

**INFORME PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y DENUNCIAS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE
LIQUIDACIONES
SEGUNDO SEMESTRE 2025**

ASPECTOS GENERALES DEL INFORME

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL **SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025**: ÁREAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJES.

PORCENTAJE TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR LA DDL EN EL **SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**.

PORCENTAJE TOTAL DE PQRD RECIBIDAS POR LA DDL EN EL **SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**.

GESTIÓN Y ACCIONES QUE TOMARON EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y LAS ÁREAS INVOLUCRADAS.

RECOMENDACIONES.

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025.

Este informe se elabora con base a la información reportada en el aplicativo RADDQ, herramienta informática mediante la cual se cumple la gestión documental a nivel institucional.

RADICADOS DE ENTRADA: 4067

PETICIONES: 2948 PQRDS

TIEMPO: Del 01 de Julio al 31 de Diciembre del 2025.

RESPONSABLE: Área de Atención al Usuario y Áreas Competentes.

Total **PETICIONES** recibidas por los diferentes canales y radicadas en RADDQ (Escrito, Presencial y Virtual): 2.948 (**Dos mil novecientos cuarenta y ocho**).

Total **QUEJAS** radicadas en contra de la DDL y las entidades administradas por ésta: **1 (una)**.

Total **RECLAMOS** radicados en contra de la DDL y las entidades administradas por ésta: **0 (Cero)**.

Total denuncias radicadas en contra de la DDL y las entidades administradas por ésta: **0 (cero)**.

Total **SOLICITUDES** presentadas a la DDL y las entidades administradas por ésta: **0 (Cero)**.

Total áreas de la DDL involucradas: Son Cinco (5) áreas (Posliquidatorio, Patrimonio Autónomo Pensional de la EDT, Gestión Humana, Jurídica, Contratación y Contabilidad).

ASPECTOS GENERALES

PETICIONES:



SISTEMA

Dashboard

ARCHIVO DE GESTIÓN

Entradas

Salidas

Informes

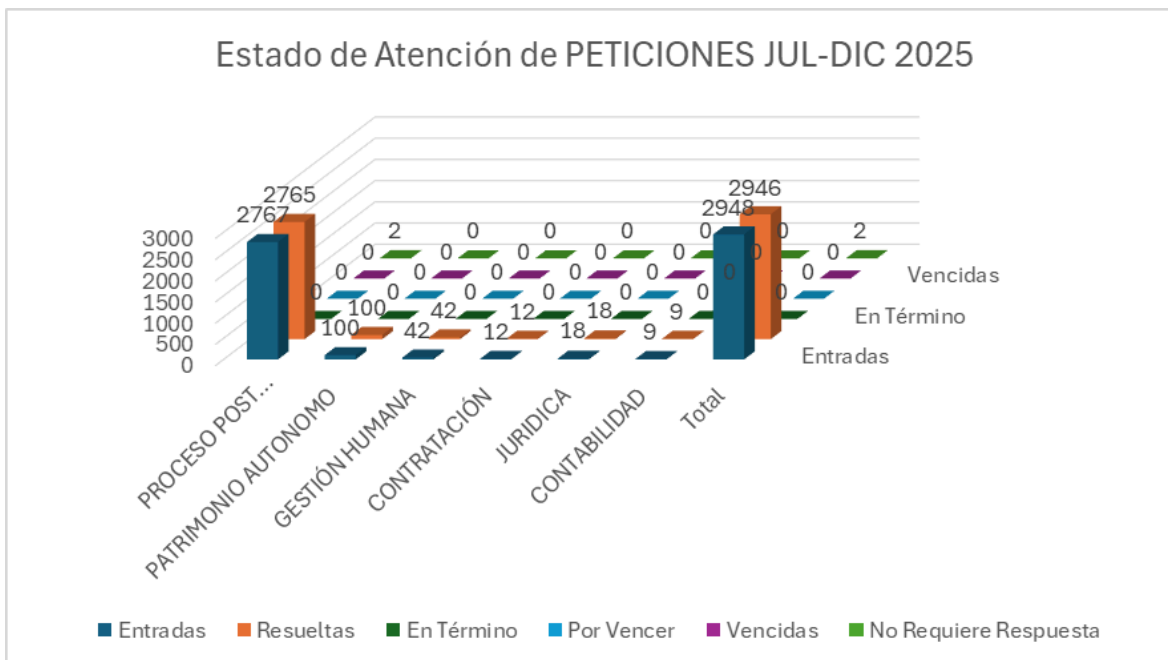
Entradas Recibidas por Periodo

PERIODO	CANTIDAD
JULIO 2025	542
AGOSTO 2025	441
SEPTIEMBRE 2025	494
OCTUBRE 2025	450
NOVIEMBRE 2025	494
DICIEMBRE 2025	527
Total	2948

ESTADO DE ATENCIÓN DE LAS PETICIONES POR ÁREA

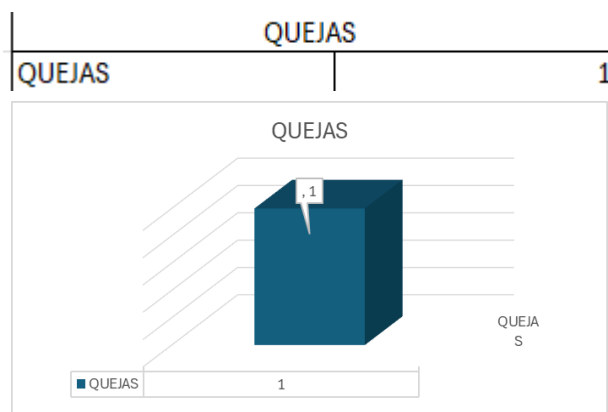
Totalizado Entradas Recibidas por Área

AREA	ENTRADAS	RESUELTAS	EN TÉRMINO	POR VENCER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA
PROCESO POST LIQUIDATORIO	2767	2765	0	0	0	2
PATRIMONIO AUTONOMO	100	100	0	0	0	0
GESTIÓN HUMANA	42	42	0	0	0	0
CONTRATACIÓN	12	12	0	0	0	0
JURIDICA	18	18	0	0	0	0
CONTABILIDAD	9	9	0	0	0	0
Total	2948	2946	0	0	0	2



Durante el periodo analizado que corresponde de **JULIO 01 a DICIEMBRE 31 de 2025**, se recibieron **DOS MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO (2.948)** peticiones radicadas ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, de las cuales hay **ATENDIDAS 2.946 con un porcentaje de atención del 99,93%**, en termino de respuesta 0 que corresponde al 0%, por vencer 0 que corresponde al 0%, se encuentran vencidas 0 que corresponde al 0% y no requieren respuesta 2 que corresponde al 0,07%.

QUEJAS:



Durante el periodo analizado que corresponde de **JULIO 01 a DICIEMBRE 31 de 2025**, se observa en RADD0 que se radicó (1) una queja, la cual una vez analizada se evidencia que corresponde a una SOLICITUD DE INFORMACION de la Contraloría General de la Nación, solicitud a la cual se le dio el trámite correspondiente, dentro del término legal.



RECLAMOS:

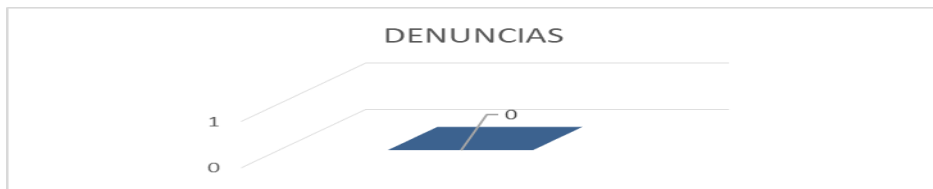
RECLAMOS	
RECLAMOS	0



Durante el periodo analizado que corresponde de **JULIO 01 a DICIEMBRE 31 de 2025**, no se recibieron reclamos correspondiendo a **0 (Cero)**.

DENUNCIAS:

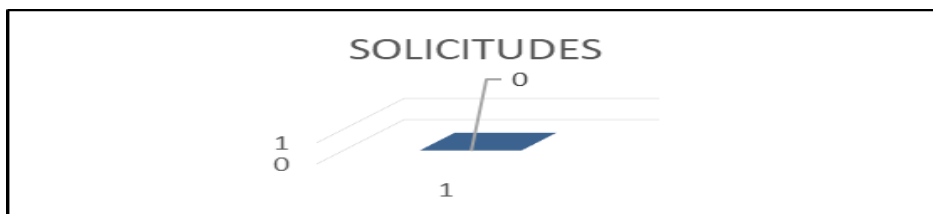
DENUNCIAS	
DENUNCIAS	0



Durante el periodo analizado que corresponde de **JULIO 01 a DICIEMBRE 31 de 2025**, NO se recibieron o radicarón Denuncias ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, correspondiendo a **0 (Cero)**..

SOLICITUDES:

SOLICITUDES	
SOLICITUDES	0

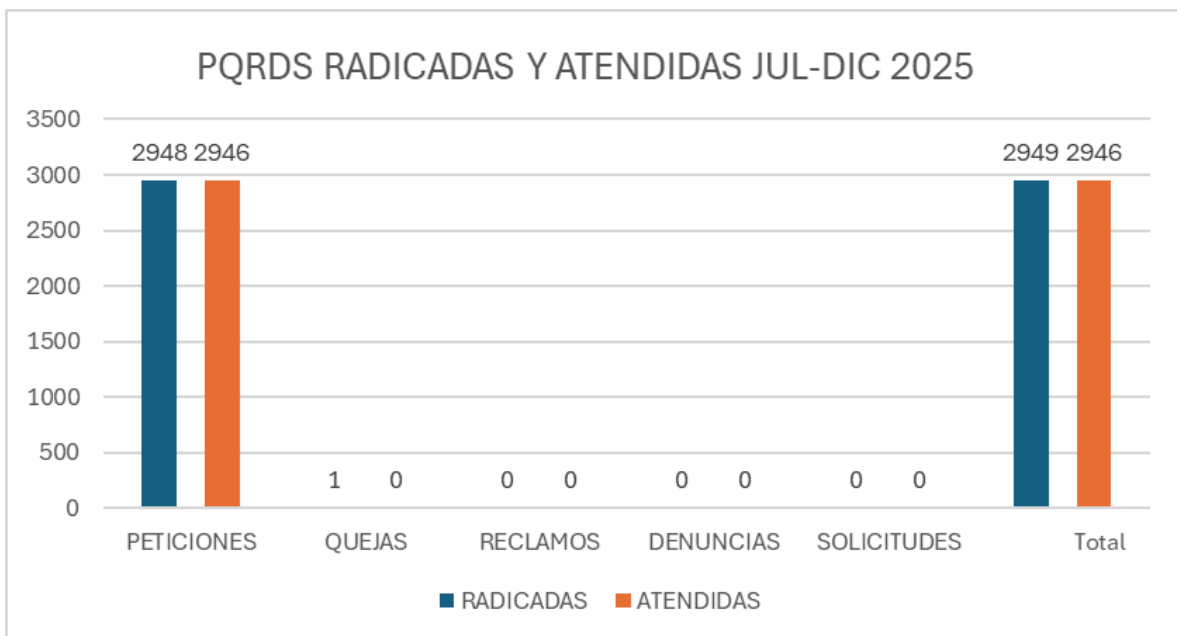


Durante el periodo analizado que corresponde de **JULIO 01 a DICIEMBRE 31 de 2025**, teniendo en cuenta el reporte de RADD0, NO se recibieron o radicarón Solicitudes ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, correspondiendo a **0 (Cero)**.



TOTAL DE PQRDS RECIBIDAS Y RESUELTAS POR LA DDL EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

PQRDS RADICADAS Y ATENDIDAS JUL-DIC 2025		
PQRDS Jul- Dic 2025	RADICADAS	ATENDIDAS
PETICIONES	2948	2946
QUEJAS	1	0
RECLAMOS	0	0
DENUNCIAS	0	0
SOLICITUDES	0	0
Total	2949	2946



En este cuadro se evidencia, con base a la información reportada en RADDQ, que se recibieron **2.949 PQRDS** en el periodo informado y fueron atendidas **2.946**, lo que corresponde a una atención del **99,89%** de las recibidas en el periodo informado.

Porcentualmente hablando la Dirección Distrital de Liquidaciones, cumplió en un **99,89%** con la atención de las PQRDS radicadas en la entidad en el periodo informado julio - diciembre del 2025 y de otra parte se pudo observar en la

información analizada de RADDQ, que se recibió (1) queja, la cual se tipificó erróneamente como QUEJA, ningún reclamo, denuncias y solicitudes en contra de la Dirección Distrital de Liquidaciones, esto con base a la información radicada y descargada del aplicativo RADDQ a cargo de Gestión Documental para el periodo informado.

GESTIÓN Y ACCIONES QUE TOMÓ EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y LAS ÁREAS INVOLUCRADAS:

El área de Gestión Documental, en especial Atención al Usuario, en el segundo semestre 2025, adelantó acciones y gestiones tendientes al fortalecimiento de la cultura del auto control, traducidas en capacitación a funcionarios y contratistas, en el manejo de la herramienta RADD0, normas legales que rigen el proceso de PQRD, lo que ha permitido que controlen los tiempos de atención de las entradas de las peticiones, quejas y reclamos que radican en la entidad, ya se de manera virtual, WhatsApp, o presencial.

Es importante mencionar que estos controles permiten a través del aplicativo RADD0, que los funcionarios y contratistas del área de Atención al Usuario a través de alarmas / teoría de semáforos, se den cuenta de que determinada correspondencia se encuentra en términos de vencer, vencida o en termino de respuesta, permitiendo así este que aplicativo se una una herramienta de gran ayuda para el control de los tiempos en la atención de radicados de entrada que requieren tiempos de respuesta en su atención.

ACCIONES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE PQRDS:

Es importante mencionar algunas acciones que se vienen cumpliendo por parte de funcionarios y contratistas de la entidad:

- El área de Atención al Usuario, conformada por funcionarios / contratistas tienen como cultura del auto control, la revisión permanente del Aplicativo RADD0, en sus radicados de entrada y en especial las PQRD, allí se enlista el estado de radicados en su atención y a quien ha sido asignado cada radicado, para que en su competencia funcional de respuesta y solución de fondo en los términos establecidos por ley.
- El área de Posliquidatorio y Gestión Documental, de manera permanente hacen seguimiento al estado de atención de las PQRD en el aplicativo RADD0, para asegurar la atención y respuesta de radicados por parte de funcionarios y contratistas.
- Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 (julio-diciembre), la Oficina de CIG-DDL ha realizado seguimientos a la atención de los tres canales de atención virtual y en especial de radicación de PQRD dentro de los primeros días de cada mes de lo cual se elabora informe y es remitido a la Alta Dirección y encargada de atención al usuario. Así como se cumplió con las auditorías a las PQRD a cargo de la Oficina de CIG-DDL en marzo del 2025.

RECOMENDACIONES:

La Oficina de Control Interno de Gestión, en aras de que la DDL, cumpla con la normatividad vigente en materia de PQRD y mantener la calidad y oportunidad de atención al ciudadano, recomienda a las áreas involucradas en la atención de las PQRD:

- Al responsable del área de las PQRD, proceda a socializar con el personal encargado de radicar las entradas, las diferentes etiquetas con las cuales cuenta el aplicativo RADDQ, teniendo en cuenta que en julio 7 del 2025, Radicado No. 20250010103279, se radicó solicitud de la Contraloría General de República como una QUEJA.
- A los responsables de la atención en radicación y respuesta a la PQRD, procedan a realizar de manera permanente la calidad en la atención a las PQRD radicadas que comprende las respuestas dadas a las solicitudes de los usuarios e identificar si se han presentado respuestas fuera de términos y tomar las acciones correspondientes de manera inmediata.
- Al responsable del área de PQRD hacer revisiones permanentes del estado de atención y respuestas de radicados en el aplicativo RADDQ, asignados a funcionarios y contratistas competentes en dar respuestas, considerando siempre el cumplimiento en los tiempos y respuestas de fondo.
- A los jefes de áreas competentes hacer un seguimiento permanente, a los respectivos radicados asignados por competencia a su personal, a través del aplicativo RADDQ, con el objeto de garantizar la atención y en especial no caer en vencimientos de términos de respuestas a las PQRD.
- Al responsable del área de gestión documental, hacer seguimiento permanente a la correspondencia remitida a los usuarios y los jefes de áreas a respuestas entregadas a través de medios electrónicos en consideración a los tiempos de respuestas según competencia.



HERMINIA CASTILLO PARRA
JEFE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN