

INFORME GERENCIAL DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

Análisis de comportamiento, atención y oportunidad

ASUNTO: INFORME SEMESTRAL LEY 1474 DE 2011 ARTICULO 76- SEGUIMIENTO SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2026.

1. PROCESO /AREA: ATENCIÓN AL CIUDADANO: FORTALECIMIENTO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROCESO DE GESTION 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 18 y 25 de agosto del 2026.

4. DIRECTIVO RESPONSABLE DEL PROCESO: Edgar Hernando Rincon Morales -SubContralor Departamental, Odette de los Ángeles Correa Diaz Granados SubSecretaria 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 junio de 2026

8. CRITERIO

El seguimiento a las PQRSD se realiza en cumplimiento del deber institucional de garantizar una atención oportuna, completa, clara y de fondo a las solicitudes presentadas por la ciudadanía. Este control permite verificar que cada petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia cuente con trámite, responsable, término aplicable, evidencia de gestión y respuesta al ciudadano cuando corresponda.

“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co
www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

- **Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74:** reconoce el derecho fundamental de petición y el derecho de acceso a documentos públicos, salvo las excepciones legales.
- **Ley 1755 de 2015:** regula el derecho fundamental de petición, establece las modalidades de petición ante las autoridades y fija términos generales para resolverlas, incluyendo peticiones de información, documentos y consultas.
- **Ley 1437 de 2011:** contiene el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, marco general para las actuaciones administrativas y la atención de solicitudes ante las autoridades.
- **Ley 1474 de 2011, artículo 76:** dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos relacionados con el cumplimiento de la misión institucional.
- **Ley 1712 de 2014:** fortalece la transparencia y el acceso a la información pública, aspectos directamente relacionados con la trazabilidad y publicidad de la gestión institucional.
- **Decreto 2641 de 2012:** reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y fija los estándares que deben cumplir las dependencias encargadas de tramitar quejas, peticiones y reclamos, base directa de este ejercicio de seguimiento.
- **Ley 87 de 1993:** establece el Sistema de Control Interno y la función de evaluación independiente que sustenta este seguimiento realizado por la Gerencia de Control Interno.
- **Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 648 de 2017:** compila el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y define el rol de evaluación y seguimiento (segunda y tercera línea de defensa) que corresponde a la Gerencia de Control Interno.
- **Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021 (Código General Disciplinario):** tipifica como falta disciplinaria el incumplimiento injustificado de los términos para resolver las peticiones, lo que da alcance disciplinario a los hallazgos de oportunidad de este informe.
- **Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas (DAFP) y NTC-ISO 31000:2018:** soportan la metodología de auditoría basada en riesgos aplicada en el numeral 8.1 de este informe.

“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

El seguimiento a las PQRSD es necesario para garantizar que las solicitudes de la ciudadanía sean atendidas de manera oportuna, clara, completa y trazable. En una entidad de control fiscal, este ejercicio permite identificar trámites pendientes, verificar el cumplimiento de términos, prevenir vencimientos, fortalecer la transparencia institucional y asegurar que las denuncias o peticiones con posible incidencia fiscal sean gestionadas conforme a las competencias de la entidad.

En consecuencia, el seguimiento a las PQRSD no constituye únicamente una actividad estadística, sino una herramienta de control, transparencia y mejoramiento institucional. A través de este ejercicio la entidad puede identificar solicitudes próximas a vencer, trámites pendientes, respuestas extemporáneas, traslados por competencia, dependencias responsables y posibles riesgos en la oportunidad o calidad de la atención ciudadana.

Para la Contraloría Departamental del Atlántico, este seguimiento cobra especial importancia porque las PQRSD pueden aportar información relevante para la vigilancia fiscal, orientar actuaciones preventivas o correctivas y fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública y en el control fiscal territorial.

8.1 ENFOQUE METODOLÓGICO: AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS

Conforme a la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública y a la NTC-ISO 31000:2018, el presente seguimiento se orientó bajo un enfoque de auditoría basada en riesgos, priorizando el análisis sobre aquellas categorías, dependencias y trámites de PQRSD que presentan mayor probabilidad de incumplimiento de términos y mayor impacto sobre la oportunidad, la transparencia y la eventual incidencia fiscal. Bajo este enfoque se valoraron los riesgos en función de su probabilidad de ocurrencia y del impacto que generarían sobre la gestión institucional, lo que permitió focalizar la revisión de la muestra y las recomendaciones del informe.

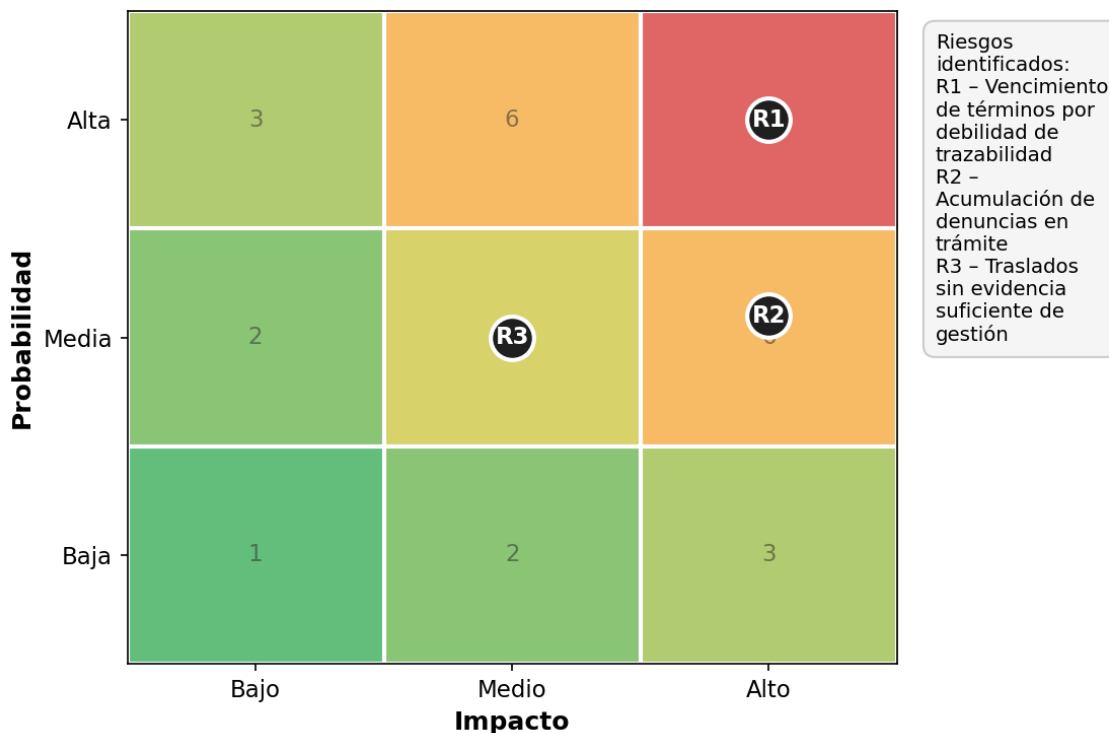
“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

Matriz de riesgo del seguimiento a PQRS



De la valoración preliminar se destacan tres riesgos: **R1 – vencimiento de términos por debilidad de trazabilidad** (probabilidad alta / impacto alto), asociado directamente a la observación formulada en este informe; **R2 – acumulación de denuncias en trámite** (probabilidad alta / impacto medio-alto), dado que estas concentran el 70,5 % de los registros pendientes; y **R3 – traslados sin evidencia suficiente de gestión** (probabilidad media / impacto medio). Estos riesgos orientaron la selección de la muestra de traslados por competencia y sustentan las recomendaciones planteadas en el numeral 11.

9. INFORMACION ANALIZADA Y REPORTE

Resumen ejecutivo

La base analizada contiene 90 registros válidos. La composición es prácticamente equilibrada entre denuncias (44, 8.9 %) y peticiones (46,51.1 %). Al cierre del periodo, 54 registros (60.0 %) aparecen terminados y 36 (40.0 %) continúan en trámite.

