



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: mayo 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

mayo 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	36
7.5 Peticiones trasladadas al competente.....	37
7.6 Quejas y Reclamos presentados	38
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2025	41
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en mayo del 2026 en SIGOB	43
10. Percepción y satisfacción ciudadana	49
10.1. Ficha técnica	50
10.2. Conceptos de la encuesta.....	51
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio	52
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 PQRSD, abarcando el período del **1 al 31 de mayo de 2026**. Esta iniciativa responde al compromiso institucional de transparencia y rendición de cuentas, en estricto cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho de acceso a la información pública nacional, que contempla la Ley 2052 de 2020, la Ley 190 de 1995, la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014, Decreto 1494 de 2015, Decreto 1395 de 2023, así como la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.



2. Glosario

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

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

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

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

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

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

Denuncia por actos de corrupción: Es la forma de enterar a las autoridades de la posible existencia de actos irregulares realizados por los servidores públicos

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y/o particular y a obtener pronta resolución de estas.

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



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

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

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

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

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

VUAC: Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.



3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Generar un informe detallado que documente y evalúe todas las interacciones recibidas por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias durante mayo 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 mayo 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 mayo 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 **14.148** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

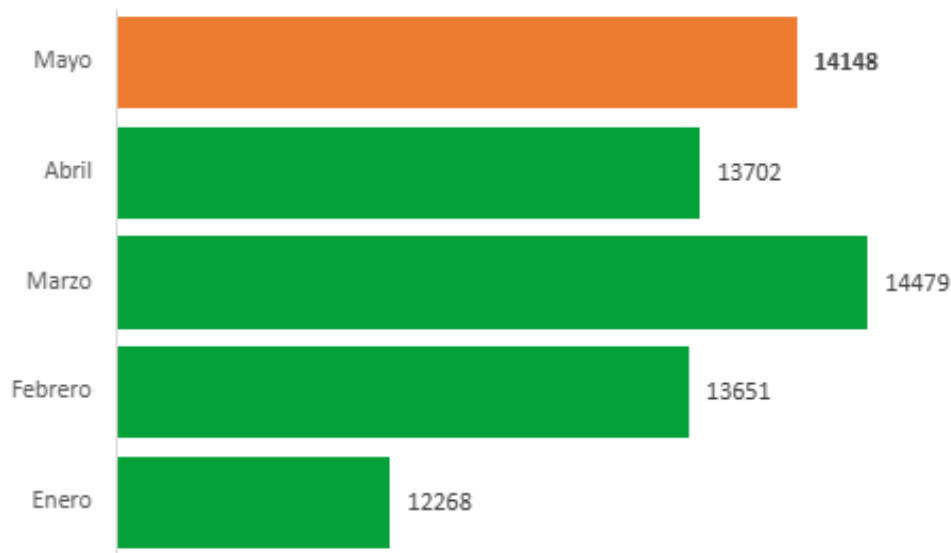
Del total de comunicaciones recibidas, **7.434** corresponden a PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

7.1 Acumulado de peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador que muestra refleja el total de peticiones registradas mes a mes por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. Esto incluye aquellas presentadas directamente por la ciudadanía y remitidas a la entidad a través de los canales establecidos para tal fin.



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 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.

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

7.2 Participación por tipo de requirente

Del total de peticiones recibidas en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) en el mes de mayo de 2026, 10.046 corresponden a personas naturales es decir el 78,07% del total de radicaciones del mes y 3.102 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 21.93%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.



Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Natural	11.046	78,07%
Persona Jurídica	3.102	21,93%
Total general	14.148	100%

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

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

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

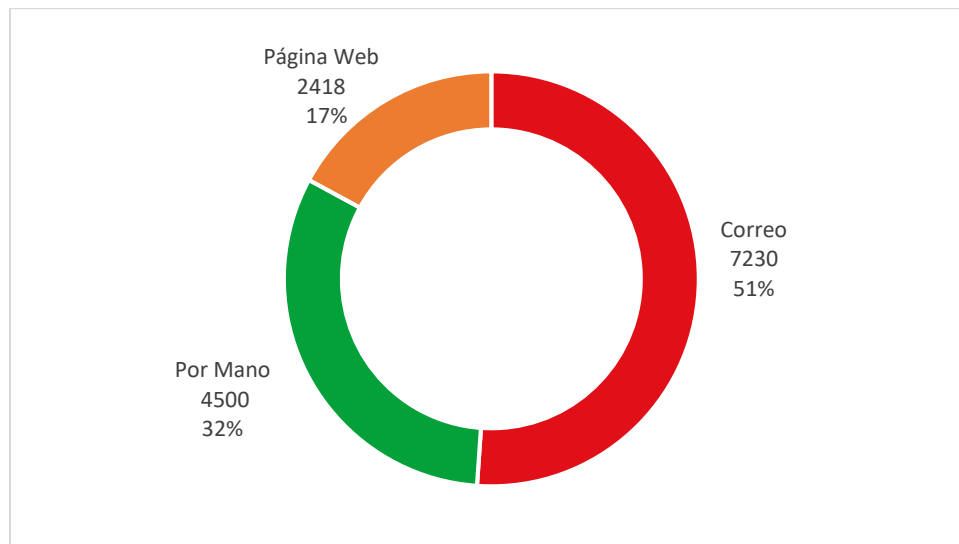
Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	9.285	65,63%
Masculino 	4.863	34,37%
Total general	14.148	100%

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

7.3 Canales de interacción

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

Gráfica 2. Canales de interacción – mayo de 2026



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

Durante el mes de mayo de 2026, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias recibió un total de 14.148 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 51% del total de radicaciones, con 7.230 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 4.500 solicitudes, equivalentes al 32% 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 2.418 radicaciones, lo que representa el 17% del total. A pesar de ser el canal con menor participación, su uso creciente confirma el avance progresivo en la digitalización de los trámites y en la adopción de plataformas auto gestionables por parte de los ciudadanos.



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

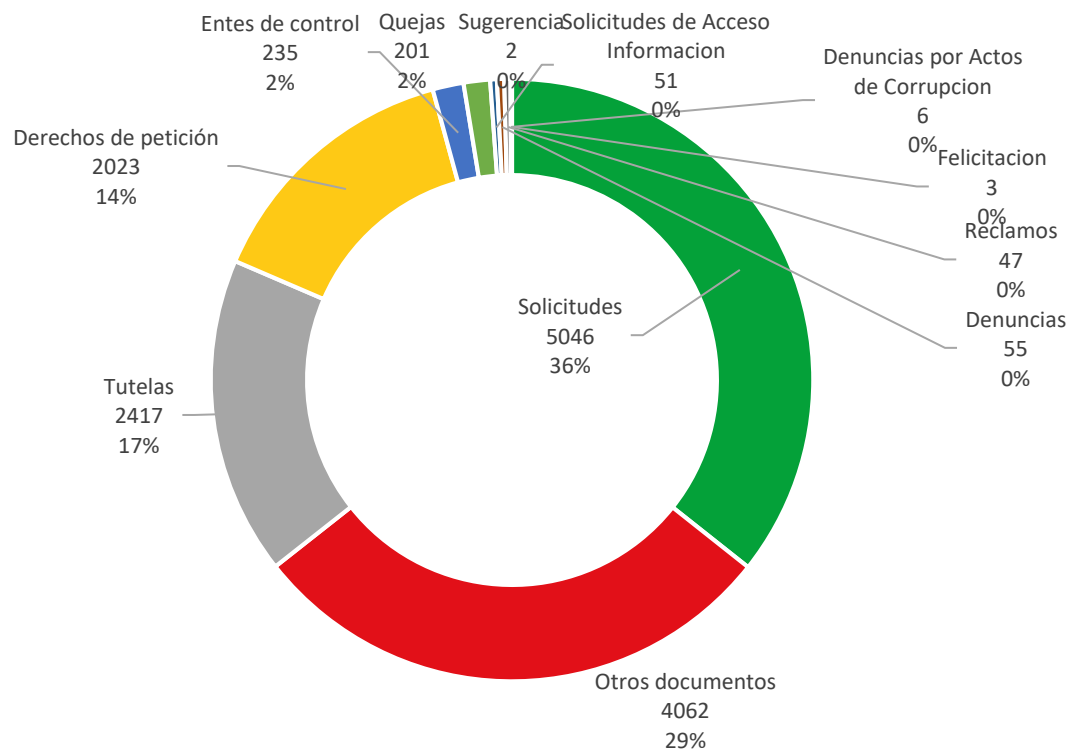
En el marco del fortalecimiento de los canales de atención, la Oficina de Informática ha puesto en marcha “Catalina”, un chatbot diseñado para optimizar la atención de la administración y acercarla aún más a la ciudadanía. Esta herramienta cuenta con la capacidad de canalizar de manera automática las solicitudes hacia las dependencias correspondientes, lo que permite brindar respuestas ágiles y eficientes. Con Catalina, se da un paso importante en la modernización de los servicios, promoviendo una interacción más directa, oportuna y eficaz con la comunidad.

