	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
Segundo Semestre de 2025**

13 – Abril - 2026

Descripción:	Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el Segundo 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	drodriguez@ugpp.gov.co
Hernán Flórez Cuellar	Directo Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	hflorezc@ugpp.gov.co
Juan David Gómez Barragán	Director de Pensiones (E)	jgomez@ugpp.gov.co
Alexander Flórez García	Director de Parafiscales	aflorezg@ugpp.gov.co
Jessica Johana Quiroz Castro	Directora de Estrategia y Evaluación	jquiroz@ugpp.gov.co
Margarita María Vélez Meneses	Directora de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos (E)	mvelez@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		



	<p align="center">FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO</p>	<p align="center">CI-FOR-036</p>
---	---	---

TABLA DE CONTENIDO

1.	Términos de Evaluación	4
1.1	Objetivo	4
1.2	Alcance	4
1.3	Marco Normativo	4
1.4	Metodología Utilizada.....	5
1.5	Fuentes de información.....	6
2	INFORME SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS – PQRSFD	6
2.1	Contexto	6
2.2	Fortalezas y Cumplimientos	7
2.3	Efectividad Planes de Mejoramiento	11
2.4	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el II Semestre de 2025	12
2.4.1.	Asignación por Dependencias.....	14
2.5	Escalamiento	17
2.6	Seguimiento Radicados Sin Gestión.....	18
2.7	Resumen de Hallazgos.....	20
4.	CONCLUSIONES	26


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

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de calificación de los Hallazgos.....	5
Tabla 2 PQRSFD Radicadas en el I semestre de 2025 y II Semestre de 2025.....	7
Tabla 3 Comparativo Áreas Repetitivas con Inoportunidad de Peticiones.....	11
Tabla 4 Resultados de PQRSFD gestionadas inoportunamente en Anteriores Seguimientos .	12
Tabla 5 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el II Semestre de 2025.....	13
Tabla 6 Radicados PQRSFD y Porcentaje de Representación	14
Tabla 7 Radicados PQRSFD Respondidas	15
Tabla 8 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo).....	16
Tabla 9 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo)	16
Tabla 10 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)	17
Tabla 11 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo).....	17
Tabla 12 Tiempos de escalamiento establecidos	18
Tabla 13 tiempos de escalamiento Radicación - PDC	18
Tabla 14 Radicados sin Gestión	19
Tabla 15 Gestión de PQRSFD – segundo semestre de 2025	22

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Total Solicitudes por Tipo	13
Ilustración 2 Radicados de PQRSFD por Dependencia	14
Ilustración 3 Comportamiento Radicados Sin Gestión	19
Ilustración 4. Informe Radicados Sin Gestión por Dependencia.	20

	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 UGPP durante el segundo 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 julio al 31 de diciembre 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 Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia, artículo 23: Derecho de petición.
- Ley 1755 de 2015: Reglamenta el derecho de petición. Establece plazo de 10 días hábiles para solicitudes de información y copias, 15 días hábiles para peticiones y 30 días hábiles para consultas jurídicas.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76: Las oficinas de control interno verificarán que la atención se preste con la norma legal vigente y rendirán un informe semestral al director de la entidad.
- Decreto 1166 de 2016: "*Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*"
- CPACA (Ley 1437 de 2011) artículos 67 al 72: Notificación de actos administrativos
- Instructivo SC-INS-034: Procedimiento de gestión de PQRSFD de la UGPP.

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
---	---	-------------------

- Resolución No.1737 del 16 de diciembre 2025: Ordena la suspensión de términos administrativos en los procesos y actuaciones de competencia de la UGPP, desde las 00:00 horas del 2 de enero hasta las 23:59 horas del 12 de enero de 2026, con motivo de la actualización de la plataforma Mi Gestor (IBM Cloud Park for Business Automation, de versión CP4BA 22.01 a CP4BA 24).
- Circular de Instrucciones CI No. 0051 del 23 de diciembre de 2025: Instruye a las dependencias sobre el cierre de radicados en Mi Gestor antes del 29 de diciembre de 2025 y establece los canales habilitados para recepción de Solicitudes durante la actualización de la plataforma (Contact Center, Puntos Presenciales, formularios Escribanos y Correo de notificaciones judiciales).


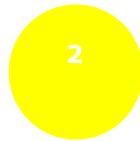

1.4 Metodología Utilizada

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.

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
	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

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

1.5 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*".

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


El presente informe expone los resultados de la evaluación 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 segundo 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 10.772 registros que cuentan con radicado de entrada.

Para el II Semestre de 2025, en el Sistema de Gestión Documental y Archivo - SGDA se registró un total de 37.156 radicados asociados a la gestión de PQRSFD; no obstante, la DSIAC aplicó un proceso de depuración sobre la base de datos generada del aplicativo *Mi Gestor* excluyendo los trámites: Procesos (Cobro Coactivo, Fiscalización, Nulidad, Contenciosos; etc.) 11.568, (Expedientes Pensionales) 10.962 (Registros sin clasificación de tipo de solicitud) 3.049, (Acciones Constitucionales - Tutelas) 405, (Novedades de Nómina de Pensionados) 321, (Denuncias Penales) 39, (Sanciones de Gestión de Parafiscales) 23, (Procesos de Obligaciones Pensionales) 15, (Conciliaciones Extrajudiciales) 1, y (Recursos Extraordinarios) 1. Como resultado de

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

esta depuración, la DSIAC reportó para el presente seguimiento que el universo de radicados PQRD corresponde a 10.772 registros:

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

Tipo de PQRSFD	No. de Registros I Semestre de 2025	No. de Registros II Semestre de 2025
Peticiones	8.996	5.870
Solicitudes de Información	22.905	3.802
Solicitudes de Copias	1.521	92
Consultas Jurídicas	110	225
Sin Punto de Contacto	-	783
Subtotal	33.532³	10.772


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>
- 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:

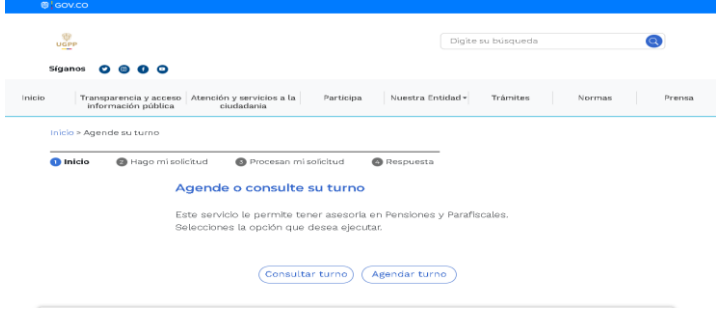
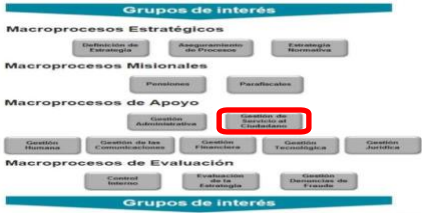
Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Si	No	
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 5, numeral 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.</p> <p>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.</p>	X		<p>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</p> <p>Para el segundo semestre de 2025 se observa una disminución del 67,89% (22.760 solicitudes) de las PQRSFD radicadas frente al semestre anterior, observándose que el punto de atención de Página Web es el que presenta una mayor participación.</p> <p>Para el II Semestre de 2025, en el Sistema de Gestión Documental y Archivo - SGDA se registró un total de 37.156 radicados asociados a la gestión de PQRSFD; no obstante, la DSIAC aplicó un proceso de depuración sobre la base de datos generada del aplicativo Mi Gestor excluyendo los trámites: Procesos (Cobro Coactivo, Fiscalización, Nulidad, Contenciosos; etc.) 11.568, (Expedientes Pensionales) 10.962 (Registros sin clasificación de tipo de solicitud) 3.049, (Acciones Constitucionales - Tutelas) 405, (Novedades de Nómina de Pensionados) 321, (Denuncias Penales) 39, (Sanciones de Gestión de Parafiscales) 23, (Procesos de Obligaciones Pensionales) 15, (Conciliaciones Extrajudiciales) 1, y (Recursos Extraordinarios) 1. Como resultado de esta depuración, la DSIAC reportó para el presente seguimiento que el universo de radicados estaría conformado por 10.772 registros.</p>


³ Información actualizada a partir de la respuesta brindada al Radicado No. 2026010000027993 del 04 de febrero de 2026 "SOLICITUD DE INFORMACIÓN PQRSFD II SEMESTRE DE 2025" por parte de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

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

Criterio	Descripción	Cumple		Observación																																																		
		Si	No																																																			
				<p>En cuanto a las solicitudes realizadas de manera presencial, se observa que no existió participación significativa del total de PQRFS de un semestre a otro, lo anterior como se evidencia en la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Canal de Recepción</th> <th>Registros I Semestre 2025</th> <th>%</th> <th>Registros II Semestre 2025</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contingencia</td> <td>11.338</td> <td>33,81%</td> <td>2.810</td> <td>26,12%</td> </tr> <tr> <td>Correo Electrónico</td> <td>1.107</td> <td>3,30%</td> <td>307</td> <td>2,85%</td> </tr> <tr> <td>Interoperabilidad</td> <td>6</td> <td>0,02%</td> <td>3</td> <td>0,03%</td> </tr> <tr> <td>Llamada Telefónica</td> <td>141</td> <td>0,42%</td> <td>12</td> <td>0,11%</td> </tr> <tr> <td>Página WEB</td> <td>10.339</td> <td>30,83%</td> <td>5.209</td> <td>48,41%</td> </tr> <tr> <td>Punto de Atención Regional</td> <td>1</td> <td>0,003%</td> <td>4</td> <td>0,04%</td> </tr> <tr> <td>Servicio Mensajería</td> <td>3.011</td> <td>8,97%</td> <td>763</td> <td>7,09%</td> </tr> <tr> <td>Ventanilla</td> <td>7.589</td> <td>22,63%</td> <td>1.652</td> <td>15,35%</td> </tr> <tr> <td>Subtotal</td> <td>33.532</td> <td>100%</td> <td>10.772</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Canal de Recepción	Registros I Semestre 2025	%	Registros II Semestre 2025	%	Contingencia	11.338	33,81%	2.810	26,12%	Correo Electrónico	1.107	3,30%	307	2,85%	Interoperabilidad	6	0,02%	3	0,03%	Llamada Telefónica	141	0,42%	12	0,11%	Página WEB	10.339	30,83%	5.209	48,41%	Punto de Atención Regional	1	0,003%	4	0,04%	Servicio Mensajería	3.011	8,97%	763	7,09%	Ventanilla	7.589	22,63%	1.652	15,35%	Subtotal	33.532	100%	10.772	100%
Canal de Recepción	Registros I Semestre 2025	%	Registros II Semestre 2025	%																																																		
Contingencia	11.338	33,81%	2.810	26,12%																																																		
Correo Electrónico	1.107	3,30%	307	2,85%																																																		
Interoperabilidad	6	0,02%	3	0,03%																																																		
Llamada Telefónica	141	0,42%	12	0,11%																																																		
Página WEB	10.339	30,83%	5.209	48,41%																																																		
Punto de Atención Regional	1	0,003%	4	0,04%																																																		
Servicio Mensajería	3.011	8,97%	763	7,09%																																																		
Ventanilla	7.589	22,63%	1.652	15,35%																																																		
Subtotal	33.532	100%	10.772	100%																																																		
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.	X		<p>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</p>																																																		
	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		<p>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</p> 																																																		
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.	X		<p>Es un principio cualitativo que no es medible, pero sí de imperioso cumplimiento por parte de la Unidad; así mismo, se encuentran establecidos indicadores mediante los cuales se mide la calidad percibida por parte de los usuarios en los diferentes canales de atención.</p>																																																		
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	<p>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</p>																																																		


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

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Si	No	
				
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		<p>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.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/Carta-trato-digno</p>
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		<p>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".</p>
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		<p>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.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/procesos/mapaprosos</p> 
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	X		<p>La Unidad dentro de sus mecanismos tecnológicos habilitados para radicar, tramitar y solucionar PQRSFD dispone de canales virtuales tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

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

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Si	No	
				<ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Página WEB https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano</p>
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		<p>La Unidad tiene como espacios definidos para la atención cómoda y ordenada del público los relacionados a continuación:</p> <p>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</p> <p>Medellín Centro Comercial Punto Clave: Calle 27 No. 46 – 70 Local 123</p> <p>Barranquilla Centro Empresarial Américas 2: Calle 77 B No. 59 – 61 Local 106</p> <p>Cali Centro Comercial Chipichape: Calle 38 Norte No. 6N – 35 Local 8- 224</p> <p>Teléfonos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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		<p>En la página de la UGPP en el siguiente enlace: https://www.ugpp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadanía/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, indicaron que la base de datos extraída de Mi Gestor, requirió de un reporte específico para auditorías, ya que el sistema no lo tiene actualmente.</p> <p>En razón a lo anterior, el equipo de la DSIAC manifestó la exclusión de dicha base los registros correspondientes a trámites pensionales (Creaciones de SOP y SNN), procesos de cobro; entre otros, por tratarse de actuaciones misionales reguladas por marcos normativos específicos distintos a la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Expuesto lo anterior, se recomienda que en la medida en que alguno de estos radicados corresponda a solicitudes presentadas por ciudadanos que requieran respuesta, debería clasificarse dentro de las tipologías definidas para atención oportuna, y comunicando al ciudadano el tiempo que tomará responder su solicitud.</p>

Así mismo, mediante la Resolución No. 1737 del 16 de diciembre de 2025, la UGPP ordenó la suspensión de términos administrativos en los procesos y actuaciones de su competencia, desde las 00:00 horas del 2 de enero hasta las 23:59 horas del 12 de enero de 2026, con motivo de la actualización de la plataforma Mi Gestor (IBM Cloud Pak for Business Automation, de versión CP4BA 22.01 a CP4BA 24); conforme a lo anterior, la Circular de Instrucciones CI No. 0051 del 23 de diciembre de 2025 instruyó a las dependencias cerrar el mayor número de radicados en Mi Gestor antes de las 14:00 del 29 de diciembre de 2025 y estableció los canales habilitados para recepción de solicitudes durante la actualización: Contact Center, Puntos Presenciales, formulario "Escríbanos" y correo de notificaciones judiciales.

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

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	II Semestre 2024		I Semestre 2025		II Semestre 2025	
	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	cantidad	Porcentaje	cantidad
Subdirección de Cobranzas	74,7%	56/75	72,74%	4.248/5.840	98,51%	1.785/1.812
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	87%	28/32	71,86%	143/199	62,75%	155/247
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	75%	1.121/1.496	55,14%	102/185	89,59%	241/269
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	100% Pendiente de Gestión	32 Vencidas de 37 Pendiente de Gestión	44,55%	49/110	38,46%	5/13
Subdirección Nómina de Pensionados	82,4%	2.244/2.722	64,23%	1.045/1.627	65,27%	887/1.359
Subdirección Financiera	95%	19/20	-	-	100%	8/8
Dirección de Parafiscales	59,46%	22/37	10,77%	95/882	-	-
Dirección de Pensiones	100% Pendiente de Gestión	16 Vencidas de 21 Pendiente de Gestión	46,27%	62/134	16,67%	1/6
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	100% Pendiente de Gestión	2 Vencidas de 3 Pendiente de Gestión	-	-	-	-
Subdirección Administrativa	-	-	-	-	8,64%	161/1.863
Dirección Jurídica	-	-	-	-	17,86%	5/28
Subdirección de Asesoría y Conceptualización	0%	0/0	46,67%	7/15	13,33%	2/15

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

Según los datos registrados en la Tabla 3, la Subdirección de Cobranzas presentó un incremento en los tres últimos periodos evaluados, pasando de 74,7% en el II Semestre de 2024 a 72,74% en el I Semestre de 2025 y a 98,51% en el II Semestre de 2025. La Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales también muestra tendencia al alza (de 75% en 2024-2 a 55,14% en 2025-1 y 89,59% en 2025-2); la Subdirección Financiera alcanzó el 100% de inoportunidad con 8 peticiones en el II Semestre de 2025. En contraste, la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales registra una reducción de 87% (2024-2) a 71,86% (2025-1) y 62,75% (2025-2); la Subdirección Nómina de Pensionados de 82,4% (2024-2) a 64,23% (2025-1) y 65,27% (2025-2). Las dependencias Subdirección Administrativa y Dirección Jurídica no presentaron datos en el seguimiento del I Semestre de 2025. Si bien en algunas dependencias se registra una reducción, se evidencia que los planes de mejoramiento formulados no han resultado efectivos para mitigar las causas de inoportunidad, persistiendo las deficiencias identificadas por la Oficina de Control Interno desde el periodo 2024-2.

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

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 / Petición 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%
II Semestre 2025	5.095/9.243	55,12%	90/90	100,00%	27/224	12,05%

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

Con base en los datos del seguimiento correspondiente al II Semestre de 2025 y en comparación con los registros del I Semestre de 2025 (Informe de Seguimiento PQRSFD I Semestre de 2025), se observa una reducción en los niveles de inoportunidad en las Peticiones y Solicitudes de Información (de 68,55% a 55,12%) y en las Consultas Jurídicas (de 25,45% a 12,05%); por su parte, las Solicitudes de Copias presentaron un incremento al pasar de 42,74% a 100,00%.


Expuesto lo anterior, se evidencia que los porcentajes registrados no han descendido a niveles de riesgo aceptables, lo que indica que los planes de mejoramiento formulados no han resultado efectivos para mitigar las causas que originan la gestión inoportuna de las solicitudes ciudadanas, exponiendo a la entidad al incremento de litigios.

2.4 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el II 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 10.772 registros del segundo semestre de 2025.

La ausencia de registros con la fecha de entrega efectiva de la respuesta al ciudadano (fecha de imposición de guía) impide determinar el momento exacto en que el solicitante recibió la respuesta, limitando la trazabilidad completa del proceso e impidiendo identificar los términos de respuesta oportuna al ciudadano. El cálculo de oportunidad se realizó sobre la fecha de gestión de la dependencia, que coincide con la fecha de ingreso a la bandeja de comunicaciones de salida; esta condición impide identificar posibles demoras entre la producción de la respuesta y su envío efectivo al ciudadano, lo que podría subestimar los tiempos reales de inoportunidad.

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

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

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

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

Gestión / Tipo Solicitud	Gestionado		Total Solicitudes	Sin tipo con PDC Asignado	En Términos	% Inoportunidad Gestionado
	Inoportuno	Oportuno				
Consultas Jurídicas	27	197	224	-	1	12,05%
Peticiones	3.265	2.387	5.652	-	218	57,77%
Solicitud de Copias	90	-	90	-	2	100,00%
Solicitud de Información	1.830	1.761	3.591	-	211	50,96%
Sin PDC sin tipo asignado	-	-	-	77	-	No evaluable
Sin tipo con PDC Asignado	-	-	-	706	-	No evaluable
Total	5.212	4.345	9.557	783	432	54,54%

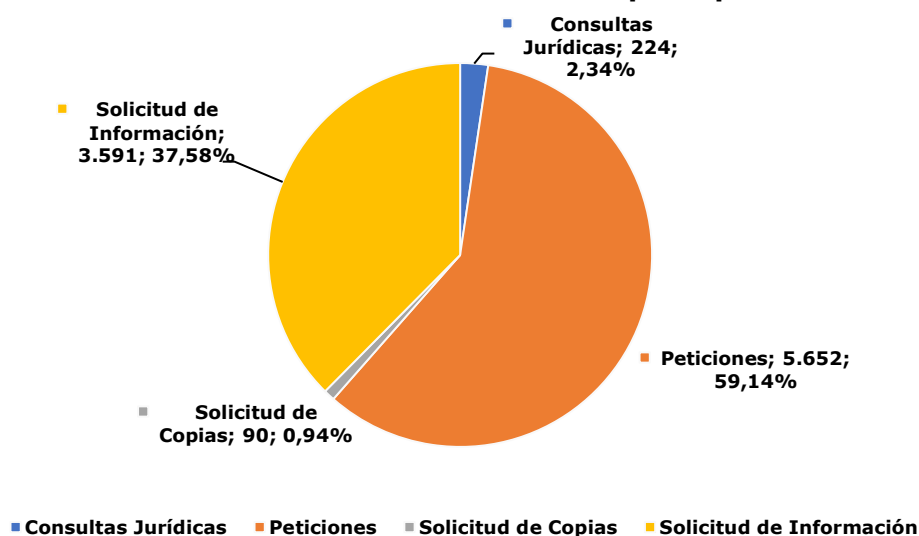
Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Nota: Del total de 10.772 radicados del II Semestre de 2025, 9.557 fueron gestionadas (Inoportuno y Oportuno); 432 solicitudes en término del vencimiento del plazo legal; las 783 peticiones restantes (77 sin PDC y 706 sin tipo con PDC asignado) no cuentan con tipología ni dependencia asignada y no se incluyen en el cómputo de oportunidad.

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

La ilustración presenta la distribución por tipo de solicitud de los 9.557 radicados con clasificación asignada, correspondientes al II Semestre de 2025; se precisa que los 783 registros restantes (77 sin PDC y 706 sin tipo con PDC asignado) no cuentan con tipología definida en la base de datos suministrada por la DSIAC, por lo que no es posible determinar su tipo de solicitud e incluirlos en la gráfica.

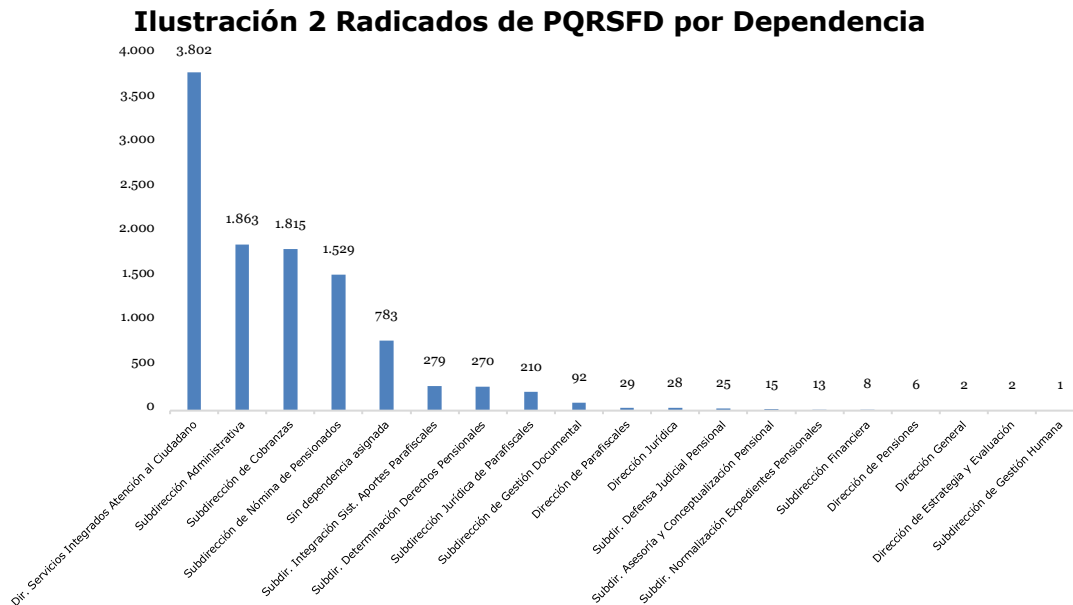
Ilustración 1 Total Solicitudes por Tipo



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 10.772 radicados de entrada correspondientes a PQRSFD, en el segundo 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.

Tabla 6 Radicados PQRSFD y Porcentaje de Representación

Dependencia	No. Solicitudes	% Participación
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	3.802	35,30%
Subdirección Administrativa	1.863	17,29%
Subdirección de Cobranzas	1.815	16,85%
Subdirección de Nómina de Pensionados	1.529	14,19%
Sin Dependencia Asignada	783	7,27%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	279	2,59%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	270	2,51%
Subdirección Jurídica de Parafiscales	210	1,95%
Subdirección de Gestión Documental	92	0,85%
Dirección de Parafiscales	29	0,27%
Dirección Jurídica	28	0,26%
Subdirección de Defensa Judicial Pensional	25	0,23%
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	15	0,14%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	13	0,12%
Subdirección Financiera	8	0,07%
Dirección de Pensiones	6	0,06%
Dirección General	2	0,02%
Dirección de Estrategia y Evaluación	2	0,02%
Subdirección de Gestión Humana	1	0,01%
Total	10.772	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 3.802 registros que representan el 35,30% del volumen institucional; le sigue la Subdirección Administrativa con 1.863 solicitudes, equivalentes al 17,29% del total de 10.772; así mismo se evidencia que los 783

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

radicados sin asignación de dependencia corresponden al 7,27% del total de los presentados en el segundo semestre de 2025.


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 la dependencia responsable, entendida como la fecha en que la solicitud fue registrada como atendida en el sistema Mi Gestor, la cual coincide con la fecha de ingreso a la bandeja de comunicaciones de salida. La base de datos no incluye la fecha de imposición de guía ni la fecha de entrega efectiva al ciudadano 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/Subtotal a)*100	% por Total Gestionadas (Fila c/Total c)
	Inoportuno (a)	Oportuno (b)				
Consultas Jurídicas	27	197	224	12,05%	100,00%	
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	2	13	15	13,33%	7,41%	0,16%
Subdirección Jurídica de Parafiscales	25	184	209	11,96%	92,59%	2,19%
Peticiones	3.265	2.387	5.652	57,77%	100,00%	
Dirección de Estrategia y Evaluación	2	0	2	100,00%	0,06%	0,02%
Subdirección Administrativa	161	1.693	1.854	8,68%	4,93%	19,40%
Dirección General	1	0	1	100,00%	0,03%	0,01%
Dirección de Parafiscales	5	24	29	17,24%	0,15%	0,30%
Dirección de Pensiones	1	5	6	16,67%	0,03%	0,06%
Dirección Jurídica	5	23	28	17,86%	0,15%	0,29%
Subdirección de Cobranzas	1.785	27	1.812	98,51%	54,67%	18,96%
Subdirección Financiera	8	0	8	100,00%	0,25%	0,08%
Subdirección de Defensa Judicial Pensional	8	15	23	34,78%	0,25%	0,24%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	155	92	247	62,75%	4,75%	2,58%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	241	28	269	89,59%	7,38%	2,81%
Subdirección de Gestión Humana	1	0	1	100,00%	0,03%	0,01%
Subdirección de Nómina de Pensionados	887	472	1.359	65,27%	27,17%	14,22%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	5	8	13	38,46%	0,15%	0,14%
Solicitud de Copias	90	0	90	100,00%	100,00%	
Subdirección de Gestión Documental	90	0	90	100,00%	100,00%	0,94%
Solicitud de Información	1.830	1.761	3.591	50,96%	100,00%	
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	1.830	1.761	3.591	50,96%	100,00%	37,58%
Total	5.212	4.345	9.557	54,54%		100,00%

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
---	---	-------------------

Según los datos registrados en la Tabla No. 7, de las 9.557 solicitudes gestionadas, 5.212 fueron atendidas de manera inoportuna, lo que representa 54,54%. De los cuatro tipos de solicitud con gestión, las Solicitudes de Copias registraron el porcentaje más alto con el 100,00% de inoportunidad (90 de 90), gestionadas en su totalidad por la Subdirección de Gestión Documental. En Peticiones, las dependencias con mayor inoportunidad fueron la Subdirección de Cobranzas (98,51%), la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales (89,59%), la Subdirección Financiera (100%), la Subdirección de Gestión Humana (100%) y la Dirección de Estrategia y Evaluación (100%), estas tres últimas con volúmenes reducidos pero se recomienda fortalecer el control definido para evitar vencimientos. La Subdirección Administrativa, que concentró el 19,40% del total de solicitudes evaluadas, presentó un nivel de inoportunidad del 8,68%. En Solicitudes de Información, la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano fue la única dependencia con registro, con un 50,96% de inoportunidad (1.830 de 3.591 solicitudes). Para Consultas Jurídicas, la Subdirección Jurídica de Parafiscales presentó el 11,96% de inoportunidad, mientras que la Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional registró un 13,33%.

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	197	87,95%
Mayor 30	27	12,05%
Total	224	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, de las 224 gestionadas, 27 de estas, es decir el 12,05%, fueron gestionadas por fuera de los tiempos establecidos para tal fin, y 197 (87,95%) fueron atendidas dentro del término legal.


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	2.387	42,23%
Entre 16 a 20	526	9,31%
Entre 21 a 30	444	7,86%
Mayor 30	2.295	40,61%
Total	5.652	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, de las 5.652 gestionadas, 3.265 de estas, es decir el 57,77%, fueron atendidas por fuera de los tiempos establecidos para tal fin. De las peticiones inoportunas, 2.295 (40,61%) superaron los 30 días de gestión.

	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	0	0,00%
Entre 11 a 15	1	1,11%
Entre 16 a 20	3	3,33%
Entre 21 a 30	20	22,22%
Mayor 30	66	73,33%
Total	90	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, la totalidad de las 90 solicitudes evaluadas (100%) 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	1.761	49,04%
Entre 11 a 15	512	14,26%
Entre 16 a 20	296	8,24%
Entre 21 a 30	656	18,27%
Mayor 30	366	10,19%
Total	3.591	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, de las 3.591 gestionadas, 1.830 de estas, es decir el 50,96%, fueron atendidas por fuera de los tiempos establecidos para tal fin. Del total evaluado (3.591), 366 solicitudes (10,19%) superaron los 30 días de gestión.

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 10.772 solicitudes radicadas, no fue posible calcular el porcentaje de inoportunidad en el cumplimiento de los tiempos establecidos para el escalamiento al Punto de Contacto, dado que la base de datos suministrada por la DSIAC para el II semestre de 2025 no incluye la fecha de asignación al Punto de Contacto (PDC) en 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	225	Sin dato	Sin dato
Peticiones	5.870	Sin dato	Sin dato
Solicitud de copias	92	Sin dato	Sin dato
Solicitud de información	3.802	Sin dato	Sin dato
Sin tipo de Solicitud /Sin PDC asignado	783	-	-
Total	10.772		

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

Así mismo, tras el análisis de la base de datos suministrada por la DSIAC, se identificó una limitación para el análisis de 783 registros, de estos 739 no tienen radicado de respuesta y 775 carecen de canal de respuesta y estado de comunicación.

2.6 Seguimiento Radicados Sin Gestión

De acuerdo con el seguimiento realizado por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano y socializado por correo a toda la entidad, en el que se comparte el reporte de radicados pendientes de gestión por cada una de las áreas UGPP y con estado "Por distribuir", cuyo objetivo es alertar a las dependencias sobre los radicados próximos a vencer y vencidos, se observó que, al corte del 30 de diciembre de 2025, la Unidad presentaba un total de 58.993 radicados sin gestión.

Se precisa que esta cifra corresponde al total de radicados pendientes de distribución en el sistema Mi Gestor, independientemente de su naturaleza, incluyendo PQRSFD y otros trámites como los misionales (pensionales, parafiscales y de cobro).

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 (...))"

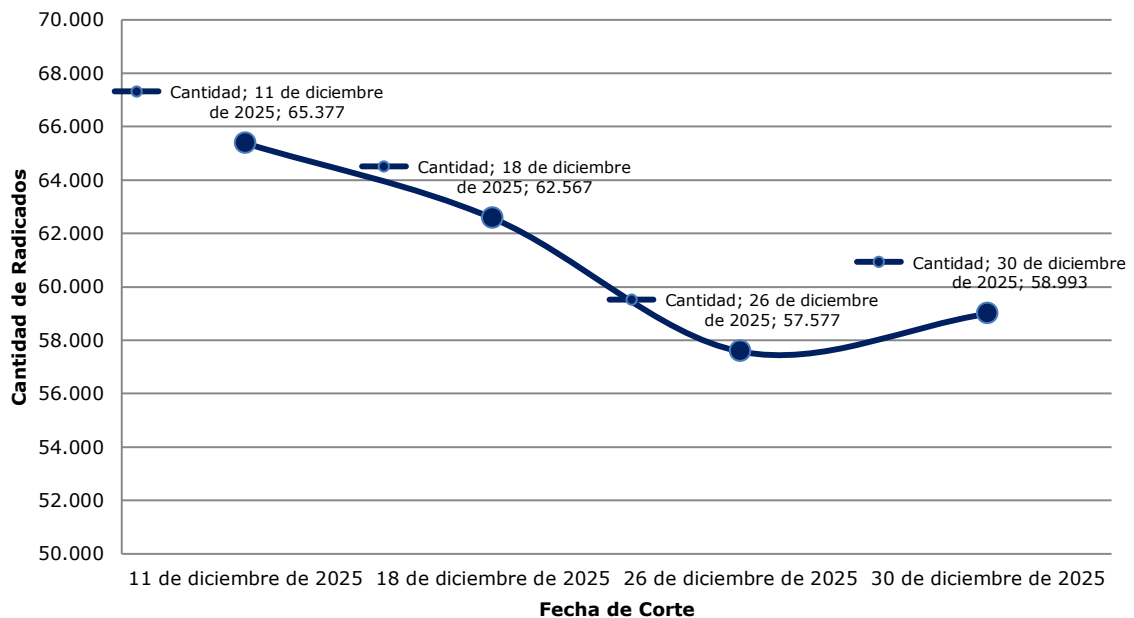
A continuación, el detalle del comportamiento presentado:

Tabla 14 Radicados sin Gestión

Fecha Corte	Cantidad
11 de diciembre de 2025	65.377
18 de diciembre de 2025	62.567
26 de diciembre de 2025	57.577
30 de diciembre de 2025	58.993

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

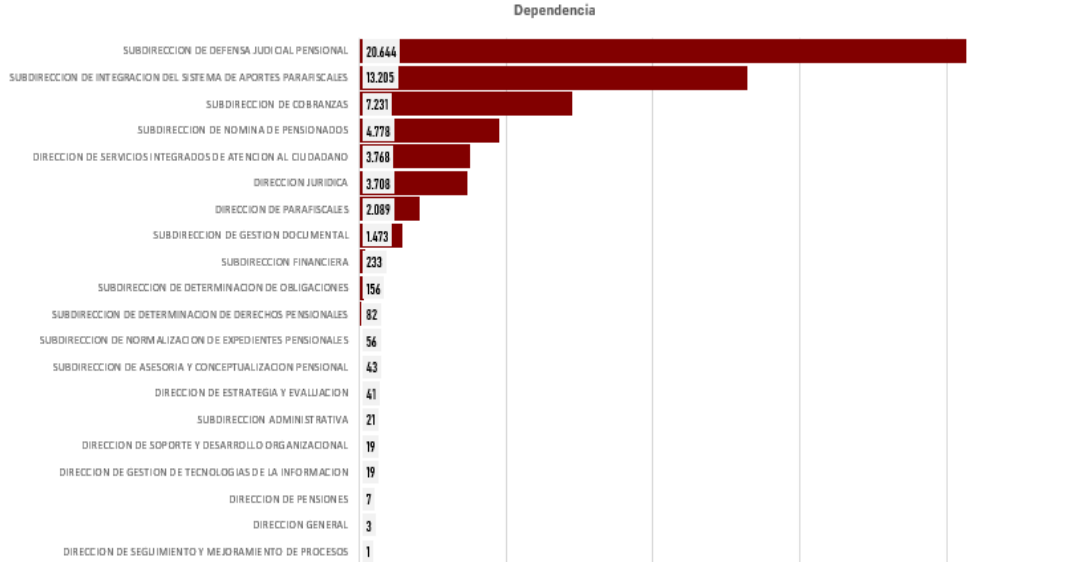
Ilustración 3 Comportamiento Radicados Sin Gestión



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

Conforme al comportamiento presentado, es necesario que por parte de las dependencias responsables se realicen las gestiones correspondientes en oportunidad para la atención de estos radicados que se reflejan sin gestión; así mismo, se realice el análisis de las causas que conllevan al represamiento de estos, se apliquen controles y medidas pertinentes para evitar su incremento, mitigando los riesgos que conlleva la falta de atención oportuna.

Ilustración 4. Informe Radicados Sin Gestión por Dependencia.




Fuente: Reporte Radicados sin Gestión.


La grafica evidencia que el represamiento en las áreas no es un fenómeno generalizado, sino que se concentra en dependencias con alta carga misional, particularmente las vinculadas a los procesos pensionales, parafiscales y de cobro. Esta concentración indica la necesidad de focalizar las acciones de reducción del represamiento en las dependencias con mayor volumen, priorizando la Subdirección de Defensa Judicial Pensional y la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales, que en conjunto representan más de la mitad de los radicados sin gestión.

2.7 Resumen de Hallazgos

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
<div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: white; background-color: red; padding: 10px; display: inline-block;">2</div> Hallazgos Altos	<div style="font-size: 1.5em; font-weight: bold; color: white; background-color: purple; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;">1.</div>	<p>Extemporaneidad en la atención de Derechos de Petición, Solicitudes de Información, Consultas Jurídicas y Solicitud de Copias</p> <p>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 segundo semestre de 2025, se evidenció que de los 10.772 radicados recibidos (consultas jurídicas, peticiones y solicitudes de copias e información), 5.212 fueron atendidas de manera extemporánea, lo que equivale a un 54,54% de inoportunidad sobre las 9.557 solicitudes evaluadas en la gestión; lo anterior se calculó a partir del del tiempo transcurrido entre la radicación y la fecha de gestión de la dependencia responsable; evidenciando que es una situación reiterativa desde semestres anteriores.</p>

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

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
	<div style="background-color: purple; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">2.</div>	<p>Inconsistencias en la Base de Datos, sin tipos de solicitud (Tipología) ni dependencia asignada.</p> <p>De acuerdo con la base de datos suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), se identificó 783 registros que no cuentan con tipo de solicitud (Tipología) ni dependencia asignada. De estos 783 registros 706 tienen punto de contacto asignado, y 77 figuran como "Sin PDC", 584 se encuentran en estado "Finalizado", 739 no tienen radicados de respuesta asociado; 775 carecen de canal de respuesta y estado de comunicación; evidenciando que las deficiencias en la base de datos son reiterativas desde semestres anteriores.</p> <p>Asimismo, se observó que respecto al proceso de salida de los radicados hacia los ciudadanos, la base de datos allegada por la DSIAC no incluye la fecha de imposición de guía ni la fecha de entrega efectiva al ciudadano de cada solicitud.</p>

	<p align="center">FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO</p>	<p align="center">CI-FOR-036</p>
---	---	---

3. Hallazgos

<p>Extemporaneidad en la atención de Derechos de Petición, Solicitudes de Información, Consultas Jurídicas y Solicitud de Copias</p>	<p>1.</p>
<p>Aspecto Evaluado: Cumplimiento normativo para la atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.</p>	

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 segundo semestre de 2025, se identificó que de las 10.772 radicados recibidos (Consultas Jurídicas, Peticiones, Solicitudes de Copias y de Información) un total de 5.212 fueron gestionadas de manera inoportuna, lo que representa un 54,54% de inoportunidad sobre las 9.557 solicitudes evaluadas en la atención. Lo anterior calculado a partir del tiempo transcurrido entre la fecha de radicación y la gestión de la solicitud.


Tabla 15 Gestión de PQRSFD – segundo semestre de 2025

Gestión / Tipo Solicitud	Inoportuno	Total	% Inoportunidad
Consultas Jurídicas	27	224	12,05%
Peticiones	3.265	5.652	57,77%
Solicitud de Copias	90	90	100,00%
Solicitud de Información	1.830	3.591	50,96%
Total	5.212	9.557	54,54%

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

Adicionalmente, se evidenció que existen 783 radicados que presentan deficiencias en su registro, al evidenciarse sin tipología, con y sin punto de contacto asignado y sin respuesta; afectando la realización de seguimientos de respuesta oportuna al no contar con dicha información que permita identificar el término de respuesta oportuna.

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"*

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

Entre algunas de las causas que ocasionan las solicitudes gestionadas de manera inoportuna (54,54%) se pueden identificar la ausencia de mecanismos de seguimiento oportuno, y falta de articulación entre las áreas intervinientes en el trámite; adicionalmente, se observa deficiencias en la gestión del riesgo en las entradas de los procesos de las dependencias responsables, lo que impide identificar con oportunidad los radicados que se deben atender y próximos a vencer, impidiendo la emisión de alertas de vencimiento. Si bien la inoportunidad global disminuyó de 68,55% (I semestre) a 54,54% (II semestre), persisten dependencias con niveles críticos de conformidad con la tabla No. 3 del presente informe, donde la Subdirección de Cobranzas alcanzó 98,51% de inoportunidad y la Subdirección de Gestión Documental mantiene 100% en solicitudes de copias. 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 asignación al punto de contacto, esta variable en la base de datos es necesaria para calcular los tiempos de escalamiento Radicación-PDC. A diferencia del I Semestre de 2025, en el cual la DSIAC suministró la fecha de asignación al punto de contacto permitiendo calcular los tiempos de escalamiento. Para el II Semestre de 2025 dicha variable no fue incluida en la base de datos, por lo que limitó el cálculo en el presente periodo evaluado.

Exposición potencial

- Incremento de las 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.


Hecho Subsecuente: N/A

Recomendaciones:

- Gestionar los riesgos en las entradas de los procesos de las dependencias responsables que presentan 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.

Comentarios de la auditoría:

No Aplica

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

- 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.

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 la Base de Datos, sin tipos de solicitud (Tipología) ni dependencia asignada.

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 783 registros que no cuentan con tipo de solicitud (Tipología) ni dependencia asignada. De estos 783 registros 706 tienen punto de contacto asignado, y 77 figuran como "Sin PDC", 584 se encuentran en estado "Finalizado", 739 no tienen radicados de respuesta asociado; 775 carecen de canal de respuesta y estado de comunicación; todos tienen canal de recepción registrado.

La ausencia de tipo de solicitud (Tipología) afecta la realización de seguimientos de respuesta oportuna al no contar con dicha información que permita identificar el término de respuesta (15 días para Peticiones, 10 para Solicitudes de Información y Copias, 30 para Consultas Jurídica). Así mismo, la falta del registro de la dependencia responsable imposibilita identificar el área responsable de su gestión; adicionalmente, entre otros aspectos que también afectan el óptimo seguimiento de las respuestas, se observó que respecto al proceso de salida de los radicados hacia los ciudadanos, la base de datos allegada por la DSIAC no incluye la fecha de imposición de guía ni la fecha de entrega efectiva al ciudadano de cada solicitud.

Las causas que generan estas situaciones se asocian 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.

Las situaciones descritas contravienen los lineamientos dispuestos en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) – Ministerio de Tecnologías de la

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

Información y las Comunicaciones – MinTIC (Anexo 1 Resolución 500 de 2021). El MSPI, donde se establece que las entidades públicas deben implementar controles para proteger sus activos de información, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos. En el caso descrito, la presencia de registros faltantes 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: Valoración de los riesgos de seguridad de la información, que exige identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar los activos de información.

Numeral 7.3.3: 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.


Así mismo, contraviene 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), que establece que toda solicitud debe tener un radicado de entrada gestionado con un radicado de salida asociado, y que en caso de errores en el flujo normal debe generarse el radicado de salida y asociarse al radicado de entrada de la solicitud que requiere la clasificación completa de las solicitudes para su seguimiento.

Exposición potencial

- Pérdida de trazabilidad de la información, al no existir clasificación de tipo de solicitud ni dependencia responsable, lo que dificulta el control y seguimiento de las PQRSFD.
- Imposibilidad de medir la oportunidad de respuesta de 783 solicitudes, lo que subestima el nivel de inoportunidad de la entidad.
- Dificultades para generar reportes confiables, lo que limita la toma de decisiones basada en datos.
- Incumplimiento potencial de los plazos legales de respuesta sin posibilidad de detección por parte de los mecanismos de control.

Hecho Subsecuente: N/A

<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar controles automáticos en el aplicativo “Mi Gestor” que impidan la radicación de solicitudes sin tipo de solicitud (Tipología) y sin dependencia asignada. • Incluir la revisión periódica de la integridad de los datos de PQRSFD, como parte de los controles del proceso, generando alertas ante registros incompletos. <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subdirección de Gestión Documental. • Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información. • Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano. 	<p>Comentarios de la auditoría: No Aplica</p>
--	--

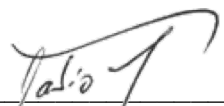
	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

4. Conclusiones

De conformidad con los resultados evidenciados a través del análisis de la base de datos de PQRD suministrada por la DSIAC correspondiente al periodo 2025-2, se reiteran los hallazgos, observaciones y recomendaciones que habían sido presentadas en el informe de seguimiento a las PQRD del semestre 1 de 2025, en razón a que las debilidades identificadas en dicho periodo se mantuvieron en el periodo 2025-2, entre ellas el alto volumen de respuestas inoportunas y una base de datos institucional con debilidades en el registro y control de los radicados; ante lo cual a nivel general se recomienda el diseño de un plan de mejoramiento o reformulación de las acciones de mejora propuestas donde se mitiguen las causas de los riesgos materializados en incumplimientos normativos y reportados en los informes presentados por la Oficina de Control Interno; así mismo, se recomienda iniciar las acciones disciplinarias en los términos de la Ley 1952 de 2019 ante la persistencia y voluminosa atención inoportuna de las PQRD.

Entre los aspectos principales que se identificaron en la evaluación están los siguientes:

- Del seguimiento realizado al proceso de gestión de PQRSFD durante el segundo semestre de 2025, se concluye que, al corte del 31 de diciembre de 2025, de las 10.772 solicitudes radicadas, 9.989 contaban con tipología asignada, de las cuales 9.557 habían sido gestionadas y 432 se encontraban pendientes de respuesta; las restantes 783 carecían de clasificación.
- De las 9.557 solicitudes gestionadas al corte, 5.212 (54,54%) fueron atendidas fuera de los plazos legales, distribuidas así: Peticiones con un 57,77% de inoportunidad (2.387 de 5.652), Solicitudes de Información con un 50,96% (1.830 de 3.591), Consultas Jurídicas con un 12,05% (27 de 197) y las 90 Solicitudes de Copias, presentaron un 100% de inoportunidad en su gestión.
- Si bien se observa una reducción frente al I Semestre de 2025 (68,55%), los niveles de inoportunidad continúan siendo elevados, con dependencias que registran altos porcentajes: la Subdirección de Cobranzas (98,51%), la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales (89,59%) y la Subdirección de Nómina de Pensionados (65,27%), lo que indica que las acciones de mejora desarrolladas en los planes de mejoramiento no han sido efectivas para mitigar la causas raíz del riesgo.
- Se identificaron 783 registros (7,27% del total) que no cuentan con tipo de solicitud ni dependencia asignada, lo que impide evaluar su oportunidad de respuesta e identificar el área responsable de su gestión. De estos, 739 carecen de radicado de respuesta y 775 no registran canal de respuesta ni estado de comunicación. Esta situación evidencia debilidades en el aplicativo Mi Gestor, compromete la trazabilidad de los tramites y dificulta la toma de decisiones basada en datos; adicionalmente, 199 registros no se encuentran en estado "Finalizado", incluyendo 38 radicados en julio de 2025 de los cuales transcurridos más de seis meses aun figuran sin cierre.
- La base de datos suministrada por la DSIAC para el II semestre de 2025 no incluyó la fecha de asignación del punto de contacto (PDC), variable necesaria para calcular los tiempos de escalamiento Radicación-PDC, lo que limita la evaluación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) internos.


Fabio Manuel Casanova Yandi
 Asesor de Control Interno


Miriam Teresa Salas Correa
 Auditor