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

Proceso de evaluación independiente

Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD
Primer Semestre del 2026

01 – septiembre- 2026

Descripción:	Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el Primer Semestre del 2026 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 hacen referencia a 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
Hernán Flórez Cuellar	Director Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	hflorezc@ugpp.gov.co
Deibys Alexander Cuarán Arboleda	Director de Pensiones (E)	dcuaran@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		

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 8
2.1 Contexto 8
2.2 Fortalezas y Cumplimientos 9
2.3 Efectividad Planes de Mejoramiento 14
2.4 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el I Semestre de 2026 17
2.5 Escalamiento 25
2.6 Seguimiento Radicados Sin Gestión 26
2.7 Resumen de Hallazgos (Reiterativos) 29

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos 6
Tabla 2 PQRSFD Radicadas en el II semestre de 2025 y I Semestre de 2026..... 9
Tabla 3 Comparativo Áreas Repetitivas con Inoportunidad de Peticiones 14
Tabla 4 Resultados de PQRSFD gestionadas inoportunamente en Anteriores Seguimientos. 15
Tabla 5 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el I Semestre del 2026..... 17
Tabla 6 Radicados PQRSFD y Porcentaje de Representación 20
Tabla 7. Radicados PQRSFD Respondidas 21
Tabla 9 Tiempos de escalamiento establecidos..... 25
Tabla 10 tiempos de escalamiento Radicación - PDC..... 25
Tabla 10 Radicados sin Gestión..... 26
Tabla 11. Distribución de Radicados Sin Gestión por Dependencia. 28
Tabla 12 Gestión de PQRSFD – Primer Semestre del 2026..... 31
Tabla 13. Relación entre el Tipo de Solicitud y el Asunto 36

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Total Solicitudes por Tipo 18
Ilustración 2. Radicados de PQRSFD por Dependencia 19
Ilustración 3. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo) 22
Ilustración 4. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo) 23
Ilustración 5. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo) 23
Ilustración 6. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo) 24
Ilustración 7 Comportamiento Radicados Sin Gestión 27
Ilustración 8. Informe Radicados Sin Gestión por Dependencia. 28

1. Términos de Evaluación

1.1 Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias (PQRSFD) recibidas en la UGPP durante el primer semestre del 2026 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

El presente seguimiento comprendió la evaluación de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), incluidas las peticiones de información, solicitudes de copias y consultas o conceptos jurídicos, recibidas por la Unidad a través de los diferentes canales de atención institucionales, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

En desarrollo del seguimiento, la Oficina de Control Interno (OCI) verificó el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a la atención de las solicitudes ciudadanas, mediante la evaluación de la gestión realizada por la Unidad frente a los siguientes aspectos:

- El cumplimiento de los deberes de atención al ciudadano establecidos en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionados con la adecuada orientación, recepción, trámite y respuesta de las peticiones presentadas por los ciudadanos.
- La aplicación de las disposiciones previstas en el Decreto 1166 de 2016, referentes a la presentación, recepción, radicación y trámite de las peticiones verbales, de conformidad con los procedimientos definidos por la Entidad.

1.3 Marco Normativo

El presente seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), correspondiente al primer semestre del 2026, se realizó con fundamento en el marco normativo externo e interno que regula el derecho fundamental de petición, la atención al ciudadano, la gestión de las solicitudes presentadas ante la Unidad de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP) y las funciones de evaluación independiente asignadas a la Oficina de Control Interno.

Como criterios de auditoría se consideraron las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias e institucionales aplicables al proceso de gestión de PQRSFD, las cuales sirvieron de referencia para verificar el cumplimiento de los términos legales, la aplicación de los procedimientos internos y la observancia de los lineamientos definidos por la Entidad para la atención de las solicitudes ciudadanas.

En desarrollo del seguimiento se tomaron como referencia las siguientes disposiciones:

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 23, mediante el cual se reconoce el derecho fundamental de petición.
- **Ley 1437 de 2011** – Código de Procedimiento Administrativo y de lo

Contencioso Administrativo (CPACA), especialmente los artículos 67 al 72, relacionados con la notificación de los actos administrativos.

- **Ley 1474 de 2011**, Artículo 76, que establece la obligación de las Oficinas de Control Interno de verificar que la atención de las peticiones se preste de conformidad con la normatividad vigente y de presentar un informe semestral al representante legal de la entidad.
- **Ley 1755 de 2015**, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se establecen las modalidades, requisitos y términos para resolver las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- **Decreto 1166 de 2016**, que reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales ante las entidades públicas.
- **Instructivo SC-INS-002 –** Instructivo para gestionar PQRSFD y otras comunicaciones de la UGPP, documento que establece las actividades a seguir para atender las PQRSFD de los ciudadanos en ejercicio del derecho fundamental de petición, que se reciben en la UGPP de forma verbal o escrita, a través de los Canales de Atención al Ciudadano, y que las diferentes áreas, de acuerdo con sus funciones, deben gestionar en términos de calidad y oportunidad conforme a los tiempos legales establecidos por la Ley.
- **Resolución No. 1737** del 16 de diciembre de 2025, mediante la cual se ordenó 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 ocasión de la actualización de la plataforma Mi Gestor (IBM Cloud Pak for Business Automation), situación considerada durante la verificación del cumplimiento de los términos de respuesta.
- **Circular de Instrucciones CI No. 0051 del 23 de diciembre de 2025**, por medio de la cual se impartieron lineamientos para el cierre de radicados en la plataforma Mi Gestor y se definieron los canales institucionales habilitados para la recepción de solicitudes durante el período de actualización tecnológica.

De igual forma, el seguimiento se desarrolló considerando los principios de transparencia, oportunidad, eficiencia, trazabilidad y servicio al ciudadano previstos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en la dimensión de Servicio al Ciudadano, así como los lineamientos institucionales vigentes relacionados con la administración, control y seguimiento de las PQRSFD.

1.4 Metodología Utilizada

El seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), correspondiente al primer semestre de 2026, se desarrolló mediante la aplicación de procedimientos de evaluación orientados a obtener evidencia suficiente, competente y pertinente que permitiera verificar el cumplimiento de la normatividad vigente y de los lineamientos institucionales aplicables a la gestión de las solicitudes ciudadanas.

La metodología aplicada comprendió las siguientes actividades:

- Revisión y análisis del marco normativo y de la documentación institucional aplicable al seguimiento, entre ellos la Constitución Política de Colombia, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016, la Resolución No. 1737 de 2025, la Circular de Instrucciones CI No. 0051 de 2025 y el Instructivo SC-INS-002 – Instructivo para gestionar PQRSFD y otras comunicaciones de la UGPP, con el propósito de definir los criterios de evaluación.
- Planeación del seguimiento, mediante la definición del alcance, los criterios, las

actividades de verificación y los procedimientos de evaluación aplicables al período objeto de análisis.
- Revisión y análisis de la información, registros, reportes y demás evidencias suministradas por las dependencias responsables de la gestión de las PQRSFD, así como de la información registrada en los sistemas de información institucionales, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos legales, la aplicación de los procedimientos establecidos y la consistencia de los registros.
- Aplicación de procedimientos de verificación y análisis sobre la información recopilada, conforme con los criterios definidos para el seguimiento.
- Consolidación, análisis y documentación de los resultados obtenidos, los cuales constituyen el soporte del presente informe de seguimiento.

La metodología se desarrolló con base en un enfoque de evaluación objetiva y fundamentada en evidencias, de conformidad con el proceso de aseguramiento y las buenas prácticas para el ejercicio de la evaluación independiente.

Los hallazgos y observaciones detectadas y contenidas en el presente informe fueron calificados de acuerdo con los criterios de la siguiente tabla:

Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos

Clasificación	Definición
3	• 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.
2	• 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.
1	• 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.

1.5 Fuentes de información

Para la ejecución del seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), correspondiente al primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno utilizó como fuentes de información la documentación, los registros, los reportes y las evidencias suministradas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano; así como la información

disponible en los sistemas institucionales y los documentos que regulan la gestión de las PQRSFD en la UGPP.

Para el desarrollo de la evaluación se utilizaron, entre otras, las siguientes fuentes de información:

- Memorando No. 20260180000201663 del 8 de julio de 2026, remitido por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), mediante el cual se suministró la información y la documentación requerida para la ejecución del seguimiento.
- Reporte consolidado de las PQRSFD radicadas en la UGPP durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, generado a partir de la plataforma Mi Gestor.
- Bases de datos en formato Excel suministradas por la DSIAC, correspondientes a las solicitudes específicas de información requeridas por la Oficina de Control Interno para el desarrollo del seguimiento, identificadas como Base Auditoría Control Interno Año 2026 – Semestre I y Base Auditoría Control Interno Año 2025 – Semestre II.
- Resoluciones de suspensiones de términos administrativos expedidas por la UGPP y aplicables al período objeto de evaluación, utilizadas para verificar su incidencia en el cómputo de los términos legales de respuesta.
- Instructivo SC-INS-002 – Instructivo para gestionar PQRSFD y otras comunicaciones de la UGPP y demás documentos institucionales vigentes relacionados con la gestión de las solicitudes ciudadanas, utilizados como referencia para la verificación de los procedimientos aplicados por la Unidad.

La información obtenida a partir de las fuentes anteriormente relacionadas fue objeto de revisión y análisis, de acuerdo con el alcance y la metodología definidos para el presente seguimiento, y constituyó el soporte para la verificación de los aspectos evaluados durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

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

La Oficina de Control Interno realizó evaluación independiente sobre la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), abarcando el período del 1 de enero al 30 de junio de 2026. El objetivo de este seguimiento fue verificar que la recepción, el trámite y la atención de estas solicitudes cumplieran con las normativas vigentes y los lineamientos institucionales, midiendo al mismo tiempo la eficacia y eficiencia en el servicio a los ciudadanos.

2.1 Contexto

La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) en la UGPP inicia con la presentación de la solicitud por parte del ciudadano o grupo de interés, de manera verbal o escrita, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad. Una vez recibida, se realiza su identificación y clasificación de acuerdo con la tipología correspondiente, con el propósito de determinar el término legal aplicable para su atención y respuesta.

De acuerdo con la clasificación de la solicitud, los términos para su respuesta son los siguientes:

- Peticiones: quince (15) días hábiles.
- Solicitudes de información o de copias: diez (10) días hábiles.
- Consultas jurídicas: treinta (30) días hábiles.

Una vez determinada la tipología de la solicitud, esta es gestionada a través de la plataforma Mi Gestor y asignada al punto de contacto o dependencia responsable de su trámite y respuesta, de acuerdo con las competencias establecidas y dentro de los términos previstos en la normativa aplicable.

La gestión concluye con la atención de la solicitud y la emisión de la respuesta correspondiente, la cual puede efectuarse de manera verbal o mediante respuesta escrita remitida al ciudadano por correo físico o electrónico. Cuando no es posible establecer la dirección del destinatario, o cuando la comunicación es devuelta por el operador de correspondencia física o rechazada por el correo electrónico registrado, la respuesta puede ser publicada en la página web de la Entidad, de conformidad con las condiciones aplicables.

Para efectos del presente seguimiento, correspondiente al primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno solicitó a la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC) la información consolidada de las PQRSFD recibidas por la UGPP durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

De acuerdo con la información suministrada y los registros disponibles en el Sistema de Gestión Documental y Archivo (SGDA), durante el primer semestre de 2026 se registraron 8.260 radicados asociados a la gestión de PQRSFD, los cuales constituyeron la población de referencia para el desarrollo de los procedimientos de verificación definidos en el presente seguimiento.

Tabla 2 PQRSFD Radicadas en el II semestre de 2025 y I Semestre de 2026

Tipo de PQRSFD	No. de Registros II Semestre de 2025	No. de Registros I Semestre de 2026
Peticiones	5.870	3.856
Solicitudes de Información	3.802	2.973
Solicitudes de Copias	92	1.400
Consultas Jurídicas	225	31
Sin Punto de Contacto	783	-
Subtotal	**10.772**	**8.260**

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 la información suministrada, durante el primer semestre de 2026 se registraron 8.260 PQRSFD, frente a 10.772 registros reportados para el segundo semestre de 2025. Lo anterior representa una disminución de 2.512 registros, equivalente al 23,3 %, entre los períodos comparados.

Al analizar el comportamiento por tipología, se identifican las siguientes variaciones:

- **Peticiones:** Presentaron una disminución de 5.870 registros en el segundo semestre de 2025 a 3.856 en el primer semestre de 2026, equivalente a 2.014 registros menos (34,3 %).
- **Solicitudes de información:** Pasaron de 3.802 a 2.973 registros, evidenciando una disminución de 829 solicitudes (21,8 %).
- **Solicitudes de copias:** Registraron un incremento significativo, al pasar de 92 registros en el segundo semestre de 2025 a 1.400 en el primer semestre de 2026, correspondiente a 1.308 registros adicionales. Esta variación representa un incremento aproximado del 1.421,7 % respecto del período anterior.
- **Consultas Jurídicas:** Disminuyeron de 225 a 31 registros, lo que corresponde a una reducción de 194 registros (86,2 %).
- **Sin punto de contacto:** Para el segundo semestre de 2025 se reportaron 783 registros bajo esta clasificación, mientras que en el primer semestre de 2026 no se registraron solicitudes en esta categoría.

En cuanto a la composición de las PQRSFD del primer semestre de 2026, las peticiones constituyeron el 46,7% del total, seguidas por las solicitudes de información, con el 36,0 %. En conjunto, estas dos tipologías representan el 82,7% de los registros del período. Por su parte, las solicitudes de copias representaron el 16,9% y las consultas jurídicas el 0,4%.

Desde una perspectiva comparativa, se observa un cambio en la composición de las solicitudes entre los períodos analizados, principalmente por el incremento de las solicitudes de copias, así como una disminución de las peticiones, solicitudes de información y consultas jurídicas. Asimismo, no se reportaron registros clasificados como *"Sin Punto de Contacto"* durante el primer semestre de 2026.

2.2 Fortalezas y Cumplimientos

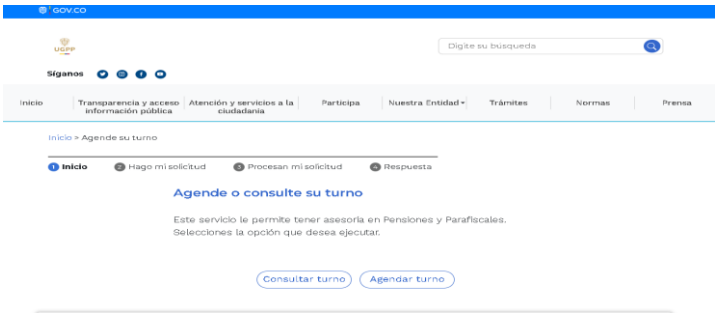
- La Unidad elabora y publica trimestralmente los informes sobre las quejas y reclamos de acuerdo con lo establecido en el componente de Servicio al Ciudadano del Programa de Transparencia y ética Pública (PTEP) https://www.ugpp.gov.co/informes-PQRSD
- La Unidad cuenta con el documento SC-FOR-093 Formato para la Radicación de

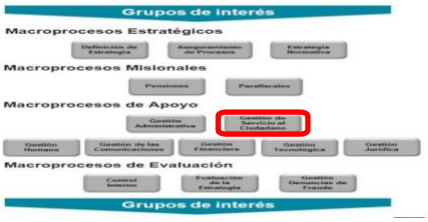
Peticiones Verbales V2.0 tal como lo determina el Decreto 1166 de 2016 *"Presentación y Radicación de Peticiones Verbales".*

- 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	**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 PQRFSD a través de los diferentes canales dispuestos ya sea de forma virtual, telefónica, presencia, correo. https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano Del análisis comparativo de los registros recibidos por canal de atención entre el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026, se observa que el total de registros pasó de 10.772 a 8.260, lo que representa una disminución de 2.512 registros (23,3%) en el periodo evaluado. La Página Web se mantuvo como el canal con mayor participación, registrando 4.806 solicitudes durante el primer semestre de 2026, equivalentes al 58,18% del total. Frente al periodo anterior, presentó una disminución de 403 registros; sin embargo, su participación relativa aumentó en 9,77%, pasando de 48,41% a 58,18%. El canal de Contingencia registró una reducción al pasar de 2.810 registros (26,12%) a 1.388 registros (16,80%), lo que representa una disminución de 1.422 registros y una reducción de 9,32% en su participación. Por su parte, el Correo Electrónico presentó un incremento en la cantidad de registros recibidos, pasando de 307 a 381 solicitudes, así como un aumento en su participación porcentual de 2,85% a 4,61%. Respecto a la Ventanilla, se registraron 1.319 solicitudes durante el primer semestre de 2026 frente a 1.652 del periodo anterior. Aunque el volumen de registros disminuyó, su participación porcentual presentó una variación positiva al pasar de 15,35% a 15,98%. El Servicio de Mensajería evidenció una reducción de 763 a 361 registros, disminuyendo su participación de 7,09% a 4,38%. Por su parte, los canales de Interoperabilidad, Llamada Telefónica y Punto de Atención Regional mantuvieron una participación mínima dentro del total de registros, representando conjuntamente menos del 1% en ambos periodos evaluados. Los resultados evidencian cambios en la distribución de los registros entre los diferentes canales de recepción, destacándose el incremento relativo de la Página Web y del Correo Electrónico, así como la disminución de los registros gestionados mediante los canales de Contingencia y Servicio de Mensajería durante el periodo objeto de análisis.

Canal de Recepción	Registros II Semestre 2025	%	Registros I Semestre 2026	%
Contingencia	2.810	26,12%	1.388	16,80
Correo Electrónico	307	2,85%	381	4,61
Interoperabilidad	3	0,03%	1	0,01
Llamada Telefónica	12	0,11%	2	0,02
Página WEB	5.209	48,41%	4.806	58,18
Punto de Atención Regional	4	0,04%	2	0,02
Servicio Mensajería	763	7,09%	361	4,38
Ventanilla	1.652	15,35%	1.319	15,98
Total	**10.772**	**100%**	**8.260**	**100%**

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Si	No	
				De acuerdo con los radicados presentados en el periodo de evaluación, de los 8.260; el 9,10%, es decir 752 corresponde a radicados sin ser atendidos en el periodo de evaluación.
Ley 1437 de 2011	**Artículo 7, numeral 1.** Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.	**X**		En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7, numeral 1, de la Ley 1437 de 2011, relacionado con el deber de brindar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, la Unidad dispone y divulga **la Carta de Trato Digno al Ciudadano** a través de su portal institucional. Este documento establece los derechos de los ciudadanos en su interacción con la entidad, así como los canales y mecanismos habilitados para garantizar el acceso a la información, la presentación de solicitudes y la atención de los diferentes requerimientos. La Carta de Trato Digno se encuentra disponible para consulta pública en el sitio web institucional. https://www.ugpp.gov.co/Carta-trato-digno
Ley 1437 de 2011	**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 
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		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.
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	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.

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Si	No	
	autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos 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/mapaprocesos 
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		La Unidad dentro de sus mecanismos tecnológicos habilitados para radicar, tramitar y solucionar PQRSFD dispone de 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. - **Colombianos en el exterior:** Consultas y solicitudes para colombianos que viven en el exterior. - **Chatbot:** Asistente virtual para consulta ciudadana. 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

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Si	No	
				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 atención a lo dispuesto en el artículo 7, numeral 1, de la Ley 1437 de 2011, relacionado con el deber de garantizar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, se verificó la publicación de los informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) en el portal web institucional. Durante la revisión de la información publicada frente a los registros suministrados para el presente seguimiento, se identificaron diferencias en las cifras reportadas. De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), la base de datos utilizada para esta evaluación fue obtenida mediante un reporte específico generado para fines de auditoría, debido a que actualmente la herramienta Mi Gestor no dispone de una funcionalidad estándar que permita la extracción de dicha información con el nivel de detalle requerido para actividades de seguimiento y control. Asimismo, la DSIAC informó que, para la consolidación de la base objeto de análisis, fueron excluidos registros asociados a trámites pensionales, tales como las creaciones de SOP y SNN, así como actuaciones relacionadas con procesos de cobro y otros procedimientos misionales, en consideración a que estos se encuentran regulados por disposiciones normativas específicas diferentes a las aplicables al trámite de las PQRSFD. En este contexto, la revisión efectuada se desarrolló sobre la información depurada y suministrada por la dependencia responsable, teniendo en cuenta los criterios de clasificación definidos para la atención y gestión de las solicitudes ciudadanas objeto del presente seguimiento. 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.

Así mismo, mediante la Circular Interna No. 0051 y la Resolución No. 1737 del 16 de diciembre de 2025, la UGPP dispuso la suspensión de los términos administrativos en los procesos y actuaciones de su competencia en todo el territorio nacional, desde las 00:00 horas del 2 de enero hasta las 23:59 horas del 12 de enero de 2026, con ocasión de la actualización de la plataforma tecnológica Mi Gestor.

Durante el periodo de suspensión, la Entidad mantuvo la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía y la recepción de solicitudes a través de los canales habilitados, entre los que se encontraban el Contact Center (llamadas de entrada y salida), los puntos presenciales de atención y el formulario *"Escríbanos"*, en los horarios habituales de servicio. De igual forma, permaneció habilitada la cuenta de correo electrónico destinada exclusivamente para la recepción de notificaciones judiciales, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011.

De acuerdo con lo establecido en el acto administrativo, la suspensión de términos aplicó únicamente a los procesos y actuaciones de competencia de la UGPP, sin

afectar la disponibilidad de los mecanismos dispuestos para la recepción de información, solicitudes y comunicaciones por parte de la ciudadanía y demás grupos de interés. Asimismo, se previó que, en caso de restablecerse el servicio antes de la fecha inicialmente definida, la medida podía levantarse mediante la expedición del correspondiente acto administrativo.

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 2025		II Semestre 2025		I Semestre 2026	
	Porcentaje	Cantidad S.I. / S. R.	Porcentaje	Cantidad S.I. / S. R.	Porcentaje	Cantidad S.I. / S. R.
Subdirección de Cobranzas	72,74%	4.248/5.840	98,51%	1.785/1.812	93,12%	1.747/1.876
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	71,86%	143/199	62,75%	155/247	71,18%	247/347
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	55,14%	102/185	89,59%	241/269	72,22%	13/18
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	44,55%	49/110	38,46%	5/13	38,10%	8/21
Subdirección Nómina de Pensionados	64,23%	1.045/1.627	65,27%	887/1.359	64,42%	601/933
Subdirección Financiera	-	-	100%	8/8	100%	9/9
Dirección de Parafiscales	10,77%	95/882	-	-	30,48%	32/105
Dirección de Pensiones	46,27%	62/134	16,67%	1/6	-	-
Subdirección Administrativa	-	-	8,64%	161/1.863	-	-
Dirección Jurídica	-	-	17,86%	5/28	37,16%	81/218
Subdirección de Asesoría y Conceptualización	46,67%	7/15	13,33%	2/15	50%	6/12
Subdirección Jurídica de Parafiscales	-	-	-	-	0%	0/4
Subdirección de Gestión Documental	-	-	-	-	81,05%	1.116/1.377
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	-	-	-	-	87,68%	2.263/2.581
Subdirección de Determinación de Obligaciones	-	-	-	-	40%	2/5
Subdirección de Gestión Humana	-	-	-	-	0%	0/2

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de los resultados obtenidos en los seguimientos efectuados con anterioridad.
Nomenclatura: S.I. (Solicitudes Atendidas Inoportunamente); S. R. (Solicitudes Recibidas)

De acuerdo con los datos registrados en la Tabla No. 03, para el primer semestre de 2026, la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC) registró el mayor volumen de solicitudes atendidas inoportunamente, con 2.263 casos de un total de 2.581 solicitudes recibidas, equivalente al 87,68%. De igual forma, la Subdirección de Cobranzas reportó 1.747 solicitudes atendidas inoportunamente de 1.876 recibidas, alcanzando un porcentaje del 93,12%, mientras que la Subdirección de Gestión Documental registró 1.116 solicitudes atendidas inoportunamente sobre 1.377 recibidas, correspondiente al 81,05%.

Al comparar la información con los periodos anteriores, se observaron variaciones en los porcentajes reportados por las dependencias. La Subdirección de Cobranzas pasó

de 72,74% en el primer semestre de 2025 a 98,51% en el segundo semestre de 2025 y 93,12% en el primer semestre de 2026. La Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales presentó porcentajes de 71,86%, 62,75% y 71,18%, respectivamente. Por su parte, la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales registró 55,14%, 89,59% y 72,22% en los tres periodos analizados.

En el caso de la Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales, los porcentajes se mantuvieron relativamente estables durante los tres periodos evaluados, con registros de 44,55%, 38,46% y 38,10%, respectivamente, lo que representa una variación acumulada de 6,45 puntos porcentuales entre el primer semestre de 2025 y el primer semestre de 2026.

La Subdirección Nómina de Pensionados presentó el comportamiento más estable entre las dependencias analizadas, al registrar porcentajes de 64,23%, 65,27% y 64,42% en cada uno de los periodos evaluados. Las variaciones observadas no superan 1,5 puntos porcentuales, evidenciando una tendencia constante en la relación entre solicitudes atendidas inoportunamente y el total de solicitudes recibidas.

En cuanto a la Dirección de Parafiscales, se observó una variación al comparar los periodos con información disponible, pasando de 10,77% en el primer semestre de 2025 a 30,48% en el primer semestre de 2026, lo que representa un incremento de 19,71 puntos porcentuales. De manera similar, la Subdirección de Asesoría y Conceptualización registró fluctuaciones durante los tres periodos analizados, con porcentajes de 46,67%, 13,33% y 50%, respectivamente, observando cambios en la proporción de solicitudes atendidas inoportunamente.

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 periodos anteriores.

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	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%
I Semestre 2026[1]	5.003/6.115	81,82%	1.116/1.377	81,05%	6/16	37,50%

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

Del análisis de los resultados históricos relacionados con la atención inoportuna de las Peticiones y Solicitudes de Información, Solicitudes de Copias y Consultas Jurídicas, se evidencian variaciones en los porcentajes de incumplimiento reportados

[1] Las cantidades corresponden a las solicitudes atendidas inoportunamente frente a las solicitudes gestionadas.

entre el primer semestre de 2024 y el primer semestre de 2026; se obtiene que en relación con las Peticiones y Solicitudes de Información, durante el primer semestre de 2024 se registró un porcentaje de inoportunidad del 6,1%, correspondiente a 827 solicitudes atendidas fuera de término de un total de 13.632. Para el segundo semestre de 2024, este indicador presentó un incremento, alcanzando el 70,03% (3.928 de 5.609 solicitudes). En el primer semestre de 2025 el porcentaje se mantuvo en niveles similares, ubicándose en 68,55% (21.870 de 31.901 solicitudes); posteriormente, durante el segundo semestre de 2025, se observó una reducción a 55,12% (5.095 de 9.243 solicitudes). No obstante, para el primer semestre de 2026 el indicador aumentó nuevamente hasta el 81,82%, con 5.003 solicitudes atendidas inoportunamente de un total de 6.115 recibidas.

Respecto a las Solicitudes de Copias, en el primer semestre de 2024 se reportó un porcentaje de incumplimiento del 6,8%, equivalente a 152 solicitudes atendidas inoportunamente de un total de 2.230. Durante el segundo semestre de la misma vigencia no se registraron solicitudes asociadas a esta tipología, razón por la cual el indicador fue del 0%. Para el primer semestre de 2025, la inoportunidad ascendió al 42,74% (650 de 1.521 solicitudes), mientras que en el segundo semestre de 2025 se registró un porcentaje de incumplimiento del 100%, correspondiente a 90 solicitudes atendidas inoportunamente sobre el total de solicitudes recibidas. Durante el primer semestre de 2026 se observó un porcentaje de 81,05%, equivalente a 1.116 solicitudes atendidas fuera de término de un total de 1.377 solicitudes recibidas.

En cuanto a las Consultas Jurídicas, se observó un comportamiento variable a lo largo de los periodos evaluados. En el primer semestre de 2024 se registró un porcentaje de inoportunidad del 0,4%, correspondiente a 2 consultas atendidas fuera de término de un total de 515 recibidas. Para el segundo semestre de 2024 el porcentaje aumentó a 39,9% (121 de 303 consultas), mientras que en el primer semestre de 2025 disminuyó a 25,45% (28 de 110 consultas). Posteriormente, durante el segundo semestre de 2025 se observó una reducción adicional hasta el 12,05% (27 de 224 consultas). Sin embargo, en el primer semestre de 2026 el indicador presentó un incremento significativo, alcanzando el 37,50%, equivalente a 6 consultas atendidas inoportunamente de un total de 16 recibidas.

Al comparar los tres tipos de solicitudes evaluadas, se observó que durante el primer semestre de 2026 los mayores porcentajes de incumplimiento se concentraron en las Peticiones y Solicitudes de Información (81,82%) y en las Solicitudes de Copias (81,05%), seguidas por las Consultas Jurídicas (37,50%).

En este contexto, los resultados analizados permiten establecer que las acciones implementadas a través de los planes de mejoramiento no han logrado mitigar de manera efectiva las causas asociadas a la atención inoportuna de las solicitudes, manteniéndose niveles de incumplimiento que requieren un seguimiento permanente por parte de las dependencias responsables. Esta situación incrementa el riesgo de materialización de reclamaciones, acciones administrativas y procesos judiciales relacionados con el incumplimiento de los términos legalmente establecidos para la atención de los requerimientos ciudadanos.

2.4 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el I Semestre de 2026

Para efectos del presente seguimiento, la medición de los tiempos de atención se realizó con base en la información contenida en la base de datos suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), tomando como referencia la diferencia entre la fecha de radicación de la solicitud y la fecha de gestión registrada por la dependencia responsable.

Durante la validación de la información se observó que, para los **7.508** registros gestionados y que corresponden al primer semestre de 2026, la fecha de gestión coincide con la fecha de ingreso a la bandeja de comunicaciones de salida. Asimismo, para **752** radicados no se incorpora campos relacionados con la fecha de radicación de salida, la fecha de imposición de guía u otro registro que permita identificar etapas posteriores dentro del proceso de distribución de las respuestas; por lo tanto a fin de determinar la oportunidad en su atención esta se mide con fecha de corte 30 de junio de 2026.

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.

Con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) radicadas ante la UGPP durante el primer semestre de 2026, se observa el siguiente comportamiento:

Tabla 5 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el I Semestre del 2026

Tipo de Solicitud	En Términos	Vencidas	Gestionado		Total de Solicitudes (Gestionado)	% de Inoportunidad (Gestionado)
			Inoportuno	Oportuno		
Consultas Jurídicas	1	14	6	10	16	37,50%
Solicitud de Copias	1	22	1.116	261	1.377	81,05%
Peticiones	6	316	2.740	794	3.534	77,53%
Solicitud de Información		392	2.263	318	2.581	87,68%
Total	**8**	**744**	**6.125**	**1.383**	**7.508**	**81,58%**

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 la información contenida en la tabla, para el primer semestre de 2026 se registraron 8.260 solicitudes de PQRSFD. De este total, 752 registros corresponden a solicitudes sin fecha de cierre, por lo que su oportunidad fue determinada al 30/06/2026 y clasificados como *"En Términos"* y *"Vencidas"* para efectos del análisis de oportunidad. En consecuencia, la evaluación de los términos de atención se concentra en los registros que cuentan con información suficiente para determinar su comportamiento.

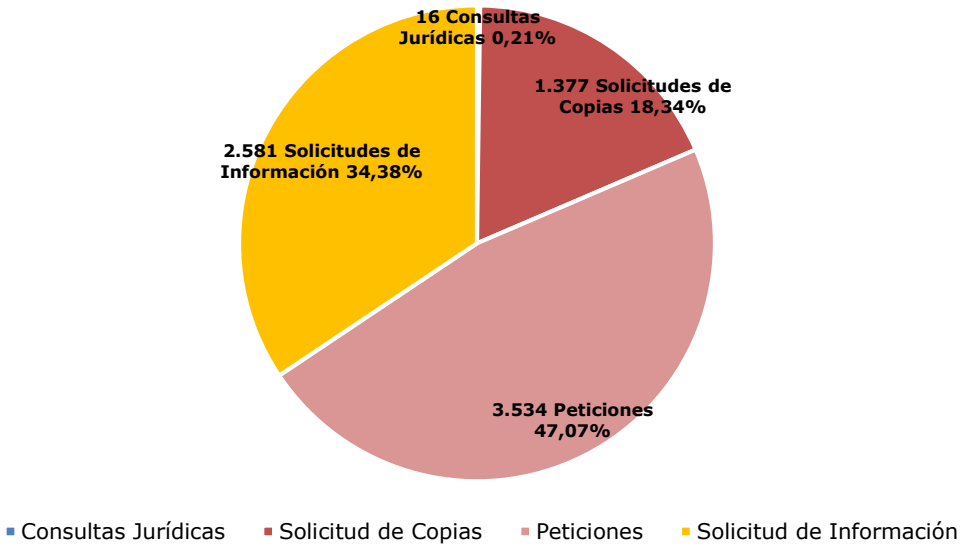
El comportamiento por tipología es el siguiente:

- **Consultas jurídicas:** se registraron 16 solicitudes, de las cuales 6 fueron clasificadas como inoportunas y 10 como oportunas. De acuerdo con la información reportada, el 62,50 % corresponde a registros oportunos y el 37,50 % a registros inoportunos.
- **Solicitudes de copias:** de las 1.377 solicitudes registradas, 1.116 fueron clasificadas como inoportunas y 261 como oportunas. Esto representa una proporción de 81,05 % de registros inoportunos y 18,95 % de registros oportunos.
- **Peticiones:** de un total de 3.534 solicitudes, 2.740 fueron clasificadas como inoportunas y 794 como oportunas, equivalentes al 77,53 % y 22,47 %, respectivamente.
- **Solicitudes de información:** se registraron 2.581 solicitudes, de las cuales 2.263 fueron clasificadas como inoportunas y 318 como oportunas. Lo anterior corresponde al 87,68 % de registros inoportunos y al 12,32 % de registros oportunos.

Adicionalmente, resulta pertinente mantener separados los 752 registros sin fecha de cierre, dado que estos no cuentan con la información necesaria para determinar si la respuesta fue emitida dentro o fuera de los términos establecidos. Por tanto, dichos registros no deben incorporarse al cálculo del porcentaje de inoportunidad, mientras no se disponga de los datos requeridos para su evaluación y solo se realiza el calculo al 31/06/2026 para determinar si se encontraban en términos o vencidos al corte del presente informe.

A continuación, el detalle de las solicitudes gestionadas por tipo de solicitud durante el I semestre de 2026:

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.

Del análisis de las 7.508 PQRSFD registradas durante el primer semestre de 2026, se observó que las Peticiones y las Solicitudes de Información constituyen las tipologías con mayor volumen de solicitudes gestionadas por la Entidad, concentrando conjuntamente el 81,45% del total de los registros analizados.

Las Peticiones representan la categoría con mayor participación, al registrar 3.534 solicitudes, equivalentes al 47,07% del total. Esta tipología concentra cerca de la mitad de los requerimientos recibidos durante el periodo evaluado, lo que muestra su relevancia dentro de la gestión de atención al ciudadano y su impacto en la carga operativa de las dependencias responsables de su trámite y respuesta.

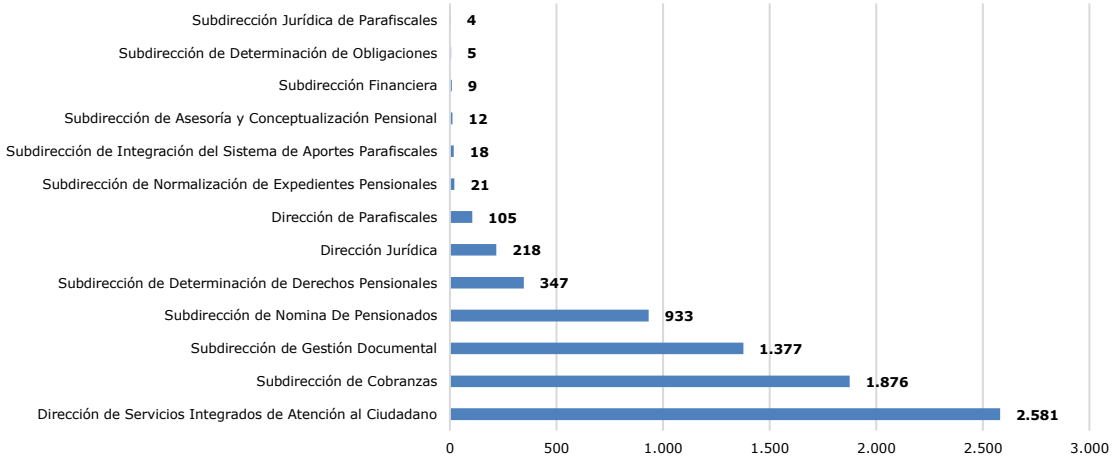
Por su parte, las Solicitudes de Información alcanzaron un total de 2.581 registros, correspondientes al 34,38% de la totalidad de las PQRSFD recibidas. En conjunto con las peticiones, estas solicitudes constituyen el principal grupo de requerimientos gestionados por la Entidad.

Las Solicitudes de Copias registraron 1.377 casos, equivalentes al 18,34% del total de solicitudes. Aunque su participación es significativamente menor frente a las peticiones y solicitudes de información, representan la tercera tipología con mayor volumen de gestión durante el periodo analizado, constituyendo un componente relevante dentro de la demanda de servicios de atención al ciudadano.

En contraste, las Consultas Jurídicas reportaron 16 registros, correspondientes al 0,21% del total general, siendo la tipología con menor participación dentro de la distribución de solicitudes recibidas. Su volumen resulta considerablemente inferior al de las demás categorías evaluadas, manteniendo una incidencia marginal dentro del total de PQRSFD gestionadas.

La siguiente ilustración presenta la distribución de los 7.508 radicados de entrada gestionados correspondientes a PQRSFD, en el primer semestre del 2026.

Ilustración 2. Radicados de PQRSFD por Dependencia



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

Dependencias	Cantidad	% de Participación
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	2.581	34,38%
Subdirección de Cobranzas	1.876	24,99%
Subdirección de Gestión Documental	1.377	18,34%
Subdirección de Nomina De Pensionados	933	12,43%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	347	4,62%
Dirección Jurídica	218	2,90%
Dirección de Parafiscales	105	1,40%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	21	0,28%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	18	0,24%
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	12	0,16%
Subdirección Financiera	9	0,12%
Subdirección de Determinación de Obligaciones	5	0,07%
Subdirección Jurídica de Parafiscales	4	0,05%
Subdirección de Gestión Humana	2	0,03%
Total	**7.508**	**100%**

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

Del análisis de la distribución de las 7.508 solicitudes gestionadas durante el primer semestre de 2026, la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano registró 2.581 solicitudes, correspondientes al 34,38% del total analizado, constituyéndose en la dependencia con la mayor participación dentro de la gestión de PQRSFD durante el periodo evaluado. Le sigue la Subdirección de Cobranzas, con 1.876 solicitudes y una participación del 24,99%, lo que muestra una concentración de requerimientos asociados a los procesos de su competencia.

De igual manera, la Subdirección de Gestión Documental reportó 1.377 solicitudes, equivalentes al 18,34% del total, mientras que la Subdirección de Nómina de Pensionados gestionó 933 solicitudes, representando el 12,43%. En conjunto, estas cuatro dependencias acumularon 6.767 registros, lo que corresponde al 90,13% del total de solicitudes gestionadas durante el semestre.

La distribución porcentual evidencia que la gestión de las PQRSFD durante el primer semestre del 2026 se concentró principalmente en las dependencias relacionadas con la atención al ciudadano, la gestión documental, los procesos de cobranzas y la administración de prestaciones pensionales. Esta concentración permite identificar las áreas que soportan la mayor carga operativa asociada a la recepción, trámite y respuesta de los requerimientos ciudadanos, aspecto relevante para el análisis de la oportunidad y capacidad de gestión institucional dentro del proceso de atención de PQRSFD.

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) * 100
	Inoportuno (a)	Oportuno (b)				
Consultas Jurídicas	**6**	**10**	**16**	**37,50%**	**100%**	**100%**
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	6	6	12	50,00%	100%	75,00%
Subdirección Jurídica de Parafiscales	0	4	4	0%	0%	25,00%
Solicitud de Copias	**1.116**	**261**	**1.377**	**81,05%**	**100%**	**100%**
Subdirección de Gestión Documental	1.116	261	1.377	81,05%	100%	100%
Peticiones	**2.740**	**794**	**3.534**	**77,53%**	**100%**	**100%**
Dirección de Parafiscales	32	73	105	30,48%	1,17%	2,97%
Dirección Jurídica	81	137	218	37,16%	2,96%	6,17%
Subdirección de Cobranzas	1.747	129	1.876	93,12%	63,76%	53,08%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	247	100	347	71,18%	9,01%	9,82%
Subdirección de Determinación de Obligaciones	2	3	5	40,00%	0,07%	0,14%
subdirección de Gestión Humana	0	2	2	0%	0%	0,06%
subdirección de Integración del Sistema De Aportes Parafiscales	13	5	18	72,22%	0,47%	0,51%
subdirección de Nomina de Pensionados	601	332	933	64,42%	21,93%	26,40%
subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	8	13	21	38,10%	0,29%	0,59%
subdirección Financiera	9	0	9	100%	0,33%	0,25%
Solicitud de Información	**2.263**	**318**	**2.581**	**87,68%**	**100%**	**100%**
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	2.263	318	2.581	87,68%	100%	100,00
Total	**6.125**	**1.383**	**7.508**	**81,58%**	**100%**	**100%**

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

Del análisis de los 7.508 radicados PQRSFD respondidos durante el primer semestre de 2026, se observó que 6.125 solicitudes fueron atendidas de manera inoportuna, mientras que 1.383 fueron respondidas dentro de los términos establecidos, lo que corresponde a un índice general de inoportunidad del 81,58%. Este resultado muestra que la mayoría de las solicitudes gestionadas durante el periodo objeto de evaluación fueron atendidas fuera de los tiempos definidos para su respuesta.

Desde la perspectiva de las dependencias responsables, la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC) registró el mayor volumen de respuestas inoportunas, con 2.263 casos, equivalentes al 36,95% del total de solicitudes gestionadas fuera de término. Le sigue la Subdirección de Cobranzas, con 1.747 respuestas inoportunas, que representan el 28,52% del total de la inoportunidad registrada en el periodo.

De igual forma, la Subdirección de Gestión Documental reportó 1.116 respuestas inoportunas, equivalente al 18,22% del total; mientras que la Subdirección de Nómina de Pensionados registró 601 respuestas inoportunas, correspondientes al 9,81%. En conjunto, estas cuatro dependencias concentraron el 93,50% de todas las respuestas atendidas fuera de los términos establecidos.

Al analizar los porcentajes de inoportunidad por dependencia, se observaron niveles elevados en la Subdirección Financiera, que registró un 100% de inoportunidad (9 de 9 solicitudes), la Subdirección de Cobranzas con 93,12%, la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano con 87,68% y la Subdirección de Gestión

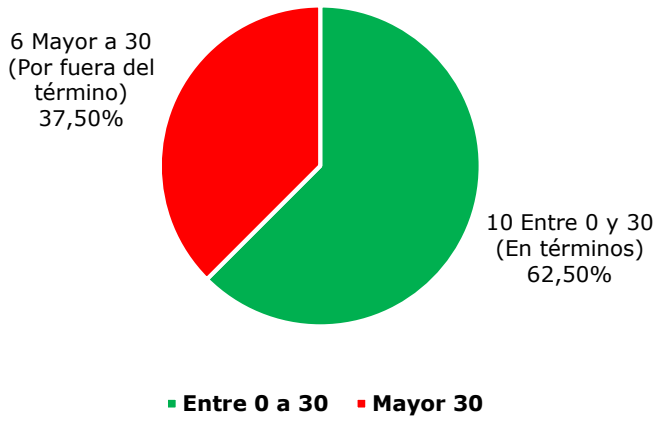
Documental con 81,05%. Asimismo, la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales presentó una inoportunidad del 72,22%, mientras que la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales alcanzó el 71,18%.

Por otra parte, las dependencias con menores niveles de inoportunidad fueron la Subdirección Jurídica de Parafiscales y la Subdirección de Gestión Humana, las cuales registraron un porcentaje de 0% al atender oportunamente la totalidad de las solicitudes respondidas durante el periodo evaluado.

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

Ilustración 3. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo)

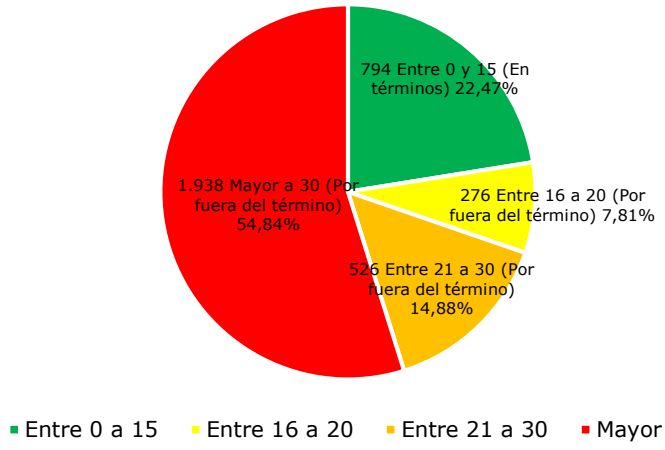


Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Del análisis de la trazabilidad de las respuestas asociadas a Consultas Jurídicas, evaluadas bajo el criterio de oportunidad establecido en la Ley 1755 de 2015, que define un plazo máximo de treinta (30) días para su atención, se observa que durante el primer semestre de 2026 fueron gestionadas 16 solicitudes, en términos de participación, las respuestas atendidas en el rango de 0 a 30 días representan el 62,50% del total de las consultas jurídicas gestionadas, es decir 10; evidenciando que más de la mitad de las solicitudes de esta tipología fueron tramitadas dentro del plazo normativo aplicable. Por su parte, 6 solicitudes, equivalentes al 37,50%, registraron tiempos de respuesta superiores a los treinta días, ubicándose fuera del término establecido para su atención.

Peticiones

Ilustración 4. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo)



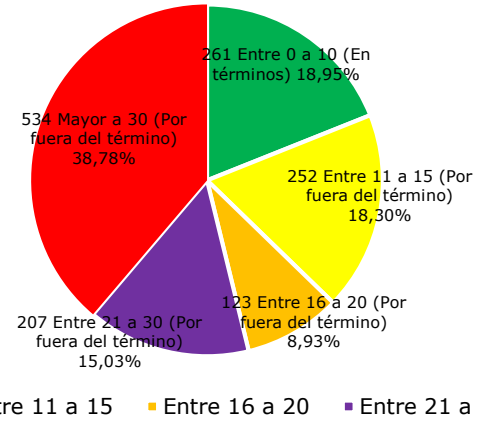
Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Del análisis de las 3.534 peticiones respondidas durante el primer semestre de 2026, se observó que la distribución de los tiempos de gestión se concentra principalmente en el rango superior a los términos establecidos para su atención. En efecto, 2.740 solicitudes, equivalentes al 77,53% del total, fueron gestionadas por fuera del término establecido de 15 días.

Por su parte, 794 peticiones, correspondientes al 22,47%, fueron atendidas dentro del rango de 0 a 15 días, mientras que 276 solicitudes (7,81%) registraron tiempos de gestión entre 16 y 20 días. Adicionalmente, 526 peticiones (14,88%) fueron respondidas en un periodo comprendido entre 21 y 30 días.

Solicitudes de Copias

Ilustración 5. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)



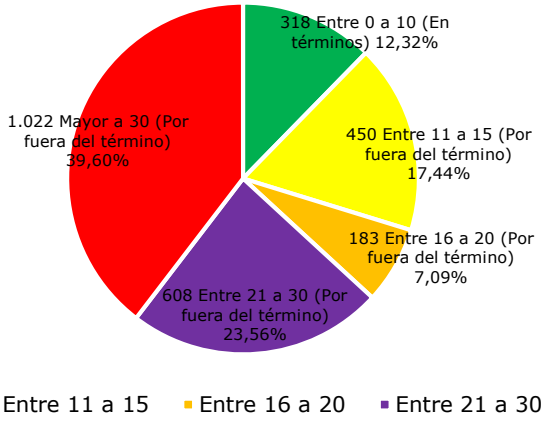
Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Del análisis de la trazabilidad de las respuestas correspondientes a las Solicitudes de Copias, evaluadas bajo el criterio de oportunidad establecido en la Ley 1755 de 2015, que dispone un término máximo de diez (10) días para su atención, se identificó un total de 1.377 solicitudes respondidas durante el primer semestre de 2026, se observa que 261 solicitudes, equivalentes al 18,95%, fueron gestionadas dentro del término legal establecido, al registrarse tiempos de respuesta entre 0 y 10 días. Por su parte, 1.116 solicitudes, correspondientes al 81,05% del total, superaron el plazo normativo aplicable, distribuyéndose en los rangos de 11 a 15 días, 16 a 20 días, 21 a 30 días y más de 30 días.

Al analizar la distribución de los registros que excedieron el término legal, se evidencia que el rango de más de 30 días concentra la mayor cantidad de solicitudes, con 534 casos, equivalentes al 38,78% del total analizado. Le siguen los rangos de 11 a 15 días con 252 solicitudes (18,30%), 21 a 30 días con 207 solicitudes (15,03%) y 16 a 20 días con 123 solicitudes (8,93%).

Solicitudes de Información

Ilustración 6. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)



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

Del análisis de la trazabilidad de las Solicitudes de Información respondidas durante el primer semestre de 2026, evaluadas bajo el criterio de oportunidad definido en la Ley 1755 de 2015, se observó un total de 3.534 solicitudes gestionadas, 318 fueron gestionadas en el término de 10 días; es decir el 12,32%.

El rango con mayor participación corresponde a las solicitudes atendidas en un plazo superior a 30 días, con 1.938 registros, equivalentes al 54,84% del total. Este comportamiento muestra que más de la mitad de las respuestas emitidas se concentraron en tiempos de gestión que exceden ampliamente el término legal previsto para esta tipología de solicitud.

Por su parte, 794 solicitudes fueron gestionadas entre 0 y 15 días, representando el 22,47% del total analizado. Asimismo, 276 registros (7,81%) fueron atendidos entre 16 y 20 días, mientras que 526 solicitudes (14,88%) registraron tiempos de respuesta entre 21 y 30 días.

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:

Tabla 8 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 8.260 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 I semestre del 2026 no incluye la fecha de asignación al Punto de Contacto (PDC) en tiempos establecidos para el escalamiento al Punto de Contacto[2].

Tabla 9 tiempos de escalamiento Radicación - PDC

Tipo de solicitud	Solicitudes Respondidas	Solicitudes con Escalamiento Mayor a 3 días	% de Participación
Consultas jurídicas	16	Sin dato	Sin dato
Peticiones	3.534	Sin dato	Sin dato
Solicitud de copias	1.377	Sin dato	Sin dato
Solicitud de información	2.581	Sin dato	Sin dato
Sin fecha de cierre	752	-	-
Total	**8.260**		

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

En relación con el análisis de los tiempos de escalamiento entre la radicación y el Punto de Contacto (PDC), la información disponible permite identificar el número de solicitudes respondidas por cada tipología; sin embargo, no se cuenta con información que permita determinar cuáles solicitudes presentaron un tiempo de

[2] 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 (…)"*

escalamiento superior a tres (3) días, razón por la cual no es posible establecer el porcentaje de participación correspondiente a este indicador.

Así mismo tras el análisis de la base de datos suministrada por la DSIAC, se identificó una limitación para el análisis de 752 registros que carecen de canal de respuesta y estado de comunicación; esta ausencia de información impide establecer, para dichos registros, la trazabilidad del trámite posterior a la recepción de la solicitud y, en consecuencia, determinar el tiempo transcurrido entre la radicación y su escalamiento al Punto de Contacto, así como verificar si este se realizó dentro de los tres (3) días establecidos como referencia para el análisis.

2.6 Seguimiento Radicados Sin Gestión

En el marco del seguimiento a la gestión de los radicados pendientes de atención en la Entidad, se realizó la revisión de los reportes correspondientes a las diferentes dependencias de la Entidad, con el propósito de fortalecer el control y monitoreo oportuno de los trámites registrados en la plataforma Mi Gestor y facilitar la identificación de aquellos que requieren priorización de acuerdo con su fecha de radicación y término de atención.

Como parte de las actividades realizadas, se descargó la totalidad de los radicados registrados para cada una de las áreas de la Unidad, junto con los respectivos Puntos de Contacto (PDC) registrados en Mi Gestor, con el fin de disponer de información consolidada para el análisis y seguimiento de los trámites pendientes de gestión.

De acuerdo con el seguimiento efectuado por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC) y socializado mediante correo electrónico a las dependencias de la Entidad, se dispuso el reporte de los radicados pendientes de gestión por cada área de la Unidad que presentaban estado *"Por distribuir"*, con el propósito de generar alertas frente a los trámites próximos a vencer y aquellos cuyos términos de atención ya se encontraban vencidos.

En este contexto, al corte del 26 de junio de 2026, se identificó un total de **56.530** radicados pendientes de gestión en la Unidad. Esta cifra corresponde a los registros que, para dicha fecha, permanecían pendientes de distribución en el sistema Mi Gestor.

Es importante precisar que el total señalado corresponde a la totalidad de los radicados pendientes de distribución, sin distinción de su naturaleza. Por tanto, la cifra comprende tantos registros relacionados con PQRSFD como otros trámites asociados a la gestión misional de la Unidad, entre ellos los relacionados con asuntos pensionales, parafiscales y de cobro. En consecuencia, este universo no corresponde exclusivamente a PQRSFD y se presenta como información de contexto para el seguimiento de los radicados pendientes de gestión en la Entidad.

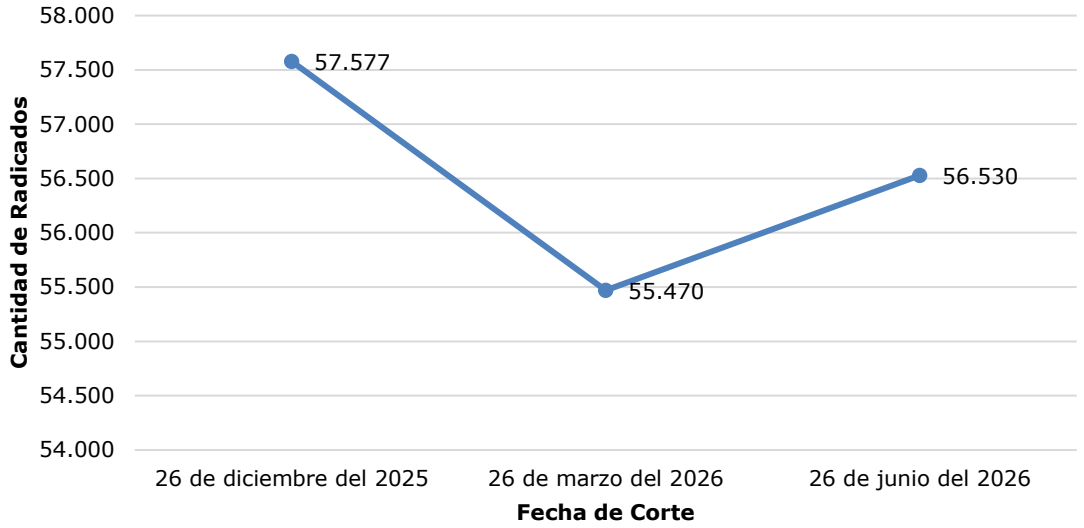
Para efectos de establecer el comportamiento de los radicados pendientes y observar su evolución durante el período objeto de análisis, se realizaron tres cortes de información, cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla 10 Radicados sin Gestión

Fecha de Corte	Cantidad
26 de diciembre del 2025	57.577
26 de marzo del 2026	55.470
26 de junio del 2026	56.530

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

Ilustración 7 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.

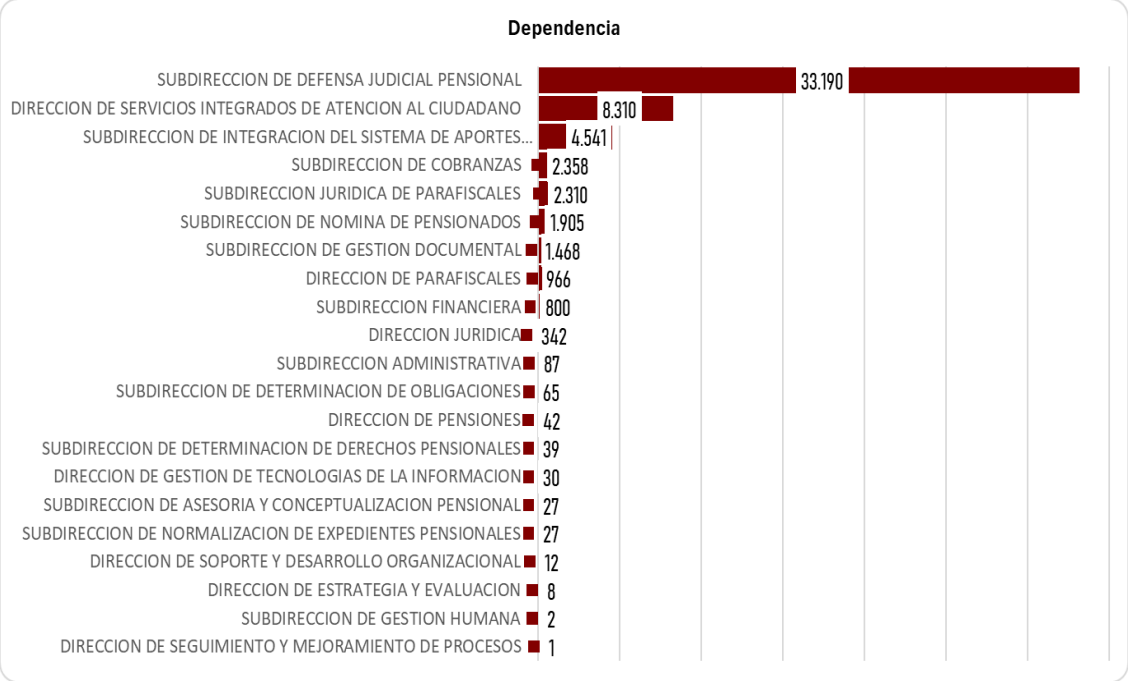
De acuerdo con lo anterior, se realizó un análisis comparativo de los radicados sin gestión registrados en la Unidad en tres fechas de corte: 26 de diciembre de 2025, 26 de marzo de 2026 y 26 de junio de 2026, con el propósito de observar el comportamiento de estos registros durante el período objeto de seguimiento.

En el corte del 26 de diciembre de 2025 se registraron 57.577 radicados sin gestión. Para el 26 de marzo de 2026, la cantidad disminuyó a 55.470 registros, lo que representa una reducción de -2.107 radicados, equivalente al -3,66 % frente al corte de diciembre de 2025.

Posteriormente, al 26 de junio de 2026, se identificaron 56.530 radicados sin gestión, observándose un incremento de 1.060 registros respecto del corte del 26 de marzo de 2026, equivalente al 1,91 %. No obstante, frente al corte inicial del 26 de diciembre de 2025, se mantiene una disminución de -1.047 radicados, correspondiente al -1,82 %.

En términos generales, el comportamiento observado presenta una disminución inicial de los radicados sin gestión entre diciembre de 2025 y marzo de 2026, seguida de un incremento entre marzo y junio de 2026. En consecuencia, al último corte analizado, el volumen de radicados sin gestión se mantiene cercano al registrado al cierre de diciembre de 2025.

Ilustración 8. Informe Radicados Sin Gestión por Dependencia.



Fuente: Informe Radicados Sin Gestión UGPP a 26 de junio 2026.

Tabla 11. Distribución de Radicados Sin Gestión por Dependencia.

Dependencia	Cantidad	% Participación
Subdirección de Defensa Judicial Pensional	33.190	58,712%
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	8.310	14,700%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	4.541	8,033%
Subdirección de Cobranzas	2.358	4,171%
Subdirección Jurídica de Parafiscales	2.310	4,086%
Subdirección de Nomina De Pensionados	1.905	3,370%
Subdirección de Gestión Documental	1.468	2,597%
Dirección de Parafiscales	966	1,709%
Subdirección Financiera	800	1,415%
Dirección Jurídica	342	0,605%
Subdirección Administrativa	87	0,154%
Subdirección de Determinación de Obligaciones	65	0,115%
Dirección de Pensiones	42	0,074%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	39	0,069%
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	30	0,053%
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	27	0,048%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	27	0,048%
Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	12	0,021%
Dirección de Estrategia y Evaluación	8	0,014%
Subdirección de Gestión Humana	2	0,004%
Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	1	0,002%
Total	**56.530**	**100,000%**

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir del Informe Radicados Sin Gestión UGPP a 26 de junio 2026.

El análisis de la distribución evidencia una alta concentración de los radicados sin gestión en un grupo reducido de dependencias. En particular, la Subdirección de Defensa Judicial Pensional concentra 33.190 registros, equivalentes al 58,71 % del total. Le sigue la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC),

con 8.310 registros (14,70 %), y la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales, con 4.541 registros (8,03 %); estas tres dependencias concentran conjuntamente 46.041 radicados, equivalentes aproximadamente al 81,45% del total de registros sin gestión. Al incorporar la Subdirección de Cobranzas (2.358 registros; 4,17%), la Subdirección Jurídica de Parafiscales (2.310; 4,09 %) y la Subdirección de Nómina de Pensionados (1.905; 3,37 %), las seis dependencias con mayor cantidad de radicados concentran 52.614 registros, equivalentes aproximadamente al 93,07 % del universo analizado.

Las demás dependencias presentan participaciones individuales inferiores al 1% del total. En conjunto, estas registran un volumen significativamente menor frente a las dependencias que concentran la mayor cantidad de radicados sin gestión.

2.7 Resumen de Hallazgos (Reiterativos)

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
3 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 2026, se evidenció que de los 8.260 radicados recibidos (Consultas jurídicas, peticiones y solicitudes de copias e información), 6.125 fueron atendidas de manera extemporánea, lo que equivale a un 81,58% de inoportunidad sobre las 7.508 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. Adicionalmente, se identificaron 752 registros sin información de cierre, situación que impidió verificar su oportunidad de atención y evidenció debilidades en la calidad, integridad y trazabilidad de la información registrada.; 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.
	2.	**Base de datos con información incompleta para la gestión y respuesta de las PQRSFD limitando su trazabilidad y control.** 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 del 2026, se identificaron 752 registros de PQRSFD con información incompleta o inconsistente, incluyendo ausencia de fechas de respuesta, fechas de escalamiento y radicados de salida asociados. Adicionalmente, 573 registros figuraban como *"Finalizados"* sin evidencia que permitiera verificar su cierre efectivo.

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
		Esta situación indica debilidades en los controles de registro y validación de la información en el aplicativo de gestión, afectando la trazabilidad de las solicitudes, la verificación del cumplimiento de los términos de respuesta y la confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento y control de las PQRSFD.
	3.	**Deficiencias en la clasificación de los PQRSFD que afectan la medición de indicadores y el cumplimiento de los términos de atención.** 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 del 2026, la Oficina de Control Interno identificó inconsistencias en la clasificación de las PQRSFD al evidenciar que algunos registros catalogados como "Peticiones" corresponden realmente a otras modalidades, tales como solicitudes de información, solicitudes de copias, aportes documentales, autorizaciones y actuaciones derivadas de trámites previos. Esta situación indica debilidades en los criterios y controles aplicados para la clasificación de las solicitudes ciudadanas, afectando la calidad, consistencia y confiabilidad de la información registrada en el sistema de gestión de PQRSFD. Como consecuencia, existe riesgo de aplicar incorrectamente los términos legales de atención, generar indicadores y reportes inexactos, dificultar el seguimiento de la gestión y afectar la toma de decisiones basada en la información institucional.

2. Hallazgos (Reiterativos)

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

Como resultado del análisis efectuado a 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 2026, se observó que de los 8.260 radicados recibidos correspondientes a Consultas Jurídicas, Peticiones, Solicitudes de Copias y Solicitudes de Información, un total de 7.508 registros fueron objeto de evaluación respecto de la oportunidad en su atención.

Sobre este universo evaluado, se identificó que 6.125 solicitudes fueron gestionadas de manera inoportuna, lo que representa un índice de inoportunidad del 81,58%, determinado a partir del tiempo transcurrido entre la fecha de radicación y la fecha de gestión de la respectiva solicitud.

Tabla 12 Gestión de PQRSFD – Primer Semestre del 2026

Gestión / Tipo Solicitud	Inoportuno	Total	% Inoportunidad
Consultas Jurídicas	6	16	37,50%
Peticiones	2.740	3.534	77,53%
Solicitud de Copias	1.116	1.377	81,05%
Solicitud de Información	2.263	2.581	87,68%
Total	**6.125**	**7.508**	**81,58%**

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

De igual forma, se observaron debilidades en la calidad y completitud de la información registrada en la base de datos, al identificarse 752 radicados con inconsistencias o ausencia de datos relevantes para el seguimiento de la gestión, tales como: falta de fecha de escalamiento para respuesta, ausencia de fecha de respuesta, inexistencia del número de radicado asociado a la respuesta, ausencia de la fecha del radicado de respuesta asociado y registros sin evidencia de respuesta. Estas situaciones limitan la trazabilidad de las solicitudes y dificultan la verificación del cumplimiento de los términos legales de atención, así como la realización de controles y seguimientos efectivos sobre la oportunidad de las respuestas emitidas.

La situación descrita 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***". (resaltado fuera de texto).

Asimismo, incumple lo dispuesto en el numeral 4 del SC-INS-034 Instructivo Para la Elaboración del Indicador Mensual de Oportunidad PQRSFD Misionales, así como lo establecido en la Ley 1952 de 2019:

Artículo 38 Deberes. "*Son deberes de todo servidor público: (…) 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:

Artículo 39 Prohibiciones, *"A todo servidor público le está prohibido: (…) 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 generan estas situaciones, están las debilidades en los mecanismos de seguimiento y control sobre los términos de atención de las solicitudes, insuficiente articulación entre las dependencias que intervienen en el trámite y respuesta de las PQRSFD, así como deficiencias en la gestión de riesgos operativos relacionados con la administración y seguimiento de los radicados.

Adicionalmente, las debilidades en los controles para asegurar la calidad, integridad y completitud de la información registrada en los sistemas de gestión de PQRSFD, así como en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de los radicados, contribuyen a la existencia de registros incompletos o inconsistentes y a la dificultad para identificar oportunamente solicitudes próximas a vencer.

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.*

Exposición Potencial:

- Incremento de acciones de tutela, derechos de petición reiterados y demás mecanismos judiciales o administrativos orientados a exigir el cumplimiento oportuno de las respuestas a las PQRSFD radicadas ante la Unidad.
- Posibles investigaciones y acciones disciplinarias frente a los servidores responsables de la atención y gestión de las solicitudes ciudadanas, derivadas del incumplimiento de los términos legales aplicables.
- Incremento en la carga administrativa derivada de la atención de reclamaciones, requerimientos y actuaciones de seguimiento por parte de organismos de control.
- Pérdida de confianza, credibilidad e imagen institucional frente a los ciudadanos y demás grupos de valor debido a la percepción de ineficiencia en la atención de sus requerimientos.

Hecho Subsecuente: N/A

Recomendaciones:	**Comentarios:**
• 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. • Implementar controles en los sistemas de gestión documental para minimizar debilidades relacionadas con errores en los flujos y en la gestión de envíos al ciudadano, asegurando que las PQRSFD se atiendan dentro de los plazos establecidos. **Responsables:** • Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano • Subdirección de Cobranzas • Subdirección de Gestión Documental • Subdirección de Nomina De Pensionados • Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales • Dirección Jurídica • Dirección de Parafiscales • Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales • Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales • Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional • Subdirección Financiera • Subdirección de Determinación de Obligaciones	

Base de datos con información incompleta para la gestión y respuesta de las PQRSFD limitando su trazabilidad y control.	**2.**
Aspecto Evaluado: Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, con énfasis en la integridad, registro, gestión, seguimiento, trazabilidad y respuesta de las solicitudes, así como en la calidad y disponibilidad de la información de gestión y administración de los PQRSFD.	

Como resultado del análisis efectuado a la base de datos suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), correspondiente a la gestión de PQRSFD del primer semestre de 2026, se identificaron 752 registros que no disponen de información asociada a la fecha de escalamiento para respuesta, fecha de respuesta y número de radicado de respuesta asociado.

De los 752 registros identificados, 573 presentan el estado final *"Finalizado"*, sin que se evidencie en la información suministrada la fecha de respuesta ni el número de radicado de salida asociado que permita soportar y verificar la finalización de la gestión.

Adicionalmente, se identificaron inconsistencias y ausencia de información en los datos de identificación del remitente, así:

- 57 registros no presentan información en el campo Nombre del Remitente.
- 40 registros no presentan información en el campo Id del Remitente.
- 2 registros no presentan información ni en el campo Id del Remitente ni en Nombre del Remitente.

Los 752 registros cuentan con información correspondiente al canal de recepción; no obstante, la ausencia de los demás datos señalados limita la posibilidad de establecer de manera integral la trazabilidad del trámite, desde su recepción hasta la emisión y asociación de la respuesta.

Entre algunas de las causas que generan estas situaciones, están las deficiencias en los controles establecidos para el registro, validación, integridad y seguimiento de la información gestionada a través del aplicativo de radicación Mi Gestor.

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 (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 disponerse de la totalidad de los datos necesarios para verificar el trámite y cierre de las PQRSFD, lo que dificulta su control y seguimiento.
- Limitación para medir la oportunidad de respuesta de los 752 registros identificados, al no contar con la información necesaria para determinar el tiempo transcurrido entre la recepción, el escalamiento y la respuesta.
- Dificultades para generar reportes completos y confiables, situación que puede limitar la toma de decisiones basada en información relacionada con la gestión de las PQRSFD.

- Dificultad para detectar oportunamente eventuales incumplimientos de los términos legales de respuesta, mediante los mecanismos institucionales de seguimiento y control.

Hecho Subsecuente: N/A

Recomendaciones:

- Fortalecer los controles de calidad e integridad de la información en el aplicativo *"Mi Gestor"*, asegurando que los registros de PQRSFD contengan, desde su radicación y durante las diferentes etapas de gestión, la información necesaria para garantizar su trazabilidad, incluyendo tipología, dependencia responsable, fecha de escalamiento, fecha de respuesta, número de radicado de salida e información de identificación del remitente, según corresponda.
- Implementar controles automáticos en el aplicativo *"Mi Gestor"* que impidan la radicación o avance de las solicitudes cuando no se encuentre registrada la tipología de la solicitud o la dependencia responsable de su gestión, salvo las excepciones que se encuentren formalmente definidas. Estos controles deberán contribuir a prevenir registros incompletos desde el origen.
- Incorporar validaciones automáticas para el cierre de las PQRSFD, de manera que el aplicativo verifique, antes de asignar el estado *"Finalizado"*, la existencia de la información y soportes requeridos para acreditar la gestión, particularmente la fecha de respuesta y el número de radicado de salida asociado al radicado de entrada, de acuerdo con las reglas establecidas para el proceso.
- Realizar la revisión y depuración de los 752 registros identificados, verificando la información disponible en *"Mi Gestor"* y en los soportes asociados a cada trámite, con el propósito de completar, corregir o actualizar los datos faltantes y establecer la trazabilidad de la gestión realizada. Para los 573 registros con estado "Finalizado", verificar específicamente la existencia de la respuesta emitida y su correspondiente radicado de salida asociado.

Responsables:

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

Comentarios:

Clasificación de los PQRSFD que afectan la medición de indicadores y el cumplimiento de los términos de atención.	**3.**
Aspecto Evaluado: Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, con énfasis en la integridad, registro, gestión, seguimiento, trazabilidad y respuesta de las solicitudes, así como en la calidad y disponibilidad de la información de gestión y administración de los PQRSFD.	

Como resultado del análisis efectuado a la base de datos suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), correspondiente a la gestión de PQRSFD del primer semestre de 2026, se identificaron inconsistencias entre el tipo de solicitud registrado y la naturaleza del asunto descrito en diversos radicados clasificados como Peticiones.

En la muestra analizada se identificaron veinticinco (25) registros cuyo asunto no guarda relación directa con la categoría de Petición, observándose casos que corresponden a Solicitudes de Información, Solicitudes de Copias, remisión de documentos, aportes documentales dentro de trámites en curso, autorizaciones, actuaciones administrativas derivadas de solicitudes previas y respuestas asociadas a radicados ya existentes.

Tabla 13. Relación entre el Tipo de Solicitud y el Asunto

No.	No. Radicado	Tipo de Solicitud	Asunto	¿Existe relación con el tipo de Solicitud?	Razón
1	20260000100016592	Peticiones	RESPUESTA A RADICADO 20250151008231801 NIT 860007379 CAJA DE AUXILIOS Y DE PRESTACIONES DE ACDAC CAXDAC	No	Corresponde a una respuesta o actuación asociada a un radicado previo, sin evidenciar una nueva petición.
2	20260000100032332	Peticiones	COMPROBANTE DE PAGO NIT 900193988 UROCLINICA DE CORDOBA S A S	No	El asunto tiene mayor relación con una solicitud de información o certificación.
3	20260000100032362	Peticiones	COMPROBANTE DE PAGO NIT 900193988 UROCLINICA DE CORDOBA S A S	No	El asunto tiene mayor relación con una solicitud de información o certificación.
4	20260000100032782	Peticiones	RESPUESTA RADICADO 09 10 2025 ACCION DE COBRO 85581 NIT 830069311 NABORS DRILLING INTERNATIONAL LTD BERMUDA	No	Corresponde a una actuación derivada de un trámite existente.
5	20260000100035452	Peticiones	SOLICITUD DE INFORMACION APLICACION DE TITULOS DE DEPOSITO JUDICIAL Y ESTADO DE LA OBLIGACION NIT 830027574 TIVIT COLOMBIA SAS	No	Corresponde explícitamente a una solicitud de información.
6	20260000100037892	Peticiones	SOLICITUD DE INFORMACION Y COPIAS NIT 901218304 LOS ROSO SAS	No	Corresponde a modalidades específicas de Solicitud de Información y Solicitud de Copias.
7	20260000100038532	Peticiones	COMUNICA CUOTA PARTE CC NO DEFINE NO DEFINE	No	Corresponde a una comunicación o aporte de información y no a una petición.
8	20260000100052982	Peticiones	ESTADO DEL TRAMITE CC 1435751 LAURENTINO SAMBONI	No	Su finalidad es obtener información sobre un trámite.
9	20260000100053362	Peticiones	TRASLADO POR COMPETENCIA CC 24431358 NELLY SERNA DUQUE	No	Corresponde a una actuación administrativa y no a una petición ciudadana.
10	20260000100072642	Peticiones	SOLICITUD INFORMACION ESTADO DEL TRAMITE CC 7536889 HOLMER GUARIN PEÑA	No	Corresponde a una solicitud de información.
11	20260000100076292	Peticiones	ALLEGA CUENTA BANCARIA CC 7498530 JOSE JAIRO ARRUBLA CRUZ	No	Corresponde al aporte de documentación para un trámite en curso.

12	20260000100076372	Peticiones	ALLEGA CUENTA BANCARIA CC 7498530 JOSE JAIRO ARRUBLA CRUZ	No	Corresponde al aporte de documentación para un trámite en curso.
13	20260000100076512	Peticiones	SOPORTES DE PAGOS CC 4207687 ANTONIO FLAMINIO DURAN	No	Corresponde a la remisión de documentos soporte.
14	20260000100077112	Peticiones	VERIFICACION DOCUMENTAL REGISTRO CIVIL DE DEFUNCION NO REGISTRA DATOS DEL CAUSANTE	No	Corresponde a una validación o aporte documental.
15	20260000100077952	Peticiones	INFORMACIÓN PAGOS PENSIONALES Y RETROACTIVOS CC 40018490 DORILA GARCÍA RODRIGUEZ	No	Corresponde a una solicitud de información.
16	20260000100079442	Peticiones	INFORMACIÓN PAGOS PENSIONALES Y RETROACTIVOS CC 1052380 LUIS ENRIQUE QUINTANA NIÑO	No	Corresponde a una solicitud de información.
17	20260000100079482	Peticiones	RADICADO PENSIONAL CERTIFICADO BANCARIO CC 36112734 MARIA PASTORA CHILITO CHILITO	No	Corresponde al aporte de un documento dentro de un trámite pensional.
18	20260000100080762	Peticiones	INFORMACIÓN PAGOS PENSIONALES Y RETROACTIVOS CC 40021955 BELEN HERRERA	No	Corresponde a una solicitud de información.
19	20260000100082972	Peticiones	AUTORIZACIÓN PARA NOTIFICACIÓN CC 29978102 MARIA TERESA BAUTISTA SALAS	No	Corresponde a una autorización dentro de un trámite, no a una petición.
20	20260000100084352	Peticiones	SOLICITUD INFORMACION COSTAS PROCESALES CAUSANTE CC 128324 ISAIAS GUTIERREZ PUENTES	No	El objeto principal es obtener información.
21	20260000100084702	Peticiones	SOLICITUD COPIA RESOLUCION RELIQUIDACION PENSIONAL 130147 DE 28 DE OCTUBRE DE 2014 CC 22115241 MARIA LUCINA HENAO GRACIANO	No	Corresponde a una Solicitud de Copias.
22	20260000100085272	Peticiones	SOLICITUD DE COPIAS CC 24949641 AMPARO CARRILLO LONDOÑO	No	La naturaleza del asunto coincide expresamente con la categoría Solicitud de Copias.
23	20260000100085532	Peticiones	SOLICITUD INFORMACION PENSIONAL CAUSANTE CC 16470061 JOSE ARTURO BETANCOURT ARIAS Y OTRO	No	Corresponde a una solicitud de información.
24	20260000100085782	Peticiones	RESPUESTA RADICADO20250180007692971 CC 24526866 MARTHA IRENE CARDONAPALACIO	No	Corresponde a una respuesta asociada a un trámite previo y no necesariamente a una nueva petición.
25	20260000100085802	Peticiones	SOLICITUD INFORMACION SUSTITUCION PENSIONAL OLFA MAIRE CARDENAS TOLOZA CAUSANTE CC 4147987 ISIDORO RAMIREZ FANDIÑO	No	Corresponde a una solicitud de información relacionada con sustitución pensional.

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

Lo anterior evidencia deficiencias en la clasificación de las solicitudes ciudadanas registradas en el sistema de gestión de PQRSFD, afectando la consistencia entre la tipología asignada y el objeto real de la solicitud presentada por el ciudadano.

Entre algunas de las causas que generan estos hechos están las debilidades en los controles de calidad de la información y en las actividades de supervisión orientadas a garantizar la consistencia y confiabilidad de los datos reportados.

La situación observada incumple lo establecido en la Ley 1755 de 2015, la cual define modalidades diferenciadas de petición y establece términos específicos de respuesta para cada una de ellas.

Particularmente, el Artículo 13 dispone que:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma".

Asimismo, el Artículo 14 establece los términos diferenciados para la atención de las distintas modalidades de petición, disponiendo que:

"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 (...) 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".

De igual forma, la situación observada contraviene los principios de calidad, confiabilidad, integridad y consistencia de la información que deben soportar la gestión institucional, así como los controles definidos para el registro, medición y seguimiento de las PQRSFD y de sus respectivos indicadores de gestión.

Exposición Potencial:

- Dificultades para evaluar adecuadamente el cumplimiento de los términos legales aplicables a cada modalidad de solicitud.
- Incremento de requerimientos, reclamaciones o actuaciones de seguimiento por parte de organismos de control debido a inconsistencias en la información reportada.
- Afectación de la confiabilidad de los reportes institucionales utilizados para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.
- Generación de reprocesos administrativos derivados de la necesidad de reclasificar solicitudes o corregir registros efectuados de manera incorrecta.
- Afectación de la transparencia, trazabilidad y calidad de la gestión de las PQRSFD, así como de la percepción de confiabilidad de la información administrada por la Entidad.

Hecho Subsecuente: N/A

Recomendaciones:	**Comentarios:**
• Revisar y actualizar los criterios de clasificación de las PQRSFD, asegurando que las definiciones y características de cada modalidad de solicitud se encuentren documentadas y alineadas con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, con el fin de reducir errores en el registro y categorización de los requerimientos ciudadanos. • Capacitar a los servidores y colaboradores responsables del registro, clasificación y gestión de las PQRSFD, con el fin de fortalecer el conocimiento de las modalidades previstas en la Ley 1755 de 2015 y promover la aplicación uniforme de los criterios de clasificación.	

- Implementar controles de validación durante el registro de las PQRSFD, que permitan verificar la correspondencia entre el tipo de solicitud seleccionado y el asunto radicado antes de su asignación definitiva, minimizando el riesgo de clasificaciones erróneas.
- Realizar una revisión integral de los registros identificados con posibles inconsistencias de clasificación, con el propósito de determinar la categoría que corresponde de acuerdo con la naturaleza de cada asunto y efectuar las correcciones que resulten necesarias.
- Establecer actividades de monitoreo y seguimiento periódico sobre la correcta clasificación de las PQRSFD, incorporando indicadores o reportes que permitan identificar tendencias, errores recurrentes y oportunidades de mejora en la calidad de la información registrada.
- Evaluar la posibilidad de implementar reglas de negocio o validaciones automáticas en el sistema de gestión de PQRSFD, que generen alertas cuando se identifiquen palabras clave o asuntos cuya naturaleza no sea consistente con el tipo de solicitud seleccionado por el usuario o gestor.

Responsables:

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

3. Conclusiones

De conformidad con los resultados obtenidos a partir de la base de datos de PQRSFD suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), correspondiente al primer semestre del 2026, la Oficina de Control Interno observó que persisten las situaciones identificadas en el Informe de Seguimiento a la Gestión de PQRSFD correspondiente al segundo semestre del 2025. En consecuencia, se reiteran los hallazgos, observaciones y recomendaciones formulados en dicho informe, toda vez que las debilidades identificadas no presentan mejoras significativas y continúan afectando la gestión del proceso.

Particularmente, se observó la permanencia de altos niveles de atención inoportuna de las PQRSFD, así como debilidades en la calidad y consistencia de la información registrada en las bases de datos institucionales, situación que limita la adecuada trazabilidad de los radicados, dificulta el seguimiento de los términos legales de respuesta y afecta la generación de información para la gestión y la toma de decisiones.

Lo anterior permite indicar que las acciones implementadas por las áreas responsables no han resultado suficientes para subsanar las causas que originaron los hallazgos previamente reportados, manteniéndose la materialización de riesgos asociados al incumplimiento de los términos legales de atención, deficiencias en los mecanismos de control y seguimiento, afectación de los indicadores de gestión y debilidades en la prestación del servicio al ciudadano.

En este contexto, se recomienda reformular el plan de mejoramiento que incorpore acciones correctivas y preventivas orientadas a eliminar o mitigar las causas raíz identificadas por la Oficina de Control Interno, estableciendo responsables, actividades verificables, indicadores de cumplimiento y plazos definidos que permitan evidenciar mejoras sostenibles en la oportunidad de las respuestas, la calidad de la información registrada y la efectividad de los controles asociados a la gestión de las PQRSFD.

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

- Durante el primer semestre de 2026 se evidenció la gestión de 7.508 PQRSFD, observándose una disminución en el volumen total de solicitudes radicadas frente al periodo anterior; sin embargo, esta reducción no se tradujo en una mejora de los resultados relacionados con la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.
- Las Peticiones y las Solicitudes de Información continuaron concentrando la mayor carga operativa de la Entidad, representando conjuntamente el 81,82% de las PQRSFD recibidas durante el periodo evaluado, lo que evidencia que estas tipologías constituyen el principal foco de gestión de las dependencias responsables de la atención al ciudadano.
- Las Peticiones se mantuvieron como la categoría con mayor volumen de solicitudes recibidas, registrando 3.534 radicados, equivalentes al 47,07% del total de PQRSFD gestionadas durante el primer semestre de 2026.
- Las Solicitudes de Información ocuparon el segundo lugar en participación con 2.581 registros, correspondientes al 34,38% del total de solicitudes recibidas, constituyéndose en una de las tipologías con mayor impacto sobre la gestión institucional.

- Las Solicitudes de Copias registraron 1.377 solicitudes, representando el 18,34% del total de PQRSFD. Aunque presentan una participación inferior frente a las Peticiones y Solicitudes de Información, su volumen resulta significativo dentro de la gestión adelantada por la Entidad.
- Las Consultas Jurídicas registraron 16 solicitudes, equivalentes al 0,21% del total de PQRSFD recibidas, siendo la tipología con menor participación durante el periodo evaluado.
- De las 7.508 solicitudes evaluables, 6.125 fueron gestionadas de manera inoportuna, alcanzando un índice general de inoportunidad del 81,58%, resultado que evidencia que más de ocho de cada diez solicitudes evaluadas fueron atendidas por fuera de los términos establecidos.
- El análisis comparativo histórico evidenció que los niveles de inoportunidad continúan presentando un comportamiento desfavorable, sin mostrar una tendencia sostenida de mejora. Particularmente, durante el primer semestre de 2026 se registraron los porcentajes más altos de incumplimiento para Peticiones y Solicitudes de Información en comparación con los periodos objeto de seguimiento por la Oficina de Control Interno.
- Se identificaron 752 registros sin información de cierre, equivalentes al 9,1% del total de PQRSFD registradas durante el periodo evaluado, situación que impidió determinar si dichas solicitudes fueron atendidas dentro de los términos establecidos y, en consecuencia, evaluar su oportunidad. De los 752 registros sin información de cierre, 392 correspondieron a Solicitudes de Información y 322 a Peticiones, concentrando conjuntamente el 94,95% de los casos identificados, lo que indica que las tipologías con mayor volumen de gestión son también las que presentan las mayores deficiencias de trazabilidad y control de la información.

Fabio Manuel Casanova Yandi
Asesor de Control Interno

Juan José Tafur Castro
Auditor