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

7.4 Tipología de las radicaciones

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando el tipo de petición,

Grafica 3. Tipología de las radicaciones – mayo de 2026



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

El análisis de los radicados del mes de mayo de 2026 muestra la siguiente distribución: el 35,67% de las solicitudes correspondieron a solicitudes con un total de 5.046, seguida de la tipología de otros documentos diferentes a PQRSDF (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*) con 4.062 registros

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.417, equivalente al 17,08% del total. Se presentaron 2.023 Derechos de petición, lo que representa el 14%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 1,66%, con 255 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 201 quejas que representan el 1,42 % de las peticiones radicadas, 47 reclamos con una participación del 0,33 % de lo radicado y 55 denuncias que representan 1%. Finalmente, 65 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,47 %, denuncia actos de corrupción son 15 representando en un 0.39 %, 3 felicitación que representan el 0.02% de los radicados y 2 sugerencias que representa el 0,01% del mes de mayo.

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



Tabla 3. Tipología de las raditaciones del mes de mayo

Tipología	Petición	Participación
Solicitud	5046	35,67%
Otros documentos distintos a PQRSDF	4062	28,71%
Tutela	2417	17,08%
Derecho de petición	2023	14,30%
Entes de control	235	1,66%
Quejas	201	1,42%
Denuncia	55	0,39%
Solicitud Acceso información	51	0,36%
Reclamo	47	0,33%
Denuncias por actos de corrupción	6	0,04%
Felicitación	3	0,02%
Sugerencia	2	0,01%
Total general	14148	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 raditaciones por dependencias

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

Area responsable	Denuncia	Denuncias por actos de corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos distintos a PQRSDF	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud Acceso Información	Sugerencia	Tutela	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	4	1	1093	12	0	883	13	1	676	2	0	1050	3735
Secretaría de Hacienda Distrital	0	1	474	3	0	933	69	4	2008	15	0	245	3752
Oficina Asesora Jurídica	2	0	74	172	1	423	7	0	206	6	1	622	1514
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	11	0	21	10	0	150	41	37	430	2	0	101	803
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	15	1	61	2		151	20	1	189	3		78	521
Establecimiento Público Ambiental - EPA	9	0	32	14	0	528	15	0	52	7	0	16	673
Fondo Territorial de Pensiones			14	2		176	1	1	124	5		9	332
Secretaría de Planeación Distrital	5	0	67	1	0	118	10	1	466	6	1	63	738



Secretaría General	0	1	43	3	0	117	6	2	267	2	0	16	457
Secretaría de Educación Distrital			17	1		63	3		40			104	228
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	6		14			9	3		120			10	162
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	0	0	5	6	0	163	1	0	12	0	0	3	190
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres			13	1		58	1		79			8	160
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1		14			62			31	1		35	144
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			16			71			35			1	123
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1		7	3		23			75			9	118
Secretaría de Infraestructura			26	1		16	2		54	1		9	109
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			10	1		40			42			12	105
Despacho Alcalde			1	1	2	28	1		50				83
Departamento Administrativo de Valorización Distrital						11			20			3	34
Corvivienda			3			5			10			13	31
Secretaría de Turismo		2	1			7	1		17				28
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA			7			5	1		9			2	24
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			5			3	1		7	1		4	21
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES			1			3			9			1	14
Oficina Asesora de Informática			2			4	3		2				11
Oficina Asesora de Control Disciplinario			1	2		3	1		1				8
Renta Ciudadana						3			5				8
DistriSeguridad			1			1			3			2	7
Escuela de Gobierno y Liderazgo						2			3			1	6
Oficina Asesora de Control Interno	1						1		1				3
Corporación de Turismo de Cartagena						2							2
Escuela Taller de Cartagena de Indias						1			1				2
Oficina Asesora de Protocolo									1				1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa									1				1
Total general	55	6	202	23	3	4062	20	47	5046	51	2	241	14148
			3	5			1					7	

Tabla 5
Tipología discriminada de documentos de radicaciones por dependencias

Area responsable	Tipologia final	Total
------------------	-----------------	-------



Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	Tutela	1050
	Derecho de petición	334
	Solicitud	331
	Oficio	277
	Auto	163
	Procesos Juridicos	40
	Quejas	12
	Entes de control	10
	Informes	10
	Acta	5
	Denuncia	4
	Reclamo	1
	Convenios	1
	Solicitud Acceso Informacion	1
	Denuncias por actos de corrupción	1
	Consulta	1
	Apertura Incidente Desacato (3 Días)	1
	Resolución	1
	Novedad	1
	Oficio de Embargo de Inmuebles	1
	Invitaciones	1
	Exoneraciones (180 días)	1
Total Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		2247
Cobranzas-Impuestos Distritales	Solicitud	1043
	Derecho de petición	327
	Oficio	241
	Informes	52
	Tutela	23
	Conciliaciones	19
	Quejas	9
	Auto	4
	Solicitud Acceso Informacion	4
	Novedad	4
	Procesos Juridicos	4
	Exoneraciones (180 días)	4



	Consulta	2
	Rua - EPA	2
	Audiencias de Conciliaciones	1
	Recursos de Reconsideración (270 días)	1
	Acta	1
	Denuncias por actos de corrupción	1
	Carta	1
Total Cobranzas-Impuestos Distritales		1743
Oficina Asesora Jurídica	Tutela	622
	Solicitud	205
	Entes de control	168
	Oficio	118
	Auto	91
	Derecho de petición	74
	Procesos Jurídicos	55
	Informes	42
	Invitaciones	22
	Proyecto	9
	Oficio de Embargo de Inmuebles	8
	Quejas	7
	Solicitud Acceso Informacion	6
	Requerimientos Especiales	3
	Certificados	3
	Actos Administrativos	3
	Facturas	2
	Solicitud de Organismos de Control y entidades Jurisdiccionales	2
	Conciliaciones	2
	Denuncia	2
	Acción Popular	2
	Carta	1
	Acta	1
	Novedad	1
	Resolución	1
	Sugerencia	1
	Cuentas de Cobro	1
	Felicitación	1
Total Oficina Asesora Jurídica		1453



