



Barranquilla, 08-07-2025



INFORME DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS
DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SEGUNDO TRIMESTRE
2025.



1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, “*por la cual se dictan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de gestión pública*”, de acuerdo a lo establecido en su artículo 76, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad ... “. Me permito presentar en calidad de Subsecretaria de Despacho Código 045 Grado 05 de la Subsecretaria de Servicios Administrativos, el informe del seguimiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos que se han recibido en la Gobernación del Departamento del Atlántico del Segundo Trimestre de 2025.

La finalidad de este informe es garantizar a los ciudadanos el acceso a la información pública de la entidad; los trámites y servicios prestados durante este periodo. Así como dar cumplimiento a las normas vigentes que rigen en la materia.

Para tal efecto, se tomó la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano y los resultados de las consultas realizadas en el SGD ORFEO.



2. OBJETIVO GENERAL.

Realizar el seguimiento del proceso de atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias (PQRSD) durante el Segundo Trimestre de la vigencia 2025, con el fin de contribuir con la optimización del servicio, entregar las recomendaciones que sean necesarias y promover la mejora continua para la satisfacción de las ciudadanías.

3. ALCANCE.

El alcance de este informe corresponde al periodo del mes de Abril a Junio de 2025, el cual comprende el análisis de:

- Canales de atención, su uso, disponibilidad y efectividad.
- Funcionamiento adecuado del área de atención al Ciudadano.
- Horarios de Atención al Ciudadano.
- Cantidad de PQRSD recibidas y asignadas a las diferentes Dependencias para su trámite correspondiente.
- Cantidad de PQRSD que fueron trasladadas por competencia.
- Medios de respuesta de PQRSD.
- Seguimiento de respuesta a PQRSD.

4. MARCO LEGAL

- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1952 de 2019, Código Disciplinario Único, Artículo 38 Numerales 20 y 38.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.



- Artículo 23 de la Constitución Nacional, *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*
- 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”.
- 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."

5. METODOLOGIA.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento, se recopiló información de la siguiente manera:

En primer lugar, se verificó la información pública que ofrece la entidad para que la ciudadanía realice los trámites requeridos y se validó la disponibilidad de los Canales de Atención.

Seguido a lo anterior, se descargaron los reportes del SGD ORFEO, para el periodo comprendido entre el mes de Abril a Junio de 2025, de este modo se logró identificar la asignación de PQRSD a las distintas dependencias de la Entidad.

Se verificó la gestión de PQRSD a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual es la herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación interna o externa de la Entidad.



6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.

6.1. Disponibilidad de Canales de Atención.

Para la atención de la ciudadanía en general se han dispuesto los siguientes Canales, de los cuales se verifico su correcto funcionamiento y los horarios de atención establecidos:

a. **PQRSD** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias): canal que permite registrar, tramitar, controlar y administrar los requerimientos de los ciudadanos y solicitud de información de manera oportuna y eficiente, que ingresan a través de la página web, <https://srvapp1.atlantico.gov.co:7070/PQRSDGobAtl/faces/Views/crearPQR.xhtml>. Los ciudadanos pueden radicar una PQRSD desde cualquier lugar y desde la comodidad de su casa, siguiendo el procedimiento publicado. De forma posterior, realizar su seguimiento con el número de radicado recibido y conocer de manera fácil el estado de su trámite y verificar su respuesta.

Funciona las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana y las solicitudes se asignan para su atención en el horario hábil laboral.

b. **Chat Virtual**: es una herramienta de comunicación que nos permite establecer contacto en tiempo real con los ciudadanos, a través de los agentes encargados. A la cual se puede acceder desde nuestra Página web, ingresando en el enlace, <https://srvapp2.atlantico.gov.co:9041/PortalChat/>, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en Jornada continua.

c. **Correo Electrónico Institucional**, atencionalciudadano@atlantico.gov.co: Donde se reciben todas las solicitudes dirigidas a las diferentes dependencias de la Gobernación del Atlántico. Funciona las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana y las solicitudes se asignan para su atención en el horario hábil definido.

d. **Atención Presencial**: canal con el cual se proporciona orientación a los Servidores Públicos y a los ciudadanos de una manera directa y personali-



zada sobre los procesos que se manejan al interior de nuestra Entidad. Se recepcionan y radican las solicitudes que llegan en medio físico, verbal o correo certificado. Desde la oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso del edificio Central. En un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 4:00 p.m. en Jornada Continua.

e. Atención Telefónica:

Línea gratuita anticorrupción: 018000425888. Canal desde el cual se reciben las denuncias por corrupción de los ciudadanos y se entrega orientación general de nuestros servicios.

6.2. REPORTE CANALES DE ATENCIÓN.

6.2.1. Atención Chat Virtual.

Se reportó para este Segundo Trimestre la atención desde el **Chat Virtual** de **7.428** Ciudadanos que, en comparación al primer trimestre de 2025, representa un aumento del 77,61%, esto obedece a mayor cantidad de personas consultando por requisitos y trámite de Pasaportes, al igual que consultas por atención a PQRSD sobre proceso de Cobros Coactivos de Impuesto Vehicular, información sobre acuerdos de pago, desembargos, aplicación de títulos, entre otros. En el *detalle 1*. que sigue se resalta la atención del trimestre en estudio (*ver Detalle 1.*):

Detalle 1. Atención Chat Virtual Segundo Trimestre 2025.

CHAT VIRTUAL

Ciudadanos atendidos en el 2do. Trimestre de 2025:

CANTIDAD: 7.428

6.2.2. Atención de Correo Electrónico Institucional.

Para el periodo en estudio, como una mejora en el servicio, a la mayoría de las solicitudes y en especial a los Derechos de Petición que se reciben por este canal, se les ha estado asignando un número de Radicación a través del Sistema de Gestión Documental, el cual es notificado al remitente por este mismo medio para su seguimiento. Razón por la cual, se ha generado un incremento del 19,95% en comparación al trimestre anterior para un total de **8.289** correos electrónicos recibidos.



A manera de resumen se puede visualizar el siguiente detalle:

Detalle 2. Atención Correo Electrónico Segundo Trimestre 2025.

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

atencionalciudadano@atlantico.gov.co

Correos electrónicos recibidos en el 2do. Trimestre de 2025:

CANTIDAD: 8.289

6.2.3. Atención Presencial.

Continúa para este periodo siendo un canal de gran preferencia para los ciudadanos, teniendo en cuenta nuestro sistema de turnos, hemos identificado que se reciben y se atienden más de **300** personas diarias, no para radicar a gran escala solicitudes de manera física, atendiendo la *Política de Cero Papel*, sino para resolver sus inquietudes o consultas de manera directa y en muchos casos hasta inmediata; solución de inconsistencias, verificación de embargos, estados de cuenta y liquidación de Impuesto Vehicular. Seguimos contando con el apoyo del personal de la Subsecretaría de Rentas y con esto se ha logrado atender gran cantidad de personas hasta el final de cada jornada en el horario de atención establecido.

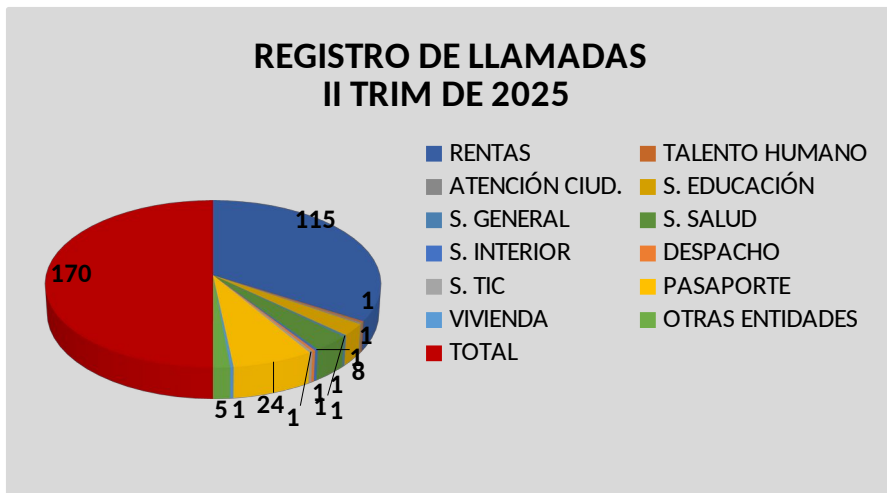
6.2.4. Atención Telefónica.

Se encuentra habilitada la **Línea gratuita anticorrupción**: 018000425888. Desde la cual se han atendido **170** llamadas. Según el registro realizado la mayoría de las consultas están relacionadas con información vehicular siendo la Sub. De Rentas la que cuenta con mayor número, ubicándose en primer lugar con 115 llamadas, le sigue la Oficina de Pasaportes con 24; información sobre cita y horarios de entrega. En tercer lugar, se ubica la Sec. De Salud con un total de 11 llamadas para consultas sobre atención en salud y datos de contacto y finalmente en el último lugar se ubica la Sec. De Educación con 8 llamadas sobre acceso al Sistema SAC, registro de instituciones e información general (*Ver Ilustración 1.*).

En este periodo no se registraron llamadas para reportar posibles actos de corrupción al interior de la entidad.



Ilustración 1. Total Llamadas recibidas Segundo Trimestre 2025.



6.2.5. Atención módulo PQRSD Web.

Para este Segundo Trimestre se reportó la recepción de **9.045** PQRSD, representando un incremento del 68,49% en comparación con el trimestre inmediatamente anterior. Es importante resaltar que la diferencia se debe a la formalidad que representa contar con un número de radicación para la atención de sus consultas, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en general, así como la comodidad que ofrece el formulario Web de PQRSD para su presentación, luego de ser actualizado. Sumado a esto, la labor de asignación de radicaciones a los correos electrónicos.

Las siguientes gráficas y tablas ilustran visualmente el comportamiento de las PQRSD durante este periodo:



Ilustración 3. Total PQRSD Segundo Trimestre 2025.

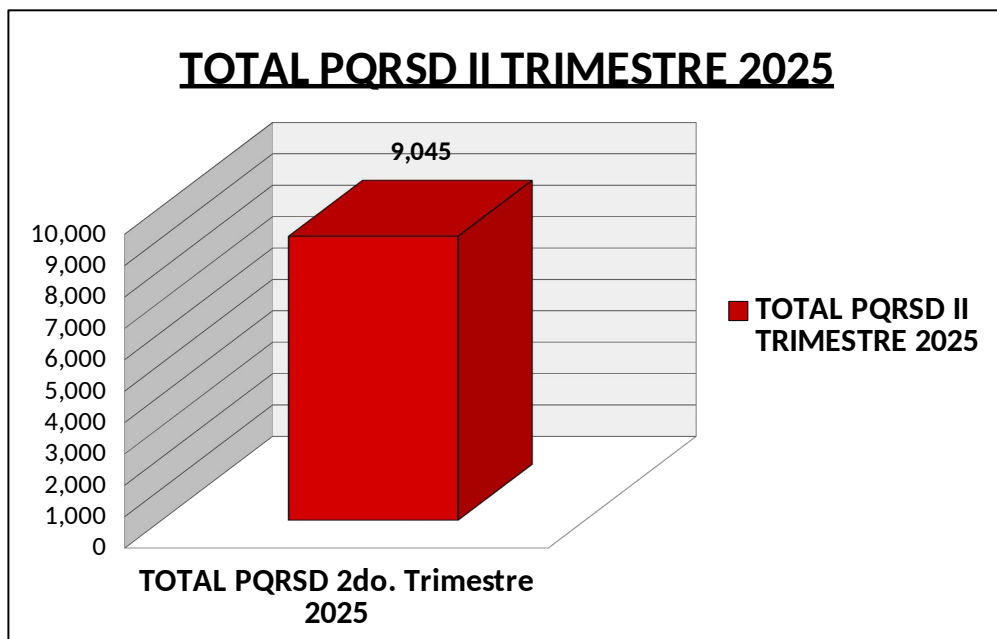


Tabla 1. Cantidad de PQRSD recibidas por Dependencia del Segundo Trimestre 2025.

PQRS EN TOTAL RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS 2do. Trimestre de 2025

DEPENDENCIAS. CANT.

INTERIOR	94	
AGUA POTABLE	40	
CAPITAL SOCIAL	17	
CON TROL INTERNO	8	
RENTAS	4595	
DESPACHO	37	
DES. ECONÓMICO	69	
EDUCACION	150	
TALENTO HUMANO	396	
GERENCIA DE ASUNTOS ETNICOS	10	
PARTICIPACIÓN	71	
PASAPORTE	4	
PLANEACIÓN	13	
PRESUPUESTO	11	
PREVENCIÓN	50	
PRIVADA	24	
JURIDICA	63	
S.GENERAL	142	
CONTABILIDAD	7	
S. CULTURA	48	
DEP. SALIDA	2591	
S. INFRA	78	
JUNTA DE CIUDADELA UNIVERSITARIA	2	
MUJER	6	
OFICINA DE QUEJAS	8	
TESORERIA	9	
SALUD	269	



