



Nombre del Informe **INFORME DE SEGUIMIENTO DENUNCIAS, QUEJAS Y DERECHOS DE PETICIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DE 2026 (ENERO – JUNIO)**

Proceso / Dependencia(s): Control Fiscal Participativo – Despacho del Contralor

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS_D correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, respecto de la atención brindada por las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias formuladas a la Entidad en lo relacionado con el cumplimiento de su misión institucional.

INTRODUCCION La información contenida en el presente informe es el resultado del seguimiento a la atención dada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y/o tramitadas durante el Primer semestre de 2006 y corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por el Grupo de Participación Ciudadana en el Control Fiscal, la plataforma SIA misional y la revisión de los archivos y expedientes que contienen los soportes del trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas.

Objetivo de la Auditoría: Realizar seguimiento y evaluación al trámite de los requerimientos presentados por los ciudadanos y particulares ante la Contraloria Distrital de Cartagena, a través del proceso control fiscal participativo, con el fin de establecer el cumplimiento de las normas vigentes para dichos tramites incluyendo los procedimientos internos, y efectuar las recomendaciones a las dependencias involucradas en el proceso que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

- Marco Normativo**
- ✓ Constitución Política de Colombia, Artículo 23.
 - ✓ Ley 1437 de 2011, Numerales 6 de los artículos 5 y 7 y artículo 309.
 - ✓ Ley 1474 de 2011, Artículos 76.
 - ✓ Ley Estatutaria 1757 de 2015, articulo 70.
 - ✓ Resolución No. 369 de diciembre del 2017, "Por la cual se adopta el reglamento para el trámite de Derechos de Petición, Quejas y Denuncias en la Contraloría Distrital



de Cartagena de Indias de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 y Ley 1757 de 2015".

- ✓ Resolución 204 del 2021 adopta la quinta versión del procedimiento General del Proceso de Control Fiscal Participativo de la Contraloría Distrital.

Metodología

Para el desarrollo del presente seguimiento, se utilizó la técnica de “Observación y Análisis” la cual consiste en comparar la información reportada por la Coordinación de Control Fiscal Participativo en la gestión del trámite de las PQRD en la vigencia 2026 y la evidencia de cada expediente junto a lo publicado en la página web de Entidad.

JUSTIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

El presente informe de seguimiento y evaluación, se rinde con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficiencia y celeridad de las acciones administrativas en el trámite de los requerimientos ciudadanos presentados ante la Contraloría durante el primer semestre del 2026.

En el seguimiento, se estableció evaluar los riesgos asociados al proceso de:

- El trámite de las peticiones (Derechos de Petición)
- El trámite de las denuncias ciudadanas.
- La publicación de la respuestas de fondo de la denuncias ciudadanas en la página web de la Entidad.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

A. RESUMEN EJECUTIVO

La Contraloría Distrital de Cartagena, a corte 30 de junio de la vigencia fiscal 2026, reportó a través del proceso de Control Fiscal Participativo, la atención de 86 requerimientos ciudadanos (peticiones y denuncias), los cuales fueron reportados en la plataforma SIA Misiona de la AGR, de acuerdo al siguiente cuadro.

Consolidado PQRD enero a junio del 2026	
Tipo de Requerimiento	Requerimientos
Derechos de Petición	52
Denuncias Ciudadanas	34
Totales	86





Se evaluó el trámite de las peticiones según la siguiente tabla:

1. TRÁMITE DE LAS PETICIONES CIUDADANAS ENERO A JUNIO DEL 2026

No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Fecha de respuesta de fondo	tiempo de respuesta	Estado del trámite al final del periodo rendido	Observaciones
P0542025	2025-12-11	2026-01-08	15	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía plazo para contestar por resolución 289 de10 de octubre de 2025
P0012026	2026-01-05	2026-01-30	13	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía el plazo para respuesta por suspensión de términos según resolución 008 de 07 de enero de 2026
P0022026	2026-02-03	2026-02-24	15	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0032026	2026-01-28	2026-02-11	10	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0042026	2026-02-11	2026-02-25	10	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0052026	2026-02-12	2026-02-25	9	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0062026	2026-02-18	2026-02-20	2	Con archivo por traslado por competencia	
P0072026	2026-02-24	2026-03-10	10	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0082026	2026-02-19	2026-02-27	6	Con archivo por traslado por competencia	
P0092026	2026-02-24	2026-02-27	3	Con archivo por traslado por competencia	
P0102026	2026-02-27	2026-03-11	8	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0112026	2026-03-04	2026-03-17	9	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0122026	2026-03-10	2026-04-07	14	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía plazo para contestar por resolución que suspende términos los días 30 31 marzo y 01 de abril
P0132026	2026-03-12	2026-04-06	12	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía plazo para contestar por resolución que suspende términos los días 30 31 marzo y 01 de abril
P0142026	2026-03-16	2026-05-06	30	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía plazo para contestar por resolución que suspende términos los días 30 31 marzo y 01 de abril 2026 para contestar en fecha 06 de mayo de 2026
P0152026	2026-03-18	2026-03-27 Fecha de envío	6	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía plazo para contestar por resolución que suspende términos los días 30 31 marzo y 01 de abril
P0162026	2026-03-18	2026-04-15	14	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía plazo para contestar por resolución que suspende términos los días 30 31 marzo y 01 de abril
P0172026	2026-03-20	2026-03-26	3	Con archivo por traslado por competencia	
P0182026	2026-03-24	2026-04-14	10	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía plazo para contestar por resolución que suspende términos los días 30 31 marzo y 01 de abril
P0192026	2026-03-26	2026-05-21	16	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía plazo para contestar por resolución que suspende términos los días 30 31 marzo y 01 de abril se solicita aclaración de la petición en fecha 16 de abril de 2026 se recibe la aclaración en fecha 27 de abril de 2026 y se reactiva el termino
P0202026	2026-03-25	2026-04-15	12	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía plazo para contestar por resolución que suspende términos los días 30 31 marzo y 01 de abril
P0212026	2026-03-26	2026-04-22	14	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía plazo para contestar por resolución que suspende términos los días 30 31 marzo y 01 de abril
P0222026	2026-04-08	2026-04-22	10	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0232026	2026-04-13	2026-04-17	4	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	





P0242026	2026-04-21	2026-04-28	5	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0252026	2026-04-21	2026-04-29	5	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0262026	2026-04-21	2026-05-06	10	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0272026	2026-04-24	2026-05-06	8	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0282026	2026-04-28	2026-05-07	6	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0292026	2026-04-29	2026-05-12	8	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0302026	2026-04-30	2026-05-12	7	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0312026	2026-05-05	2026-05-15	8	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0322026	2026-05-05	2026-05-19	9	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0332026	2026-04-27	2026-05-14	12	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0342026	2026-05-08	2026-05-25	10	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0352026	2026-05-13	2026-05-26	8	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0362026	2026-05-13	2026-05-26	8	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0372026	2026-05-19	2026-06-01	9	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0382026	2026-05-21	2026-06-09	12	Con archivo por traslado por competencia	
P0392026	2026-05-22	2026-06-01	6	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0402026	2026-05-26	2026-06-17	14	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0412026	2026-05-26	2026-06-18	15	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0422026	2026-05-26	2026-06-05	8	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0432026	2026-05-27	2026-06-11	10	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0442026	2026-05-29	2026-06-17	11	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0452026	2026-06-03	2026-06-26	14	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
P0462026	2026-06-18			En trámite	
P0472026	2026-06-24			En trámite	
P0482026	2026-06-25			En trámite	
P0492026	2026-06-25			En trámite	
P0502026	2026-06-23			En trámite	
P0512026	2026-06-24			En trámite	

Fuente de información: SIA MISIONAL
<https://siamisional.auditoria.gov.co/#/secciones/MTM4NzY5>

Para el primer semestre del año 2026, la Contraloria Distrital reportó la atencion de 52 peticiones ciudadanas, las cuales fueron tramitadas de conformidad a lo adoptado mediante Resolución 204 de julio del 2021, por la cual se adopta la quinta versión del Procedimiento General del Proceso de Control Fiscal Participativo en el trámite de las PQRD y según lo dispuesto por la Ley 1755 del 2015.

La petición P0542025, recibida por la Entidad el 11 de diciembre de 2025, fue la única petición de la vigencia 2025 que se tramitó en el primer semestre de la vigencia 2026. Fue resuelta en los términos de ley:



No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Medio de llegada	Fecha de respuesta de fondo	tiempo de respuesta	Estado del trámite al final del periodo rendido	Observaciones
P0542025	2025-12-11	Correo electrónico institucional	2026-01-08	15	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Se amplía plazo para contestar por resolución 289 de 10 de octubre de 2025

2. TRAMITE DE LAS DENUNCIAS CIUDADANAS

En el primer semestre de la vigencia 2026, la Entidad reporto el trámite de 34 denuncias ciudadanas, según la siguiente tabla:

