

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

VIGENCIA 2025

ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA

GERENCIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

FEBRERO 2026

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	3
2.1 Objetivo general.....	4
2.2 Objetivos especificos	4
3. Alcance.....	4
4. Metodología aplicada	5
5. Marco normativo	6
6. Fuentes de información	7
7. Análisis de seguimiento y evaluación PQRSD vigencia 2025 (enero – diciembre). 8	
7.1 Tipologías de PQRSD vigencia 2025.....	8
7.2 Total PQRSD radicadas mes a mes Enero – Diciembre 2025	8
7.3 Total PQRSD por dependencia - vigencia 2025	9
7.4 Total PQRSD - vigencia 2024 y 2025	10
7.5 Análisis de pareto total pqrds vigencia 2025	11
7.6 Comparativo PQRSD vigencia (2024 – 2025).....	12
7.7 Porcentaje de cumplimiento	13
8. Análisis y resultados de la evaluación y seguimiento Total PQRSD vigencia 2025:	15
8.1 Porcentaje de cumplimiento primer semestre vigencia 2025.....	17
9. Entes de control	20
9.1 Análisis entes de control	21
10. Comportamiento tutelas vigencia 2025.....	23
10.1 Análisis y resultados tutelas vigencia 2025.....	25
11. Canales de atención al ciudadano.....	¡Error! Marcador no definido.
12. Conclusiones.....	26

1. Introducción

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 2.2.22.1.5 del Decreto 648 de 2017, la Ley 87 de 1993 y en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Gerencia de Control Interno de Gestión de la Alcaldía Distrital de Barranquilla realizó la evaluación y seguimiento independiente a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes a la vigencia 2025.

El presente informe tiene como propósito evaluar, desde el rol de tercera línea de defensa, la eficacia, oportunidad y cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD por parte de las dependencias del sector central de la entidad, así como identificar riesgos institucionales asociados a la posible vulneración en el cumplimiento de los tiempos y la eficacia en las respuestas a los ciudadanos y partes interesadas así como la generación de acciones judiciales (tutelas) y requerimientos por parte de los entes de control.

La evaluación se desarrolló en el marco del Plan Anual de Auditoría 2025, atendiendo los roles de evaluación y seguimiento, liderazgo estratégico y enfoque hacia la prevención asignados a las Oficinas de Control Interno, con el fin de emitir conclusiones objetivas y formular recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo, la mitigación de riesgos y el fortalecimiento de la gestión institucional.

Este informe se constituye, por tanto, en un insumo estratégico para la Alta Dirección, los Gerentes, Secretarios de Despacho y los Jefes de Oficina, en la toma de decisiones orientadas a garantizar una atención eficaz, oportuna y conforme a la normatividad vigente, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la administración distrital.

2. Objetivo

2.1 Objetivo general

Evaluar la eficacia, oportunidad y nivel de cumplimiento normativo de la gestión institucional en la atención y tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Alcaldía Distrital de Barranquilla durante la vigencia 2025 (1 de enero al 31 de diciembre), en cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno.

2.2 Objetivos específicos

- ✓ Verificar el cumplimiento de los términos y requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011 y demás normas aplicables en la atención de las PQRSD.
- ✓ Evaluar la eficacia de la gestión adelantada por las dependencias responsables, a partir de los niveles de cumplimiento y comportamiento de acciones judiciales.
- ✓ Identificar riesgos institucionales asociados a la gestión de PQRSD, especialmente aquellos relacionados con la vulneración del derecho fundamental de petición.
- ✓ Rendir informe a la administración distrital, conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, formulando recomendaciones orientadas al fortalecimiento institucional y al mejoramiento continuo.

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 31 de diciembre de 2025.

Se llevó a cabo la evaluación sobre la gestión realizada a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRSD ciudadanas, generadas durante el I y II 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 y segundo 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 2024 y 2025.
- Herramienta SIGOB y 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 2025.
- Seguimientos realizados por las Dependencias.

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

7.1 Tipologías de PQRSD vigencia 2025

Durante 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 la vigencia 2025 fueron los siguientes:

- Formulario Web
- Ventanilla Presencial
- E-Mail

7.2 Total PQRSD radicadas mes a mes Enero – Diciembre 2025

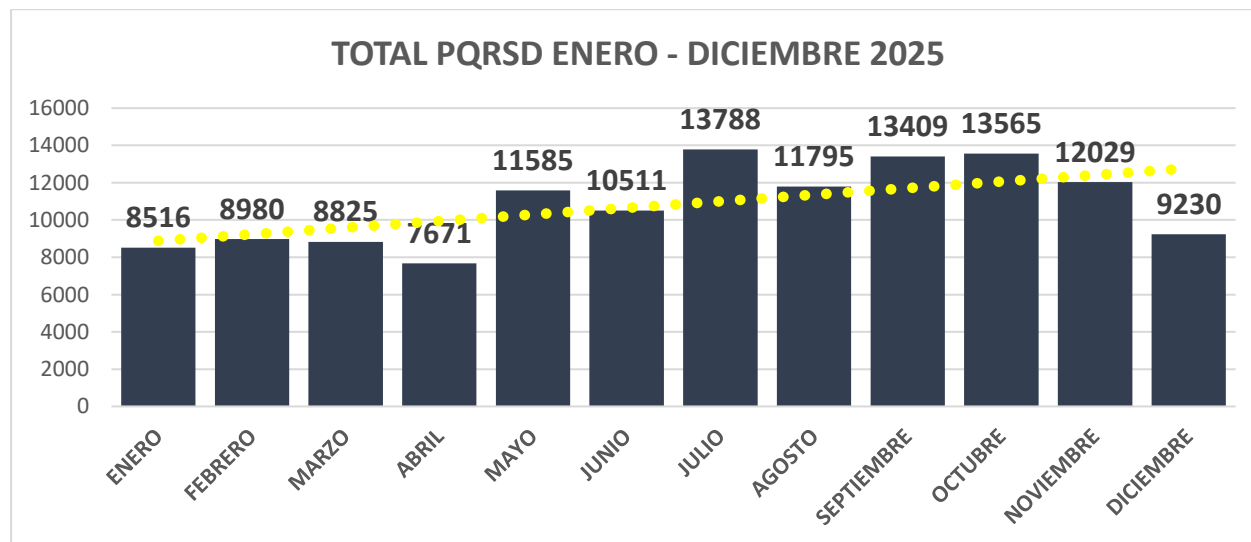


Gráfico 1: Total PQRSD recibidas - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2025 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

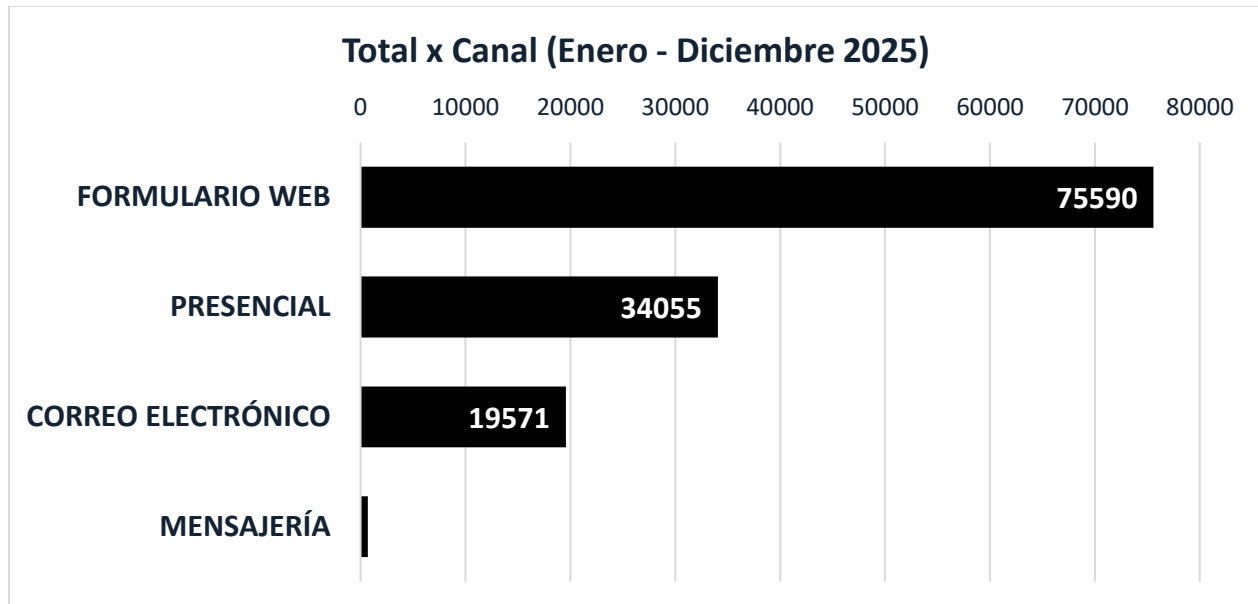


Gráfico 2: Total de pqrds por canal de recepción - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2025 - Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.3 Total PQRSD por dependencia - vigencia 2025

Dependencia	TOTAL
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	41242
Gerencia de Gestión de Ingresos	13848
Secretaría Distrital de Salud	11733
Secretaría Distrital de Planeación	11143
Secretaría Distrital de Gobierno	7912
Secretaría Distrital de Gestión Humana	6691
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	5879
Gerencia de Gestión Catastral	5779
Secretaría General del Distrito	4791
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	3199
Secretaría Distrital de Educación	2943
Secretaría Distrital de Obras Públicas	2388
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	2337
Gerencia de Desarrollo Social	2337
Secretaría Distrital de Hacienda	2158
Secretaría Distrital de Gestión Social	2079
Oficina de Gestión del Riesgo	1069
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	840
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	608

Secretaría Privada del Distrito	342
Oficina de Control Interno Disciplinario	228
Gerencia de Ciudad	176
Secretaría Jurídica Distrital	166
Oficina de la Mujer Equidad y Género	132
Gerencia de las TICs	84
Secretaría Distrital de Comunicaciones	69
Alcaldía Local Suroccidente	49
Alcaldía Local Metropolitana	46
Alcaldía Local Suroriente	34
Alcaldía Local Riomar	33
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	23
Despacho Alcalde	19
Gerencia de Proyectos Especiales	5
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	4
Gerencia de Control Interno de Gestión	3
Alcalde Ad-hoc	1

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

7.4 Total PQRSD - vigencia 2024 y 2025

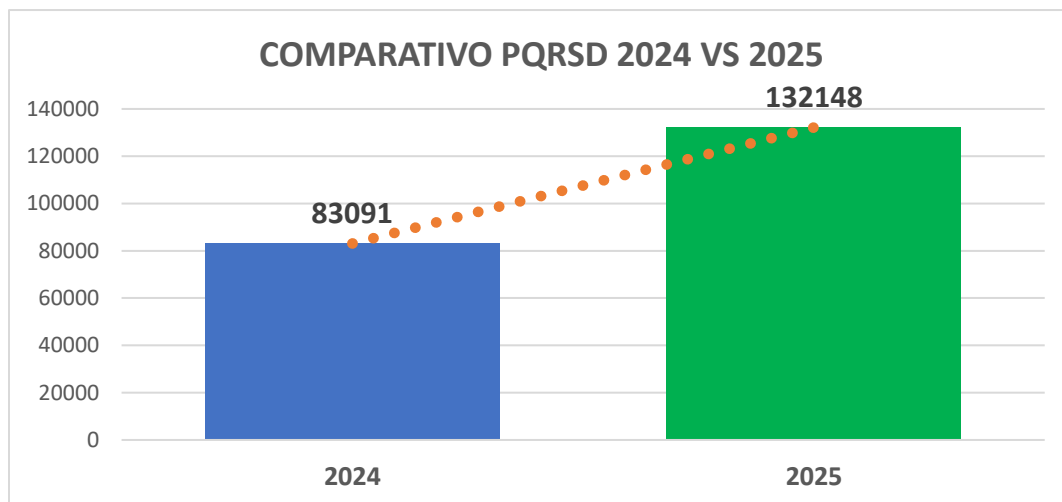


Gráfico 3: Total PQRSD 2024 vs 2025 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2024 – enero a diciembre 2025. Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.5 Análisis de pareto total pqrsd vigencia 2025

Diagrama de Pareto vigencia 2025

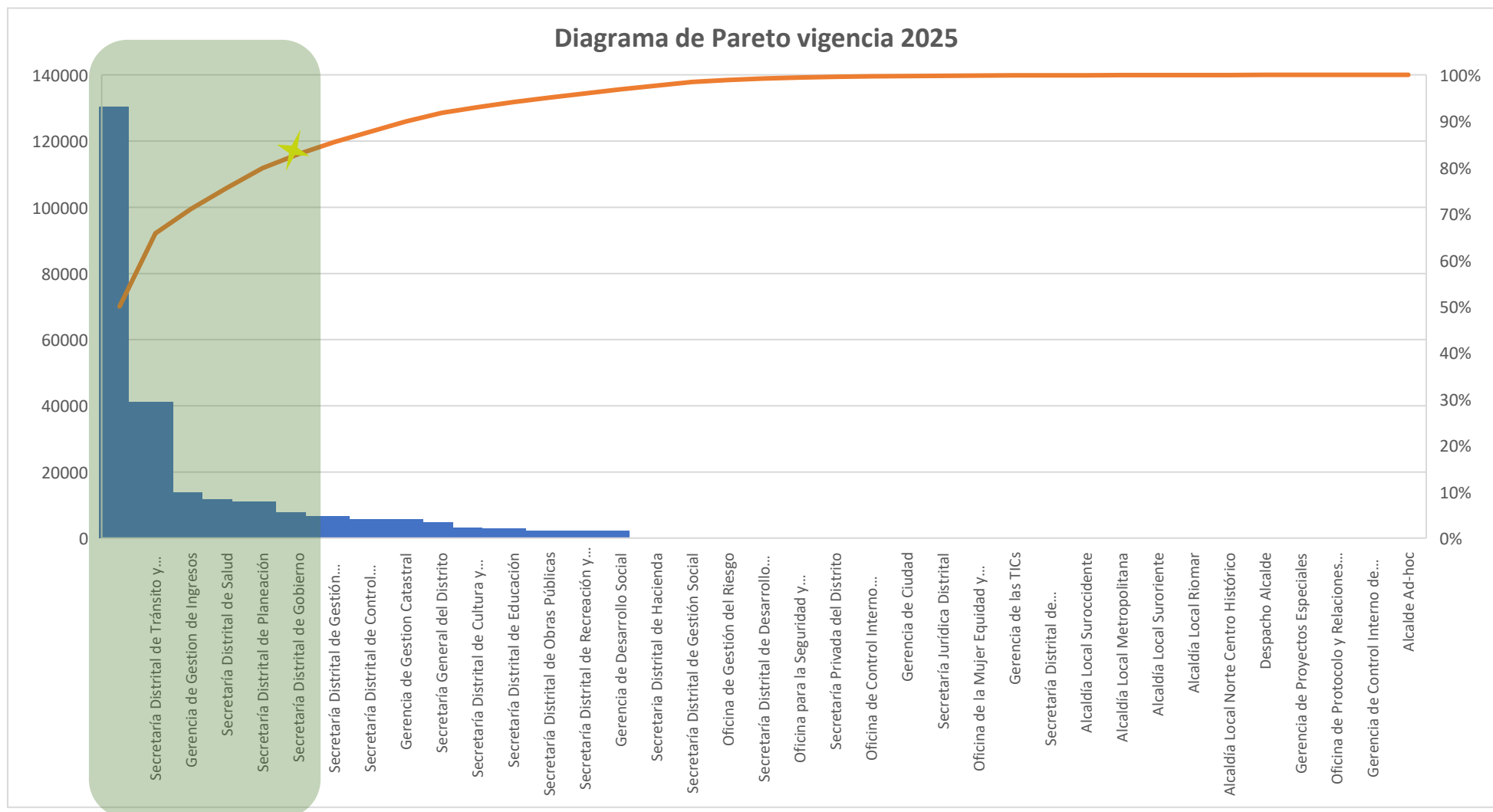


Gráfico 4: Diagrama de Pareto PQRSD vigencia 2025 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2025 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.6 Comparativo PQRSD vigencia (2024 – 2025)

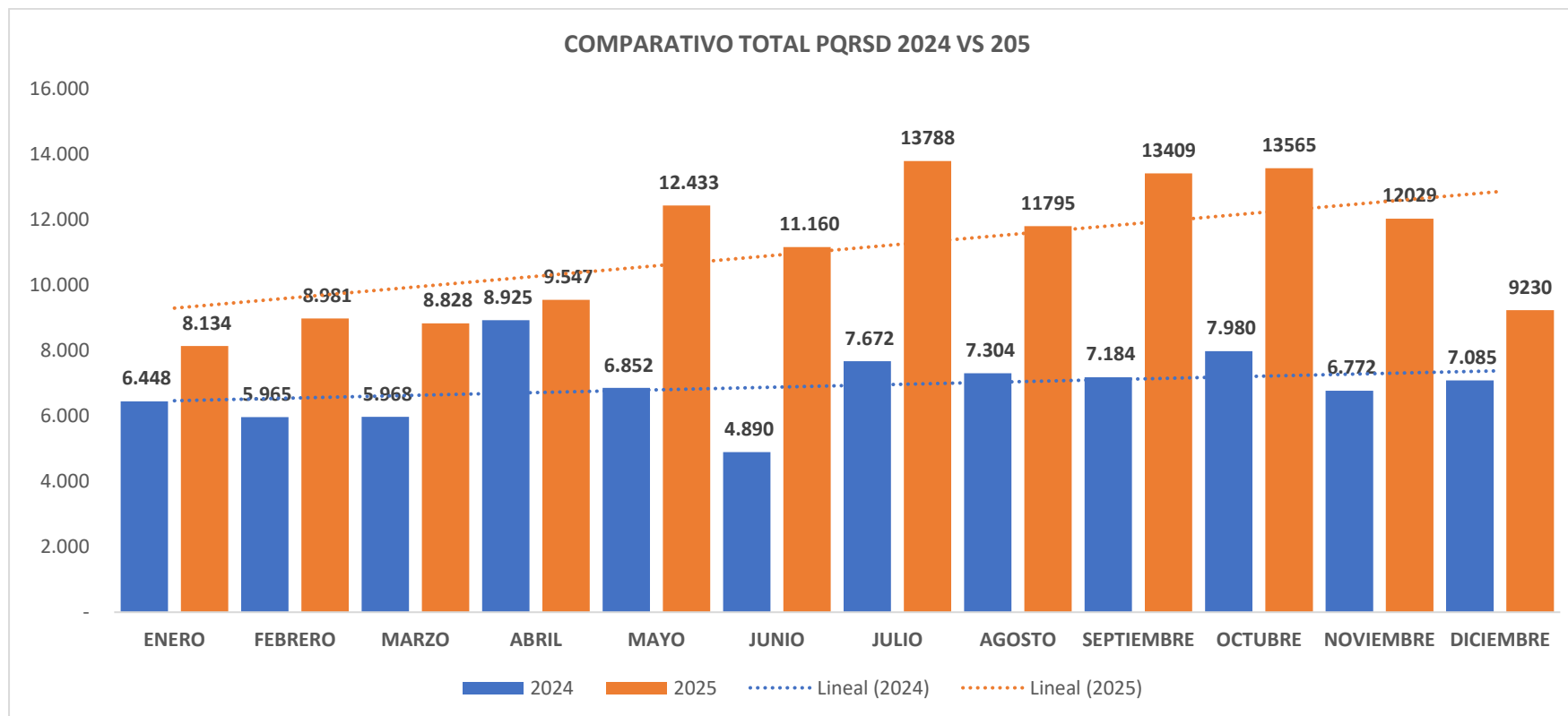


Gráfico 5: Total PQRSD vigencia 2024 vs 2025 por mes - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2024 – enero a diciembre 2025 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.7 Porcentaje de cumplimiento

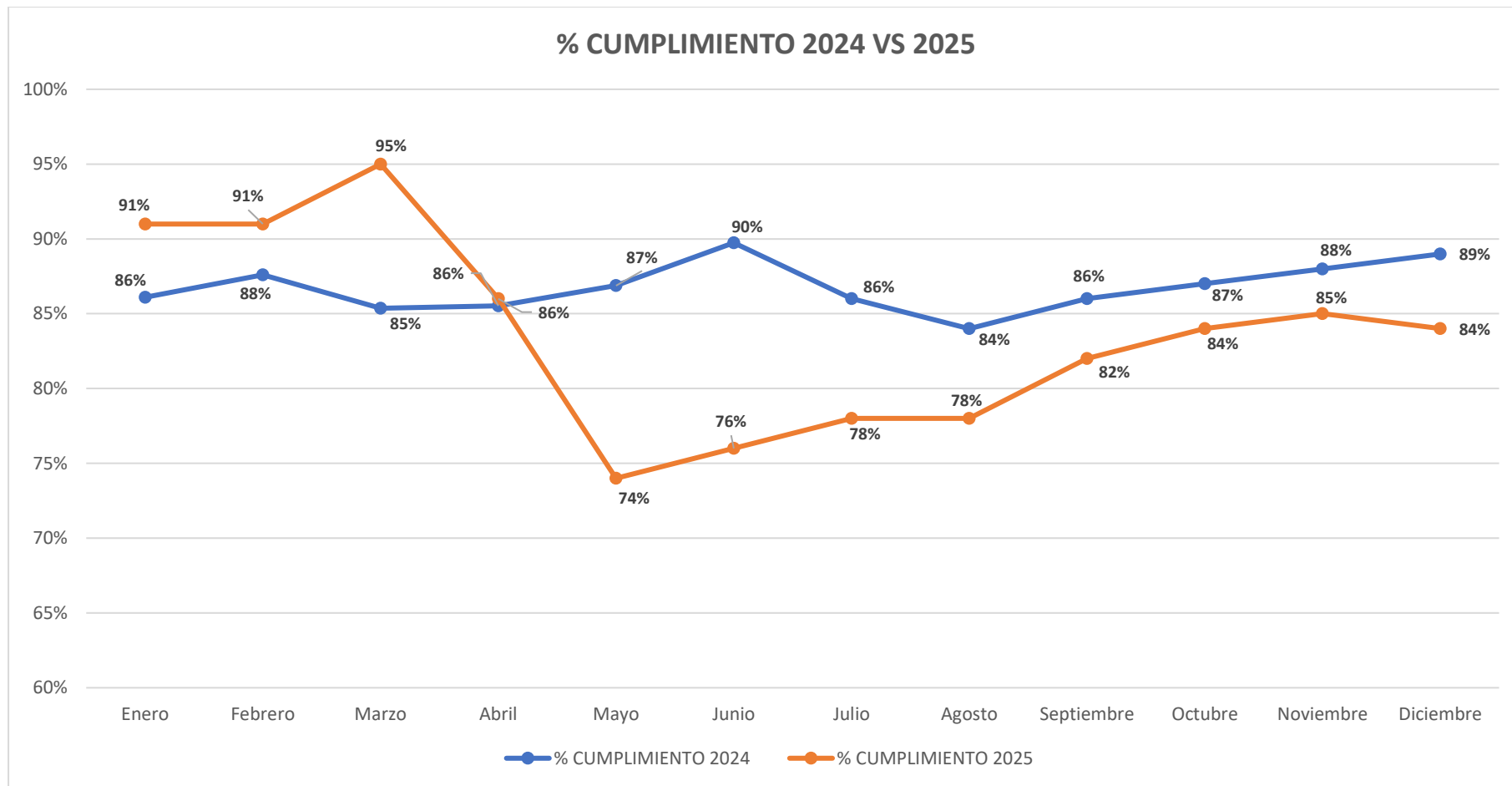


Gráfico 6: Porcentaje de cumplimiento vigencia 2024 vs 2025 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre (2024 y 2025) – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

DEPENDENCIA	% CUMPLIMIENTO
Despacho Alcalde	100%
Gerencia de Ciudad	99%
Gerencia de las TICs	99%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	98%
Oficina de la Mujer Equidad y Género	98%
Alcaldía Local Suroccidente	98%
Secretaría Privada del Distrito	97%
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	96%
Gerencia de Desarrollo Social	96%
Alcaldía Local Metropolitana	96%
Oficina de Gestión del Riesgo	95%
Secretaría Distrital de Obras Públicas	94%
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	93%
Gerencia de Gestión de Ingresos	88%
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	88%
Secretaría Distrital de Planeación	86%
Oficina de Control Interno Disciplinario	86%
Secretaría Distrital de Hacienda	82%
Secretaría Distrital de Gobierno	79%
Secretaría General del Distrito	79%
Secretaría Distrital de Gestión Humana	74%
Alcaldía Local Riomar	74%
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	73%
Secretaría Distrital de Comunicaciones	73%
Secretaría Distrital de Salud	68%
Gerencia de Gestión Catastral	66%
Alcaldía Local Suroriente	65%
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	55%
Secretaría Distrital de Gestión Social	55%
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	50%
Secretaría Jurídica Distrital	36%
Secretaría Distrital de Educación	35%
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	33%
Gerencia de Control Interno de Gestión	33%
Gerencia de Proyectos Especiales	20%

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

8. Análisis y resultados de la evaluación y seguimiento Total PQRSD vigencia 2025:

Total PQRSD – Vigencia 2025

Con base en el **Gráfico 1 “Total PQRSD 2025”** y el **Gráfico 2 “Total PQRSD por canal de recepción”**, se identifican los siguientes resultados relevantes desde una perspectiva técnica de comportamiento de demanda ciudadana:

8.1 Comportamiento semestral y tendencia

Se evidencia un incremento del 32 % en el total de PQRSD radicadas durante el segundo semestre frente al primero, pasando de 56.088 a 73.816 solicitudes.

Este comportamiento refleja:

- Una tendencia creciente sostenida a partir del mes de junio, lo cual indica un aumento progresivo en la interacción ciudadana con la administración.
- Un posible efecto asociado a la habilitación y consolidación de nuevos canales de recepción.
- Un incremento en la demanda de servicios institucionales, que implica mayores exigencias en términos de capacidad operativa y tiempos de respuesta.

Desde el enfoque de gestión, este crecimiento representa un reto en materia de:

- Capacidad de respuesta institucional.
- Seguimiento a indicadores de oportunidad.
- Gestión del riesgo operativo asociado a congestión o acumulación de solicitudes.

8.2 Análisis por canal de recepción

Del análisis del Gráfico 2 se concluye que:

- El formulario web institucional continúa siendo el canal predominante, concentrando el 67 % del total de PQRSD del primer semestre, consolidándose como el principal medio de interacción digital con la ciudadanía.
- Se destaca la entrada en operación del canal de correo electrónico institucional, el cual registró 19.571 radicados en la vigencia 2025, equivalentes al 15 % del total anual de solicitudes.

Este comportamiento evidencia:

- Un proceso de diversificación de canales digitales.
- Mayor accesibilidad y facilidad de interacción ciudadana.
- Incremento en la trazabilidad de las solicitudes.

No obstante, el crecimiento del canal correo electrónico puede generar:

- Riesgos de duplicidad de radicados.
- Sobrecarga operativa si no se cuenta con los equipos de trabajo y herramientas adecuadas para el seguimiento en el cumplimiento de los tiempos y calidad de las respuestas.

8.3 Comparativo PQRSD 2024 vs 2025

Con base en los Gráficos 3 y 5, se observa un incremento sostenido en todos los meses analizados.

- Total, PQRSD 2024: 83.091
- Total, PQRSD 2025: 129.904
- Incremento absoluto: 46.813 solicitudes
- Incremento porcentual: 59 %

Este aumento del 59 % representa una variación significativa en la demanda institucional y se explica principalmente por:

- La habilitación del canal de correo electrónico.
- Mayor apropiación de los canales digitales por parte de la ciudadanía.
- Acceso a solicitudes y respuesta de tramites

El incremento puede interpretarse como mayor accesibilidad y confianza en los mecanismos institucionales, siempre que se mantenga la oportunidad y calidad en la respuesta.