“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co

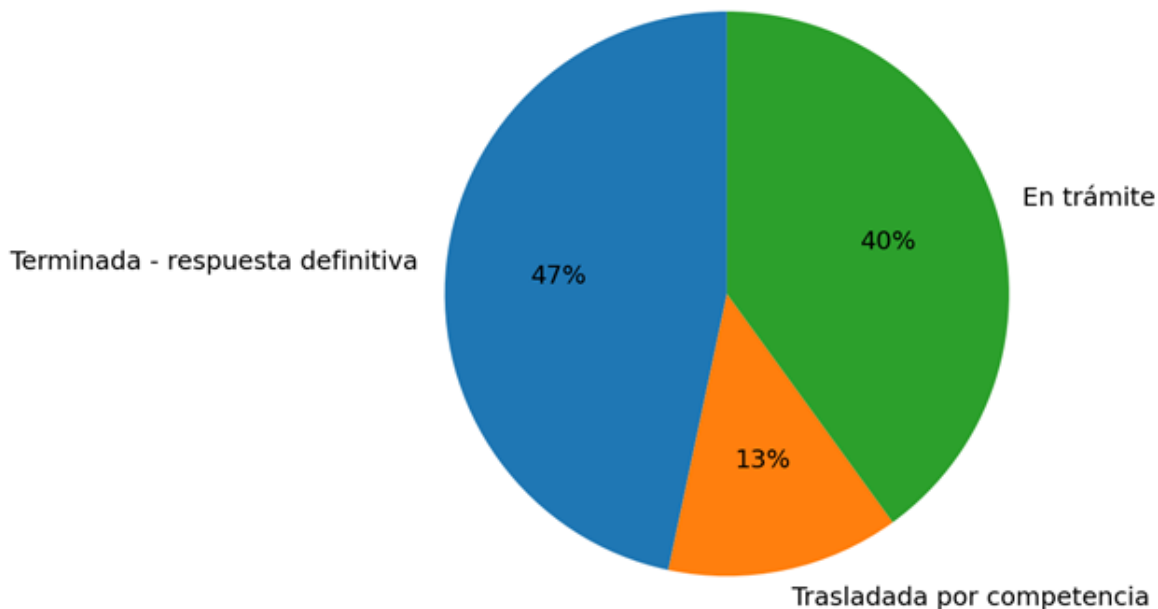
www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609

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

- Respuestas definitivas emitidas.
- Traslados realizados por competencia.
- Casos que permanecen en trámite.

Estado general de las PQRSD (90 registros)



Principales mensajes para la gestión

- La atención ciudadana presenta una distribución equilibrada entre denuncias y peticiones.
- La mayoría de los registros (60.0 %) figura como terminada al cierre del periodo.
- Persisten 36 casos en trámite, que requieren seguimiento para evitar acumulación y vencimientos.
- El análisis de oportunidad muestra 12 casos posteriores al límite entre los registros comparables; este resultado debe interpretarse considerando las situaciones de traslado y ampliación de términos registradas en la base.

“Control Fiscal con Justicia Social”

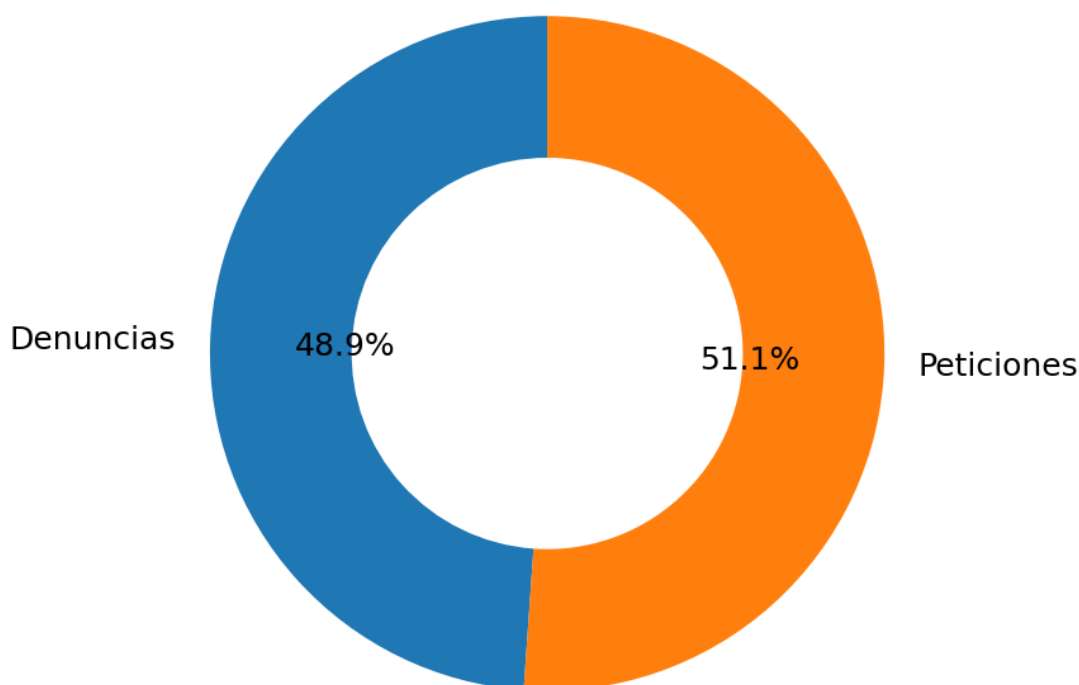
despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co
www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
 Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
 Barranquilla - Colombia

VOLUMEN DE PQRS D ESTÁ GESTIONANDO POR LA CDA

Se identificaron 90 registros válidos para el análisis. La distribución muestra una participación muy similar entre denuncias y peticiones, lo que indica que la gestión de atención ciudadana debe mantener capacidad de respuesta tanto frente a requerimientos ciudadanos como frente a asuntos que pueden derivar en actuaciones de control fiscal.

Distribución de las PQRS D analizadas



Las denuncias representan 48.9 % de los registros y las peticiones 51.1 %. La diferencia es de apenas 2 registro(s), por lo que no existe una concentración marcada en uno de los dos grupos.

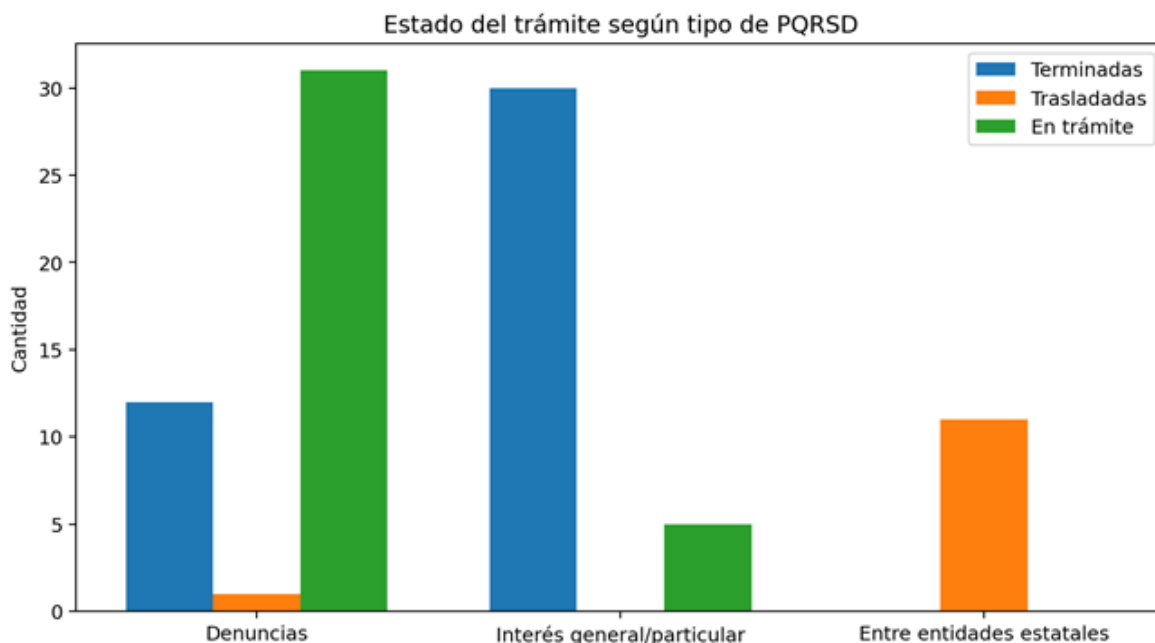
La desagregación permite identificar dónde se concentra el volumen de trámites pendientes y cuáles categorías presentan mayor nivel de terminación.

“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia



Tipo	Total	Terminadas	Trasladas	En trámite
Denuncias	44	12	1	31
Peticiones de Interés general /particular	35	30	0	5
Peticiones Entre entidades estatales	11	0	11	0

Se observa una diferencia importante entre las categorías: las peticiones de interés general o particular presentan 30 de 35 casos terminados, mientras que las denuncias concentran la mayor parte del trámite pendiente.

“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co

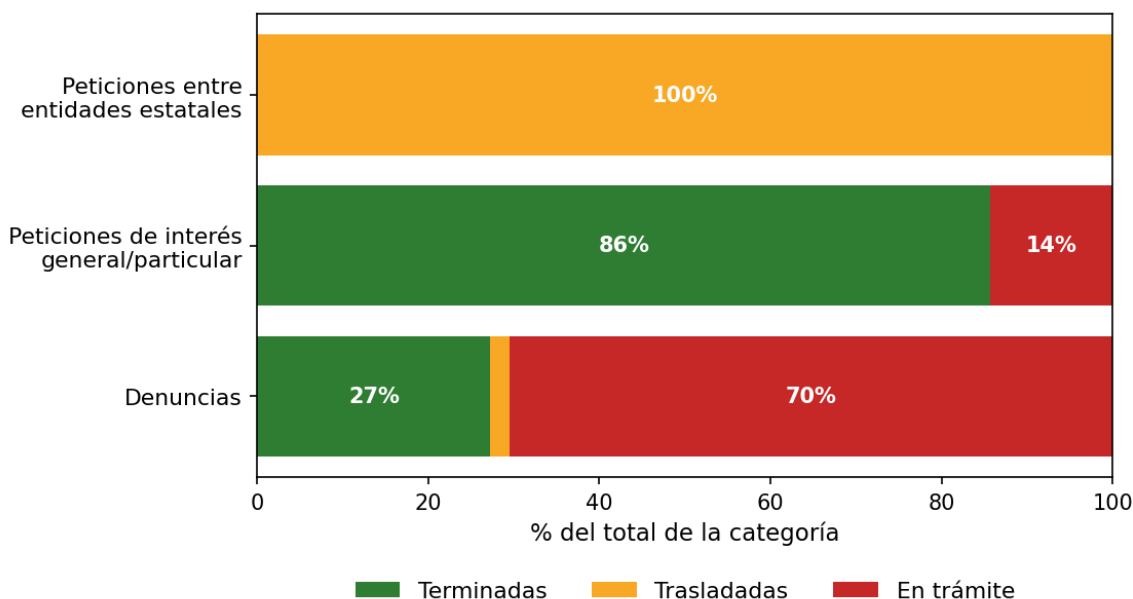
www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

Estado	Cantidad	Porcentaje
Terminadas con respuesta definitiva	12	27,3 %
Trasladadas por competencia	1	2,3 %
En trámite	31	70,5 %
Total	44	100 %

Estado	Cantidad	Porcentaje
Terminadas con respuesta definitiva	30	65,2 %
Trasladadas por competencia	11	23,9 %
En trámite	5	10,9 %
Total	46	100 %

Composición porcentual del estado por tipo de PQRSD



Se evidencia que las PQRSD presentan comportamientos diferenciados según su tipo y estado de gestión. Las peticiones de interés general o particular registran un nivel significativo de respuesta definitiva, lo que refleja un avance importante en su atención. No obstante, las denuncias concentran la mayor proporción de casos en

“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609

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

trámite, con 31 de 44 registros, equivalentes al 70,5 %, situación que requiere seguimiento permanente por parte de la entidad para evitar vencimientos, garantizar la trazabilidad de las actuaciones y asegurar una respuesta oportuna al ciudadano.

De igual manera, los traslados por competencia permiten identificar aquellos asuntos que no corresponden directamente a la entidad, pero que deben conservar evidencia de remisión y control sobre su trámite. En consecuencia, el seguimiento a estas cifras resulta fundamental para fortalecer la gestión institucional, priorizar los casos pendientes y mejorar la oportunidad en la atención de las PQRSD.

ANÁLISIS A PETICIONES CON TRASLADOS POR COMPETENCIAS

Metodología de revisión de la muestra

Se realizó un análisis sobre las peticiones trasladadas por competencia, tomando como universo 12 peticiones registradas en el periodo evaluado. A partir de este universo, el aplicativo de muestreo seleccionó una muestra de 5 peticiones para revisión.

Las peticiones seleccionadas fueron verificadas teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Oportunidad del traslado.
- Estructura y suficiencia de la información registrada.
- Evidencia de la resolución o gestión dada a la solicitud.

Como resultado de la revisión, se observó cumplimiento en los tiempos establecidos para el traslado de las peticiones a las entidades competentes, de acuerdo con la información disponible en la muestra analizada.

PETICIONES ANALIZADAS
15012026
16032026
28042026
25052026-1
2062026

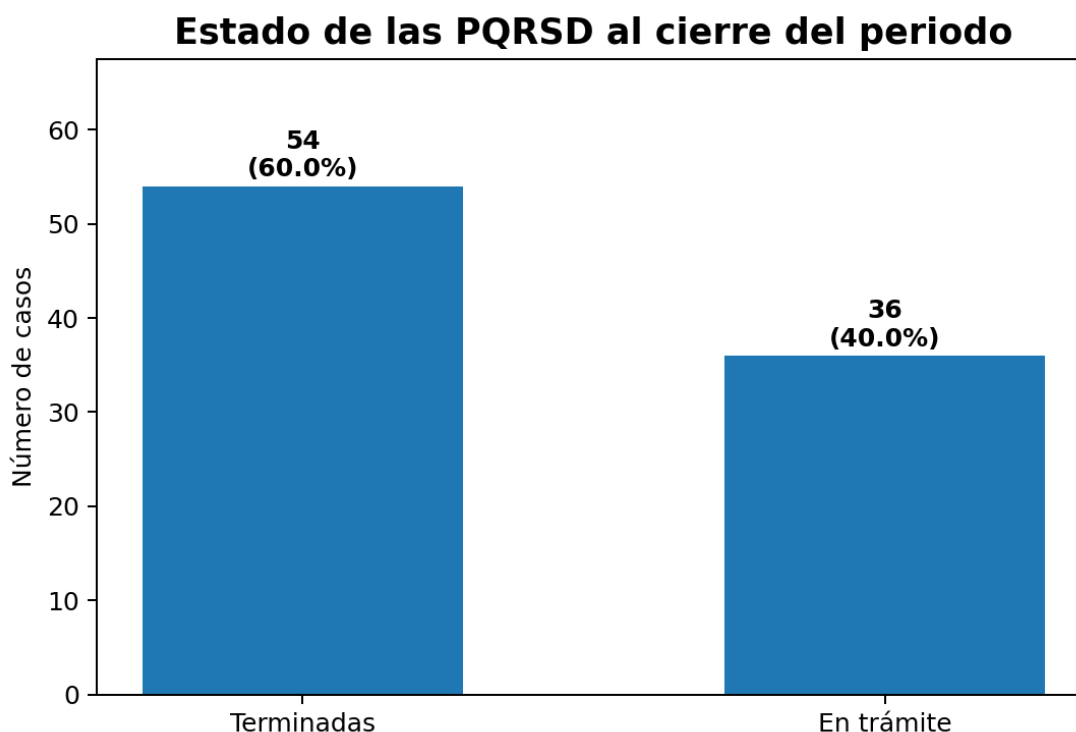
“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co
www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

NIVEL DE CIERRE DE LAS SOLICITUDES

Al cierre del periodo, 54 de los 90 registros aparecen terminados, mientras que 36 permanecen en trámite. Esto significa que aproximadamente 60.0 de cada 100 registros analizados cuentan con un estado de terminación registrado.



COMPORTAMIENTO DE LA RECEPCIÓN DURANTE EL PERIODO ANALIZADO

La recepción no fue uniforme durante el periodo. El mayor volumen se presentó en 2026-05, con 25 registros. Esta información permite identificar momentos de mayor presión sobre el proceso de atención ciudadana.

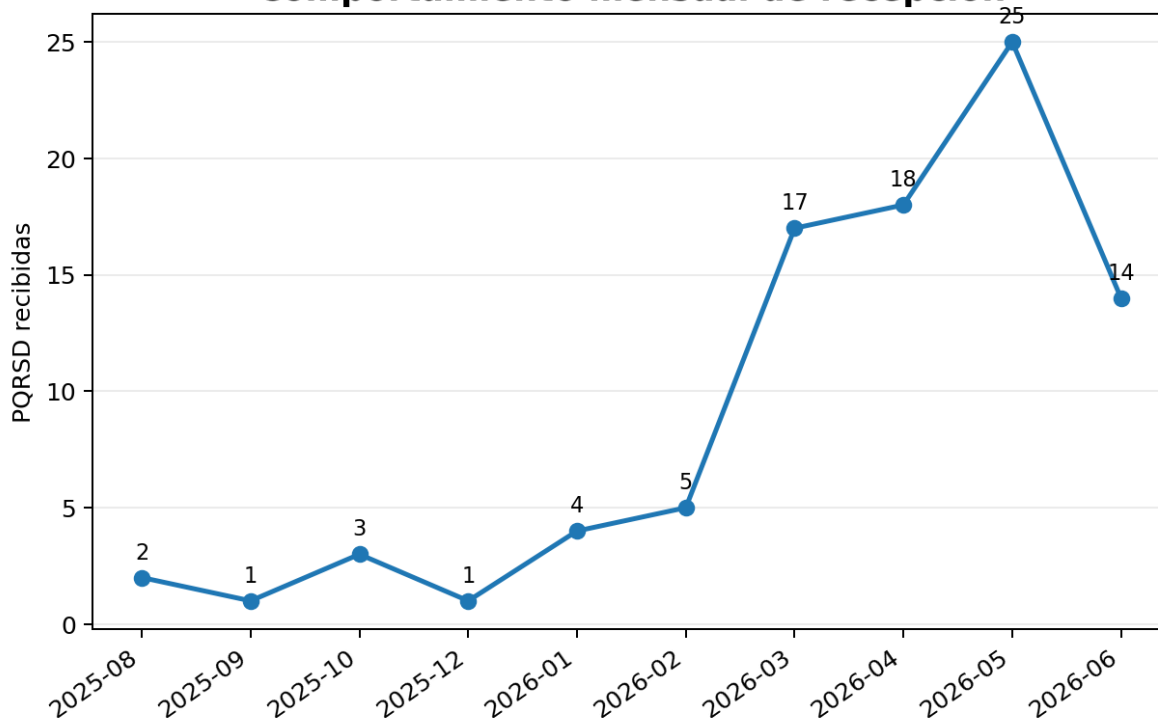
“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

Comportamiento mensual de recepción



ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DENTRO DE LOS TÉRMINOS REGISTRADOS

Para 50 registros fue posible realizar una comparación entre la fecha de respuesta de fondo y la fecha límite registrada. De este subconjunto, 38 (76.0 %) presentan respuesta en fecha o antes, mientras 12 (24.0 %) presentan una fecha posterior al límite registrado.

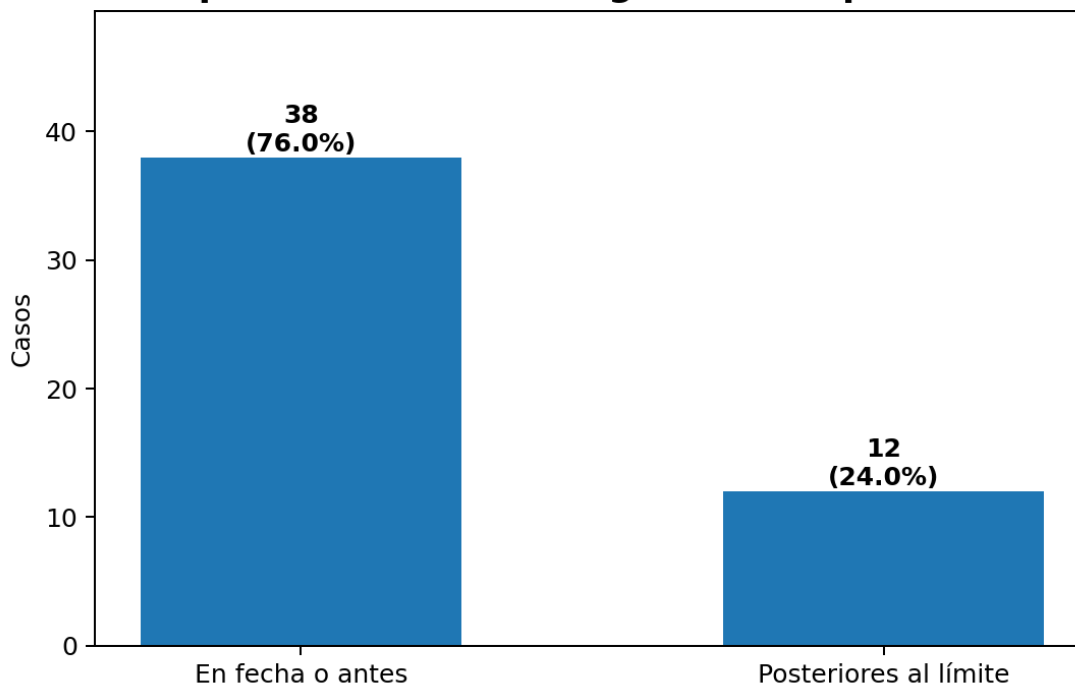
“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

Oportunidad en los registros comparables



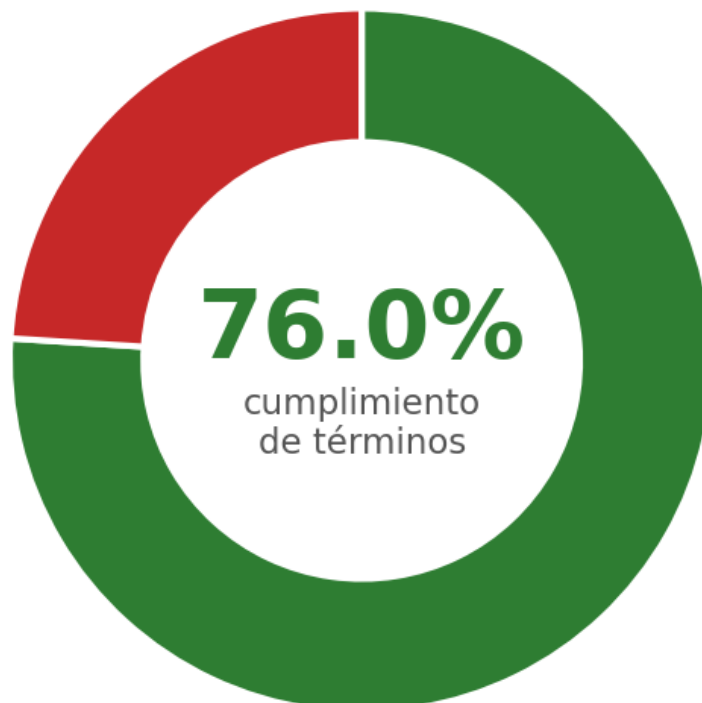
“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

Indicador global de oportunidad (registros comparables)



- En fecha o antes (38)
- Posteriores al límite (12)

Se evidenció que los registros con fecha posterior al límite establecido constituyen un universo prioritario para revisión y seguimiento. En este sentido, es necesario analizar cada caso con el fin de determinar si se configuró incumplimiento en los términos de respuesta, identificar la causa que originó la situación, establecer la dependencia responsable y definir las acciones correctivas o preventivas que permitan evitar su reiteración.

“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

OBSERVACION: Debilidades en la trazabilidad y control del trámite de las PQRSD

Condición: Durante el seguimiento realizado se evidenciaron debilidades en la claridad, completitud y trazabilidad de la información registrada frente al trámite dado a algunas PQRSD, especialmente en lo relacionado con la identificación del responsable, la fecha de recepción, el término aplicable, el estado del trámite, la fecha límite de respuesta y la fecha de vencimiento. Recordando que en reiteradas ocasiones y así como en el informe de auditoría interna realizado al proceso de Atención al Ciudadano se dejó esta observación al respecto.

Criterio: La gestión de las PQRSD debe garantizar la atención oportuna, completa, clara y de fondo a las solicitudes ciudadanas, así como conservar evidencia suficiente del trámite adelantado, en cumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el derecho fundamental de petición; la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho de petición y establece los términos para resolver las solicitudes; la Ley 1437 de 2011 —Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, en lo relacionado con los principios de eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y contradicción; la Ley 1712 de 2014, sobre transparencia y acceso a la información pública; y la Ley 1474 de 2011, en cuanto al fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y control de la gestión pública.

Causa: La situación puede originarse en la ausencia de un mecanismo unificado y actualizado de seguimiento, control y alertas que permita identificar oportunamente responsables, términos, estados, vencimientos, traslados y actuaciones realizadas dentro del trámite de cada solicitud.

Efecto: Estas debilidades pueden afectar la oportunidad, precisión y completitud de la respuesta al ciudadano, generar incertidumbre frente al estado real de las solicitudes, incrementar el riesgo de vencimientos, reclamaciones, reiteraciones o inconsistencias en los reportes institucionales, y limitar la verificación interna y externa de la gestión adelantada por la entidad.

Recomendación: Implementar y mantener actualizado un tablero de control de PQRSD que permita fortalecer la trazabilidad, la confiabilidad de los datos, la generación de alertas preventivas, la asignación de responsables, el seguimiento a

“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

términos y estados de trámite, la toma de decisiones y la transparencia frente a la ciudadanía.

10. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS

El comportamiento de las **denuncias y las peticiones es sustancialmente diferente**. Mientras las peticiones presentan un nivel de terminación del **65,2 %** y únicamente el **10,9 % permanece en trámite**, las denuncias muestran un nivel de terminación de apenas **27,3 %**, con un **70,5 % aún en trámite**. Entendiendo que las denuncias requieren una atención y un despliegue en el proceso de manera diferente y más compleja.

Esto permite concluir que **el principal foco de atención del seguimiento PQRSD se encuentra en la gestión y cierre oportuno de las denuncias**, dado que estas concentran aproximadamente el **86 % del total de registros que permanecen en trámite**.

Además, las peticiones presentan un comportamiento favorable respecto del cierre, y los **11 casos entre entidades estatales fueron trasladados por competencia**, sin que ninguno permanezca actualmente en trámite.

“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co
www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia

11. RECOMENDACIONES PARA EL SEGUIMIENTO

- Realizar seguimiento prioritario a las denuncias pendientes, estableciendo responsables y fechas de gestión.
- Fortalecer la trazabilidad de los traslados por competencia, conservando evidencia de la fecha de traslado, entidad receptora y comunicación al ciudadano cuando corresponda.
- Generar alertas preventivas para los casos próximos a vencer, con especial atención a los trámites que requieran actuaciones adicionales.
- Realizar una revisión periódica de los casos con respuesta posterior al término para establecer causas y medidas de mejora.

Cordialmente,



GYSELL ESTHER SANZ GONZALEZ

Gerente de Control Interno

Proyecto: Emiro Gastelbondo - Auxiliar Administrativo
Revisó: Gysell Sanz González - Gerente de Control Interno

“Control Fiscal con Justicia Social”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - atencionalciudadano@contraloriadelatlantico.gov.co
www.contraloriadelatlantico.gov.co

Línea de atención de denuncias: 3112888609
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8
Barranquilla - Colombia