Tabla No. 02 - Denuncias ciudadanas enero a junio de 2026

No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo rendido	tiempo de respuesta
D0242025	2025-07-15	2026-01-08	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	5 meses 24 días
D0272025	2025-08-04	2026-02-25	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	6 meses 21 días
D0312025	2025-08-21	2026-01-07	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	4 meses 16 días
D0332025	2025-08-29	2026-01-30	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	5 meses 1 día
D0342025	2025-09-05	2026-04-08	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	7 meses 3 días
D0352025	2025-09-16	2026-02-03	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	4 meses 17 días
D0362025	2025-09-25	2026-04-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	6 meses 26 días
D0012026	2026-01-22	2026-05-13	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	3 meses 21 días
D0022026	2026-01-27	2026-05-14	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	3 meses 20 días
D0032026	2026-02-12	2026-06-18	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	4 meses 6 días
D0042026	2026-02-16	2026-02-23	Con archivo por traslado por competencia	1 mes 7 días
D0052026	2026-02-20	2026-06-23	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	4 meses 3 días
D0062026	2026-03-11	2026-03-13	Con archivo por traslado por competencia	2 días
D0072026	2026-03-14	2026-04-24	Con archivo por desistimiento	
D0082026	2026-03-19		En trámite	
D0092026	2026-03-17	2026-03-25	Con archivo por traslado por competencia	8 días
D0102026	2026-03-20	2026-03-26	Con archivo por traslado por competencia	6 días
D0112026	2026-04-06	2026-04-09	Con archivo por traslado por competencia	3 días
D0122026	2026-04-06		En trámite	



D0132026	2026-04-14	2026-04-21	Con archivo por traslado por competencia	7 días
D0142026	2026-04-15	2026-04-20	Con archivo por traslado por competencia	5 días
D0152026	2026-04-23	2026-04-27	Con archivo por traslado por competencia	4 días
D0162026	2026-04-24	2026-04-27	Con archivo por traslado por competencia	4 días
D0172026	2026-04-24		En trámite	
D0182026	2026-04-24		En trámite	
D0192026	2026-04-27	2026-04-29	Con archivo por traslado por competencia	2 días
D0202026	2026-04-27		En trámite	
D0212026	2026-04-27		En trámite	
D0222026	2026-04-24	2026-04-30	Con archivo por traslado por competencia	6 días
D0232026	2026-05-19		En trámite	
D0242026	2026-05-20	2026-06-11	Con archivo por respuesta definitiva al petionario	21 días
D0252026	2026-05-26	2026-05-27	Con archivo por traslado por competencia	1 día
D0262026	2026-06-09		En trámite	
D0272026	2026-06-25		En trámite	

Observaciones:

Todas las respuestas de fondo fueron publicadas en la página oficial de la entidad:
<https://contraloriadecartagena.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/respuesta-pqrsd/>

Atendiendo a las disposiciones de la ley 1755 de 2011, en concordancia con la interpretación jurisprudencial y doctrinal de dicha norma, se sugiere a los líderes del proceso de seguimiento de PQRS-D, que tengan en cuenta los términos de respuesta y notificación de las PQRS-D, ya que son dos cuestiones distintas.

Tener en cuenta lo dispuesto por la Corte Constitucional, en particular en la Sentencia T-149 del 2013, según la cual “el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo” y estas notificaciones deben realizarse conforme lo establece el CPACA.

RESULTADO DE LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN SE DESTACA LOS SIGUIENTE:

PQRS-D TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2026					
86 REQUERIMIENTOS	PAGINA WEB ENTIDAD	CORREO ELECTRONICO	PERSONALMENTE	EN TRAMITE	CON RESPUESTA DE FONDO
DERECHO DE PETICION	14	35	3	6	46
QUEJAS	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	6	23	5	9	25
TOTALES	20	58	8	15	71

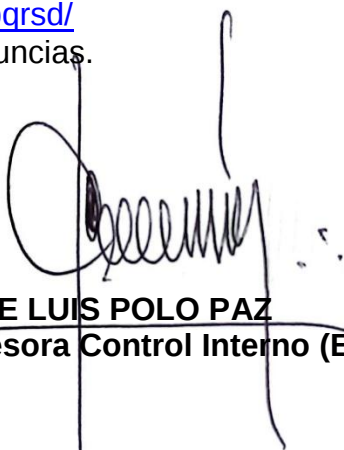




Se necesita incentivar más la utilización de la página oficial de la entidad, ya que cuenta de una plataforma especializada para las PQRS. En mayor porcentaje la ciudadanía prefiere acudir a las peticiones y denuncias por vía correo electrónico.

B. Soportes de la Revisión.

- Instrumento de verificación SIA Misional AGR, Sistema Integral de Auditoria – plataforma de la Auditoria General de la Republica, redición del segundo trimestre de la vigencia 2026.
- Página web de la Entidad <https://contraloriadecartagena.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/respuesta-pqrsd/>
- Expedientes de las peticiones y denuncias.



CLEMENTE LUIS POLO PAZ
Jefe Oficina Asesora Control Interno (E)