



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: ***20260500148913***

Código validación: 32b77



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: ***20260500148913***
Código validación: 32b77

Informe de Gestión de PQRSD

Acumulado 3er 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 Tercer 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 Tercer 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 Julio a Septiembre 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 Tercer 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 julio y septiembre 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 Tercer Trimestre de 2026, según la información tomada del ***Dashboard ORFEO***, se identifican **14.787** PQRSD recibidas, representando una disminución del 1,77% en comparación al Tercer Trimestre de 2025 que cerró con 15.053 PQRSD.

PQRSD





Detalle PQRSD por dependencia





Distribución de la gestión de PQRSD por Dependencia

Dependencias con mayor carga de PQRSD

Distribución de la gestión por dependencia.

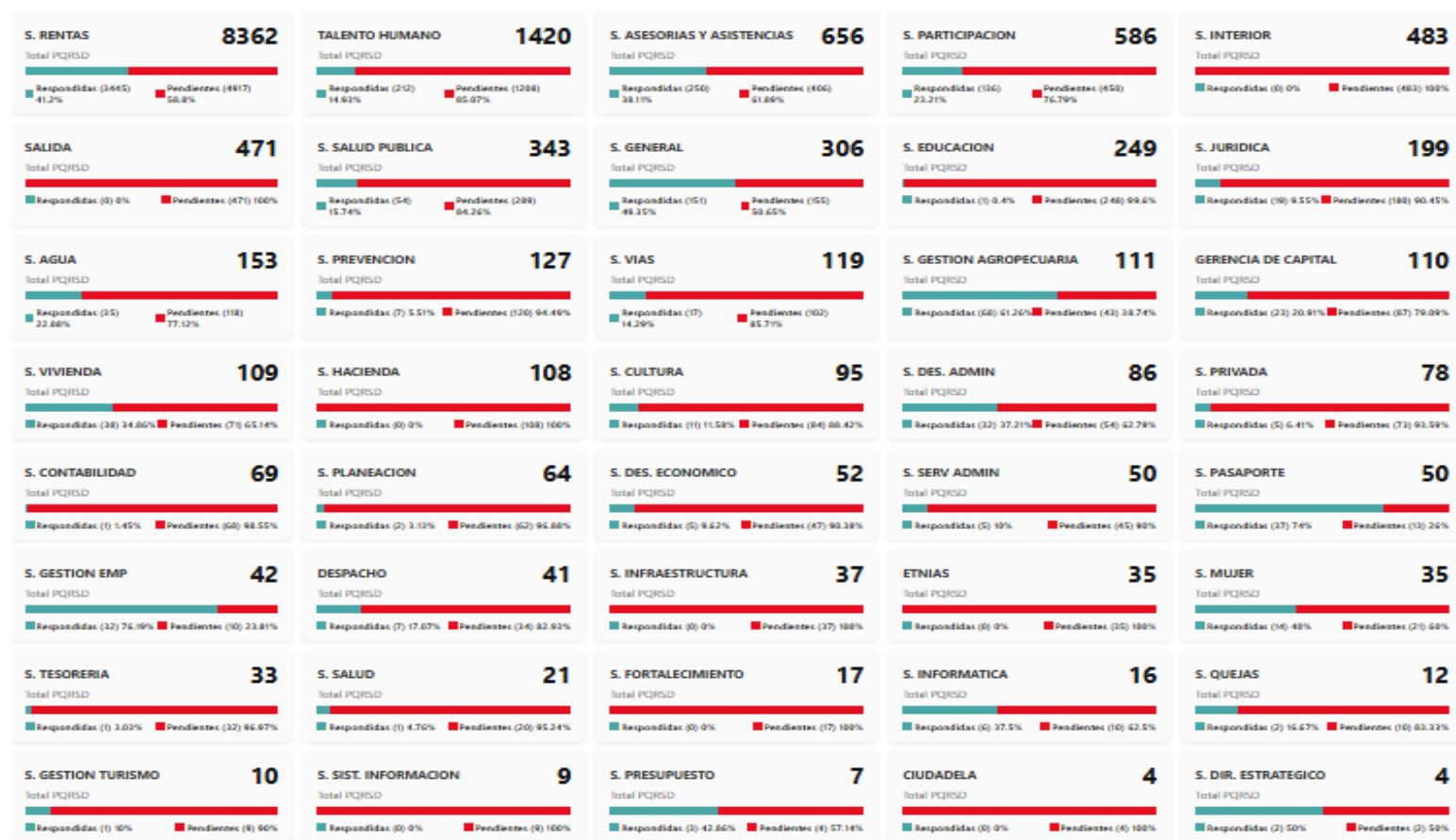




Tabla 1. Cantidad de PQRSD recibidas por Dependencia del Tercer Trimestre de 2026. (14.787)

SIGLA_DEPENDENCIA	TOTAL
S. RENTAS	8362
TALENTO HUMANO	1420
S. ASESORIAS Y ASISTEN	656
S. PARTICIPACION	586
S. INTERIOR	483
SALIDA	471
S. SALUD PUBLICA	343
S. GENERAL	306
S. EDUCACION	249
S. JURIDICA	199
S. AGUA	153
S. PREVENCIÓN	127
S. VIAS	119
S. GESTION AGROPECU	111
GERENCIA DE CAPITAL	110
S. VIVIENDA	109
S. HACIENDA	108
S. CULTURA	95
S. DES. ADMIN	86
S. PRIVADA	78
S. CONTABILIDAD	69
S. PLANEACION	64
S. DES. ECONOMICO	52
S. SERV ADMIN	50
S. PASAPORTE	50
S. GESTION EMP	42
DESPACHO	41
S. INFRAESTRUCTURA	37
ETNIAS	35
S. MUJER	35
S. TESORERIA	33
S. SALUD	21
S. FORTALECIMIENTO	17
S. INFORMATICA	16
S. QUEJAS	12
S. GESTION TURISMO	10
S. SIST. INFORMACION	9
S. PRESUPUESTO	7
CIUDADELA	4
S. DIR. ESTRATEGICO	4
OCIDJ	3
GAI	3
S. CONTROL INTERNO	2
TOTAL	14787

Tabla 2. Cantidad de Derechos de Petición recibidos III Trim.

DEPE_CODIGO	DEPENDENCIA	TOTAL
999	DEPENDENCIA DE SALIDA	253
10	DESPACHO DEL GOBERNADOR	19
11	GERENCIA DE CAPITAL SOCIAL	83
13	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE INSTR	1
15	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE JUZG	3
500	SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	34
12	SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA	10
300	SECRETARÍA JURÍDICA	32
400	SECRETARIA DE CULTURA Y PATRIMONIO	20
200	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	10
40	SECRETARIA DE EDUCACION	34
70	SECRETARIA DE HACIENDA	5
100	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	7
600	SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	3
80	SECRETARÍA DE PLANEACION	2
90	SECRETARÍA DE SALUD	5
60	SECRETARÍA DEL INTERIOR	53
50	SECRETARÍA GENERAL	254
20	SECRETARÍA PRIVADA	5
82	SUBSECRETARIA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	2
202	SUBSECRETARIA DE GESTION AGROPECUARIA	99
203	SUBSECRETARIA DE TURISMO	2
101	SUBSECRETARIA DE VIAS Y CONSTRUCCION	27
201	SUBSECRETARÍA DE GESTION EMPRESARIAL	39
92	SUBSECRETARÍA DE ASESORÍAS Y ASISTENCIA EN SEGUR	219
74	SUBSECRETARÍA DE CONTABILIDAD	4
91	SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	19
81	SUBSECRETARÍA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
61	SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y CO	291
53	SUBSECRETARÍA DE PASAPORTE	48
72	SUBSECRETARÍA DE PRESUPUESTO	2
62	SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESAS	73
71	SUBSECRETARÍA DE RENTAS	5193
93	SUBSECRETARÍA DE SALUD PUBLICA	50
52	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4
51	SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO	217
73	SUBSECRETARÍA TESORERÍA	7
102	SUBSECRETARÍA VIVIENDA INTERÉS SOCIAL ELECTRIFICA	56
TOTAL		7186



Tabla 3. Cantidad de solicitudes recibidas Tercer Trimestre 2026.

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

DEPE_CODIGO	DEPENDENCIA	TOTAL
999	DEPENDENCIA DE SALIDA	70
500	SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	3
300	SECRETARÍA JURÍDICA	3
400	SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO	5
40	SECRETARÍA DE EDUCACION	43
70	SECRETARÍA DE HACIENDA	5
60	SECRETARÍA DEL INTERIOR	4
50	SECRETARÍA GENERAL	8
101	SUBSECRETARIA DE VIAS Y CONSTRUCCION	1
92	SUBSECRETARÍA DE ASESORÍAS Y ASISTENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL	2
74	SUBSECRETARÍA DE CONTABILIDAD	15
91	SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	2
61	SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y CONVIVENCIA	3
71	SUBSECRETARÍA DE RENTAS	559
93	SUBSECRETARÍA DE SALUD PUBLICA	7
52	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
51	SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO	320
73	SUBSECRETARÍA TESORERÍA	2
102	SUBSECRETARÍA VIVIENDA INTERÉS SOCIAL ELECTRIFICACIÓN Y ESPACIO PÚB.	1
TOTAL		1054



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

PQRSD Trasladas Otras Dependencias (Total 547)

PQRSD TRASLADAS OTRAS ENTIDADES III TRIMESTRE 2026	
ENTIDAD	CANTIDAD
TRANSITO DEL ATLÁNTICO	514
OTRAS ENTIDADES	33
TOTAL	547

Otras Tipologías PQRSD

- Denuncias recibidas: 18
- Reclamos recibidos: 162
- Quejas Recibidas: 84
- Comunicaciones Oficiales: 712

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 Tercer Trimestre la atención desde el **Chat Virtual** de 1.182 Ciudadanos, que en comparación al Tercer trimestre de 2025, representa una disminución del 86,46% (valor anterior 8.731), 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 PQRSD.

Ciudadanos atendidos **1.182**

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

Durante este Tercer trimestre de la vigencia 2026, se alcanzó un total de 3.417 correos electrónicos recibidos. Correos electrónicos recibidos **3.417**



- **Atención presencial**

La Atención Presencial, se mantiene en un promedio de más de 160 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 **160** ciudadanos atendidos en promedio diariamente

- **PQRS.**

(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.
- ☐ 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.
- ☐ 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.
- ☐ 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, garantizaremos 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



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: ***20260500148913***
Código validación: 32b77

Subsecretaría De Servicios
Administrativos

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