

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	--	------------

**Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y
Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP**

Auditoría Interna

**Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD
Primer Semestre 2025**

08 – Septiembre - 2025

Descripción:	Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el Primer Semestre de 2025 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo a lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno 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...". Así mismo, a lo definido en el Decreto 648 de 2017 artículo 16 que adiciona el artículo 2.2.21.4.9 literal b del Decreto 1083 de 2015 (los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
---------------------	--

Lista de distribución del informe final

Por Acción		
Marelbi Verbel Peña	Directora de Soporte y Desarrollo Organizacional	mverbel@ugpp.gov.co
Diana Patricia Rodríguez Turmequé	Directora Jurídica	drodriguezt@ugpp.gov.co
Edwin Muñoz Aristizábal	Directora Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (E)	emunoza@ugpp.gov.co
Alexander Flórez García	Director de Pensiones	aflorezg@ugpp.gov.co
Diana Patricia Rodríguez Turmequé	Directora de Parafiscales (E)	drodriguezt@ugpp.gov.co
Jessica Johana Quiroz Castro	Directora de Estrategia y Evaluación (E)	jquiroz@ugpp.gov.co
Ángela María Moncada Arias	Directora de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	amoncadaa@ugpp.gov.co
Edwin Muñoz Aristizábal	Director de Gestión de Tecnologías de la Información	emuñoza@ugpp.gov.co
Para Información		
Luciano Grisales Londoño	Director General	lgrisales@ugpp.gov.co
Comité de Coordinación de Control Interno		

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

TABLA DE CONTENIDO

1.	Términos de Evaluación.....	4
1.1	Objetivo	4
1.2	Alcance	4
1.3	Metodología Utilizada	4
1.4	Fuentes de información	5
2	INFORME SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS – PQRSFD	6
2.1	Contexto	6
2.2	Fortalezas y Cumplimientos	6
2.3	Efectividad Planes de Mejoramiento	10
2.4	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el I Semestre de 2025	11
2.4.1.	Asignación por Dependencias.....	12
2.5	Escalamiento	15
2.6	Resumen de Hallazgos	17
3	HALLAZGOS	18
4	CONCLUSIONES	22
5	ANEXOS	23

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de calificación de los Hallazgos	5
Tabla 2 PQRSFD Presentadas en el II semestre de 2024 y I Semestre de 2025	6
Tabla 3 Comparativo Áreas Repetitivas con Inoportunidad de Peticiones	10
Tabla 4 Resultados de PQRSFD gestionadas inoportunamente en Anteriores Seguimientos ..	11
Tabla 5 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el I Semestre de 2025	12
Tabla 6 Radicados PQRSFD y Porcentaje de Representación	13
Tabla 7 Radicados PQRSFD Gestionadas	13
Tabla 8 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo)	14
Tabla 9 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo)	14
Tabla 10 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)	15
Tabla 11 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)	15
Tabla 12 Tiempos de escalamiento establecidos	16
Tabla 13 tiempos de escalamiento Radicación - PDC	16
Tabla 14 Gestión de PQRSFD – primer semestre de 2025	18

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Solicitudes Gestionadas por Tipo	12
Ilustración 2 Radicados de PQRSFD por Dependencia	12

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

1. Términos de Evaluación

1.1 Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el primer semestre de 2025 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo a lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "(...) *La Oficina de Control Interno 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 (...)*".

1.2 Alcance

- Llevar a cabo el seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias incluyendo las peticiones realizadas por concepto de solicitud de información copias y conceptos jurídicos recibidas por La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante La Unidad) a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de julio de 2025.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011¹.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el Decreto 1166 de 2016 "*Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*"².

1.3 Metodología Utilizada

A continuación, se detallan los principales procedimientos adelantados durante el desarrollo de la auditoría:

- Revisar y analizar la normatividad aplicable al proceso (Artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Decreto 1166 de 2016, Decreto 491 de 2020, Caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V11.0 del 21 de junio de 2023).
- Elaborar el plan de auditoría con base en el análisis de la normatividad.
- Ejecutar las pruebas de auditoría diseñadas y contenidas en el programa de auditoría.
- Elaborar informe con los resultados obtenidos, el cual será validado por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), Subdirección Jurídica Parafiscales, Subdirección de Gestión Documental (SGD) y el Asesor de la Oficina de Control Interno de la Unidad.

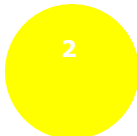
¹ Deberes que se tienen ante las personas que acuden a la Unidad en relación con los asuntos que tramiten (Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, garantizar atención personal al público, establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio).

² Cuando el ciudadano presente un derecho de petición verbal, La Unidad debe radicar una constancia de petición donde se identifique claramente (Número de radicado, fecha y hora de la presentación, datos de quien presenta, objeto o razones, señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal).

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Los hallazgos y observaciones detectadas y contenidas en el presente informe fueron calificadas de acuerdo con los criterios de la Tabla 1:

Tabla 1 Criterios de calificación de los Hallazgos

Clasificación	Definición
	• La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales, reputacionales y de corrupción pueden afectar considerablemente a la Entidad, la integridad y confiabilidad de la información. • Los controles diseñados no son efectivos, o no operan adecuadamente. • Se presentan incumplimientos a la normatividad que rige la operación de la Entidad. • Conflictos de segregación de funciones asociados actividades críticas. • Fuga o pérdida de información
	• La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales pueden afectar a la Entidad, o generar retrasos en el desarrollo de las actividades y/o afectar la integridad y calidad de la información de los procesos. • Los controles diseñados mitigan en parte los riesgos de la Entidad. • Existen desviaciones en la aplicación de alguna regulación • Conflictos de segregación de funciones asociados actividades no críticas. • Falta de trazabilidad
	• Existen controles que mitigan adecuadamente los riesgos operacionales de la entidad. • Las desviaciones de los controles son mínimas. • Se aplica la normatividad vigente. • Inconsistencias en el control de registros de bajo impacto.

Fuente: Metodología Proceso Evaluación Independiente.

1.4 Fuentes de información

- Base de datos suministrada por la DSIAC de conformidad con la solicitud específica de radicados de PQRSFD.
- Reglas de negocio definidas en la Caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V11.0.
- Decreto 1166 de 2016 "*Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*".

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	--	------------

2 Informe Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD

El presente informe expone los hallazgos y conclusiones de la auditoría de seguimiento realizada al proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) con el propósito de evaluar la eficacia, eficiencia y cumplimiento normativo del proceso, identificando oportunidades de mejora para optimizar la atención y resolución de solicitudes de los ciudadanos y usuarios.

2.1 Contexto

Considerando que el proceso inicia cuando el ciudadano o grupo de interés, presenta de manera verbal o escrita una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Denuncia a través de los canales de atención dispuestos, se evalúa si corresponde a una Petición la cual tiene un tiempo establecido de respuesta es de 15 días hábiles, Solicitud de Información o de Copias cuyo tiempo de respuesta es de 10 días, finalmente, las Consultas Jurídicas cuyo tiempo de respuesta es de 30 días hábiles, una vez identificada la tipología, mediante el aplicativo *Mi Gestor* se distribuye al punto de contacto del área responsable de dar respuesta dentro de los términos establecidos por la ley; a su vez este termina con la resolución de la petición de forma verbal, o con la entrega al Ciudadano de la respuesta escrita por correo físico o electrónico, o con la publicación de dicha respuesta en la página web cuando se desconoce la dirección del ciudadano destinatario de la misma, o cuando el escrito de respuesta ha sido devuelto por el operador de correspondencia física o rechazado por el correo electrónico al que ha sido dirigido.

Conforme a lo anterior la Oficina de Control Interno para llevar a cabo el seguimiento correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025, solicitó a la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano el reporte consolidado de las solicitudes de PQRSFD que ingresaron a la Unidad; de acuerdo con la base suministrada se observa un total de 33.532 registros que cuentan con radicado de entrada. En comparación con el II semestre de 2024 se observa una disminución de 10.368 solicitudes equivalentes al 23,61%.

Tabla 2 PQRSFD Presentadas en el II semestre de 2024 y I Semestre de 2025

Tipo de PQRSFD	No .de Registros II Semestre de 2024	No. de Registros I Semestre de 2025
Peticiones	11.516	8.996
Solicitudes de Información	20.202	22.905
Solicitudes de Copias	553	1.521
Consultas Jurídicas	2.956	110
Sin Punto de Contacto	8.673	-
Total	43.900	33.532

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

2.2 Fortalezas y Cumplimientos

- La Unidad elabora y publica trimestralmente los informes sobre las quejas y reclamos de acuerdo con lo establecido en el componente de Servicio al Ciudadano del Programa de Transparencia y ética Pública (PTEP) <https://www.ugpp.gov.co/informes-PQRSFD>.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

- La Unidad cuenta con el documento SC-FOR-093 Formato para la Radicación de Peticiones Verbales V2.0 tal como lo determina el Decreto 1166 de 2016 "Presentación y Radicación de Peticiones Verbales".
- Efectuada validación mediante lista de chequeo del cumplimiento de los criterios formales y normativos sobre la atención de PQRSFD por parte de la Unidad; a continuación, se detalla el resultado:

Criterio	Descripción	Cumple		Observación																																																							
		Sí	No																																																								
Ley 1437 de 2011	Artículo 5, numeral 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.	X		La Unidad le permite a los ciudadanos y grupos de valor presentar PQRSFD a través de los diferentes canales dispuestos ya sea de forma virtual, telefónica, presencia, correo. https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano Para el primer semestre de 2025 se observa una disminución del 23,61% de las PQRSFD frente al semestre anterior, observándose que el punto de atención de Página Web es el que presenta una mayor participación. En cuanto a las solicitudes realizadas de manera presencial, se observa que no existió participación del total de PQRSFD de un semestre a otro, lo anterior como se evidencia en la siguiente tabla: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal de Recepción</th><th>Registros II Semestre 2024</th><th>%</th><th>Registros I Semestre 2025</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contingencia</td><td>13.331</td><td>30,37%</td><td>11.338</td><td>33,81%</td></tr> <tr> <td>Correo Electrónico</td><td>1.132</td><td>2,58%</td><td>1.107</td><td>3,30%</td></tr> <tr> <td>Interoperabilidad</td><td>1.758</td><td>4,00%</td><td>6</td><td>0,02%</td></tr> <tr> <td>Llamada Telefónica</td><td>29</td><td>0,07%</td><td>141</td><td>0,42%</td></tr> <tr> <td>Página WEB</td><td>18.605</td><td>42,38%</td><td>10.339</td><td>30,83%</td></tr> <tr> <td>Presencial</td><td>14</td><td>0,03%</td><td>-</td><td>0,000%</td></tr> <tr> <td>Punto de Atención Regional</td><td>20</td><td>0,05%</td><td>1</td><td>0,003%</td></tr> <tr> <td>Servicio Mensajería</td><td>3.502</td><td>7,98%</td><td>3.011</td><td>8,97%</td></tr> <tr> <td>Ventanilla</td><td>5.509</td><td>12,55%</td><td>7.589</td><td>22,63%</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>43.900</td><td>100%</td><td>33.532</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>	Canal de Recepción	Registros II Semestre 2024	%	Registros I Semestre 2025	%	Contingencia	13.331	30,37%	11.338	33,81%	Correo Electrónico	1.132	2,58%	1.107	3,30%	Interoperabilidad	1.758	4,00%	6	0,02%	Llamada Telefónica	29	0,07%	141	0,42%	Página WEB	18.605	42,38%	10.339	30,83%	Presencial	14	0,03%	-	0,000%	Punto de Atención Regional	20	0,05%	1	0,003%	Servicio Mensajería	3.502	7,98%	3.011	8,97%	Ventanilla	5.509	12,55%	7.589	22,63%	Total	43.900	100%	33.532	100%
Canal de Recepción	Registros II Semestre 2024	%	Registros I Semestre 2025	%																																																							
Contingencia	13.331	30,37%	11.338	33,81%																																																							
Correo Electrónico	1.132	2,58%	1.107	3,30%																																																							
Interoperabilidad	1.758	4,00%	6	0,02%																																																							
Llamada Telefónica	29	0,07%	141	0,42%																																																							
Página WEB	18.605	42,38%	10.339	30,83%																																																							
Presencial	14	0,03%	-	0,000%																																																							
Punto de Atención Regional	20	0,05%	1	0,003%																																																							
Servicio Mensajería	3.502	7,98%	3.011	8,97%																																																							
Ventanilla	5.509	12,55%	7.589	22,63%																																																							
Total	43.900	100%	33.532	100%																																																							
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.	X		La Unidad atendiendo a lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, expide y divulga a través de su página web la carta del trato digno, que especifica los derechos de los usuarios y los medios habilitados para garantizar los derechos efectivamente. https://www.ugpp.gov.co/Carta-trato-digno																																																							
	Artículo 7, numeral 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.	X		La unidad cuenta con un horario de atención establecido para Bogotá de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Horario de atención SuperCADES: lunes a viernes de 7:00 A.M. a 1:00 P.M. y de 2:00 P.M. 4:30 P.M., sábados de 8:00 A.M. a 12:00 M. Medellín, Cali, Barranquilla: lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12:00 M. y de 1:00 P.M. 5:00 P.M. https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano 																																																							
	Artículo 7, numeral 3. Atender a todas las			Es un principio cualitativo que no es medible, pero sí de imperioso cumplimiento por parte de la Unidad, así mismo, se																																																							

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Sí	No	
Ley 1437 de 2011	personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.	X		encuentran establecidos indicadores mediante los cuales se mide la calidad percibida por parte de los usuarios en los diferentes canales de atención.
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.	X		La Unidad cuenta con un sistema de digiturno; una vez ingrese la persona llega al punto de atención se anuncia con el orientador y lo ingresa en espera para posteriormente ser llamado por pantalla, adicionalmente, mediante la página web se permite el agendamiento de turnos https://www.paef.ugpp.gov.co/UGPPCITAS/citasMain.php 
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X		La Unidad atendiendo a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, expide y divulga a través de su página web la carta del trato digno, que especifica los derechos de los usuarios y los medios habilitados para garantizar los derechos efectivamente. https://www.ugpp.gov.co/Carta-trato-digno
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.	X		La Unidad dentro del SC-PRO-002 Proceso de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias- PQRSFD V11.0 tiene establecido como objetivo general "Atender oportunamente y en términos de calidad las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que hagan los ciudadanos y grupos de interés a través de los diferentes canales de atención de la UGPP en los términos enmarcados por la normatividad vigente".
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	X		En el organigrama de la Unidad, en lo relacionado a funciones por dependencia en el proceso de apoyo, se encuentra la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano - DSIAC en la función 14, donde se identifica como la dependencia encargada de gestionar las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/procesos/mapaprosos 
	Artículo 7, numeral 8. Adoptar medios			La Unidad dentro de sus mecanismos tecnológicos habilitados para radicar, tramitar y solucionar PQRSFD dispone de

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Sí	No	
Ley 1437 de 2011	tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	X		canales virtuales tales como: - Oficina Virtual: Permite a los ciudadanos radicar en línea solicitudes de parafiscales y PQRDS de pensiones. Incluye atención por Correo Electrónico: contactenos@ugpp.gov.co, y Agende su cita - Formulario Escribanos: Asiste en la gestión de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en temas de pensiones. - Servicio exclusivo extrabajadores Puertos de Colombia: Consultas y solicitudes de los extrabajadores de Puertos de Colombia. - Colombianos en el exterior: Consultas y solicitudes para colombianos que viven en el exterior. Página WEB https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.	X		La Unidad tiene como espacios definidos para la atención cómoda y ordenada del público los relacionados a continuación: Bogotá D.C. Centro Comercial Multiplaza: Calle 19 A # 72 - 57 Locales B-127 y B-128 SuperCADE CAD: Carrera 30: Carrera 30 # 25-90 Módulo 113 SuperCADE Suba: Avenida Calle 145 # 103B-90 Módulo 74 SuperCADE Américas: Carrera 86 # 43 - 55 sur Módulo 17 Medellín Centro Comercial Punto Clave: Calle 27 No. 46 - 70 Local 123 Barranquilla Centro Empresarial Américas 2: Calle 77 B No. 59 - 61 Local 106 Cali Centro Comercial Chipichape: Calle 38 Norte No. 6N - 35 Local 8- 224 Teléfonos: - Línea fija en Bogotá: +57 601 492 60 90 - Línea gratuita nacional: 01 8000 423 423 - Línea exclusiva para cobro: +57 601 492 60 99
Decreto 1081 de 2015	ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Seguimiento a la gestión de la información pública.	X		En la página de la UGPP en el siguiente enlace: https://www.ugpp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informes-pqrsd/ se encuentran publicados los informes PQRSFD; sin embargo, al revisar los mismos, las cifras no concuerdan con la información objeto de evaluación y análisis, de acuerdo a lo informado por la DSIAC quienes indicaron vía correo electrónico que los tiempos en los que se consolidó la información para el presente informe es diferente a la del Informe de PQRSDF. Dichas diferencias se presentan en la cantidad reportada en los numerales 1. (El número de solicitudes recibidas) y 2 (El tiempo de respuesta a cada solicitud) del artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.

En la Unidad se presentó un plan de contingencia, que tiene como punto de partida del 26 de julio de 2024 fecha de finalización del contrato No 03.258-2022; dicho plan se desarrolló para atender los diferentes procesos a cargo de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano por medio de los canales de atención presencial, virtual, contact center y operaciones de back office con el propósito de garantizar la adecuada prestación del servicio; para ello se inició un proceso de contratación orientado a asegurar los servicios necesarios en los procesos estratégicos de la

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

DSIAC. Como medida dentro del plan de contingencia suscrito con INFOTIC para atender el represamiento, se definió la vinculación temporal de 110 personas adicionales durante un periodo de cuatro meses, cuya ejecución finalizará el 31 julio de 2025.

Como resultado del plan de contingencia, la DISAC resolvió en su totalidad las solicitudes represadas; es decir a corte del 31 de julio de 2025 todas contaban con un punto de contacto asignado y se dio su correspondiente atención.

Adicionalmente con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de la Entidad y la ejecución efectiva en lo pertinente a los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, se realizó la solicitud de recursos destinados a financiar la estabilización de los servicios en la UGPP. Esta medida permitirá mitigar el riesgo operativo que actualmente amenaza con afectar el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos.

2.3 Efectividad Planes de Mejoramiento

Revisado el comportamiento de atención de los últimos tres periodos por parte de las áreas responsables, se encontró lo siguiente:

Tabla 3 Comparativo Áreas Repetitivas con Inoportunidad de Peticiones

Periodo / Área Responsable	I Semestre 2024		II Semestre 2024 ³		I Semestre 2025	
	Porcentaje	cantidad	Porcentaje	cantidad	Porcentaje	cantidad
Subdirección de Cobranzas	25,7%	407/1.584	74,7%	56/75	72,74%	4.248/5.840
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	4,9%	48/976	87%	28/32	71,86%	143/199
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	0,4%	2/459	75%	1.121/1.496	55,14%	102/185
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	4,2%	2/48	100% Pendiente de Gestión	32 Vencidas de 37 Pendiente de Gestión	44,55%	49/110
Subdirección Nómina de Pensionados	2%	60/2.996	82,4%	2.244/2.722	64,23%	1.045/1.627
Subdirección Financiera	8,3%	33/400	95%	19/20	-	-
Dirección de Parafiscales	0,9%	5/553	59,46%	22/37	10,77%	95/882
Dirección de Pensiones	0%	0/82	100% Pendiente de Gestión	16 Vencidas de 21 Pendiente de Gestión	46,27%	62/134
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	0%	0/1	100% Pendiente de Gestión	2 Vencidas de 3 Pendiente de Gestión	-	-
Subdirección de Asesoría y Conceptualización	0%	0/0	0%	0/0	46,67%	7/15

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de los resultados obtenidos en los seguimientos efectuados con anterioridad.

Según los datos consignados en la Tabla 3, si bien en algunas de las dependencias se observa una reducción en los niveles de inoportunidad; esta se mantiene de manera generalizada que el reporte del semestre inmediatamente anterior.

³ El seguimiento del II semestre de 2024 es incluido de manera ilustrativa, de tal manera que se permita visualizar los resultados obtenidos en el periodo; los valores de las dependencias corresponden a los valores gestionados, teniendo en cuenta que al 31 de Diciembre de 2024 solo presentaba atención el 13,47% de las 43.900 PQRs presentadas en el semestre.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Lo anterior permite evidenciar que los planes de mejoramiento que hasta la fecha de corte del presente informe se formularon por parte de las áreas responsables, no han resultado efectivos para mitigar las causas que originan la gestión de las solicitudes de manera inoportuna.

En cuanto a la revisión efectuada a los tipos de atención solicitados por los ciudadanos se encontró lo siguiente:

Tabla 4 Resultados de PQRSFD gestionadas inoportunamente en Anteriores Seguimientos

Seguimientos	Inoportunidad / Peticiones y Solicitudes de Información	% Incumplimiento	Inoportunidad / Copias	% Incumplimiento	Inoportunidad / Consultas Jurídicas	% Incumplimiento
I Semestre 2024	827/13.632	6,1%	152/2.230	6,8%	2/515	0,4%
II Semestre 2024 ⁴	3.928/5.609	70,03%	0/0	0%	121/303	39,9%
I Semestre 2025	21.870/31.901	68,55%	650/1.521	42,74%	28/110	25,45%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de los resultados obtenidos en los seguimientos efectuados con anterioridad.

Durante el primer semestre de 2025 se observó una reducción en la cantidad de respuestas inoportunas en comparación con el semestre anterior; no obstante, dichos portajes no han disminuido a niveles aceptables del riesgo, lo que demuestra la importancia de formular planes de mejoramiento para mitigar de manera efectiva las causas estructurales de este riesgo.

Esta situación sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, así como de ajustar las estrategias para garantizar una atención oportuna y eficaz de las PQRSFD.

2.4 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el I Semestre de 2025

Para efectos de determinar los tiempos de gestión de las solicitudes, se tomó como referencia el tiempo transcurrido entre la fecha de radicación y la fecha de gestión registrada en la base de datos suministrada por la DSIAC; no obstante, a partir de la fecha de gestión, la DSIAC no cuenta con registros de radicados de salida que permitan evidenciar el momento en que la respuesta fue entregada al solicitante. Únicamente se registra la fecha de gestión y la de ingreso a la bandeja de comunicaciones de salida, las cuales coinciden en los 33.532 registros del primer semestre de 2025.

Con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) radicadas ante la UGPP durante el primer semestre de 2025, se observa el siguiente comportamiento:

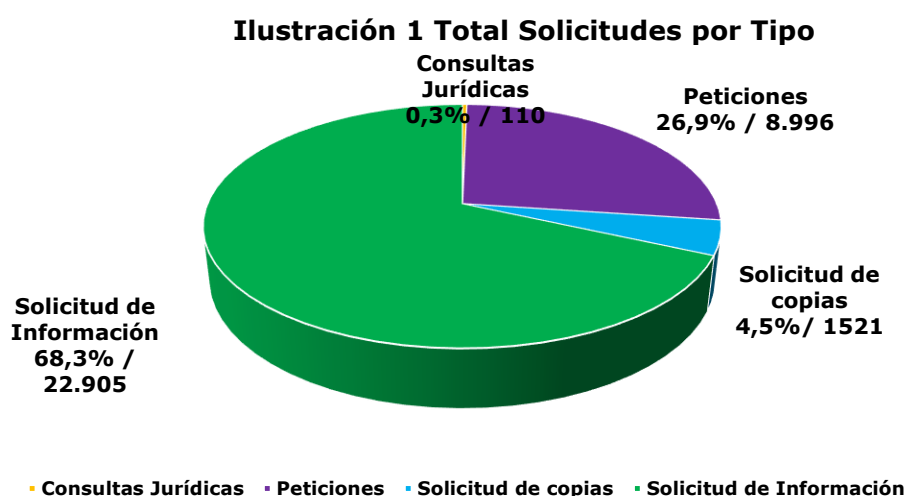
⁴ Las cantidades corresponden a las solicitudes atendidas inoportunamente frente a las solicitudes gestionadas.

Tabla 5 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el I Semestre de 2025

Gestión / Tipo Solicitud	Inoportuno	Oportuno	Total solicitudes	% Inoportunidad
Consultas Jurídicas	28	82	110	25,45%
Peticiones	5.755	3.241	8.996	63,97%
Solicitud de Copias	650	871	1.521	42,74%
Solicitud de Información	16.115	6.790	22.905	70,36%
Total	22.548	10.984	33.532	67,24%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

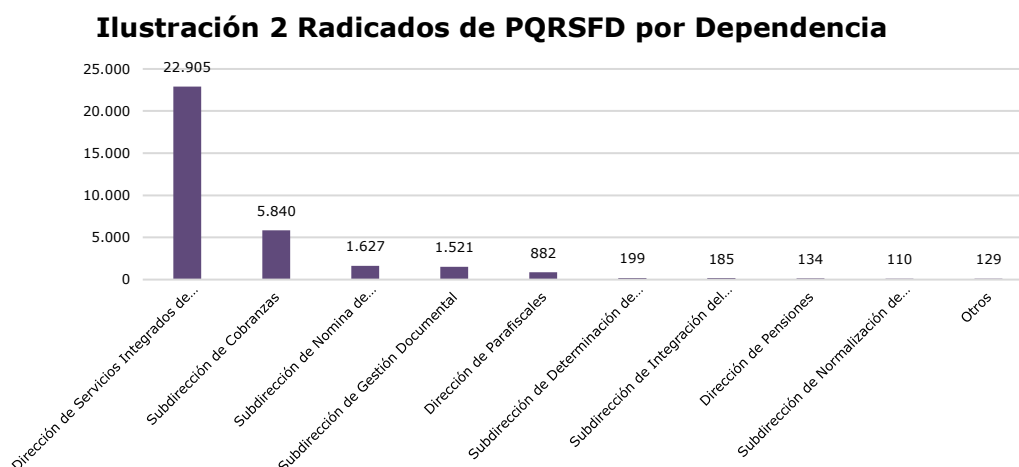
A continuación, el detalle de las solicitudes gestionadas por tipo de solicitud durante el I semestre de 2025:



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

2.4.1. Asignación por Dependencias

La siguiente ilustración presenta la distribución de los 33.532 radicados de entrada correspondientes a PQRSFD, en el primer semestre de 2025.



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Tabla 6 Radicados PQRSFD y Porcentaje de Representación

Dependencia	No. Solicitudes	% Participación Total
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	22.905	68,31%
Subdirección de Cobranzas	5.840	17,42%
Subdirección de Nomina de Pensionados	1.627	4,85%
Subdirección de Gestión Documental	1.521	4,54%
Dirección de Parafiscales	882	2,63%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	199	0,59%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	185	0,55%
Dirección de Pensiones	134	0,40%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	110	0,33%
Subdirección Jurídica de Parafiscales	95	0,28%
Subdirección de Defensa Judicial Pensional	18	0,05%
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	15	0,04%
Dirección de Estrategia y Evaluación	1	0,003%
Total	33.532	100,00%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Según lo consignado en la Tabla No. 6, la DSIAC concentra la mayor cantidad de solicitudes, con un total de 22.905 registros que representan el 68,31% del volumen institucional. Le sigue la Subdirección de Cobranzas con 5.840 solicitudes, equivalentes al 17,42% del total de 33.532.

Solicitudes Respondidas

Con base en la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), para el cálculo de la Oportunidad e Inoportunidad, se consideró los datos reportados calculando el intervalo comprendido entre la fecha de radicación y la fecha de gestión de cada solicitud.

Tabla 7 Radicados PQRSFD Respondidas

Tipo Solicitud (Dependencia)	Gestionado		Total Solicitudes Respondidas (c)	% Inoportunidad (a /c)*100	% Por Tipo de Solicitud Inoportunidad (Fila a/a)*100	% por Total Gestionadas (Fila c/Total c)
	Inoportuno (a)	Oportuno (b)				
Consultas Jurídicas	28	82	110	25,45%	100%	
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	7	8	15	46,67%	25%	0,04%
Subdirección Jurídica de Parafiscales	21	74	95	22,11%	75%	0,28%
Peticiones	5.755	3.241	8.996	63,97%	100%	
Dirección de Estrategia y Evaluación	1	-	1	100,00%	0,02%	0,003%
Dirección de Parafiscales	95	787	882	10,77%	1,65%	2,63%
Dirección de Pensiones	62	72	134	46,27%	1,08%	0,40%
Subdirección de Cobranzas	4.248	1.592	5.840	72,74%	73,81%	17,42%
Subdirección de Defensa Judicial Pensional	10	8	18	55,56%	0,17%	0,05%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	143	56	199	71,86%	2,48%	0,59%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	102	83	185	55,14%	1,77%	0,55%
Subdirección de Nómina de Pensionados	1.045	582	1.627	64,23%	18,16%	4,85%

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Tipo Solicitud (Dependencia)	Gestionado		Total Solicitudes Respondidas (c)	% Inoportunidad (a /c)*100	% Por Tipo de Solicitud Inoportunidad (Fila a/a)*100	% por Total Gestionadas (Fila c/Total c)
	Inoportuno (a)	Oportuno (b)				
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	49	61	110	44,55%	0,85%	0,33%
Solicitud de Copias	650	871	1.521	42,74%	100%	
Subdirección de Gestión Documental	650	871	1521	42,74%	100%	4,54%
Solicitud de Información	16.115	6.790	22.905	70,36%	100%	
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	16.115	6.790	22.905	70,36%	100%	68%
Total	22.548	10.984	33.532	67,23%		

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Según lo evidenciado en la Tabla No. 7, la mayoría de las dependencias registraron niveles de inoportunidad superiores al 10% en la gestión de solicitudes y en su mayoría superaron el 40% de inoportunidad.

A continuación, se presentan el detalle de los tiempos empleados por tipo de solicitud para su atención bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015:

Consultas Jurídicas

Tabla 8 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo)

Rango	Cantidad	%
Entre 0 a 30	82	74,55%
Mayor 30	28	25,45%
Total	110	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En razón a los términos establecidos de 30 días para la atención de Consultas Jurídicas, 28 de estas, es decir el 25,45% fueron gestionadas por fuera de los tiempos establecidos para tal fin.

Peticiones

Tabla 9 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo)

Rango	Cantidad	%
Entre 0 a 15	3.241	36,03%
Entre 16 a 20	618	6,87%
Entre 21 a 30	918	10,20%
Mayor 30	4.219	46,90%
Total	8.996	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En razón a los términos establecidos de 15 días para la atención de Peticiones, 5.755 de estas, es decir el 63,97% fueron atendidas por fuera de los tiempos establecidos para tal fin.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	--	------------

Solicitudes de Copias

Tabla 10 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)

Rango	Cantidad	%
Entre 0 a 10	871	57,26%
Entre 11 a 15	66	4,34%
Entre 16 a 20	35	2,30%
Entre 21 a 30	93	6,11%
Mayor 30	456	29,98%
Total	1.521	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En razón a los términos establecidos de 10 días para la atención de Solicitudes de Copias, 650 de estas, es decir el 42,74% fueron atendidas por fuera de los tiempos establecidos para tal fin.

Solicitudes de Información

Tabla 11 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)

Rango	Cantidad	%
Entre 0 a 10	6.790	29,64%
Entre 11 a 15	2.366	10,33%
Entre 16 a 20	2.193	9,57%
Entre 21 a 30	2.201	9,61%
Mayor 30	9.355	40,84%
Total	22.905	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En razón a los términos establecidos de 10 días para la atención de Solicitudes de Información, 16.115 de estas, es decir el 70,36% fueron atendidas por fuera de los tiempos establecidos para tal fin.

2.5 Escalamiento

Fecha de Radicado – Punto de Contacto

De acuerdo con lo señalado en el SC-INS-034, Instructivo para la Elaboración del Indicador Mensual de Oportunidad de las PQRSFD Misionales, en el numeral 4.1 el cual establece lo siguiente: *“El tiempo máximo con que cuentan las áreas que deben responder el PQRSFD, será el tiempo resultante de restar al término máximo legal, los tiempos estipulados en los ANS para cada una de las áreas de apoyo (Dirección de Servicios Integrados de Atención, 3 días hábiles, y Subdirección de Gestión Documental, 2 días hábiles), es decir el proceso de digitalización, de escalamiento y de imposición de guía de correspondencia o envío por correo electrónico”*. Con relación a lo anterior se afirma que para la gestión de las solicitudes se deben restar 5 días al tiempo total de la gestión (10, 15 y 30, días de plazo) como se observa en la siguiente tabla:

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Tabla 12 Tiempos de escalamiento establecidos

Tipo de solicitud	Tiempo de gestión	Tiempo de escalamiento ANS (3 días Gestión Documental + 2 días DSIAC)	Total Tiempo de gestión dependencias, menos tiempo de escalamiento
Consultas jurídicas	30 días	5 días	25 días
Peticiones	15 días	5 días	10 días
Solicitud de copias	10 días	5 días	5 días
Solicitud de información	10 días	5 días	5 días

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con lo anterior, en la siguiente tabla se observa que, del total de 33.532 solicitudes respondidas, el 28,93% presentó inoportunidad en el cumplimiento de los tiempos establecidos para el escalamiento al Punto de Contacto⁵.

Tabla 13 tiempos de escalamiento Radicación - PDC

Tipo de solicitud	Solicitudes Respondidas	Solicitudes con Escalamiento Mayor a 3 días	% de Participación
Consultas jurídicas	110	79	71,82%
Peticiones	8.996	2.789	31,00%
Solicitud de copias	1.521	1.417	93,16%
Solicitud de información	22.905	5.417	23,65%
Total	33.532	9.702	28,93%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Para determinar la oportunidad en los tiempos de escalamiento, se consideraron las siguientes suspensiones de términos: 2 de mayo de 2025 (RESOLUCIÓN NÚMERO 0480 DEL 25 de Abril del 2025) y 31 de diciembre de 2024 al 11 de enero de 2025 (RESOLUCIÓN NÚMERO 1338 DEL 24 de Diciembre del 2024).

Así mismo, tras el análisis de la base de datos suministrada por la DSIAC, se identificó una inconsistencia en 180 registros, en los cuales la fecha de entrada al Punto de Contacto (PDC) aparece registrada como anterior a la fecha de gestión.

⁵ En el numeral 4.1 del SC-INS-034, Instructivo para la Elaboración del Indicador Mensual de Oportunidad de las PQRSFD Misionales, se establece lo siguiente: "(...) El tiempo máximo con que cuentan las áreas que deben responder el PQRSFD, será el tiempo resultante de restar al término máximo legal, los tiempos estipulados en los ANS para cada una de las áreas de apoyo (Dirección de Servicios Integrados de Atención, 3 días hábiles (...))"

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

2.6 Resumen de Hallazgos

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
2 Hallazgos Altos	1.	Extemporaneidad en la atención de Derechos de Petición, Solicitudes de Información, Consultas Jurídicas y Solicitud de Copias Tras el análisis de la base de datos suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), correspondiente a la gestión de PQRSFD en el primer semestre de 2025, se evidenció que de las 33.532 solicitudes recibidas (consultas jurídicas, peticiones y solicitudes de copias e información), 22.548 fueron atendidas de manera extemporánea, lo que equivale a un 67,23% de inoportunidad en la gestión; lo anterior se calculó a partir del tiempo transcurrido entre la radicación y la gestión de la solicitud; toda vez que la base de datos remitida por la DSIAC no presentaba la fecha de imposición de la guía; sin embargo a fecha de la gestión ya se encontraban inoportunos.
	2.	Inconsistencias en las fechas de imposición de la guía De acuerdo con la base de datos suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), se identificó que únicamente existen 194 registros con imposición de guía, y aunado a esto, la fecha es anterior a la fecha de radicación de la solicitud.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

3 Hallazgos

Extemporaneidad en la atención de Derechos de Petición, Solicitudes de Información, Consultas Jurídicas y Solicitud de Copias	1.
Aspecto Evaluado: Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.	

Tras el análisis de la base de datos suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, correspondiente a la gestión de PQRSFD durante el primer semestre de 2025, se identificó que de las 33.532 solicitudes (Consultas Jurídicas, Peticiones, Solicitudes de Copias y de Información) un total de 22.548 fueron gestionadas de manera inoportuna, lo que representa un 67,23% de inoportunidad en la atención. Lo anterior se calculó a partir del tiempo transcurrido entre la radicación y la gestión de la solicitud como se detalla a continuación:

Tabla 14 Gestión de PQRSFD – primer semestre de 2025

Gestión / Tipo Solicitud	Inoportuno	Total	% Inoportunidad
Consultas Jurídicas	28	110	25,45%
Peticiones	5.755	8.996	63,97%
Solicitud de Copias	650	1.521	42,74%
Solicitud de Información	16.115	22.905	70,36%
Total	22.548	33.532	67,23%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con lo evidenciado, se transgrede lo establecido en la Ley 1755 del 2015 que establece "Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción*". Asimismo, lo establecido en el Numeral 4 del SC - INS- 034 Instructivo Para La Elaboración Del Indicador Mensual De Oportunidad PQRSFD Misionales; y, por último, lo establecido en Ley 1952 de 2019 artículo 38 numeral 35 "Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado" y el artículo 39 numeral 8. "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento"

Entre algunas de las causas que ocasionan las solicitudes gestionadas de manera inoportuna (67,23%) se pueden identificar la ausencia de mecanismos de seguimiento oportuno, y falta de articulación entre las áreas responsables del trámite; adicionalmente, se observa deficiencias en la gestión del riesgo en las entradas de los procesos, lo que impide identificar con oportunidad los radicados que se deben

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

atender por cada dependencia, lo que impide la emisión de alertas de vencimiento. Por otra parte, se identificó que la base de datos suministrada por la DSIAC no incluye la fecha de imposición de guía, lo que limita la trazabilidad del proceso de respuesta y dificulta la identificación precisa de los factores que originan los retrasos. Lo anterior repercute directamente en la calidad del Servicio al Ciudadano, al generar demoras en la atención afectando la percepción de eficiencia institucional y debilitando la confianza en los canales de respuesta.

Nota: Es importante precisar que la base de datos suministrada por la DSIAC no incluyó la fecha de imposición de guía, lo que limitó el análisis completo de las solicitudes, ya que únicamente se contó con la fecha de gestión y se desconoce el momento exacto en que se efectuó la entrega de la respuesta al ciudadano. En este sentido, la inoportunidad se calculó a partir del tiempo transcurrido entre la radicación de la solicitud y su gestión.

Exposición potencial

- Acciones litigiosas para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.
- Acciones disciplinarias a los responsables con el fin de exigir el cumplimiento de forma oportuna de la respuesta a las PQRSFD que son radicadas en La Unidad.
- Pérdida de confianza y credibilidad en la administración pública expresada en la UGPP.
- Órdenes de arresto por desacatos contra los responsables de atender oportunamente las peticiones.

Hecho Subsecuente: N/A

Recomendaciones:

- Gestionar los riesgos en las entradas de los procesos que reflejaron con respuestas por fuera de los términos definidos por las normas; esto con el fin de mitigar las causas raíz que generan la materialización de dicho riesgo a las respuestas inoportunas que reporta la base de datos suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.
- Implementar mecanismo de alertas que le permita a los responsables de la gestión identificar aquellas peticiones próximas a vencer.
- Reforzar el conocimiento del personal involucrado en cuanto a los tiempos para la atención, de tal manera que se garantice los plazos establecidos para la digitalización, indexación, escalamiento, proyección de respuesta e imposición de guía, con el objetivo de evitar demoras en la atención de los requerimientos.
- Implementar controles en los sistemas de gestión documental para minimizar problemas relacionados con errores en los flujos y dificultades en la gestión de envíos, asegurando que las PQRSFD se atiendan dentro de los plazos establecidos.

Comentarios de la auditoría:

No Aplica

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Responsables: • Subdirección Jurídica de Parafiscales • Dirección de Parafiscales • Dirección de Cobranzas • Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales • Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales • Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales • Subdirección de Gestión Documental • Dirección de Servicios Integrados de Atención al ciudadano • Subdirección de Nomina de Pensionados • Dirección de Pensiones • Subdirección de Defensa Judicial Pensional	
--	--

Inconsistencias en las fechas de imposición de la guía Aspecto Evaluado: Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.	2.
--	-----------

De acuerdo con la base de datos suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), se identificó que únicamente existen 194 registros con imposición de guía, y aunado a esto, la fecha es anterior a la fecha de radicación y la gestión de la solicitud (Ver Anexo 01). La situación descrita obedece entre otras a debilidades en los controles para el registro y el seguimiento a la integridad de la información registrada en el aplicativo de radicación "Mi Gestor", el cual genera los datos con este tipo de inconsistencias, afectando la calidad de la información y dificultando la toma de decisiones. La presencia de registros con datos inconsistentes afecta la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información utilizada para el seguimiento y control de los trámites, generando riesgos en la toma de decisiones y en la adecuada prestación del servicio. Lo anterior puede derivar en incidentes de seguridad, afectando la integridad de los datos y la confianza en los sistemas institucionales. Las situaciones descritas contravienen los lineamientos dispuestos en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) – Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. El MSPI, donde se establece que las entidades públicas deben implementar controles físicos, lógicos y administrativos para proteger sus activos de información, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos. En el caso descrito, la presencia de registros erróneos en la plataforma "MiGestor" evidencia un riesgo no tratado que compromete la calidad y confiabilidad de la información, específicamente en los siguientes numerales: Numeral 7.3.2: <i>Valoración de los riesgos de seguridad de la información, que exige identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar los activos de información.</i> Numeral 7.3.3: <i>Plan de tratamiento de los riesgos de seguridad de la información, que establece la necesidad de definir e implementar acciones para mitigar los riesgos identificados.</i>

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Asimismo, en lo establecido en el SC-INS-002 Instructivo Para Gestionar PQRSFD y Otras Comunicaciones, numeral 4 *"NORMAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE PQRSFD"*, literal i) donde se establece lo siguiente: *"Toda solicitud debe tener un radicado de entrada por el Gestor Documental (ECM-DOCUMENTIC) para ser gestionado con un radicado de salida, el cual siempre debe quedar asociado al radicado de entrada. En los eventos que se presenten errores y que por algún motivo no se pueda seguir el flujo de respuesta normal, es necesario generar el radicado de salida y este debe ser asociado al radicado de entrada de la solicitud"*.

Exposición potencial

- Pérdida de trazabilidad de la información, al no existir correspondencia entre el radicado de entrada y la guía de salida, lo que dificulta el control y seguimiento de las PQRSFD.
- Incremento en reprocesos administrativos.
- Dificultades para generar reportes confiables, lo que limita la toma de decisiones basada en datos.

Hecho Subsecuente: N/A

Recomendaciones:

- Implementar controles automáticos en el aplicativo *"Mi Gestor"* que validen la coherencia de las fechas de imposición de guía y de radicación de las solicitudes.
- Realizar pruebas periódicas sobre la integridad y consistencia de los registros en el sistema.
- Capacitar a los responsables del registro y validación de la información en el uso correcto de la herramienta y en los protocolos de verificación.

Responsables:

- Subdirección de Gestión Documental.
- Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.
- Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

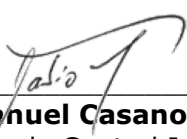
Comentarios de la auditoría:

No Aplica

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

4 Conclusiones

- La implementación del plan de contingencia en julio de 2024, incluyendo la vinculación temporal de 110 personas, permitió contribuir a la gestión del riesgo operativo en procesos críticos de atención al ciudadano. Esta estrategia fortaleció la capacidad institucional para responder al represamiento y mantener los estándares de servicio.
- Como resultado del plan de contingencia se pudo evidenciar que para todas las solicitudes se estableció punto de contacto.
- El 67,24% de las solicitudes PQRSFD fueron gestionadas de manera inoportuna, lo que evidencia debilidades en los tiempos de respuesta y en la articulación entre áreas responsables.
- El volumen de solicitudes inoportunas demuestra debilidades en la gestión de estas; lo que afecta la confianza ciudadana y puede generar repercusiones legales y disciplinarias.
- El 25,80% de las solicitudes superaron el tiempo máximo de escalamiento al punto de contacto, lo que retrasa la gestión.
- La existencia de registros con fechas inconsistentes en el aplicativo "Mi Gestor" evidencia debilidades en los controles de integridad de la información. Esta situación compromete la trazabilidad de los trámites, afecta la confiabilidad institucional y dificulta la toma de decisiones. Además, vulnera los lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) y del instructivo SC-INS-002, generando riesgos en la gestión documental.


Fabio Manuel Casanova Yandi
 Asesor de Control Interno


Juan Carlos Muñoz Martínez
 Auditor

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

5 Anexos

Anexo No. 01 Registros con imposición de guía

No. Radicado	Fecha de Radicación	Fecha de la Imposición de Guía	Fecha Gestión
20250000100061892	14/01/2025	3/01/2025	27/05/2025
20250800100072262	15/01/2025	15/11/2024	20/03/2025
20250800100072262	15/01/2025	15/11/2024	20/03/2025
20250000100076712	16/01/2025	4/12/2024	26/02/2025
20250800100098172	20/01/2025	31/10/2024	30/01/2025
20250800100101862	21/01/2025	10/12/2024	21/02/2025
20250201600152422	29/01/2025	23/01/2025	29/01/2025
20250700100162402	30/01/2025	3/10/2024	27/05/2025
20250800100168432	31/01/2025	20/01/2025	7/04/2025
20250800100177522	3/02/2025	9/10/2024	19/03/2025
20250201600242592	12/02/2025	5/02/2025	17/03/2025
20250201600295392	19/02/2025	20/09/2024	21/02/2025
20250000100303002	20/02/2025	15/01/2025	10/06/2025
20250000100303052	20/02/2025	15/01/2025	10/06/2025
20250000100303112	20/02/2025	15/01/2025	10/06/2025
20250201600309552	21/02/2025	6/02/2025	7/03/2025
20250000100314032	21/02/2025	15/01/2025	9/06/2025
20250000100331662	25/02/2025	13/11/2024	18/06/2025
20250000100338722	25/02/2025	28/01/2025	17/06/2025
20250000100339482	25/02/2025	27/01/2025	17/06/2025
20250000100341512	26/02/2025	18/12/2024	19/06/2025
20250000100341602	26/02/2025	23/01/2025	19/06/2025
20250000100341622	26/02/2025	22/01/2025	19/06/2025
20250000100341662	26/02/2025	24/01/2025	19/06/2025
20250000100344632	26/02/2025	4/02/2025	24/06/2025
20250000100344732	26/02/2025	4/02/2025	25/06/2025
20250000100344782	26/02/2025	7/02/2025	25/06/2025
20250000100344852	26/02/2025	7/02/2025	25/06/2025
20250000100345092	26/02/2025	6/02/2025	25/06/2025
20250000100345142	26/02/2025	22/01/2025	3/07/2025
20250000100345202	26/02/2025	3/02/2025	3/07/2025
20250000100345262	26/02/2025	28/01/2025	3/07/2025
20250000100345402	26/02/2025	6/02/2025	3/07/2025
20250000100345462	26/02/2025	6/02/2025	3/07/2025
20250000100345602	26/02/2025	31/01/2025	3/07/2025
20250201600349522	26/02/2025	21/02/2025	5/05/2025
20250000100350122	26/02/2025	11/12/2024	4/07/2025
20250201600350732	26/02/2025	18/02/2025	13/03/2025
20250000100350812	26/02/2025	13/12/2024	3/07/2025
20250000100351402	27/02/2025	6/02/2025	3/07/2025
20250000100351432	27/02/2025	10/02/2025	3/07/2025
20250000100351742	27/02/2025	10/02/2025	3/07/2025
20250000100351792	27/02/2025	3/02/2025	3/07/2025
20250000100352352	27/02/2025	10/02/2025	3/07/2025
20250000100352582	27/02/2025	11/02/2025	15/07/2025
20250000100354962	27/02/2025	10/02/2025	10/07/2025
20250000100355242	27/02/2025	10/02/2025	10/07/2025
20250000100355492	27/02/2025	30/01/2025	11/07/2025
20250000100355892	27/02/2025	23/01/2025	11/07/2025
20250000100355932	27/02/2025	11/02/2025	11/07/2025
20250000100356662	27/02/2025	11/02/2025	9/07/2025
20250000100356702	27/02/2025	10/02/2025	9/07/2025
20250000100356952	27/02/2025	14/02/2025	9/07/2025
20250000100357072	27/02/2025	14/02/2025	9/07/2025
20250000100362332	27/02/2025	14/02/2025	8/07/2025
20250000100362762	27/02/2025	24/01/2025	8/07/2025
20250000100363282	27/02/2025	20/02/2025	8/07/2025

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

No. Radicado	Fecha de Radicación	Fecha de la Imposición de Guía	Fecha Gestión
20250000100364052	27/02/2025	20/02/2025	8/07/2025
20250000100364452	27/02/2025	18/02/2025	8/07/2025
20250000100365202	28/02/2025	20/02/2025	16/07/2025
20250000100369522	28/02/2025	20/02/2025	16/07/2025
20250000100369562	28/02/2025	20/02/2025	16/07/2025
20250000100369582	28/02/2025	20/02/2025	16/07/2025
20250000100370692	28/02/2025	24/02/2025	16/07/2025
20250000100370862	28/02/2025	20/02/2025	15/07/2025
20250000100371042	28/02/2025	28/01/2025	15/07/2025
20250000100373042	28/02/2025	28/01/2025	14/07/2025
20250000100374402	28/02/2025	13/12/2024	15/07/2025
20250201600395392	5/03/2025	6/02/2025	29/04/2025
20250201600398922	5/03/2025	3/03/2025	6/05/2025
20250800100412342	6/03/2025	24/02/2025	8/05/2025
20250800100412342	6/03/2025	25/02/2025	8/05/2025
20250800100423782	7/03/2025	6/02/2025	27/03/2025
20250800100439512	11/03/2025	4/02/2025	5/05/2025
20250201600458362	13/03/2025	14/01/2025	14/04/2025
20250000100466042	13/03/2025	11/02/2025	18/07/2025
20250000100466102	13/03/2025	4/03/2025	18/07/2025
20250000100466432	13/03/2025	26/02/2025	18/07/2025
20250000100466502	13/03/2025	5/03/2025	18/07/2025
20250000100466692	13/03/2025	4/03/2025	18/07/2025
20250000100467172	13/03/2025	4/03/2025	18/07/2025
20250000100478822	14/03/2025	26/02/2025	10/04/2025
20250201600498702	18/03/2025	6/02/2025	20/03/2025
20250000100526432	21/03/2025	7/03/2025	19/06/2025
20250000100528512	21/03/2025	27/02/2025	19/06/2025
20250800100531422	21/03/2025	14/03/2025	22/05/2025
20250000100534552	25/03/2025	28/02/2025	18/07/2025
20250000100534732	25/03/2025	13/03/2025	17/07/2025
20250800100549362	26/03/2025	24/02/2025	11/04/2025
20250201600593362	1/04/2025	17/03/2025	11/04/2025
20250201600597322	2/04/2025	12/03/2025	9/06/2025
20250201600603602	2/04/2025	30/08/2024	4/04/2025
20250201600636082	7/04/2025	28/03/2025	9/04/2025
20250201600659222	9/04/2025	25/03/2025	11/04/2025
20250800100662852	9/04/2025	4/04/2025	4/06/2025
20250700100675162	10/04/2025	11/03/2025	14/04/2025
20250700100675172	10/04/2025	7/03/2025	14/04/2025
20250700100675352	10/04/2025	14/03/2025	14/04/2025
20250700100675382	10/04/2025	14/03/2025	14/04/2025
20250700100675412	10/04/2025	14/03/2025	14/04/2025
20250800100700162	14/04/2025	12/02/2025	21/04/2025
20250800100700312	14/04/2025	4/02/2025	28/05/2025
20250201600704672	15/04/2025	31/03/2025	3/06/2025
20250800100769572	28/04/2025	2/04/2025	27/05/2025
20250201600795862	30/04/2025	9/04/2025	27/05/2025
20250201600827812	6/05/2025	17/03/2025	14/05/2025
20250201600834682	6/05/2025	28/03/2025	13/05/2025
20250201600840982	7/05/2025	15/04/2025	21/05/2025
20250201600848632	7/05/2025	27/12/2024	9/05/2025
20250800100885062	12/05/2025	27/03/2025	27/05/2025
20250700100906752	14/05/2025	1/04/2025	27/05/2025
20250201600923982	16/05/2025	7/04/2025	21/05/2025
20250201600962932	21/05/2025	6/05/2025	29/05/2025
20250201600980052	23/05/2025	12/05/2025	11/06/2025
20250201601010902	27/05/2025	5/05/2025	4/06/2025
20250201601010902	27/05/2025	12/05/2025	4/06/2025
20250000101026262	28/05/2025	26/02/2025	16/07/2025
20250000101032312	28/05/2025	15/05/2025	3/07/2025

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

No. Radicado	Fecha de Radicación	Fecha de la Imposición de Guía	Fecha Gestión
20250201601035502	28/05/2025	7/05/2025	3/06/2025
20250201601035502	28/05/2025	7/05/2025	3/06/2025
20250201601039732	29/05/2025	12/05/2025	9/06/2025
20250201601121892	9/06/2025	17/03/2025	16/06/2025
20250000101142802	11/06/2025	23/05/2025	15/07/2025
20250000101143882	11/06/2025	3/06/2025	15/07/2025
20250201601177142	16/06/2025	15/11/2024	19/06/2025
20250201601263202	1/07/2025	31/05/2025	23/07/2025
20250401601285582	2/07/2025	4/06/2025	7/07/2025
20250401601285682	2/07/2025	30/05/2025	4/07/2025
20250401601285692	2/07/2025	5/06/2025	7/07/2025
20250401601285902	2/07/2025	28/05/2025	17/07/2025
20250201601285992	2/07/2025	16/06/2025	4/07/2025
20250000101299342	3/07/2025	30/04/2025	18/07/2025
20250800101299462	3/07/2025	24/06/2025	18/07/2025
20250000101299492	3/07/2025	20/06/2025	18/07/2025
20250800101299652	3/07/2025	24/06/2025	18/07/2025
20250000101299922	3/07/2025	24/06/2025	18/07/2025
20250401601299982	3/07/2025	30/04/2025	18/07/2025
20250700101299992	3/07/2025	30/04/2025	18/07/2025
20250700101300052	3/07/2025	30/04/2025	18/07/2025
20250000101300152	3/07/2025	30/04/2025	18/07/2025
20250000101300292	3/07/2025	30/04/2025	18/07/2025
20250401601300332	3/07/2025	30/04/2025	18/07/2025
20250000101301442	3/07/2025	5/06/2025	17/07/2025
20250000101301512	3/07/2025	19/06/2025	17/07/2025
20250000101301582	3/07/2025	20/06/2025	17/07/2025
20250000101301632	3/07/2025	24/06/2025	17/07/2025
20250000101301682	3/07/2025	20/06/2025	17/07/2025
20250000101308742	4/07/2025	9/06/2025	23/07/2025
20250800101309492	4/07/2025	29/05/2025	23/07/2025
20250800101309542	4/07/2025	9/06/2025	23/07/2025
20250800101309682	4/07/2025	29/05/2025	23/07/2025
20250401601315012	4/07/2025	17/06/2025	22/07/2025
20250000101337132	8/07/2025	7/05/2025	9/07/2025
20250000101339272	8/07/2025	23/05/2025	2/08/2025
20250000101339292	8/07/2025	23/05/2025	22/07/2025
20250000101354592	8/07/2025	24/06/2025	28/07/2025
20250000101354922	8/07/2025	24/06/2025	28/07/2025
20250000101387272	10/07/2025	24/06/2025	29/07/2025
20250000101389032	10/07/2025	24/06/2025	29/07/2025
20250000101389192	10/07/2025	24/06/2025	29/07/2025
20250000901389292	10/07/2025	24/06/2025	29/07/2025
20250000101389762	10/07/2025	11/06/2025	28/07/2025
20250401601393552	10/07/2025	7/07/2025	15/07/2025
20250800101395182	10/07/2025	2/07/2025	25/07/2025
20250000101398262	10/07/2025	19/06/2025	24/07/2025
20250401601399772	10/07/2025	24/06/2025	24/07/2025
20250000101400132	10/07/2025	3/07/2025	23/07/2025
20250000101400952	10/07/2025	27/06/2025	23/07/2025
20250000101403672	11/07/2025	3/07/2025	16/07/2025
20250000101404852	11/07/2025	26/06/2025	18/08/2025
20250000101425422	14/07/2025	26/06/2025	3/08/2025
20250000101425652	14/07/2025	26/06/2025	3/08/2025
20250800101436332	14/07/2025	2/07/2025	30/07/2025
20250000101440042	15/07/2025	28/05/2025	31/07/2025
20250000101440322	15/07/2025	27/06/2025	31/07/2025
20250000901441842	15/07/2025	1/07/2025	30/07/2025
20250000901442242	15/07/2025	2/07/2025	30/07/2025
20250000101443402	15/07/2025	24/06/2025	30/07/2025
20250000101444882	15/07/2025	2/07/2025	23/07/2025

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

No. Radicado	Fecha de Radicación	Fecha de la Imposición de Guía	Fecha Gestión
20250800101445062	15/07/2025	9/07/2025	29/07/2025
20250000101445072	15/07/2025	9/07/2025	29/07/2025
20250101601446622	15/07/2025	9/07/2025	5/08/2025
20250000101446712	15/07/2025	9/07/2025	5/08/2025
20250401601446992	15/07/2025	3/07/2025	5/08/2025
20250401601447112	15/07/2025	3/07/2025	5/08/2025
20250401601447892	15/07/2025	3/07/2025	4/08/2025
20250000101448392	15/07/2025	3/07/2025	4/08/2025
20250000101450752	15/07/2025	8/07/2025	4/08/2025
20250000101515512	22/07/2025	12/07/2025	15/08/2025
20250000101516252	22/07/2025	15/07/2025	15/08/2025
20250000901516752	22/07/2025	1/07/2025	24/07/2025
20250101601517102	22/07/2025	15/07/2025	15/08/2025
20250401601555702	25/07/2025	18/07/2025	8/08/2025
20250401601557542	25/07/2025	17/07/2025	11/08/2025

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.