SERV. ADMINISTRATIVOS	40
TIC	7
HACIENDA	20
ASAMBLEA DEPARTAMENTAL	3
ALCALDIA DISTRITAL BAQ.	29
ALCALDIA DE SOLEDAD	4
ALCALDIA SABANALARGA	1
TRANSITO DEL ATL.	118
TRANSITO DE BOGOTÁ	1
TRANSITO DE MEDELLIN	4
TRANSITO DE SOLEDAD	3
TRANSITO DE GALAPA	1
RNEC	1
SIMITI	1
TOTAL	9.045

Tabla 2. Cantidad de Derechos de Petición recibidos Segundo Trimestre 2025.

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS 2do. Trimestre de 2025

DEPENDENCIAS. CANT.

INTERIOR	16
RENTAS	2100
DESPACHO	3
DES. ECONÓMICO	30
EDUCACION	36
TALENTO HUMANO	94
AGUA POTABLE	10
CAPITAL SOCIAL	3
CONTROL INTERNO	6
GERENCIA DE ASUNTOS ETNICOS	1
HACIENDA	1
S. CULTURA	5
PARTICIPACIÓN	16
PASAPORTE	1
PLANEACIÓN	3
PREVENCIÓN	12
PRESUPUESTO	2
PRIVADA	1
SALUD	62
S.GENERAL	66
TESORERIA	3
TIC	1
JURIDICA	3
MUJER	1
CONTABILIDAD	3
DEP. SALIDA	815
S. INFRA	40
SERV. ADMINISTRATIVOS	5
ALCALDIA DISTRITAL BAQ.	14
ALCALDIA DE SOLEDAD	1
TRANSITO DE SOLEDAD	2
TRANSITO DEL ATL.	82
TRANSITO DE BOGOTÁ	1
TRANSITO DE MEDELLIN	2
ASAMBLEA DEPARTAMENTAL	3
TOTAL	3.444



Tabla 3. Cantidad de solicitudes recibidas Segundo Trimestre 2025.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR PQRSD TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD 2do. TRIMESTRE DE 2025

DEPENDENCIAS. CANT.

INTERIOR	77	
AGUA POTABLE	29	
CAPITAL SOCIAL	14	
RENTAS	2341	
CONTROL INTERNO	2	
DESPACHO	33	
DES. ECONÓMICO	38	
EDUCACION	105	
JURIDICA	60	
TALENTO HUMANO	300	
GERENCIA DE ASUNTOS ETNICOS	9	
PARTICIPACIÓN	55	
PLANEACIÓN	10	
PASAPORTE	1	
PRESUPUESTO	2	
PREVENCIÓN	37	
PRIVADA	23	
S.GENERAL	58	
CONTABILIDAD	4	
S. CULTURA	40	
DEP. SALIDA	1776	
S. INFRA	35	
JUNTA DE CIUDADELA UNIV.	2	
MUJER	5	
OFICINA DE QUEJAS	8	
TESORERIA	6	
SALUD	187	
SERV. ADMINISTRATIVOS	35	
TIC	6	
HACIENDA	19	
PRESUPUESTO	7	
TRANSITO DEL ATL.	30	
ALCALDIA DISTRITAL BAQ.	7	
TRANSITO DE GALAPA	1	
TRANSITO DE MEDELLIN	2	
RNEC	1	
TOTAL	5.365	

Tabla 4. Cantidad de Quejas recibidas Segundo Trimestre 2025.

QUEJAS RECIBIDAS PQRSD

2do Trimestre De 2025.

DEPENDENCIAS. CANT.

RENTAS	28	
EDUCACION	6	
S. CULTURA	2	
S.GENERAL	3	
S. INFRA	1	
PASAPORTE	1	
SALUD	8	
ALCALDIA DISTRITAL BAQ.	4	
ALCALDIA DE SOLEDAD	1	



TRANSITO DEL ATL.	1
TOTAL	55

Tabla 5. Cantidad de Reclamos recibidos Segundo Trimestre 2025.

RECLAMOS RECIBIDOS PQRS

2do Trimestre De 2025.

DEPENDENCIAS. CANT.

RENTAS	123	
DES. ECONÓMICO	1	
DESPACHO	1	
EDUCACION	1	
SALUD	6	
S. INFRA	1	
S.GENERAL	14	
INTERIOR	1	
ALCALDIA DISTRITAL BAQ.		2
ALCALDIA SOLEDAD	1	
TALENTO HUMANO	1	
TRANSITO DEL ATL.	4	
TRANSITO SOLEDAD	1	
PASAPORTE	1	
TOTAL	158	

Tabla 6. Cantidad de Denuncias recibidas Segundo Trimestre 2025.

DENUNCIAS RECIBIDAS PQRS

2do Trimestre De 2025.

DEPENDENCIAS. CANT.

DES. ECONÓMICO	1	
CULTURA	1	
EDUCACION	2	
PREVENCIÓN	1	
RENTAS	2	
SALUD	6	
S.GENERAL	1	
S. INFRA	1	
ALCALDIA SOLEDAD	1	
ALCALDIA SABANALARGA		1
ALCALDIA DISTRITAL BAQ.		2
TRANSITO DEL ATL.		1
SIMITI		1
TOTAL	21	

* Para completar la totalidad de las PQRS recibidas en el periodo (9.045), debemos indicar que contamos con: una (1) **Sugerencia** a Talento Humano y una (1) **Felicitación** a la Subsecretaría De Rentas.



Ilustración 4. Cantidad de PQRSD recibidas por Dependencia Segundo Trimestre 2025.

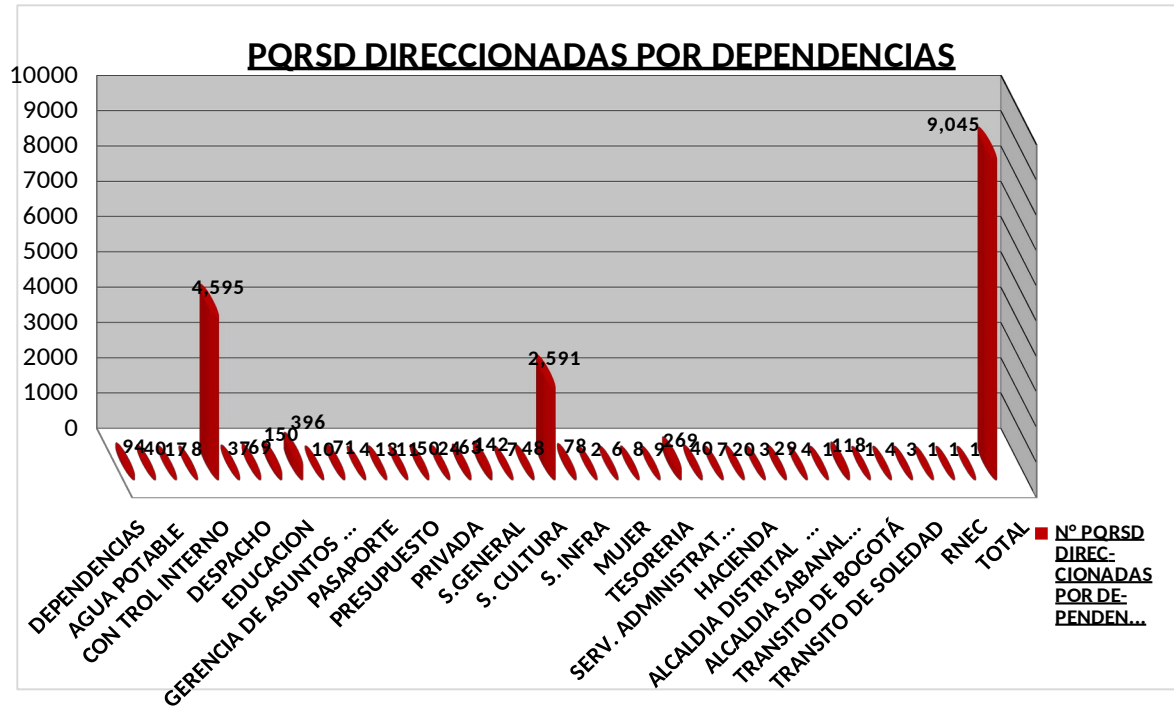
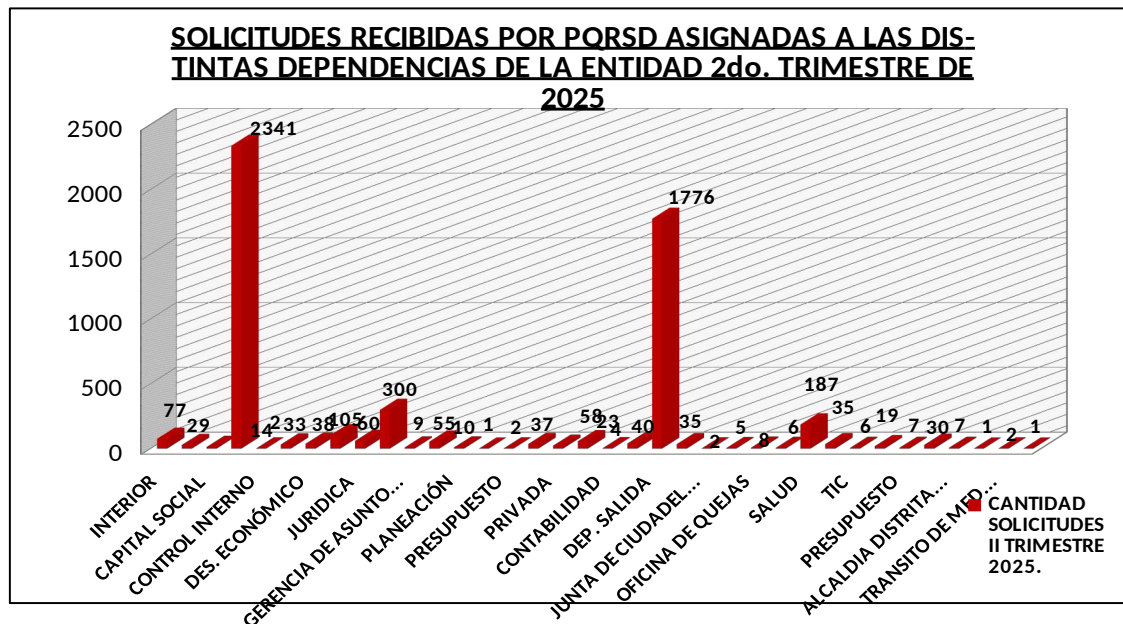


Ilustración 5. Cantidad de Solicitudes recibidas por Dependencia Segundo Trimestre 2025.



6.3. SEGUIMIENTO DE PQRS D.



6.3.1 PQRSD sin respuestas.

Desde la Oficina de **Atención al Ciudadano** se recepcionan y se verifica la atención de cada una de las PQRSD recibidas desde el mes de Abril al mes de Junio de la vigencia 2025, las cuales fueron asignadas a las distintas dependencias de la Entidad para su debido trámite. En el desarrollo de esta verificación notamos que es evidente continuar haciendo un uso más efectivo de la Herramienta de Gestión Documental ORFEO, debido a que aun en las Bandejas de Entrada, los funcionarios están dejando PQRSD sin responder, que deberían ser archivadas una vez finalizada su gestión, indicando en los “comentarios” las acciones realizadas; si se generó respuesta de forma directa, se realizó a través de un radicado independiente o de qué manera se hizo el trámite.

Hemos ubicado en la Tabla siguiente (*ver tabla 7.*), las diez (10) primeras Dependencias con mayor cantidad de PQRSD que no cuentan con respuesta cargada en el SGD ORFEO:

Tabla 7. PQRSD sin respuesta ABR-JUN de 2025

PQRSD SIN RESPUESTA ABR-JUN DE 2025		
POSICIÓN	DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD SIN RES- PUESTAS
1°	RENTAS	3781
2°	TALENTO HUMANO	379
3°	S. EDUCACIÓN	148
4°	S. GENERAL	142
5°	S. SALUD	116
6°	S. INTERIOR	93
7°	PARTICIPACIÓN	66
8°	S. JURÍDICA	63
9°	PREVENCIÓN	47
10°	S. CULTURA	44

En consecuencia, el Sistema de Gestión Documental, realiza *envíos automáticos* a los co-



reos electrónicos institucionales de cada funcionario, como alerta de radicados en su Bandeja de Entrada pendientes por tramitar, remitiendo un archivo Excel con el detalle de la información.

De igual manera, la Oficina de Atención al Ciudadano realiza *seguimientos*; genera cada mes del SGD ORFEO un Reporte de PQRSD, para identificar las Dependencias con radicados pendientes por tramitar y luego enviar un correo electrónico para dar aviso a todas las dependencias y a la Oficina de Control Interno para su Control y Vigilancia, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

SEGUIMIENTO DE PQRSD MES DE JUNIO 2025 SEG_DIANA_JUNIO...

Secretaría General Atención al Ciudadano

Para: @ Myriam Elena Plata Plata
CC: @ Tatiana Gonzalez Arce; @ Norma Fernandez Nuñez

Reciba un cordial saludo,

Desde la **Oficina de Atención al Ciudadano**, nos encontramos realizando un proceso de validación de la atención oportuna de las PQRSD recibidas en la Entidad. Por tanto, nos permitimos enviar el reporte de Radicados pendientes por **Respuesta** en el SGD ORFEO, que fueron asignados a su Dependencia, para el periodo comprendido del mes de **Junio 2025**:

Dependencia	Nombre	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta	Estado
Dependencia 1	Nombre 1	2025-06-01	2025-06-05	Resuelto
Dependencia 2	Nombre 2	2025-06-02	2025-06-08	Resuelto
Dependencia 3	Nombre 3	2025-06-03	2025-06-10	Resuelto
Dependencia 4	Nombre 4	2025-06-04	2025-06-12	Resuelto
Dependencia 5	Nombre 5	2025-06-05	2025-06-15	Resuelto
Dependencia 6	Nombre 6	2025-06-06	2025-06-18	Resuelto
Dependencia 7	Nombre 7	2025-06-07	2025-06-20	Resuelto
Dependencia 8	Nombre 8	2025-06-08	2025-06-22	Resuelto
Dependencia 9	Nombre 9	2025-06-09	2025-06-25	Resuelto
Dependencia 10	Nombre 10	2025-06-10	2025-06-28	Resuelto
Dependencia 11	Nombre 11	2025-06-11	2025-07-01	Resuelto
Dependencia 12	Nombre 12	2025-06-12	2025-07-04	Resuelto
Dependencia 13	Nombre 13	2025-06-13	2025-07-07	Resuelto
Dependencia 14	Nombre 14	2025-06-14	2025-07-10	Resuelto
Dependencia 15	Nombre 15	2025-06-15	2025-07-13	Resuelto
Dependencia 16	Nombre 16	2025-06-16	2025-07-16	Resuelto
Dependencia 17	Nombre 17	2025-06-17	2025-07-19	Resuelto
Dependencia 18	Nombre 18	2025-06-18	2025-07-22	Resuelto
Dependencia 19	Nombre 19	2025-06-19	2025-07-25	Resuelto
Dependencia 20	Nombre 20	2025-06-20	2025-07-28	Resuelto
Dependencia 21	Nombre 21	2025-06-21	2025-07-31	Resuelto
Dependencia 22	Nombre 22	2025-06-22	2025-08-03	Resuelto
Dependencia 23	Nombre 23	2025-06-23	2025-08-06	Resuelto
Dependencia 24	Nombre 24	2025-06-24	2025-08-09	Resuelto
Dependencia 25	Nombre 25	2025-06-25	2025-08-12	Resuelto
Dependencia 26	Nombre 26	2025-06-26	2025-08-15	Resuelto
Dependencia 27	Nombre 27	2025-06-27	2025-08-18	Resuelto
Dependencia 28	Nombre 28	2025-06-28	2025-08-21	Resuelto
Dependencia 29	Nombre 29	2025-06-29	2025-08-24	Resuelto
Dependencia 30	Nombre 30	2025-06-30	2025-08-27	Resuelto

Es importante resaltar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015:
"ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción."

Finalmente, agradecemos su apoyo para verificar el estado de esta solicitud e informar la gestión realizada.

Atentos a la información,

Atte.
ATENCIÓN AL CIUDADANO
Gobernación del Atlántico.

Con las medidas implementadas anteriormente, esperamos mejore de manera progresiva la gestión de las PQRSD y el uso de las herramientas tecnológicas de apoyo en la entidad.

6.3.2. Términos de Ley para dar respuestas.

De la verificación realizada a la atención de PQRSD, se evidencia gran número de estas sin responder o sin asociar respuestas que fueran generadas de forma independiente a cada Radicado Padre, para evitar que en la Columna "Estado" del Reporte PQRSD, nos arroje estos resultados. Preocupa entonces que se continúen enviando respuestas de forma *Extemporánea* y seguiremos de forma rigurosa en compañía de la Oficina de Control Interno haciendo Control y vigilancia mensualmente y enviando a cada Dependencia sus trámites Pendientes.

Por lo anterior, reiteramos la importancia del cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015:

"ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.



Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. “

Al igual que lo contenido en el Procedimiento de PQRSD:

Tipos de PQRSD	Tipificación en el sistema de la entidad	Tiempo de respuesta
Petición	Peticiones de documentos	10 días siguientes a su recepción
	Peticiones de consultas sobre materias a cargo de la Gobernación	30 días siguientes a su recepción
	Peticiones de información	10 días siguientes a su recepción
	Derecho de petición general y/o particular	15 días siguientes a su recepción
	Derecho de Petición de Congresistas	5 días siguientes a su recepción
	Petición entre autoridades	10 días siguientes a su recepción
Queja	Queja	15 días siguientes a su recepción
Reclamo	Reclamo	15 días siguientes a su recepción
Denuncia	Denuncia	15 días siguientes a su recepción
Sugerencias	Sugerencias	No obligatorio/15 días siguientes a su recepción

En tal sentido, garantizar el cumplimiento de las normas que rigen en la materia, nos permitirá evitar acciones legales por omisión o incumplimiento de la Ley.

6.3.3. Medios de Respuestas.

Las nuevas funcionalidades del SGD ORFEO, se deben continuar aprovechando por parte de cada funcionario y de las dependencias, de modo que una vez que se genere el Radicado de Respuesta, este sea notificado al Ciudadano de forma automática al correo electrónico asociado a la solicitud y no realizar envíos directos desde otros correos institucionales.

En los casos de que la respuesta se haya enviado de forma física, se requieren indicaciones claras en los comentarios del radicado; nombre de empresa de correo certificado, número de guía, entre otros.



7. RECOMENDACIONES.

Es importante indicar, que los informes se generan a partir de los reportes que arroja el SGD ORFEO, a través de los cuales se realiza la clasificación y estadística de la información que se utiliza como insumo al momento de ser auditados. Por lo anterior, resulta de suma importancia que los funcionarios tipifiquen correctamente el radicado recibido que permita identificar las solicitudes, peticiones o reclamos, previa verificación de los anexos presentados por el ciudadano.

Resaltamos que el trámite para atención a PQRSD está dispuesto en el procedimiento respectivo aprobado y socializado en el cual señala el manejo y atención a éstas, con el fin de cumplir con los tiempos o términos legales de respuesta.

Las dependencias de la Entidad, deberán tipificar los documentos de acuerdo con las TRD las cuales deben corresponder al tipo documental respectivo.

Importante que todas las respuestas se generen directamente desde el Radicado Padre de cada PQRSD, con el fin de garantizar su trazabilidad y contar con un expediente asociado.

En caso de generar respuestas de forma independiente, es decir, con *Radicados de Salida*, se recomienda asociar el *Radicado Padre* de la PQRSD, con el fin de determinar si se produjo respuesta y se atendió de manera oportuna. Una vez generada la respuesta y enviada, se recomienda archivar cada PQRSD al finalizar su gestión e indicar en los comentarios una breve descripción que haga claridad del trámite realizado.

Las prácticas diferentes a lo anteriormente indicado, originará los reportes por el SGD ORFEO donde relaciona que las PQRSD están sin responder o que no han sido atendidas oportunamente.



8. CONCLUSIONES.

Desde la Oficina de Atención al Ciudadano, continuaremos haciendo la asignación oportuna de las PQRSD a cada dependencia para su atención. Igualmente, se realizarán los seguimientos a través de los reportes que genere el SGD Orfeo sobre PQRSD sin respuesta y se informará a cada dependencia para que tomen las acciones respectivas para la aplicación y cumplimiento de los términos legales.

De conformidad con lo anterior y teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión Documental ORFEO, emite avisos de solicitudes vencidas o próximas a vencer, es imperativo que los Servidores Públicos ejecuten de manera efectiva su labor, asumiendo los términos que dicta la *Ley 1437/2011*, modificada por la *Ley 1755 de 2015*, para dar respuestas oportunas y garantizar el cumplimiento de lo reglamentado.

La Oficina de Atención al Ciudadano, en el marco de la política pública de manera articulada con las demás dependencias de la Entidad, sigue dando cumplimiento y aplicación a la normatividad vigente en materia de transparencia y accesibilidad de la información a la ciudadanía en general.

Cordialmente,

TATIANA GONZALEZ ARCON
Subsecretario De Despacho
Subsecretaría De Servicios Administrativos

Proyectó: Diana Arrieta Angulo. Profesional Universitario Atención al Ciudadano.

Elaboró: Diana Patricia Arrieta Angulo
Revisó: Norma Fernandez Nuñez, Lino Edgar Torregroza Gomez
Aprobó: Tatiana Gonzalez Arcon





GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20250500069283**

Código validación: 73a41

