



**Barranquilla, 28-01-2026**



**INFORME DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO PQRS**  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**CUARTO 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 ... “. Teniendo en cuenta a su vez lo establecido en el *Programa de Transparencia y Ética Pública- PTEP*, 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 Cuarto 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) recibidas en la Entidad en el Cuarto Trimestre del año 2025, para contribuir a la optimización del servicio, emitir recomendaciones y aumentar el grado de satisfacción de las ciudadanías.

## 3. ALCANCE.

El alcance de este informe se precisa del periodo del mes de Octubre a Diciembre 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 recibida y asignada a las diferentes Dependencias para su trámite correspondiente.
- Cantidad de PQRSD que fueron trasladadas por competencia.
- Medios de respuesta de PQRSD.
- Seguimientos de PQRSD.
- Atención presencial.

## 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 sus trámites y se validó la disponibilidad de los Canales de Atención.

Seguido a lo anterior, se descargaron los reportes del SGD ORFEO del periodo comprendido entre el mes de Octubre a Diciembre de 2025, identificando la asignación de PQRSD a las dependencias de la Entidad, verificando la gestión de PQRSD realizada, teniendo en cuenta que es la herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación interna o externa de la Entidad.

Por último, se tomaron los valores de los registros de atención del CHAT VIRTUAL, desde su plataforma WISE y los envíos de correos electrónicos para dejar contenido dentro de este informe.



## 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 verificó su correcto funcionamiento y los horarios de atención establecidos:

- a. **PQRSD** (Peticiónes, 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://sgdorfeo.atlantico.gov.co/formularioWeb/>. 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 al 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](mailto: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 entrega orientación a los Servidores Públicos y a los ciudadanos de una manera directa y personalizada sobre los procesos que se manejan al interior de nuestra Entidad. Se reciben 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 Cuarto Trimestre la atención desde el **Chat Virtual** de **3.603** Ciudadanos que representan una variación del 58,7%, en comparación al trimestre anterior, debido a que las consultas se atienden de forma presencial sobre temas de pasaportes directamente en la Dependencia encargada, aunque se continúa entregando orientación general sobre requisitos y trámites del mismo desde el Chat. Cabe destacar que permanecen las consultas por atención a PQRSD sobre proceso de Cobros Coactivos de Impuesto Vehicular; acuerdos, desembargos, prescripciones, entre otros. En el *detalle 1*. A continuación se resalta la atención del trimestre en estudio (*ver Detalle 1.*):

*Detalle 1. Atención Chat Virtual Cuarto Trimestre 2025.*

### CHAT VIRTUAL

Ciudadanos atendidos en el 4to. Trimestre de 2025:

**CANTIDAD: 3.603**

### 6.2.2. Atención de Correo Electrónico Institucional.

Durante este último trimestre de la vigencia 2025, se alcanzó un total de **2.998** correos electrónicos recibidos, lo cual representa un porcentaje de disminución del 68,74%, que se valora de forma positiva, ya que evidencia que la atención presencial se ha reforzado y resulta más efectiva para la ciudadanía.



A manera de resumen se puede visualizar el siguiente detalle:

*Detalle 2. Atención Correo Electrónico Cuarto Trimestre 2025.*

### **CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**

[atencionalciudadano@atlantico.gov.co](mailto:atencionalciudadano@atlantico.gov.co)

**Correos electrónicos recibidos en el 4to. Trimestre de 2025:**

**CANTIDAD: 2.998**

### **6.2.3. Atención Presencial.**

La Atención Presencial, se mantiene en promedio de **300** ciudadanos atendidos, la cual se ha visto fortalecida durante el periodo analizado, registrándose un número significativo de ciudadanos atendidos 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.

### **6.2.4. Atención Telefónica.**

Este canal permite resolver dudas sin necesidad de desplazamiento, ahorro de tiempo, y dinero, se obtiene una atención personalizada, especialmente útil para personas en zonas rurales con movilidad reducida, de esta manera el ciudadano puede explicar su caso y recibir indicaciones claras sobre trámites o rutas de atención, es un canal inmediato en situaciones urgentes y que además ofrece mayor inclusión.

Durante el periodo evaluado se han atendido para este Cuarto Trimestre **306** llamadas que en gran medida obedecen a consultas sobre expedición y entrega de Pasaportes, información vehicular, horarios de atención y otros. Continuamos la atención oportuna a través de la Línea gratuita anticorrupción: **018000425888**.

Finalmente, para este trimestre no se registraron llamadas para reportar posibles actos de corrupción al interior de la entidad.

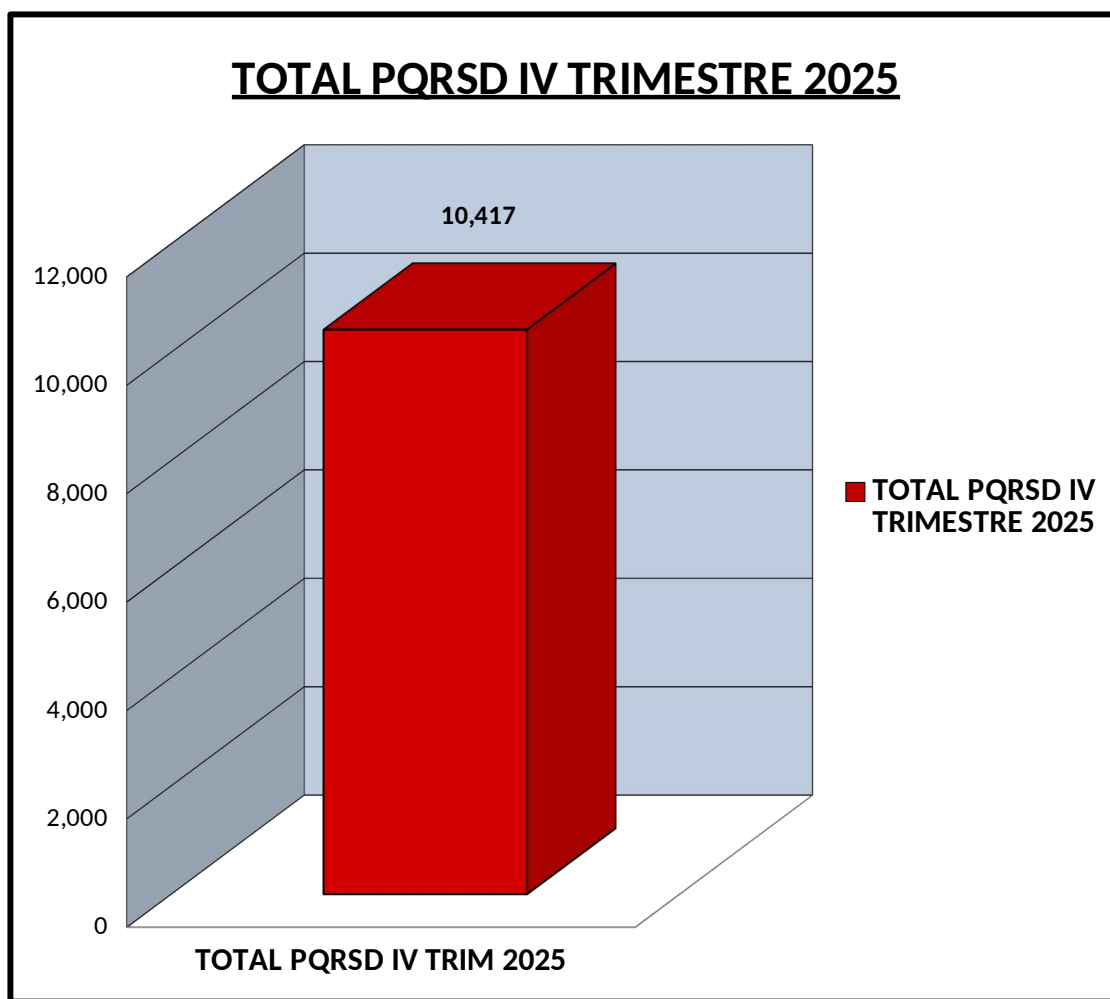


### 6.2.5. Atención módulo PQRSD Web.

Para este Cuarto Trimestre se reportó la recepción de **10.417** PQRSD, representando una disminución del 30,8% en comparación con el trimestre inmediatamente anterior. Este resultado se deriva del uso continuo de los canales presenciales y telefónicos, así como la existencia de otras plataformas alternas para registro de solicitudes como el caso de las devoluciones de dinero, siendo este uno de los trámites de mayor flujo.

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

*Ilustración 1. Total PQRSD Cuarto Trimestre 2025.*







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

**PQRSD EN TOTAL RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS 4to. Trimestre de 2025**

**DEPENDENCIAS.      CANT.**

|                                                                       |       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|
| SUBSECRETARÍA DE RENTAS                                               | 5.860 |
| SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO                                       | 1.363 |
| DEPENDENCIA DE SALIDA                                                 | 448   |
| SUBSECRETARÍA DE ASESORÍAS Y ASISTENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL           | 426   |
| SECRETARÍA DEL INTERIOR                                               | 288   |
| GERENCIA DE CAPITAL SOCIAL                                            | 177   |
| SECRETARÍA GENERAL                                                    | 154   |
| SECRETARÍA JURÍDICA                                                   | 144   |
| SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y CONVIVENCIA              | 141   |
| SUBSECRETARÍA DE SALUD PUBLICA                                        | 130   |
| SECRETARÍA DE EDUCACION                                               | 111   |
| SUBSECRETARÍA DE PASAPORTE                                            | 102   |
| SUBSECRETARÍA DE VIAS Y CONSTRUCCION                                  | 93    |
| SUBSECRETARÍA VIVIENDA INTERÉS SOCIAL ELECTRIFICACIÓN Y ESPACIO PÚBL. | 90    |
| SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO                       | 81    |
| SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES                   | 72    |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO                                    | 60    |
| SECRETARÍA PRIVADA                                                    | 59    |
| SUBSECRETARIA DE GESTION AGROPECUARIA                                 | 56    |
| SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS                            | 55    |
| SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO                                    | 55    |
| SECRETARÍA DE HACIENDA                                                | 54    |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR                                               | 49    |
| SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA                                         | 41    |
| SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO                            | 37    |
| SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO                            | 35    |
| SUBSECRETARÍA TESORERÍA                                               | 29    |
| SUBSECRETARÍA DE CONTABILIDAD                                         | 29    |
| SECRETARÍA DE SALUD                                                   | 26    |
| SUBSECRETARÍA DE SISTEMAS DE INFORMACION Y PROYECTOS                  | 23    |
| GERENCIA DE ASUNTOS ETNICOS                                           | 22    |
| SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES      | 21    |
| SUBSECRETARÍA DE PRESUPUESTO                                          | 16    |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION               | 15    |
| SUBSECRETARIA DE TURISMO                                              | 13    |
| SUBSECRETARÍA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL MUNICIPAL              | 10    |
| SUBSECRETARÍA DE GESTION EMPRESARIAL                                  | 10    |
| SUBSECRETARIA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO                         | 9     |
| SECRETARÍA DE PLANEACION                                              | 7     |
| SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO                                         | 2     |
| GERENCIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES                                   | 2     |
| JUNTA DE CIUDADELA UNIVERSITARIA                                      | 2     |

**TOTAL      10.417**

*Tabla 2. Cantidad de Derechos de Petición recibidos Cuarto Trimestre 2025.*

**DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS 4to. Trimestre de 2025**

**DEPENDENCIAS.      CANT.**

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| DEPENDENCIA DE SALIDA                           | 313 |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR                         | 20  |
| GERENCIA DE CAPITAL SOCIAL                      | 121 |
| SECRETARÍA JURÍDICA                             | 25  |
| SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO | 21  |
| SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO              | 9   |





|                                                                       |              |      |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------|------|
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO                                    | 10           |      |
| SECRETARÍA DE EDUCACION                                               | 25           |      |
| SECRETARÍA DE HACIENDA                                                | 11           |      |
| SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA                                         | 19           |      |
| SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO                            | 17           |      |
| SECRETARÍA DE SALUD                                                   |              | 2    |
| SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES      |              | 16   |
| SECRETARÍA DEL INTERIOR                                               |              | 29   |
| SECRETARÍA GENERAL                                                    |              | 113  |
| SECRETARÍA PRIVADA                                                    |              | 11   |
| SUBSECRETARÍA DE ASESORÍAS Y ASISTENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL           |              | 104  |
| SUBSECRETARÍA DE CONTABILIDAD                                         |              | 4    |
| SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO                            |              | 25   |
| SUBSECRETARIA DE GESTION AGROPECUARIA                                 |              | 52   |
| SUBSECRETARIA DE GESTION EMPRESARIAL                                  |              | 4    |
| SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y CONVIVENCIA              |              | 72   |
| SUBSECRETARÍA DE PASAPORTE                                            |              | 99   |
| SUBSECRETARÍA DE PRESUPUESTO                                          |              | 4    |
| SUBSECRETARÍA DE PREVENCION Y ATENCION DE DESASTRES                   |              | 24   |
| SUBSECRETARÍA DE RENTAS                                               |              | 4764 |
| SUBSECRETARÍA DE SALUD PUBLICA                                        |              | 20   |
| SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS                            |              | 9    |
| SUBSECRETARÍA DE SISTEMAS DE INFORMACION Y PROYECTOS                  |              | 2    |
| SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO                                       |              | 240  |
| SUBSECRETARIA DE TURISMO                                              |              | 5    |
| SUBSECRETARIA DE VIAS Y CONSTRUCCION                                  |              | 38   |
| SUBSECRETARÍA TESORERÍA                                               |              | 10   |
| SUBSECRETARÍA VIVIENDA INTERÉS SOCIAL ELECTRIFICACIÓN Y ESPACIO PÚBL. |              | 63   |
| <b>TOTAL</b>                                                          | <b>6.301</b> |      |

Tabla 3. Cantidad de solicitudes recibidas Cuarto Trimestre 2025.

**SOLICITUDES RECIBIDAS POR PQRSD TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD 4to. TRIMESTRE DE 2025.**

**DEPENDENCIAS. CANT.**

|                                                                  |    |     |
|------------------------------------------------------------------|----|-----|
| DEPENDENCIA DE SALIDA                                            | 90 |     |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR                                          | 29 |     |
| GERENCIA DE ASUNTOS ETNICOS                                      | 22 |     |
| GERENCIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES                              | 2  |     |
| GERENCIA DE CAPITAL SOCIAL                                       | 56 |     |
| JUNTA DE CIUDADELA UNIVERSITARIA                                 | 2  |     |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION          |    | 14  |
| SECRETARÍA JURÍDICA                                              |    | 119 |
| SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO                  |    | 60  |
| SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO                                    |    | 2   |
| SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO                               |    | 46  |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO                               |    | 50  |
| SECRETARÍA DE EDUCACION                                          |    | 81  |
| SECRETARÍA DE HACIENDA                                           |    | 43  |
| SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA                                    |    | 22  |
| SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO                       |    | 18  |
| SECRETARÍA DE PLANEACION                                         |    | 7   |
| SECRETARÍA DE SALUD                                              |    | 24  |
| SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES |    | 4   |
| SECRETARÍA DEL INTERIOR                                          |    | 257 |
| SECRETARÍA GENERAL                                               |    | 40  |
| SECRETARÍA PRIVADA                                               |    | 48  |
| SUBSECRETARÍA DE ASESORÍAS Y ASISTENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL      |    | 316 |
| SUBSECRETARÍA DE CONTABILIDAD                                    |    | 24  |
| SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO                       |    | 11  |
| SUBSECRETARIA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO                    |    | 9   |
| SUBSECRETARÍA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL MUNICIPAL         |    | 10  |
| SUBSECRETARIA DE GESTION AGROPECUARIA                            |    | 4   |
| SUBSECRETARIA DE GESTION EMPRESARIAL                             |    | 6   |
| SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y CONVIVENCIA         |    | 69  |
| SUBSECRETARÍA DE PASAPORTE                                       |    | 3   |
| SUBSECRETARÍA DE PRESUPUESTO                                     |    | 12  |



|                                                                       |      |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES                   | 48   |
| SUBSECRETARÍA DE RENTAS                                               | 1034 |
| SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA                                        | 107  |
| SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS                            | 45   |
| SUBSECRETARÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS                  | 21   |
| SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO                                       | 1123 |
| SUBSECRETARÍA DE TURISMO                                              | 5    |
| SUBSECRETARÍA DE VÍAS Y CONSTRUCCIÓN                                  | 55   |
| SUBSECRETARÍA TESORERÍA                                               | 19   |
| SUBSECRETARÍA VIVIENDA INTERÉS SOCIAL ELECTRIFICACIÓN Y ESPACIO PÚBL. | 26   |

**TOTAL 3.983**

*Tabla 4. Cantidad de Quejas recibidas Cuarto Trimestre 2025.*

**QUEJAS RECIBIDAS PQRS**

**4to. Trimestre De 2025.**

**DEPENDENCIAS. CANT.**

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| DEPENDENCIA DE SALIDA                                       | 17 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN     | 1  |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN                                     | 3  |
| SECRETARÍA DEL INTERIOR                                     | 1  |
| SUBSECRETARÍA DE ASESORÍAS Y ASISTENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL | 2  |
| SUBSECRETARÍA DE RENTAS                                     | 12 |
| SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA                              | 1  |
| SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS                  | 1  |

**TOTAL 38**

*Tabla 5. Cantidad de Reclamos recibidos Cuarto Trimestre 2025.*

**RECLAMOS RECIBIDOS PQRS**

**4to. Trimestre De 2025.**

**DEPENDENCIAS. CANT.**

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| DEPENDENCIA DE SALIDA                                                 | 20 |
| SECRETARÍA DEL INTERIOR                                               | 1  |
| SECRETARÍA GENERAL                                                    | 1  |
| SUBSECRETARÍA DE ASESORÍAS Y ASISTENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL           | 3  |
| SUBSECRETARÍA DE CONTABILIDAD                                         | 1  |
| SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO                            | 1  |
| SUBSECRETARÍA DE RENTAS                                               | 48 |
| SUBSECRETARÍA DE TURISMO                                              | 2  |
| SUBSECRETARÍA VIVIENDA INTERÉS SOCIAL ELECTRIFICACIÓN Y ESPACIO PÚBL. | 1  |

**TOTAL 78**

*Tabla 6. Cantidad de Denuncias recibidas Cuarto Trimestre 2025.*

**DENUNCIAS RECIBIDAS PQRS**

**4to. Trimestre De 2025.**

**DEPENDENCIAS. CANT.**

|                                                                  |   |
|------------------------------------------------------------------|---|
| DEPENDENCIA DE SALIDA                                            | 8 |
| SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 1 |
| SUBSECRETARÍA DE ASESORÍAS Y ASISTENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL      | 1 |
| SUBSECRETARÍA DE RENTAS                                          | 2 |
| SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA                                   | 2 |
| SUBSECRETARÍA DE TURISMO                                         | 1 |

**TOTAL 15**





*Tabla 7. Cantidad de Sugerencias recibidas Cuarto Trimestre 2025.*

**SUGERENCIAS RECIBIDAS PQRS**

**4to. Trimestre De 2025.**

**DEPENDENCIAS. CANT.**

SECRETARÍA DE EDUCACION

2

**TOTAL 2**

*Ilustración 2. Cantidad de PQRS recibidas por Dependencia Cuarto Trimestre 2025.*

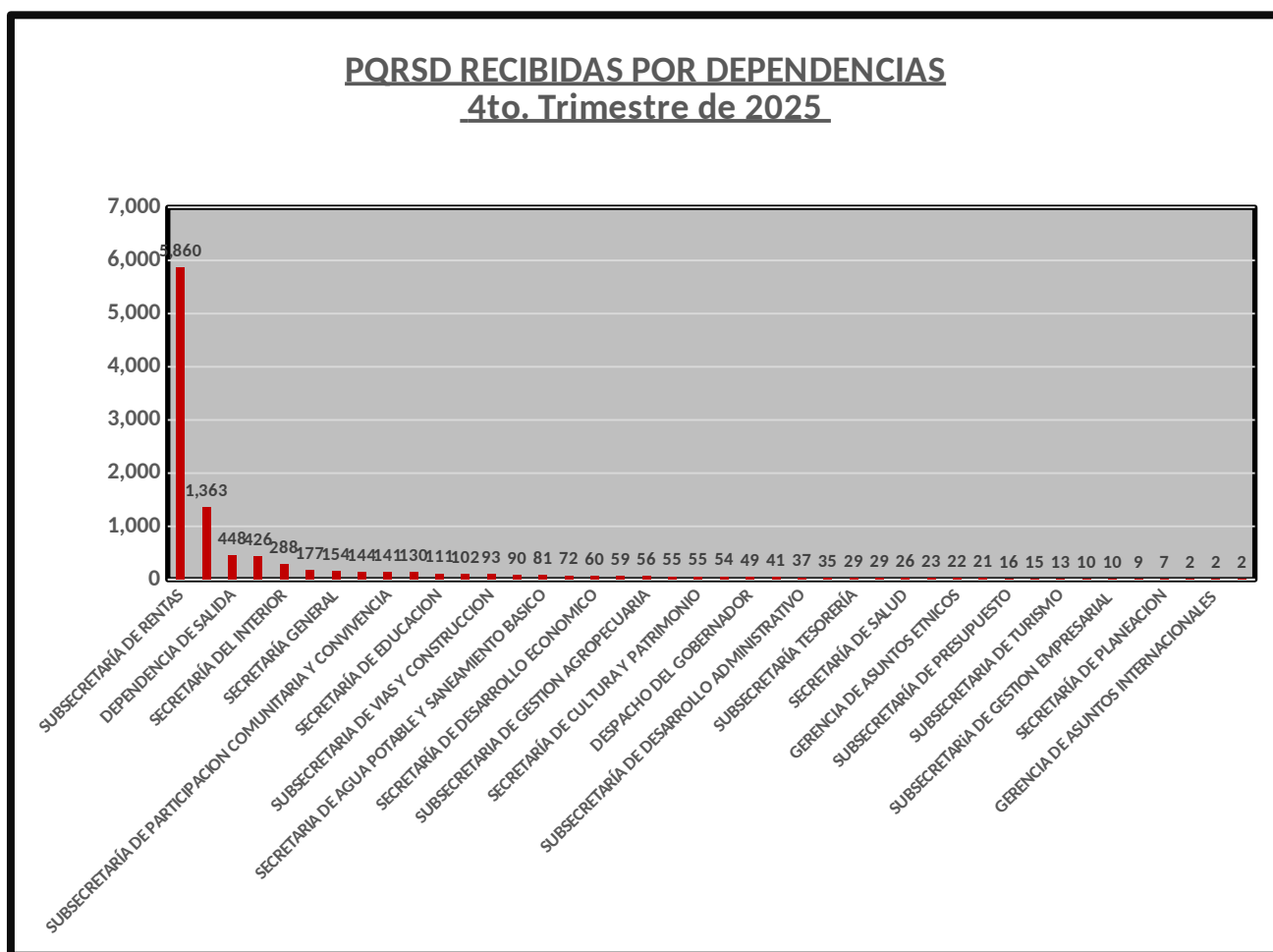
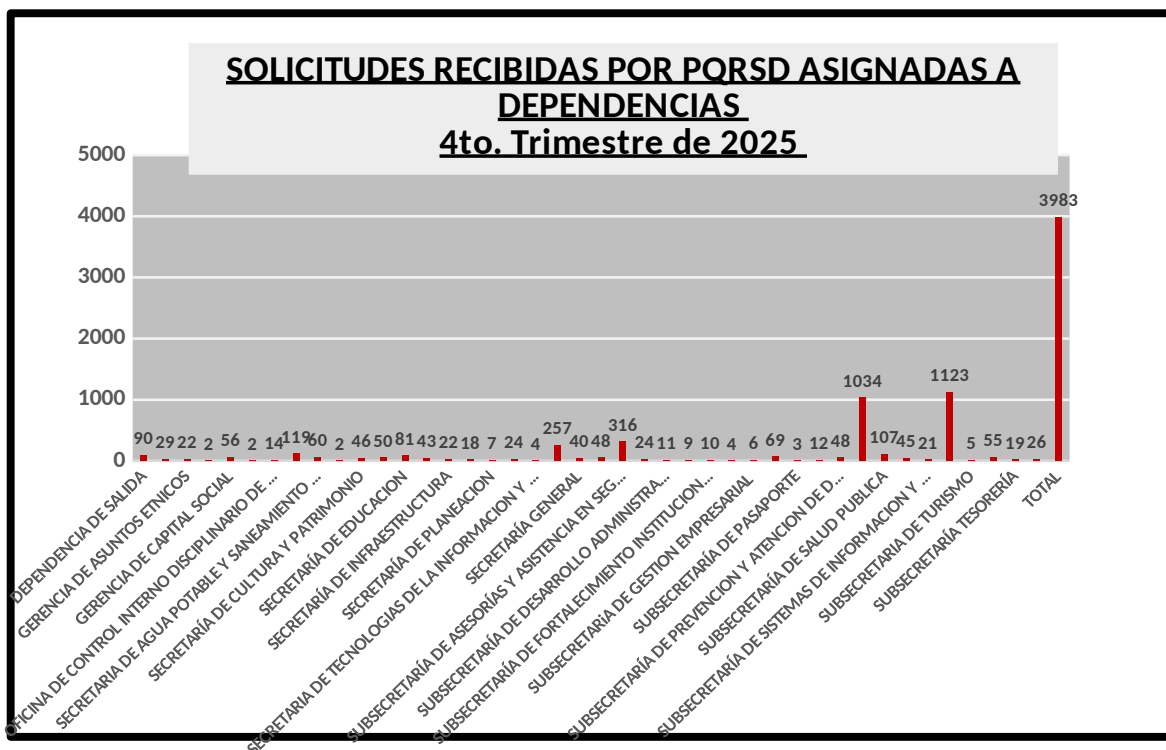




Ilustración 3. Cantidad de Solicitudes recibidas por Dependencia Cuarto Trimestre 2025.



### 6.3. INFORMACIÓN TRASLADOS POR COMPETENCIA.

En virtud del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, hemos dado traslado por competencia de las PQRSO recibidas en el periodo comprendido del mes de Octubre a Diciembre de la presente anualidad de la siguiente manera (Ver Tabla 8):

Tabla 8. Cantidad de TRASLADOS por Competencia PQRSO Cuarto Trimestre 2025.

| PQRSO TRASLADAS OTRAS ENTIDADES |                          |                        |                          |                      |                         |                      |                    |                  |                            |                     |                    |        |                       |                    |
|---------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|--------------------|------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|--------|-----------------------|--------------------|
| IV TRIMESTRE 2025               |                          |                        |                          |                      |                         |                      |                    |                  |                            |                     |                    |        |                       |                    |
| ENTIDAD TRASLADO                |                          |                        |                          |                      |                         |                      |                    |                  |                            |                     |                    |        |                       |                    |
| TIPO                            | TRANSITO DE BARRANQUILLA | TRANSITO DEL ATLÁNTICO | ALCALDÍA DE BARRANQUILLA | TRANSITO DE SOLEDAD, | TRANSITO DE PUERTO COL. | ALCALDIA DE PONEDERA | TRANSITO DE BOGOTÁ | ALCALDIA DE CALI | ALCALDIA DE JUAN DE ACOSTA | ALCALDIA DE SOLEDAD | ALCALDIA DE TUBARÁ | EDUMAS | TRANSITO DE FUNDACIÓN | CANTIDAD TRASLADOS |
| Peticiones Trasladas            | 96                       | 162                    | 16                       | 2                    | 2                       | 0                    | 2                  | 1                | 1                          | 2                   | 0                  | 1      | 1                     | 286                |
| Quejas Trasladas                | 5                        | 10                     | 5                        | 1                    | 0                       | 0                    | 0                  | 0                | 0                          | 0                   | 0                  | 0      | 0                     | 21                 |
| Reclamos Traslados              | 8                        | 8                      | 0                        | 0                    | 0                       | 0                    | 0                  | 0                | 0                          | 0                   | 0                  | 0      | 0                     | 16                 |
| Solicitudes Trasladas           | 30                       | 44                     | 1                        | 2                    | 0                       | 1                    | 0                  | 0                | 0                          | 0                   | 1                  | 0      | 0                     | 79                 |
| Denuncias Trasladas             | 2                        | 1                      | 1                        | 0                    | 0                       | 0                    | 0                  | 0                | 0                          | 0                   | 0                  | 0      | 0                     | 4                  |
| Subtotal por ENTIDAD            | 141                      | 225                    | 23                       | 5                    | 2                       | 1                    | 2                  | 1                | 1                          | 2                   | 1                  | 1      | 1                     |                    |
| TOTAL                           |                          |                        |                          |                      |                         |                      |                    |                  |                            |                     |                    |        |                       | 406                |



De lo contenido en la *Tabla 8* anterior, podemos concluir que el **Tránsito Departamental del Atlántico** es la entidad que más traslados por competencia le realizamos, ubicándose para este Cuarto periodo en el Primer Lugar con **225** PQRSD remitidas. Esto obedece a que algunos ciudadanos no identifican que la Secretaría de Hacienda Departamental funciona de manera descentralizada del ITA y que no manejamos asuntos como comparendos, fotomultas o infracciones de tránsito. En segundo lugar, se ubica la **Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla**, con **141** PQRSD que le fueron trasladadas también por temas vehiculares que están fuera de nuestro alcance. Por último, le siguen otras entidades con **23** como la **Alcaldía Distrital de Barranquilla**, y demás entidades que solo se les ha enviado alguna PQRSD como **Tránsito de Soledad**, **Tránsito de Puerto Colombia**, **Edumas**, entre otras. Hasta completar los Traslados por Competencia realizados en un total de **406**.

#### 6.4. SEGUIMIENTO DE PQRSD.

##### 6.4.1 PQRSD sin respuestas.

Desde la Oficina de **Atención al Ciudadano** se reciben y se verifica la atención de cada una de las PQRSD recibidas desde el mes de Octubre al mes de Diciembre de la vigencia 2025, las cuales fueron asignadas a las distintas dependencias de la Entidad para su debido trámite. Para el desarrollo de esta verificación, cada mes se genera desde el Sistema de Gestión Documental Orfeo, un reporte de PQRSD, identificando las que se encuentran en estado Pendiente, se envía la información como tabla o se adjunta el archivo a los correos electrónicos de cada Dependencia para recordar la atención oportuna que se debe dar a los radicados asignados. Con esto mantenemos mejor comunicación entre las áreas, hemos notado mayor interés en mejorar la gestión administrativa y desde nuestros canales es más frecuente observar el envío de respuestas vía email con su radicación a los ciudadanos.

Igualmente, el Sistema de Gestión Documental, continua realizando envíos automáticos a los correos electrónicos institucionales de cada funcionario remitiendo un archivo Excel con el detalle de los radicados pendientes por tramitar en su Bandeja de Entrada.

Ambas acciones, permiten realizar un proceso de seguimiento más completo y que debe reflejarse en aumento de la efectividad.

La siguiente imagen corresponde al envío de un seguimiento del mes de Octubre que se comparte a modo de evidencia:



| Secretaría General Atención al Ciudadano Atlántico <atencionalciudadano@atlantico.gov.co><br>para Wilmedes, Paola, Tatiana, Norma                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |           |                    |                    |                                                                                                                                 |                  |                      |                                 |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|--------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------|
| Reciba un cordial saludo,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |           |                    |                    |                                                                                                                                 |                  |                      |                                 |                     |
| Desde la <b>Oficina de Atención al Ciudadano</b> , 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 <b>Respuesta</b> en el SGD ORFEO, que fueron asignados a su Dependencia, para el periodo comprendido del mes de <b>Octubre 2025</b> : |                                    |           |                    |                    |                                                                                                                                 |                  |                      |                                 |                     |
| N° RADICADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | FECHA_RADICACION                   | METADATOS | CANAL_RECEPCION    | REMITENTE          | ASUNTO                                                                                                                          | TIPO_DOCUMENTAL  | DÍAS_ASIGNADOS_PQRSD | FECHA_VENCIMIENTO               | NUMERO_RADICADO_RES |
| 1 20250500404632                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 31-OCT-25<br>02.44.39.000000<br>PM | PQRSD     | Correo electrónico | FERNANDO           | (Se recibe por correo electrónico)                                                                                              | Peticion General | 15                   | 25-NOV-25<br>12.00.00.000000 AM |                     |
| 2 20250500405922                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 04-NOV-25<br>10.57.17.000000<br>AM | PQRSD     | Correo electrónico | Nelson Ortiz Cañas | Queja y solicitud de aclaratoria sobre requisito de cédula digital para trámite de pasaporte (Se recibe por correo electrónico) | Peticion General | 15                   | 26-NOV-25<br>12.00.00.000000 AM |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |           |                    |                    | Derecho de Petición ?<br>Agilización de                                                                                         |                  |                      |                                 |                     |

De los seguimientos realizados, logramos identificar un listado de Dependencias que aun cuentan con **PQRSD sin respuesta** y se reiteró la importancia de mantener una atención oportuna para minimizar el impacto.

#### 6.4.2. Términos de Ley para dar respuestas.

De la verificación realizada se evidencia un gran número de PQRSD sin responder o sin asociar respuestas que fueron 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.

#### 6.4.3. 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.

- 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.



## 8. 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 la 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

*Proyectó: Claret Benitez Chamie / Diana Arrieta Angulo. Profesionales de 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**



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **\*20260500017943\***

Código validación: 8565d

