



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: ***20260500060323***

Código validación: faaad



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: ***20260500060323***
Código validación: faaad

Informe de Gestión de PQRSD

Acumulado 1er 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 primer 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 Primer 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.

2. Objetivo General

Realizar el seguimiento al proceso de atención y gestión de las PQRSD durante el primer 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.

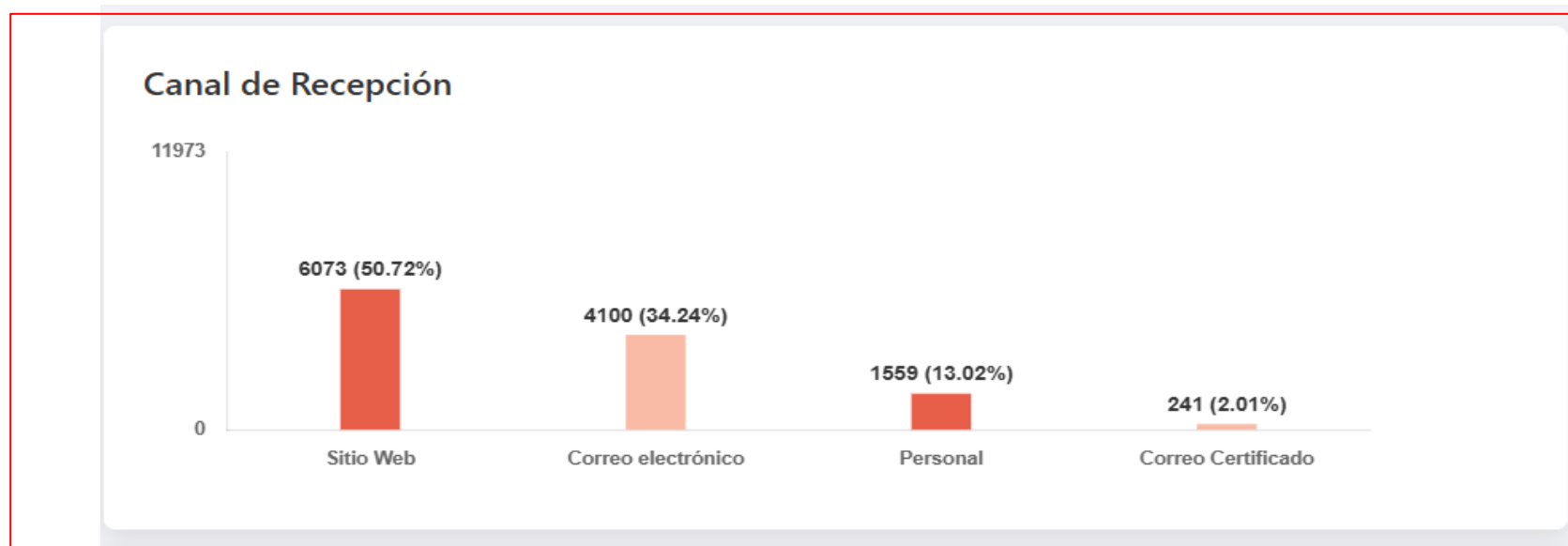


6. Resultados del seguimiento

Recepción de PQRSD

Para este Primer Trimestre de 2026, según la información tomada del **Dashboard** ORFEO, se identifican 11.973 PQRSD recibidas, representando un incremento de más del 100% en comparación al Primer Trimestre de 2025 que cerró con 5.368 PQRSD.

PQRSD





Detalle PQRSD por dependencia

Detalle PQRSD por Dependencia

(Respondidas Vs Pendientes)



[Ver todas las dependencias](#)



Dependencias mayor carga de PQRS



Comportamiento de respuestas de PQRS

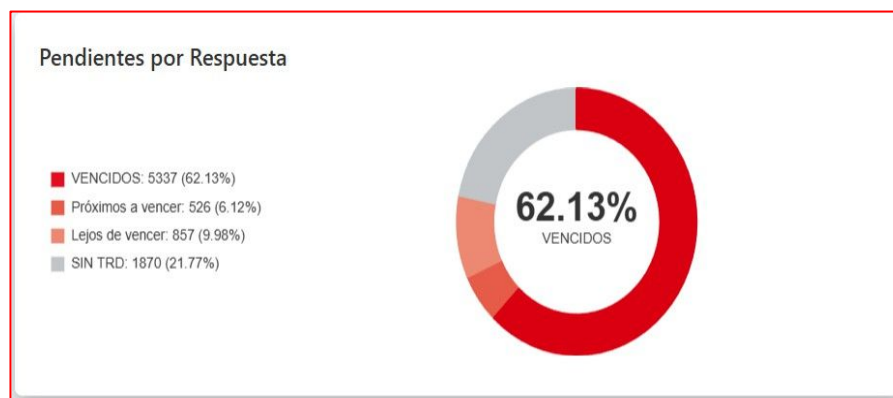




Tabla 1. Cantidad de PQRSD recibidas por Dependencia del Primer Trimestre de 2026. (11.973)

SIGLA_DEPENDENCIA	TOTAL
S. RENTAS	6750
TALENTO HUMANO	1518
SALIDA	676
S. ASESORIAS Y ASISTENCIAS	393
S. INTERIOR	313
S. EDUCACION	217
S. SALUD PUBLICA	207
S. GENERAL	196
S. PARTICIPACION	179
GERENCIA DE CAPITAL	145
S. JURIDICA	140
S. PRIVADA	109
S. PREVENCIÓN	105
S. AGUA	102
S. VIAS	102
S. GESTION AGROPECUARIA	95
S. VIVIENDA	86
S. DES. ADMIN	67
S. PASAPORTE	61
S. HACIENDA	60
S. SALUD	58
S. CONTABILIDAD	51
S. CULTURA	44
S. SERV ADMIN	32
S. MUJER	30
S. DES. ECONOMICO	29
DESPACHO	27
S. TESORERIA	25
S. INFRAESTRUCTURA	20
S. SIST. INFORMACION	20
S. INFORMATICA	19
S. GESTION TURISMO	17
S. GESTION EMP	13
S. FORTALECIMIENTO	12
S. PLANEACION	12
S. QUEJAS	11
S. PRESUPUESTO	10
ETNIAS	10
OCIDJ	6
S. CONTROL INTERNO	3
CIUADELA	2
S. DIR. ESTRATEGICO	1

Tabla 2. Cantidad de Derechos de Petición recibidos por Dependencia (5.307).

DEPE_CODIGO	DEPENDENCIA	TOTAL
999	DEPENDENCIA DE SALIDA	333
10	DESPACHO DEL GOBERNADOR	8
700	GERENCIA DE ASUNTOS ETNICOS	1
11	GERENCIA DE CAPITAL SOCIAL	114
13	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	1
500	SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	36
12	SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	13
300	SECRETARIA JURIDICA	4
30	SECRETARIA DE CONTROL INTERNO	1
400	SECRETARIA DE CULTURA Y PATRIMONIO	6
200	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4
40	SECRETARIA DE EDUCACION	30
70	SECRETARIA DE HACIENDA	1
100	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	4
600	SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	1
90	SECRETARIA DE SALUD	4
60	SECRETARIA DEL INTERIOR	29
50	SECRETARIA GENERAL	144
20	SECRETARIA PRIVADA	5
202	SUBSECRETARIA DE GESTION AGROPECUARIA	83
203	SUBSECRETARIA DE TURISMO	5
101	SUBSECRETARIA DE VIAS Y CONSTRUCCION	26
201	SUBSECRETARIA DE GESTION EMPRESARIAL	12
92	SUBSECRETARIA DE ASESORIAS Y ASISTENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL	88
74	SUBSECRETARIA DE CONTABILIDAD	6
91	SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	12
81	SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL MUNICIPAL	1
61	SUBSECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y CONVIVENCIA	118
53	SUBSECRETARIA DE PASAPORTE	50
72	SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	1
62	SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES	54
71	SUBSECRETARIA DE RENTAS	3641
93	SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	25
52	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	8
83	SUBSECRETARIA DE SISTEMAS DE INFORMACION Y PROYECTOS	4
51	SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	247
73	SUBSECRETARIA TESORERIA	5
102	SUBSECRETARIA VIVIENDA INTERÉS SOCIAL ELECTRIFICACIÓN Y ESPACIO PÚB.	60



Tabla 3. Cantidad de solicitudes recibidos Primer Trimestre 2026

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

DEPE_CODIGO	DEPENDENCIA	TOTAL
999	DEPENDENCIA DE SALIDA	172
10	DESPACHO DEL GOBERNADOR	1
11	GERENCIA DE CAPITAL SOCIAL	1
15	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE JUZGAMIENTO	1
500	SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	4
12	SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2
300	SECRETARÍA JURÍDICA	1
400	SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO	2
40	SECRETARÍA DE EDUCACION	34
70	SECRETARÍA DE HACIENDA	3
600	SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	1
90	SECRETARÍA DE SALUD	2
60	SECRETARÍA DEL INTERIOR	10
50	SECRETARÍA GENERAL	8
101	SUBSECRETARIA DE VIAS Y CONSTRUCCION	1
92	SUBSECRETARÍA DE ASESORÍAS Y ASISTENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL	9
74	SUBSECRETARÍA DE CONTABILIDAD	9
91	SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	4
61	SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y CONVIVENCIA	2
53	SUBSECRETARÍA DE PASAPORTE	1
62	SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES	5
71	SUBSECRETARÍA DE RENTAS	517
93	SUBSECRETARÍA DE SALUD PUBLICA	9
51	SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO	240
73	SUBSECRETARÍA TESORERÍA	1
102	SUBSECRETARÍA VIVIENDA INTERÉS SOCIAL ELECTRIFICACIÓN Y ESPACIO PÚB.	4
TOTAL		1.044



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

Otras Tipologías PQRSD

PQRSD Trasladas Otras Dependencias (Total 467)

PQRSD TRASLADAS OTRAS ENTIDADES	
I TRIMESTRE 2026	
ENTIDAD	CANTIDAD
TRANSITO DEL ATLÁNTICO	401
TRANSITO DE BARRANQUILLA	30
ALCALDIA DE SOLEDAD	3
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	5
OTRAS ENTIDADES	28

- Denuncias recibidas: 11
- Reclamos recibidos: 200
- Quejas recibidas: 61
- Comunicaciones Oficiales: 461
- Felicitaciones: 1



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 Primer Trimestre la atención desde el Chat Virtual de 2.167 Ciudadanos, que en comparación al primer trimestre de 2025, representa una disminución del 48,1% (valor anterior 4.182), esto obedece al notorio incremento de ciudadanos que prefieren de manera presencial ingresar a nuestra Entidad para realizar consultas de diversos asuntos y generar en muchos casos sus correspondientes PQRSD.

Ciudadanos atendidos **2.167**

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

Durante este primer trimestre de la vigencia 2026, se alcanzó un total de 3.075 correos electrónicos recibidos, que en comparación al Primer Trimestre de 2025, representan un porcentaje de disminución del 55,4% (valor anterior 6.910).

Correos electrónicos recibidos **3.075**



- **Atención presencial**

La Atención Presencial, se mantiene en un promedio de más de 200 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 **200** ciudadanos atendidos en promedio diariamente.

- **PQRSD.**

(ver punto 6).



7. Seguimiento

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

Radicados PQRS vencidos o próximos a vencer >

 **atencionalciudadano@atlantico.gov.co** <atencionalciudadano@atlantico.gov.co>  vie, 10 abr, 11:31 a.m. (hace 3 días)    

para

Buen día,

Los **radicados** relacionados en el documento adjunto, se encuentran **vencidos** o vencerán en los próximos 5 días, agradecemos realizar el respectivo trámite de los mismos.

Atentamente,

Atención al ciudadano

Gobernación del Atlántico

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail   Agregar a Drive





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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



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.

Es menester contar con el apoyo de todos los funcionarios para mantener las buenas prácticas en el manejo de nuestro SGD ORFEO, lo cual nos permitirá conservar buena calificación en las auditorías y buena percepción en las Encuestas de Satisfacción de los ciudadanos.

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.: ***20260500060323***

Código validación: faaad

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