



Gobierno del
Cambio

INFORME DE SEGUIMIENTO AL REPORTE DE PQRDS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO



Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVOS.....	2
2.1 Objetivo general.....	2
2.2 Objetivo específicos.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. METODOLOGÍA.....	3
5. MARCO LEGAL.....	4
6. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.....	7
7. DESARROLLO DEL INFORME.....	9
7.1. CANALES DE ATENCIÓN.....	10
7.2 PQRSD RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.....	10
7.3 PQRSD RADICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	13
7.4 PQRSD RADICADAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA.....	16
7.5 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE Y QUE SE VENCIERON.....	18
7.6 TRÁMITE FRENTE A LAS PQRSD VENCIDAS.....	19
7.7 DISTRIBUCIÓN POR NIVEL Y DEPENDENCIA DE LAS PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE.....	21
7.8 PQRSD TRASLADADAS POR COMPETENCIA DURANTE EL SEMESTRE ..	24
7.9 REVISIÓN RESPUESTAS DE FONDO.....	28
7.9.1 PQRSD vencidas con respuesta.....	30
7.9.2 PQRSD a tiempo y con respuesta.....	32
8. CONTROLES ESTABLECIDOS.....	35
9. RIESGOS IDENTIFICADOS.....	37
10. CONCLUSIONES.....	40
11. RECOMENDACIONES.....	43
12. PAPELES DE TRABAJO	45
13. PLAN DE MEJORAMIENTO	45
14. SALVAGUARDAS.....	46

1. INTRODUCCIÓN.

En atención a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011- del CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." y la Ley 1755 de 2015- del CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Y en relación con los principios de transparencia, eficiencia, participación ciudadana y mejora continua, la Oficina de Control Interno de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres- UNGRD presenta el informe semestral de seguimiento y análisis al proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias- PQRSD.

Este informe tiene como propósito evaluar el desempeño institucional frente a la atención oportuna y adecuada de las solicitudes ciudadanas, en el marco de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y del Sistema de Control Interno. La gestión de las PQRSD constituye una herramienta clave para identificar riesgos institucionales, prevenir actos de corrupción y fortalecer la relación entre la ciudadanía y la UNGRD, especialmente considerando el carácter misional de la entidad en la coordinación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD).

El seguimiento realizado permite a esta Oficina emitir observaciones y recomendaciones que apoyen la consolidación de una cultura organizacional basada en la integridad, el control y la excelencia en la atención a la ciudadanía.

2. OBJETIVOS.

2.1 Objetivo general.

Verificar el grado de cumplimiento de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) respecto de las disposiciones normativas y procedimentales que regulan la gestión de las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2025, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011, así como a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Sistema de Control Interno.

2.2 Objetivo específicos.

1. Evaluar la oportunidad en los tiempos de respuesta frente a las PQRSD recibidas que corresponden a la competencia de la UNGRD.
2. Verificar la calidad y el cumplimiento de los criterios establecidos en las respuestas de fondo a las PQRSD tramitadas por la UNGRD, mediante el análisis de una muestra.
3. Emitir observaciones, conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento y la mejora continua del proceso de atención al ciudadano en la UNGRD.

3. ALCANCE.

El seguimiento abarcará la gestión realizada por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) respecto de las PQRSD, correspondientes al periodo comprendido entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2025.

La verificación se desarrollará con base en los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y la Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, así como en los lineamientos internos de la UNGRD.

En lo relacionado con el cumplimiento de los términos de respuesta, se evaluará la totalidad de las PQRSD recibidas y tramitadas en el periodo objeto de seguimiento. En cuanto a las respuestas de fondo, el análisis se realizará mediante una muestra aleatoria equivalente al 0,5 % del total de PQRSD tramitadas.

4. METODOLOGÍA.

Para la elaboración del informe de seguimiento al reporte de PQRDS correspondiente al periodo comprendido entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2025, se tuvo en cuenta la información solicitada por la Oficina de Control Interno (OCI) y entregada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRC).

Se utilizaron como herramientas de análisis el sistema de PQRSD de la Entidad, la página web institucional y el SIPLAG. Adicionalmente, para verificar el cumplimiento de los lineamientos generales establecidos por la Ley 1755 del 2015, se aplicó la lista de chequeo FR-1400-OCI-29_01 conforme los criterios definidos en dicha norma.

Las conclusiones estadísticas se obtuvieron a partir del análisis total de las PQRSD recibidas en el periodo evaluado. En cuanto al análisis de calidad de las respuestas de fondo, este se realizó sobre una muestra aleatoria equivalente al 0.5% del total de PQRSD recibidas (2.999), seleccionada en razón al alto volumen de solicitudes gestionadas por la UNGRD durante el periodo.

Se verificó que el reporte de PQRSD cumpliera con las disposiciones de la ley 1755 del 2015, en favor de una atención oportuna y adecuada de las solicitudes ciudadanas.

El análisis se desarrolló mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, abordando variables relacionadas con los tiempos de respuesta, tipos de solicitud más recurrentes, informes trimestrales de PQRSD, mecanismos de monitoreo al cumplimiento de plazos, casos con vencimiento de términos y actuaciones ejecutadas frente a los mismos, revisión de PQRSD que fueron corregidas, verificación de solicitudes con desistimiento, capacitaciones, traslados por competencia y acciones de mejora.

El proceso de evaluación y seguimiento, tiene la responsabilidad de emitir el informe de resultados derivados de esta verificación, mientras que el proceso auditado es responsable de la veracidad, calidad, oportunidad e integridad de la información suministrada.

En conjunto, esta metodología busca garantizar la objetividad del análisis y aportar insumos para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento institucional, la transparencia y la mejora continua del servicio público.

5. MARCO LEGAL.

- **ARTÍCULO 23, CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para*

garantizar los derechos fundamentales.” Sirve como fundamento constitucional del mecanismo PQRSD.

- **ARTÍCULO 74, CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:** “*Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.*” Sirve como fundamento constitucional del mecanismo PQRSD.
- **LEY 134 DE 1994- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.*”
- **LEY 190 DE 1995- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.*”
- **DECRETO 2232 DE 1995- EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.*”
- **LEY 962 DE 2005- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.*”
- **LEY 1437 DE 2011- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*”
- **LEY 1474 DE 2011- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*”

- **LEY 1712 DE 2014- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*”
- **LEY 1755 de 2015- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”
- **DECRETO 1081 DE 2015- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA:** “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.*”
- **DECRETO 1083 DE 2015- EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.*”
- **DECRETO 1166 DE 2016- MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO:** “*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*”.
- **DECRETO 124 DE 2016- EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*”
- **DECRETO 648 DE 2017- EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA Y EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA:** “*Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública*”
- **DECRETO 1499 DE 2017- EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.*” actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- **RESOLUCIÓN 0295 DEL 21 DE MARZO DE 2018- UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES:** “*por la cual se*

actualiza las políticas en materia de Administración de Riesgos de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.”

- **LEY 2080 DE 2021- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.”*

6. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011, la ley 1712 del 2014, el Decreto 1081 de 2015 y las directrices contenidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Oficina de Control Interno realizó la verificación de antecedentes del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRC), correspondiente al seguimiento del proceso de Atención al Ciudadano PQRSD, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

Para la verificación, se consultaron los siguientes insumos y documentos de soporte, como; Mapa Institucional de Riesgos y Oportunidades 2025, Informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD publicados en la página web institucional, Base de datos del sistema PQRSD y seguimientos y observaciones registradas en el informe del primer semestre del año 2023 elaborados por la Oficina de Control Interno.

De acuerdo con la información verificada, en la fuente <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx> el último informe (**Informe-de-Seguimiento-Atencion-al-Ciudadano-PQRS-I-Semestre-2023**) se evidenció que desde el año 2020 se mantiene la materialización del Riesgo ID 99 “*incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad, DEBIDO A:*

1. *Retraso en la entrega de respuestas a las consultas de Segundo Nivel remitidas desde la Oficina de Atención al Ciudadano a los diferentes procesos.*
2. *Represamiento de requerimientos y/o picos de atención derivados de la operatividad propia de la gestión.*
3. *Falta de información actualizada para atención de consultas de primer nivel. Así mismo, cuando la entidad genera información institucional relevante que puede ser de interés para la comunidad, la Oficina de Atención al Ciudadano no es informada al respecto.*
4. *Incumplimiento del Procedimiento establecido para atención de consultas de segundo nivel por parte de las dependencias consultadas (remiten la respuesta directamente al ciudadano y se pierde la trazabilidad de la gestión), lo que PUEDE OCASIONAR acciones disciplinarias para funcionarios, acciones legales contra la entidad por parte de los ciudadanos, afectación de la imagen y credibilidad de la entidad.*
5. *Falta de personal asignado y/o que no cumpla con el perfil requerido para desempeñarse en la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que puede ocasionar reprocisos y disminución en la capacidad de respuesta de la entidad frente a los picos de atención que se presenten.*
6. *Incumplimiento en los Procedimientos para gestión de respuestas por parte de los miembros del equipo de trabajo de la oficina de atención al ciudadano. Este riesgo se comparte con todos los procesos de la UNGRD para que en caso de materializarse se haga responsable al proceso que no cumplió con los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.”*

Durante el primer semestre de 2023, la Oficina de Control Interno determinó que dicho riesgo se había materializado por cuarto semestre consecutivo.

La persistencia del Riesgo ID 99 y su reiterada materialización durante los periodos evaluados evidencia el incumplimiento de disposiciones normativas que regulan la atención al ciudadano y el acceso a la información pública. En particular, se vulneran los artículos 14 y 16 de la Ley 1755 de 2015, al no

garantizar respuestas dentro de los términos legales establecidos; así como los artículos 13 y 21 de la Ley 1755 de 2015, al afectar la eficacia, trazabilidad y oportunidad en la gestión de las solicitudes ciudadanas. De igual forma, se contravienen los artículos 4, 9, 23 y 24 de la Ley 1712 de 2014, al limitar el acceso oportuno, completo y organizado a la información pública, y al no asegurar procesos institucionales que permitan su adecuada administración. Estas situaciones, además, pueden configurar faltas disciplinarias conforme a los deberes previstos en la Ley 1952 de 2019, relacionadas con el cumplimiento de funciones, observancia de procedimientos y garantía de atención integral a la ciudadanía.

También se verificó la publicación de los informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD en cabeza del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

7. DESARROLLO DEL INFORME.

La Oficina de Control Interno de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, en cumplimiento de sus funciones establecidas en el artículo 76 de la ley 1474 del 2011 del CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA y la Guía para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), adelanta de manera periódica el seguimiento al proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el objetivo de verificar su adecuado funcionamiento, la oportunidad en la atención y la calidad en la respuesta brindada al ciudadano.

Así mismo, se evaluó la existencia de criterios de priorización de las PQRSD de acuerdo con los lineamientos emitidos por el DAFP, así como las orientaciones de la Política de Servicio al Ciudadano y la Dimensión de Información y Servicio al Ciudadano del MIPG, los cuales orientan a las entidades a priorizar las solicitudes aplicando un enfoque diferencial y considerando pertinencia técnica y relevancia institucional. Su cumplimiento constituye una obligación administrativa dentro del marco de gestión pública.

El seguimiento se llevó a cabo mediante la revisión de la información solicitada por la OCI y entregada por el GRC, se utilizaron como herramientas de análisis el sistema de PQRSD de la entidad, la página web institucional y el SIPLAG. Adicionalmente, para verificar el cumplimiento de los lineamientos generales

establecidos por la Ley 1755 de 2015, se aplicó la lista de chequeo FR-1400-OCI-29_01, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y posibles riesgos que afecten la correcta atención de los ciudadanos.

A continuación, encontraran los resultados del seguimiento realizado en los siguientes términos: abordaremos los canales de atención existentes, el tiempo en las respuestas, las áreas con mayores requerimientos.

7.1. CANALES DE ATENCIÓN.

Al 30 de junio del año 2025, la UNGRD tenía activos los siguientes canales de atención:

Tabla No.1.

CANAL	MECANISMO	HORARIO ATENCIÓN
1. Atención Presencial	Ubicada en la Av. Calle 26 N° 92 32 Edificio Gold 4 Piso 1 Bogotá DC en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.	Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
2. Atención Virtual	1. Sistema PQRSD: https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD2.aspx 2. Chat Institucional 3. Correo: contactenos@gestiondelriesgo.gov.co	Disponible para consultas de información en Línea de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y buzón de mensajes 24 horas.
3. Atención Telefónica	Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200.	Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Fuente: resumen del Informe Relacionamiento con el Ciudadano segundo trimestre 2025.

Los anteriores canales son los únicos medios a través de los cuales la Entidad recibe PQRSD.

7.2 PQRSD RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.

Durante el primer semestre del año 2025 se radicaron 2.999 solicitudes ante la UNGRD, de los cuales inicia con una tendencia al alza, pero para el mes de octubre se observa la disminución constante como se observa a continuación:

Durante el primer semestre del año 2025, la UNGRD recibió un total de 2.999 PQRSD.

La tendencia muestra un aumento notable en el volumen de radicaciones desde enero hasta abril, mes en el que se alcanza el valor más alto del semestre con 733 solicitudes.

A partir de mayo se observa una leve disminución respecto al pico de abril, sin embargo, en junio las cifras vuelven a aumentar ligeramente, cerrando el semestre con 714 solicitudes, lo que indica que la demanda se mantiene alta, como se observa a continuación:

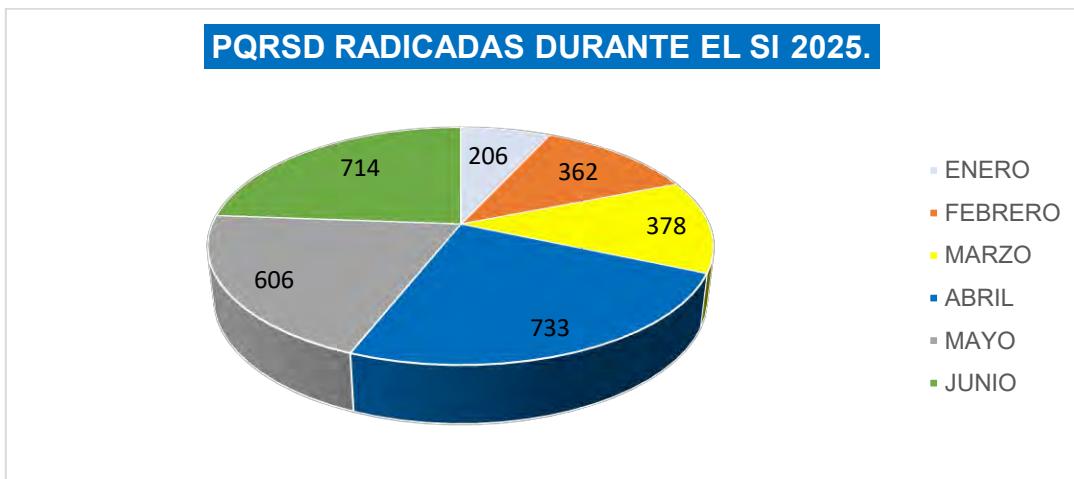
Tabla No. 2.

SEMESTRE I-2025	
PERIODO	RADICACIÓN
ENERO	206
FEBRERO	362
MARZO	378
ABRIL	733
MAYO	606
JUNIO	714
TOTAL	2.999

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_SI2025*

En conclusión, el primer semestre de 2025 evidencia un aumento marcado entre febrero y abril, seguido de una estabilización en mayo y junio.

Grafica N° 1.



Ahora bien, la información ilustrada, en la tabla N° 2 y grafico N° 1, difiere de lo que entrego el GRC el pasado 22 de agosto del 2025 mediante comunicación interna N° 2025IE07616 (Informe-Relacionamiento-con-el-Ciudadano-primer-trimestre-2025 e Informe-Relacionamiento-con-el-Ciudadano-segundo-trimestre-2025), donde podemos observar que la sumatoria de requerimientos gestionados durante el primer semestre del 2025 asciende a 2.839, como lo podemos evidenciar en las siguientes imágenes tomadas del informe primer trimestre del 2025 (enero-marzo) 927 peticiones gestionadas (**ver imagen 1**) y Para el segundo trimestre del 2025 (abril- junio) 1.912 peticiones gestionadas (**ver imagen 2**).

Imagen 1

5. GESTIÓN EN CIFRAS		
5.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicituds y Denuncias		
Número de requerimientos gestionados		
Mes	Cantidad	%
Enero	202	21,8
Febrero	357	38,5
Marzo	368	39,7
Total General	927	100,0

Fuente: Informe Relacionamiento con el Ciudadano primer trimestre 2025.

Imagen 2

5. GESTIÓN EN CIFRAS		
5.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicituds y Denuncias		
Número de requerimientos gestionados		
Mes	Cantidad	%
Abril	635	33,2
Mayo	581	30,4
Junio	696	36,4
Total General	1.912	100,0

Fuente: Informe Relacionamiento con el Ciudadano segundo trimestre 2025.

Las diferencias entre los datos reportados por el sistema PQRSD, los informes trimestrales del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y la base de datos entregada a la Oficina de Control Interno (OCI) constituyen un incumplimiento a los artículos 4, 9, 23 y 24 de la Ley 1712 de 2014, al vulnerar los principios de veracidad, consistencia, oportunidad y calidad de la información pública. Estas inconsistencias comprometen la confiabilidad del proceso de registro de PQRSD y afectan el ejercicio del derecho de acceso a la información, además de representar un riesgo institucional en términos de transparencia y anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

7.3 PQRSD RADICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

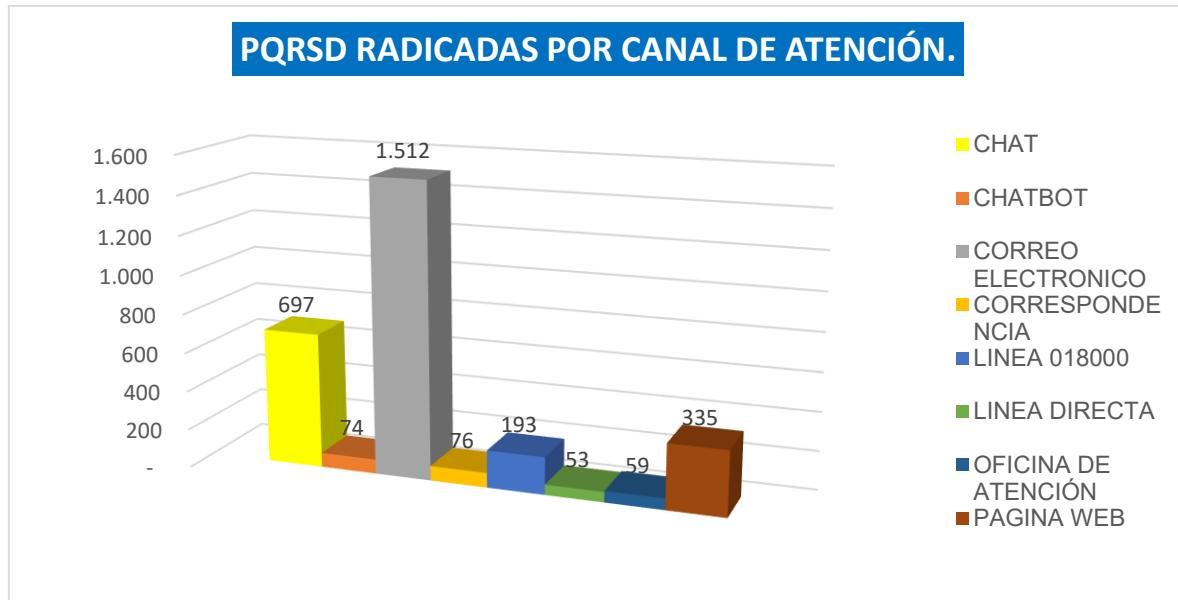
A continuación, se presenta la cantidad de PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre 01 de enero y 30 de junio del 2025, discriminadas por canal de atención habilitado por la UNGRD.

Tabla No. 3

CANAL DE SOLICITUD									
PERIODO	CHAT	CHATBOT	CORREO ELECTRONICO	CORRESPONDENCIA	LINEA 018000	LINEA DIRECTA	OFICINA DE ATENCIÓN	PAGINA WEB	TOTAL
ENERO			191	7			6	2	206
FEBRERO	143		212	5			2		362
MARZO	112		227			14	18	7	378
ABRIL	132	74	289			38	15	185	733
MAYO	170		341			1	13	81	606
JUNIO	140		252	64	193		5	60	714
TOTAL	697	74	1.512	76	193	53	59	335	2.999

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_SI/2025*

De acuerdo a la tabla N°3, se puede observar que el canal de atención que tiene el dominio principal es el correo electrónico con un 50% de participación, seguido del chat institucional con un 23% de participación, como tercera opción la página web (sistema PQRSD) con un 11% de participación, para el mes de junio se observa que el canal Línea 018000 presento una gran acogida lo que indica que la activación de esta línea es primordial para la atención al ciudadano, correspondencia, Oficina atención SIGOB, la oficina de atención presencial son las de menos participación, la línea directa no es un canal de atención de PQRSD según la información allegada por el GRC y la que reposa en los procedimientos, sin embargo se recibieron por este medio 53 solicitudes, a continuación la ilustración de la tabla N° 3:

Grafica N° 2.


No obstante, la información contenida en la Tabla No. 3 y la Gráfica No. 2 difiere de aquella remitida por el GRC mediante comunicación interna No. 2025IE07616 del 22 de agosto de 2025, la cual incluyó el Informe Relacionamiento con el Ciudadano primer trimestre 2025 y el Informe Relacionamiento con el Ciudadano segundo trimestre 2025. En estos informes se reportó un total de 2.839 requerimientos gestionados durante el primer semestre de 2025, distribuidos así: 927 solicitudes en el primer trimestre de 2025 (enero – marzo). (*Ver Imagen 3*) y 1.912 solicitudes en el segundo trimestre de 2025 (abril – junio). (*Ver Imagen 4*)

Imagen 3.

PQRSD Recibidas por canal				
Canal Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
Chat	0	141	110	251
Correo Electrónico	189	209	220	618
Línea Directa	0	0	14	14
Oficina De Atención	12	7	17	36
Página Web	1	0	7	8
Total general	202	357	368	927

Fuente: Informe Relacionamiento con el Ciudadano primer trimestre 2025

Imagen 4.

5.3. Requerimientos por canal de atención				
PQRSD Recibidas por canal				
Canal Solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
CORREO ELECTRONICO	284	338	246	868
CHAT	199	165	139	503
PAGINA WEB	99	64	49	212
LINEA DIRECTA	38	1	-	39
OFICINA DE ATENCIÓN	15	13	5	33
LINEA 018000	-	-	193	193
CORRESPONDENCIA	-	-	64	64
Total General	635	581	696	1.912

Fuente: *Informe Relacionamiento con el Ciudadano segundo trimestre 2025*

En consecuencia, no se evidencia consistencia entre:

- El sistema PQRSD (2.999).
- La base de datos REPORTE_PQRSD_SI2025 y los informes trimestrales del GRC (2.839).

Estas discrepancias evidencian que no existe concordancia entre las cifras reportadas oficialmente por los diferentes insumos analizados.

Las diferencias entre los datos reportados por el sistema PQRSD y los informes trimestrales del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y la base de datos entregada a la Oficina de Control Interno (OCI) constituyen un incumplimiento a la Ley 1712 de 2014 (artículos 4, 9, 23 y 24) la cual establece que la información pública debe ser veraz, completa, actualizada, oportuna y organizada, a la Ley 1474 de 2011 que dispone la obligación de prevenir riesgos de corrupción y el MIPG, en su dimensión de Información y Servicio al Ciudadano, exige asegurar la calidad y confiabilidad de la información institucional.

7.4 PQRSD RADICADAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA.

A continuación, se presenta la cantidad de PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre 01 de enero y 30 de junio del 2025, discriminadas según su tipología.

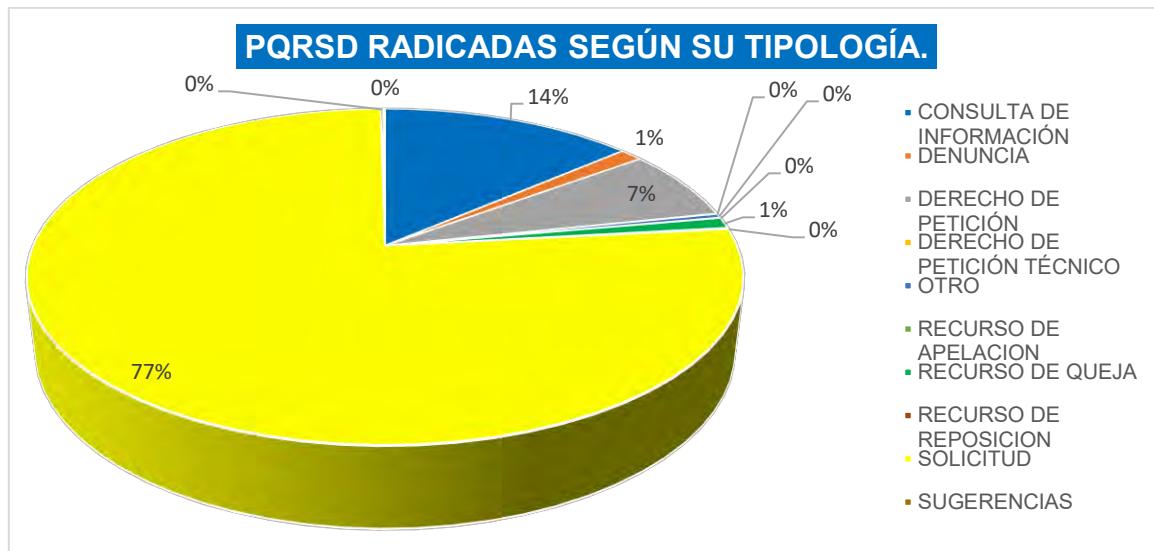
Tabla No. 4.

TIPOLOGÍA	TOTAL POR TIPOLOGÍA	PORCENTAJE
CONSULTA DE INFORMACIÓN	409	13,64%
DENUNCIA	37	1,23%
DERECHO DE PETICIÓN	205	6,84%
DERECHO DE PETICIÓN TÉCNICO	1	0,03%
OTRO	12	0,40%
RECURSO DE APELACION	1	0,03%
RECURSO DE QUEJA	31	1,03%
RECURSO DE REPOSICION	4	0,13%
SOLICITUD	2.292	76,43%
SUGERENCIAS	4	0,13%
(en blanco)	3	0,10%
TOTAL	2.999	100%

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_SI2025*

De acuerdo al reporte anterior se puede analizar que la tipología más común es la Solicitud con un 76,43%, Consulta de Información con un 14% y los Derechos de Petición con un 7%. Por lo tanto, el sistema de PQRSD se centra principalmente en brindar información y recibir Solitudes, existe poca retroalimentación ciudadana como Sugerencias y felicitaciones.

Así mismo se hace una verificación de las 31 quejas que se registraron durante el periodo evaluado y se constata que todas las quejas fueron registradas directamente por el ciudadano ya que se registraron por el canal (Sistema PQRSD) lo equivalente al 100% y se puede observar que pertenecen a quejas realmente interpuestas por la ciudadanía. A continuación, la ilustración de la tabla N° 4:

Grafica N° 3.


Así mismo, del informe que arroja sistema PQRSD correspondiente al primer semestre del 2025 que da un total de 2.999 como lo muestra la tabla N°4. De las cuales 3 requerimientos aparecen en blanco en la columna de tipo de solicitud, aparte de otras columnas que no tienen diligenciamiento como: fecha de solicitud, responsable, documento, dirección, teléfono, observación, área asignada, responsable área, fecha de vencimiento y fecha de cierre. Estos tres requerimientos están vencidos pendientes de trámite al cierre de información, es decir, 30/06/2025.

Imagen 5.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	No. TICKET	FECHA REGISTRO	CANAL SOLICITUD	No. RADICADO	RESPONSABLE	NOMBRES	TIPO DOCUMENTO	No.DOCUMENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EMAIL	SOLICITUD	OBSERVACIÓN	TIPO SOLICITUD	AREA ASIG.	RESP. AREA	ESTADO	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2025-02237	23/05/2025 7:59:39	CHAT		ESTEBAN O PEREZO	CEDULA CIUDADANIA	00	0	Pbenjumeae@gmail.com	Solicita confirmar si es beneficiario del apoyo económico de los \$500.000 pesos						EN TRÁMITE			
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GRC-2025-02248	14/05/2025 16:17:43	CORREO ELECTRÓNICO		ANDRES FELIPE GIL LOZANO	CEDULA CIUDADANIA	00	0	andrestg120@gmail.com	Traslado Solicitud Andrés Felipe Gil						EN TRÁMITE			
BOLÍVAR	CARTAGENA	GRC-2025-02252	31/05/2025 15:40:57	OFICINA DE ATENCIÓN		LIBARDO FLOREZ	CEDULA CIUDADANIA	CRA 18 #25-3126271932	103	lfloresxim@gmail.com	INFORMACIÓN SOBRE ORDEN DE PROVEEDURIA						EN TRÁMITE			

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_2025*

Lo anterior, muestra una vez más que hay debilidad tanto en los procedimientos como en el sistema de PQRSD.

7.5 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE Y QUE SE VENCIERON.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, el sistema registró un total de 2.999 PQRSD, de estas, 2.899 fueron atendidas dentro del tiempo establecido, mientras que 100 PQRSD superaron el plazo de respuesta, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla No. 5.

PERÍODO	EN TIEMPO	VENCIDO	TOTAL RADICACIÓN
ENERO	198	8	206
FEBRERO	360	2	362
MARZO	372	6	378
ABRIL	709	24	733
MAYO	567	39	606
JUNIO	693	21	714
TOTAL RADICACIÓN	2.899	100	2.999

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_SI2025*

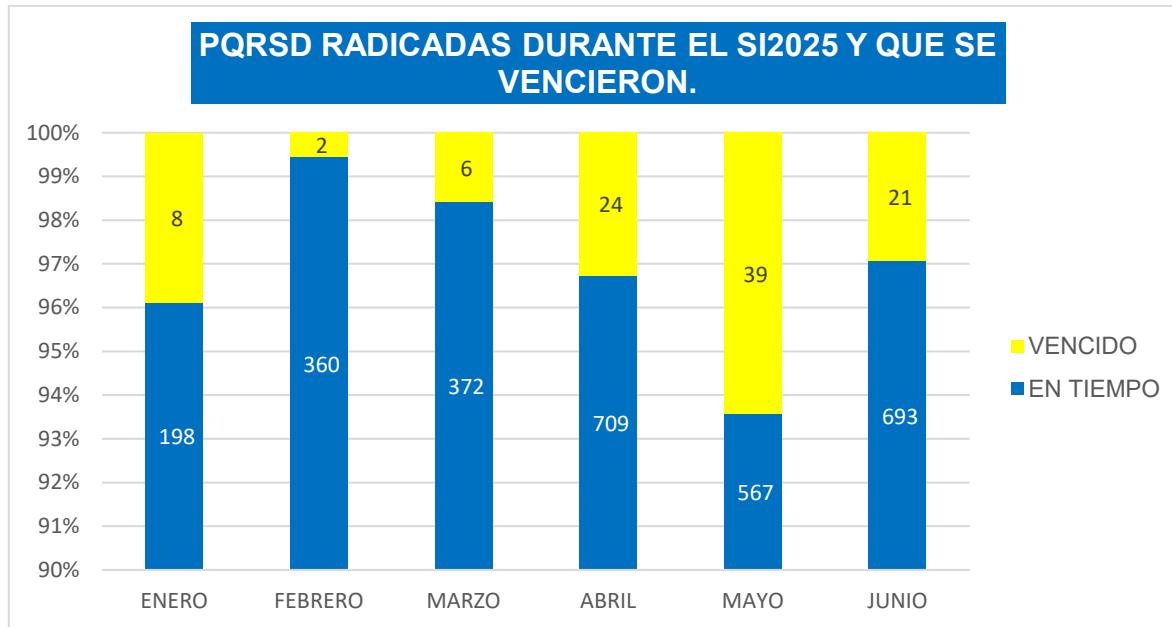
La anterior información evidencia que el 3% de las solicitudes del semestre se vencieron, mientras que el 97% se gestionaron oportunamente. En particular, los meses con mayor número de vencimientos fueron en mayo con 39 casos y abril con 24 casos, mientras que en febrero presentó el menor número con 2 casos.

La anterior información difiere de los datos registrados en la base de datos 20250630_Reporte_PQRSD_SI2025 suministrada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano en la cual informan que la cantidad de requerimientos vencidos durante el SI-2025 fue de 77.

Estas inconsistencias entre los registros del sistema PQRSD y la base de datos entregada a la OCI comprometen la trazabilidad y confiabilidad de la información institucional y dificultan la evaluación objetiva del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Asimismo, se identifican vulneraciones a los artículos 4, 9, 23 y 24 de la Ley 1712 de 2014, relacionados con los principios de calidad, veracidad, oportunidad y organización de la información pública, y a los principios de transparencia e integridad previstos en la Ley 1474 de 2011, que obligan a las entidades a garantizar registros confiables y mecanismos de prevención de riesgos de corrupción.

A continuación, la ilustración de la tabla N° 5.

Grafica N° 4.


7.6 TRÁMITE FRENTE A LAS PQRSD VENCIDAS.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se verificó que 92 de las 100 PQRSD vencidas fueron tramitadas, lo que equivale al 92% del total de solicitudes que superaron el término legal de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente Tabla:

Tabla No. 6.

PERIODO	CERRADA	EN TRÁMITE	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	TOTAL
ENERO	8			8
FEBRERO	2			2
MARZO	5	1		6
ABRIL	24			24
MAYO	34	3	2	39
JUNIO	19		2	21
TOTAL	92	4	4	100

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_SI2025*

Del total de requerimientos vencidos, 8 caos permanecen sin cierre al terminar el corte del 30/06/2025, entre requerimientos en trámite y pendiente de respuesta por área encargada lo equivalente a un 8%. Esta situación reviste especial importancia debido a que el vencimiento del término legal constituye un incumplimiento directo de los artículos 14 y 16 de la Ley 1755 de 2015, relacionados con los tiempos máximos de respuesta a peticiones.

Adicionalmente, se identificó que, de las 92 solicitudes cerradas, 90 cuentan con fecha registrada en el sistema, presentando un promedio de demora de 25 días adicionales a los términos legales. Por otra parte, se evidenció que 2 tickets aparecen en estado “cerrado” pero no cuentan con fecha de cierre, lo cual afecta la trazabilidad del proceso. **ver imagen 6:**

Imagen 6.

U. DT	Nº TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL SOLICITUD	EMAIL	SOLICITUD	OBSERVACIÓ	TIPO SOLICITUD	AH	ESTAD	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE	SITUACIÓ	
B	B	GRC-2025-132064	15/05/2025 11:41:10	14/05/2025 00:00:00	CORREO	dcastaño@beriza.com	Por medio del presente	Se eleva la	DERECHO DE PETICION	SUBD	MIC CERRAD	06/05/2025 0:00:00		Vencido
B	B	GRC-2025-131545	21/04/2025 15:28:05	17/04/2025 0:00:00	CORREO	primera@ameable.com	Solicitud de adopción de	SE REMITE CASO	SOLICITUD	SUBD	AN CERRAD	13/05/2025 15:28:05		Vencido

También se evidencio que existen casos que se encuentran en trámite, pero no se sabe a qué tipo de solicitud obedece, ni que fecha de solicitud tienen, ni fecha de tentativa de vencimiento tienen, como se puede constatar en la imagen siguiente:

Imagen 7.

U. DT	Nº TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL SOLICITUD	EMAIL	SOLICITUD	OBSERVACIÓ	TIPO SOLICITUD	AH	ESTAD	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE	SITUACIÓ
BOGOTÁ BOGOTÁ	GRC-2025-132069	20/05/2025 11:43:09	26/05/2025 0:00:00	CORREO	emmanuel17@yahoo.es	Pago otras comunidades		SOLICITUD	SUBD	RAPA PENDIENTE	18/07/2025 0:00:00		Vencido
BOGOTÁ BOGOTÁ	GRC-2025-132070	20/05/2025 11:43:09	26/05/2025 0:00:00	PAGINA WEB	manuela.perez129@gmail.com	Pago otras comunidades		SOLICITUD	SUBD	RAPA PENDIENTE	18/07/2025 0:00:00		Vencido
BOGOTÁ BOGOTÁ	GRC-2025-132048	14/05/2025 16:17:59	14/05/2025 0:00:00	CORREO	luisa.fernandez123456@gmail.com	Solicitud de pago de otra comunidad	Se envía a 2.3 mil 4.12	SOLICITUD	SUBD	RAPA PENDIENTE	05/06/2025 16:01:09		Vencido
MAGDALE SAN ZENON	GRC-2025-131980	11/05/2025 9:27:48	11/05/2025 0:00:00	PAGINA WEB	homero210152@hotmail.com	Solicitud resuelve inmediata y precisa		SOLICITUD	SUBD	RAPA PENDIENTE	03/06/2025 5:22:48		Vencido
BOGOTÁ BOGOTÁ	GRC-2025-132237	23/05/2025 7:58:39		CHAT	luisfernandez123456@gmail.com	Solicitud confirmar si es beneficiario		SOLICITUD		EN TRÁMITE			Vencido
BOGOTÁ BOGOTÁ	GRC-2025-132048	14/05/2025 16:17:43		CORREO	andreafigueroa20@gmail.com	Traslado Solicitud Andrea Felice Gil		SOLICITUD		EN TRÁMITE			Vencido
BOGOTÁ BOGOTÁ	GRC-2025-131839	05/05/2025 14:29:30		CHAT	ricardovive124@gmail.com	Solicitud certificado de inscripción		SOLICITUD		EN TRÁMITE			Vencido
BOLIVAR CARTAGEN	GRC-2025-131925	31/05/2025 15:40:57		UCHINA DE ATENCIÓN	mostoles24@gmail.com	INFORMACIÓN sobre Orden de		SOLICITUD		EN TRÁMITE			Vencido

Por otro parte, no se logra identificar con claridad la diferencia entre los estados “EN TRÁMITE” y “PENDIENTE DE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA”, ambos asociados al grupo de solicitudes que permanecen sin finalizar. Esta falta de definición afecta la clasificación y el seguimiento efectivo de los requerimientos, generando ambigüedad operativa y dificultando la correcta administración de los tiempos.

Así mismo, la información contenida en la Tabla No. 6 difiere de aquella remitida por el GRC mediante comunicación interna No. 2025IE07616 del 22 de agosto de 2025, la cual incluyó el Informe Relacionamiento con el Ciudadano primer trimestre 2025 y el Informe Relacionamiento con el Ciudadano segundo trimestre 2025. En estos informes se reportó un total de 2.839 requerimientos según su tipo de requerimiento durante el primer semestre de 2025, distribuidos así: 927 solicitudes en el primer

trimestre de 2025 (enero – marzo). (**Ver Imagen 8**) y 1912 solicitudes en el segundo trimestre de 2025 (abril – junio). (**Ver Imagen 9**) y durante el segundo trimestre reportan un total de vencimientos de 74 casos.

Imagen 8.

5.5. Estado de los requerimientos		
Cerrados	En trámite	Gestionados
927	0	100%

Informe Relacionamiento con el Ciudadano primer trimestre 2025

Imagen 9.

5.5. Estado de los requerimientos		
Cerrados	En trámite	Gestionados
1.838	74	96%

Informe Relacionamiento con el Ciudadano segundo trimestre 2025

Estas situaciones evidencian vulneración a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, particularmente en los artículos 4, 9, 23 y 24, que exigen información veraz, completa, actualizada y trazable; así como a la Ley 1474 de 2011, que obliga a las entidades a garantizar procesos transparentes, íntegros y con controles eficaces que mitiguen riesgos de corrupción. La ausencia de fechas de cierre, la existencia de solicitudes sin trámite y la falta de uniformidad en la clasificación de estados comprometen la integridad de la información y la rendición de cuentas institucional.

7.7 DISTRIBUCIÓN POR NIVEL Y DEPENDENCIA DE LAS PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, ingresaron al sistema PQRSD, de las cuales 2.897 equivalente al (97%) correspondieron a requerimientos de primer nivel, es decir, gestionados directamente por el GRC y 102 equivalente al (3%) corresponde a requerimientos de segundo nivel, es decir, que fueron trasladados a las diferentes dependencias

de la UNGRD para su respuesta. Del total radicado, 2.899 solicitudes, es decir, un (97%) fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, mientras que 100 solicitudes ósea un (3%) registraron vencimiento. Esta información se detalla en la Tabla No. 7.

Tabla No. 7.

NIVEL	ÁREA ASIGNADA	EN TIEMPO	VENCIDO	TOTAL
SEGUNDO NIVEL	GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO	2	3	5
	GRUPO DE CONTRATACIÓN	4	5	9
	GRUPO DE TALENTO HUMANO	2	1	3
	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN		1	1
	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN		3	3
	SUBDIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DEL RIESGO	7	16	23
	SUBDIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO DEL RIESGO	1	5	6
	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	8	21	29
	SUBDIRECCIÓN GENERAL	1	22	23
PRIMER NIVEL	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	2.874	23	2.897
	TOTAL	2.899	100	2.999

Fuente: *Informe sistema_PQRSD_SI2025*

De la tabla anterior, observamos que el área con mayor asignación de PQRSD durante el semestre I-2025 fue el grupo de relacionamiento con el ciudadano con un total de 2.897 requerimientos, de los cuales 2.874 requerimientos fueron atendidos dentro de los tiempos estipulados según la Ley 1755 de 2015, lo que equivale al 99% respecto a la cantidad asignada. De los 23 requerimientos vencidos, tenía en trámite 4 requerimientos al corte del primer semestre 2025 lo que equivale a un 0.14%.

En segundo lugar, se encuentra el área de subdirección de manejo de desastres, con 29 requerimientos asignados, de los cuales se vencieron 21 y 8 fueron contestados dentro de los tiempos de Ley, equivalentes al 28% del total asignado. Al cierre del primer semestre del 2025, esta área había dado respuesta al 100% de sus requerimientos.

En tercer lugar, está el área de subdirección de reducción del riesgo con 23 requerimientos, de los cuales 16 se vencieron y 7 se contestaron dentro de los tiempos de Ley, equivalente al 30%. Al cierre del primer semestre del 2025, esta área había dado respuesta al 100% de sus requerimientos.

Le sigue el área de subdirección general con 23 requerimientos asignados de los cuales se vencieron 22 y se contestó 1 dentro de los tiempos de Ley equivalente al 4% respecto a la cantidad asignada. De los 22 requerimientos vencidos, tenía pendiente de respuesta 3 requerimientos al corte del primer semestre 2025 lo que equivale a un 13%.

En quinto lugar, está el grupo de contratación, con 9 requerimientos, 5 vencidos y 4 atendidos dentro de los tiempos de Ley, es decir, un 44%. Al cierre del primer semestre del 2025, esta área había dado respuesta al 100% de sus requerimientos.

En sexto lugar, está el área de subdirección de conocimiento del riesgo, con 6 requerimientos, 5 vencidos y 1 atendido dentro de los tiempos de Ley, es decir, un 17%. Al cierre del primer semestre del 2025, esta área había dado respuesta al 100% de sus requerimientos.

En séptimo lugar, está el grupo de apoyo administrativo, con 5 requerimientos, 3 vencidos y 2 atendidos dentro de los tiempos de Ley, es decir, un 40%. Al cierre del primer semestre del 2025, esta área había dado respuesta al 100% de sus requerimientos.

Por último, se evidencio dependencias con bajo volumen de requerimientos, pero alto nivel de incumplimiento, como es el caso de: grupo de tecnologías de la información y oficina asesora de planeación e información, pese a recibir entre 1 y 3 requerimientos durante el semestre presentaron vencimientos, lo cual constituye un incumplimiento significativo dada la baja carga operativa.

Por otra parte, existen dependencias con cumplimiento destacado, como es el caso, del Grupo de Talento Humano, que recibió 3 requerimientos, 2 de ellos se contestaron dentro de los tiempos de Ley, 1 vencido. Al cierre del primer semestre del 2025, esta área había dado respuesta al 100% de sus requerimientos.

Grafica N° 5.

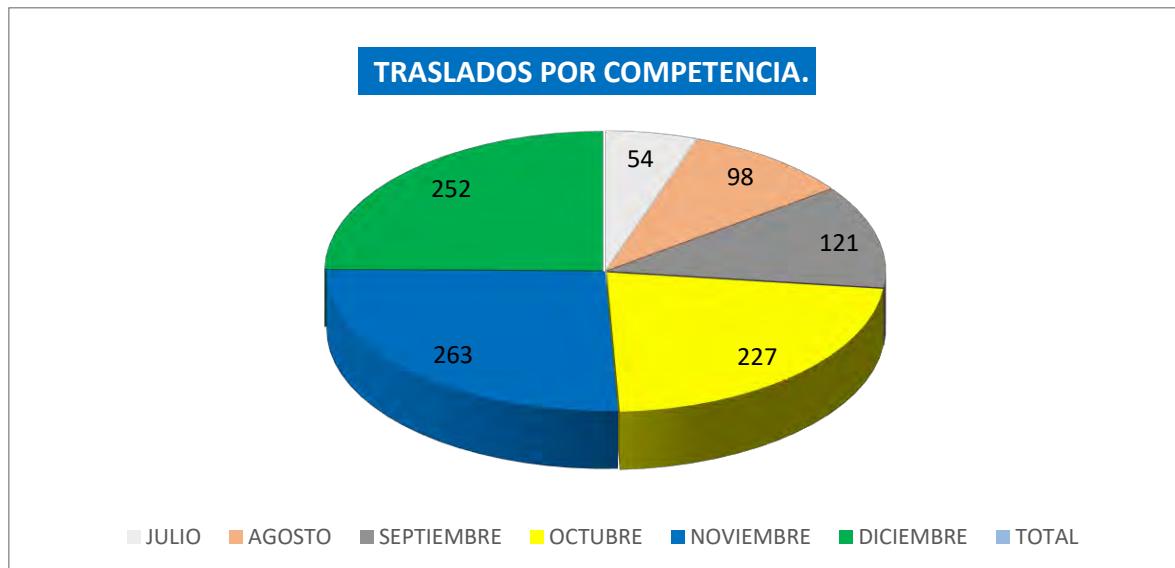

7.8 PQRSD TRASLADADAS POR COMPETENCIA DURANTE EL SEMESTRE.

Durante el primer semestre de 2025, se identificó un total de 1.015 requerimientos trasladados por competencia, cifra que corresponde al 34% del total de radicaciones realizadas en este periodo. Esta información se detalla en la Tabla siguiente tabla:

Tabla No. 8.

SEMESTRE I-2025		
PERIODO	TRASLADOS	TOTAL RADICACIÓN
ENERO	54	206
FEBRERO	98	362
MARZO	121	378
ABRIL	227	733
MAYO	263	606
JUNIO	252	714
TOTAL	1.015	2.999

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_SI2025*

Gráfica N° 6


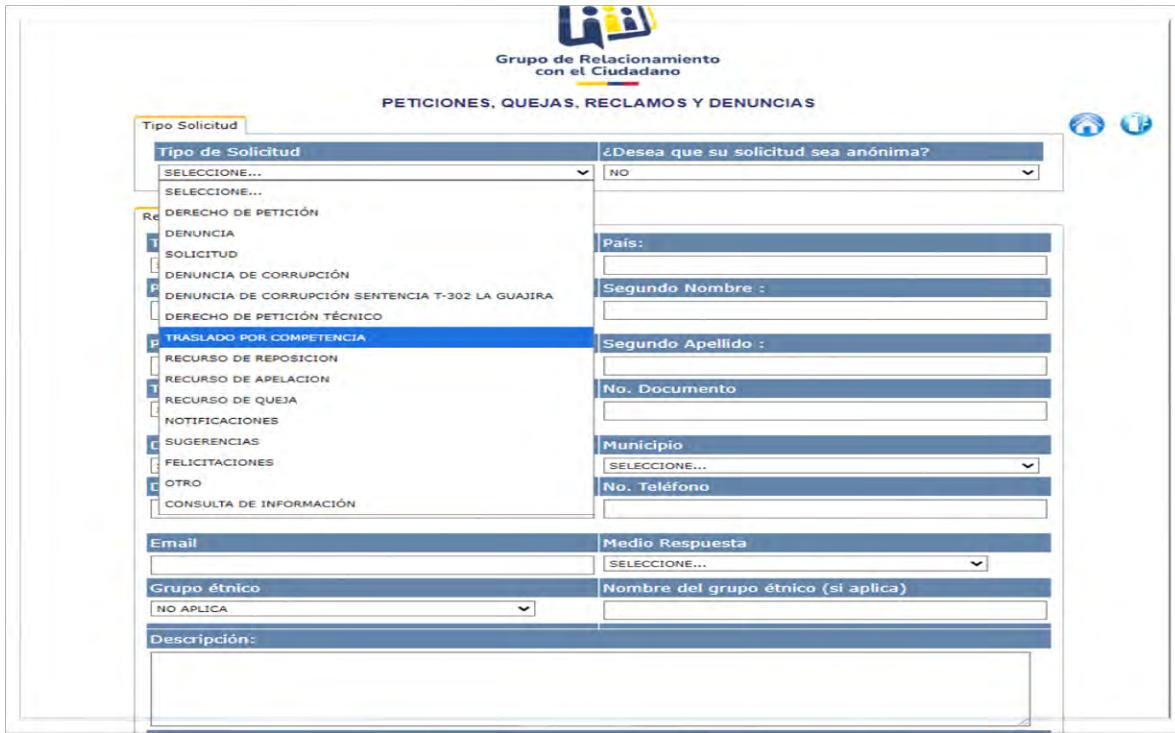
Al analizar la base de datos proporcionada por el sistema PQRSD, se verificó que los trasladados por competencia no están registrados en la categoría establecida para este propósito. Como lo indica el propio GRC en la imagen presentada, los trasladados deben buscarse en la sección de “Observaciones”, dado que es allí donde el GRC consigna esta información, tal como se evidencia en la **Imagen 10**.

Imagen 10.

2. *“Por otra parte, por favor indicar como se identifica en la base de datos los requerimientos que son trasladados por competencia.”*

R/ En la columna de observaciones se encuentra detallado el tratamiento que se da a cada requerimiento. Para el caso de las remisiones por competencia, se especifica la entidad y/o entidades a las que fue remitido el requerimiento.

Sin embargo, al contrastar esta práctica con la interfaz de la plataforma PQRSD, se observa que el sistema dispone explícitamente de un campo denominado “Tipo de Solicitud”, dentro del cual se encuentra la opción “Traslado por competencia” como categoría disponible y prevista para este tipo de requerimientos. Esta funcionalidad se muestra en la siguiente imagen de referencia: **ver imagen 11 de la plataforma:**

Imagen 11.


Fuente: sistema PQRSD

Al comparar esta estructura del sistema con lo reportado en la base de datos donde el traslado por competencia únicamente aparece consignado en la columna de Observaciones se evidencia una clasificación inadecuada e inconsistente por parte del GRC. En lugar de registrar los traslados mediante el campo formal y estructurado dispuesto por la plataforma, se está recurriendo a un campo descriptivo no diseñado para la categorización oficial de solicitudes, como se muestra en la siguiente **Imagen 12**.

Imagen 12.

NO. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL	EMAIL	SOLICITUD	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	ESTAD	F. VENCIMIENTO
GRC-2025-133044	27/06/2025 17:27:45	22/06/2025 0:00:00	CHAT	Jc4301793@bomi	Auxilio por favor estoy	Se le informa al ciudadano que debe radicar su	CONSULTA DE SOLICITUD	CERRADA	12/08/2025 0:00:00
GRC-2025-132656	16/06/2025 8:39:52	13/06/2025 0:00:00	CORREO	riquievillassorior1	SOLICITUD DE AYUDA	información o por no ser de competencia de la	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADA	06/08/2025 0:00:00
GRC-2025-133082	30/06/2025 16:05:13	30/06/2025 0:00:00	CORREO	rubylbustos@bomi	INTERVENCION POR	información o por no ser de competencia de la	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADA	12/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133047	27/06/2025 17:45:07	27/06/2025 0:00:00	CORREO	c4490100000000000000000000000000	DEFINICION DE NUTA PARA	información o por no ser de competencia de la	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-132098	30/06/2025 18:45:30	27/07/2025 0:00:00	CORREO	luisa@473@bomi	Definición de nuta para	Se informa a la ciudadana que su comunicación fue	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133085	30/06/2025 18:33:19	30/06/2025 0:00:00	PAGINA WEB	dianerotacaria@bomi	Cordial Saludo. Por este	información o por no ser de competencia de la	SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133081	30/06/2025 17:41:44	30/06/2025 0:00:00	CORREO	conexioneskarla@bomi	Mi casa afectadísima Por	información o por no ser de competencia de la	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133080	30/06/2025 17:35:53	30/06/2025 0:00:00	CORREO	marchelasanchez@bomi	INTERVENCION POR	información o por no ser de competencia de la	SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133078	30/06/2025 17:20:19	30/07/2025 0:00:00	CORREO	ia.emilio.tic@bomi	ALERTAR INFORMAR	información o por no ser de competencia de la	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133077	30/06/2025 17:08:01	28/06/2025 0:00:00	CORREO	pactocampesino	Ayuda humanitaria	información o por no ser de competencia de la	SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133076	30/06/2025 16:59:50	28/06/2025 0:00:00	CORREO	luisa@473@bomi	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	información o por no ser de competencia de la	SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-132075	27/06/2025 16:35:26	27/06/2025 0:00:00	CORREO	luisa@473@bomi	INTERVENCION	información o por no ser de competencia de la	SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-132074	30/06/2025 15:15:08	27/06/2025 0:00:00	CORREO	dehafors25@bomi	Deseo saber si ustedes	Se informa al ciudadano que su comunicación fue	SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133073	30/06/2025 13:59:10	27/06/2025 0:00:00	CORREO	OFICINA@bomi@bomi	Se solicita	Se informa al ciudadano que su comunicación fue	SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133045	27/06/2025 17:28:49	27/06/2025 0:00:00	CORREO	aboadasbelardo	INFORME DE LA	Se informa a la ciudadana que su comunicación fue	CONSULTA DE SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133044	27/06/2025 16:58:46	27/06/2025 0:00:00	CORREO	andrisquiroz0209@bomi	Solicitud urgente de	Se informa a la ciudadana que su comunicación fue	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133024	27/06/2025 14:21:51	27/06/2025 0:00:00	CORREO	allinolena1220@bomi	Ayuda para vivienda	información o por no ser de competencia de la	SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133018	27/06/2025 14:17:30	27/06/2025 0:00:00	PAGINA WEB	rubleya109@bomi	HECHOS	información o por no ser de competencia de la	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133017	27/06/2025 14:11:06	27/06/2025 0:00:00	CORREO	luisa@473@bomi	INTERVENCION	información o por no ser de competencia de la	SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-132912	27/06/2025 10:57:01	27/06/2025 0:00:00	CORREO	grana1110@bomi	1 solicitar ticket de	información o por no ser de competencia de la	SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-132999	27/06/2025 8:58:44	26/06/2025 0:00:00	CORREO	asutinodruiz@bomi	Reubicacion	Se informa al ciudadano que su comunicación fue	SOLICITUD	CERRADA	21/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133042	27/06/2025 17:08:33	26/06/2025 0:00:00	CORREO	maneiro73@bomi	Solicitud de avuda	Se informa al ciudadano que su comunicación fue	SOLICITUD	CERRADA	18/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133007	27/06/2025 10:19:35	26/06/2025 0:00:00	CORREO	sebasllamache28	Ayuda humanitaria	Se informa a la ciudadana que su comunicación fue	SOLICITUD	CERRADA	18/07/2025 0:00:00
GRC-2025-133001	27/06/2025 9:28:57	26/06/2025 0:00:00	CORREO	ploraezenare1	Inspección Falla sotanos	Se informa a la ciudadana que su comunicación fue	SOLICITUD	CERRADA	18/07/2025 0:00:00
GRC-2025-132988	26/06/2025 16:39:34	27/06/2025 0:00:00	PAGINA WEB	consorciorivkovska@bomi	SOLICITUD DE	Se informa a la ciudadana que su comunicación fue	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADA	18/07/2025 0:00:00
GRC-2025-132971	26/06/2025 11:55:29	26/06/2025 0:00:00	CORREO	tzuresasotano@bomi	PEDIMOS QUE EL	Se informa a la ciudadano que por no ser de	SOLICITUD	CERRADA	18/07/2025 0:00:00
GRC-2025-132958	26/06/2025 10:22:53	26/06/2025 0:00:00	CORRESPONDE	luneravillaseure1	Reubicacion de vivienda	información o por no ser de competencia de la	SOLICITUD	CERRADA	18/07/2025 0:00:00
GRC-2025-132958	26/06/2025 10:19:42	26/06/2025 0:00:00	CORRESPONDE	urersonia255@bomi	Reubicacion de vivienda	información o por no ser de competencia de la	SOLICITUD	CERRADA	18/07/2025 0:00:00

Fuente: *REPORTE_PQRSD_SI2025*

La forma en que el GRC está registrando los traslados por competencia es una práctica que representa una **clasificación inadecuada e inconsistente**, ya que se recurre a un campo descriptivo que no forma parte del esquema formal de categorización del sistema. Esta práctica contraviene los principios de integridad, trazabilidad, transparencia y control interno exigidos por la Ley 1712 de 2014 en su artículo 4,9,23 y 24 y la Ley 1474 de 2011 en su artículo 9,70,73,76.

Esta discrepancia confirma que la gestión de los traslados por competencia no se está realizando conforme a la estructura funcional prevista en la plataforma, lo cual afecta la integridad y confiabilidad de la información generada.

Así mismo, la información contenida en la Tabla No. 8 difiere de aquella remitida por el GRC mediante comunicación interna No. 2025IE07616 del 22 de agosto de 2025, la cual adjuntó *REPORTE_PQRSD_SI2025* por el GRC, el Informe Relacionamiento con el Ciudadano primer trimestre 2025 y el Informe Relacionamiento con el Ciudadano segundo trimestre 2025. En estos informes se reportó un total de 3.756 requerimientos según su tipo de gestión durante el primer semestre de 2025, distribuidos así: 1.155 solicitudes en el primer trimestre de 2025 (enero – marzo). (**Ver Imagen 13**) y 2.601 solicitudes en el segundo trimestre de 2025 (abril – junio). (**Ver Imagen 14**).

Imagen 13.
5.2. Clasificación de Requerimientos por Tipo de Gestión

Requerimientos	Cantidad	%
Primer nivel de atención	916	79,3
Segundo nivel de atención	11	1,0
Traslados por competencia a otra entidad	228	19,7
Total general	1155	100,0

Fuente: Informe Relacionamiento con el Ciudadano primer trimestre 2025

Imagen 14.
5.2. Clasificación de Requerimientos por Tipo de Gestión

Requerimientos	Cantidad	%
Primer nivel de atención	1.822	95.2
Segundo nivel de atención	76	3.9
Traslados por competencia a otra entidad	703	36.7

Fuente: Informe Relacionamiento con el Ciudadano segundo trimestre 2025

7.9 REVISIÓN RESPUESTAS DE FONDO.

Teniendo en cuenta que durante el primer semestre del 2025 se radicaron 2.999 requerimientos a continuación realizamos una muestra del 0.5% equivalente a 15 requerimientos que serán analizados para corroborar el tipo de solicitud realizada por el ciudadano, el tiempo transcurrido de respuesta, y el tipo de respuesta entregada.

Partimos de los tiempos que indica la Ley 1755 del 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, en su artículo 14.

Tabla No. 9.

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINOS PARA RESPONDER
	Ley 1755 del 2015
Derecho de petición en interés general	30 días hábiles
Derecho de petición en interés particular	15 días hábiles
Petición de copias de documentos y de información.	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	10 días hábiles
Sugerencia	10 días hábiles
Felicitación	10 días hábiles
Denuncia	30 días hábiles

Tiempos que son adoptados por la UNGRD para atender PQRSD de la siguiente manera:

- **Solicitud de documentos y / o Información:** Diez (10) días hábiles
- **Solicitud de Copias de documentos:** Diez (10) días hábiles
- **Traslados por Competencia:** Cinco (5) días hábiles.
- **Entes de Control:** Cinco (5) días hábiles.
- **Defensoría del Pueblo:** Cinco (5) días hábiles.
- **Periodistas:** Atención Prioritaria.
- **Consultas de Información Técnica:** Treinta (30) días hábiles.
- **Quejas:** Quince (15) días hábiles.
- **Reclamos:** Quince (15) días hábiles.
- **Sugerencias y Felicitaciones:** Treinta (30) días hábiles
- **Derechos de Petición:** Quince (15) días hábiles.

Lo anterior, con el fin de evaluar que tan acertados son los procedimientos de PQRSD y el sistema de registro de PQRSD con el que cuenta la UNGRD y el cumplimiento de la normativa.

Se analizaron los 15 requerimientos de la muestra conformados por 4 PQRSD atendidas fuera del término legal, 11 atendidos dentro del término, seleccionadas aleatoriamente.

7.9.1 PQRSD vencidas con respuesta.

A continuación, se proyecta la muestra N° 1, correspondiente a los 4 tickets analizados de PQRSD que fueron respondidos fuera del término legal:

Tabla No. 10.

No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE	TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE SOLICITUD Y CIERRE
GRC-2025-132303	27/05/2025 11:48:56	27/05/2025 0:00:00	CHAT	CONSULTA DE INFORMACIÓN	04/06/2025 0:00:00	27/06/2025 0:00:00	-31
GRC-2025-130266	29/01/2025 13:01:09	29/01/2025 0:00:00	PAGINA WEB	DENUNCIA	17/01/2025 0:00:00	31/01/2025 0:00:00	-2
GRC-2025-130153	15/01/2025 14:47:19	15/01/2025 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	05/02/2025 0:00:00	24/04/2025 0:00:00	-99
GRC-2025-132034	14/05/2025 8:26:59	08/05/2025 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	05/06/2025 0:00:00	26/06/2025 0:00:00	-49

Fuente: sistema PQRSD_Muestra_1

Con base en la información registrada en la tabla anterior, se presentan las siguientes conclusiones por ticket:

- **GRC-2025-132303:** Este requerimiento obedece a una consulta de información (el ciudadano desea saber si es beneficiario de la ola invernal), este tipo de trámite tiene plazo máximo de respuesta diez (10) días, se observa que el usuario debió esperar treinta y un (31) días para recibir respuesta, aunque se atendió al ciudadano con información precisa sobre su requerimiento, la respuesta no fue oportuna, incumpliendo la normativa vigente.
- **GRC-2025-130266:** Este requerimiento obedece a una denuncia (Denuncia anónima solicitando investigación disciplinaria contra funcionarios de la UNGRD), este tipo de trámite tiene plazo máximo de respuesta quince (15) días. se observa que el trámite se remite a correspondencia de la UNGRD para ser tramitado. Este requerimiento presenta inconsistencias, en la fecha de vencimiento, puesto que indica que se vencería el 17/01/2025 pero realmente fue radicado el 29/01/2025. Así que en realidad no es un trámite que se haya contestado en términos vencidos, además genera nuevamente desconfianza

en la confiabilidad de la información. Teniendo en cuenta que fue transferido a correspondencia no hay evidencia del desarrollo del caso y se cerró la solicitud con el mero traslado.

- **GRC-2025-130153:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición (Solicitud de certificación con funciones del Contrato UNGRD-050-2023), este tipo de trámite tiene plazo máximo de respuesta quince (15) días. Se observa que el usuario debió esperar noventa y nueve (99) días por una respuesta ya que se encuentra cerrado el requerimiento, pero no hay evidencias de la respuesta entregada ya que la información que reposa en el sistema PQRSD pertenece a otro requerimiento, es decir, la respuesta al ticket GRC_2025_131553. Lo que hace evidenciar una vez más el incumplimiento del proceso de PQRSD y del sistema implementado en la Entidad.
- **GRC-2025-132034:** Este requerimiento obedece a una solicitud (El ciudadano solicita información sobre el plazo para el levantamiento de gravamen de inscripción de oferta de los predios “La Campana” y “Lt La Yoya), este tipo de trámite tiene plazo máximo de respuesta quince (15) días. Se observa inicialmente que transcurrieron nueve (9) días entre solicitud y registro de la misma y se envía a segundo nivel el 14/05/2025, el ciudadano tuvo que esperar por una respuesta cuarenta y nueve (49) días, por tanto, existe afectación en la oportunidad de atención ciudadana.

Del análisis realizado a los cuatro (4) requerimientos, se identifican patrones reiterados de incumplimiento de requisitos establecidos en la ley 1755 del 2015 principalmente en los siguientes artículos: art. 14 (incumplimiento de tiempos de respuesta); art 16 (errores de registro y trazabilidad de fechas); art 24 (afectación al principio de respuestas de fondo) y art 13 (clasificación incorrecta de solicitudes). Estas fallas afectan la trazabilidad, seguimiento y la oportunidad en la atención ciudadana. Las inconsistencias en la gestión y registro de PQRSD pueden comprometer la transparencia y la rendición de cuentas.

En este sentido, resulta necesario revisar la operatividad del sistema PQRSD, fortalecer la verificación interna de la información registrada y garantizar la correcta clasificación y trazabilidad de las solicitudes, de modo que se asegure el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y la protección

efectiva del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

VER ANEXO 1 “20250630_ANEXO1_PQRSD”

7.9.2 PQRSD a tiempo y con respuesta.

A continuación, se proyecta la muestra N° 2, correspondiente a los 11 tickets analizados de PQRSD gestionados dentro de los términos:

Tabla No.11.

No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE	TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE SOLICITUD Y CIERRE
GRC-2025-132416	04/06/2025 15:36:56	04/06/2025 0:00:00	PAGINA WEB	SUGERENCIAS	26/06/2025 0:00:00	04/06/2025 0:00:00	0
GRC-2025-132851	24/06/2025 11:06:18	24/06/2025 0:00:00	LINEA 018000	CONSULTA DE INFORMACIÓN	24/06/2025 0:00:00	24/06/2025 0:00:00	0
GRC-2025-132121	19/05/2025 10:40:35	19/05/2025 0:00:00	PAGINA WEB	RECURSO DE APELACION	10/06/2025 0:00:00	19/05/2025 0:00:00	0
GRC-2025-132362	30/05/2025 14:05:51	30/05/2025 0:00:00	PAGINA WEB	DERECHO DE PETICIÓN	30/05/2025 0:00:00	30/05/2025 0:00:00	0
GRC-2025-132361	30/05/2025 11:20:30	30/05/2025 0:00:00	PAGINA WEB	SOLICITUD	30/05/2025 0:00:00	30/05/2025 0:00:00	0
GRC-2025-131338	10/04/2025 11:39:09	10/04/2025 0:00:00	PAGINA WEB	DENUNCIA	06/05/2025 0:00:00	21/04/2025 0:00:00	11
GRC-2025-131167	07/04/2025 10:05:53	07/04/2025 0:00:00	PAGINA WEB	OTRO	30/04/2025 0:00:00	15/04/2025 0:00:00	8
GRC-2025-131083	03/04/2025 10:30:56	03/04/2025 0:00:00	PAGINA WEB	DERECHO DE PETICIÓN	29/04/2025 0:00:00	14/04/2025 0:00:00	11
GRC-2025-131067	02/04/2025 10:03:31	02/04/2025 0:00:00	PAGINA WEB	RECURSO DE REPOSICION	25/04/2025 0:00:00	14/04/2025 0:00:00	12
GRC-2025-131193	07/04/2025 19:51:28	07/04/2025 0:00:00	PAGINA WEB	RECURSO DE QUEJA	07/04/2025 0:00:00	07/04/2025 0:00:00	0
GRC-2025-130085	02/01/2025 16:19:08	02/01/2025 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	24/01/2025 0:00:00	03/01/2025 0:00:00	1

Fuente: sistema PQRSD_Muestra_2

Con base en la información registrada en la tabla anterior, se presentan las siguientes conclusiones por ticket:

- **GRC-2025-132416:** Este requerimiento obedece a una sugerencia (el ciudadano manifiesta vivir en condición de alto riesgo junto a sus hijas, reporta deslizamientos y ausencia de las autoridades competentes), este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta treinta (30) días, como se puede observar se dio respuesta dentro del plazo permitido ya que se contestó el mismo día, ahora bien, analizando el requerimiento se trató de un traslado por competencia, aun así, se continuó cumpliendo con el tiempo de términos de ley, aunque la respuesta es limitada frente a la situación de riesgo que registran.
- **GRC-2025-132851:** Este requerimiento obedece a una consulta de información (funcionario de la Procuraduría solicita el número de contacto de una abogada para un trámite disciplinario), este tipo de trámite tiene plazo máximo de respuesta diez (10) días, como se puede observar la respuesta fue clara, completa y oportuna.
- **GRC-2025-132121:** Este requerimiento obedece a un recurso de apelación (Madre cabeza de hogar reporta pérdida de bienes por lluvias e inundaciones), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días hábiles, se dio respuesta correcta y oportuna.
- **GRC-2025-132362:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición (se trata de un requerimiento judicial de la fiscalía 26 de la dirección especializada contra el lavado de activos), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días hábiles, se dio respuesta correcta y oportuna.
- **GRC-2025-132361:** Este requerimiento obedece a una solicitud (Ciudadano denuncia presunto hecho de corrupción en adjudicación de contratos en Santander), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días hábiles, tiene respuesta dentro de los términos de ley y adecuada, la anulación del ticket se da por duplicidad, se dio respuesta con Ticket GRC-2025-132360.
- **GRC-2025-131338:** Este requerimiento obedece a una denuncia (Ciudadano Denuncia negligencia de oficina municipal de gestión del riesgo de

Soledad/atlántico), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días hábiles, tiene respuesta dentro de los términos de ley de acuerdo al tipo de solicitud, pero si la tomamos por transferencia por no competencia si sobrepasso el tiempo permitido por la ley que equivale a cinco (5) días.

- **GRC-2025-131167:** Este requerimiento obedece a otro (Carta al director), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días hábiles, tiene respuesta dentro de los términos de ley y correcta.
- **GRC-2025-131083:** Este requerimiento obedece un derecho de petición (un periodista envío mensaje, pero no indica que solicita, ni tiene adjuntos), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días hábiles, su respuesta fue adecuada y en tiempo.
- **GRC-2025-131067:** Este requerimiento obedece un recurso de reposición (reposición de bono y corrección de datos personales), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta de quince (15) días hábiles, la respuesta dada se evidencia en tiempo, pero limitada, ya que no se evidencia traslado a la solicitud a la entidad competente.
- **GRC-2025-131193:** Este requerimiento obedece un recurso de queja (reposición de bono y corrección de datos personales), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta de quince (15) días hábiles. El trámite fue anulado por duplicidad, se dio respuesta con el ticket GRC-2025-131220 el 14/04/2025.
- **GRC-2025-130085:** Este requerimiento obedece una solicitud (ciudadano interesado en vincularse laboralmente con la UNGRD), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta de diez (10) días hábiles, la respuesta fue en tiempo, completa y clara.

Del análisis realizado a los once (11) requerimientos registrados en el sistema PQRSD, se evidencia que la totalidad de los trámites fueron atendidos y cerrados dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, cumpliendo con los plazos legales de respuesta según el tipo de solicitud.

Asimismo, se observa que la clasificación de las solicitudes fue en general adecuada, aunque algunos registros podrían fortalecerse en cuanto a la precisión del tipo de trámite y la claridad de las observaciones consignadas en el sistema.

Aunque, la entidad en términos generales demuestra cumplimiento en los términos de ley y eficiencia en la respuesta inicial, Se recomienda, fortalecer la calidad del contenido de las respuestas, la orientación al ciudadano y la trazabilidad de los casos remitidos, con el fin de consolidar una atención más integral, transparente y conforme a los principios de eficacia y protección del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

La anterior evaluación presenta una limitación; ya que, la muestra analizada representa el 0.5% del total de requerimientos durante el primer semestre del 2025 y los resultados no necesariamente representan la totalidad de la gestión de la UNGRD y algunas inconsistencias pueden estar relacionadas con fallas temporales o eventos excepcionales no evaluados en esta auditoría.

VER ANEXO 1 “20250630_ANEXO1_PQRSD”

8. CONTROLES ESTABLECIDOS.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano tiene implementado los siguientes controles:

- **CARACTERIZACIÓN (FR-1300-SIPG-54-03):** Se evidencia que este formato esta desactualizado, su última versión data del 29/08/2022, lo que puede generar debilidad del control establecido por la misma Entidad.
- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL (PR-1607-RC-02-01):** última actualización del procedimiento el 30/07/2025 se realizó Emisión inicial del documento bajo el código PR-1607-RC ya que anteriormente este documento tuvo el código PR-1600-SC-01; se actualiza contenido y código para el proceso de Relacionamiento con el Ciudadano.

- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL (PR-1607-RC-03-01):** última actualización del procedimiento el 30/07/2025 se realizó Emisión inicial del documento bajo el código PR-1607-RC ya que anteriormente este documento tuvo el código PR-1600-SC-02, se actualiza contenido y código bajo el proceso del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.
- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA (PR-1600-SC-03):** última actualización del procedimiento el 30/07/2025 se realizó Emisión inicial del documento bajo el código PR-1607-RC ya que anteriormente este documento tuvo el código PR-1600-SC-03, se actualiza contenido y código bajo el proceso del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

Además, el proceso cuenta con protocolos de atención de primer nivel:

1. **PT-1600-SC-11-07 Protocolo de servicio al ciudadano:** última actualización 22/11/2022, Desactualizado.
2. **PT-1607-RC-02-01 Protocolo para atención de primer nivel conocimiento del riesgo:** última actualización 21/08/2024.
3. **PT-1607-RC-04_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel En Manejo De Desastres:** última actualización 21/08/2024. Genera error en la web no permite visualización.
4. **PT-1607-RC-03 Protocolo para atención de primer nivel oficina asesora de planeación e información:** última actualización 21/08/2024.
5. **PT-1607-RC-05_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel En Cooperación Internacional:** última actualización 21/08/2024. Genera error en la web no permite visualización.
6. **PT-1607-RC-06_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel Gestión Jurídica:** última actualización 21/08/2024. Genera error en la web no permite visualización.
7. **PT-1607-RC-09_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel Museo Del Saber En Gestión Del Riesgo:** última actualización 21/08/2024. Genera error en la web no permite visualización.
8. **PT-1607-RC-10_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel En El Grupo De Talento Humano:** última actualización 21/08/2024. Genera error en la web n no permite visualización.

9. PT-1600-RC-07-07_7 Protocolo para atención de primer nivel en reducción del riesgo: última actualización 21/08/2024. No está publicado en la web.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano cuenta con una estructura de controles conformado por caracterización del proceso, procedimientos y protocolos de atención.

Sus procedimientos definidos para la atención en sus diferentes canales (presencial, virtual y telefónico), los cuales han sido recientemente actualizados, fortaleciendo así la gestión documental del proceso. Sin embargo, se evidencian debilidades que afectan la efectividad de dichos controles, como la desactualización del formato de caracterización y la falta de actualización del Protocolo de servicio al ciudadano y la accesibilidad de varios protocolos de atención de primer nivel, algunos de los cuales presentan errores en la visualización web y otro que no se encuentra publicado. Estas situaciones pueden comprometer la trazabilidad, transparencia y la adecuada prestación del servicio al ciudadano. Lo que genera un incumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y puede afectar los resultados de evaluación del mismo.

9. RIESGOS IDENTIFICADOS.

De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Ley 1755 de 2015 del Congreso de la República de Colombia, la Ley 1712 de 2014 del Congreso de la República de Colombia, la Ley 1474 de 2011 del Congreso de la República de Colombia y con base en la información recopilada, el análisis documental, estadístico y operativo realizado al proceso de atención de PQRSD en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se identificaron los siguientes riesgos que afectan la eficiencia, oportunidad, transparencia y confiabilidad del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano (GRC).

Inicialmente, se consultó el Mapa Institucional de Riesgos y oportunidades 2025, donde se observan los riesgos propios del GRC, se pueden verificar en la siguiente ilustración:

MAPA INSTITUCIONAL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	
ID	2024
98	<p>Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad, DEBIDO A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Retraso en la entrega de respuestas a las consultas de Segundo Nivel remitidas desde la Oficina de Atención al Ciudadano a los diferentes procesos. 2. Represamiento de requerimientos y/o picos de atención derivados de la operatividad propia de la gestión. 3. Falta de información actualizada para atención de consultas de primer nivel. Así mismo, cuando la entidad genera información institucional relevante que puede ser de interés para la comunidad, la Oficina de Atención al Ciudadano no es informada al respecto. 4. Incumplimiento del Procedimiento establecido para atención de consultas de segundo nivel por parte de las dependencias consultadas (remiten la respuesta directamente al ciudadano y se pierde la trazabilidad de la gestión), lo que PUEDE OCASIONAR acciones disciplinarias para funcionarios, acciones legales contra la entidad por parte de los ciudadanos, afectación de la imagen y credibilidad de la entidad. 5. Falta de personal asignado y/o que no cumpla con el perfil requerido para desempeñarse en la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que puede ocasionar reprocesos y disminución en la capacidad de respuesta de la entidad frente a los picos de atención que se presenten. 6. Incumplimiento en los Procedimientos para gestión de respuestas por parte de los miembros del equipo de trabajo de la oficina de atención al ciudadano. <p>Este riesgo se comparte con todos los procesos de la UNGRD para que en caso de materializarse se haga responsable al proceso que no cumplió con los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.</p>
99	<p>Pérdida de información y/o inconsistencias en la trazabilidad de la gestión y respuesta emitida en la plataforma PQRSD.</p> <p>DEBIDO A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las dependencias cuando responden consultas de Segundo Nivel no entregan la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano sino directamente al ciudadano generando inconsistencias en el cierre de los requerimientos y afectando la trazabilidad. 2. Errores u omisiones en el diligenciamiento de la información en el Sistema PQRSD por parte del equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano. 3. Fallas en la herramienta PQRSD al momento del cierre y/o reporte de la información. <p>Lo anterior PUEDE OCASIONAR pérdida de trazabilidad dificultando las consultas para entes de control, otras áreas de la entidad y usuarios lo que podría generar acciones legales contra la entidad y/o sanciones.</p>
100	<p>Falla general del Sistema PQRSD DEBIDO A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de actualización y/o mantenimiento. 2. Falla en los servidores que soportan la operación del sistema. 3. Falla en el suministro de internet. <p>LO QUE PUEDE OCASIONAR colapso en la operación de los canales de atención al ciudadano generando afectaciones en la imagen institucional y/o sanciones económicas por acciones legales contra la entidad.</p>
101	

Durante el proceso de revisión de la información y elaboración del presente informe se evidencia que, además de los riesgos previamente identificados en el mapa institucional, se detectaron los siguientes riesgos asociados a la gestión de las PQRSD en la UNGRD:

- **Riesgos asociados al sistema de información PQRSD:** durante la revisión se evidenciaron falencias de trazabilidad y consistencia de la información registrada, hay fallas en el registro de fechas, cierres sin fecha, clasificaciones erróneas, tiempos de respuesta no ajustados a la realidad, y registros posteriores a la fecha real de radicación del ciudadano. Estas situaciones evidencian debilidades en los controles automáticos del sistema y en la validación de datos.
- **Riesgos asociados al cumplimiento de términos legales:** existen incumplimientos de los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, durante la revisión se identificaron 100 solicitudes vencidas en el periodo analizado. Se observaron demoras considerables, algunas superiores a 99 días, lo cual excede ampliamente los términos legales de respuesta.
- **Riesgos asociados a los controles, procedimientos y protocolos:** existe desactualización y falta de accesibilidad a documentos de control, durante la revisión se evidenció que la caracterización del proceso y algunos protocolos, como el Protocolo de Servicio al Ciudadano, no han sido actualizados desde 2022. Adicionalmente, varios protocolos presentan errores de visualización en la página web institucional o no se encuentran publicados, lo que dificulta su aplicación.
- **Riesgos asociados a la gestión de dependencias del segundo nivel:** existen altos porcentajes de vencimiento en dependencias responsables de la respuesta técnica, durante la revisión, se evidenció que dependencias como Subdirección General, Manejo de Desastres, Reducción del Riesgo, Planeación, entre otros, registran porcentajes elevados de vencimientos.

Estos riesgos van muy de la mano con los que se encuentran en el mapa de riesgos y oportunidades, donde algunos continúan siendo repetitivos y reiterativos en la Entidad desde hace ya más de dos vigencias y reflejan posibles vulneraciones que

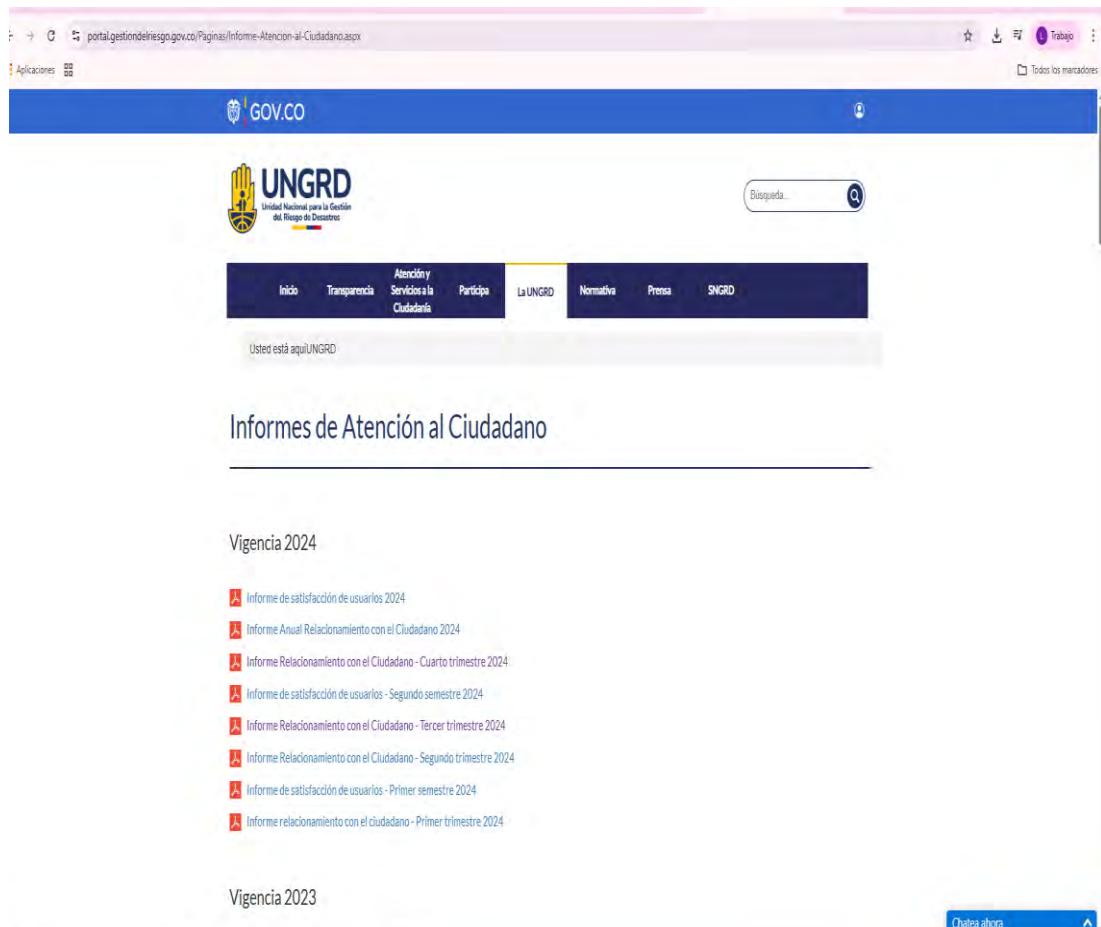
pueden afectar la trazabilidad, el cumplimiento normativo, la satisfacción ciudadana y la integridad de la información. La atención oportuna y de fondo de las PQRSD es clave para mitigar estos riesgos y asegurar el cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y servicio al ciudadano establecidos en la Ley 1755 del 2015, la Ley 1712 del 2014, la Ley 1474 del 2011, MIPG, entre otros.

La mitigación de estos riesgos permitirá garantizar procesos más transparentes, eficientes, confiables y en pleno cumplimiento del marco normativo vigente, fortaleciendo la atención al ciudadano y la integridad de la información institucional.

10. CONCLUSIONES.

Con base en el análisis documental, estadístico y operativo realizado sobre la gestión de PQRSD en la UNGRD durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se concluye lo siguiente:

1. Se evidencian debilidades en el cumplimiento de la obligación de publicar oportunamente los informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD por parte del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, ya que los informes correspondientes al primer y segundo trimestre de 2025 fueron publicados únicamente hasta el mes de agosto del mismo año, **ver imagen:**



Vigencia 2024

- [Informe de satisfacción de usuarios 2024](#)
- [Informe Anual Relacionamiento con el Ciudadano 2024](#)
- [Informe Relacionamiento con el Ciudadano - Cuarto trimestre 2024](#)
- [Informe de satisfacción de usuarios - Segundo semestre 2024](#)
- [Informe Relacionamiento con el Ciudadano - Tercer trimestre 2024](#)
- [Informe Relacionamiento con el Ciudadano - Segundo trimestre 2024](#)
- [Informe de satisfacción de usuarios - Primer semestre 2024](#)
- [Informe relacionamiento con el ciudadano - Primer trimestre 2024](#)

Vigencia 2023

Fuente: pantallazo página web UNGRD.

2. Se evidencian debilidades que afectan la efectividad de los controles establecidos por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, como la desactualización del formato de caracterización (**FR-1300-SIPG-54-03**) y la falta de actualización del Protocolo de servicio al ciudadano (**PT-1600-SC-11-07**) y la accesibilidad de varios protocolos de atención de primer nivel: (**PT-1607-RC-04_1**); (**PT-1607-RC-05_1**); (**PT-1607-RC-06_1**); (**PT-1607-RC-09_1**); (**PT-1607-RC-10_1**) algunos de los cuales presentan errores en la visualización web y otro que no se encuentra publicado (**PT-1600-RC-07-07_7**). Lo que genera un incumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y puede afectar los resultados de evaluación del MIPG. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su Política de Servicio al Ciudadano, establece que las entidades deben mantener actualizados los

protocolos y lineamientos que regulan su interacción con la ciudadanía, garantizando pertinencia, accesibilidad, enfoque diferencial y mejora continua. Esta situación puede comprometer la trazabilidad, transparencia y la adecuada prestación del servicio al ciudadano.

3. El sistema PQRSD presenta fallas estructurales y operativas que afectan la trazabilidad, el cálculo de términos y la integridad de la información. Se evidenciaron expedientes cerrados sin fecha de cierre, registros con demoras excesivas entre fecha de solicitud y registro, y clasificación inapropiada de trasladados por competencia. Estas fallas comprometen el cumplimiento de los artículos 13, 14, 16 y 21 de la Ley 1755 de 2015.
4. La gestión del GRC muestra debilidades en la aplicación de los procedimientos institucionales, especialmente en, Registro oportuno y adecuado de solicitudes, carga de evidencias y anexos completos en el sistema, clasificación correcta del tipo de solicitud y registro apropiado del expediente documental PQRSD.
5. Los tiempos de respuesta evidencian demoras que afectan el derecho fundamental de petición, con casos que superan ampliamente los plazos legales (hasta 99 días), lo cual representa un riesgo institucional en materia disciplinaria, administrativa y reputacional.
6. La materialización continua en varias vigencias del Riesgo ID 99, evidencia que las acciones implementadas no han logrado mitigar de manera efectiva los incumplimientos en la gestión de PQRSD. Además, se identifican nuevos riesgos asociados al uso incorrecto del sistema PQRSD y a la integridad de los datos.
7. Durante el primer semestre del 2025, no se observó evidencia de capacitación al personal encargado de atender PQRSD por parte del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRC).
8. La gestión de PQRSD presenta falencias importantes en el registro, trazabilidad y consistencia de la información. Se evidenciaron inconsistencias en las fechas de radicación, cierres sin soporte, lo cual afecta la precisión de

los tiempos de atención y compromete la integridad de la información institucional.

9. Los trasladados por competencia no se están registrando bajo la categoría formal del sistema, sino que se consignan únicamente en campos de observación, lo que dificulta la trazabilidad, la consolidación estadística y la transparencia de la gestión.
10. Los riesgos identificados afectan directamente la transparencia, la eficiencia y la satisfacción del ciudadano. La combinación de errores en el registro, falta de oportunidad en la respuesta, desactualización de documentos y deficiencias en el sistema configura un escenario de riesgo institucional que compromete la confianza ciudadana, el cumplimiento normativo y la calidad del servicio.

11. RECOMENDACIONES.

En atención a las posibles vulneraciones identificadas, se presentan las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento del proceso de atención de PQRSD, en concordancia con el marco normativo vigente (Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Ley 1474 de 2011 y MIPG, entre otros):

1. Se recomienda establecer un cronograma estricto de publicación de los informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD, alineado con los plazos establecidos por la normativa vigente (el informe debe estar listo y disponible en un tiempo razonable). Asimismo, se sugiere asignar responsables y mecanismos de seguimiento interno que garanticen la publicación oportuna de dichos informes, con el fin de fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento de los compromisos institucionales.
2. Se recomienda establecer un plan de mejora continua que contemple la revisión integral, actualización periódica de los documentos pendientes y asegurar su correcta disponibilidad y difusión en los canales correspondientes.

3. Se recomienda la actualización de los procedimientos con los que cuenta la UNGRD para atender PQRSD y contemplar en ellos los temas de: la prioridad con las que se tramitan las PQRSD, políticas internas que prohíban el archivo automático sin análisis jurídico o técnico de las PQRSD, qué se hace frente a la situación de desistimiento del peticionario, contemplar que se hace cuando una radicación queda incompleta y como se solicita su corrección al ciudadano.
4. Se recomienda capacitar constantemente al personal encargado de atender PQRSD en la Entidad, con el fin de fortalecer la calidad del contenido de las respuestas, la orientación al ciudadano y la trazabilidad de los casos remitidos, que permitan consolidar una atención más integral, transparente y conforme a los principios de eficacia y protección del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y la ley 1755 del 2015.
5. Se recomienda fortalecer el sistema de información PQRSD, implementando validaciones automáticas que impidan registros sin fechas inconsistentes, cierres sin soporte, cierres sin fecha o tipificaciones incorrectas, incorporar alertas automáticas de vencimiento y de retrasos en el registro inicial, Ajustar la parametrización para asegurar la correcta clasificación de solicitudes y trazabilidad de traslados.
6. Se recomienda establecer un plan de mejora continua que contemple la revisión integral de los documentos de control, actualizar la caracterización del proceso y el Protocolo de Servicio al Ciudadano, cuya última actualización data del 2022, corregir los errores de visualización web de los protocolos de atención de primer nivel y Publicar de manera inmediata el protocolo PT-1600-RC-07-07_7 que actualmente no está disponible en la web, reforzar la socialización de estos documentos dentro del personal involucrado en la atención.
7. Se recomienda implementar un plan de mejora para el cumplimiento de términos legales y fortalecimiento documental, que permita verificar periódicamente la carga completa de expedientes en el sistema, que cada caso cuente con la respuesta, anexos y registros cronológicos como mínimo,

asegurando la conservación de la evidencia electrónica conforme a la Ley 1712 de 2014 y principios de archivo digital.

8. Se recomienda fortalecer la gestión de las dependencias del segundo nivel, implementando compromisos internos con tiempos máximos de respuesta por dependencia, crear un tablero de control visible para directivos con indicadores de vencimientos por área, priorizar la gestión de dependencias críticas.
9. Se recomienda a todas las dependencias reportar de manera inmediata a la instancia disciplinaria competente las posibles faltas derivadas del incumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la atención de las PQRSD, en concordancia con lo previsto en la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario). Asimismo, se sugiere emitir una comunicación interna recordando esta obligación y socializarla en los espacios de capacitación o inducción institucional.

12. PAPELES DE TRABAJO

Para la elaboración del presente informe, se utilizaron los documentos de trabajo elaborados por el auditor, los cuales constituyen parte fundamental de los soportes de la evaluación realizada y se encuentran archivados en la Oficina de Control Interno. En este sentido, además de analizar los casos puntuales mencionados en este informe, corresponde a las áreas involucradas realizar un seguimiento integral al proceso y llevar a cabo las acciones correctivas que se deriven del mismo, conforme al principio de autocontrol y bajo un criterio responsable.

Los papeles de trabajo reposan en la siguiente ruta:

Y:\TRD_OCI\TRDV2_2023\1400_36_PROGRAMAS\6_PROG_AUDIT\INFORMES_DELEY\2025\INFORME_SEM_PQRSD

13. PLAN DE MEJORAMIENTO

Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición para la socialización de este informe a los líderes de los procesos que fueron objeto de esta

auditoría, evaluación o seguimiento para que dentro de sus facultades analicen las observaciones presentadas y las causas identificadas, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno y presenten el correspondiente Plan de Mejoramiento con el fin de corregir las situaciones presentadas en este informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del informe.

Dicho plan de mejoramiento debe ser informado por el Líder del proceso al jefe de la Oficina de Control Interno para programar su verificación en el mes siguiente de su reporte. Así mismo, que estas acciones de mejora sean incluidas en el SIPLAG.

14. SALVAGUARDAS

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

La Unidad y las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa.

Asimismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, integra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

Cordialmente,



YESID ALONSO SALAMANCA ZULUAGA

Encargado Oficina de Control Interno

Elaborado por: Leidy Johana Cartagena Benítez- Profesional Especializado OCI 
Revisado por: Nohora Adriana Botero Pinilla Contratista UNGRD-OCI 