



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: ***20260500105503***

Código validación: bce7c



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: ***20260500105503***
Código validación: bce7c

Informe de Gestión de PQRSD

Acumulado 2do Trimestre
Vigencia 2026

Oficina de Atención al Ciudadano
Gobernación del Atlántico




Gobernación del Atlántico
atlantico.gov.co

Calle 40 Carreras 45 - 46 Barranquilla, Atlántico
NIT: 890.102.006-1 • Código Postal: 080003 • Código DANE: 08-000
Tel. (605) 330 7103 Línea Gratuita **01 8000 915 307**
atencionalciudadano@atlantico.gov.co



1. Contexto

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), se presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al Segundo trimestre de la vigencia 2026. El presente informe consolida la gestión institucional en materia de atención al ciudadano, evaluando el comportamiento de los canales de atención, el volumen de solicitudes recibidas, su distribución por dependencias y el cumplimiento en los tiempos de respuesta, con el propósito de fortalecer la eficiencia del servicio, la transparencia y la satisfacción ciudadana.

En mi calidad de Subsecretaria de Despacho, Código 045 Grado 05 de la Subsecretaria de Servicios Administrativos, presento 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 2026.

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. Alcance

El alcance de este informe se precisa del periodo del mes de Enero a Marzo de 2026, 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 recibida y asignada 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.

3. Objetivo General

Realizar el seguimiento al proceso de atención y gestión de las PQRSD durante el segundo trimestre de 2026, con el fin de optimizar el servicio, emitir recomendaciones y fortalecer la satisfacción ciudadana.



4. Marco Legal

Ley 1712 de 2014

Ley 1952 de 2019

Ley 1474 de 2011

Constitución Política – Artículo 23 Ley 1755 de 2015

5. Metodología

Para la consolidación del presente informe de seguimiento, se estructuró la información a partir de una revisión de la información pública institucional y la operatividad de los canales de atención al ciudadano; complementariamente, se realizó el procesamiento de datos del Sistema de Gestión Documental ORFEO para el trimestre comprendido entre enero y marzo de 2026, facilitando el análisis de la asignación y respuesta de las PQRSD por dependencia; finalmente, este ejercicio se integró con las métricas de interacción de la plataforma WISE y el flujo de comunicaciones vía correo electrónico, con el fin de obtener una visión detallada de la gestión de la entidad.

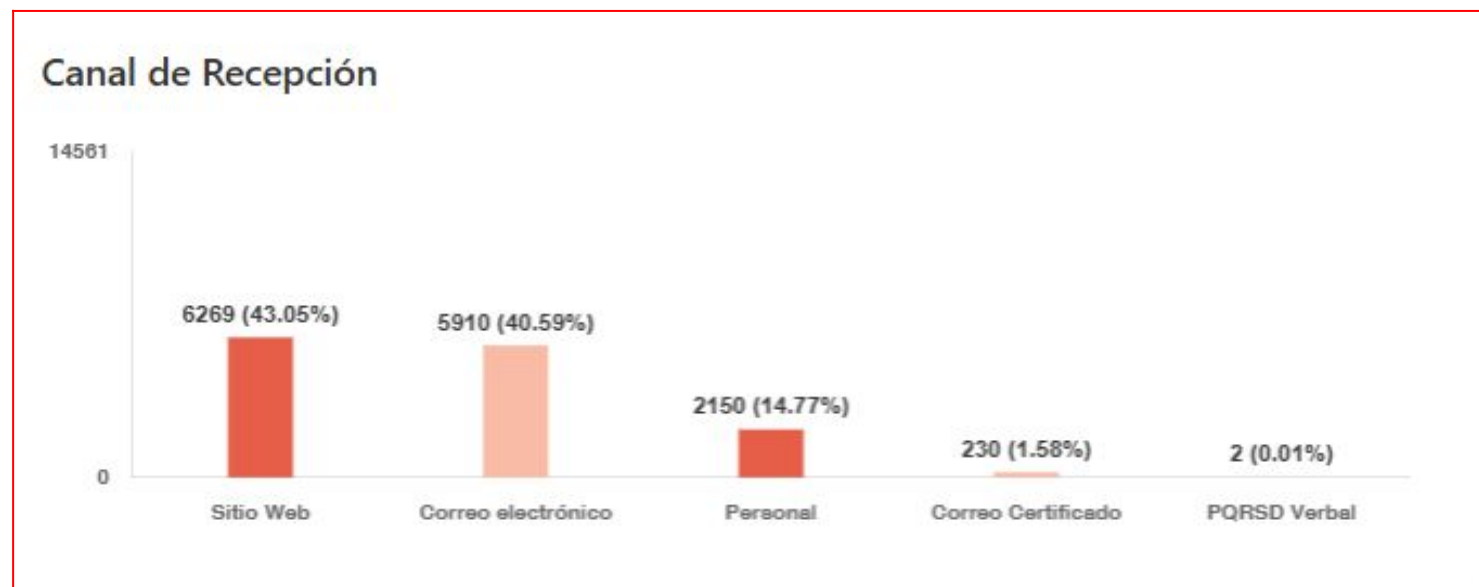


6. Resultados del seguimiento

Recepción de PQRSD

Para este Segundo Trimestre de 2026, según la información tomada del ***Dashboard ORFEO***, se identifican **14.561** PQRSD recibidas, representando un incremento de más del 60,98% en comparación al Segundo Trimestre de 2025 que cerró con 9.045 PQRSD.

PQRSD





Detalle PQRSD por dependencia

Detalle PQRSD por Dependencia

(Respondidas Vs Pendientes)



[Ver todas las dependencias](#)



Distribución de la gestión de PQRSD por Dependencia

Dependencias con mayor carga de PQRSD

Distribución en las responsabilidades de dependencias.





Tabla 1. Cantidad de PQRSD recibidas por Dependencia del Segundo Trimestre de 2026. (14.561)

SIGLA_DEPENDENCIA	TOTAL
S. RENTAS	8010
TALENTO HUMANO	1459
S. PARTICIPACION	1052
S. ASESORIAS Y ASISTENCIAS	576
S. INTERIOR	549
SALIDA	465
S. SALUD PUBLICA	347
S. GENERAL	255
S. EDUCACION	178
S. PREVENCIÓN	130
S. VIVIENDA	121
S. JURIDICA	112
GERENCIA DE CAPITAL	110
S. VIAS	106
S. GESTION AGROPECUARIA	105
S. AGUA	93
S. PRIVADA	88
S. DES. ADMIN	83
S. HACIENDA	80
S. CULTURA	74
S. PASAPORTE	52
S. TESORERIA	47
S. SALUD	46
S. CONTABILIDAD	43
S. DES. ECONOMICO	43
S. MUJER	39
DESPACHO	37
S. SERV ADMIN	32
ETNIAS	30
S. INFORMATICA	28
S. PLANEACION	26
S. FORTALECIMIENTO	23
S. INFRAESTRUCTURA	22
S. GESTION EMP	21
S. PRESUPUESTO	16
S. SIST. INFORMACION	15
S. QUEJAS	13
S. GESTION TURISMO	10
CIUDADELA	6
S. DIR. ESTRATEGICO	6
OCIDJ	6
S. CONTROL INTERNO	5
GAI	2

TOTAL 14.561

Tabla 2. Cantidad de Derechos de Petición recibidos Segundo Trimestre 2026.

DEPE_CODIGO	DEPENDENCIA	TOTAL
999	DEPENDENCIA DE SALIDA	257
10	DESPACHO DEL GOBERNADOR	12
11	GERENCIA DE CAPITAL SOCIAL	82
500	SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	31
12	SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	15
300	SECRETARIA JURIDICA	10
400	SECRETARIA DE CULTURA Y PATRIMONIO	12
200	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	11
40	SECRETARIA DE EDUCACION	42
70	SECRETARIA DE HACIENDA	36
100	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	7
600	SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	4
80	SECRETARIA DE PLANEACION	1
90	SECRETARIA DE SALUD	24
60	SECRETARIA DEL INTERIOR	131
50	SECRETARIA GENERAL	213
20	SECRETARIA PRIVADA	3
202	SUBSECRETARIA DE GESTION AGROPECUARIA	82
101	SUBSECRETARIA DE VIAS Y CONSTRUCCION	27
201	SUBSECRETARIA DE GESTION EMPRESARIAL	11
92	SUBSECRETARIA DE ASESORIAS Y ASISTENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL	144
74	SUBSECRETARIA DE CONTABILIDAD	10
91	SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	4
81	SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL MUNICIPAL	2
61	SUBSECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y CONVIVENCIA	366
53	SUBSECRETARIA DE PASAPORTE	50
72	SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	2
62	SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES	81
71	SUBSECRETARIA DE RENTAS	4736
93	SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	42
52	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7
83	SUBSECRETARIA DE SISTEMAS DE INFORMACION Y PROYECTOS	1
51	SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	214
73	SUBSECRETARIA TESORERIA	2
102	SUBSECRETARIA VIVIENDA INTERÉS SOCIAL ELECTRIFICACIÓN Y ESPACIO	70

TOTAL 6.742



Tabla 3. Cantidad de solicitudes recibidas Segundo Trimestre 2026.

Solicitudes recibidas por PQRSD asignadas a las distintas Dependencias de la Entidad

DEPE	DEPENDENCIA	TOTAL
999	DEPENDENCIA DE SALIDA	69
11	GERENCIA DE CAPITAL SOCIAL	1
500	SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	1
12	SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1
400	SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO	4
40	SECRETARÍA DE EDUCACION	32
70	SECRETARÍA DE HACIENDA	2
60	SECRETARÍA DEL INTERIOR	3
50	SECRETARÍA GENERAL	12
101	SUBSECRETARIA DE VIAS Y CONSTRUCCION	2
201	SUBSECRETARIA DE GESTION EMPRESARIAL	1
92	SUBSECRETARÍA DE ASESORÍAS Y ASISTENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL	2
74	SUBSECRETARÍA DE CONTABILIDAD	4
91	SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	1
61	SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y CONVIVENCIA	10
72	SUBSECRETARÍA DE PRESUPUESTO	2
71	SUBSECRETARÍA DE RENTAS	647
93	SUBSECRETARÍA DE SALUD PUBLICA	5
51	SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO	203
102	SUBSECRETARÍA VIVIENDA INTERÉS SOCIAL ELECTRIFICACIÓN Y ESPACIO PÚBL.	2
TOTAL		1.004



Tabla 4. Cantidad de Traslados de PQRSD a otras entidades del Segundo Trimestre 2026

Otras Tipologías PQRSD

PQRSD Trasladas OTRAS Dependencias (Total 403)

PQRSD TRASLADAS OTRAS ENTIDADES	
II TRIMESTRE 2026	
ENTIDAD	CANTIDAD
TRANSITO DEL ATLÁNTICO	362
ALCALDÍA DE BARRANQUILLA	15
OTRAS ENTIDADES	26

- ❑ Denuncias recibidas: 23
- ❑ Reclamos recibidos: 213
- ❑ Quejas Recibidas: 61
- ❑ Comunicaciones Oficiales: 753

6.1. Canales de Atención

PQRSD Web (24/7)
Chat Virtual
Correo Electrónico
Atención Presencial



6.2. Uso de Canales

- **Chat virtual**

Se reportó para este Segundo Trimestre la atención desde el **Chat Virtual** de 2.073 Ciudadanos, que en comparación al segundo trimestre de 2025, representa una disminución del 72,09% (valor anterior 7.428), esto obedece a que los ciudadanos prefieren de manera presencial ingresar a nuestra Entidad para realizar consultas de diversos asuntos y generar en muchos casos sus correspondientes PQRS.

Ciudadanos atendidos **2.073**

- **Correo electrónico institucional** atencionalciudadano@atlantico.gov.co

Durante este segundo trimestre de la vigencia 2026, se alcanzó un total de 2.524 correos electrónicos recibidos. Correos electrónicos recibidos **2.524**



- **Atención presencial**

La Atención Presencial, se mantiene en un promedio de más de 150 ciudadanos atendidos por día, de forma directa y satisfactoria, logrando orientar sobre los trámites de la Entidad, realizar radicación de documentos, recepción de PQRSD Verbal y correos certificados a la ciudadanía. Todo ello, nos permite tener un servicio más cercano, dinámico y resolutivo, favoreciendo la aclaración y orientación inmediata, reduciendo así, la necesidad de gestiones posteriores a través de otros canales como es el correo electrónico.

Más de **150** ciudadanos atendidos en promedio diariamente

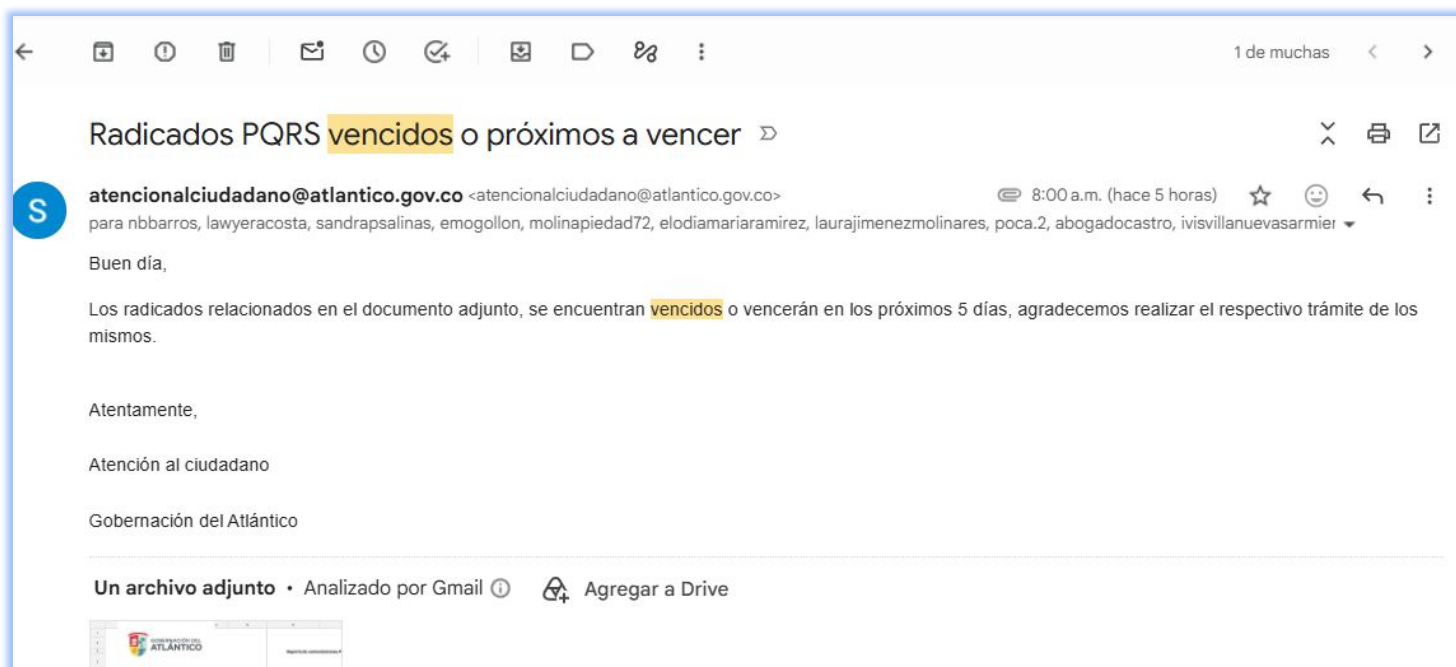
- **PQRSD.**

(Ver punto 6).



7. Seguimiento

El sistema ORFEO permite seguimiento automático y control de solicitudes pendientes.





8. Recomendaciones

- ☐ Dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y a lo dispuesto en el procedimiento para atención de PQRSD, con el fin de garantizar los términos legales de respuesta y con esto prevenir el aumento de acciones de tutela.
- ☐ Realizar los Traslados por Competencia de manera oportuna a la entidad correspondiente de la atención de la PQRSD dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles de su recepción.
- ☐ Tipificar los documentos de acuerdo con las TRD las cuales deben corresponder al tipo documental respectivo, de manera que nos permita identificar las solicitudes, peticiones o reclamos presentados por el ciudadano.
- ☐ Verificar las direcciones de envío de correspondencia física creadas en el sistema ORFEO para evitar devolución de respuestas por errores en numeración, municipios o falta de datos específicos.
- ☐ Generar directamente desde el Radicado Padre de cada PQRSD, las respuestas correspondientes, con el fin de garantizar su trazabilidad y contar con un Expediente que optimice los procesos, buscando siempre la mejora continua.
- ☐ Asociar al Radicado Padre de la PQRSD los Radicados de Salida que se hayan creado de forma independiente y una vez finalizado el trámite archivar cada PQRSD describiendo en los comentarios la gestión que se realizó.



9. Conclusiones

Desde la Oficina de Atención al Ciudadano, continuaremos haciendo la radicación, la asignación y los seguimientos oportunos a las PQRSD que se envían a cada dependencia para su atención, esperamos que de los reportes compartidos con asuntos pendientes se tomen las acciones respectivas para dar cumplimiento de los términos legales; Ley 1437/2011, al igual que la Ley 1755 de 2015.

Se requiere el compromiso de todo el personal para asegurar el uso correcto de nuestro Sistema de Gestión Documental (SGD) ORFEO. De esta manera, garantiremos resultados positivos en las próximas auditorías y mantendremos un alto nivel de aprobación en las encuestas de satisfacción ciudadana

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.

Cordialmente,



TATIANA GONZALEZ ARCON
Subsecretario De Despacho
Subsecretaría De Servicios
Administrativos



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: ***20260500105503***

Código validación: bce7c

Proyectó: CLARET BENITEZ CHAMIE, Profesional Atención al Ciudadano.

Elaboró: Diana Patricia Arrieta Angulo

Revisó: Claret Del Carmen Benitez Chamie, Lino Edgar Torregroza Gomez

Aprobó: Tatiana Gonzalez Arcon



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO