



Barranquilla, 29-04-2025



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO

**INFORME DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS
DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PRIMER 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 Primer Trimestre de 2025.

Este informe se realiza con el fin de brindar transparencia en la función pública institucional de cara a los ciudadanos, así como dar cumplimiento a las normas vigentes en la materia. Para el 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 primer 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 se precisa del periodo del mes de Enero a Marzo 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.
- 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 Enero a Marzo 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 (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, ingresados a través de la página web, <https://srvapp1.atlantico.gov.co:7070/PQRSDGobAtl/faces/Views/crearPQR.xhtml>. Los ciudadanos pueden radicar una PQRSD sin salir de casa siguiendo el procedimiento publicado y realizar seguimiento con el número de radicado, para conocer de manera fácil el estado de su trámite y posterior 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 definido.

Cabe aclarar, que hubo interrupciones del servicio para el mes de Noviembre debido a la configuración y puesta en producción de la nueva versión del Sistema de Gestión Documental ORFEO, lo cual ha permitido que la ciudadanía acceda a un servicio mucho mas amigable, robusto y ofreciendo una estructura más formal al envío de las PQRSD desde la página web.

b. El 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. El 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 personalizada 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; lunes a viernes de 8:00 a.m. – 4:00 p.m. en Jornada Continua.

6.2. REPORTE CANALES DE ATENCIÓN.

6.2.1. Atención Chat Virtual.

Se reportó para este Primer Trimestre la atención desde el **Chat Virtual** de 4.182 Ciudadanos, que en comparación al último trimestre representa una disminución del 47,46%, esto obedece al notorio incremento de ciudadanos que prefieren de manera presencial ingresar a nuestra Entidad para consultar en mayor medida los recientes proceso de Cobros Coactivos por Impuesto Vehicular y otras consultas que de manera directa resuelve la Oficina de Pasaportes. En el *detalle 1*. que sigue se resalta la atención del trimestre en estudio (*ver Detalle 1.*):

Detalle 1. Atención Chat Virtual Primer Trimestre 2025.

CHAT VIRTUAL

Ciudadanos atendidos en el 1er. Trimestre de 2025:

CANTIDAD: 4.182

6.2.2. Atención de Correo Electrónico Institucional.

Este se consideraba un canal de preferencia de la ciudadanía por el volumen de la información recibida que podía llegar hasta quince mil solicitudes en un trimestre, dirigidas a las diferentes dependencias de la Gobernación del Atlántico. Debido a que el Modulo de PQRSD, ha tenido cambios significativos haciendo más amigable la interfaz y generando mayor confianza en el uso de esa plataforma, el envío de correos electrónicos ha venido disminuyendo de manera progresiva y para este trimestre bajo



en un porcentaje de 9,28% frente al último periodo. Contamos con un total de 6.910 solicitudes recibidas.

Continuamos mejorando este servicio y los agentes a cargo de su atención en la mayoría de los casos generan un radicado de las solicitudes recibidas, que luego es informado por el mismo medio a su remitente. A manera de resumen se puede visualizar el siguiente detalle:

Detalle 2. Atención Correo Electrónico Primer Trimestre 2025.

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

atencionalciudadano@atlantico.gov.co

Correos electrónicos recibidos en el 1er. Trimestre de 2025:

CANTIDAD: 6.910

6.2.3. Atención Presencial.

Para este periodo es mayor la preferencia de los ciudadanos por este canal, 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, hemos contando con el apoyo del personal de la Subsecretaría de Rentas y con esto se ha logrado atender gran cantidad de personas en un horario de atención continua hasta el final de cada jornada.

6.2.4. Atención módulo PQRS Web.

Para este Primer Trimestre se reportó la recepción de 5.368 PQRS Web, representando un incremento del 8,05% en comparación con el trimestre anterior. Como se ha mencionado desde el inicio de este informe, la razón de esta diferencia ha sido por la confianza que ha generado a la ciudadanía, las mejoras realizadas al formulario Web de PQRS Web; una de



las cuales les ha permitido hasta ahora subir anexos de una forma más rápida, en varios formatos y describir ampliamente su requerimiento.

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

Ilustración 1. Total PQRSD Primer Trimestre 2025.

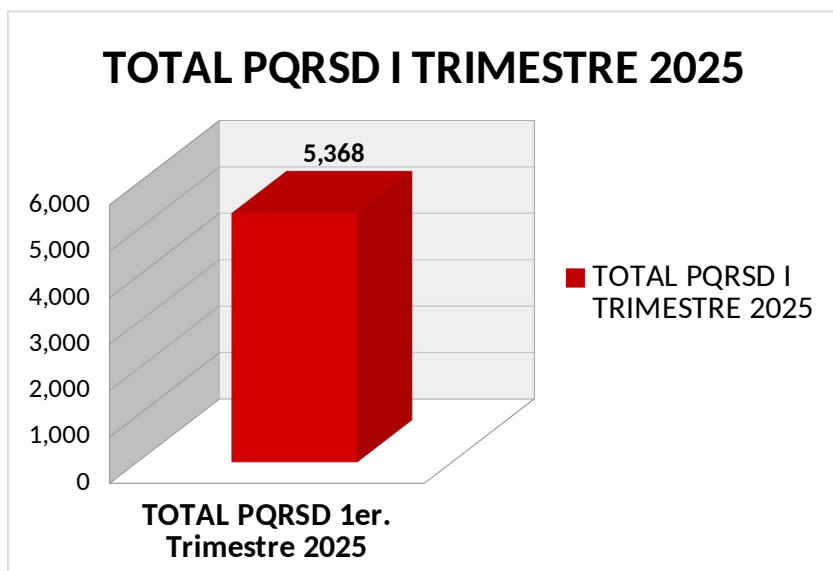


Tabla 1. Cantidad de PQRSD recibidas por Dependencia del Primer Trimestre 2025.

PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS 1er. Trimestre de 2025

DEPENDENCIAS. CANT.

DESPACHO GOBERNADOR	4
INTERIOR	22
RENTAS	2380
EDUCACION	80
TALENTO HUMANO	28
AGUA POTABLE	12
TESORERIA	4
SALUD	94
S.INFRAESTRUCTURA	33
S.GENERAL	42
S. TIC	1
PREVENCIÓN	5
PARTICIPACIÓN	7
JURIDICA	5
CONTABILIDAD	9
S. CULTURA	14
DEP. SALIDA	2462
SUB. SERV.ADMTVOS	2



HACIENDA	3
INDEPORTES	2
PLANEACIÓN	1
S. DESARROLLO ECO.	3
PASAPORTE	3
SUB. FORTALECIMIENTO	2
PRIVADA	3
SUB. SISTEMAS DE INFO. PROY.	1
OFIC. QUEJAS	1
SIC	1
ALCALDIA PUERTO COL.	1
REGISTRADURIA NAL.	1
ALCALDIA DE BARRANQUILLA	15
ALCALDIA DE SOLEDAD	3
TRANSITO DEL ATLANTICO	119
TRANSITO DE GALAPA	3
TRANSITO DEL MAGDALENA	2
TOTAL	5368

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

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS 1er. Trimestre de 2025

DEPENDENCIAS. CANT.

DESPACHO	1
INTERIOR	10
RENTAS	684
EDUCACION	40
TALENTO HUMANO	11
AGUA POTABLE	6
SALUD	36
S.INFRAESTRUCTURA	17
PLANEACIÓN	1
OFIC. QUEJAS	1
S. DESARROLLO ECO.	2
S.GENERAL	27
CONTABILIDAD	2
S. CULTURA	9
TESORERIA	3
PARTICIPACIÓN	5
S. HACIENDA	1
PASAPORTE	1
SUB. FORTALECIMIENTO	2
DEP. SALIDA	830
ALCALDIA DE BARRANQUILLA	9
ALCALDIA PUERTO COL.	1
REGISTRADURIA NAL.	1
TRANSITO MAG.	2
TRANSITO DEL ATLANTICO	85
TOTAL	1.787



Tabla 3. Cantidad de solicitudes/reclamos recibidos Primer Trimestre 2025.

SOLICITUDES QUEJAS Y/O RECLAMOS RECIBIDOS POR PQRSD TRASLADADOS A LAS DISTINTAS

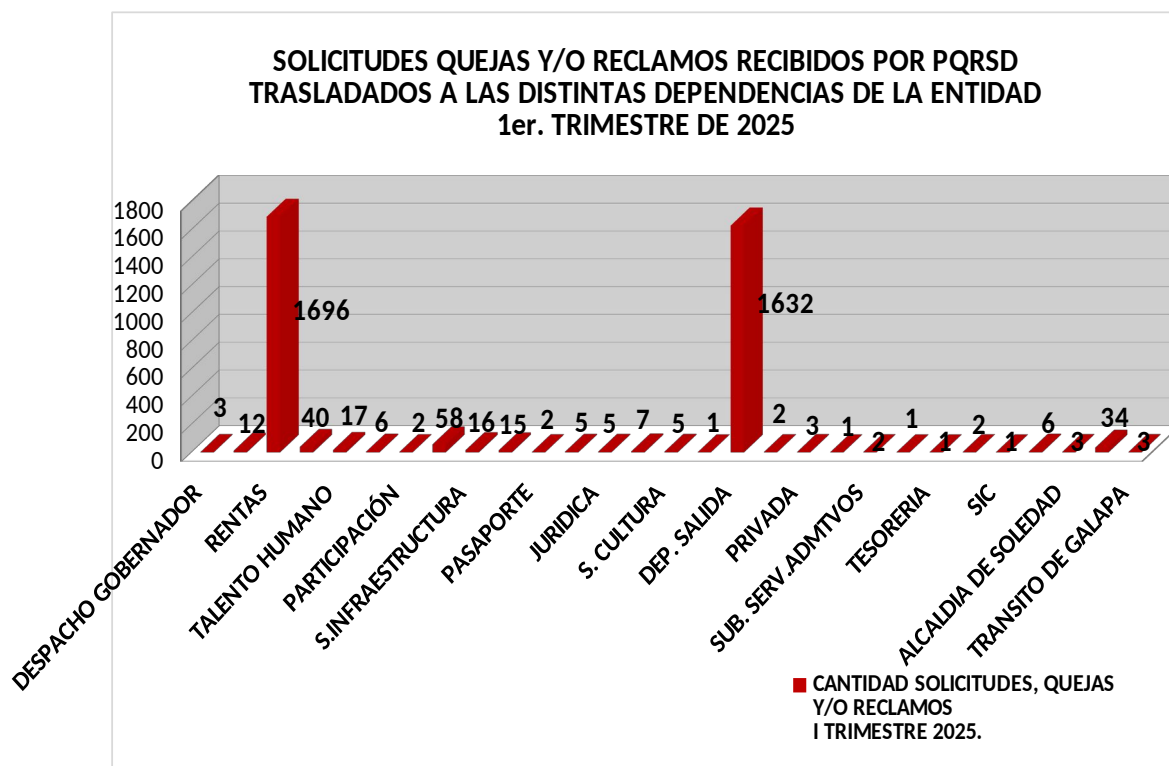
DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD 1er. TRIMESTRE DE 2025

DEPENDENCIAS. CANT.

DESPACHO GOBERNADOR	3
INTERIOR	12
RENTAS	1696
EDUCACION	40
TALENTO HUMANO	17
AGUA POTABLE	6
PARTICIPACIÓN	2
SALUD	58
S. INFRAESTRUCTURA	16
S. GENERAL	15
PASAPORTE	2
PREVENCIÓN	5
JURIDICA	5
CONTABILIDAD	7
S. CULTURA	5
S. DESARROLLO ECO.	1
DEP. SALIDA	1632
HACIENDA	2
PRIVADA	3
SUB. SISTEMAS DE INFO. PROY.	1
SUB. SERV.ADMTVOS	2
S. TIC	1
TESORERIA	1
INDEPORTES	2
SIC	1
ALCALDIA DE BARRANQUILLA	6
ALCALDIA DE SOLEDAD	3
TRANSITO DEL ATLANTICO	34
TRANSITO DE GALAPA	3
TOTAL	3.581



Ilustración 2. Cantidad de PQRSD recibidas por Dependencia Primer Trimestre 2025.



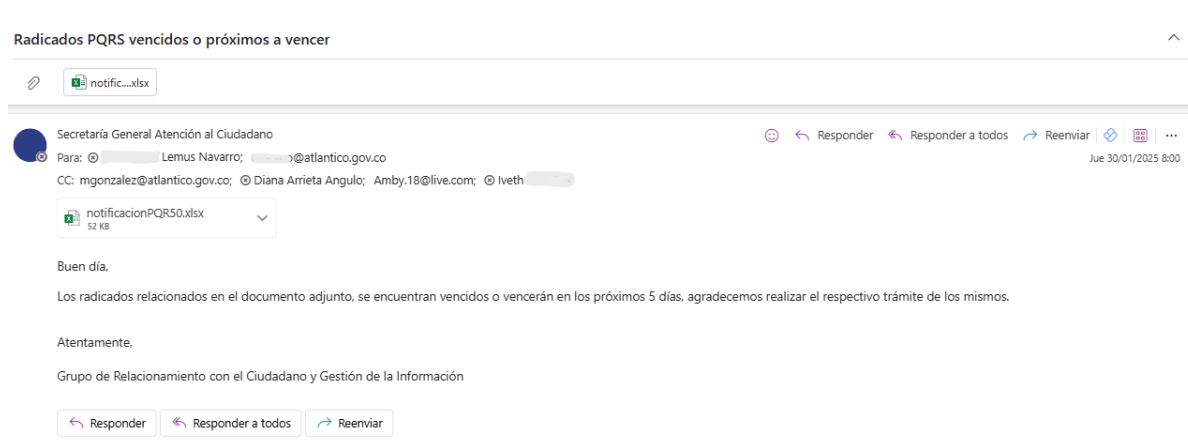
6.3. SEGUIMIENTO DE PQRSD.

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 Enero al mes de Marzo 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 sigue siendo evidente la necesidad de dar un manejo más efectivo al Sistema de Gestión Documental ORFEO, debido a que tanto funcionarios como Dependencias (Enrutadores) están dejando PQRSD sin responder en sus Bandejas de Entrada, que deberían ser archivadas una vez realizada la gestión final, dejando en los “comentarios” si su respuesta se generó de forma directa, se realizó a través de un radicado cargado de forma independiente o se atendió mediante un correo electrónico.



En consecuencia, el Sistema de Gestión Documental ORFEO, realiza envíos automáticos a los correos 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:



Hemos ubicado en una tabla que se muestra a continuación las diez (10) primeras Dependencias con mayor cantidad de PQRS que no cuentan con respuesta cargada en el SGD ORFEO, en primer lugar, aparece la **Subsecretaría de Rentas**; la frecuencia de sus requerimientos corresponden a solicitudes de actualización vehicular como cambios de propietarios, activaciones, corrección de inconsistencias, solicitud de liquidación vehicular, aplicación o devolución de títulos, información sobre embargos, devolución de dinero y solicitud de desembargos, entre otros. La **Secretaría de Educación** ocupa el segundo lugar por consulta de información docente, envío de solicitud de cesantías parciales, reporte de fallos para ingreso al Sistema SAC, entre otros. Es justamente que al contar con otro sistema para el manejo de sus procesos, nos estaría generando este hueco de información. Al final aparecen otras Dependencias a las cuales también se les realiza el seguimiento (ver tabla 4.):



Tabla 4. PQRSD sin respuesta ENE-MAR de 2025

PQRSD SIN RESPUESTA ENE-MARZ DE 2025		
POSICIÓN	DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD SIN RES- PUESTAS
1°	RENTAS	2183
2°	S. SALUD	106
3°	S. EDUCACIÓN	80
4°	S. GENERAL	42
5°	TALENTO HUMANO	27
6°	S. INTERIOR	22
7°	S. CULTURA	14
8°	S. AGUA POTABLE	12
9°	CONTABILIDAD	9
10°	PARTICIPACIÓN	7

6.3.2. Términos de Ley para dar respuestas.

Aunque se evidencia gran cantidad de PQRSD sin responder, lo cual es un indicativo que muchas respuestas se estarán enviando de forma *Extemporánea*, esperamos que con el apoyo de la actualización realizada al SGD ORFEO, la gestión de las solicitudes recibidas y la atención de PQRSD, continúe mejorado, debido a que ahora se pueden hacer envíos de respuesta con un radicado oficial y de forma directa a los correos electrónicos registrado por los Ciudadanos.

Se reitera 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 PQRS	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

Lo anterior, nos permitirá evitar acciones legales por omisión o incumplimiento de la Ley.

6.3.3. Medios de Respuestas.

De acuerdo con la información analizada y por la experiencia diaria en la Oficina de Atención al Ciudadano, se evidencia que algunas PQRS recibidas, aún se están contestando por los correos institucionales de los *Servidores Públicos*, y no está siendo indicado en el SGD ORFEO en el histórico de cada radicado.

Se hace necesario que las respuestas sean cargadas al SGD ORFEO y que aquellas respuestas que fueron generadas como un Radicado Independiente de Salida, sean asociadas al Radicado Padre para garantizar la trazabilidad de la información.



7. RECOMENDACIONES.

Se recalca que los informes se generan descargando los reportes que arroja el SGD ORFEO, para clasificar y hacer conteo de la información que nos requieren posteriormente en las auditorias, es sumamente necesario que los funcionarios tipifiquen correctamente el radicado recibido, para identificar cuáles son realmente solicitudes, peticiones o reclamos, luego de verificar lo que el ciudadano ha dejado como anexo.

Es importante que al momento de recibir una PQRSD se verifique la tipificación y si considera que no corresponde, agradecemos asignar la correcta para efectos de contar con los términos de respuesta de atención que automáticamente establece el sistema en días hábiles.

Se debe por parte de cada Dependencia continuar realizando los ajustes de sus TRD para que las asignaciones correspondan al tipo documental real y se evite normalizar “*Comunicaciones Oficiales*” para todo.

Se reitera la necesidad de generar las respuestas directamente en el Radicado Padre de cada PQRSD para garantizar su trazabilidad y contar con su expediente asociado.

Es un compromiso como Servidor Público ejercer las funciones debidamente, por tanto es necesario que se generen las respuestas de manera oportuna a las solicitudes recibidas y evitar proyectar la respuesta cuando se hayan vencido los términos.

Si las respuestas fueron generadas de forma independiente como *Radicados de Salida*, se recomienda asociar al *Radicado Padre* correspondiente.

Si por alguna razón no se generan las respuestas por el SGD ORFEO, se recomienda indicar en los comentarios de las PQRSD la acción realizada y se deje como soporte de la gestión la respuesta cargada como un anexo en el sistema y sirva como evidencia.

Se recomienda archivar cada PQRSD una vez se finalice su gestión e indicar en los comentarios una breve descripción que haga claridad del trámite realizado.



8. CONCLUSIONES.

Desde la Oficina de Atención al Ciudadano, continuaremos haciendo una asignación oportuna de las PQRSD a cada dependencia para su atención, verificando y generando reportes que nos permitan identificar acciones de mejora para implementar en el proceso de Atención a la Ciudadanía.

Se espera como resultado de un trabajo colaborativo poder establecer medidas conjuntas entre dependencias, especialmente en la instauración de políticas públicas que impacten directamente a la población de manera integral y que respondan a las necesidades de los ciudadanos, siendo a su vez consignado de forma posterior en el Procedimiento de PQRSD para definir nuevos lineamientos.

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.

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: Lino Edgar Torregroza Gomez, Tatiana Gonzalez Arcon
Aprobó: Tatiana Gonzalez Arcon





GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20250500044103**

Código validación: 98d4b