Dirección Jurídica - DATT	Derecho de petición	610
	Oficio	286
	Solicitud	141
	Solicitud Acceso Informacion	1
	Entes de control	1
Total Dirección Jurídica - DATT		1039
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	Solicitud	429
	Tutela	101
	Oficio	61
	Quejas	41
	Reclamo	37
	Informes	33
	Derecho de petición	21
	Facturas	12
	Denuncia	11
	Auto	9
	Entes de control	9
	Procesos Jurídicos	6
	Invitaciones	5
	Resolución	3
	Certificados	2
	Solicitud Acceso Informacion	2
	Cuentas de Cobro	2
	Proyecto	2
	Conciliaciones	2
	Consulta	1
	Novedad	1
Total Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		791
Industria y Comercio	Solicitud	405
	Novedad	42
	Informes	39
	Oficio	14
	Solicitud Acceso Informacion	6
	Consulta	5
	Reportes	5
	Derecho de petición	2
	Respuesta Liquidacion de Aforo	1
	Respuesta Liquidación de Revisión	1
	Quejas	1



Total Industria y Comercio		521
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Solicitud	189
	Tutela	78
	Oficio	77
	Derecho de petición	61
	Informes	24
	Quejas	20
	Denuncia	15
	Invitaciones	14
	Auto	13
	Procesos Juridicos	11
	Resolución	5
	Solicitud Acceso Informacion	3
	Certificados	2
	Entes de control	2
	Avisos	2
	Denuncias por actos de corrupción	1
	Reclamo	1
	Convenios	1
	Novedad	1
	Publicación	1
Total Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		521
Secretaría de Hacienda Distrital	Tutela	203
	Solicitud	73
	Auto	26
	Oficio	15
	Certificados	12
	Procesos Juridicos	6
	Derecho de petición	6
	Informes	3
	Invitaciones	2
	Solicitud Acceso Informacion	2
	Entes de control	2
	Acta	1
	Cuentas de Cobro	1
	Quejas	1
	Respuesta Pliego de Cargos	1
Total Secretaría de Hacienda Distrital		354
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	Oficio	195
	RCD - EPA	53



	Viabilidad Eventos Publico/Privado EPA	21
	Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	18
	Solicitud	16
	Reportes	16
	Informes	14
	Aceites de Cocina Usados - EPA	7
	Solicitud Acceso Informacion	4
	Adopción de Plan de Contingencia - EPA	3
	Libro de Operaciones Forestales - EPA	3
	Rua - EPA	2
Entes de control		1
Total Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA		353
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	Solicitud	165
	Derecho de petición	116
	Oficio	63
	Dacion en Pago (180 días)	1
	Decreto	1
Total Dirección Administrativa y Financiera - DATT		346
Fondo Territorial de Pensiones	Solicitud	124
	Oficio	94
	Informes	33
	Derecho de petición	14
	Novedad	14
	Cuentas de Cobro	12
	Tutela	9
	Procesos Juridicos	6
	Certificados	6
	Solicitud Acceso Informacion	5
	Pensión, Reliquidación y Mesada	4
	Auto	2
	Resolución	2



	Consulta	2
	Entes de control	2
	Quejas	1
	Reclamo	1
	Invitaciones	1
Total Fondo Territorial de Pensiones		332
Secretaría de Planeación Distrital	Solicitud	156
	Derecho de petición	37
	Oficio	29
	Tutela	26
	Certificados	13
	Quejas	5
	Solicitud Acceso Informacion	5
	Procesos Juridicos	4
	Auto	3
	Invitaciones	3
	Consulta	2
	Novedad	2
	Informes	2
	Sugerencia	1
	Circulares	1
	Denuncia	1
	Entes de control	1
	Oficio de Embargo de Inmuebles	1
Total Secretaría de Planeación Distrital		292
Dirección de Talento Humano	Solicitud	165
	Certificados	24
	Derecho de petición	23
	Oficio	15
	Informes	12
	Tutela	11
	Procesos Juridicos	7
	Auto	2
	Invitaciones	2
	Entes de control	1
	Novedad	1
	Solicitud Acceso Informacion	1
	Quejas	1
	Conciliaciones	1
	Reclamo	1
Total Dirección de Talento Humano		267
Tesorería	Solicitud	99
	Oficio	35



	Derecho de petición	34
	Procesos Juridicos	31
	Tutela	16
	Informes	11
	Devoluciones y Compensaciones (140 dias)	9
	Auto	4
	Certificados	4
	Quejas	4
	Reportes	3
	Actos Administrativos	1
	Reclamo	1
Total Tesorería		252
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	Solicitud	128
	Oficio	30
	Tutela	29
	Derecho de petición	20
	Informes	5
	Quejas	5
	Novedad	5
	Denuncia	4
	Auto	3
	Procesos Juridicos	3
	Certificados	2
	Solicitud Acceso Informacion	1
	Consulta	1
	Acta	1
Total Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial		237
Secretaría de Educación Distrital	Tutela	104
	Solicitud	40
	Oficio	22
	Auto	19
	Derecho de petición	17
	Procesos Juridicos	13
	Quejas	3
	Certificados	2
	Resolución	2
	Requerimiento Incidente Desacato (48 Horas)	1
	Acta	1
	Conciliaciones	1



	Proyecto	1
	Entes de control	1
	Invitaciones	1
Total Secretaría de Educación Distrital		228
Impuesto Predial	Solicitud	125
	Derecho de petición	71
	Oficio	7
	Informes	6
	Quejas	3
	Novedad	3
	Tutela	2
	Auto	1
	Solicitud Acceso Informacion	1
	Reclamo	1
	Certificados	1
	Resolución	1
Total Impuesto Predial		222
Sisben	Solicitud	182
	Derecho de petición	10
	Tutela	8
	Oficio	5
	Novedad	1
	Informes	1
	Reclamo	1
	Invitaciones	1
Total Sisben		209
Division Sistemas Impuestos	Solicitud	104
	Quejas	49
	Novedad	4
	Derecho de petición	3
	Informes	3
	Oficio	1
	Reportes	1
	Entes de control	1
	Facturas	1
Total Division Sistemas Impuestos		167
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	Solicitud	120
	Derecho de petición	14
	Tutela	10
	Denuncia	6
	Oficio	6
	Quejas	3
	Procesos Juridicos	2
	Informes	1
Total Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM		162
Subdirección de Fiscalización	Solicitud	46



	Respuesta Requerimiento Ordinario	43
	Informes	17
	Oficio	11
	Respuesta emplazamiento para corregir	8
	Reporte Sobretasa a la Gasolina	5
	Requerimiento Ordinario	4
	Derecho de petición	4
	Respuesta Emplazamiento	4
	Emplazamientos	3
	Respuesta Liquidacion de Aforo	2
	Recursos de Reconsideración (270 días)	2
	Consulta	2
	Reportes	2
	Solicitud Acceso Informacion	1
	Respuesta Requerimientos Especial	1
	Exoneraciones (180 días)	1
	Actos Administrativos	1
	Respuesta Aviso Persuasivo	1
	Repuesta a Requerimientos Especiales	1
	Facturas	1
	Respuesta Pliego de Cargos	1
Total Subdirección de Fiscalizacion		161
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	Oficio	132
	Solicitud	12
	Derecho de petición	5
	Tutela	3
	Entes de control	3
	Invitaciones	2
	Quejas	1
	Proyecto	1



	Informes	1
Total Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		160
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	Solicitud	79
	Informes	31
	Derecho de petición	13
	Oficio	13
	Tutela	8
	Certificados	4
	Auto	3
	Invitaciones	3
	Procesos Juridicos	2
	Entes de control	1
	Circulares	1
	Novedad	1
	Quejas	1
Total Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres		160
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	Tutela	35
	Solicitud	31
	Oficio	18
	Procesos Juridicos	14
	Derecho de petición	14
	Oficio de Embargo de Inmuebles	14
	Auto	7
	Invitaciones	4
	Informes	4
	Denuncia	1
	Certificados	1
	Solicitud Acceso Informacion	1
Total Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		144
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	Solicitud	35
	Procesos Juridicos	23
	Oficio	19
	Derecho de petición	16
	Oficio de Embargo de Inmuebles	13
	Informes	7
	Invitaciones	5
	Certificados	1



	Contratos	1
	Tutela	1
	Acción Popular	1
	Auto	1
Total Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		123
Establecimiento Público Ambiental - EPA	Oficio	32
	Solicitud	24
	Invitaciones	17
	Derecho de petición	13
	Tutela	10
	Entes de control	7
	Informes	7
	Quejas	5
	Denuncia	4
	Auto	1
	Respuesta a Resolución Sanción	1
Total Establecimiento Público Ambiental - EPA		121
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Solicitud	75
	Oficio	11
	Tutela	9
	Derecho de petición	7
	Invitaciones	5
	Entes de control	3
	Proyecto	3
	Procesos Juridicos	2
	Informes	2
	Denuncia	1
Total Secretaría de Participación y Desarrollo Social		118
Oficina Asesora Juridica - EPA	Oficio	75
	Derecho de petición	15
	Quejas	10
	Tutela	6
	Denuncia	5
	Solicitud	3
	Solicitud Acceso Informacion	1
	Entes de control	1
Total Oficina Asesora Juridica - EPA		116
Secretaría de Infraestructura	Solicitud	54
	Derecho de petición	26
	Tutela	9
	Oficio	7



	Certificados	3
	Quejas	2
	Proyecto	1
	Acción Popular	1
	Auto	1
	Acta	1
	Solicitud Acceso Informacion	1
	Invitaciones	1
	Procesos Juridicos	1
	Entes de control	1
Total Secretaría de Infraestructura		109
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	Solicitud	42
	Procesos Juridicos	14
	Tutela	12
	Derecho de petición	10
	Oficio	10
	Oficio de Embargo de Inmuebles	9
	Informes	4
	Invitaciones	3
	Entes de control	1
Total Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística		105
Grupo Asesores Juridicos Tributarios	Recursos de Reconsideración (270 dias)	54
	Solicitud	18
	Oficio	13
	Exoneraciones (180 dias)	7
	Derecho de petición	5
	Exclusiones (180 dias)	2
	Respuesta Requerimiento Ordinario	1
	Respuesta emplazamiento para corregir	1
	Novedad	1
Total Grupo Asesores Juridicos Tributarios		102
Servicios Públicos	Solicitud	46
	Derecho de petición	15
	Oficio	14
	Informes	6



	Quejas	5
	Tutela	4
	Auto	2
	Facturas	2
	Consulta	1
	Denuncias por actos de corrupción	1
	Solicitud Acceso Informacion	1
	Cuentas de Cobro	1
	Certificados	1
	Entes de control	1
Total Servicios Públicos		100
Dirección de Impuestos	Solicitud	31
	Oficio	15
	Derecho de petición	15
	Informes	9
	Reportes	5
	Consulta	3
	Reclamo	1
	Quejas	1
	Revocatoria Directa Por Semanas	1
	Revocatoria Directa- Dias Corridos(270 dias)	1
	Exoneraciones (180 dias)	1
	Certificados	1
	Tutela	1
	Invitaciones	1
	Procesos Juridicos	1
Total Dirección de Impuestos		87
Dirección Operativa - DATT	Solicitud	36
	Derecho de petición	25
	Oficio	23
	Quejas	1
	Entes de control	1
Total Dirección Operativa - DATT		86
Despacho Alcalde	Solicitud	50
	Invitaciones	13
	Oficio	8
	Publicación	3
	Felicitación	2
	Rua - EPA	1
	Quejas	1
	Resolución	1



	Actos Administrativos	1
	Entes de control	1
	Derecho de petición	1
	Informes	1
Total Despacho Alcalde		83
Cobro Persuasivo	Solicitud	35
	Oficio	23
	Informes	11
	Derecho de petición	3
	Consulta	1
	Solicitud Acceso Informacion	1
	Quejas	1
	Reclamo	1
Total Cobro Persuasivo		76
Defensa Judicial	Procesos Juridicos	46
	Acción Popular	12
	Oficio	2
	Solicitud	1
Total Defensa Judicial		61
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	Oficio	32
	Tala y Poda de Arboles Aislados - EPA	6
	Derecho de petición	4
	Solicitud	3
	RCD - EPA	3
	Reportes	2
	Solicitud Acceso Informacion	1
Total Subdirección Financiero y Administrativo - EPA		51
Dirección de Apoyo Logístico	Solicitud	30
	Oficio	7
	Derecho de petición	2
	Facturas	1
	Certificados	1
	Informes	1
Total Dirección de Apoyo Logístico		42
Dirección de Contabilidad	Informes	20
	Solicitud	6
	Oficio	4
	Circulares	3
	Certificados	1
	Acta	1
	Reportes	1
Total Dirección de Contabilidad		36



Secretaría General	Solicitud	15
	Informes	6
	Oficio	4
	Certificados	3
	Procesos Juridicos	2
	Tutela	1
	Entes de control	1
	Derecho de petición	1
	Reclamo	1
Total Secretaría General		34
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	Solicitud	20
	Oficio	4
	Tutela	3
	Acta	2
	Novedad	1
	Procesos Juridicos	1
	Auto	1
	Certificados	1
	Informes	1
Total Departamento Administrativo de Valorización Distrital		34
Corvivienda	Tutela	13
	Solicitud	10
	Auto	3
	Derecho de petición	3
	Oficio	2
Total Corvivienda		31
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	Solicitud	23
	Certificados	3
	Derecho de petición	3
	Facturas	1
Total Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria		30
Oficina Jurídica IPCC	Oficio	27
	Entes de control	3
Total Oficina Jurídica IPCC		30
Secretaría de Turismo	Solicitud	17
	Oficio	3
	Denuncias por actos de corrupción	2
	Proyecto	1
	Publicación	1
	Auto	1
	Quejas	1
	Derecho de petición	1



	Invitaciones	1
Total Secretaría de Turismo		28
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	Solicitud	9
	Derecho de petición	7
	Tutela	2
	Certificados	2
	Invitaciones	2
	Quejas	1
	Auto	1
Total Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA		24
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	Oficio	15
	Solicitud	6
	Invitaciones	1
Total Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA		22
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	Solicitud	7
	Derecho de petición	5
	Tutela	4
	Solicitud Acceso Informacion	1
	Auto	1
	Quejas	1
	Oficio	1
	Invitaciones	1
Total Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER		21
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	Solicitud	9
	Procesos Juridicos	2
	Oficio	1
	Tutela	1
	Derecho de petición	1
Total Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES		14
Matriculas - DATT	Oficio	5
	Derecho de petición	5
	Solicitud	3
Total Matriculas - DATT		13
Oficina Asesora de Informática	Quejas	3
	Solicitud	2
	Derecho de petición	2
	Oficio	2
	Novedad	1



	Invitaciones	1
Total Oficina Asesora de Informática		11
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	Facturas	10
	Solicitud	1
Total Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS		11
Oficina Asesora de Control Disciplinario	Entes de control	2
	Procesos Juridicos	1
	Derecho de petición	1
	Quejas	1
	Solicitud	1
	Oficio	1
	Informes	1
Total Oficina Asesora de Control Disciplinario		8
Oficina Asesora Control Interno - EPA	Entes de control	5
	Oficio	3
Total Oficina Asesora Control Interno - EPA		8
Renta Ciudadana	Solicitud	5
	Invitaciones	1
	Oficio	1
	Informes	1
Total Renta Ciudadana		8
Mercado Publico	Solicitud	5
	Derecho de petición	2
Total Mercado Publico		7
DistriSeguridad	Solicitud	3
	Tutela	2
	Oficio	1
	Derecho de petición	1
Total DistriSeguridad		7
Escuela de Gobierno y Liderazgo	Solicitud	3
	Invitaciones	2
	Tutela	1
Total Escuela de Gobierno y Liderazgo		6
Oficina de Cooperación Internacional	Solicitud	3
	Facturas	1
Total Oficina de Cooperación Internacional		4
Oficina Asesora de Control Interno	Denuncia	1
	Solicitud	1



	Quejas	1
Total Oficina Asesora de Control Interno		3
Despacho DATT	Derecho de petición	3
Total Despacho DATT		3
Corporación de Turismo de Cartagena	Informes	1
	Auto	1
Total Corporación de Turismo de Cartagena		2
Escuela Taller de Cartagena de Indias	Solicitud	1
	Oficio	1
Total Escuela Taller de Cartagena de Indias		2
Archivo Central	Solicitud	2
Total Archivo Central		2
Oficina Asesora Planeación - EPA	Solicitud Acceso Informacion	1
	Oficio	1
Total Oficina Asesora Planeación - EPA		2
Dirección de Presupuesto	Derecho de petición	1
Total Dirección de Presupuesto		1
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	Solicitud	1
Total Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción		1
Oficina Asesora de Protocolo	Solicitud	1
Total Oficina Asesora de Protocolo		1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Solicitud	1
Total Oficina Asesora de Comunicación y Prensa		1
Juridica - DATT	Oficio	1
Total Juridica - DATT		1
Atención a la Comunidad - DADIS	Oficio	1
Total Atención a la Comunidad - DADIS		1
Total general		14148

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 5.046 registros (35,67 %), seguida de las Tutelas con 2.417 registros (17,08 %) y los Derechos de Petición con 2.023 registros



(14,30 %), 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 235 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	Contraloria	Defensoria	Fiscalia	Personeria	Procuraduria	Total general
Oficina Asesora Jurídica	30	4	18	34	86	172
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		2	1	7		10



Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	6		4			10
Establecimiento Público Ambiental - EPA	2				5	7
Oficina Asesora Control Interno - EPA	5					5
Oficina Jurídica IPCC					3	3
Secretaría de Participación y Desarrollo Social				1	2	3
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	2				1	3
Fondo Territorial de Pensiones	1		1			2
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana				1	1	2
Secretaría de Hacienda Distrital	2					2
Oficina Asesora de Control Disciplinario					2	2
Secretaría de Infraestructura				1		1
Secretaría General	1					1
Secretaría de Planeación Distrital					1	1
Division Sistemas Impuestos			1			1
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1					1
Oficina Asesora Jurídica - EPA					1	1
Dirección Jurídica - DATT					1	1
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres				1		1
Dirección Operativa - DATT					1	1
Despacho Alcalde					1	1
Servicios Públicos					1	1
Secretaría de Educación Distrital					1	1
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística					1	1
Dirección de Talento Humano	1					1
Total general	51	6	25	45	108	235

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 32 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 9 traslados y la Secretaría del Interior que representa el 28% y 7 que representa el 21%, 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	9	28,13%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	7	21,88%
Dirección Jurídica - DATT	3	9,38%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3	9,38%
Secretaría de Educación Distrital	3	9,38%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMAT	2	6,25%
Secretaría General	1	3,13%
Servicios Públicos	1	3,13%
Secretaría de Hacienda Distrital	1	3,13%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	3,13%
Fondo Territorial de Pensiones	1	3,13%
Total general	32	100,00%

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

7.6 Quejas y Reclamos presentados

Durante el periodo analizado, en el mes de mayo se registraron un total de 201 quejas. De estas, sobresalen las dirigidas al área de división de impuestos, con 49 quejas y el Departamento Administrativo de Salud Distrital (DADIS), con 41 quejas, lo que representa el 24,38 % y 20,40% del total. Se observó que se mantuvieron las mismas dependencias entre las entidades con mayor número de quejas.

La Tabla 7 presenta el detalle de las quejas por dependencia registradas durante el mes de mayo 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
División Sistemas Impuestos	49	24,38%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	41	20,40%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	20	9,95%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	12	5,97%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	10	4,98%
Cobranzas-Impuestos Distritales	9	4,48%
Oficina Asesora Jurídica	7	3,48%
Secretaría de Planeación Distrital	5	2,49%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	5	2,49%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	5	2,49%
Servicios Públicos	5	2,49%
Tesorería	4	1,99%
Secretaría de Educación Distrital	3	1,49%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	3	1,49%
Impuesto Predial	3	1,49%
Oficina Asesora de Informática	3	1,49%
Secretaría de Infraestructura	2	1,00%
Secretaría de Turismo	1	0,50%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	0,50%
Dirección Operativa - DATT	1	0,50%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,50%
Dirección de Impuestos	1	0,50%
Secretaría de Hacienda Distrital	1	0,50%
Despacho Alcalde	1	0,50%
Fondo Territorial de Pensiones	1	0,50%
Industria y Comercio	1	0,50%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	0,50%



Dirección de Talento Humano	1	0,50%
Cobro Persuasivo	1	0,50%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	1	0,50%
Oficina Asesora de Control Interno	1	0,50%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0,50%
Total general	201	100,00%

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

Durante el período analizado, correspondiente al mes de mayo, se registraron un total de 47 reclamos. De estos, 37 fueron dirigidos al Departamento Administrativo de Salud, lo que representa el 78,72 % 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 mayo de 2026.



Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Area responsable	Petición	Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	37	78,72%
Sisben	1	2,13%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	2,13%
Cobro Persuasivo	1	2,13%
Impuesto Predial	1	2,13%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	2,13%
Secretaría General	1	2,13%
Dirección de Impuestos	1	2,13%
Tesorería	1	2,13%
Dirección de Talento Humano	1	2,13%
Fondo Territorial de Pensiones	1	2,13%
Total general	47	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 junio . 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	148052	12,04	6666	0,54	154718	0,0
2024	159910	13,00	8293	0,67	168203	0,0
2025	146236	11,89	23551	1,92	169787	100
Total general	1008789	82,03	74753	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 6.438, que correspondencias pendientes de cierre. Le sigue la Subdirección técnica del EPA , con 5.235 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 mayo 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 mayo al 31 de mayo 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 mayo 2026

Area responsable	En gestión		Finalizado		Total Petición	Total Participación
	Petición	Participación	Petición	Participación		
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	963	6,81%	1284	9,08%	2247	15,88%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1226	8,67%	517	3,65%	1743	12,32%
Oficina Asesora Jurídica	882	6,23%	571	4,04%	1453	10,27%
Dirección Jurídica - DATT	540	3,82%	499	3,53%	1039	7,34%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	447	3,16%	344	2,43%	791	5,59%
Industria y Comercio	142	1,00%	379	2,68%	521	3,68%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	355	2,51%	166	1,17%	521	3,68%
Secretaría de Hacienda Distrital	164	1,16%	190	1,34%	354	2,50%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	212	1,50%	141	1,00%	353	2,50%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	296	2,09%	50	0,35%	346	2,45%
Fondo Territorial de Pensiones	183	1,29%	149	1,05%	332	2,35%



Secretaría de Planeación Distrital	249	1,76%	43	0,30%	292	2,06%
Dirección de Talento Humano	176	1,24%	91	0,64%	267	1,89%
Tesorería	177	1,25%	75	0,53%	252	1,78%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	206	1,46%	31	0,22%	237	1,68%
Secretaría de Educación Distrital	137	0,97%	91	0,64%	228	1,61%
Impuesto Predial	149	1,05%	73	0,52%	222	1,57%
Sisben	153	1,08%	56	0,40%	209	1,48%
Division Sistemas Impuestos	9	0,06%	158	1,12%	167	1,18%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	135	0,95%	27	0,19%	162	1,15%
Subdirección de Fiscalización	134	0,95%	27	0,19%	161	1,14%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	74	0,52%	86	0,61%	160	1,13%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	83	0,59%	77	0,54%	160	1,13%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	114	0,81%	30	0,21%	144	1,02%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	29	0,20%	94	0,66%	123	0,87%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	71	0,50%	50	0,35%	121	0,86%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	53	0,37%	65	0,46%	118	0,83%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	77	0,54%	39	0,28%	116	0,82%
Secretaría de Infraestructura	87	0,61%	22	0,16%	109	0,77%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	53	0,37%	52	0,37%	105	0,74%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	97	0,69%	5	0,04%	102	0,72%
Servicios Públicos	58	0,41%	42	0,30%	100	0,71%
Dirección de Impuestos	66	0,47%	21	0,15%	87	0,61%
Dirección Operativa - DATT	80	0,57%	6	0,04%	86	0,61%
Despacho Alcalde	57	0,40%	26	0,18%	83	0,59%
Cobro Persuasivo	56	0,40%	20	0,14%	76	0,54%
Defensa Judicial	4	0,03%	57	0,40%	61	0,43%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	36	0,25%	15	0,11%	51	0,36%
Dirección de Apoyo Logístico	31	0,22%	11	0,08%	42	0,30%
Dirección de Contabilidad	5	0,04%	31	0,22%	36	0,25%
Secretaría General	16	0,11%	18	0,13%	34	0,24%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	12	0,08%	22	0,16%	34	0,24%
Corvivienda	6	0,04%	25	0,18%	31	0,22%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	11	0,08%	19	0,13%	30	0,21%
Oficina Jurídica IPCC	18	0,13%	12	0,08%	30	0,21%
Secretaría de Turismo	26	0,18%	2	0,01%	28	0,20%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	15	0,11%	9	0,06%	24	0,17%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	10	0,07%	12	0,08%	22	0,16%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	10	0,07%	11	0,08%	21	0,15%



Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	5	0,04%	9	0,06%	14	0,10%
Matriculas - DATT	10	0,07%	3	0,02%	13	0,09%
Oficina Asesora de Informática	7	0,05%	4	0,03%	11	0,08%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS		0,00%	11	0,08%	11	0,08%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	5	0,04%	3	0,02%	8	0,06%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	2	0,01%	6	0,04%	8	0,06%
Renta Ciudadana	6	0,04%	2	0,01%	8	0,06%
Mercado Publico	3	0,02%	4	0,03%	7	0,05%
DistriSeguridad	7	0,05%		0,00%	7	0,05%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	5	0,04%	1	0,01%	6	0,04%
Oficina de Cooperación Internacional	1	0,01%	3	0,02%	4	0,03%
Oficina Asesora de Control Interno	3	0,02%		0,00%	3	0,02%
Despacho DATT	2	0,01%	1	0,01%	3	0,02%
Corporación de Turismo de Cartagena		0,00%	2	0,01%	2	0,01%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	2	0,01%		0,00%	2	0,01%
Archivo Central		0,00%	2	0,01%	2	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA	1	0,01%	1	0,01%	2	0,01%
Dirección de Presupuesto		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Juridica - DATT		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Atención a la Comunidad - DADIS	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Total general	8252	58,33%	5896	41,67%	14148	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 41,67% de las solicitudes recibidas en el mes de mayo han sido gestionadas, lo que equivale a 5.896 radicaciones. Sin embargo, 8.252 radicaciones están en gestión, lo que representa el 58,33% del total del mes de mayo.

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	3715	13,40%
Cobranzas-Impuestos Distritales	2010	7,25%
Dirección Jurídica - DATT	1792	6,47%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1488	5,37%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1461	5,27%
Subdirección de Fiscalización	1282	4,63%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1215	4,38%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	936	3,38%
Oficina Asesora de Control Interno	805	2,90%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	777	2,80%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	765	2,76%
Jurídica - DATT	714	2,58%
Dirección de Impuestos	698	2,52%
Secretaría de Planeación Distrital	683	2,46%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	666	2,40%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	636	2,29%
Tesorería	479	1,73%
Dirección Operativa - DATT	443	1,60%
Secretaría de Infraestructura	428	1,54%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	427	1,54%
Dirección de Talento Humano	386	1,39%
Fondo Territorial de Pensiones	322	1,16%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	305	1,10%
Atención a la Comunidad - DADIS	277	1,00%
Impuesto Predial	253	0,91%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	253	0,91%
Secretaría General	246	0,89%
Industria y Comercio	203	0,73%
Dirección de Apoyo Logístico	195	0,70%
Despacho Alcalde	193	0,70%



Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	186	0,67%
Sisben	173	0,62%
Cobro Coactivo-DATT	171	0,62%
Estratificación	170	0,61%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	169	0,61%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	142	0,51%
Subdirección- DADIS	136	0,49%
Servicios Públicos	117	0,42%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	110	0,40%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	109	0,39%
Cobro Persuasivo	107	0,39%
Defensa Judicial	106	0,38%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	106	0,38%
DistriSeguridad	104	0,38%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	94	0,34%
Secretaría de Turismo	84	0,30%
Secretaría de Educación Distrital	80	0,29%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	77	0,28%
Semaforización - DATT	77	0,28%
Tutelas Jurídica	75	0,27%
Bomberos	73	0,26%
Operativa - DATT	59	0,21%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	57	0,21%
Unidad de Nomina	57	0,21%
Secretaría de Hacienda Distrital	57	0,21%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	55	0,20%
Matriculas - DATT	54	0,19%
Talento Humano - SED	52	0,19%
Oficina Jurídica IPCC	52	0,19%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	47	0,17%
Cárcel Distrital	46	0,17%
Dinámica Urbana	45	0,16%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	42	0,15%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	40	0,14%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	33	0,12%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	33	0,12%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	31	0,11%
Oficina Asesora de Informática	30	0,11%
PQR	27	0,10%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	25	0,09%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	23	0,08%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	23	0,08%



Escuela Taller de Cartagena de Indias	21	0,08%
Corporación de Turismo de Cartagena	21	0,08%
Subdirección Técnica - SED	20	0,07%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	20	0,07%
Despacho DATT	18	0,06%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	16	0,06%
Mercado Publico	15	0,05%
Cobertura Educativa - SED	13	0,05%
Gerencia - ESE HLCI	12	0,04%
Grupo Estrategico Plan de Desarrollo	11	0,04%
Renta Ciudadana	10	0,04%
Grupo de Asuntos para la Mujer y Diversidad Sexual	10	0,04%
Corvivienda	10	0,04%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	10	0,04%
Dirección de Contabilidad	9	0,03%
División de Sistema de Información Geográfica	9	0,03%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	8	0,03%
Dirección de Presupuesto	8	0,03%
Oficina de Cooperación Internacional	4	0,01%
Oficina de Participacion y Desarrollo Social - DADIS	4	0,01%
Oficina de Control Interno - ESE HLCI	4	0,01%
Inspección y Vigilancia - SED	4	0,01%
Unidad Asesora de Contratación	3	0,01%
Oficina de Recreación - IDER	3	0,01%
Oficina Asesora de Protocolo	3	0,01%
Archivo Central	3	0,01%
Oficina Asesora Control Interno - EPA	3	0,01%
Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano	3	0,01%
Calidad Educativa - SED	2	0,01%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	2	0,01%
División de Control Urbano	2	0,01%
Inspección de Policía Bocagrande	2	0,01%
TransCaribe S.A.	2	0,01%
Comisaría Permanente Turno 1	2	0,01%
Inspección de Policía Centro	2	0,01%
Comisaría Permanente Turno 2	2	0,01%
Oficina Asesora Planeación - EPA	2	0,01%
Dirección de Planeación - DADIS	2	0,01%
División Sistemas Impuestos	2	0,01%
Inspección de Policía Nuevo Paraíso	1	0,00%
Subdirección jurídica-D.A.V.D	1	0,00%
Oficina Asesores de Despacho	1	0,00%
Oficina de contratación - ESE HLCI	1	0,00%
Inspección de Policía Chiquinquirá	1	0,00%
División de Patrimonio Cultural IPCC	1	0,00%
División de Inversión Pública	1	0,00%



Dirección de Operaciones	1	0,00%
Dirección Financiera - ESE HL CI	1	0,00%
Dirección Apoyo Logístico- ESE HL CI	1	0,00%
ESE Hospital Local Cartagena de Indias	1	0,00%
Total general	27715	100,00%

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

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

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

El documento "Paz y Salvo Plataforma SIGOB" está disponible en el siguiente enlace: <https://mipg.cartagena.gov.co/gestión-administrativa>

10. Percepción y satisfacción ciudadana

La Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano llevó a cabo una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados por la Ventanilla Única. Esta encuesta recopiló tanto datos cuantitativos como cualitativos sobre varios aspectos relacionados con la atención.

En este análisis, se presentarán los resultados de cada pregunta acompañados de las correspondientes gráficas para una visualización clara y precisa de los datos obtenidos. Estos resultados permitirán identificar tanto las fortalezas como las debilidades del servicio ofrecido por la Ventanilla Única, lo que posibilitará la implementación de mejoras para optimizar la atención al ciudadano.



La encuesta está conformada por 11 preguntas, distribuidas en 4 preguntas de información demográfica, 6 preguntas de calificación del servicio y 1 de observaciones generales. Las preguntas se agrupan por 3 indicadores (Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad), que dan dé cuenta de un mismo concepto medible.

10.1. Ficha técnica

Año	202
Periodo de análisis	Del 1 al 31 de mayo
Tema	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Ventanilla Única de atención al ciudadano.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea Publicación en página web institucional
Ámbito geográfico	Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Diseño de la muestra y procesamiento	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Población	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertado por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Periodo de aplicación	Diaria
Metodología	Encuesta en línea
Tamaño de la muestra en el periodo	683
Confiabilidad	95%
Margen de error	2,75%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica y porcentual
Dependencia responsable del estudio	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Líder del proceso	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

Sitio web para validar información de ficha técnica sobre Confiabilidad y Margen de Error.



<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-margen-de-error.html>

10.2. Conceptos de la encuesta

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

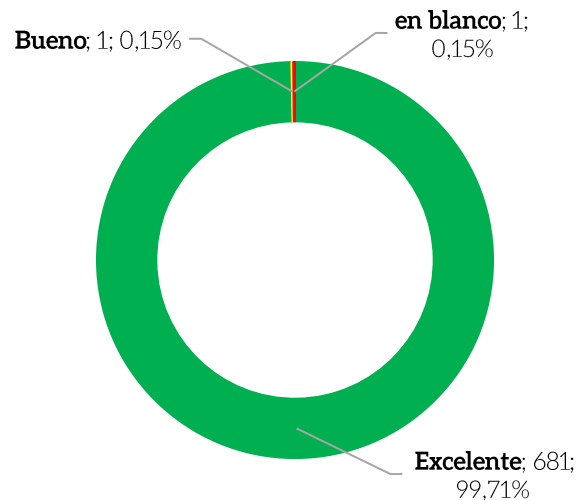


10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

1. Efectividad.

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

Grafica 4. Indicador de Efectividad – mayo de 2026



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

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

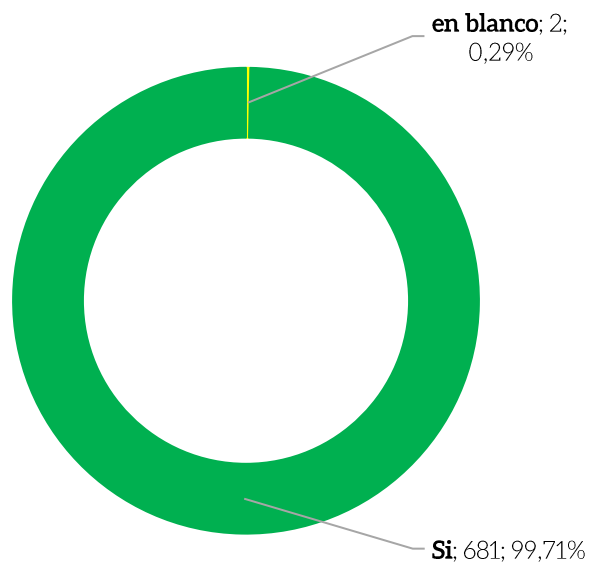
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar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



2. Accesibilidad.

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

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



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

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

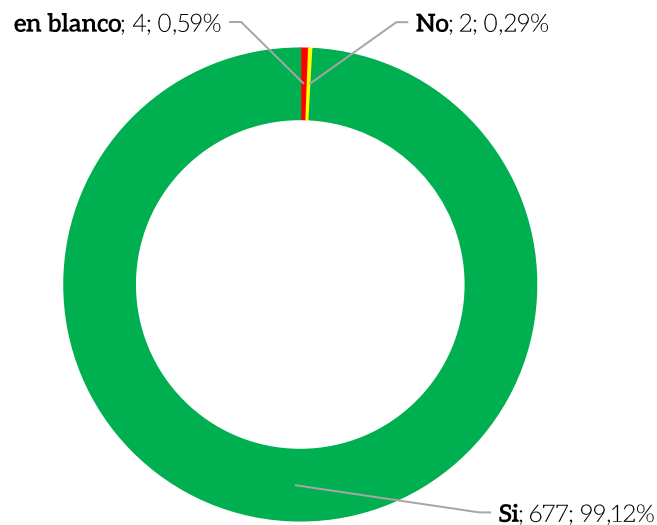
Este resultado sugiere que la mayoría de la población encuestada experimentó facilidad al utilizar el canal de atención para realizar sus gestiones. Es importante destacar este alto grado de satisfacción y eficacia en el proceso. Sin embargo, es crucial seguir monitoreando y evaluando



continuamente el servicio debido a que hubo una disminución con respecto al mes anterior en el grado de satisfacción de los ciudadanos en este aspecto.

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

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



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

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

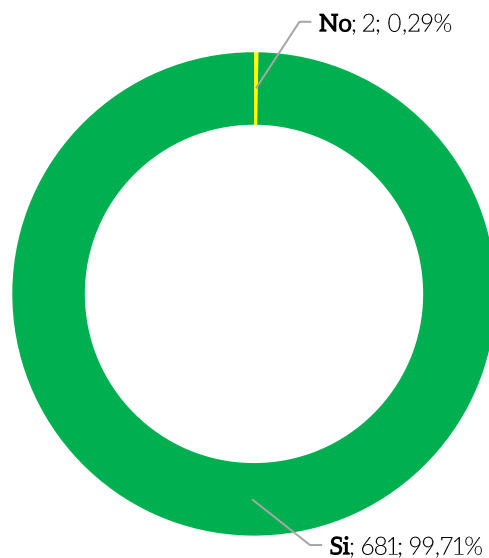
La alta satisfacción reflejada en estos resultados sugiere que la mayoría de los ciudadanos encuentra el lugar de atención satisfactorio y acorde a sus expectativas. Aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo, es importante considerar estas opiniones para identificar posibles áreas de



mejora y garantizar que el lugar de atención sea cómodo y agradable para todos los usuarios.

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

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



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

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

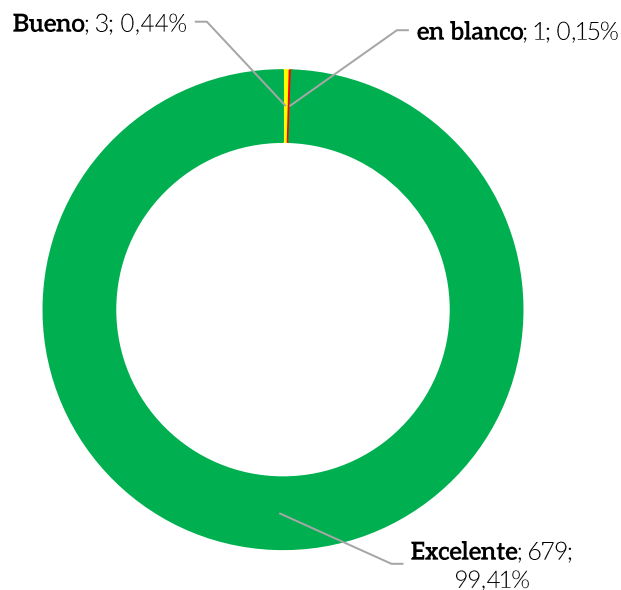
Aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo, representando el 0.29%, es importante prestar atención a estos casos para identificar posibles áreas de mejora y asegurar que el lenguaje utilizado sea accesible para todos



los ciudadanos. La mayoría de los participantes, sin embargo, experimentó una comunicación efectiva y comprensible por parte del servidor público.

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

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



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

Estos porcentajes revelan una alta satisfacción general con el trato recibido por parte de los funcionarios. La gran mayoría, el 99.41%, calificó el trato como "Excelente". Solo un pequeño porcentaje expresó opiniones menos



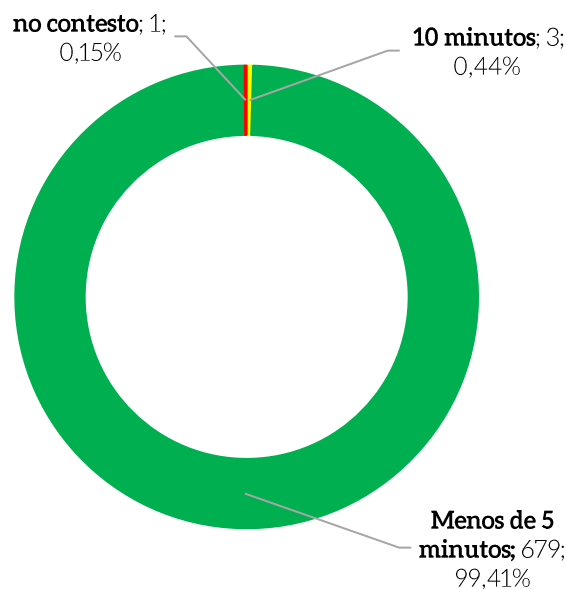
favorables, con el 0.44% calificándolo como "Bueno" y un 0.15% se abstuvo de contestar,

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

3. Oportunidad.

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

Grafica 9. Indicador de Oportunidad – mayo de 2026



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

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



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

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

11. Conclusiones

El presente informe se presenta con la finalidad de que todas las dependencias tengan acceso a información precisa y detallada sobre la correspondencia del mes de mayo de 2026, con fecha de corte al 31 de mayo 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 mayo, la ciudadanía prefirió radicar su correspondencia a través del correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 51,10% que son representadas en un total de 7.230 radicaciones, seguido de radicación presencial (31,81%) y por página WEB (17,09 %). 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 235 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante mayo 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 201 quejas y 47 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:

- **División sistema de impuestos:** Las dependencias que registraron el mayor porcentaje de quejas durante el período analizado fueron lideradas por la División de Sistemas de Impuestos. Las inconformidades reportadas por los ciudadanos estuvieron principalmente relacionadas con trámites y servicios de carácter tributario, incluyendo dificultades en el uso de las plataformas tecnológicas, consultas sobre obligaciones fiscales, liquidación de impuestos y procesos asociados a la gestión tributaria.

Este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención, orientación y soporte al ciudadano en materia tributaria, así como de revisar los procesos y herramientas tecnológicas utilizadas, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y reducir la recurrencia de este tipo de quejas.

- **Departamento Administrativo de Salud (DADIS):** Esta dependencia registró el mayor número de quejas (20,40 %), lo que evidencia la necesidad de revisar y optimizar los procesos y servicios relacionados con sus funciones misionales. Cabe precisar que una queja corresponde a la manifestación de inconformidad presentada por los usuarios frente a la prestación de un servicio o la actuación de la entidad, lo cual la convierte en un insumo clave para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad en la atención.

La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:

- **Departamento Administrativo de Salud (DADIS):** representa el 78,72 % del total de reclamos, lo que subraya la necesidad de implementar intervenciones específicas orientadas a mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cabe señalar que un reclamo corresponde a la manifestación mediante la cual un usuario exige la revisión, corrección o solución frente a una situación que considera irregular o que afecta directamente la prestación del servicio, constituyéndose en un insumo clave para fortalecer la gestión institucional y la satisfacción ciudadana.



En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 41,67% de los radicados del mes de mayo fueron gestionados durante el período, lo que representa 5.896 solicitudes, mientras que 8.252 radicaciones (58,33 % del total de mayo) permanecen pendientes de atención.

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

Con el fin de asegurar una respuesta oportuna y efectiva a las PQRSDF, se están realizando **visitas de seguimiento a las dependencias que presentan mayores niveles de criticidad en el cumplimiento de los tiempos y la calidad de las respuestas a los requerimientos ciudadanos**. Estas visitas permiten identificar oportunidades de mejora, brindar acompañamiento técnico y reforzar el compromiso institucional con la atención adecuada a la ciudadanía

Los resultados de la encuesta de satisfacción en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano en el Distrito de Cartagena de Indias revelan una elevada satisfacción general entre los usuarios. La totalidad de los participantes percibe el proceso de radicación de solicitudes, trámites o servicios como fácil, destacando la eficacia y accesibilidad del servicio.

La oportunidad en el tiempo de radicación es evidente, con la mayoría de los usuarios completando sus gestiones en menos de 5 minutos. La satisfacción se refleja no solo en la rapidez sino también en la calidad del trato recibido por parte de los funcionarios, que la gran mayoría calificó como "Excelente".

La comunicación a través del canal de atención, tanto en términos de lenguaje utilizado como en la claridad de la información proporcionada, ha sido altamente positiva, respaldando la efectividad de la Ventanilla Única en satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

A pesar de estos resultados alentadores, se destaca la importancia de mantener una vigilancia continua sobre la calidad del servicio, especialmente atendiendo a los casos menos favorables o áreas de posible mejora señaladas por una minoría de participantes. Este enfoque proactivo asegurará que la experiencia del usuario se



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

mantenga consistente y positiva a medida que evolucionan las necesidades y expectativas de la comunidad.



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias