



INFORME DE SEGUIMIENTO AL REPORTE DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2025.

OFICINA DE CONTROL INTERNO



Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVOS.....	3
2.1 Objetivo general.....	3
2.2 Objetivos específicos.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. METODOLOGÍA.....	4
5. MARCO LEGAL.....	6
6. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.....	8
7. DESARROLLO DEL INFORME.....	9
7.1. CANALES DE ATENCIÓN.....	10
7.2 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025.....	11
7.3 PQRSD RADICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	13
7.4 PQRSD RADICADAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA.....	15
7.5 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE Y QUE SE VENCIERON.....	16
7.6 TRÁMITE FRENTE A LAS PQRSD VENCIDAS.....	17
7.7 CONSISTENCIA Y TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SISTEMA PQRSD.....	19
7.8 DISTRIBUCIÓN POR NIVEL Y DEPENDENCIA DE LAS PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE.....	21
7.9 PQRSD TRASLADADAS POR COMPETENCIA DURANTE EL SEMESTRE.....	23
7.10 REVISIÓN RESPUESTAS DE FONDO.....	24
7.10.1 Análisis muestra PQRSD atendida fuera del término legal.....	26
7.10.2 Revisión muestra PQRSD atendidas dentro del término legal.....	27
8. CONTROLES ESTABLECIDOS.....	38
9. RIESGOS IDENTIFICADOS.....	40
10. CONCLUSIONES.....	43
11. RECOMENDACIONES.....	45
12. PAPELES DE TRABAJO.....	46
13. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	46
14. SALVAGUARDAS.....	47

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". La Oficina de Control Interno de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres presenta el informe semestral de seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), correspondiente al segundo semestre de 2025.

El presente informe se desarrolla en el marco de los principios de transparencia, eficiencia, participación ciudadana, mejora continua y fortalecimiento del Sistema de Control Interno, con el propósito de evaluar la gestión institucional frente a la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos, la trazabilidad de la información registrada en el sistema PQRSD y la aplicación de controles asociados al proceso adelantado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano en el marco de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la normatividad vigente aplicable.

La gestión de las PQRSD constituye una herramienta clave para fortalecer la relación entre la ciudadanía y la UNGRD, permitiendo identificar riesgos institucionales, oportunidades de mejora y aspectos relevantes para la atención al ciudadano, así como contribuir a la prevención de actos de corrupción, especialmente considerando el carácter misional de la Entidad en la coordinación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD).

En desarrollo del seguimiento realizado, la Oficina de Control Interno identificó avances relacionados con el fortalecimiento documental y operativo del proceso, así como aspectos susceptibles de mejora asociados a la consistencia, trazabilidad y estandarización de la información registrada y reportada durante el periodo evaluado.

En este sentido, el presente informe se emite con enfoque preventivo, objetivo e independiente, en el marco de las funciones propias de la Oficina de Control Interno, y tiene como finalidad aportar elementos de análisis y mejora continua que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional, la transparencia, la calidad de la información y la adecuada atención de los requerimientos presentados por 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2025, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Control Interno, mediante la evaluación de la oportunidad en la atención, la trazabilidad de la información registrada y la aplicación de controles asociados al proceso de atención al ciudadano.

2.2 Objetivos específicos.

1. Evaluar la oportunidad en los tiempos de respuesta frente a las PQRSD recibidas y gestionadas por la UNGRD, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente aplicable.
2. Verificar la consistencia, trazabilidad y confiabilidad de la información registrada y reportada en el sistema institucional PQRSD durante el periodo evaluado.
3. Verificar la calidad y el cumplimiento de los criterios establecidos para las respuestas de fondo emitidas frente a las PQRSD tramitadas por la UNGRD, mediante el análisis de una muestra aleatoria.
4. Revisar la aplicación de controles, procedimientos, lineamientos e indicadores implementados para la gestión y seguimiento de las PQRSD.
5. Emitir observaciones, conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento y la mejora continua del proceso de atención al ciudadano en la UNGRD.

3. ALCANCE.

El presente seguimiento comprende la gestión adelantada por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) frente a las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 31 de diciembre 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”, 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”, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Sistema de Control Interno y demás lineamientos internos aplicables a la gestión de las PQRSD en la UNGRD.

El seguimiento incluirá el análisis de la información reportada por el GRC, la validación y cruce de los registros contenidos en las bases de datos suministradas y la información registrada en el sistema institucional PQRSD, así como la revisión de procedimientos, indicadores, riesgos, controles y demás soportes asociados al proceso de atención al ciudadano.

En lo relacionado con el cumplimiento de los términos de respuesta, se evaluará la totalidad de las PQRSD recibidas y tramitadas durante 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, con el fin de verificar aspectos relacionados con la trazabilidad documental, coherencia de las respuestas emitidas, soportes de gestión y cumplimiento de los criterios establecidos en la normatividad vigente aplicable.

4. METODOLOGÍA.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento a la gestión de las PQRSD, correspondiente al periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 31 de diciembre de 2025, se tuvo en cuenta la información solicitada por la Oficina de Control Interno y suministrada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, así como la información consultada directamente en el sistema institucional PQRSD.

Como herramientas de análisis se utilizaron el sistema institucional PQRSD, la página web de la Entidad, el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (SIPLAG), los informes trimestrales de seguimiento a PQRSD, indicadores de gestión, procedimientos, lineamientos, mapas de riesgos y demás soportes documentales asociados al proceso de atención al ciudadano. Adicionalmente, para verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se aplicó la lista de chequeo FR-1400-OCI-29_01, conforme a los criterios definidos en dicha norma.

Las conclusiones estadísticas se obtuvieron a partir del análisis total de las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo evaluado, tomando como base la información contenida en el archivo denominado “REPORTE PQRSD II SEMESTRE 2025 Ajustado”, remitido por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, la cual fue validada y contrastada frente a la descarga realizada directamente del sistema institucional PQRSD denominada “20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD”, evidenciándose coincidencia frente al universo de 4.463 registros correspondientes al segundo semestre de 2025.

El análisis se desarrolló mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, abordando variables relacionadas con tiempos de respuesta, tipos de solicitud más recurrentes, cumplimiento de términos legales, mecanismos de monitoreo y control, solicitudes vencidas, actuaciones adelantadas frente a casos con vencimiento de términos, revisión de PQRSD corregidas, solicitudes con desistimiento, traslados por competencia, capacitaciones, acciones de mejora y demás aspectos asociados a la gestión adelantada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

En cuanto a la verificación de respuestas de fondo, se seleccionó una muestra aleatoria equivalente al 0,5 % del total de PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo evaluado, correspondiente a 23 casos, seleccionados teniendo en cuenta el volumen de solicitudes gestionadas por la Entidad y criterios de representatividad relacionados con solicitudes vencidas con respuesta y solicitudes atendidas dentro del término legal.

Así mismo, se verificó el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015 y demás lineamientos aplicables, en relación con la atención oportuna y adecuada de los requerimientos ciudadanos, la trazabilidad de la información registrada y la aplicación de controles asociados al proceso.

El proceso de Evaluación y Seguimiento tiene la responsabilidad de emitir el presente informe con base en la información analizada y verificada durante el ejercicio de seguimiento, mientras que el proceso auditado es responsable de la veracidad, calidad, integridad y oportunidad de la información suministrada.

En conjunto, la metodología aplicada busca garantizar la objetividad del análisis y aportar elementos orientados al fortalecimiento institucional, la transparencia, la mejora continua y la consolidación del Sistema de Control Interno en la gestión de atención al ciudadano.

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 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.”*
- **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 1952 DE 2019- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** *“Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.” Establece los deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos y régimen disciplinario aplicable a los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas, así como las faltas disciplinarias derivadas del incumplimiento de los deberes funcionales en el ejercicio de la gestión pública”.*
- **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 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 y los lineamientos contenidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Oficina de Control Interno realizó la verificación de antecedentes relacionados con la gestión de PQRSD, correspondiente al periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 31 de diciembre de 2025.

Para el desarrollo de esta verificación se consultaron, entre otros, los siguientes insumos y documentos de soporte: mapa institucional de riesgos y oportunidades, informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD publicados en la página web institucional, bases de datos del sistema PQRSD, indicadores de gestión, procedimientos asociados al proceso de atención al ciudadano, así como los seguimientos, observaciones y recomendaciones registradas en los informes elaborados por la Oficina de Control Interno correspondientes al segundo semestre de 2024 y primer semestre de 2025.

De acuerdo con la información verificada en los informes históricos de seguimiento publicados en la página institucional de la Entidad, <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx> se evidenció que desde vigencias anteriores se ha mantenido identificado el Riesgo ID 99,100 y 101, **ver numeral 9. Riesgos identificados.**

Así mismo, se evidenció que en ejercicios de seguimiento anteriores la Oficina de Control Interno realizó observaciones relacionadas con oportunidad en la atención de las PQRSD, trazabilidad de las respuestas, consistencia de la información registrada y aplicación de controles asociados al proceso de atención al ciudadano, aspectos que constituyen elementos relevantes para el presente ejercicio de seguimiento.

En atención a lo anterior, durante el periodo evaluado se identificaron acciones adelantadas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano orientadas al fortalecimiento documental y operativo del proceso, relacionadas con actualización de procedimientos, implementación de controles, ajustes al sistema institucional PQRSD, seguimiento a indicadores, validación de expedientes y desarrollo de actividades de capacitación y mejora continua.

No obstante, la verificación realizada permitió evidenciar la necesidad de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la estandarización, consistencia, trazabilidad y confiabilidad de la información registrada y reportada en el sistema institucional PQRSD, así como la consolidación de mecanismos de control y seguimiento orientados al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano y del Sistema de Control Interno institucional.

7. DESARROLLO DEL INFORME.

La Oficina de Control Interno de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, en cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y los lineamientos definidos en la Guía para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), adelantó el seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 31 de diciembre de 2025, con el propósito de verificar la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos, la calidad de las respuestas emitidas, la trazabilidad de la información registrada y la aplicación de controles asociados al proceso de atención al ciudadano.

Así mismo, se verificó la aplicación de mecanismos de seguimiento, monitoreo, control de tiempos de respuesta, gestión de riesgos y controles operativos asociados al proceso, conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la Política de Servicio al Ciudadano, la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y demás disposiciones aplicables en materia de atención al ciudadano.

El seguimiento se desarrolló mediante la revisión de la información solicitada por la OCI y suministrada por el GRC, utilizando como herramientas de análisis el sistema institucional PQRSD, la página web de la Entidad, el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (SIPLAG), informes trimestrales de seguimiento, indicadores de gestión, procedimientos, mapas de riesgos, controles y demás soportes documentales asociados al proceso de atención al ciudadano.

Adicionalmente, para verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se aplicó la lista de chequeo FR-1400-OCI-29_01, con el propósito de identificar fortalezas, oportunidades de mejora, aspectos relevantes de seguimiento y posibles riesgos asociados a la atención de los requerimientos ciudadanos.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en desarrollo del seguimiento realizado, abordando aspectos relacionados con canales de atención, comportamiento estadístico de las PQRSD, tiempos de respuesta, trazabilidad de la información, informes trimestrales, mecanismos de control, riesgos asociados al proceso y verificación de respuestas de fondo.

7.1. CANALES DE ATENCIÓN.

Al 31 de diciembre del año 2025, la UNGRD contaba con los siguientes canales habilitados para la recepción y atención de PQRSD:

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	<p>1. Sistema PQRSD: https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD2.aspx</p> <p>2. Chat Institucional: ChatBot</p> <p>3. Correo: contactenos@gestiondelriesgo.gov.co</p>	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 Relacionamento con el Ciudadano cuarto trimestre 2025.

Los anteriores canales corresponden a los medios institucionales habilitados por la Entidad para la recepción, radicación y gestión de las PQRSD, a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios, actuaciones y competencias a cargo de la UNGRD.

7.2 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025.

Durante el segundo semestre del año 2025 se registraron en el sistema institucional PQRSD un total de 4.463 PQRSD, correspondientes a los requerimientos ciudadanos registrados y tramitados por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres entre el 1.º de julio y el 31 de diciembre de 2025, como se observa a continuación:

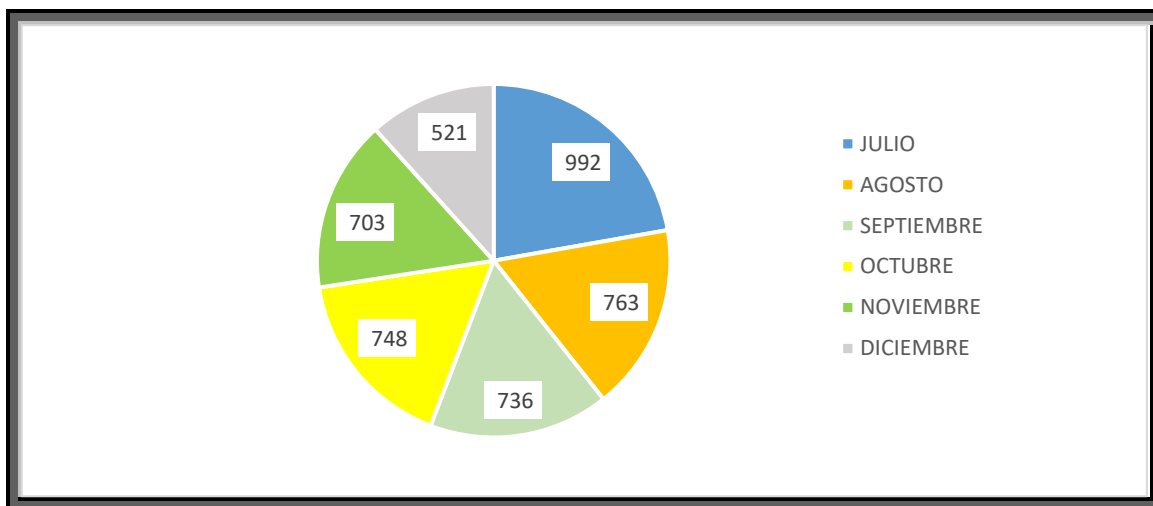
Tabla No. 2. PQRSD radicadas durante el segundo semestre de 2025.

II SEMESTRE 2025	
PERIODO	RADICACIÓN
JULIO	992
AGOSTO	763
SEPTIEMBRE	736
OCTUBRE	748
NOVIEMBRE	703
DICIEMBRE	521
TOTAL	4.463

Fuente: 20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD

De acuerdo con el análisis realizado por la OCI, el comportamiento de las PQRSD durante el periodo evaluado presentó variaciones mensuales asociadas al volumen de requerimientos registrados y gestionados por la Entidad, evidenciándose una mayor concentración de solicitudes durante el mes de julio, con 992 registros, mientras que para los meses siguientes se presentaron variaciones moderadas y en diciembre se presentó el menor volumen de radicaciones del semestre con 521 registros, comportamiento que puede estar asociado a la dinámica operativa y administrativa propia del cierre de vigencia.

Gráfica N° 1. Comportamiento mensual de las PQRSD – Segundo semestre 2025.



Ahora bien, la información contenida en la base denominada “REPORTE PQRSD II SEMESTRE 2025 Ajustado”, remitida por el GRC, fue validada y contrastada por la Oficina de Control Interno frente a la información descargada directamente del sistema institucional PQRSD denominada “20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD”, evidenciándose coincidencia frente al universo total de 4.463 registros correspondientes al periodo evaluado.

Así mismo, la OCI verificó los informes trimestrales de seguimiento a PQRSD publicados por el GRC en la página web institucional, evidenciándose que las cifras reportadas en dichos informes corresponden a “requerimientos gestionados”, criterio que difiere del universo total de registros contenidos en el sistema institucional PQRSD y la base consolidada validada para el presente seguimiento.

Frente a lo anterior, el GRC informó que para efectos de consolidación estadística se excluyen determinados registros asociados, entre otros, a solicitudes anuladas por duplicidad y remisiones, considerando únicamente las solicitudes “gestionadas” por el proceso.

No obstante, durante la revisión realizada por la OCI se evidenció que los procedimientos y lineamientos aportados por el proceso no establecen de manera expresa los criterios metodológicos utilizados para la clasificación, exclusión, consolidación y reporte de las PQRSD consideradas como “gestionadas”, ni definen claramente el tratamiento aplicable a registros anulados, duplicados o remitidos por competencia.

En este sentido, si bien se evidenciaron ajustes y validaciones sobre la información suministrada para el presente seguimiento, la OCI considera pertinente fortalecer la documentación y estandarización de los criterios metodológicos aplicados para la consolidación y publicación de información estadística del proceso PQRSD, con el fin de garantizar mayor claridad, consistencia, trazabilidad y confiabilidad en los reportes generados por la Entidad.

7.3 PQRSD RADICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

A continuación, se presenta la cantidad de PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre 01 de julio y 31 de diciembre del 2025, discriminadas por canal de atención habilitado por la UNGRD, cabe resaltar que la OCI realizó el análisis de los registros contenidos en la base denominada “REPORTE PQRSD II SEMESTRE 2025 Ajustado” entregado por el GRC, validada frente a la información descargada directamente del sistema institucional PQRSD “20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD”

Tabla No. 3. PQRSD radicadas por canal de atención – Segundo semestre 2025.

PERIODO	CANAL DE SOLICITUD								TOTAL
	CHAT	CHATBOT	CORREO ELECTRONICO	CORRESPONDENCIA	LINEA 018000	OFICINA DE ATENCIÓN	PAGINA WEB	WHATSAPP	
JULIO	275	2	280	3	334	7	91		992
AGOSTO	217		213	12	250	6	65		763
SEPTIEMBRE	67		290	3	329	4	43		736
OCTUBRE	30	82	231	6	347	1	51		748
NOVIEMBRE	1	172	242	15	235	1	37		703
DICIEMBRE		155	166	4	157	3	35	1	521
TOTAL	590	411	1.422	43	1.652	22	322	1	4.463

Fuente: 20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD

De acuerdo con la información analizada en la Tabla N.º 3, se evidenció que durante el segundo semestre de 2025 la Entidad recibió requerimientos ciudadanos a través de los diferentes canales institucionales habilitados para la atención al ciudadano, observándose una mayor participación de la línea 018000, correo electrónico y chat, canales que concentraron el mayor número de PQRSD registradas durante el periodo evaluado.

El canal con mayor participación correspondió a la línea 018000 con 1.652 registros, equivalente al 37 % del total de PQRSD radicadas durante el segundo semestre de 2025, seguido del correo electrónico con 1.422 registros, correspondiente al 32%, y el canal chat con 590 solicitudes registradas, equivalente al 13% del total de requerimientos radicados durante el periodo evaluado. Por su parte, los canales página web, chatbot, correspondencia, oficina de atención y WhatsApp presentaron una participación menor dentro del total de solicitudes registradas por la Entidad.

Así mismo, se evidenció que los canales virtuales y electrónicos continúan representando un mecanismo relevante para la interacción entre la ciudadanía y la UNGRD, situación que evidencia la necesidad de mantener mecanismos de seguimiento, control y trazabilidad sobre la información gestionada a través de dichos canales, especialmente frente a tiempos de respuesta, clasificación de solicitudes y registro oportuno de actuaciones en el sistema institucional PQRSD.

Ahora bien, durante la revisión efectuada por la OCI se observó que la información registrada en el sistema institucional PQRSD diferencia los canales “Chat” y “Chatbot” como mecanismos independientes de recepción de solicitudes; no obstante, en los procedimientos, lineamientos e informes trimestrales revisados no se evidenció definición expresa frente a las diferencias funcionales, operativas y metodológicas aplicables a cada uno de estos canales, ni los criterios utilizados para su clasificación y consolidación estadística.

De igual manera, se evidenció el registro de un requerimiento asociado al canal “WhatsApp”; sin embargo, durante la revisión realizada no se identificó referencia expresa frente a dicho canal en los procedimientos, lineamientos e informes trimestrales aportados para el presente seguimiento, aspecto relevante para efectos de trazabilidad y claridad sobre los canales institucionales habilitados para la recepción y gestión de PQRSD.

En este sentido, la OCI considera pertinente fortalecer la documentación y estandarización relacionada con los canales institucionales habilitados para la

recepción de PQRSD, así como los criterios de clasificación y reporte de la información registrada en el sistema institucional PQRSD, con el fin de garantizar mayor claridad, consistencia, trazabilidad y confiabilidad en la información reportada por el proceso.

7.4 PQRSD RADICADAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA.

A continuación, se presenta la cantidad de PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 31 de diciembre de 2025, discriminadas según su tipología, con base en la información contenida en la base denominada “REPORTE PQRSD II SEMESTRE 2025 Ajustado”, validada por la Oficina de Control Interno frente a la información descargada directamente del sistema institucional PQRSD “20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD”.

Tabla No. 4. PQRSD radicadas según su tipología – Segundo semestre 2025.

TIPOLOGÍA	TOTAL POR TIPOLOGÍA
CONSULTA DE INFORMACIÓN	2.602
DENUNCIA	31
DERECHO DE PETICIÓN	424
DERECHO DE PETICIÓN TÉCNICO	2
FELICITACIONES	4
NOTIFICACIONES	1
OTRO	5
RECURSO DE QUEJA	8
RECURSO DE REPOSICION	1
SOLICITUD	1.360
SUGERENCIAS	22
TRASLADO POR COMPETENCIA	3
TOTAL SEMESTRE	4.463

Fuente: 20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

De acuerdo con la información analizada en la Tabla N.º 4, se evidenció que la tipología con mayor participación durante el segundo semestre de 2025 correspondió a las Consultas de Información, con un total de 2.602 registros equivalentes al 58,3 % del total de PQRSD radicadas durante el periodo evaluado, seguida de las Solicitudes con 1.360 registros correspondientes al 30,5 % y los Derechos de Petición con 424 registros equivalentes al 9,5 % del total de requerimientos registrados por la Entidad.

Las tres tipologías anteriormente mencionadas concentraron en conjunto 4.386 registros, equivalentes al 98,3 % del total de PQRSD registradas durante el segundo semestre de 2025, evidenciando que la interacción de la ciudadanía con la UNGRD estuvo orientada principalmente a requerimientos relacionados con consultas de información, gestión de solicitudes y ejercicio del derecho fundamental de petición.

Por su parte, las demás tipologías registradas en el sistema institucional PQRSD presentaron una participación significativamente menor dentro del universo total evaluado, entre ellas denuncias con 31 registros equivalentes al 0,7 %, sugerencias con 22 registros correspondientes al 0,5 %, recursos de queja con 8 registros equivalentes al 0,2 %, felicitaciones con 4 registros, traslados por competencia con 3 registros, derechos de petición técnico con 2 registros y notificaciones y recursos de reposición con 1 registro respectivamente.

De acuerdo con la información analizada, la OCI evidenció que la clasificación de las PQRSD registrada en el sistema institucional constituye un insumo relevante para el seguimiento estadístico, monitoreo de tendencias y análisis de la gestión adelantada por la Entidad frente a la atención de requerimientos presentados por la ciudadanía.

En este sentido, la OCI considera importante continuar fortaleciendo los mecanismos de validación y control asociados al registro y clasificación de las tipologías registradas en el sistema institucional PQRSD, con el fin de garantizar la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de la información utilizada para efectos de seguimiento, monitoreo y control institucional.

7.5 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE Y QUE SE VENCIERON.

A continuación, se presenta la cantidad de PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 31 de diciembre de 2025 que registraron vencimiento en los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, con base en la información contenida en la base denominada “REPORTE PQRSD II SEMESTRE 2025 Ajustado”, validada por la OCI frente a la información descargada directamente del sistema institucional PQRSD “20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD”.

Tabla No. 5. PQRSD radicadas durante el segundo semestre de 2025 y vencidas.

PERIODO	EN TIEMPO	VENCIDO	TOTAL RADICACIÓN
JULIO	962	30	992
AGOSTO	744	19	763
SEPTIEMBRE	716	20	736
OCTUBRE	737	11	748
NOVIEMBRE	682	21	703
DICIEMBRE	493	28	521
TOTAL RADICACIÓN	4.334	129	4.463

Fuente: 20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

De acuerdo con la información analizada en la Tabla N.º 5, durante el segundo semestre de 2025 se registraron 4.463 PQRSD, de las cuales 4.334 fueron atendidas dentro de los términos establecidos, equivalentes al 97,11 % del total de requerimientos registrados durante el periodo evaluado, mientras que 129 solicitudes se registraron como vencidas, correspondientes al 2,89 % del total semestral. En particular, los meses con mayor número de vencimientos correspondieron a julio con 30 casos y diciembre con 28 casos, mientras que octubre presentó el menor número de solicitudes vencidas con 11 registros.

De acuerdo con el análisis realizado por la OCI, aunque el porcentaje de solicitudes vencidas frente al universo total de PQRSD registradas durante el segundo semestre de 2025 no representa una proporción elevada, continúan presentándose casos de atención fuera de los términos legalmente establecidos, situación que afecta el cumplimiento de los principios de oportunidad y eficiencia administrativa previstos en la Ley 1755 de 2015 y el artículo 209 de la Constitución Política, generando riesgos relacionados con la atención oportuna y seguimiento de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

Así mismo, durante la revisión realizada se evidenció que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano adelanta actividades de seguimiento frente a solicitudes próximas a vencer y requerimientos vencidos; no obstante, la OCI considera importante continuar fortaleciendo los mecanismos de control y monitoreo relacionados con tiempos de respuesta y trazabilidad de actuaciones, con el fin de fortalecer la atención oportuna de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

7.6 TRÁMITE FRENTE A LAS PQRSD VENCIDAS.

Durante el periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 31 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno realizó verificación al trámite adelantado frente a las PQRSD registradas como vencidas en el sistema institucional PQRSD, con base en

la información contenida en la base denominada “REPORTE PQRSD II SEMESTRE 2025 Ajustado”, validada frente a la información descargada directamente del sistema institucional PQRSD “20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD”.

Tabla No. 6. Trámite frente a las PQRSD vencidas.

PERIODO	CERRADA	EN TRÁMITE	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	TOTAL VENCIDOS
JULIO	29	0	1	30
AGOSTO	17	0	2	19
SEPTIEMBRE	16	0	4	20
OCTUBRE	11	0	0	11
NOVIEMBRE	19	0	2	21
DICIEMBRE	26	1	1	28
TOTAL	118	1	10	129

Fuente: 20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

De acuerdo con la información analizada en la tabla N.º 6, del total de 129 solicitudes vencidas identificadas durante el periodo evaluado, 118 requerimientos fueron registrados en estado “CERRADA”, equivalentes al 91,47 % del total de solicitudes vencidas; así mismo, 10 registros permanecían en estado “PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA”, correspondientes al 7,75 %, y 1 solicitud continuaba en estado “EN TRÁMITE”, equivalente al 0,78 % del total de requerimientos vencidos.

La anterior información evidencia que, aunque la mayoría de solicitudes vencidas fueron posteriormente cerradas en el sistema institucional PQRSD, al cierre del periodo evaluado persistían requerimientos pendientes de finalización, situación que afecta la trazabilidad y seguimiento de las actuaciones adelantadas frente a las solicitudes ciudadanas registradas fuera del término legal.

Así mismo, durante la revisión realizada por la OCI se evidenció que continúan utilizándose los estados “EN TRÁMITE” y “PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA” para clasificar solicitudes que permanecen sin cierre definitivo en el sistema institucional PQRSD. Frente a este aspecto, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano precisó mediante comunicación interna 2026IE01244 del 13 de febrero de 2026 que el estado “EN TRÁMITE” corresponde a tickets de primer nivel remitidos a otras dependencias para ser respondidos, mientras que “PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA” corresponde a tickets remitidos a dependencias para solicitar insumos y/o respuesta al requerimiento ciudadano.

No obstante, la OCI considera importante continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control relacionados con solicitudes vencidas, tiempos de respuesta y trazabilidad de actuaciones registradas en el sistema institucional PQRSD, con el fin de fortalecer la atención oportuna de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

7.7 CONSISTENCIA Y TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SISTEMA PQRSD.

Con el propósito de verificar la consistencia, trazabilidad y calidad de la información registrada en el sistema institucional PQRSD, la OCI realizó validación de los registros contenidos en la base denominada “20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD”, específicamente sobre los campos relacionados con fechas de solicitud, fechas de registro y trazabilidad de la información registrada durante el segundo semestre de 2025.

Como resultado de la revisión efectuada, la OCI identificó registros en los cuales la fecha de solicitud registrada en el sistema institucional PQRSD es posterior a la fecha de registro del requerimiento, situación que no resulta coherente frente a la lógica operativa del proceso, teniendo en cuenta que la fecha de solicitud corresponde al momento en que el ciudadano presenta efectivamente el requerimiento y la fecha de registro corresponde al momento en que la información es incorporada al sistema institucional PQRSD, según lo indicado por el GRC en consultas efectuadas previamente por la OCI.

Imagen No. 1. Aclaración del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano frente a los conceptos “fecha de solicitud” y “fecha de registro”

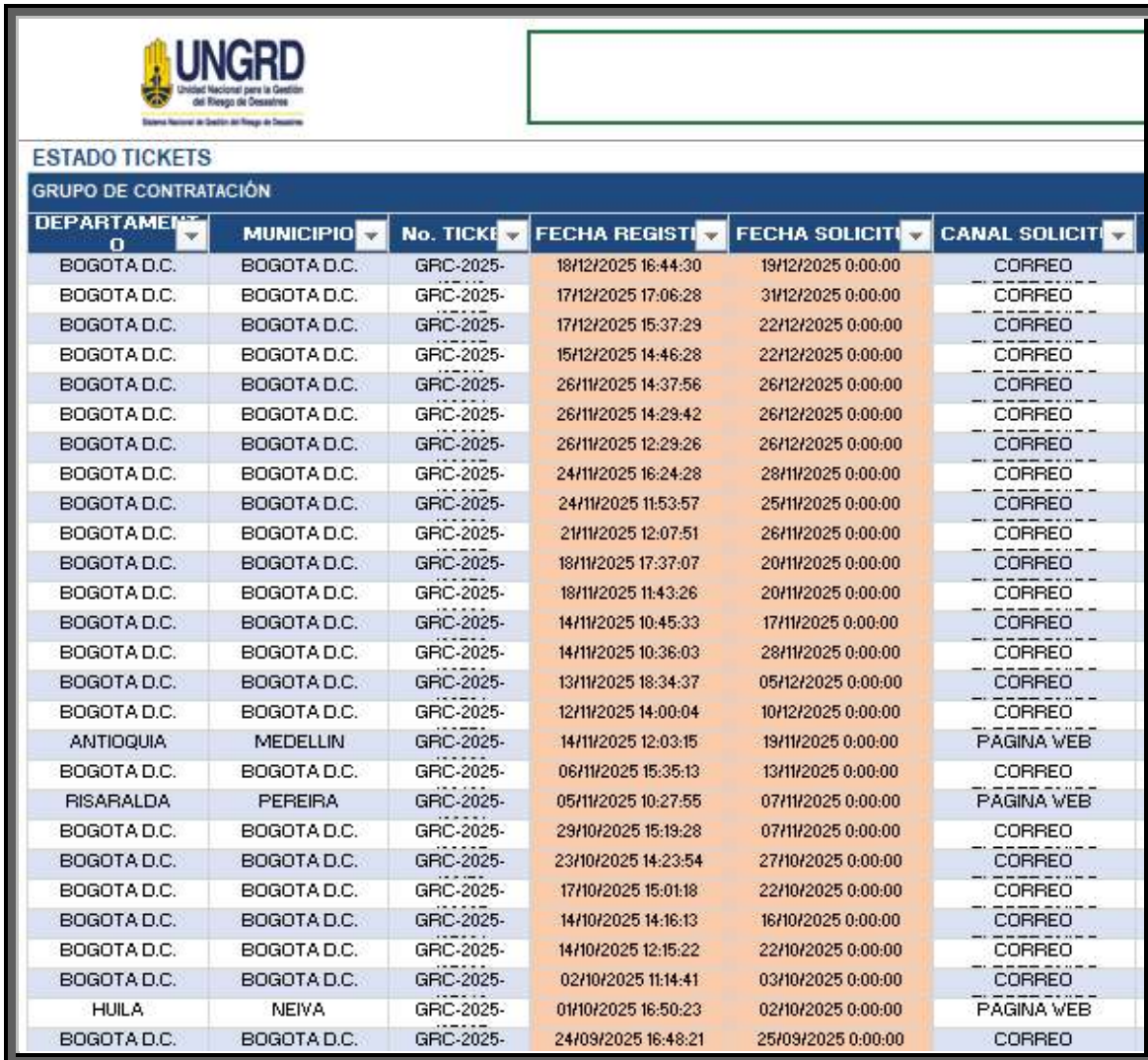


Fuente: Respuesta GRC – consultas OCI.

Durante la validación realizada por la OCI se identificaron 63 registros que presentan inconsistencias en la secuencia cronológica de la información registrada

en el sistema institucional PQRSD, situación que evidencia oportunidades de mejora relacionadas con la consistencia, trazabilidad, confiabilidad y calidad de la información utilizada por la Entidad para efectos de seguimiento, monitoreo y control.

Imagen No. 2. Registros identificados con inconsistencias entre fecha de registro y fecha de solicitud en el sistema institucional PQRSD.



ESTADO TICKETS					
GRUPO DE CONTRATACIÓN					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL SOLICITUD
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	18/12/2025 16:44:30	19/12/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	17/12/2025 17:06:28	31/12/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	17/12/2025 15:37:29	22/12/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	15/12/2025 14:46:28	22/12/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	26/11/2025 14:37:56	26/12/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	26/11/2025 14:29:42	26/12/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	26/11/2025 12:29:26	26/12/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	24/11/2025 16:24:28	28/11/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	24/11/2025 11:53:57	25/11/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	21/11/2025 12:07:51	26/11/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	18/11/2025 17:37:07	20/11/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	18/11/2025 11:43:26	20/11/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	14/11/2025 10:45:33	17/11/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	14/11/2025 10:36:03	28/11/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	13/11/2025 18:34:37	05/12/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	12/11/2025 14:00:04	10/12/2025 0:00:00	CORREO
ANTIOQUIA	MEDELLIN	GRC-2025-	14/11/2025 12:03:15	19/11/2025 0:00:00	PAGINA WEB
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	06/11/2025 15:35:13	13/11/2025 0:00:00	CORREO
RISARALDA	PEREIRA	GRC-2025-	05/11/2025 10:27:55	07/11/2025 0:00:00	PAGINA WEB
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	29/10/2025 15:19:28	07/11/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	23/10/2025 14:23:54	27/10/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	17/10/2025 15:01:18	22/10/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	14/10/2025 14:16:13	16/10/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	14/10/2025 12:15:22	22/10/2025 0:00:00	CORREO
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	02/10/2025 11:14:41	03/10/2025 0:00:00	CORREO
HUILA	NEIVA	GRC-2025-	01/10/2025 16:50:23	02/10/2025 0:00:00	PAGINA WEB
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	GRC-2025-	24/09/2025 16:48:21	25/09/2025 0:00:00	CORREO

Fuente: 20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

Frente a este aspecto, el GRC indicó mediante comunicación interna 2026IE01244 del 13 de febrero de 2026 que las inconsistencias relacionadas con el diligenciamiento y cargue de información obedecieron al factor humano, precisando

que durante el periodo evaluado tanto la líder del proceso como los contratistas responsables de los canales de atención se encontraban en periodo de inducción.

En este sentido, la OCI considera importante continuar fortaleciendo los controles asociados al registro y validación de información en el sistema institucional PQRSD, en atención a los principios de calidad, organización y confiabilidad de la información pública previstos en la Ley 1712 de 2014 y los principios de eficiencia y celeridad administrativa establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política.

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

Durante el periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 31 de diciembre de 2025, se identificó el ingreso de 4.463 PQRSD, de las cuales 4.297 equivalentes al 96,28 % correspondieron a requerimientos de primer nivel, es decir, gestionados directamente por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, mientras que 166 requerimientos equivalentes al 3,72 % correspondieron a solicitudes de segundo nivel trasladadas a las diferentes dependencias de la Entidad para su respectiva atención y respuesta, Esta información se detalla en la Tabla No. 7.

Tabla No. 7. Distribución por nivel y dependencia de las PQRSD radicadas durante el segundo semestre de 2025.

NIVEL	ÁREA ASIGNADA	EN TIEMPO	VENCIDO	TOTAL
SEGUNDO NIVEL	DIRECCIÓN GENERAL		1	1
	GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO	2	3	5
	GRUPO DE APOYO FINANCIERO Y CONTABLE	1	3	4
	GRUPO DE CONTRATACIÓN	3	16	19
	GRUPO DE COOPERACION INTERNACIONAL	2		2
	GRUPO DE TALENTO HUMANO	6	2	8
	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	4		4
	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	5	5	10
	OFICINA ASESORA JURÍDICA		2	2
	SUBDIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DEL RIESGO	14	24	38
	SUBDIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO DEL RIESGO	1	8	9
	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	11	24	35
	SUBDIRECCIÓN GENERAL	7	22	29
PRIMER NIVEL	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	4.278	19	4.297
TOTAL		4.334	129	4.463

Fuente: 20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

De acuerdo con la información analizada, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano concentró el mayor volumen de requerimientos asignados durante el segundo semestre de 2025 con un total de 4.297 solicitudes correspondientes al primer nivel de atención ciudadana, de las cuales 4.278 fueron atendidas dentro de los términos establecidos según la Ley 1755 de 2015 y 19 registraron vencimiento, equivalente al 0,44 % respecto del total asignado al área.

Frente a los requerimientos de segundo nivel, se evidenció que las dependencias con mayor número de solicitudes asignadas correspondieron a la Subdirección de Reducción del Riesgo con 38 requerimientos, seguida de la Subdirección de Manejo de Desastres con 35 y la Subdirección General con 29 solicitudes asignadas.

Así mismo, durante el periodo evaluado se evidenció que algunas dependencias de segundo nivel presentaron porcentajes representativos de requerimientos vencidos frente al total de solicitudes asignadas. Entre ellas se encuentra el Grupo de Contratación con 16 solicitudes vencidas de un total de 19 requerimientos asignados, equivalente al 84,21 %; la Subdirección General con 22 vencimientos de 29 solicitudes asignadas, correspondientes al 75,86 %; la Subdirección de Manejo de Desastres con 24 solicitudes vencidas de un total de 35 requerimientos asignados, equivalente al 68,57 %; y la Subdirección de Reducción del Riesgo con 24 vencimientos de 38 requerimientos, equivalentes al 63,16 %.

De igual manera, se identificaron dependencias con bajo volumen de solicitudes asignadas, pero con niveles representativos de vencimiento frente a su carga operativa, como es el caso de la Subdirección de conocimiento del Riesgo que presentó 8 solicitudes vencidas de 9 requerimientos asignados, equivalentes al 88,89%, la OAPI, con 5 solicitudes vencidas de 10 requerimientos asignados, equivalentes al 50 %; el GAA con 3 vencimientos de 5 solicitudes asignadas, correspondientes al 60 %; el GAFC con 3 vencimientos de 4 solicitudes asignadas, equivalentes al 75% y la Dirección General, que registró 1 requerimiento vencido de 1 solicitud asignada durante el periodo evaluado.

Por otra parte, se evidenciaron dependencias que registraron atención total dentro de los términos establecidos, como es el caso del Grupo de Tecnologías de la Información y el Grupo de Cooperación Internacional, las cuales no presentaron solicitudes vencidas durante el segundo semestre de 2025.

De acuerdo con el análisis realizado por la OCI, aunque el porcentaje general de vencimientos frente al universo total de PQRSD registradas durante el periodo evaluado no representa una proporción elevada, persisten diferencias significativas en los niveles de cumplimiento entre las dependencias de segundo nivel, especialmente frente a requerimientos trasladados para gestión y respuesta,

situación que evidencia oportunidades de mejora relacionadas con seguimiento y control de tiempos de respuesta en algunas áreas de la Entidad.

En este sentido, la OCI considera importante continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control relacionados con requerimientos de segundo nivel, tiempos de respuesta y trazabilidad de actuaciones registradas en el sistema institucional PQRSD, con el fin de fortalecer la atención oportuna de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

7.9 PQRSD TRASLADADAS POR COMPETENCIA DURANTE EL SEMESTRE.

Durante el periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 31 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno realizó verificación a las PQRSD trasladadas por competencia, conforme a la información contenida en la base denominada “20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD”, tomando como criterio de análisis los registros identificados en la columna “Observaciones” y aquellos clasificados en el campo “Tipo de Solicitud” como “Traslado por competencia”, con base en la fecha de solicitud registrada en el sistema institucional PQRSD.

Tabla No. 8. QRSD trasladadas por competencia durante el segundo semestre de 2025.

PERIODO	TRASLADOS	TOTAL RADICACIÓN
JULIO	2	992
AGOSTO	0	763
SEPTIEMBRE	6	736
OCTUBRE	8	748
NOVIEMBRE	30	703
DICIEMBRE	26	521
TOTAL	72	4.463

Fuente: 20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

De acuerdo con el análisis realizado por la OCI, durante el segundo semestre de 2025 se identificaron 72 registros asociados a traslados por competencia, de los cuales 69 fueron evidenciados mediante la revisión del campo “Observaciones” de la base de datos y 3 registros adicionales se encontraron clasificados directamente bajo la tipología “Traslado por competencia” en el campo “Tipo de Solicitud” del sistema institucional PQRSD.

Así mismo, la OCI evidenció diferencias entre la cantidad de traslados identificados en la base de datos validada y la información reportada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano en los informes trimestrales publicados durante el segundo semestre de 2025, en los cuales se reportaron 447 traslados por competencia para el tercer trimestre y 409 para el cuarto trimestre de la vigencia 2025, correspondientes a un total semestral de 856 registros.

Frente a los traslados por competencia, el GRC indicó mediante comunicación interna 2026IE01244 del 13 de febrero de 2026 que son registrados en el campo de “Observaciones” de la base de datos utilizada por el proceso para efectos de seguimiento y trazabilidad.

En este sentido, teniendo en cuenta las diferencias evidenciadas entre la cantidad de traslados por competencia identificados por la OCI en la base validada y la información reportada por el GRC en los informes trimestrales publicados durante el segundo semestre de 2025, la OCI considera importante que el proceso precise y documente los criterios metodológicos utilizados para la consolidación y reporte estadístico de este tipo de requerimientos, con el fin de fortalecer la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de la información registrada en el sistema institucional PQRSD.

7.10 REVISIÓN RESPUESTAS DE FONDO.

Con el propósito de verificar la calidad, suficiencia, oportunidad y coherencia de las respuestas emitidas frente a los requerimientos ciudadanos radicados durante el segundo semestre de 2025, la Oficina de Control Interno realizó revisión de fondo a una muestra selectiva de PQRSD registradas en el sistema institucional PQRSD

Teniendo en cuenta que durante el periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 31 de diciembre de 2025 se radicaron un total de 4.463 requerimientos, la OCI seleccionó una muestra equivalente al 0,5 % del universo total, correspondiente a 23 PQRSD, las cuales fueron analizadas con el fin de verificar aspectos relacionados con el tipo de solicitud presentada por el ciudadano, tiempos de respuesta, congruencia de la respuesta emitida, trazabilidad de la gestión adelantada y cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Para efectos del presente seguimiento, la OCI tomó como referencia los términos establecidos en 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”, en su artículo 14, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 9. Términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la atención de derechos de petición.

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINOS PARA RESPONDER
	Ley 1755 de 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

Fuente: Ley 1755 de 2015

Así mismo, la OCI tomó como referencia los tiempos de atención definidos por la UNGRD para la gestión de las diferentes tipologías de PQRSD registradas en el sistema institucional, así:

- **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.

La muestra seleccionada estuvo conformada por 22 requerimientos atendidos dentro de los términos establecidos y 1 requerimiento atendido fuera del término legal, seleccionados aleatoriamente para efectos de validación y análisis por parte de la OCI.

7.10.1 Análisis muestra PQRSD atendida fuera del término legal.

A continuación, se presenta la muestra No. 1, correspondiente al requerimiento seleccionado dentro de las PQRSD atendidas fuera del término legal:

Tabla No. 10. Muestra PQRSD atendida fuera del término legal revisada por la OCI.

No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL SOLICITUD	RADICADO	TIPO SOLICITUD	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE	TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE FECHA DE SOLICITUD Y CIERRE
GRC-2025-133191	03/07/2025 14:29:09	01/07/2025 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	2025ER13715	DENUNCIA	24/07/2025 0:00:00	03/12/2025 0:00:00	-155

Fuente: 20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

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

- GRC-2025-133191:** Este requerimiento fue registrado bajo la tipología “Denuncia”, recibido a través de correo electrónico el 01/07/2025 y radicado en el sistema institucional PQRSD el 03/07/2025. De acuerdo con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, este tipo de requerimiento debía ser atendido dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción; no obstante, la respuesta fue registrada con fecha de cierre del 03/12/2025, evidenciándose un tiempo transcurrido de 155 días calendario entre la fecha de solicitud y la fecha de cierre registrada en el sistema institucional PQRSD, superando los términos legalmente establecidos para su atención.

Así mismo, durante la validación realizada por la OCI se evidenció que el sistema institucional PQRSD cuenta con soportes documentales asociados a la gestión adelantada frente al requerimiento analizado, incluyendo el correo electrónico de la denuncia y la comunicación de respuesta emitida mediante radicado No. 2025EE21231, permitiendo trazabilidad sobre las actuaciones registradas en el sistema.

De acuerdo con la revisión realizada a la muestra seleccionada, la OCI evidenció oportunidades de mejora relacionadas principalmente con el control y seguimiento

de tiempos de respuesta frente a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, especialmente en los casos atendidos fuera del término legal.

VER ANEXO 1 “20251231_ANEXO1_PQRSD”

7.10.2 Revisión muestra PQRSD atendidas dentro del término legal.

A continuación, se presenta la muestra No. 2, correspondiente a los 22 requerimientos analizados de PQRSD gestionadas dentro de los términos establecidos:

Tabla No. 11. Muestra PQRSD atendidas dentro del término legal revisadas por la OCI.

No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL SOLICITUD	RADICADO	TIPO SOLICITUD	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE	TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE SOLICITUD Y CIERRE
GRC-2025-137475	23/12/2025 10:45:05	23/12/2025 0:00:00	LINEA 018000	N/A	CONSULTA DE INFORMACIÓN	23/01/2026 0:00:00	23/12/2025 0:00:00	0
GRC-2025-137292	15/12/2025 9:11:00	15/12/2025 0:00:00	PAGINA WEB	2025ER26742	DERECHO DE PETICIÓN	06/01/2026 0:00:00	05/01/2026 0:00:00	-21
GRC-2025-137182	06/12/2025 16:19:28	06/12/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	OTRO	31/12/2025 0:00:00	12/12/2025 0:00:00	-6
GRC-2025-137003	27/11/2025 11:31:52	12/11/2025 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	2025ER24243	SOLICITUD	19/12/2025 0:00:00	02/12/2025 0:00:00	-20
GRC-2025-136614	17/11/2025 22:13:25	17/11/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	RECURSO DE QUEJA	09/12/2025 0:00:00	20/11/2025 0:00:00	-3
GRC-2025-136612	15/11/2025 16:53:57	15/11/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	DERECHO DE PETICIÓN TÉCNICO	01/12/2025 0:00:00	19/11/2025 0:00:00	-4
GRC-2025-136342	01/11/2025 23:53:29	01/11/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	TRASLADO POR COMPETENCIA	25/11/2025 0:00:00	04/11/2025 0:00:00	-3
GRC-2025-136221	27/10/2025 12:46:28	27/10/2025 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	N/A	SUGERENCIAS	19/11/2025 0:00:00	31/10/2025 0:00:00	-4
GRC-2025-136656	18/11/2025 15:00:55	18/11/2025 0:00:00	LINEA 018000	N/A	CONSULTA DE INFORMACIÓN	18/11/2025 0:00:00	18/11/2025 0:00:00	0
GRC-2025-136535	12/11/2025 0:04:46	12/11/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	OTRO	12/11/2025 0:00:00	12/11/2025 0:00:00	0
GRC-2025-135857	10/10/2025 9:53:15	10/10/2025 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	N/A	SUGERENCIAS	03/11/2025 0:00:00	10/10/2025 0:00:00	0
GRC-2025-135493	26/09/2025 9:17:14	26/09/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	TRASLADO POR COMPETENCIA	20/10/2025 0:00:00	29/09/2025 0:00:00	-3
GRC-2025-135203	12/09/2025 16:31:28	12/09/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	FELICITACIONES	03/10/2025 0:00:00	16/09/2025 0:00:00	-4
GRC-2025-134908	02/09/2025 9:45:48	02/09/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	RECURSO DE QUEJA	23/09/2025 0:00:00	04/09/2025 0:00:00	-2
GRC-2025-134771	26/08/2025 17:55:49	26/08/2025 0:00:00	PAGINA WEB	2025ER17904	DERECHO DE PETICIÓN	16/09/2025 0:00:00	15/09/2025 0:00:00	-20
GRC-2025-134480	16/08/2025 19:03:49	16/08/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	DENUNCIA	09/09/2025 0:00:00	21/08/2025 0:00:00	-5
GRC-2025-134308	12/08/2025 8:46:49	12/08/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	DENUNCIA	03/09/2025 0:00:00	13/08/2025 0:00:00	-1
GRC-2025-134882	01/09/2025 12:26:26	01/09/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	SOLICITUD	01/09/2025 0:00:00	01/09/2025 0:00:00	0
GRC-2025-134174	05/08/2025 11:51:25	04/08/2025 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	2025ER16079	DENUNCIA	27/08/2025 0:00:00	15/08/2025 0:00:00	-11
GRC-2025-134300	11/08/2025 15:56:51	11/08/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	RECURSO DE REPOSICION	11/08/2025 0:00:00	11/08/2025 0:00:00	0
GRC-2025-133240	04/07/2025 10:19:01	04/07/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	SOLICITUD	25/07/2025 0:00:00	07/07/2025 0:00:00	-3
GRC-2025-133543	14/07/2025 12:42:19	14/07/2025 0:00:00	PAGINA WEB	N/A	NOTIFICACIONES	14/07/2025 0:00:00	14/07/2025 0:00:00	0

Fuente: 20260415_RPORTE_PQRSD_SIST_UNGRD.

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

- 1. GRC-2025-137475:** El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Consulta de Información”, recibido a través de la línea 018000 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD, la OCI evidenció que la solicitud fue atendida dentro del término establecido para este tipo de requerimientos. Así mismo, se verificó que la respuesta emitida guarda relación con lo solicitado por la ciudadana, quien requería validación de un número de radicado, y que la orientación suministrada fue clara frente a los canales de contacto disponibles para ampliar la información requerida. En consecuencia, se evidenció respuesta de fondo, trazabilidad de la gestión y registro de la actuación dentro del sistema institucional PQRSD.
- 2. GRC-2025-137292:** El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Derecho de Petición”, recibido mediante página web el 15/12/2025, elevado a segundo nivel gestionado por el GTH, con radicado 2025ER26742. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la respuesta fue emitida dentro de los términos establecidos para este tipo de requerimientos y guarda relación con la solicitud presentada por el ciudadano, suministrando información frente a la visita realizada por el Director Carrillo a China, incluyendo soportes documentales y anexos asociados a la gestión adelantada. Así mismo, se evidenció que la respuesta emitida contiene pronunciamiento de fondo frente a los puntos requeridos por el ciudadano, así como trazabilidad documental y registro de las actuaciones adelantadas dentro del sistema institucional PQRSD
- 3. GRC-2025-137182:** El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Otro”, recibido mediante página web el 08/12/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la solicitud corresponde a una denuncia relacionada con presuntas afectaciones reportadas por el ciudadano en el municipio de Medellín. Así mismo, se observó que la Entidad emitió respuesta dentro de los términos establecidos para este tipo de

requerimientos, informando la falta de competencia de la UNGRD frente a los hechos expuestos y efectuando remisión de la solicitud a la Alcaldía de Medellín. En consecuencia, se evidenció respuesta de fondo frente a la solicitud presentada, trazabilidad documental, soporte de remisión y registro de las actuaciones adelantadas dentro del sistema institucional PQRSD.

- 4. GRC-2025-137003:** El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Solicitud” y gestionado por el GRC. Durante la revisión realizada por la OCI se evidenciaron diferencias entre las fechas registradas en el sistema institucional PQRSD y la información contenida en la base de datos descargada, toda vez que la solicitud del ciudadano corresponde al 12/11/2025, el registro del ticket en el sistema refleja fecha del 27/11/2025, la comunicación de remisión a la Fiduciaria La Previsora S.A. FIDUPREVISORA se encuentra fechada el 02/12/2025 y el módulo de respuesta del sistema registra fecha de cierre del 02/01/2026.

Así mismo, se evidenció gestión frente al requerimiento mediante remisión por competencia y existencia de soporte documental asociado al trámite adelantado; no obstante, las diferencias identificadas entre las fechas registradas evidencian oportunidades de mejora relacionadas con consistencia, trazabilidad y confiabilidad de la información registrada en el sistema institucional PQRSD.

- 5. GRC-2025-136614:** El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Recurso de Queja”, recibido mediante página web el 17/11/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la respuesta fue emitida dentro del término establecido, toda vez que el cierre se registró el 20/11/2025. La respuesta guarda relación con lo solicitado por la ciudadana, quien requería modificación de información en el RUD respecto del estado de su vivienda, y se le informó la competencia de las entidades territoriales frente al registro y actualización de dicha información. Así mismo, se evidenció remisión a la Alcaldía Municipal de Paratebuena y al Consejo Departamental para la Gestión del Riesgo de Desastres de Cundinamarca, conforme al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, observándose respuesta de fondo, trazabilidad documental, soporte de remisión y registro de las actuaciones adelantadas dentro del sistema institucional PQRSD.

- 6. GRC-2025-136612:** El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Derecho de Petición Técnico”, recibido mediante página web el 15/11/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la respuesta fue emitida dentro del término establecido, registrándose cierre el 19/11/2025. Así mismo, se observó que la respuesta guarda relación con la solicitud presentada por el ciudadano, relacionada con recomendaciones frente a mecanismos de prevención y alertas ante desastres, evidenciándose respuesta de fondo, trazabilidad de la gestión y registro de las actuaciones adelantadas dentro del sistema institucional PQRSD.
- 7. GRC-2025-136342:** El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Traslado por Competencia”, recibido mediante página web el 01/11/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la respuesta fue emitida dentro del término establecido, registrándose cierre el 04/11/2025. Así mismo, se observó que la solicitud presentada por el ciudadano estaba relacionada con capacitaciones en manejo de extintores, primeros auxilios, seguridad industrial y otros apoyos para estudiantes, frente a lo cual la Entidad informó falta de competencia y efectuó remisión a la Alcaldía Municipal de Neiva, conforme al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. En consecuencia, se evidenció respuesta de fondo, soporte documental de remisión, trazabilidad de la gestión y registro de las actuaciones adelantadas dentro del sistema institucional PQRSD.
- 8. GRC-2025-136221:** El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Sugerencias”, recibido mediante correo electrónico el 27/10/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la respuesta fue emitida dentro del término establecido, registrándose cierre el 31/10/2025. Así mismo, se observó que la solicitud presentada por el ciudadano correspondía a una propuesta publicitaria y que la Entidad efectuó gestión y respuesta frente al requerimiento presentado, evidenciándose respuesta de fondo, trazabilidad de la gestión y registro de las actuaciones adelantadas dentro del sistema institucional PQRSD.

- 9. GRC-2025-136656:** El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Consulta de Información”, recibido a través de la línea 018000 el 18/11/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD, la OCI evidenció que la respuesta fue emitida dentro del término establecido, registrándose gestión el mismo día de radicación del requerimiento. Así mismo, se observó que la solicitud presentada por la ciudadana estaba relacionada con información sobre legalización y facturación del servicio de vacunas COVID-19, frente a lo cual la Entidad orientó a la peticionaria sobre los correos institucionales disponibles para radicar, notificar la incidencia y solicitar mayor información. En consecuencia, se evidenció respuesta de fondo, trazabilidad de la gestión y registro de la actuación dentro del sistema institucional PQRSD.
- 10. GRC-2025-136535:** El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Otro”, recibido mediante página web el 12/11/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD, la OCI evidenció que la solicitud corresponde a un derecho de petición relacionado con la devolución de dinero consignado por error al Fondo Nacional de Calamidades. Así mismo, se observó que el ticket fue cerrado el mismo día de su registro, bajo la observación “se anula ticket por duplicidad se gestiona con ticket GRC-2025-137003”, por lo cual la gestión de fondo se encuentra asociada al ticket GRC-2025-137003, previamente revisado por la OCI. En este sentido, se evidenció trazabilidad entre ambos registros y cierre dentro del término establecido; no obstante, la atención material del requerimiento debe verificarse en el ticket principal señalado por la Entidad.
- 11. GRC-2025-135857:** El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Sugerencias”, recibido mediante correo electrónico el 10/10/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y el soporte de respuesta asociado al ticket, la OCI evidenció que la respuesta fue emitida dentro del término establecido, registrándose cierre el mismo día de radicación del requerimiento. Así mismo, se observó que la solicitud correspondía a una oferta de servicios especializados en auditoría, seguridad y gestión de riesgos en tecnologías de información, frente a lo cual la Entidad informó que las recomendaciones y/o sugerencias serían remitidas a las áreas misionales competentes. En consecuencia, se evidenció respuesta relacionada con la solicitud,

trazabilidad de la gestión y registro de la actuación dentro del sistema institucional PQRSD.

12. GRC-2025-135493: El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Traslado por Competencia”, recibido mediante página web el 26/09/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la respuesta fue emitida dentro del término establecido, registrándose cierre el 29/09/2025. Así mismo, se observó que la solicitud presentada por la ciudadana estaba relacionada con la entrega de ayudas económicas en un municipio diferente al de su lugar de radicación, frente a lo cual la Entidad verificó la información registrada en el Registro Único Nacional de Damnificados – RUD y suministró respuesta informando el estado del beneficio económico asociado. En consecuencia, se evidenció congruencia entre la solicitud presentada y la respuesta emitida, trazabilidad de la gestión y registro de la actuación dentro del sistema institucional PQRSD.

13. GRC-2025-135203: El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Felicitaciones”, recibido mediante página web el 12/09/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la respuesta fue emitida dentro del término establecido, registrándose cierre el 16/09/2025. Así mismo, se observó que la solicitud presentada por la ciudadana correspondía a una manifestación de agradecimiento por las ayudas recibidas con ocasión de la inundación generada por el desbordamiento del río Caunapí, frente a lo cual la Entidad emitió respuesta agradeciendo el reconocimiento efectuado por la peticionaria. En consecuencia, se evidenció congruencia entre la solicitud presentada y la respuesta emitida, así como trazabilidad de la gestión y registro de la actuación dentro del sistema institucional PQRSD.

14. GRC-2025-134908: El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Recurso de Queja”, recibido mediante página web el 02/09/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la respuesta fue emitida dentro del término establecido, registrándose cierre el 04/09/2025. Así mismo, se observó que la solicitud presentada por la ciudadana estaba

relacionada con presuntas inconformidades frente a una obra de pavimentación ejecutada en el municipio de Chinácota (Norte de Santander), respecto de la cual la Entidad informó no contar con información relacionada con la intervención mencionada y comunicó la remisión de la solicitud a la Alcaldía Municipal de Chinácota, por ser la entidad competente para atender el requerimiento. En consecuencia, se evidenció congruencia entre la solicitud presentada y la respuesta emitida, soporte de remisión, trazabilidad de la gestión y registro de la actuación dentro del sistema institucional PQRSD.

15. GRC-2025-134771: El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Derecho de Petición”, recibido mediante página web el 26/08/2025. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD, la OCI evidenció que la solicitud correspondía a un requerimiento de información relacionado con tabla salarial, emolumentos, planta de personal, niveles, grados, cargos vacantes y personal vinculado a la Entidad. Así mismo, se observó que la gestión fue adelantada mediante segundo nivel por el Grupo de Talento Humano, registrándose en el sistema institucional PQRSD la respuesta remitida al ciudadano mediante correo electrónico y asociada al radicado 2025ER17904 y archivada en la ruta Z.10_TRD_GRCI2_TRDV3_2024_2025/PTEBORRADOR/2025/1600_17_D ERECHOS_PETICION, con fecha de cierre del 15/09/2025. No obstante, aunque el sistema registra la ruta documental y referencia del radicado asociado a la respuesta, no se evidenció dentro del ticket soporte visible de la comunicación efectivamente remitida al peticionario, situación que limita la validación integral de la respuesta de fondo directamente desde el sistema institucional PQRSD. En consecuencia, se evidenció trazabilidad parcial de la gestión y registro de las actuaciones adelantadas dentro del sistema institucional PQRSD.

16. GRC-2025-134480: El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Denuncia”, recibido mediante página web el 16/08/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la solicitud presentada por la Mesa por la Defensa de los Ríos San Carlos, Calderas y Tafetanes estaba relacionada con presuntos riesgos ambientales y sociales derivados de la operación del embalse Calderas en el municipio de San

Carlos (Antioquia). Así mismo, se observó que la Entidad emitió respuesta dentro del término establecido, registrándose cierre el 21/08/2025, informando el marco de competencias de la UNGRD frente a la gestión del riesgo de desastres y comunicando la remisión de la solicitud a la Alcaldía Municipal de San Carlos y al Consejo Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres de Antioquia – CDGRD, por ser las instancias competentes para atender el requerimiento. En consecuencia, se evidenció congruencia entre la solicitud presentada y la respuesta emitida, soporte de remisión, trazabilidad de la gestión y registro de las actuaciones adelantadas dentro del sistema institucional PQRSD.

17. GRC-2025-134308: El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Denuncia”, recibido mediante página web el 12/08/2025 y gestionado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la solicitud presentada por el ciudadano estaba relacionada con presuntas demoras en la ejecución de obras de mitigación frente a inundaciones en el sector de Apiay, municipio de Villavicencio (Meta). Así mismo, se observó que la Entidad emitió respuesta dentro del término establecido, registrándose cierre el 13/08/2025, informando el marco de competencias de la UNGRD frente a la gestión del riesgo de desastres y comunicando la remisión de la solicitud a la Alcaldía Municipal de Villavicencio y al Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres – CMGRD, por ser las instancias competentes para atender el requerimiento. En consecuencia, se evidenció congruencia entre la solicitud presentada y la respuesta emitida, soporte de remisión, trazabilidad de la gestión y registro de las actuaciones adelantadas dentro del sistema institucional PQRSD.

18. GRC-2025-134882: El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Solicitud”, recibido mediante página web el 01/09/2025 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD, la OCI evidenció que la solicitud correspondía a un requerimiento de información relacionado con antecedentes de inundaciones, medidas implementadas, estudios técnicos y caracterización de amenaza y vulnerabilidad en el corregimiento El Carmelo, municipio de Tadó (Chocó). Así mismo, se observó que el ticket fue cerrado el mismo día de su registro, bajo la observación “Se anula Ticket por duplicidad se gestiona respuesta

con ticket GRC-2025-134894”, por lo cual la gestión de fondo debe verificarse en el ticket principal señalado por la Entidad. En este sentido, se evidenció trazabilidad entre ambos registros y cierre dentro del término establecido; no obstante, la atención material del requerimiento debe validarse en el ticket GRC-2025-134894.

19. GRC-2025-134174: El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Denuncia”, recibido mediante correo electrónico, con fecha de solicitud del 04/08/2025, fecha de registro del 05/08/2025, radicado No. 2025ER16079 y gestionado por el GRC. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y los soportes asociados al ticket, la OCI evidenció que la respuesta fue emitida dentro del término establecido, registrándose cierre el 15/08/2025. Así mismo, se observó que la solicitud presentada estaba relacionada con una denuncia frente a presuntas irregularidades en el municipio de Melgar (Tolima), frente a lo cual la Entidad informó al peticionario que, por no ser de competencia de la UNGRD, la comunicación fue remitida a la Alcaldía Municipal de Melgar y a la Contraloría General de la República, conforme al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. En consecuencia, se evidenció respuesta de fondo, soporte de remisión, trazabilidad de la gestión y registro de las actuaciones adelantadas dentro del sistema institucional PQRSD.

20. GRC-2025-134300: El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Recurso de Reposición”, recibido mediante página web el 11/08/2025. Revisada la información registrada en el sistema institucional PQRSD y el documento adjunto, la OCI evidenció que la solicitud correspondía a un recurso de reposición presentado frente a la Resolución No. 0846 de 2024, relacionado con reconocimiento de valores por vacunación. Así mismo, se observó que el ticket fue cerrado el mismo día de su registro, indicando en la observación del sistema que el requerimiento fue remitido a correspondencia para radicar y asignar, toda vez que no correspondía a una PQRSD competencia del GRC. En consecuencia, se evidenció gestión oportuna y trazabilidad del trámite dentro del sistema PQRSD; no obstante, frente a este tipo de actuaciones administrativas, la OCI no tiene alcance para validar respuesta de fondo dentro del módulo PQRSD, debido a que la atención material y decisión del recurso se surte mediante el trámite formal de correspondencia y radicación institucional correspondiente.

21. GRC-2025-133240: El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Solicitud”, recibido mediante página web el 04/07/2025, mediante el cual el petitioner solicitó usuario y contraseña para acceder al proceso de registro como proveedor de la UNGRD. Revisada la información contenida en el sistema institucional PQRSD y el soporte de respuesta adjunto, la OCI evidenció que el GRC gestionó la solicitud en primer nivel y emitió respuesta mediante correo electrónico el 07/07/2025, orientando al ciudadano sobre el proceso de inscripción y registro de proveedores, indicando que una vez validada la inscripción se asignarían usuario y contraseña para continuar con el trámite. Así mismo, se suministró enlace institucional para actualización y validación de información. En consecuencia, se observó coherencia entre la solicitud presentada y la respuesta emitida, evidenciándose atención dentro de los términos establecidos y cierre del requerimiento en el sistema PQRSD.

22. GRC-2025-133543: El requerimiento fue registrado bajo la tipología “Notificaciones”, recibido mediante página web el 14/07/2025, presentado por la Alcaldía Municipal de Choachí – Cundinamarca, mediante el cual se remitió convocatoria dirigida al Director de la UNGRD para participar en sesión extraordinaria del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo, relacionada con la situación de riesgo en la vía Choachí – Fómeque – Ubaque y otros temas asociados a gestión del riesgo en el municipio. Revisadas las columnas “Área asignada” y “Observaciones” del sistema PQRSD, la OCI evidenció que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano registró la novedad: “Se remite a correspondencia para favor radicar y asignar. Lo anterior, teniendo en cuenta que por no tratarse de un PQRSD no es competencia del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano”. En consecuencia, se observó que el requerimiento fue trasladado al proceso de correspondencia para su respectiva radicación y asignación interna, conforme a la naturaleza de la comunicación recibida. Así mismo, considerando que en el sistema se indicó expresamente que el trámite no correspondía a una PQRSD, la OCI precisa que no tiene alcance para evaluar respuesta de fondo dentro del presente seguimiento, toda vez que el caso habría sido gestionado mediante el procedimiento de correspondencia institucional y no bajo el trámite ordinario de PQRSD.

De acuerdo con la revisión efectuada sobre la muestra seleccionada de veintidós (22) PQRSD atendidas dentro del término legal, la Oficina de Control Interno evidenció, en términos generales, cumplimiento frente a los tiempos de atención establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás criterios adoptados por la Entidad para la gestión y control de PQRSD en el sistema institucional. Así mismo, se observó que la mayoría de los requerimientos fueron gestionados y cerrados dentro de los términos asociados a la tipología de solicitud registrada, evidenciándose además que las respuestas emitidas guardaban relación con lo solicitado por los ciudadanos y contaban con trazabilidad básica de la gestión adelantada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano – GRC y/o las dependencias involucradas en segundo nivel.

No obstante, durante la validación efectuada por la Oficina de Control Interno se identificaron situaciones que evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la calidad, consistencia, completitud y trazabilidad de la información registrada en el sistema institucional PQRSD, especialmente frente a soportes documentales, consistencia cronológica de registros y validación integral de las respuestas emitidas.

Entre las situaciones identificadas se destacan diferencias entre fechas registradas en el sistema institucional PQRSD y las evidencias documentales asociadas al trámite, como se evidenció en el ticket GRC-2025-137003, situación que puede afectar la confiabilidad, integridad y trazabilidad de la información utilizada para seguimiento, control y reporte institucional. Así mismo, se evidenciaron casos en los cuales el sistema institucional PQRSD registra rutas documentales, radicados o referencias de gestión; sin embargo, no incorpora dentro del mismo ticket la totalidad de los soportes que permitan verificar integralmente la respuesta efectivamente remitida al ciudadano directamente desde el aplicativo, como se observó en el ticket GRC-2025-134771, limitando la validación completa de la gestión adelantada y la trazabilidad documental del requerimiento.

De igual manera, la OCI evidenció registros asociados a actuaciones administrativas, recursos, convocatorias y otros trámites institucionales que, por su naturaleza, no correspondían propiamente a solicitudes PQRSD, sino a trámites que debían surtirse mediante el proceso de correspondencia oficial de la Entidad, como se observó en los tickets GRC-2025-134300 y GRC-2025-133543. Frente a estos casos, el GRC realizó remisión a correspondencia para radicación y asignación conforme a la competencia correspondiente, observándose la necesidad de continuar fortaleciendo la trazabilidad y claridad del registro de este tipo de actuaciones dentro del sistema institucional PQRSD.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno considera importante fortalecer los mecanismos de control asociados al registro, clasificación, trazabilidad, consistencia documental y completitud de la información incorporada en el sistema institucional PQRSD, con el fin de garantizar mayor confiabilidad, integridad, verificabilidad y trazabilidad de la gestión adelantada, fortaleciendo así los procesos de seguimiento, control institucional y atención a la ciudadanía.

VER ANEXO 2 “20251231_ANEXO2_PQRSD”

8. CONTROLES ESTABLECIDOS.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano cuenta con una estructura de controles conformado por caracterización del proceso, procedimientos y protocolos de atención, como se observa a continuación:

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. 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.
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.

No obstante, durante la validación efectuada por la OCI en la plataforma NeoGestión, persisten situaciones previamente observadas en seguimientos anteriores relacionadas con la desactualización del formato de caracterización del

proceso (FR-1300-SIPG-54-03), la falta de actualización del Protocolo de Servicio al Ciudadano (PT-1600-SC-11-07), así como debilidades de accesibilidad y disponibilidad documental frente a varios protocolos de atención de primer nivel, algunos de los cuales continúan presentando errores de visualización web y otro no se encuentra publicado institucionalmente.

Mediante comunicación interna No. 2026IE01244 del 13 de febrero de 2026, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano informó a la Oficina de Control Interno que la caracterización y documentación general del proceso se encontraban “en proceso de actualización”, así como que las situaciones relacionadas con visualización y descarga documental correspondían al funcionamiento de la plataforma NeoGestión.

En consecuencia, la OCI evidencia que las situaciones previamente observadas continúan presentándose al corte del presente seguimiento, lo que puede afectar la disponibilidad, trazabilidad, acceso y consulta de la documentación asociada al proceso de atención al ciudadano, así como los lineamientos relacionados con transparencia, gestión documental y servicio al ciudadano establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en la Ley 1712 de 2014.

9. RIESGOS IDENTIFICADOS.

De acuerdo con la información recopilada y el análisis documental, estadístico y operativo realizado al proceso de atención de PQRSD durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno identificó los siguientes riesgos asociados a la gestión adelantada por el Grupo 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, como se observa en la siguiente ilustración:

MAPA INSTITUCIONAL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
ID.	2025
99	<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"> Retraso en la entrega de respuestas a las consultas de Segundo Nivel remitidas desde la Oficina de Atención al Ciudadano a los diferentes procesos. Represamiento de requerimientos y/o picos de atención derivados de la operatividad propia de la gestión. 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. 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 PUEDA OCASIONAR acciones disciplinarias para funcionarios, acciones legales contra la entidad por parte de los ciudadanos, afectación de la imagen y credibilidad de la entidad. 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. 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 cumpla con los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.</p>
100	<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"> 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. 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. Fallas en la herramienta PQRSD al momento del cargue y/o reporte de la información. <p>Lo anterior PUEDA 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>
101	<p>Falla general del Sistema PQRSD DEBIDO A:</p> <ol style="list-style-type: none"> Falta de actualización y/o mantenimiento. Falla en los servidores que soportan la operación del sistema. 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>

- **Riesgos asociados al sistema de información PQRSD:** Durante el seguimiento realizado se evidenciaron inconsistencias en registros del sistema, diferencias entre reportes y debilidades de trazabilidad documental en algunos requerimientos gestionados a través del sistema institucional PQRSD, situación que podría afectar la calidad y confiabilidad de la información institucional.
- **Riesgos asociados al cumplimiento de términos legales:** Durante el periodo evaluado se identificaron 129 solicitudes vencidas, de las cuales 11 permanecían en estados “EN TRÁMITE” y “PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA” al cierre del seguimiento, evidenciándose debilidades

en el control y seguimiento de tiempos de respuesta frente a algunos requerimientos ciudadanos.

- **Riesgos asociados a diferencias en la clasificación y consolidación de información PQRSD:** Durante el seguimiento realizado se evidenciaron diferencias en la clasificación de solicitudes, traslados por competencia y registros anulados, así como ausencia de criterios metodológicos documentados para la consolidación y reporte de información estadística del proceso PQRSD.
- **Riesgos asociados a debilidades en la trazabilidad documental de las respuestas:** Durante la revisión realizada se identificaron casos con soportes parciales o limitaciones para validar integralmente algunas actuaciones directamente desde el expediente digital del sistema institucional PQRSD.
- **Riesgos asociados a desactualización y disponibilidad de documentos de control del proceso PQRSD:** Durante la revisión realizada se evidenció desactualización de algunos documentos asociados al proceso de atención al ciudadano, así como dificultades de visualización y consulta de protocolos publicados en la página web institucional, situación que podría afectar la aplicación y consulta de lineamientos operativos del proceso.

Los riesgos identificados guardan relación con situaciones previamente observadas en ejercicios de seguimiento realizados por la Oficina de Control Interno, especialmente frente a trazabilidad de la información, cumplimiento de términos legales, clasificación de registros y fortalecimiento de controles asociados al proceso PQRSD.

El fortalecimiento de estos aspectos contribuirá a mejorar la trazabilidad, confiabilidad de la información, oportunidad en la atención al ciudadano y cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1474 de 2011 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

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 julio y el 31 de diciembre de 2025, se concluye lo siguiente:

1. Durante el segundo semestre de 2025, la UNGRD registró un total de 4.463 PQRSD en el sistema institucional, evidenciándose variaciones mensuales en el volumen de requerimientos ciudadanos, con mayor concentración de registros durante el mes de julio y disminución progresiva hacia el cierre de vigencia.
2. La Oficina de Control Interno evidenció que la información suministrada por el GRC para el presente seguimiento presentó coincidencia frente al universo total de registros descargados directamente del sistema institucional PQRSD; no obstante, persisten diferencias metodológicas relacionadas con la clasificación, exclusión y consolidación de información utilizada para la elaboración de informes trimestrales y reportes estadísticos del proceso.
3. Durante el seguimiento realizado se identificaron debilidades relacionadas con consistencia, trazabilidad y confiabilidad de algunos registros contenidos en el sistema institucional PQRSD, especialmente frente a fechas de solicitud, registro, cierre, clasificación de requerimientos y soportes documentales asociados a determinadas actuaciones.
4. La OCI evidenció que durante el periodo evaluado existieron solicitudes atendidas fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, identificándose 129 requerimientos vencidos, de los cuales 11 permanecían en estados “EN TRÁMITE” y “PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA” al cierre del seguimiento, situación que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de control y seguimiento sobre tiempos de respuesta.
5. En relación con la revisión de respuestas de fondo, la OCI evidenció que, en términos generales, las respuestas analizadas guardaban relación con los requerimientos ciudadanos evaluados; sin embargo, se identificaron casos

con soportes parciales o limitaciones de trazabilidad documental dentro del expediente digital del sistema institucional PQRSD.

6. Durante la verificación realizada se evidenciaron avances asociados al fortalecimiento documental y operativo del proceso, especialmente frente a actualización de procedimientos, implementación de controles, validaciones de información y actividades de mejora adelantadas por el GRC durante la vigencia evaluada.
7. Los procedimientos y protocolos asociados al proceso de atención al ciudadano presentan oportunidades de mejora relacionadas con actualización documental y accesibilidad de la información publicada. Durante la verificación realizada se evidenció desactualización del formato de caracterización (FR-1300-SIPG-54-03), del Protocolo de Servicio al Ciudadano (PT-1600-SC-11-07), así como dificultades de visualización y consulta en algunos protocolos de atención de primer nivel publicados en la página web institucional, situación que podría afectar la consulta, aplicación y fortalecimiento de los lineamientos operativos asociados al proceso de atención al ciudadano.
8. Durante el seguimiento realizado se evidenciaron situaciones relacionadas con incumplimiento de términos de respuesta, inconsistencias en registros, trazabilidad documental y gestión de información en el sistema institucional PQRSD, las cuales guardan relación con los riesgos identificados en el Mapa Institucional de Riesgos y Oportunidades 2025, específicamente los riesgos ID 99, 100 y 101, observándose recurrencia de situaciones previamente identificadas en ejercicios de seguimiento realizados por la Oficina de Control Interno en vigencias anteriores.
9. No obstante, persisten oportunidades de mejora previamente observadas en ejercicios de seguimiento anteriores, relacionadas con estandarización de criterios operativos, consolidación metodológica de información estadística, trazabilidad documental, fortalecimiento de controles y actualización de documentos asociados al proceso de atención al ciudadano.

11. RECOMENDACIONES.

En atención a las situaciones identificadas durante el desarrollo del presente seguimiento, se presentan las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento del proceso de atención de PQRSD y de los controles asociados a su gestión:

1. Fortalecer los mecanismos de control, validación y seguimiento implementados sobre el sistema institucional PQRSD, con el fin de mitigar inconsistencias relacionadas con fechas de registro, cierre, clasificación de solicitudes y trazabilidad de la información reportada por el proceso.
2. Documentar formalmente los criterios metodológicos utilizados para la clasificación, exclusión, consolidación y reporte estadístico de las PQRSD, incluyendo el tratamiento aplicable a registros anulados, duplicados, remitidos o trasladados por competencia, con el fin de garantizar uniformidad, trazabilidad y confiabilidad en la información institucional reportada.
3. Fortalecer las acciones de revisión, actualización, publicación y disponibilidad de los procedimientos, protocolos y documentos asociados al proceso PQRSD, garantizando su correcta visualización, consulta, accesibilidad y aplicación uniforme dentro de la Entidad.
4. Continuar fortaleciendo las acciones de monitoreo y control frente al cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, especialmente respecto de solicitudes vencidas, requerimientos pendientes y tiempos de respuesta asociados a dependencias de segundo nivel.
5. Fortalecer los mecanismos de revisión y validación documental dentro del sistema institucional PQRSD, garantizando que los expedientes digitales cuenten con soportes completos, trazables y verificables frente a las actuaciones adelantadas por las dependencias responsables.
6. Continuar fortaleciendo las actividades de capacitación, acompañamiento e inducción dirigidas a los servidores y contratistas responsables de la gestión de PQRSD, especialmente frente a criterios de clasificación, registro, trazabilidad documental y cumplimiento de lineamientos operativos del proceso.

7. Fortalecer las acciones de mejora y seguimiento frente a observaciones reiteradas identificadas en ejercicios de seguimiento anteriores realizados por la Oficina de Control Interno, especialmente aquellas relacionadas con trazabilidad de la información, tiempos de respuesta y consolidación de información estadística del proceso PQRSD.
8. Se recomienda al GRC implementar y mantener actualizado el formato FR-1400-OCI-22_05 “*Formato Matriz de Seguimiento Recomendaciones*”, con el fin de realizar el control y seguimiento a las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno para cuando esta oficina los solicite.

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:

Z:\TRD_OCI\TRD_V3_2024_Vigente\1400_21_INFORMES\17_Informe_Ley\2026\2026\INFORME 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, íntegra 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
Oficina de Control Interno (E)
UNGRD

Elaborado por: Leidy Johana Cartagena Benitez- Profesional Especializado OCI 
Revisado y aprobado por: Yesid Alonso Salamanca Zuluaga