

Barranquilla, 5 de febrero 2026

Doctora
LEIDY VIVIANA MOJICA PEÑA
Contralora
Contraloría Departamental del Atlántico

GC-009-2026

**ASUNTO: INFORME SEMESTRAL LEY 1474 DE 2011 ARTICULO 76-
SEGUIMIENTO SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
DENUNCIAS DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2025**

1. **PROCESO /AREA:** ATENCIÓN AL CIUDADANO, FORTALECIMIENTO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y OFICINA JURIDICA.
2. **ASUNTO:** Informe de seguimiento de términos de PQRSD de la Contraloría Departamental Del Atlántico.
3. **FECHA DE ELABORACIÓN:** El presente informe fue realizado entre el 5 y 29 de enero del 2026.
4. **DIRECTIVO RESPONSABLE DEL PROCESO:** Ángela María Pérez Angulo- Sub Contralora Departamental, Viviana De La Cruz Sub Secretaria Jurídica.
5. **DESTINATARIO:** TODOS LOS PROCESOS, COMUNIDAD EN GENERAL, ORGANOS DE CONTROL.
6. **OBJETIVO:** Hacer seguimiento al control de términos de respuestas de los requerimientos gestionados en la entidad, a fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas brindadas al ciudadano y demás partes interesadas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.
7. **ALCANCE:** Seguimiento al control de términos de las respuestas de los requerimientos trasladados a la Sub-Contraloría y Oficina Jurídica, en el periodo comprendido enero a diciembre de 2025.

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

8. **METODOLOGIA:** Como metodología aplicable se procedió a revisar el tablero de control del Mapa de riesgos del 2.025, que contiene información detallada de los requerimientos recibidos en las áreas específicas, teniendo en cuenta fecha de radicado, fecha de envío al área, fecha de respuesta y fecha de traslados por competencia.

9. CRITERIO:

- Constitución Política Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones de interés general o particular.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: *“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... 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...”*
- Ley Estatutaria 1755/2015, 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. TITULO II Derecho de Petición. Capítulos I, II y III.
- Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia y acceso a la información.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, con relación a lo preceptuado en el IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. D. CONTROL: “(...) ii. Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. “ARTÍCULO 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”

- Ley 962 de 2005, Art 6, inciso 3 tramite por medios electrónicos
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Procedimientos estandarizados: ECAC-F 01, Versión 1.0, Aprobado 13/02/2006
- Séptima Dimensión de MIPG, el Control Interno, se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Decreto 1499 de 2017 actualización MIPG.

10.RESULTADOS:

10.1 REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2025 A LA OFICINA DE SUBSECRETARIA JURIDICA:

La Contraloría Departamental del Atlántico recibió 27 requerimientos durante el periodo de enero a diciembre de 2025, de acuerdo con lo especificado en el cuadro a continuación:

DENUNCIAS	2
PETICIONES	23
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	2

Con relación al canal de atención utilizado para la recepción de los requerimientos, los resultados mostrados en el siguiente cuadro permiten establecer que los canales más utilizados son: CORREO CERTIFICADO Y CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL.

CANAL	RECEPCIÓN
Correo certificado	3
Página Web	0
Personal	0
Otros	0
Correo electrónico	24
Medio masivo (oficioso)	0
TOTAL	27

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

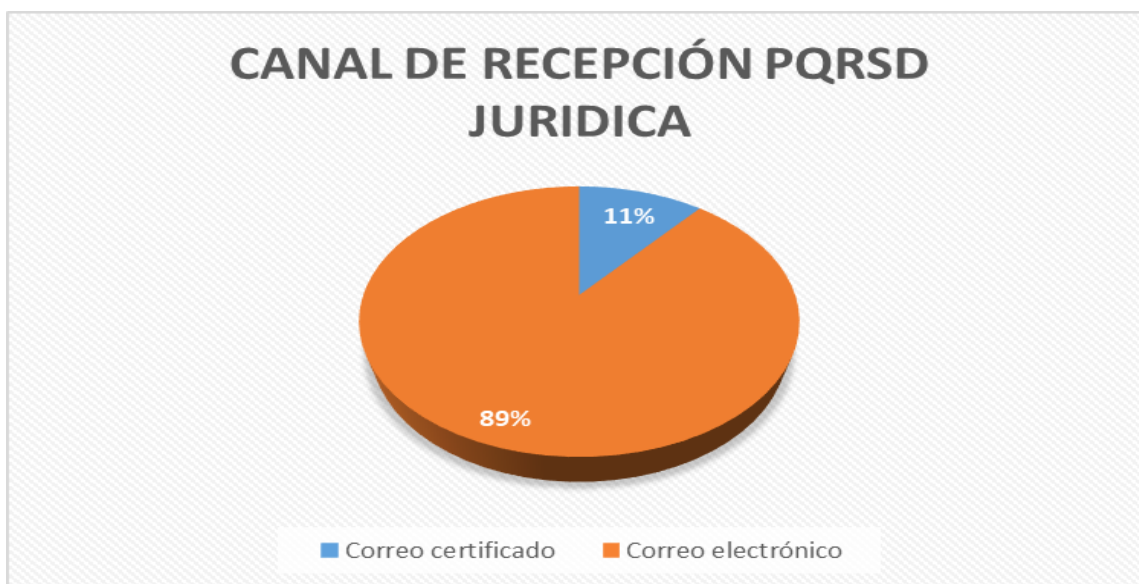
despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia



10.2 REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2025 A LA OFICINA DE SUBCONTRALORIA:

La Contraloría Departamental del Atlántico recibió 56 requerimientos durante el periodo de enero a diciembre de 2025, de acuerdo con lo especificado en el cuadro a continuación:

DENUNCIAS	56
PETICIONES	0
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	0

Con relación al canal de atención utilizado para la recepción de los requerimientos, los resultados mostrados en el siguiente cuadro permiten establecer que el canal más utilizado es: CORREO ELECTRONICO.

CANAL	RECEPCIÓN
Correo certificado	0
Página Web	0
Personal	0
Otros	5
Correo electrónico	50
Medio masivo (oficioso)	1
TOTAL	56

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL
DEL ATLÁNTICO

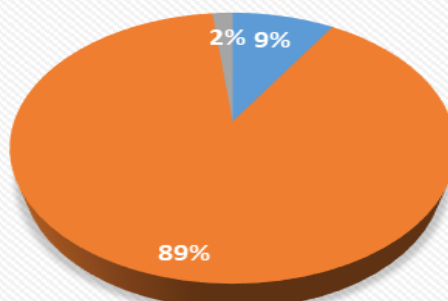
NIT:890103037-4



SC3896-1

CANAL DE RECEPCIÓN PQRS

SUBCONTRALORIA



■ Otros ■ Correo electrónico ■ Medio masivo (oficioso)

11. TRASLADO POR COMPETENCIA DE PQRS:

Dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades (26) requerimientos; a las siguientes entidades: Contraloría General, Contraloría Municipal de Soledad, Secretaría de Educación Departamental, Procuraduría General de la República, Icetex.

En cuanto al cumplimiento de los términos para el traslado por competencia, de los requerimientos trasladados a otras entidades, las denuncias exceden los cinco (5) días establecidos en la ley en 1437 de 2011 requerimientos correspondientes a la vigencia de enero a diciembre de 2025.

12. TRÁMITE INTERNO DE PQRS:

A continuación, se relacionan las peticiones y denuncias recepcionadas y gestionadas por: Subcontraloría y subsecretaría Jurídica. Tal y como se describe a continuación:

	INTERNO	RESPONSABLE
PETICIÓN	25	SUB-SECRETARIA JURIDICA
DENUNCIA	2	SUB-SECRETARIA JURIDICA

	INTERNO	RESPONSABLE
DENUNCIA	56	SUB CONTRALORIA

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

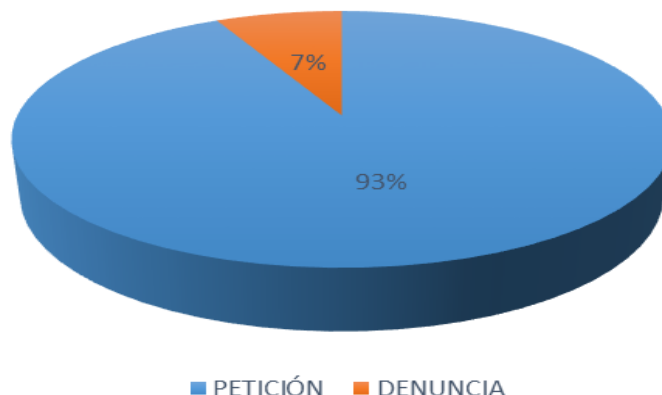
www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

RELACION DE PQRSD ATENDIDAS POR JURIDICA



RELACION DE PQRSD ATENDIDAS POR SUBCONTRALORIA



	EN TRÁMITE	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO
PETICIÓN	0	27	0
DENUNCIA	7	49	0

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

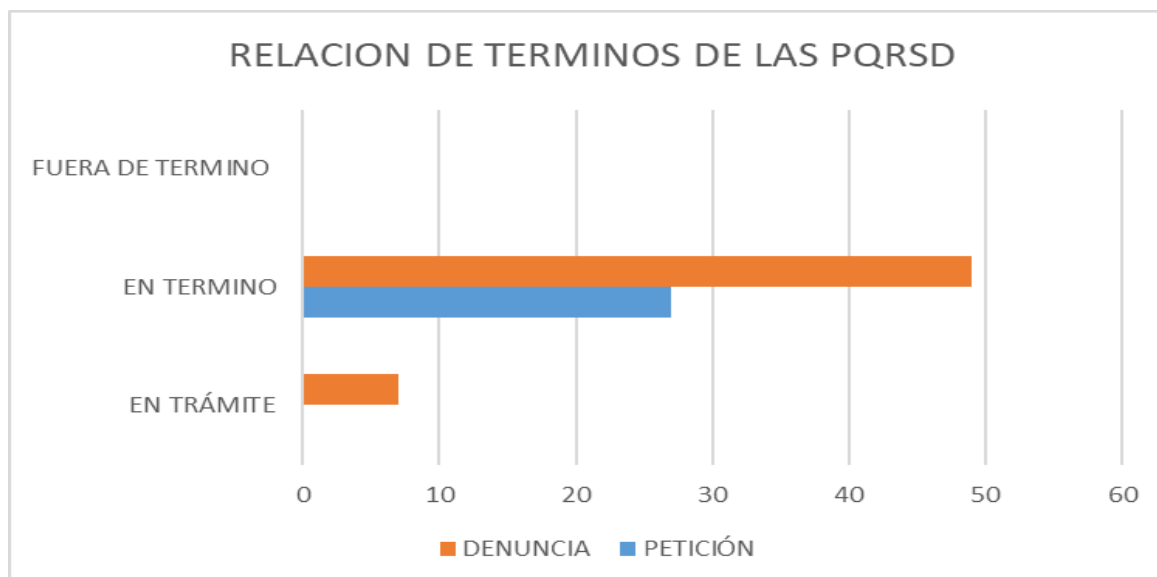


CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL
DEL ATLÁNTICO

NIT:890103037-4



SC3896-1



13. COMPARATIVO 2024 VS 2025

DENUNCIAS SUBCONTRALORIA	
AÑO 2024	AÑO 2025
154	56

Se evidencia según el cuadro comparativo anterior, que la Subcontraloría en el año 2024 atendieron 154 denuncias, en comparación del año 2025 donde se atendieron 56, bajando en un 63.64% las denuncias recibidas en 2025.

DENUNCIAS SUBSECRETARIA JURIDICA	
AÑO 2024	AÑO 2025
0	2

Se evidencia según el cuadro comparativo anterior, que la Subsecretaría Jurídica en el año 2024 atendieron 0 denuncias, en comparación del año 2025 donde se atendieron 2, subiendo en un 200% las denuncias recibidas en 2025.

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

14. CONCLUSIONES:

- En el análisis realizado, se pudo evidenciar una reducción del 63,4% del nivel de denuncias en el año 2.025 con respecto al año 2.024, para lo cual es importante revisar los mecanismos de participación ciudadana con el propósito de establecer las causas que generaron esta disminución.
- En aras de validar la información suministrada por la de subsecretaría jurídica, con respecto del estado de las PQRSD, se realizó un muestreo de 10 peticiones de manera presencial las cuales fueron seleccionadas bajo un muestreo selectivo aleatorio correspondiente a un 43% sobre el total de peticiones presentadas, en el cual se pudo validar el cumplimiento de los tiempos de respuesta de los mismo. En consecuencia se realizó también un muestreo selectivo aleatorio a las denuncias recepcionadas por parte de la Subcontraloría de 28 denuncias, las cuales corresponden al 50% del total de las denuncias, las cuales se verificaron de manera presencial donde se constata el cumplimiento de los términos de ley de las denuncias.

Con esto se reitera el compromiso y cumplimiento de las oficinas de Subcontraloría y Subsecretaría Jurídica por el cumplimiento de los términos de las PQRSD.

La Gerencia de Control Interno pudo cumplir con el seguimiento contando con la entrega de la información solicitada a las dependencias requeridas.



CARLOS SILVERA DE LA HOZ

Gerente Control Interno

Contraloría Departamental del Atlántico

Proyecto: Emiro Gastelbondo/ Jarlenis Salas

Revisó: Carlos Silvera

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia