

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

VIGENCIA I SEMESTRE 2025

ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA
GERENCIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

JULIO DE 2025

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
2.1 Objetivo general.....	4
2.2 Objetivos específicos	4
3. Alcance.....	4
4. Metodología aplicada.....	4
5. Marco normativo	5
6. Fuentes de información	7
7. Análisis de seguimiento y evaluación PQRSD vigencia 2025 (enero – junio).	8
7.1 Tipologías de PQRSD vigencia 2025.....	8
7.2 Total PQRSD radicadas mes a mes Enero – Junio 2025.....	8
7.3 Total PQRSD por dependencia - I semestre (vigencia 2025).....	9
7.4 Total PQRSD - I semestre 2024 y I semestre 2025	10
7.5 Análisis de pareto total pqrds I semestre vigencia 2025.....	11
7.6 Comparativo PQRSD I semestre (2024 – 2025).....	12
7.7 Porcentaje de cumplimiento	12
8. Análisis y resultados de la evaluación y seguimiento.....	14
8.1 Porcentaje de cumplimiento primer semestre vigencia 2025.....	15
9. Entes de control	16
9.1 Análisis entes de control	18
10. Comportamiento tutelas I semestre vigencia 2025.....	19
10.1 Análisis y resultados tutelas I semestre 2025.....	21
11. Canales de atención al ciudadano.....	22
12. Conclusiones.....	22

1. Introducción

De conformidad con Ley 1755 del 30 de junio 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”, La Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en su artículo 76 establece que: “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 Gerencia de Control Interno de Gestión 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”; es por esto que esta dependencia emitirá semestralmente un informe específico sobre la gestión de las PQRSD en la entidad.

Por lo anterior para dar cumplimiento a lo establecido en las normas precitadas la Gerencia de Control Interno de Gestión en su cronograma y en desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2025 y dando cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 17 del Decreto 648 de 2017, respecto al desarrollo de sus roles de evaluación y seguimiento, liderazgo estratégico y enfoque hacia la prevención, programó la realización de la presentación de los informe para el seguimiento y evaluación en la atención de las PQRS tramitadas las dependencias del sector central de la Entidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 30 de junio de 2025.

Con el presente documento la Gerencia de Control Interno de Gestión dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta a la Alta Gerencia de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y demás Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina, el informe semestral de evaluación y seguimiento a las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, durante el I semestre del año 2025 con el fin de formular las

recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano.

2. Objetivo

2.1 Objetivo general

Realizar seguimiento y evaluación de cumplimiento a la gestión en la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025.

2.2 Objetivos específicos

- Verificar que la atención de PQRS en la entidad se preste de acuerdo con las normas internas y de conformidad con las normas legales vigentes.
- Rendir informe semestral a la administración de la entidad sobre la vigilancia de la atención de las PQRS de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

3. Alcance

La evaluación contempla las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias radicadas en la administración central de la Alcaldía Distrital de Barranquilla a través de los canales institucionales (SIGOB, Dozzier, email, página web, ventanilla presencial) y los respectivos informes generados por la Oficina de Relación de con Ciudadano entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025.

Se llevó a cabo la evaluación sobre la gestión realizada a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRSD ciudadanas, generadas durante el I semestre de la vigencia 2025, de acuerdo con lo aprobado en el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2025.

4. Metodología aplicada

Para el desarrollo de esta evaluación el equipo auditor de la Gerencia de Control Interno de Gestión integrado por los Profesionales Universitarios Cristian David Florez y Martin Rafael Molina Torres, tiene como referencia el marco normativo nacional expuesto en el

numeral 5 del presente documento y el plan anual de auditorías definido por la Gerencia de Control Interno de Gestión, con el fin de ejecutar pruebas de auditoría para verificar la observancia a la normatividad, gestión y seguimiento de las PQRSD en la entidad.

Es importante resaltar, que la información analizada corresponde a los datos suministrados por la Secretaría General del Distrito – Oficina de Relación con el Ciudadano, Líder del proceso de Atención al Ciudadano, y que los mismos fueron obtenidos a través de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias recibidos por los canales de comunicación existentes en la entidad (Sigob, Dozzier, correo electrónico, página web, SAC y ventanilla presencial).

Para el desarrollo y consolidación del presente informe de evaluación y seguimiento sobre la gestión adelantada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por la ciudadanía en el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla en el primer semestre de la vigencia 2025 se revisó la información consolidada en los informes emitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano, el informe valorativo y estadísticas – acciones de tutela emitido por la Secretaría Jurídica del Distrito y el estado de gestión de las PQRSD de las diferentes dependencias del sector central de la entidad con el fin de evidenciar los niveles de cumplimiento.

5. Marco normativo

- **Constitución Política de Colombia**, Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”
- **Constitución Política de Colombia**, Artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

- **Ley 87 de noviembre de 1993**, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 190 de 1995**, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”
- **Ley 962 de 2005**, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- **Ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el 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”
- **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 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”.
- **Decreto 019 de 2012** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto 103 de 2015**, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”
- **Decreto 1166 de 2016** "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

- **Decreto 2623 del 2009** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.").
- **Decreto 2150 de 1995** "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.".
- **Decreto 0748 de 2014 - Distrital** "Por la cual se adopta el Manual de atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital de Barranquilla".

6. Fuentes de información

- Informe PQRSD Oficina Relación con el Ciudadano – Secretaría General del Distrito – Oficina de Relación con el Ciudadano primer semestre 2024 y 2025.
- Herramienta SIGOB
- Herramienta Dozzier
- Sede electrónica: A través de la sede electrónica de la Alcaldía Distrital en donde podrán encontrar los respectivos informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes, a través del siguiente enlace:
<https://www.barranquilla.gov.co/transparencia/planeacion/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>
- Correos electrónicos. A través del correo electrónico atencionalciudadano@barranquilla.gov.co
- Telefónicamente. A través de la línea única 195
- Informe de tutelas trimestrales emitidos por la Secretaría Jurídica del Distrito, correspondiente al primer y segundo trimestre del 2025.
- Seguimientos realizados por las Dependencias.

7. Análisis de seguimiento y evaluación PQRSD vigencia 2025 (enero – junio).

7.1 Tipologías de PQRSD vigencia 2025

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, las tipologías de PQRSD que fueron recepcionadas por la entidad se clasifican en las siguientes:

- Petición de interés general
- Solicitud de documentos y/o información
- Reclamos
- Denuncias
- Quejas
- Consultas
- Sugerencias
- Felicitaciones

Así mismo los canales de radicación de las PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2025 fueron los siguientes:

- Formulario Web
- Ventanilla Presencial
- E-Mail

7.2 Total PQRSD radicadas mes a mes Enero – Junio 2025

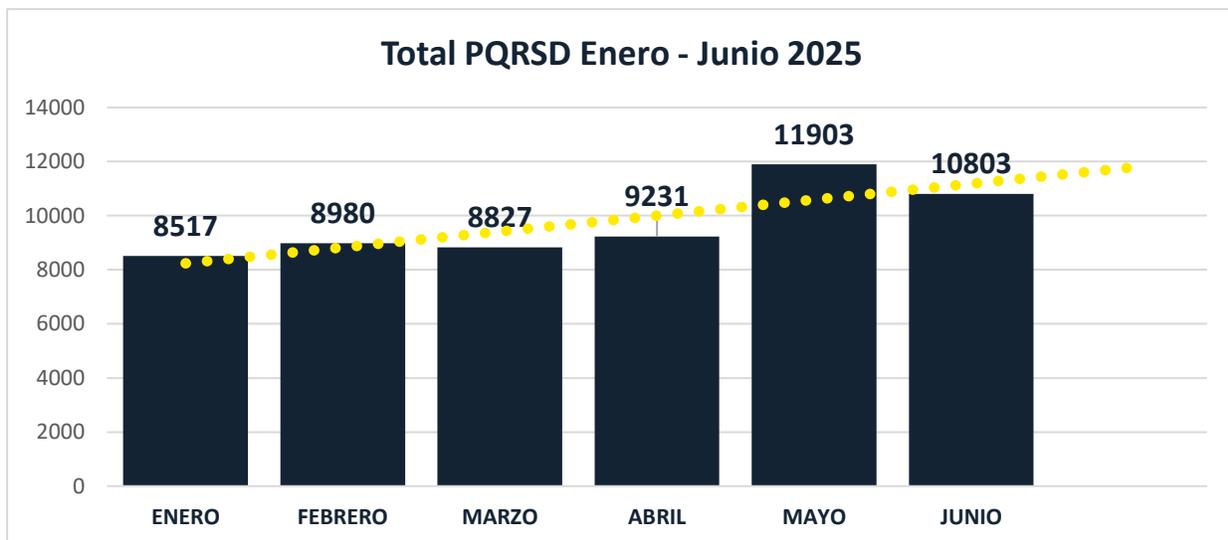


Gráfico 1: Total PQRSD recibidas - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2025 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

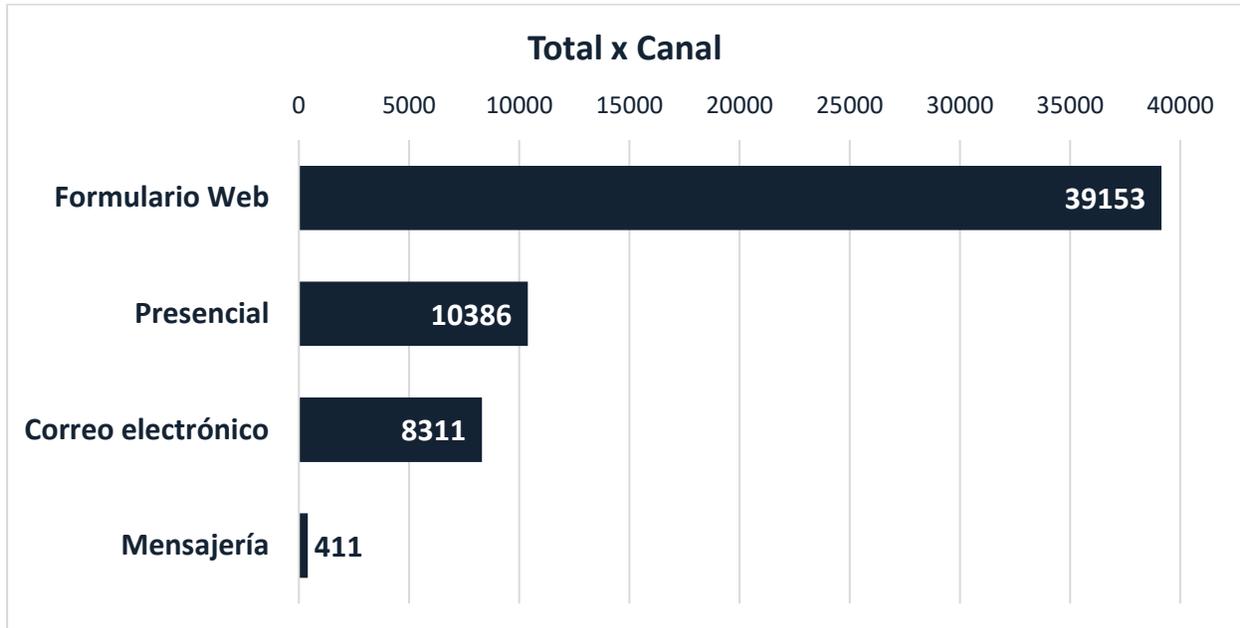


Gráfico 2: Total de pqrpd por canal de recepción - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2025 - Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.3 Total PQRSD por dependencia - I semestre (vigencia 2025)

Dependencia	Total
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	17724
Secretaría Distrital de Hacienda	13903
Secretaría Distrital de Planeación	5135
Secretaría Distrital de Salud	3873
Secretaría Distrital de Gestión Humana	2674
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	2549
Secretaría General del Distrito	2376
Secretaría Distrital de Gobierno	2336
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	1360
Secretaría Distrital de Educación	1291
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	1013
Secretaría Distrital de Gestión Social	895
Secretaría Distrital de Obras Públicas	827
Gerencia de Ciudad	582
Oficina de Gestión del Riesgo	406
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	319
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	230
Secretaría Privada del Distrito	186
Gerencia de Desarrollo Social	89

Oficina de Control Interno Disciplinario	88
Secretaría Jurídica Distrital	84
Gerencia de Control Interno de Gestión	71
Oficina de la Mujer Equidad y Género	67
Gerencia de las TIC	49
Secretaría Distrital de Comunicaciones	33
Alcaldía Local Suroriente	25
Despacho Alcalde	22
Alcaldía Local Metropolitana	20
Alcaldía Local Riomar	13
Alcaldía Local Suroccidente	11
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	5
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	3
Gerencia de Proyectos Especiales	1
Alcalde Ad-hoc	1

Tabla 1: Total PQRSD por dependencia I semestre 2025 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2025 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

7.4 Total PQRSD - I semestre 2024 y I semestre 2025

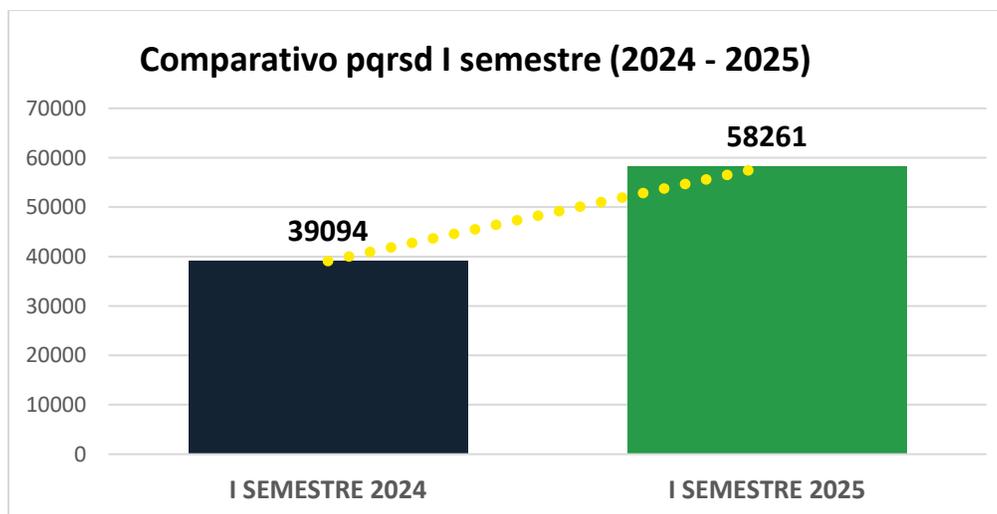


Gráfico 3: Total PQRSD I semestre 2024 vs 2025 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2024 – enero a junio 2025. Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.5 Análisis de Pareto total pqrSD I semestre vigencia 2025

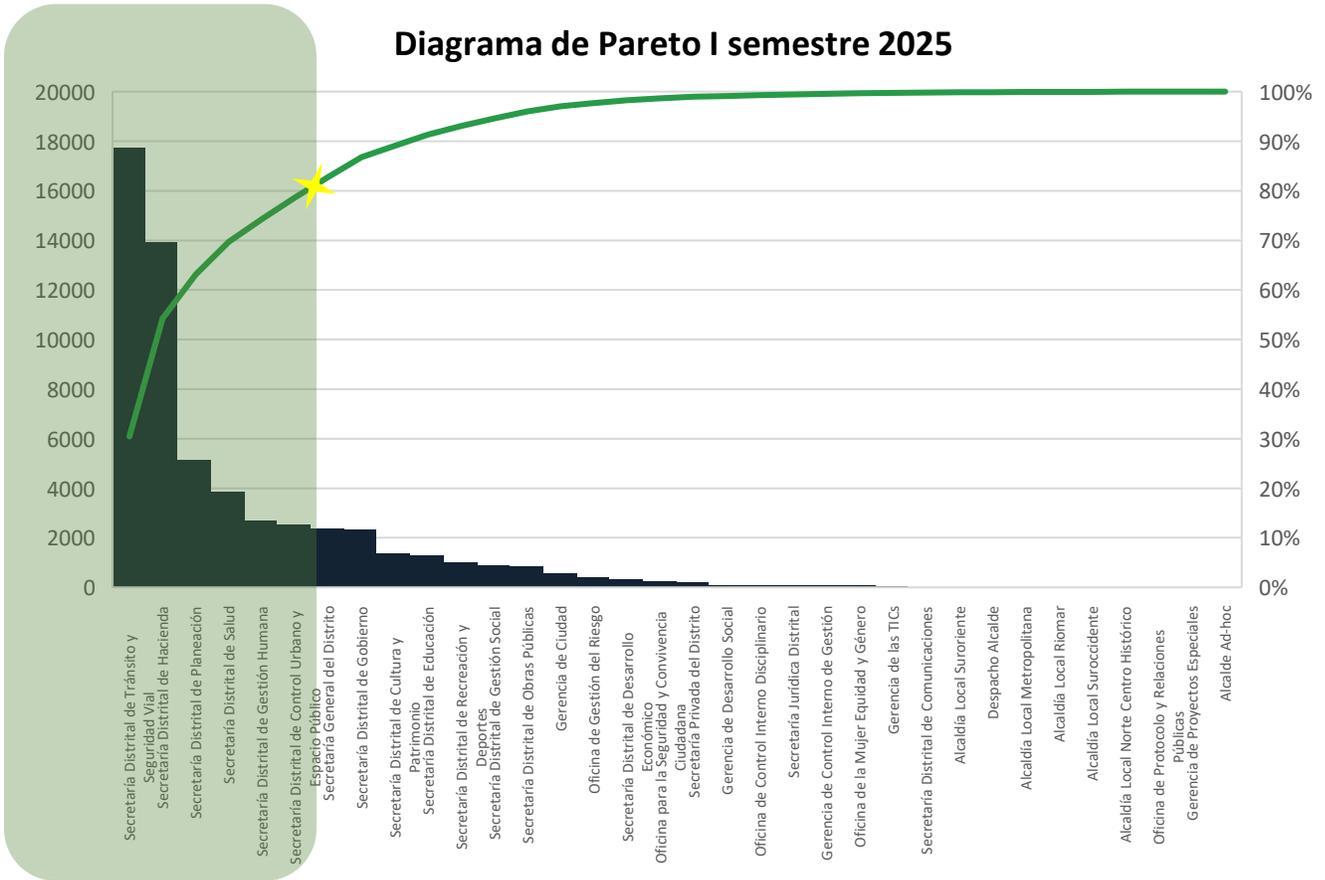


Gráfico 4: Diagrama de Pareto PQRSD I semestre vigencia 2025 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2025 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.6 Comparativo PQRSD I semestre (2024 – 2025)

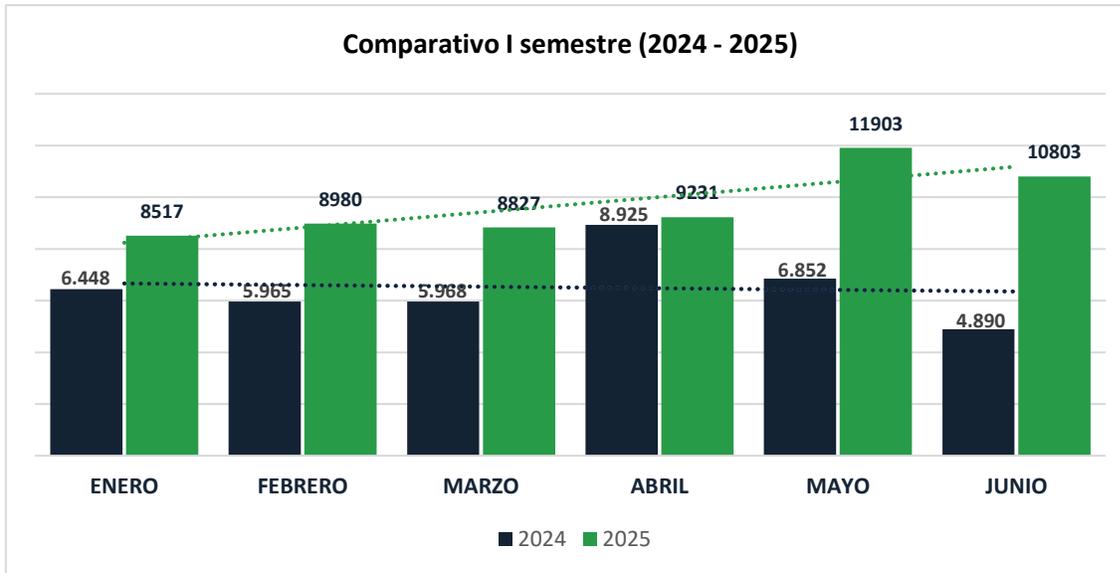


Gráfico 5: Total PQRSD vigencia 2024 vs 2025 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2024 – enero a junio 2025 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.7 Porcentaje de cumplimiento

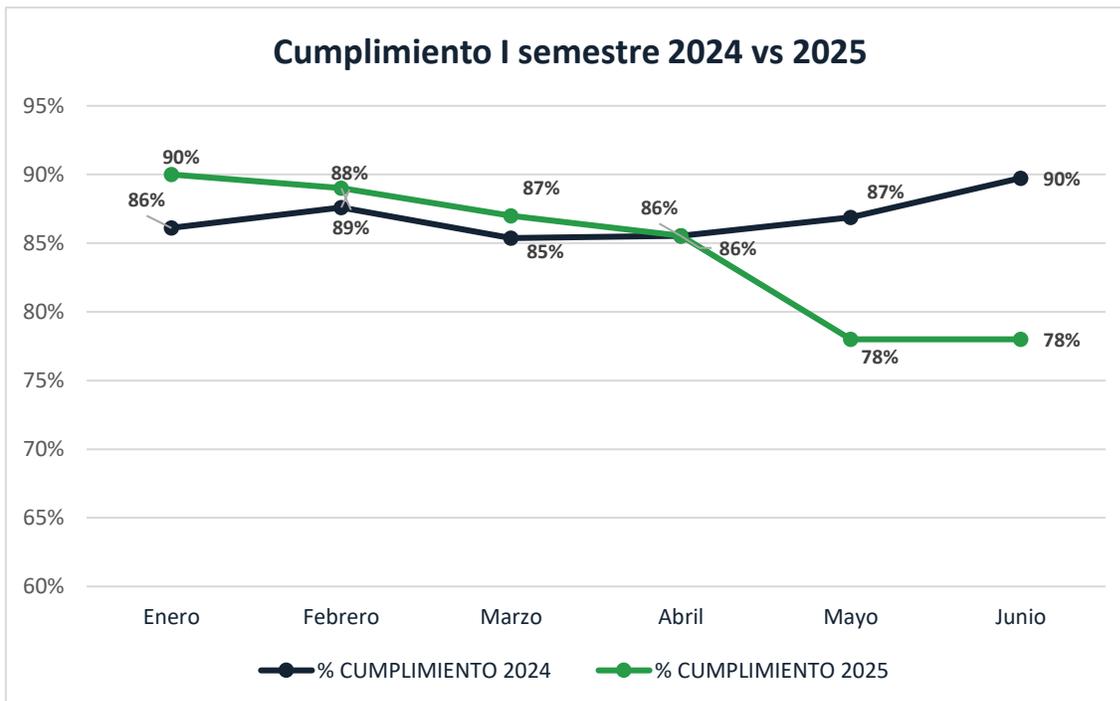


Gráfico 6: Porcentaje de cumplimiento primer semestre 2024 vs 2025 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio (2024 y 2025) – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

Dependencia	Cumplimiento
Alcalde Ad-hoc	0%
Alcaldía Local Metropolitana	95%
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	95%
Alcaldía Local Riomar	77%
Alcaldía Local Suroccidente	91%
Alcaldía Local Suroriente	80%
Despacho Alcalde	50%
Gerencia de Ciudad	93%
Gerencia de Desarrollo Social	100%
Gerencia de las TIC	71%
Gerencia de Proyectos Especiales	100%
Oficina de Control Interno Disciplinario	85%
Oficina de Gestión del Riesgo	86%
Oficina de la Mujer Equidad y Género	100%
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	67%
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	17%
Secretaría Distrital de Comunicaciones	73%
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	77%
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	30%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	93%
Secretaría Distrital de Educación	41%
Secretaría Distrital de Gestión Humana	73%
Secretaría Distrital de Gestión Social	59%
Secretaría Distrital de Gobierno	80%
Secretaría Distrital de Hacienda	78%
Secretaría Distrital de Obras Públicas	92%
Secretaría Distrital de Planeación	85%
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	98%
Secretaría Distrital de Salud	54%
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	90%
Secretaría General del Distrito	82%
Secretaría Jurídica Distrital	42%
Secretaría Privada del Distrito	90%

Tabla 2: Porcentaje de cumplimiento por dependencia I semestre 2025 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2025 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

8. Análisis y resultados de la evaluación y seguimiento

Total PQRSD primer semestre 2025:

Teniendo en cuenta el gráfico 1 “Total PQRSD enero – junio 2025”, se logran identificar los principales aspectos relevantes:

- Se logra observar una tendencia ascendente en el total de PQRSD recepcionadas en la entidad mes a mes en lo que va de la presente vigencia pasando de 8517 PQRSD recibidas en el mes de enero a 10803 recibidas en el mes de junio;
- En el gráfico 2, se observa que el canal más usado para la radicación de solicitudes es el formulario web, mediante el cual se han recibido el 67% del total de PQRSD en el primer semestre.

Comparativo PQRSD primer semestre 2024 vs 2025:

De acuerdo con los gráficos 3 y 5, se evidencia un aumento en todos los meses de la cantidad de radicados recibidos. Para el primer semestre del 2025 el total fue de 58261, lo que indica un aumento del 49% en relación con el mismo período del 2024.

Análisis de Pareto total PQRSD I semestre 2025:

Teniendo en cuenta la tabla 1 y el gráfico 4 “Diagrama de Pareto”, se logran identificar los siguientes aspectos relevantes:

El 80% de las PQRSD recepcionadas por la Alcaldía Distrital de Barranquilla se encuentran distribuidas en 6 dependencias de las 34 que reportan PQRSD en la entidad, las cuales son:

- Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Gestión Humana
- Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público

La Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial junto con la Secretaría Distrital de Hacienda son las dependencias que cuentan con mayor cantidad de PQRSD reportadas para un total de 17724 y 13903 respectivamente, lo que representa un total de 31627

PQRSD, es decir el 54% del total de PQRSD recibidas en la entidad en el primer semestre de la vigencia 2025.

8.1 Porcentaje de cumplimiento primer semestre vigencia 2025

Teniendo en cuenta el gráfico 6 “Porcentaje de cumplimiento primer semestre 2024 vs 2025” y la tabla 2 “Porcentaje de cumplimiento por dependencia”, podemos identificar los siguientes aspectos relevantes:

- A nivel general, teniendo en cuenta que mediante el Decreto 208 de 2025, durante el mes de abril se adoptó el nuevo sistema de gestión documental electrónico de archivos, se identifica un comportamiento descendente en el porcentaje de cumplimiento en lo que va de la presente vigencia, iniciando en el mes de enero con el 90% y registrando un 78% en el mes de junio.
- En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2024, se observan porcentajes de cumplimiento inferiores en la vigencia 2025. El promedio de cumplimiento en el primer semestre de la vigencia 2024 fue del 90%, mientras que en la vigencia 2025 fue del 78%.
- Se identifican solo 3 dependencias que han cumplido con el 100% a la fecha, las cuales son:
 - Gerencia de Desarrollo Social
 - Gerencia de Proyectos Especiales
 - Oficina de la Mujer Equidad y Género
- Se identifican dependencias con bajos porcentajes de cumplimiento en la respuesta a las peticiones por parte de la ciudadanía, entre las cuales se encuentran:

Dependencia	Cumplimiento
Alcalde Ad-hoc	0%
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	17%
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	30%
Secretaría Distrital de Educación	41%
Secretaría Jurídica Distrital	42%
Despacho Alcalde	50%
Secretaría Distrital de Salud	54%
Secretaría Distrital de Gestión Social	59%

9. Entes de control

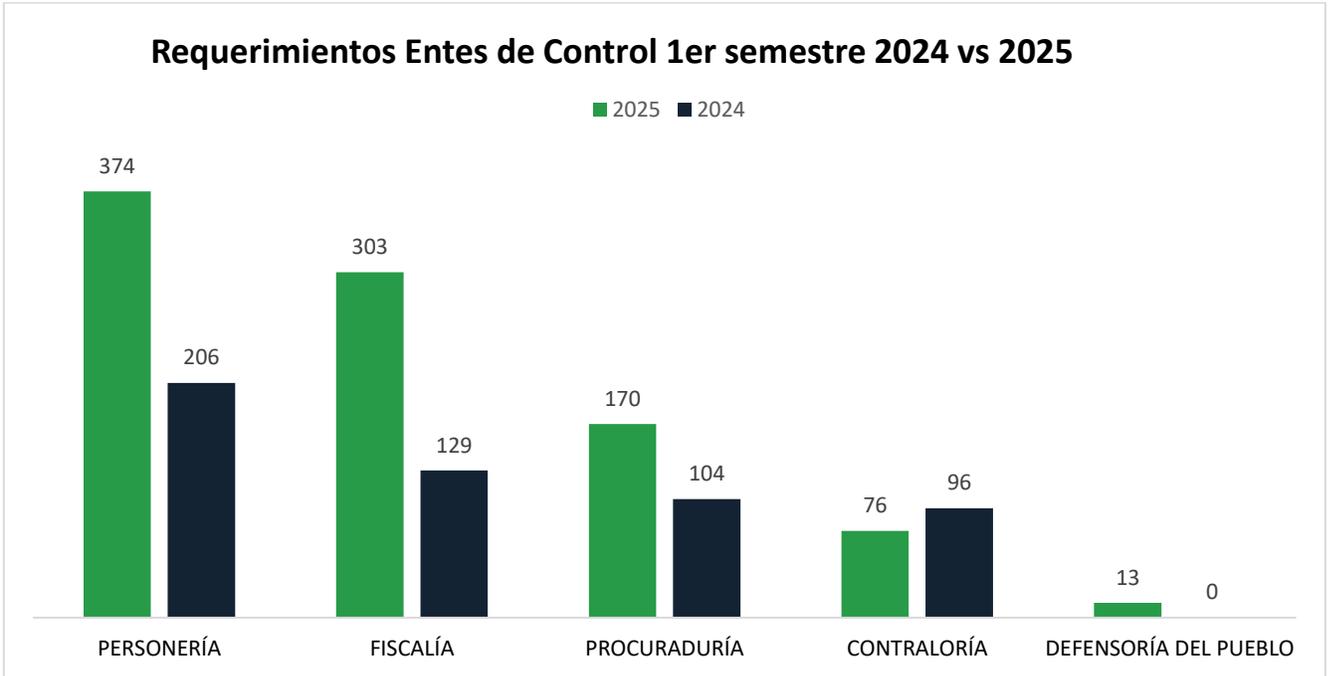


Gráfico 7: Requerimiento entes de control comparativo 2024 vs 2025 - Elaboración propia - Información generada de Sigob/Dozzier

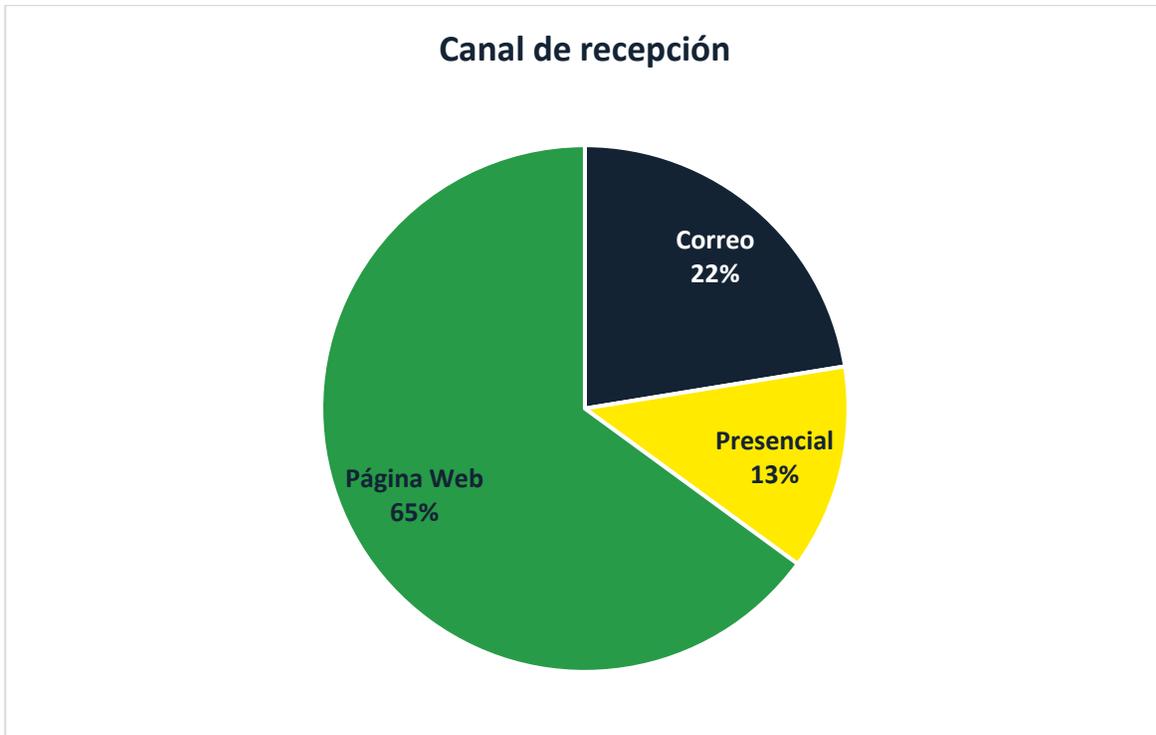


Gráfico 8: Canales de recepción- Elaboración propia – Información generada de Sigob/Dozzier

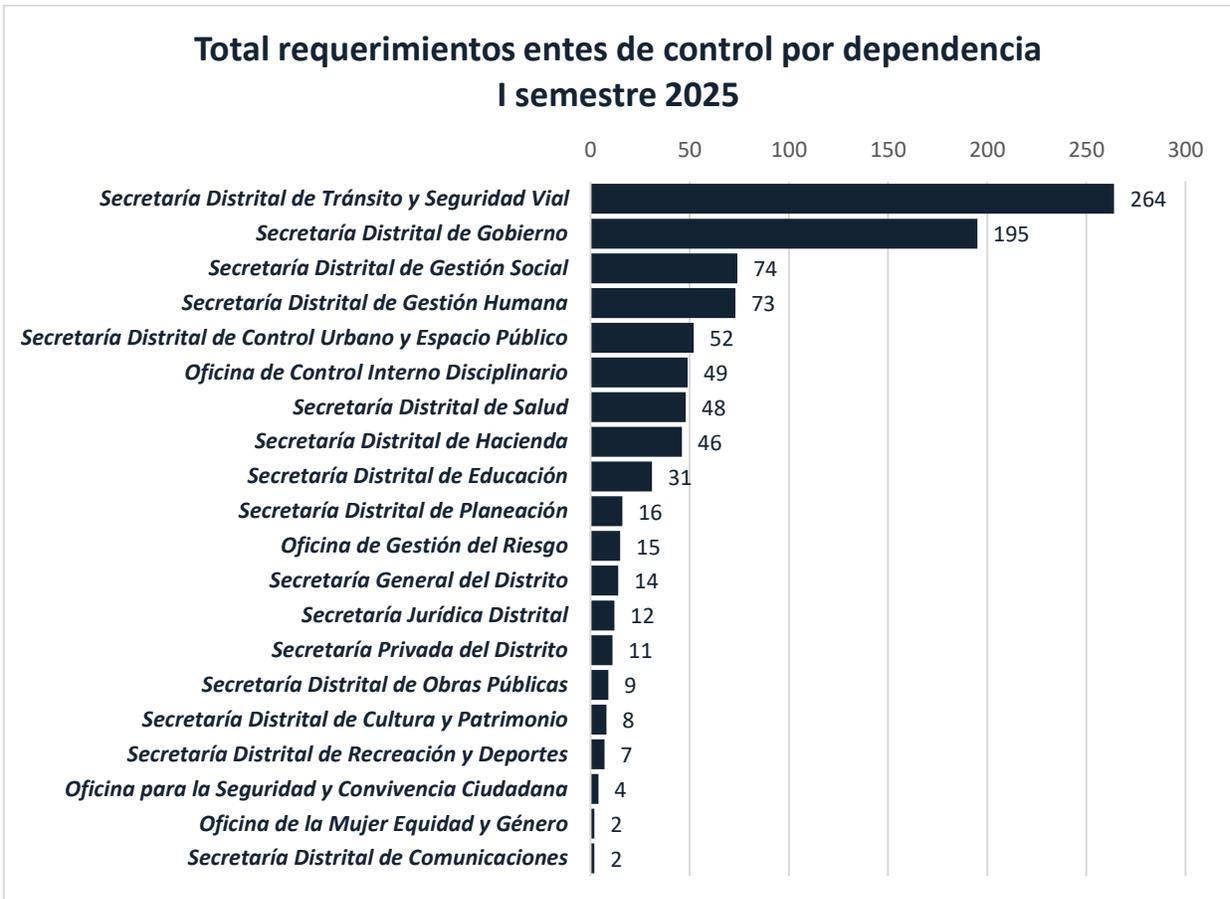


Gráfico 9: Total Peticiones por Dependencia – Elaboración propia - Información generada de Sigob/Dozzier

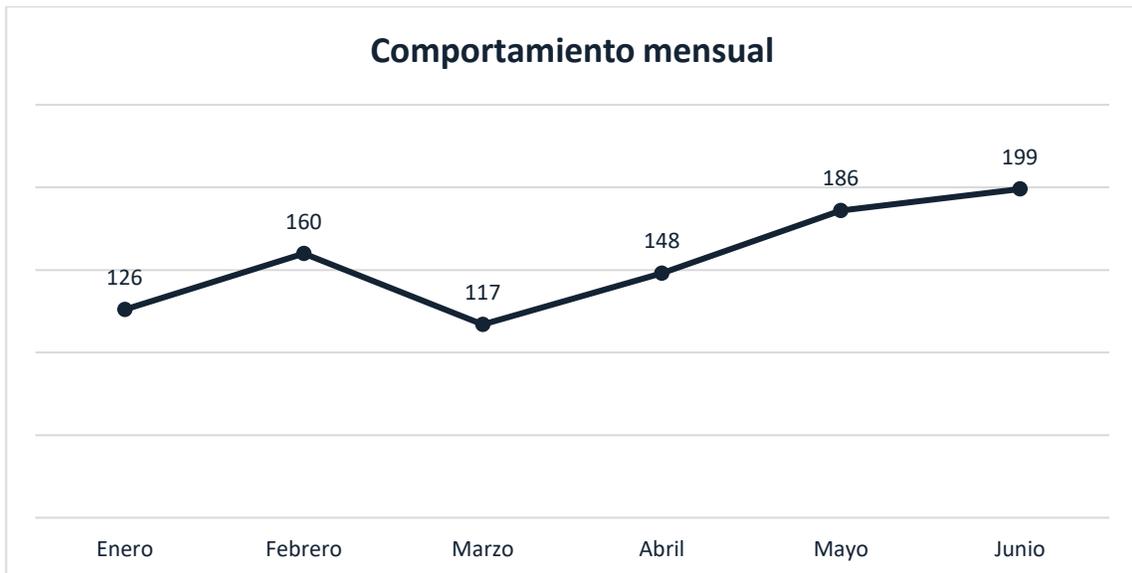


Gráfico 10: Comportamiento mensual – Elaboración propia - Información generada de Sigob/Dozzier

9.1 Análisis entes de control

Teniendo en cuenta las gráficas anteriores (7,8,9 y 10) correspondientes al análisis de la información relacionada con los requerimientos de los entes de control, podemos destacar lo siguiente:

- El ente de control que más ha realizado requerimientos a la entidad es la Personería Distrital de Barranquilla, con un total de 374 solicitudes, de las cuales el 18% (67) corresponden a requerimientos realizados a la Secretaría Distrital de Gestión Social.
- La dependencia que más requerimientos recibió por parte de los entes de control fue la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial, con un total de 264, lo que corresponde al 28% del total de requerimientos realizados en el primer semestre de la presente vigencia.
- La Alcaldía Distrital de Barranquilla presentó un aumento del 75% en el total de requerimientos en el mismo periodo de la vigencia 2024 (primer semestre), pasando de 535 requerimientos en la vigencia 2024 a 936 requerimientos en el primer semestre de la vigencia 2025.
- Teniendo en cuenta el cambio de herramienta de gestión documental, se evidenció un elevado uso del correo (22%) como canal adicional de radicación en comparación a la vigencia 2024.
- Se evidencia un aumento gradual de solicitudes, de acuerdo con el comportamiento mensual, siendo junio el mes con más comunicaciones radicadas en la entidad, con un 21% del total del semestre.

10. Comportamiento tutelas I semestre vigencia 2025

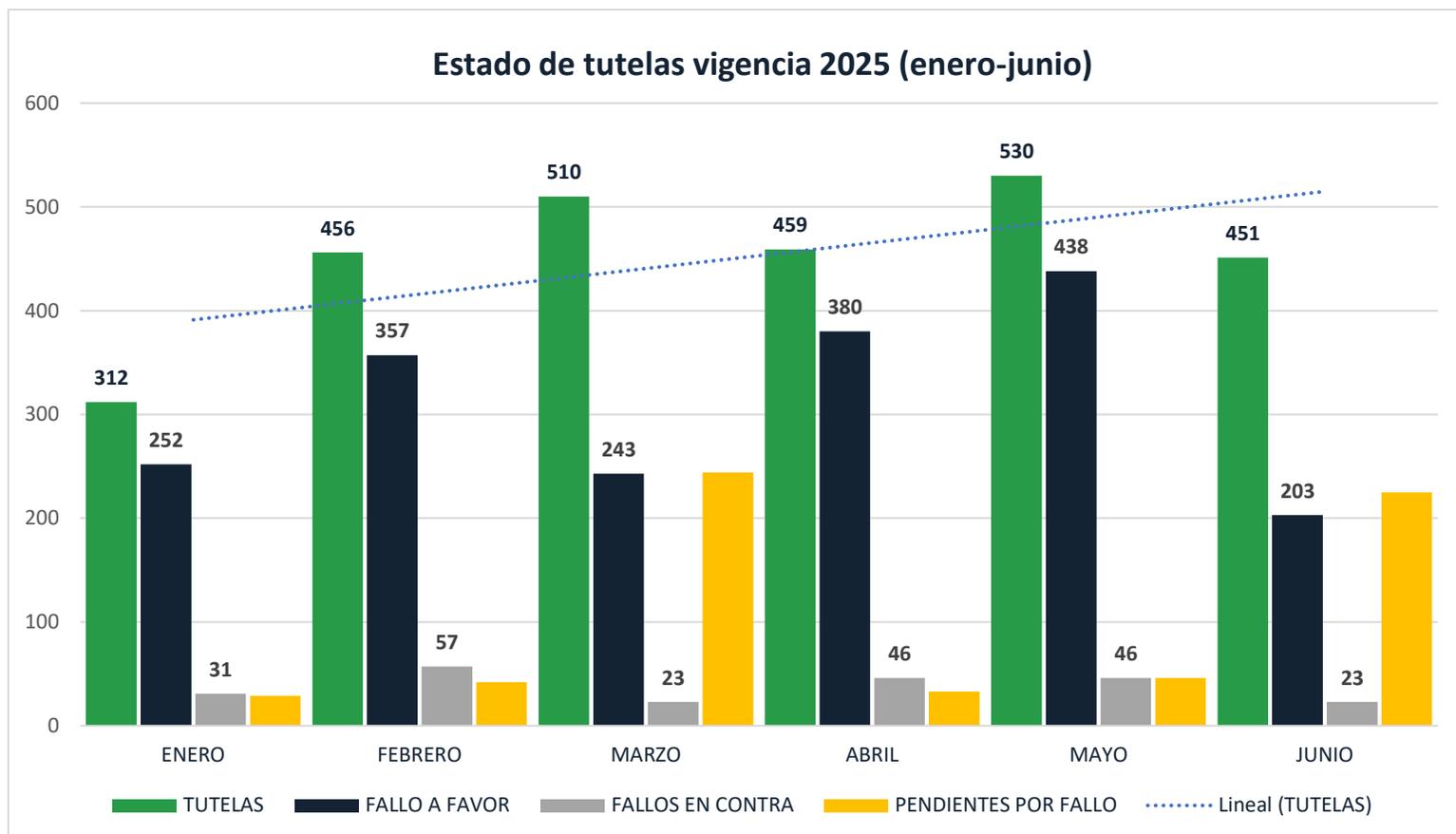


Gráfico 11: Estado de Tutelas por mes - Información tomada del “informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela I y II trimestre vigencia 2025. Secretaría Jurídica del Distrito.

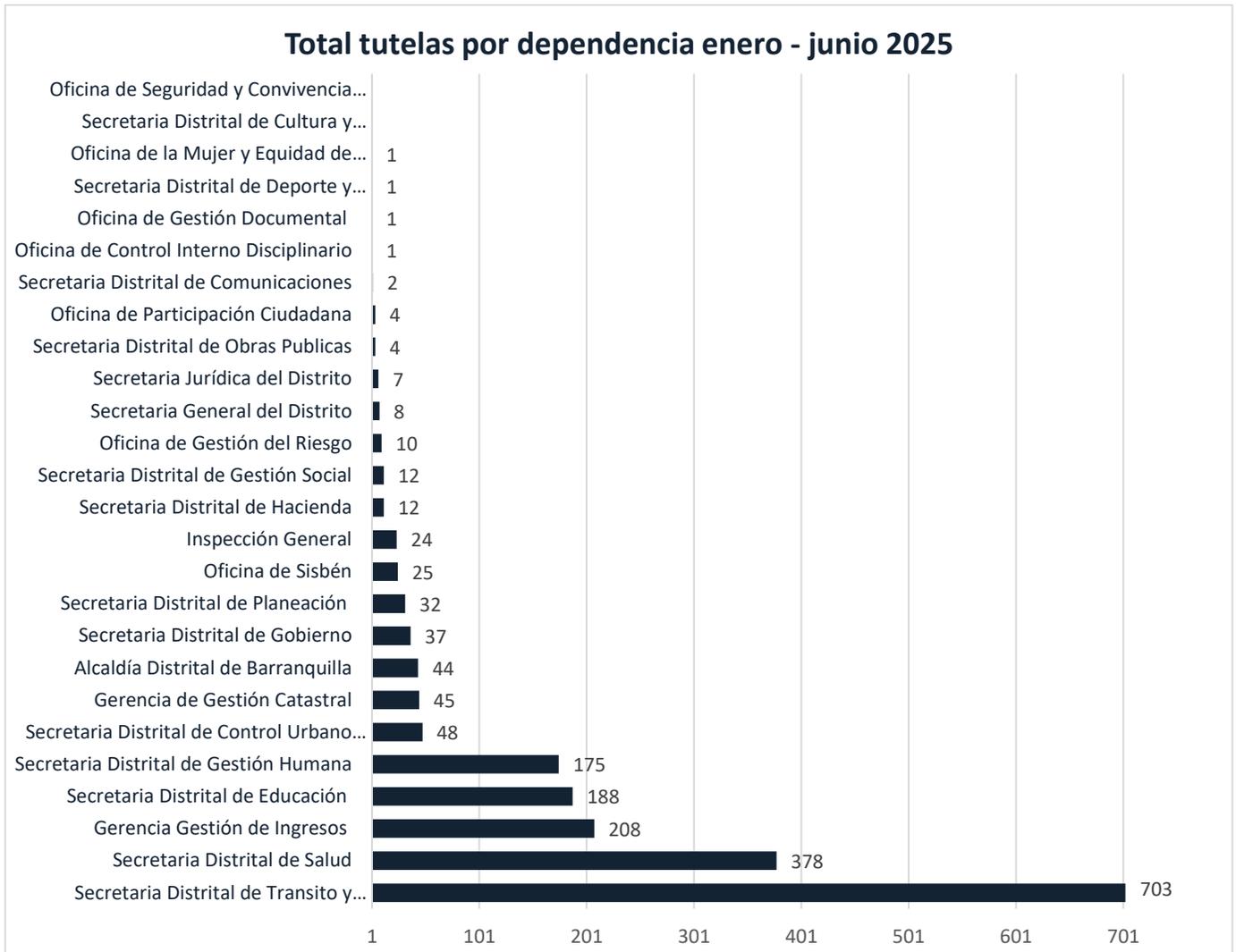


Gráfico 12: Total de Tutelas por dependencia - Información tomada del informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela I semestre vigencia 2025. Secretaría Jurídica del Distrito.

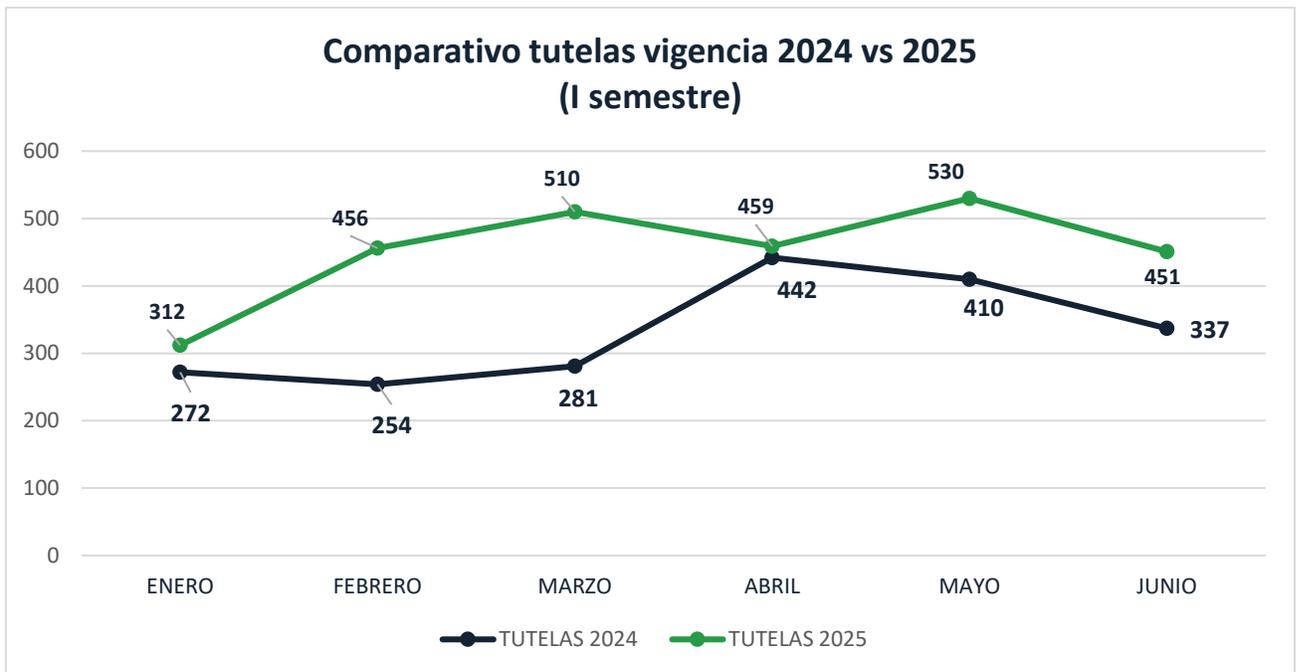


Gráfico 13: Comparativo Tutelas 2024 – 2025 - Información tomada del “informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela I y II trimestre vigencia 2025”. Secretaría Jurídica del Distrito.

10.1 Análisis y resultados tutelas I semestre 2025

De acuerdo con el informe “Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela” emitido por la Secretaría Jurídica del Distrito, las dependencias con más tutelas recibidas fueron:

- Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial (703 tutelas)
- Secretaría Distrital de Salud (378 tutelas)
- Gerencia de Gestión de Ingresos (208 tutelas)
- Secretaría Distrital de Educación (188 tutelas)
- Secretaría Distrital de Gestión Humana (175 tutelas)

El 84% del total de las acciones de tutelas se concentra en las dependencias listadas anteriormente, y en su gran mayoría, las acciones corresponden a presunta violación al derecho de petición y al debido proceso.

Del total de tutelas recibidas, el 69%, es decir, 1873 tutelas, fueron falladas a favor de la entidad, y el 8% fueron falladas a favor de los ciudadanos que las interpusieron.

En comparación con la cantidad de tutelas recibidas en el mismo periodo de la vigencia 2024, se logra identificar que el número de tutelas aumentó en la entidad, con un porcentaje del 36%.

Vigencia 2024: 1996 tutelas recibidas

Vigencia 2025: 2718 tutelas recibidas

11. Canales de atención al ciudadano

La entidad cuenta con diferentes canales para garantizar la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía para la gestión de los requerimientos, consultas y trámites, durante el primer semestre 2025 se contaron con los siguientes canales:

- Atención presencial en puntos de atención
- Correo institucional
- Formulario virtual de PQRSD
- Chat de la Alcaldía de Barranquilla, a través de Whatsapp y Telegram.
- Línea única 195

12. Conclusiones

De acuerdo con la información analizada correspondiente al primer semestre de 2025, se evidencia un aumento significativo del total de PQRSD radicadas en la entidad, así como las tutelas y solicitudes de entes de control. Sin embargo, a pesar del aumento, el cumplimiento a los tiempos de respuesta disminuyó, lo cual coincide con la implementación del nuevo sistema de gestión documental en abril, indicando una afectación en la capacidad operativa y en la adaptación de los funcionarios a la nueva herramienta.

A continuación, se listan las recomendaciones que deben ser revisadas y atendidas por las dependencias correspondientes con el fin de prevenir el incumplimiento legal establecido y satisfacer los requerimientos de la ciudadanía:

Recomendación No. 1: Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes recibidas, se recomienda realizar un análisis de las mismas, para fortalecer la información que se suministra a los ciudadanos mediante los diferentes canales institucionales y poder

reducir la cantidad de solicitudes innecesarias o repetitivas en relación a trámites y servicios, teniendo en cuenta el principio de transparencia activa.

Recomendación No. 2: Con los análisis realizados en el presente informe, se recomienda tomar acciones pertinentes y efectivas para el fortalecimiento institucional por parte de las dependencias donde se concentra el 80% de las PQRSD y tutelas en la entidad (Análisis de Pareto), entre las cuales se encuentran:

- Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Gestión Humana
- Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público

Recomendación No. 3: Teniendo en cuenta el nuevo sistema de gestión documental, se recomienda a la Oficina de Relación con el Ciudadano, Gerencia de las TIC y Oficina de Gestión Documental establecer estrategias de capacitación y acompañamiento técnico continuo a las dependencias y servidores públicos responsables de la gestión de PQRSD, priorizando aquellos con menor porcentaje de cumplimiento.

Recomendación No. 4: Identificar y documentar las tutelas falladas en contra de la entidad con el fin de identificar los casos que tengan implicaciones financieras y reputacionales para la entidad y establecer las acciones pertinentes. Asimismo, aquellas que estén relacionadas directamente con la prestación de un servicio o trámite deben documentarse para formular los respectivos planes de mejoramiento.


Belka Gutiérrez Arrieta

Gerente Control Interno de Gestión

Proyectó: Martin Rafael Molina Torres – Profesional Universitario

Cristian David Flórez Rodríguez - Profesional Universitario

Revisó: Belka Gutiérrez Arrieta – Gerente Control Interno de Gestión