8.4 Análisis de pareto – PQRSD vigencia 2025

Con fundamento en la Tabla 1 “Total PQRSD por dependencia vigencia 2025” y el Gráfico 4 “Diagrama de Pareto PQRSD vigencia 2025”, se identifican los siguientes hallazgos estructurales:

El 80 % del total de PQRSD recibidas por la entidad se concentra en 6 dependencias, de un total de 34 que reportan solicitudes.

Las dependencias con mayor concentración son:

- Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial
- Gerencia de Gestión de Ingresos
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Gestión Humana

La Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial registró 41.244 solicitudes y la Secretaría Distrital de Hacienda 13.848, para un total conjunto de 54.175 PQRSD.

Esto representa el 42 % del total de solicitudes recibidas por la entidad en la vigencia 2025, evidenciando una concentración significativa en dos dependencias.

Este nivel de concentración implica:

- Mayor exposición al riesgo de vencimiento de términos.
- Necesidad de monitoreo permanente de indicadores de oportunidad.
- Implementación de estrategias de mejora continua orientadas a reducir causas recurrentes de inconformidad de la ciudadanía.

8.5 Porcentaje de cumplimiento vigencia 2025

Con base en el Gráfico 6 “Porcentaje de cumplimiento primer semestre 2024 vs 2025” y la Tabla 2 “Porcentaje de cumplimiento por dependencia”, se realiza el siguiente análisis técnico:

Comportamiento general y efecto de la transición tecnológica

A nivel institucional se observa un comportamiento descendente en el porcentaje de cumplimiento durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, particularmente en el mes de mayo, donde se registra el nivel mínimo de cumplimiento (74 %).

Este comportamiento coincide temporalmente con la adopción del nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos (Dozzier), implementado mediante el

Decreto 208 de 2025 durante el mes de abril, lo que evidencia un impacto operativo asociado al proceso de transición tecnológica.

Este fenómeno puede atribuirse a:

- Ajustes en la curva de aprendizaje del personal.
- Adaptación a nuevos flujos de radicación y asignación.
- Reconfiguración de roles y tiempos de trámite.
- Posibles reprocesos durante la fase inicial de implementación.

No obstante, a partir del mes de julio se observa una estabilización progresiva del indicador, alcanzando niveles de cumplimiento del 85 % en noviembre y 84 % en diciembre, lo cual refleja una recuperación operativa y apropiación del sistema por parte de las dependencias.

Comparativo vigencias 2024 vs 2025

En el análisis comparativo se identifican los siguientes elementos:

- Primer trimestre 2025: niveles de cumplimiento superiores frente al mismo periodo de 2024.
- Segundo y tercer trimestre 2025: reducción en el porcentaje de cumplimiento frente a 2024, coincidiendo con la implementación del nuevo aplicativo.
- Promedio de cumplimiento 2024: 87 %.
- Promedio de cumplimiento 2025: 84 %.

La variación de tres puntos porcentuales refleja un impacto moderado pero significativo, que debe analizarse no como un deterioro estructural, sino como un efecto transitorio derivado de un cambio tecnológico institucional.

Desde el enfoque de mejora continua, este comportamiento evidencia la necesidad de:

- Fortalecer los planes de gestión del cambio.
- Implementar acompañamiento técnico permanente.
- Monitorear indicadores críticos durante procesos de transición tecnológica.
- Establecer alertas tempranas frente a disminuciones en niveles de oportunidad.

Dependencias con desempeño destacado

Se identifican tres dependencias con niveles de cumplimiento entre el 99 % y el 100 % durante la vigencia 2025:

- Despacho del Alcalde
- Gerencia de Ciudad
- Gerencia de las TIC

Dependencias con niveles críticos de cumplimiento

Se identifican dependencias con porcentajes de cumplimiento inferiores al promedio institucional, destacándose los siguientes casos:

Dependencia	% Cumplimiento
Gerencia de Proyectos Especiales	20 %
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	33 %
Gerencia de Control Interno de Gestión	33 %
Secretaría Distrital de Educación	35 %
Secretaría Jurídica Distrital	36 %
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	50 %
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	55 %
Secretaría Distrital de Gestión Social	55 %
Alcaldía Local Suroriente	65 %
Gerencia de Gestión Catastral	66 %
Secretaría Distrital de Salud	68 %

Desde la perspectiva de gestión institucional, estos resultados implican:

- Alto riesgo de vencimiento de términos legales.
- Incremento potencial en quejas por silencio administrativo.
- Exposición a riesgos disciplinarios y fiscales.
- Afectación a la percepción ciudadana del servicio.

En los casos con cumplimiento inferior al 50 %, se configura un nivel crítico que requiere:

- Análisis de causas estructurales.
- Revisión de cargas laborales.
- Evaluación de asignación de responsabilidades.
- Fortalecimiento inmediato del seguimiento interno.
- Implementación de acciones correctivas con metas de recuperación progresiva.

9. Entes de control

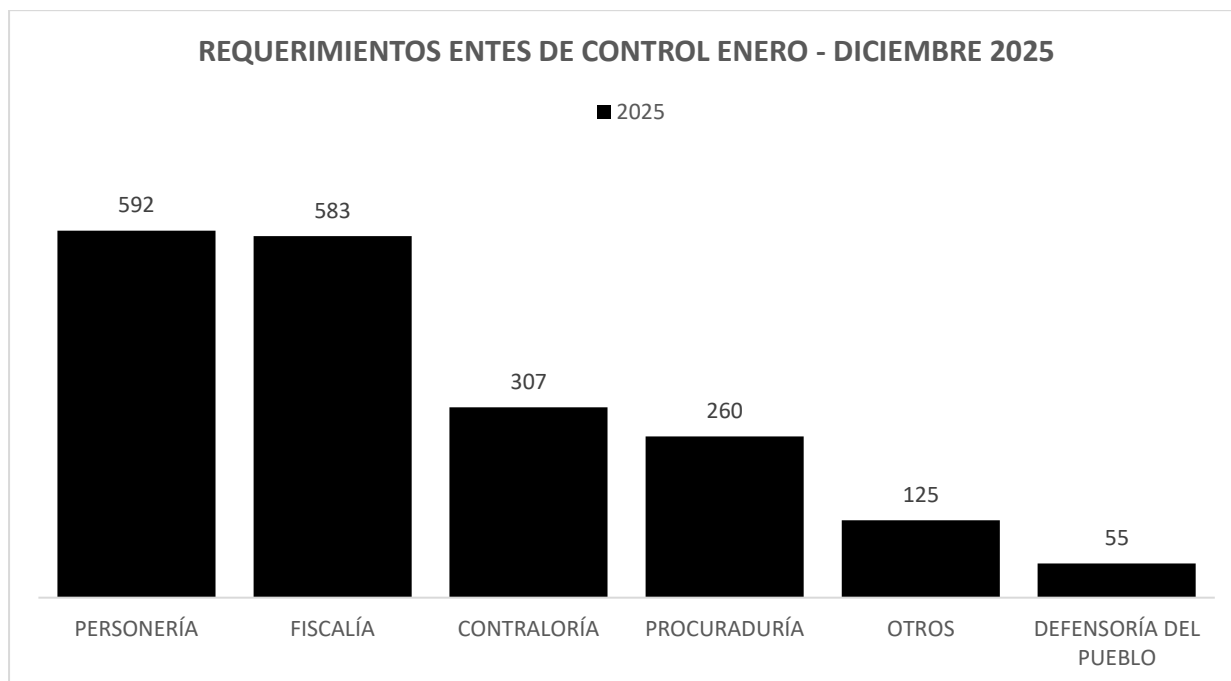


Gráfico 7: Requerimiento entes de control comparativo 2024 vs 2025 - Elaboración propia - Información generada de Sigob/Dozzier

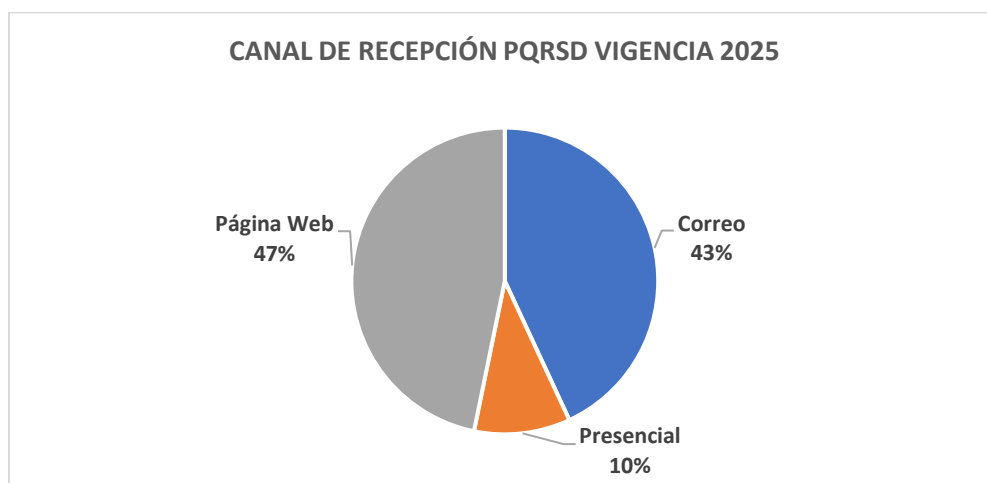


Gráfico 8: Canales de recepción– Elaboración propia – Información generada de Sigob/Dozzier

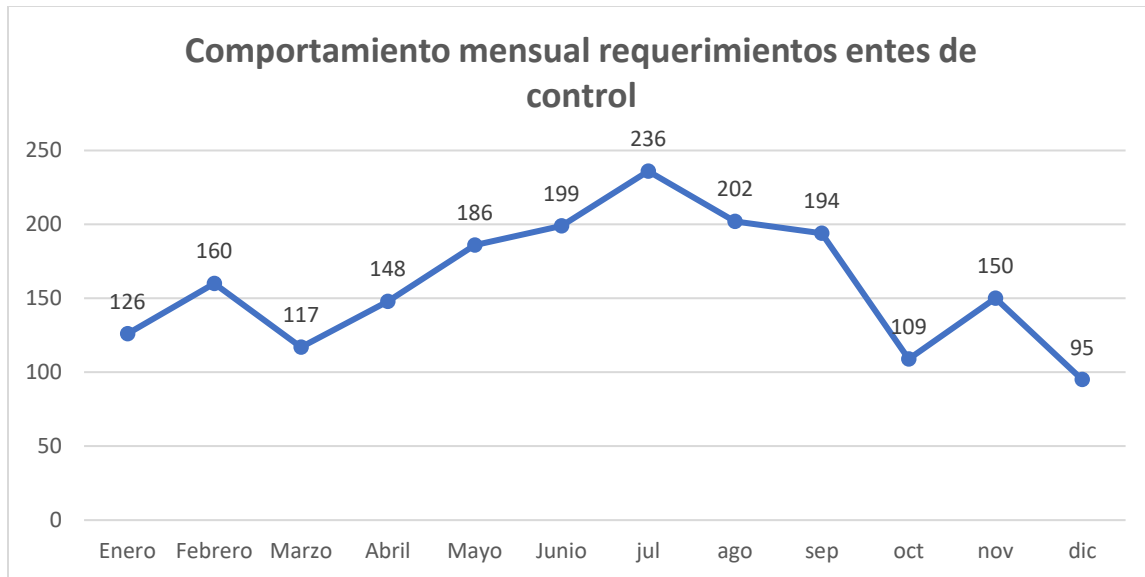


Gráfico 9: Comportamiento mensual Requerimientos entes de control – Elaboración propia - Información generada de Sigob/Dozzier

9.1 Análisis entes de control

El total consolidado de requerimientos asciende a 1.922 actuaciones durante la vigencia 2025. Se evidencia una alta concentración en dos entes:

- Personería (592)
- Fiscalía (583)

Estas dos entidades representan conjuntamente 1.175 requerimientos, equivalentes al 61 % del total anual, lo que indica que más de la mitad de la interacción con órganos de control proviene de actuaciones asociadas a control disciplinario, derechos fundamentales y actuaciones penales.

La Contraloría (307 requerimientos) representa aproximadamente el 16 %, lo cual evidencia una carga relevante.

El comportamiento muestra una curva ascendente desde enero (126 requerimientos) hasta julio (236 requerimientos), mes en el cual se registra el punto máximo del año.

Posteriormente se evidencia una disminución progresiva hacia diciembre (95 requerimientos).

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 julio el mes con más comunicaciones radicadas en la entidad, con 236 requerimientos.

10. Comportamiento tutelas vigencia 2025

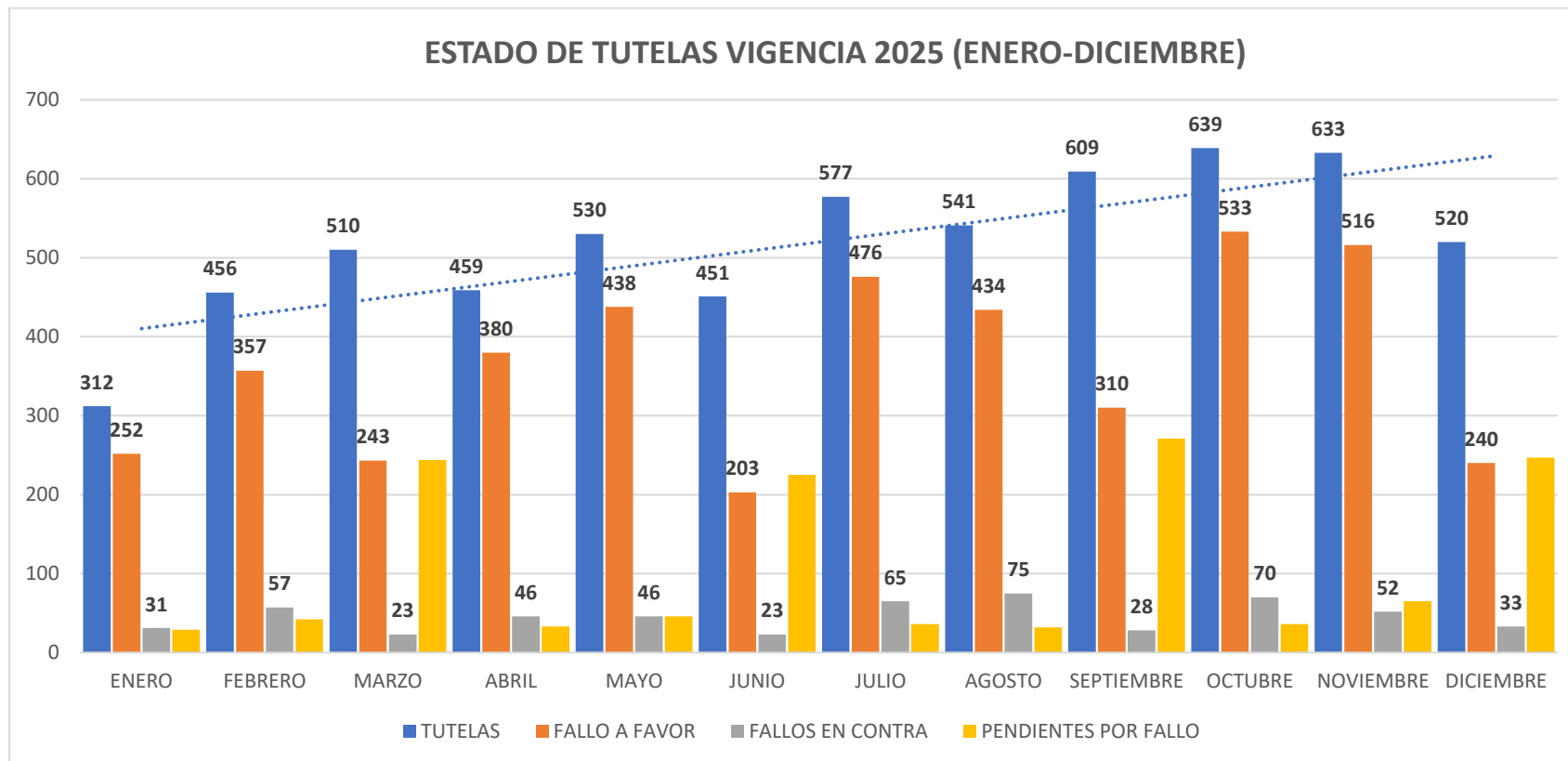


Gráfico 10: Estado de Tutelas por mes - Información tomada del “informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela vigencia 2025. Secretaría Jurídica del Distrito.

TOTAL TUTELAS POR DEPENDENCIA ENERO - DICIEMBRE 2025

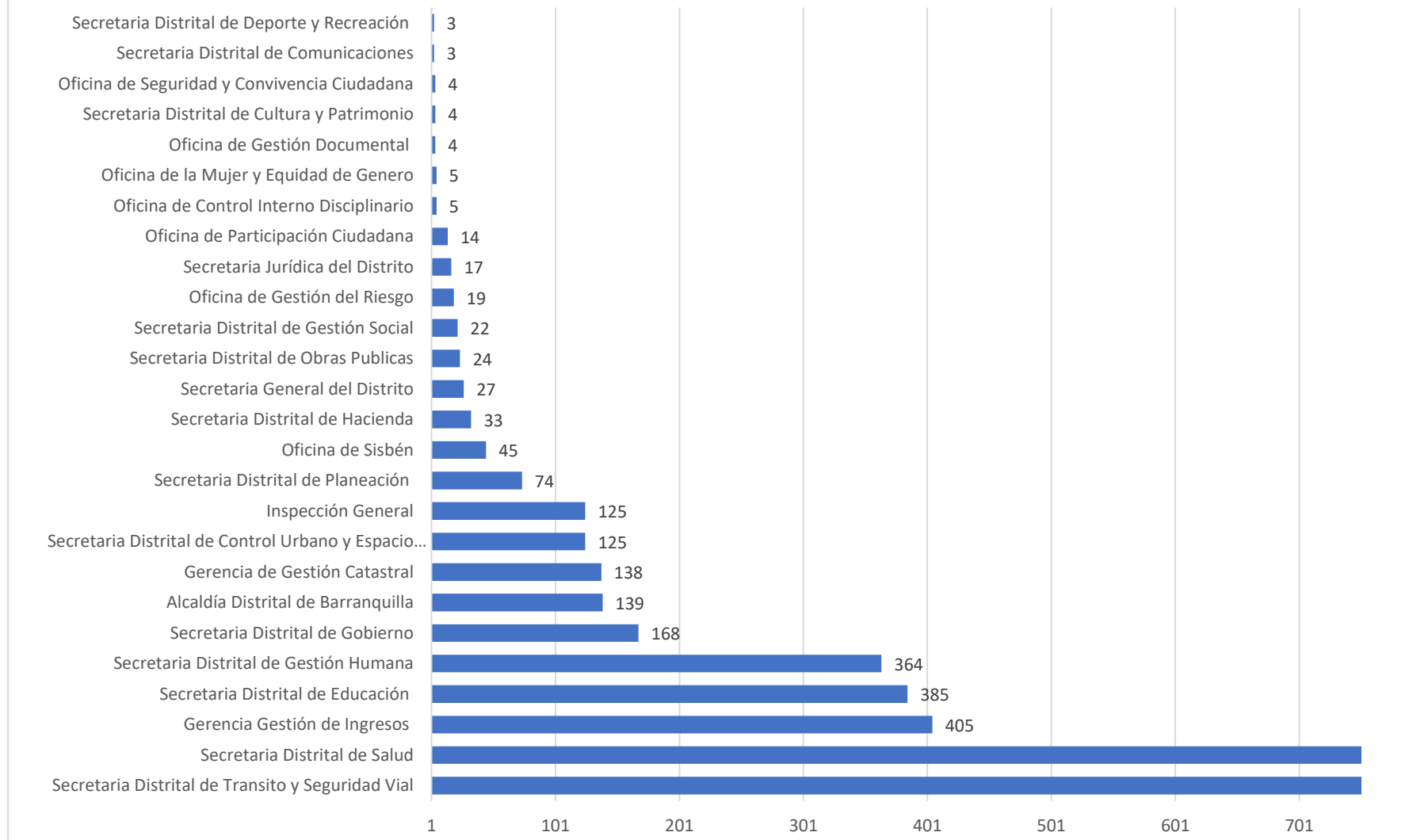


Gráfico 12: Total de Tutelas por dependencia - Información tomada del informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela vigencia 2025. Secretaría Jurídica del Distrito.

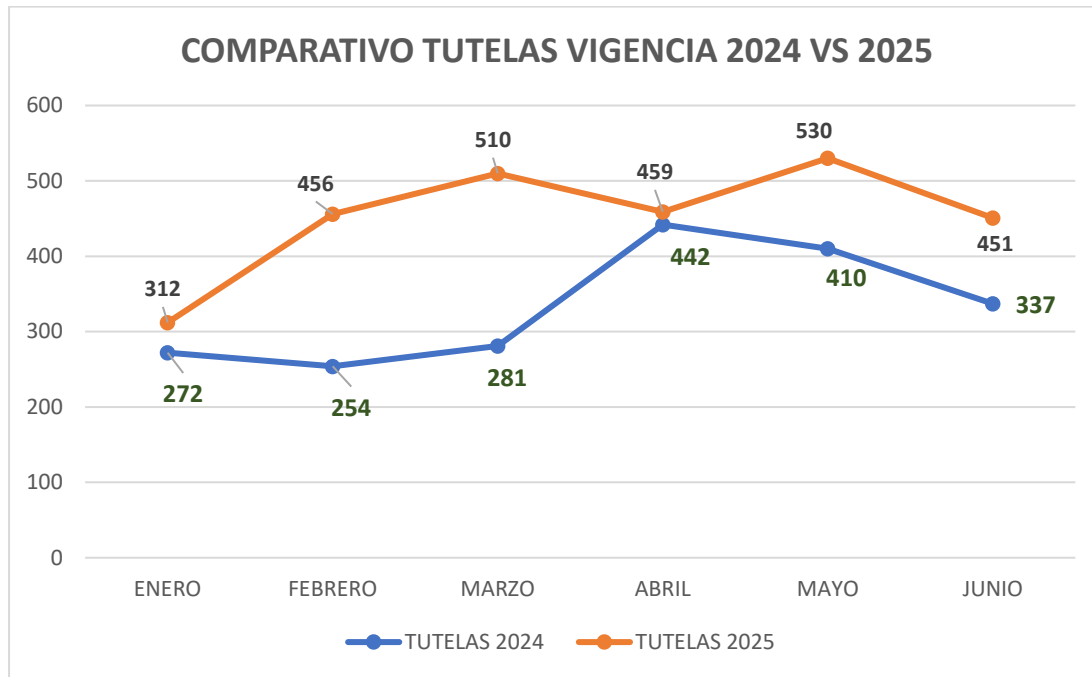


Gráfico 13: Comparativo Tutelas 2024 – 2025 - Información tomada del “informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela vigencia 2025”. Secretaría Jurídica del Distrito.

10.1 Análisis y resultados tutelas vigencia 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 (2225 tutelas)
- Secretaría Distrital de Salud (1088 tutelas)
- Gerencia de Gestión de Ingresos (405 tutelas)
- Secretaría Distrital de Educación (385 tutelas)
- Secretaría Distrital de Gestión Humana (364 tutelas)

El 82% 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 70%, es decir, 4382 tutelas, fueron falladas a favor de la entidad, y el 8.8% fueron falladas a favor de los ciudadanos que las interpusieron.

En comparación con la cantidad de tutelas recibidas en la vigencia 2024, se logra identificar que el número de tutelas aumentó en la entidad, con un porcentaje del 45%.

Vigencia 2024: 4284 tutelas recibidas

Vigencia 2025: 6237 tutelas recibidas

11. CONCLUSIONES

Una vez consolidado el presente informe correspondiente a la vigencia 2025 sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se concluye que, pese al proceso de transición del aplicativo SIGOB al nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos – DOZZIER, la entidad logró mantener niveles generales de cumplimiento aceptables.

No obstante, dichos niveles aún se encuentran por debajo de los estándares óptimos exigidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, en lo relacionado con la oportunidad en los tiempos de respuesta, particularmente en algunas dependencias que presentan porcentajes críticos de cumplimiento.

En cuanto a la evaluación de la eficacia de la gestión adelantada por las dependencias, se verificó el comportamiento institucional con base en los reportes oficiales suministrados por la Secretaría General del Distrito – Oficina de Relación con el Ciudadano, evidenciándose resultados heterogéneos: mientras algunas dependencias presentan niveles de desempeño sobresaliente, otras requieren la implementación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del autocontrol y la gestión preventiva.

Respecto a la identificación de riesgos institucionales asociados a la posible vulneración de derechos fundamentales, se evidencia que la entidad mantiene una adecuada gestión en la recepción y trámite de acciones de tutela. Durante la vigencia 2025, el porcentaje de fallos en contra de la entidad fue cercano al 8 %, lo que indica que la mayoría de las decisiones judiciales fueron favorables a la administración.

Sin embargo, el incremento en el volumen total de tutelas frente a la vigencia anterior evidencia la necesidad de fortalecer mecanismos preventivos que reduzcan la judicialización de la gestión administrativa, especialmente en lo relacionado con el derecho fundamental de petición y el debido proceso.

En atención a los resultados del presente informe, se formulan a continuación las recomendaciones que deberán ser analizadas, adoptadas y gestionadas por las dependencias competentes, con el propósito de fortalecer el autocontrol institucional, prevenir eventuales incumplimientos normativos y garantizar una atención oportuna, eficaz y conforme a la ley frente a los requerimientos de la ciudadanía:

Recomendación No. 1 – Oficina de Relación con el Ciudadano y Dependencias con mayor registro de PQRSD.

Teniendo en cuenta el incremento del 59 % en el volumen total de PQRSD frente a la vigencia 2024, se recomienda realizar un análisis integral de tipologías, causas recurrentes y trazabilidad de las solicitudes recibidas, con el fin de fortalecer la estrategia de transparencia activa, mejorar la información publicada en la sede electrónica y optimizar la orientación al ciudadano, reduciendo así solicitudes repetitivas o asociadas a desconocimiento de trámites y servicios institucionales.

Recomendación No. 2

De acuerdo con el análisis de Pareto realizado, se recomienda a las dependencias donde se concentra el 80 % de las PQRSD y el 82 % de las tutelas implementar planes de mejoramiento específicos orientados a:

- Fortalecer el seguimiento a términos legales.
- Identificar causas estructurales de inconformidad.

- Reducir la recurrencia de acciones judiciales.
- Mejorar la calidad técnica de las respuestas.

Dependencias priorizadas:

- Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial
- Secretaría Distrital de Salud
- Gerencia de Gestión de Ingresos
- Secretaría Distrital de Educación
- Secretaría Distrital de Gestión Humana
- Secretaría Distrital de Planeación

Recomendación No. 3

Teniendo en cuenta la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónico DOZZIER y su impacto transitorio en los niveles de cumplimiento, se recomienda a la Oficina de Relación con el Ciudadano, la Gerencia de las TIC y la Oficina de Gestión Documental diseñar e implementar un plan estructurado de fortalecimiento técnico que incluya:

- Capacitación periódica obligatoria.
- Guías prácticas de uso del sistema.
- Acompañamiento focalizado a dependencias con cumplimiento inferior al promedio institucional.
- Implementación de alertas automáticas de vencimiento.

Recomendación No. 4

Considerando el incremento del 45 % en el número de acciones de tutela durante la vigencia 2025, se recomienda realizar un análisis conjunto entre las dependencias con mayor judicialización y la Secretaría Jurídica del Distrito, orientado a identificar patrones

comunes de vulneración alegada y diseñar estrategias preventivas que reduzcan la interposición de acciones constitucionales, especialmente aquellas relacionadas con derecho de petición y debido proceso.

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