaria
General

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

Periodo: junio 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

junio 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	35
7.5 Peticiones trasladadas al competente.....	36
7.6 Quejas y Reclamos presentados	37
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2025	40
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en junio del 2026 en SIGOB.....	41
10. Percepción y satisfacción ciudadana	¡Error! Marcador no definido.
10.1. Ficha técnica.....	¡Error! Marcador no definido.
10.2. Conceptos de la encuesta.....	¡Error! Marcador no definido.
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio .	¡Error! Marcador no definido.
11. Conclusiones	58



1. Introducción

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

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

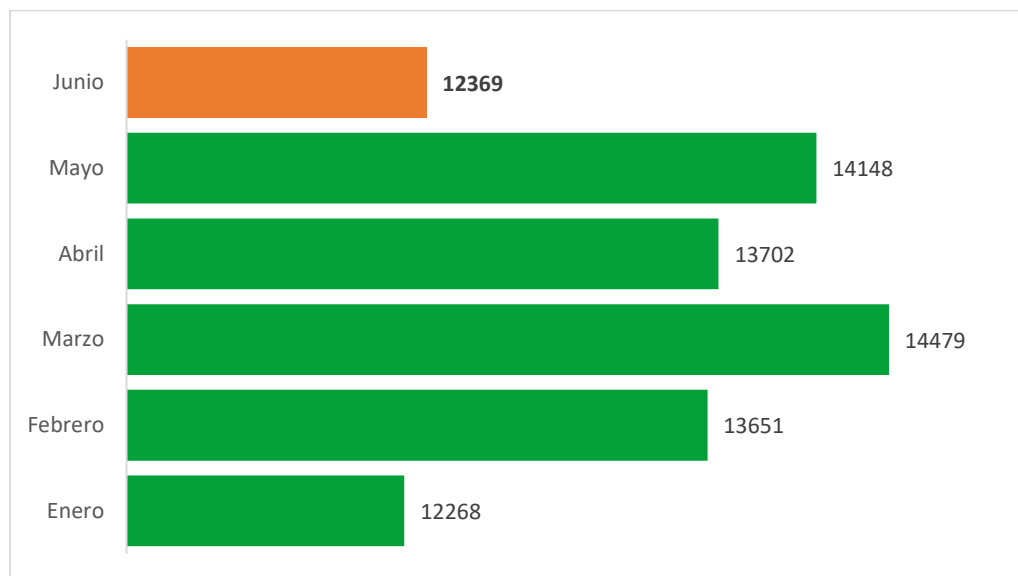
En total, se recibieron **12.369** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

Del total de comunicaciones recibidas, **6.083** 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.

Durante el mes de mayo se evidenció un incremento en el número de radicaciones respecto al mes anterior, registrándose un total de 14.148 documentos radicados, frente a 13.702 radicaciones registradas en abril, lo que representa un aumento de 446 radicaciones. Este comportamiento estuvo principalmente asociado 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 el mayor número de registros durante el período analizado.

Durante el mes de junio se presentó una disminución del **12,57 %** en el volumen de correspondencia recibida, pasando de **14.148** a **12.369** 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 incrementaron el flujo de radicaciones en los meses anteriores. Al concluir dichas jornadas, se evidenció una reducción en la cantidad de documentación recibida, comportamiento que corresponde a la normalización de la demanda de trámites 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 junio de 2026, 9.467 corresponden a personas naturales es decir el 76,54% del total de radicaciones del mes y 9.902 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 23.46%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.

Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Petición	Participación
Natural	9467	76,54%



Jurídica	2902	23,46%
Total, general	12369	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 12.369 peticiones totales, 8.077 corresponden al sexo femenino, representando el 65,30 %, mientras que 4.292 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 34.70%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

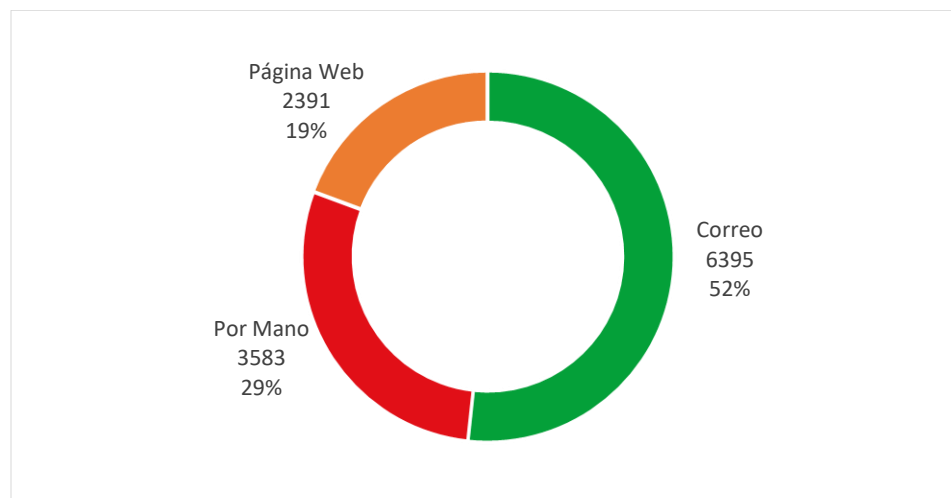
Sexo	Petición	Participación
Femenino 	8.077	65,30%
Masculino 	4.292	34,70%
Total general	12.369	100,00%

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 – junio de 2026



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

Durante el mes de junio de 2026, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias recibió un total de 12.369 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 52% del total de radicaciones, con 6.395 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 3.583 solicitudes, equivalentes al 29% del total. Aunque su uso es menor al canal digital, esta modalidad sigue siendo significativa, lo que sugiere que una parte importante de la población valora la interacción directa o aún enfrenta limitaciones en el acceso o manejo de tecnologías digitales.

Por último, la página web institucional canalizó 2.391 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.



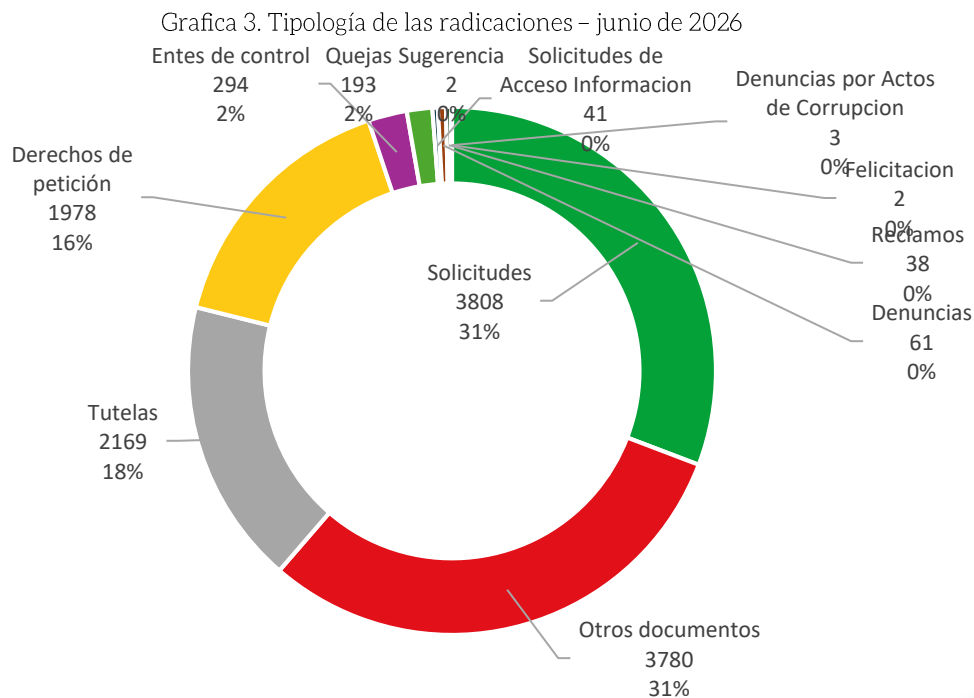
En conjunto, los datos reflejan una tendencia hacia la digitalización de la atención al ciudadano, sin dejar de lado la importancia de mantener alternativas presenciales para garantizar la inclusión y la equidad en el acceso a los servicios públicos.

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,





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

El análisis de los radicados del mes de junio de 2026 muestra la siguiente distribución: el 31% de las solicitudes correspondieron a solicitudes con un total de 3.808, seguida de la tipología de otros documentos diferentes a PQRSDF (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías* con 3.780 registros

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.169, equivalente al 18% del total. Se presentaron 1.978 Derechos de petición, lo que representa el 16%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2%, con 294 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 193 quejas que representan el 2 % de las peticiones radicadas, 38 reclamos con una participación del 0,31 % de lo radicado y 61 denuncias que representan 0,49%. Finalmente, 41 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,33 %, denuncia actos de corrupción son 3 representando en un 0.02 %, 2 felicitación que representan el 0.02% de los radicados y 2 sugerencias que representa el 0,02% del mes de junio.

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

Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de junio

Tipologia	Petición	Participación
Solicitud	3808	30,79%
Otros documentos diferentes a PQRSDF	3780	30,56%
Tutela	2169	17,54%
Derecho de petición	1978	15,99%
Entes de control	294	2,38%
Quejas	193	1,56%
Denuncia	61	0,49%
Solicitud de acceso a la información	41	0,33%
Reclamo	38	0,31%
Denuncias por Actos de Corrupcion	3	0,02%
Sugerencia	2	0,02%
Felicitación	2	0,02%



Total general	12369	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 Corrupcion	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos diferentes a PQRSDF	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud de acceso a la información	Tutela	Sugerencia	Solicitud Acceso Información	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	4	1	1108	20	0	785	17	3	684	2	915	0	1	3540
Oficina Asesora Jurídica	10	0	62	208	0	385	18	3	186	1	569	0	2	1444
Secretaría de Hacienda Distrital	0	0	430	2	0	836	36	1	1173	4	238	0	4	2724
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	10	0	25	9	0	141	50	24	326	1	104	0	0	690
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	12	1	41	2	0	119	13	0	139	1	71	0	3	402
Establecimiento Público Ambiental - EPA	11	0	29	28	0	539	13	1	40	0	5	0	6	672
Secretaría de Planeación Distrital	3	0	74	1	0	114	15	1	423	0	52	0	4	687
Fondo Territorial de Pensiones	1		15			206		2	59		9			292
Secretaría General	0	1	57	2	0	97	7	0	228	0	25	0	2	419
Secretaría de Educación Distrital			11	6	1	76	1		29		79		1	204
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			15			52	1		77		11		1	157
Secretaría de Infraestructura	1		26	3		36		3	58		14		2	143
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte			12			65			38	1	19		1	136
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	2		13			18	5		70		12	1		121
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	0	0	2	7	0	120	0	0	15	0	2	0	0	146
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2		11			41			55		3			112



Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			9			46			32		3		1	91
Despacho Alcalde			6		1	28	1		46				1	83
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			3			23			36		9			71
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			10			9			16		3			38
Corvivienda			1	1		9	1		8		12			32
Secretaría de Turismo	3		1			6	5		12				2	29
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1		5			3	2		12		5			28
Oficina Asesora de Informática						5	2		19					26
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1		3	1		5	2		4		3			19
Oficina Asesora de Control Disciplinario						5	2		4					11
TransCaribe S.A.			1			3	1		1		4	1		11
Renta Ciudadana			2			2			5					9
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES				2		2			4					8
Escuela de Gobierno y Liderazgo							1		5					6
DistriSeguridad			2			1			2					5
Oficina Asesora de Control Interno			1	2		2								5
Corporación de Turismo de Cartagena			1			1					2			4
Escuela Taller de Cartagena de Indias			1						1					2
Dirección Financiera - ESE HLCI			1											1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa									1					1
Total general	61	3	197	294	2	3780	19	38	380	10	216	2	31	12369
			8				3		8		9			

Tabla 5
Tipología discriminada de documentos de radicaciones por dependencias

Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	Tutela	915	7,40%
	Derecho de petición	412	3,33%
	Solicitud	314	2,54%
	Oficio	229	1,85%
	Auto	199	1,61%
	Procesos Jurídicos	26	0,21%
	Entes de control	19	0,15%
	Quejas	17	0,14%
	Informes	5	0,04%



Oficina Asesora Jurídica	Consulta	4	0,03%
	Denuncia	3	0,02%
	Reclamo	3	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	3	0,02%
	Requerimiento Incidente Desacato (48 Horas)	2	0,02%
	Novedad	2	0,02%
	Reportes	1	0,01%
	Acta	1	0,01%
	Apertura Incidente Desacato (3 Días)	1	0,01%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Tutela	568	4,59%
	Entes de control	207	1,67%
	Solicitud	185	1,50%
	Auto	116	0,94%
	Oficio	84	0,68%
	Derecho de petición	62	0,50%
	Informes	45	0,36%
	Procesos Jurídicos	42	0,34%
	Quejas	18	0,15%
	Resolución	10	0,08%
	Denuncia	10	0,08%
	Invitaciones	7	0,06%
	Requerimientos Especiales	5	0,04%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	4	0,03%
	Proyecto	4	0,03%
	Solicitud de acceso a la información	3	0,02%
	Reclamo	3	0,02%
	Certificados	2	0,02%
	Avisos	2	0,02%
	Conciliaciones	2	0,02%
	Circulares	2	0,02%
	Consulta	1	0,01%
	Demandas	1	0,01%



	Requerimiento Incidente Desacato (72 Horas)	1	0,01%
	Acción Popular	1	0,01%
	Acta	1	0,01%
	Requerimiento Incidente Desacato (48 Horas)	1	0,01%
Cobranzas-Impuestos Distritales	Solicitud	646	5,22%
	Derecho de petición	312	2,52%
	Oficio	197	1,59%
	Informes	22	0,18%
	Tutela	22	0,18%
	Conciliaciones	19	0,15%
	Quejas	9	0,07%
	Procesos Juridicos	5	0,04%
	Auto	5	0,04%
	Audiencias de Conciliaciones	3	0,02%
	Acta	2	0,02%
	Exoneraciones (180 dias)	2	0,02%
	Novedad	1	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Reclamo	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
Dirección Juridica - DATT	Derecho de petición	589	4,76%
	Oficio	235	1,90%
	Solicitud	176	1,42%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	1	0,01%
	Denuncia	1	0,01%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	Solicitud	326	2,64%
	Tutela	104	0,84%
	Oficio	57	0,46%
	Quejas	50	0,40%
	Informes	27	0,22%
	Derecho de petición	25	0,20%



Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Reclamo	24	0,19%
	Auto	14	0,11%
	Facturas	12	0,10%
	Invitaciones	11	0,09%
	Denuncia	10	0,08%
	Entes de control	9	0,07%
	Procesos Juridicos	7	0,06%
	Resolución	2	0,02%
	Proyecto	2	0,02%
	Novedad	1	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Requerimientos Especiales	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
	Circulares	1	0,01%
	Certificados	1	0,01%
	Conciliaciones	1	0,01%
	Cuentas de Cobro	1	0,01%
	Reportes	1	0,01%
	Solicitud	139	1,12%
	Tutela	71	0,57%
	Oficio	56	0,45%
	Derecho de petición	41	0,33%
	Auto	22	0,18%
	Quejas	13	0,11%
	Invitaciones	13	0,11%
	Denuncia	12	0,10%
	Informes	10	0,08%
	Procesos Juridicos	8	0,06%
	Solicitud de acceso a la información	4	0,03%
	Resolución	4	0,03%
	Proyecto	2	0,02%
	Entes de control	2	0,02%
	Actos Administrativos	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
	Avisos	1	0,01%



Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	Oficio	201	1,63%
	RCD - EPA	49	0,40%
	Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	29	0,23%
	Informes	23	0,19%
	Aceites de Cocina Usados - EPA	20	0,16%
	Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	15	0,12%
	Solicitud	8	0,06%
	Reportes	7	0,06%
	Solicitud de acceso a la información	5	0,04%
	Adopción de Plan de Contingencia - EPA	5	0,04%
	Rua - EPA	2	0,02%
	Entes de control	2	0,02%
	Respel- EPA	2	0,02%
	Permisos de Vertimientos - EPA	1	0,01%
	Libro de Operaciones Forestales - EPA	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
Secretaría de Hacienda Distrital	Tutela	201	1,63%
	Solicitud	45	0,36%
	Auto	37	0,30%
	Oficio	15	0,12%
	Derecho de petición	9	0,07%
	Certificados	6	0,05%
	Invitaciones	6	0,05%
	Informes	5	0,04%
	Procesos Juridicos	3	0,02%
	Entes de control	1	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
Secretaría de Planeación Distrital	Solicitud	165	1,33%



	Derecho de petición	47	0,38%
	Oficio	29	0,23%
	Tutela	28	0,23%
	Certificados	16	0,13%
	Quejas	8	0,06%
	Auto	6	0,05%
	Solicitud de acceso a la información	3	0,02%
	Informes	2	0,02%
	Procesos Juridicos	2	0,02%
	Reclamo	1	0,01%
	Entes de control	1	0,01%
	Requerimientos Especiales	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Novedad	1	0,01%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	Solicitud	153	1,24%
	Derecho de petición	76	0,61%
	Oficio	62	0,50%
	Entes de control	1	0,01%
Fondo Territorial de Pensiones	Oficio	150	1,21%
	Solicitud	59	0,48%
	Informes	17	0,14%
	Derecho de petición	15	0,12%
	Procesos Juridicos	11	0,09%
	Tutela	9	0,07%
	Cuentas de Cobro	8	0,06%
	Auto	6	0,05%
	Certificados	5	0,04%
	Novedad	4	0,03%
	Carta	3	0,02%
	Reclamo	2	0,02%
	Pensión, Reliquidación y Mesada	1	0,01%
	Circulares	1	0,01%
	Denuncia	1	0,01%
Industria y Comercio	Solicitud	191	1,54%
	Novedad	55	0,44%
	Oficio	19	0,15%
	Derecho de petición	9	0,07%



Dirección de Talento Humano	Informes	7	0,06%
	Solicitud de acceso a la información	3	0,02%
	Carta	1	0,01%
	Tutela	1	0,01%
	Quejas	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
	Solicitud	147	1,19%
	Oficio	21	0,17%
	Derecho de petición	21	0,17%
	Tutela	12	0,10%
	Informes	11	0,09%
	Certificados	7	0,06%
	Novedad	6	0,05%
	Procesos Juridicos	6	0,05%
	Pensión, Reliquidación y Mesada	2	0,02%
	Quejas	1	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Requerimiento Incidente Desacato (48 Horas)	1	0,01%
	Entes de control	1	0,01%
Subdirección de Fiscalizacion	Respuesta Requerimiento Ordinario	130	1,05%
	Solicitud	24	0,19%
	Respuesta Requerimientos Especial	15	0,12%
	Requerimiento Ordinario	9	0,07%
	Recursos de Reconsideración (270 días)	7	0,06%
	Oficio	7	0,06%
	Respuesta emplazamiento para corregir	6	0,05%
	Informes	6	0,05%
	Reporte Sobretasa a la Gasolina	5	0,04%
	Consulta	5	0,04%



	Respuesta Requerimiento Especial	4	0,03%
	Respuesta Emplazamiento	3	0,02%
	Derecho de petición	3	0,02%
	Repuesta a Requerimientos Especiales	2	0,02%
	Quejas	2	0,02%
	Respuesta Liquidación de Revisión	2	0,02%
	Revocatoria Directa- Dias Corridos(270 dias)	1	0,01%
	Auto	1	0,01%
	Respuesta Liquidacion de Aforo	1	0,01%
	Respuesta Pliego de Cargos	1	0,01%
	Novedad	1	0,01%
Sisben	Solicitud	187	1,51%
	Derecho de petición	13	0,11%
	Oficio	8	0,06%
	Tutela	7	0,06%
	Auto	2	0,02%
	Invitaciones	1	0,01%
Secretaría de Educación Distrital	Tutela	79	0,64%
	Oficio	29	0,23%
	Solicitud	29	0,23%
	Auto	18	0,15%
	Procesos Juridicos	14	0,11%
	Derecho de petición	11	0,09%
	Entes de control	6	0,05%
	Invitaciones	5	0,04%
	Informes	5	0,04%
	Facturas	3	0,02%
	Certificados	1	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Proyecto	1	0,01%
	Felicitación	1	0,01%
	Quejas	1	0,01%
Tesorería	Solicitud	74	0,60%
	Oficio	31	0,25%



	Derecho de petición	24	0,19%
	Procesos Juridicos	17	0,14%
	Devoluciones y Compensaciones (140 días)	17	0,14%
	Informes	7	0,06%
	Tutela	5	0,04%
	Quejas	4	0,03%
	Certificados	4	0,03%
	Auto	2	0,02%
	Facturas	2	0,02%
	Recursos de Reconsideración (270 días)	1	0,01%
Impuesto Predial	Solicitud	83	0,67%
	Derecho de petición	37	0,30%
	Oficio	18	0,15%
	Informes	8	0,06%
	Tutela	6	0,05%
	Quejas	4	0,03%
	Reporte Sobretasa a la Gasolina	1	0,01%
	Resolución	1	0,01%
	Procesos Juridicos	1	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	Solicitud	71	0,57%
	Oficio	32	0,26%
	Tutela	17	0,14%
	Derecho de petición	14	0,11%
	Quejas	7	0,06%
	Informes	5	0,04%
	Auto	4	0,03%
	Novedad	3	0,02%
	Denuncia	3	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	Acta	1	0,01%
	Solicitud	77	0,62%



	Informes	21	0,17%
	Oficio	19	0,15%
	Derecho de petición	15	0,12%
	Tutela	11	0,09%
	Invitaciones	4	0,03%
	Auto	3	0,02%
	Circulares	3	0,02%
	Procesos Juridicos	2	0,02%
	Quejas	1	0,01%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
Secretaría de Infraestructura	Solicitud	58	0,47%
	Derecho de petición	26	0,21%
	Tutela	14	0,11%
	Oficio	13	0,11%
	Auto	6	0,05%
	Informes	6	0,05%
	Certificados	5	0,04%
	Reclamo	3	0,02%
	Invitaciones	3	0,02%
	Entes de control	3	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	2	0,02%
	Contratos	1	0,01%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	Denuncia	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
	Facturas	1	0,01%
	Solicitud	38	0,31%
	Procesos Juridicos	25	0,20%
	Tutela	19	0,15%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	17	0,14%
	Oficio	15	0,12%
	Derecho de petición	12	0,10%
	Auto	6	0,05%
	Solicitud de acceso a la información	2	0,02%
	Informes	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%



Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	Solicitud	70	0,57%
	Oficio	13	0,11%
	Derecho de petición	13	0,11%
	Tutela	12	0,10%
	Quejas	5	0,04%
	Denuncia	2	0,02%
	Invitaciones	2	0,02%
	Auto	1	0,01%
	Sugerencia	1	0,01%
	Certificados	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	Oficio	94	0,76%
	Solicitud	15	0,12%
	Entes de control	4	0,03%
	Derecho de petición	2	0,02%
	Tutela	2	0,02%
	Invitaciones	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	Oficio	44	0,36%
	Entes de control	18	0,15%
	Solicitud	18	0,15%
	Invitaciones	14	0,11%
	Derecho de petición	11	0,09%
	Denuncia	3	0,02%
	Tutela	2	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Auto	1	0,01%
	Quejas	1	0,01%
	Reclamo	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	Oficio	65	0,53%
	Derecho de petición	17	0,14%
	Quejas	12	0,10%
	Denuncia	8	0,06%
	Solicitud	6	0,05%
	Tutela	3	0,02%
	Entes de control	2	0,02%



Secretaría de Participación y Desarrollo Social	RCD - EPA	1	0,01%
	Solicitud	55	0,44%
	Oficio	17	0,14%
	Invitaciones	16	0,13%
	Derecho de petición	11	0,09%
	Informes	5	0,04%
	Tutela	3	0,02%
	Denuncia	2	0,02%
	Proyecto	2	0,02%
	Carta	1	0,01%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	Solicitud	32	0,26%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	19	0,15%
	Invitaciones	10	0,08%
	Derecho de petición	9	0,07%
	Procesos Juridicos	8	0,06%
	Informes	5	0,04%
	Tutela	3	0,02%
	Oficio	2	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Avisos	1	0,01%
	Auto	1	0,01%
	Solicitud	32	0,26%
Servicios Públicos	Derecho de petición	20	0,16%
	Oficio	9	0,07%
	Quejas	6	0,05%
	Tutela	5	0,04%
	Informes	5	0,04%
	Facturas	3	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Denuncias por Actos de Corrupcion	1	0,01%
	Auto	1	0,01%
	Carta	1	0,01%
	Actos Administrativos	1	0,01%
	Solicitud	46	0,37%
Despacho Alcalde	Solicitud	46	0,37%



Dirección de Impuestos	Invitaciones	13	0,11%
	Derecho de petición	6	0,05%
	Oficio	5	0,04%
	Informes	5	0,04%
	Auto	2	0,02%
	Publicación	2	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Felicitación	1	0,01%
	Carta	1	0,01%
	Quejas	1	0,01%
	Solicitud	28	0,23%
	Derecho de petición	21	0,17%
	Informes	11	0,09%
	Oficio	6	0,05%
	Tutela	3	0,02%
	Consulta	2	0,02%
	Exoneraciones (180 días)	2	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Resolución	1	0,01%
Dirección Operativa - DATT	Facturas	1	0,01%
	Carta	1	0,01%
	Reporte Sobretasa a la Gasolina	1	0,01%
	Recursos de Reconsideración (270 días)	1	0,01%
	Reportes	1	0,01%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	Solicitud	40	0,32%
	Derecho de petición	23	0,19%
	Oficio	12	0,10%
	Solicitud	36	0,29%
	Oficio de Embargo de Inmuebles	11	0,09%
	Tutela	9	0,07%
	Procesos Jurídicos	6	0,05%
	Derecho de petición	3	0,02%
	Oficio	3	0,02%



Grupo Asesores Juridicos Tributarios	Invitaciones	2	0,02%
	Auto	1	0,01%
	Recursos de Reconsideración (270 días)	28	0,23%
	Solicitud	14	0,11%
	Exoneraciones (180 días)	12	0,10%
	Oficio	8	0,06%
	Derecho de petición	4	0,03%
	Novedad	2	0,02%
	Exclusiones (180 días)	1	0,01%
Division Sistemas Impuestos	Solicitud	38	0,31%
	Quejas	16	0,13%
	Oficio	2	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	1	0,01%
	Consulta	1	0,01%
	Derecho de petición	1	0,01%
	Reportes	1	0,01%
Defensa Judicial	Procesos Juridicos	34	0,27%
	Acción Popular	12	0,10%
	Oficio	4	0,03%
	Auto	3	0,02%
	Solicitud	1	0,01%
	Tutela	1	0,01%
	Entes de control	1	0,01%
	Demandas	1	0,01%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	Oficio	34	0,27%
	Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	10	0,08%
	Solicitud	5	0,04%
	RCD - EPA	2	0,02%
	Reportes	1	0,01%
	Derecho de petición	1	0,01%
Secretaría General	Solicitud	23	0,19%
	Informes	6	0,05%
	Tutela	4	0,03%
	Derecho de petición	4	0,03%
	Certificados	3	0,02%



Dirección de Apoyo Logístico	Invitaciones	2	0,02%
	Procesos Juridicos	1	0,01%
	Entes de control	1	0,01%
	Oficio	1	0,01%
	Solicitud	21	0,17%
	Derecho de petición	9	0,07%
	Oficio	5	0,04%
	Tutela	4	0,03%
	Facturas	3	0,02%
	Certificados	1	0,01%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	Solicitud	16	0,13%
	Derecho de petición	10	0,08%
	Oficio	5	0,04%
	Tutela	3	0,02%
	Certificados	2	0,02%
	Consulta	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
	Tutela	12	0,10%
	Solicitud	8	0,06%
	Oficio	3	0,02%
Corvivienda	Resolución	2	0,02%
	Procesos Juridicos	2	0,02%
	Consulta	1	0,01%
	Auto	1	0,01%
	Derecho de petición	1	0,01%
	Quejas	1	0,01%
	Entes de control	1	0,01%
	Solicitud	12	0,10%
	Quejas	5	0,04%
	Oficio	3	0,02%
Secretaría de Turismo	Denuncia	3	0,02%
	Solicitud de acceso a la información	2	0,02%
	Derecho de petición	1	0,01%
	Publicación	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Solicitud	12	0,10%
	Quejas	3	0,02%
	Oficio	3	0,02%
	Denuncia	3	0,02%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	Solicitud	12	0,10%
	Invitaciones	1	0,01%



	Tutela	5	0,04%
	Derecho de petición	5	0,04%
	Auto	2	0,02%
	Quejas	2	0,02%
	Denuncia	1	0,01%
	Proyecto	1	0,01%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	Solicitud	20	0,16%
	Certificados	6	0,05%
	Oficio	1	0,01%
	Derecho de petición	1	0,01%
Oficina Jurídica IPCC	Oficio	24	0,19%
	Entes de control	3	0,02%
Oficina Asesora de Informática	Solicitud	19	0,15%
	Oficio	4	0,03%
	Quejas	2	0,02%
	Actos Administrativos	1	0,01%
Cobro Persuasivo	Solicitud	9	0,07%
	Derecho de petición	8	0,06%
	Oficio	3	0,02%
	Informes	3	0,02%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	Solicitud	4	0,03%
	Oficio	3	0,02%
	Derecho de petición	3	0,02%
	Tutela	3	0,02%
	Quejas	2	0,02%
	Denuncia	1	0,01%
	Invitaciones	1	0,01%
	Entes de control	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
	Informes	11	0,09%
Dirección de Contabilidad	Solicitud	1	0,01%
	Reportes	1	0,01%
	Entes de control	1	0,01%
	Oficio	1	0,01%



Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	Oficio	9	0,07%
	Solicitud	3	0,02%
	Invitaciones	1	0,01%
TransCaribe S.A.	Tutela	4	0,03%
	Quejas	1	0,01%
	Sugerencia	1	0,01%
	Auto	1	0,01%
	Solicitud	1	0,01%
	Derecho de petición	1	0,01%
	Oficio	1	0,01%
	Novedad	1	0,01%
	Solicitud	4	0,03%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	Oficio	4	0,03%
	Quejas	2	0,02%
	Auto	1	0,01%
	Derecho de petición	8	0,06%
Matriculas - DATT	Oficio	2	0,02%
	Solicitud	1	0,01%
	Solicitud	5	0,04%
Renta Ciudadana	Derecho de petición	2	0,02%
	Oficio	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
	Solicitud	4	0,03%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	Oficio	2	0,02%
	Entes de control	2	0,02%
	Entes de control	6	0,05%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	Entes de control	6	0,05%
	Entes de control	6	0,05%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	Solicitud	5	0,04%
	Quejas	1	0,01%
Mercado Publico	Solicitud	4	0,03%
	Derecho de petición	1	0,01%



Oficina Asesora de Control Interno	Entes de control	2	0,02%
	Derecho de petición	1	0,01%
	Procesos Juridicos	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
DistriSeguridad	Derecho de petición	2	0,02%
	Solicitud	2	0,02%
	Procesos Juridicos	1	0,01%
Corporación de Turismo de Cartagena	Tutela	2	0,02%
	Derecho de petición	1	0,01%
	Informes	1	0,01%
Oficina de Cooperación Internacional	Proyecto	1	0,01%
	Derecho de petición	1	0,01%
Archivo Central	Solicitud	1	0,01%
	Derecho de petición	1	0,01%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	Solicitud	1	0,01%
	Derecho de petición	1	0,01%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Solicitud	1	0,01%
Cárcel Distrital	Carta	1	0,01%
Dirección Financiera - ESE HLCI	Derecho de petición	1	0,01%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	Cuentas de Cobro	1	0,01%
Juridica - DATT	Oficio	1	0,01%
Dirección de Presupuesto	Derecho de petición	1	0,01%
Total general		12369	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 3.808 registros (30,79 %), seguida de las Tutelas con 2.169 registros (17,54 %) y los Derechos de Petición con 1.978 registros (15,99 %), 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 294 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	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	10		8		1	19
Oficina Asesora Control Interno - EPA	6					6
Establecimiento Público Ambiental - EPA	2	1		2	13	18
Dirección de Contabilidad	1					1
Oficina Asesora Jurídica - EPA			1		1	2
Dirección Administrativa y Financiera - DATT				1		1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		3		6		9
Secretaría de Infraestructura				3		3
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana			1		1	2
Corvivienda					1	1
Dirección de Talento Humano					1	1
Oficina Jurídica IPCC				1	2	3
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES					2	2
Secretaría de Educación Distrital			1		5	6
Secretaría de Hacienda Distrital		1				1
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC				1	3	4
Secretaría de Planeación Distrital			1			1
Secretaría General					1	1
Defensa Judicial					1	1
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA		1			1	2
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA					1	1
Oficina Asesora de Control Interno					2	2
Oficina Asesora Jurídica		2	18	32	155	207
Total general	19	8	30	46	191	294

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 24 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 14 traslados y la Dirección jurídica el Datt que representa el 58,33% y 3 que representa el 12,50%, 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	14	58,33%
Dirección jurídica - DATT	3	12,50%
Secretaría de Educación Distrital	2	8,33%
Secretaría General	2	8,33%
Despacho Alcalde	1	4,17%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	4,17%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1	4,17%
Total general	24	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 junio, se registraron **193 quejas**. De este total, el **Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS)** concentró el mayor número de quejas con **50 casos**, equivalente al **25,91 %**, seguido por la **Oficina Jurídica**, con **18 quejas**, que representan el **9,33 %** del total.



La Tabla 7 presenta el detalle de las quejas por dependencia registradas durante el mes de junio 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	50	25,91%
Oficina Asesora Jurídica	18	9,33%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	17	8,81%
División Sistemas Impuestos	16	8,29%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	13	6,74%
Oficina Asesora jurídica - EPA	12	6,22%
Cobranzas-Impuestos Distritales	9	4,66%
Secretaría de Planeación Distrital	8	4,15%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	7	3,63%
Servicios Públicos	6	3,11%
Secretaría de Turismo	5	2,59%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	5	2,59%
Impuesto Predial	4	2,07%
Tesorería	4	2,07%
Subdirección de Fiscalización	2	1,04%
Oficina Asesora de Informática	2	1,04%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2	1,04%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2	1,04%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	2	1,04%
TransCaribe S.A.	1	0,52%



Despacho Alcalde	1	0,52%
Secretaría de Educación Distrital	1	0,52%
Industria y Comercio	1	0,52%
Dirección de Talento Humano	1	0,52%
Corvivienda	1	0,52%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,52%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	1	0,52%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	0,52%
Total general	193	100,00%

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

Durante el período analizado, correspondiente al mes de junio, se registraron un total de 38 reclamos. De estos, 24 fueron dirigidos al Departamento Administrativo de Salud, lo que representa el 63,16 % 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 junio de 2026.

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Area responsable	Petición	Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	24	63,16%
Oficina Asesora Jurídica	3	7,89%



Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	3	7,89%
Secretaría de Infraestructura	3	7,89%
Fondo Territorial de Pensiones	2	5,26%
Secretaría de Planeación Distrital	1	2,63%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	2,63%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	2,63%
Total general	38	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 2 de julio . 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	113028	9,19	10823	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	160077	13,02	8126	0,66	168203	0,0
2025	147795	12,02	21992	1,79	169787	100
Total general	1008976	82,05	73007	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 6.367, que correspondencias pendientes de cierre. Le sigue la Subdirección técnica del EPA, con 5.117 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 junio 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 junio al 30 de junio 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 junio 2026

Area responsable	En gestión		Finalizado		Total Petición	Total Participación
	Petición	Participación	Petición	Participación		
Mercado Publico	3	0,02%	2	0,02%	5	0,04%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	23	0,19%	48	0,39%	71	0,57%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	108	0,87%	28	0,23%	136	1,10%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	16	0,13%	75	0,61%	91	0,74%
Archivo Central	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	8	0,06%	20	0,16%	28	0,23%
Cárcel Distrital	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Cobranzas- Impuestos Distritales	1014	8,20%	234	1,89%	1248	10,09%



Cobro Persuasivo	15	0,12%	8	0,06%	23	0,19%
Corporación de Turismo de Cartagena	4	0,03%		0,00%	4	0,03%
Corvivienda	2	0,02%	30	0,24%	32	0,26%
Defensa Judicial	4	0,03%	53	0,43%	57	0,46%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	600	4,85%	1558	12,60%	2158	17,45%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	15	0,12%	23	0,19%	38	0,31%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	406	3,28%	283	2,29%	689	5,57%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	135	1,09%	23	0,19%	158	1,28%
Despacho Alcalde	60	0,49%	23	0,19%	83	0,67%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	249	2,01%	43	0,35%	292	2,36%
Dirección de Apoyo Logístico	33	0,27%	10	0,08%	43	0,35%
Dirección de Contabilidad	1	0,01%	14	0,11%	15	0,12%
Dirección de Impuestos	62	0,50%	18	0,15%	80	0,65%
Dirección de Presupuesto		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Dirección de Talento Humano	167	1,35%	70	0,57%	237	1,92%
Dirección Financiera - ESE HLCI	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Dirección Jurídica - DATT	443	3,58%	560	4,53%	1003	8,11%
Dirección Operativa - DATT	75	0,61%		0,00%	75	0,61%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
DistriSeguridad	5	0,04%		0,00%	5	0,04%
Division Sistemas Impuestos	7	0,06%	53	0,43%	60	0,49%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	5	0,04%	1	0,01%	6	0,05%



Escuela Taller de Cartagena de Indias	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	76	0,61%	39	0,32%	115	0,93%
Fondo Territorial de Pensiones	125	1,01%	167	1,35%	292	2,36%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	103	0,83%	18	0,15%	121	0,98%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	62	0,50%	7	0,06%	69	0,56%
Impuesto Predial	124	1,00%	36	0,29%	160	1,29%
Industria y Comercio	74	0,60%	214	1,73%	288	2,33%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	67	0,54%	52	0,42%	119	0,96%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	15	0,12%	13	0,11%	28	0,23%
Jurídica - DATT		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Matriculas - DATT	7	0,06%	4	0,03%	11	0,09%
Oficina Asesora Control Interno - EPA		0,00%	6	0,05%	6	0,05%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	8	0,06%	3	0,02%	11	0,09%
Oficina Asesora de Control Interno	5	0,04%		0,00%	5	0,04%
Oficina Asesora de Informática	8	0,06%	18	0,15%	26	0,21%
Oficina Asesora Jurídica	682	5,51%	705	5,70%	1387	11,21%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	88	0,71%	26	0,21%	114	0,92%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	110	0,89%	47	0,38%	157	1,27%
Oficina de Cooperación Internacional	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%
Oficina Jurídica IPCC	23	0,19%	4	0,03%	27	0,22%



Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	4	0,03%	4	0,03%	8	0,06%
Renta Ciudadana	9	0,07%		0,00%	9	0,07%
Secretaría de Educación Distrital	48	0,39%	156	1,26%	204	1,65%
Secretaría de Hacienda Distrital	103	0,83%	226	1,83%	329	2,66%
Secretaría de Infraestructura	111	0,90%	32	0,26%	143	1,16%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	52	0,42%	60	0,49%	112	0,91%
Secretaría de Planeación Distrital	265	2,14%	46	0,37%	311	2,51%
Secretaría de Turismo	24	0,19%	5	0,04%	29	0,23%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	232	1,88%	169	1,37%	401	3,24%
Secretaría General	13	0,11%	32	0,26%	45	0,36%
Servicios Públicos	66	0,53%	19	0,15%	85	0,69%
Sisben	205	1,66%	13	0,11%	218	1,76%
Subdirección de Fiscalización	214	1,73%	21	0,17%	235	1,90%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	3	0,02%	10	0,08%	13	0,11%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	50	0,40%	3	0,02%	53	0,43%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	232	1,88%	139	1,12%	371	3,00%
Tesorería	134	1,08%	54	0,44%	188	1,52%
TransCaribe S.A.	10	0,08%	1	0,01%	11	0,09%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	10	0,08%	9	0,07%	19	0,15%
Total general	6828	55,20%	5541	44,80%	12369	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 44,80% de las solicitudes recibidas en el mes de junio han sido gestionadas, lo que equivale a 5.541 radicaciones. Sin embargo, 6.828 radicaciones están en gestión, lo que representa el 55,20% del total del mes de junio.

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	3986	14,01%
Cobranzas-Impuestos Distritales	2134	7,50%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1900	6,68%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1531	5,38%
Subdirección de Fiscalización	1332	4,68%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1145	4,02%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	930	3,27%
Secretaría de Planeación Distrital	873	3,07%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	865	3,04%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	825	2,90%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	800	2,81%
Dirección Jurídica - DATT	741	2,60%
Oficina Asesora de Control Interno	696	2,45%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	686	2,41%
Dirección Operativa - DATT	623	2,19%
Dirección de Impuestos	558	1,96%
Secretaría de Infraestructura	493	1,73%
Tesorería	474	1,67%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	467	1,64%
Dirección de Talento Humano	442	1,55%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	430	1,51%
Jurídica - DATT	359	1,26%
Fondo Territorial de Pensiones	306	1,08%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	302	1,06%
Sisben	280	0,98%



Secretaría General	273	0,96%
Cobro Coactivo-DATT	258	0,91%
Atención a la Comunidad - DADIS	240	0,84%
Impuesto Predial	236	0,83%
Estratificación	213	0,75%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	209	0,73%
Dirección de Apoyo Logístico	204	0,72%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	191	0,67%
Subdirección- DADIS	187	0,66%
Despacho Alcalde	155	0,54%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	133	0,47%
DistriSeguridad	126	0,44%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	118	0,41%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	116	0,41%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	111	0,39%
Servicios Públicos	108	0,38%
Industria y Comercio	103	0,36%
Defensa Judicial	100	0,35%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	97	0,34%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	95	0,33%
Semaforización - DATT	95	0,33%
Unidad de Nomina	95	0,33%
Secretaría de Turismo	94	0,33%
Cobro Persuasivo	94	0,33%
Bomberos	91	0,32%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	89	0,31%
Secretaría de Educación Distrital	87	0,31%
Tutelas Jurídica	78	0,27%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	74	0,26%
Matriculas - DATT	74	0,26%
Secretaría de Hacienda Distrital	65	0,23%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	62	0,22%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	59	0,21%
Operativa - DATT	52	0,18%
Cárcel Distrital	51	0,18%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	49	0,17%
Talento Humano - SED	47	0,17%
Oficina Jurídica IPCC	46	0,16%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	43	0,15%
Subdirección Técnica - SED	42	0,15%
PQR	38	0,13%



Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	38	0,13%
Dinamica Urbana	35	0,12%
Oficina Asesora de Informática	34	0,12%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	32	0,11%
Corporación de Turismo de Cartagena	31	0,11%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	29	0,10%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	27	0,09%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	27	0,09%
Renta Ciudadana	23	0,08%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	23	0,08%
Despacho DATT	21	0,07%
TransCaribe S.A.	18	0,06%
Grupo de Asuntos para la Mujer y Diversidad Sexual	18	0,06%
Mercado Publico	17	0,06%
Gerencia - ESE HLCI	16	0,06%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	12	0,04%
División de Sistema de Información Geográfica	12	0,04%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	11	0,04%
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	10	0,04%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	10	0,04%
Dirección de Presupuesto	10	0,04%
Cobertura Educativa - SED	10	0,04%
Grupo Estrategico Plan de Desarrollo	9	0,03%
Dirección de Contabilidad	9	0,03%
Oficina de Cooperación Internacional	7	0,02%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	6	0,02%
Corvivienda	6	0,02%
Division Sistemas Impuestos	5	0,02%
Pagaduría	5	0,02%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	5	0,02%
División de Patrimonio Cultural IPCC	5	0,02%
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano	5	0,02%
Oficina de Recreación - IDER	4	0,01%
Oficina de Control Interno - ESE HLCI	4	0,01%
Dirección de Planeación - DADIS	4	0,01%
Oficina de Participacion y Desarrollo Social - DADIS	3	0,01%



Unidad Asesora de Contratación	3	0,01%
Comisaría Permanente Turno 1	3	0,01%
Calidad Educativa - SED	3	0,01%
Comisaría Permanente Turno 2	2	0,01%
Dirección Financiera - ESE HLCI	2	0,01%
Archivo Central	2	0,01%
Inspección de Policía Arroyo Grande	2	0,01%
Inspección de Policía Bocagrande	2	0,01%
Inspección de Policía Centro	2	0,01%
Oficina de Contratación - ESE HLCI	1	0,00%
Dirección de Operaciones	1	0,00%
Inspección de Policía Nuevo Paraíso	1	0,00%
ESE Hospital Local Cartagena de Indias	1	0,00%
Oficina de Asuntos Ambientales	1	0,00%
Dirección Apoyo Logístico- ESE HLCI	1	0,00%
Inspección de Policía Chiquinquirá	1	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	1	0,00%
División de Control Urbano	1	0,00%
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,00%
Oficina Asesores de Despacho	1	0,00%
Total general	28449	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 30 de junio 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.*

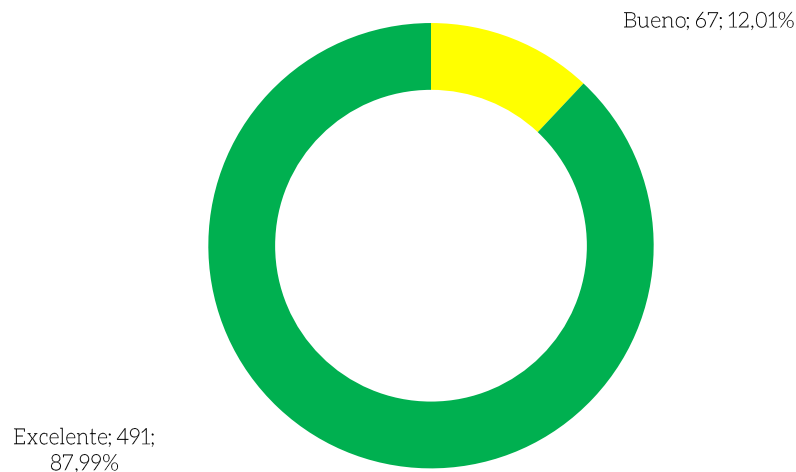


10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

1. Efectividad.

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

Grafica 4. Indicador de Efectividad – junio 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.

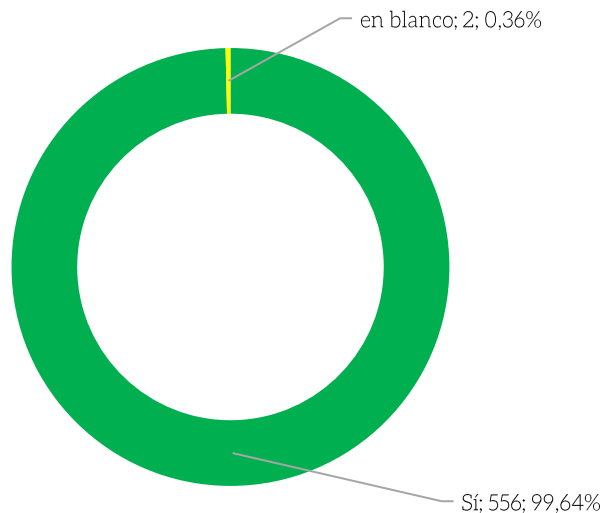
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar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



2. Accesibilidad.

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

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



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

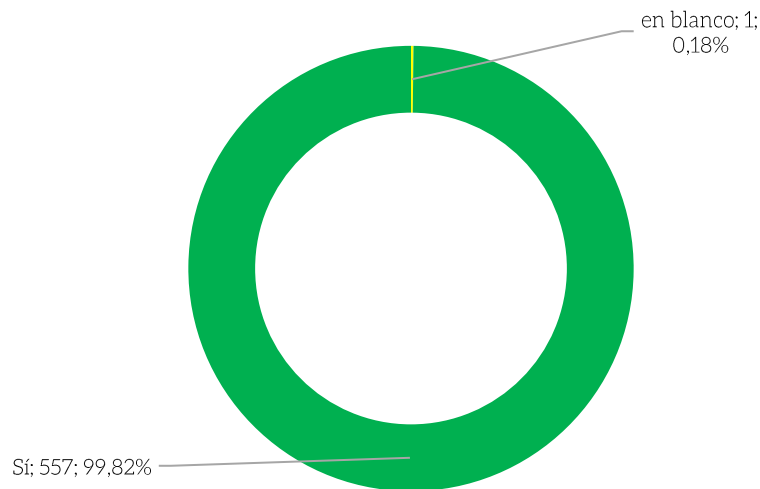
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 558 encuestados, el 99.64% de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil y el 0.36% se abstuvo de contestar.

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) – junio de 2026



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

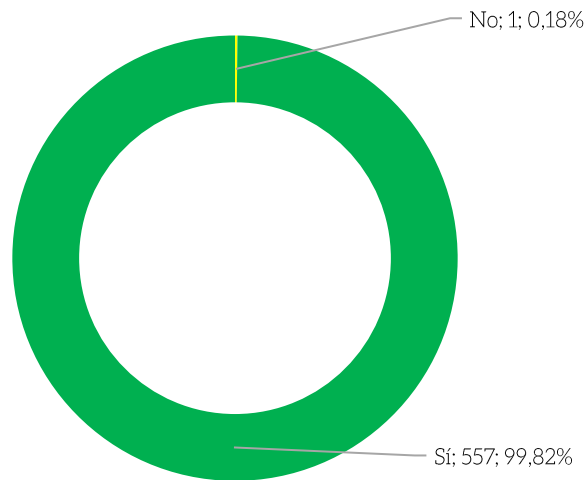
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. el 99.82% los participantes, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado y un 0.18% se abstuvo de contestar.

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) – junio de 2026



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

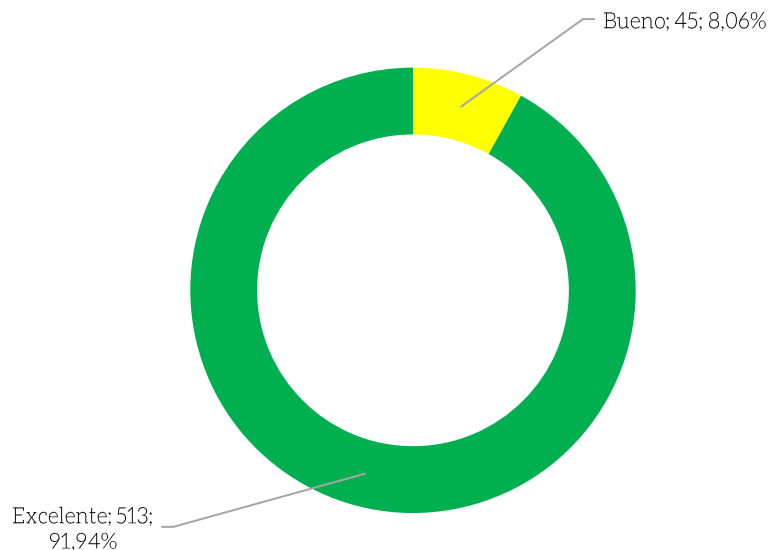
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, con el 99.82%, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo, solo un porcentaje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

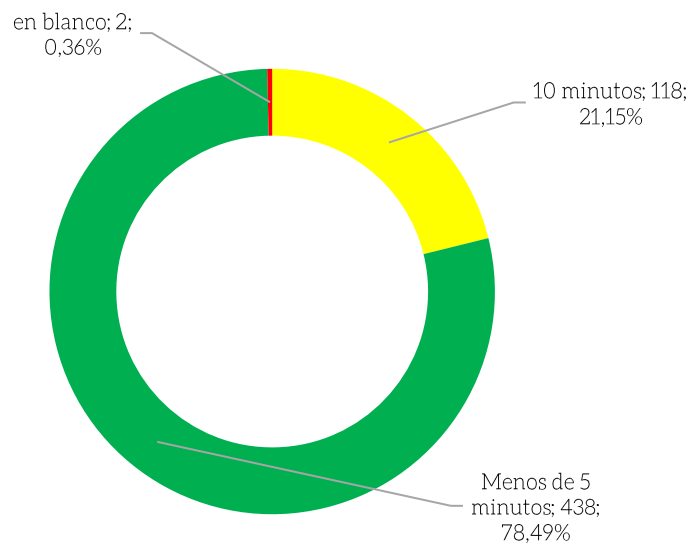
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias positivas, es fundamental prestar atención a las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el trato ofrecido por los funcionarios sea consistente y satisfactorio para todos los usuarios.



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 – junio 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 mayo de 2026, con fecha de corte al 30 de junio 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 51,70% que son representadas en un total de 6.395 radicaciones, seguido de radicación presencial (28,97%) y por página WEB (19,33 %). 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 294 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante junio 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 193 quejas y 38 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 63,16 % 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 45,51 de los radicados del mes de junio fueron gestionados durante el período, lo que representa 5.629 solicitudes, mientras que 6.740 radicaciones (54,49 % del total de junio) 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 ciudadana.



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias